

Rapport Annuel 2020

Service de Médiation
auprès de la STIB



RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE

ombudsman

Rapport Annuel 2020

Table des Matières

Cadre légal.....	4
Avant-propos.....	5
Introduction	6
Statistiques.....	8
Typologie et relation des plaintes.....	12
11100 - Bruits et vibrations des installations.....	12
12000 - Code de la route	12
13000 - Divers.....	13
14000 – Concerne un autre médiateur.....	20
21110 - Difficulté d'acquérir un titre.....	20
21120 - Difficulté d'obtenir un tarif préférentiel.....	22
21210 – Rembourser le solde d'un abonnement	23
21220 – Rembourser des oblitérations excédentaires	26
21230 – Défectuosité d'un appareil ou d'un titre	27
21310 - Défaut de pointage.....	27
21350 – Contestation des frais administratifs	39
21360 – Demande de plan de paiement	40
22100 – Réseau	40
22200 – Arrêts.....	40
23100 – Véhicule ne s'est pas arrêté	41
23200 – Manière de conduire.....	42
23300 – Comportement agent.....	42
23400 – Portes.....	45
24000 – Véhicules.....	45
25100 – Infrastructures	46
25310 – Chutes.....	46
26100 – Information statique.....	47
26200 – Information réseau	48
Recommandations	49
Technique et dysfonctionnements.....	49
Conclusion	52

Cadre légal

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

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

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

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

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

Avant-propos

Ce rapport 2020 du service de médiation reflète parfaitement le climat vécu tant par les citoyens que par les entreprises, par toute la société humaine à Bruxelles, en Belgique et partout dans le monde.

En cause, un virus inconnu qui a paralysé nos activités administratives et commerciales dès la mi-mars, surtout lors de deux longues périodes de plusieurs mois de confinement de la population.

Service public et "au" public oblige, sa mission considérée comme essentielle par les autorités du pays, la STIB n'a jamais cessé de desservir la capitale, parfois avec des services réduits et avec des mesures sanitaires drastiques imposées au personnel et aux voyageurs.

Le nombre de ceux-ci s'est fortement amenuisé, car les autorités régionales et fédérales ont encouragé et puis contraint le secteur tertiaire au télétravail. Le nombre et le type de plaintes a tout naturellement suivi le rythme de la vie économique et sociale.

Malgré un nombre réduit de dossiers, quelques dysfonctionnements ont été mis en évidence par des plaignants, notamment au niveau du processus de billettique ou lors de contrôles de titres de transport sur le réseau.

Dans la rubrique "Recommandations" en fin de rapport, nous esquisserons quelques pistes d'amélioration lorsque la bonne foi du client est perceptible.

Nous insisterons également sur la mansuétude qu'il convient de réserver dans le cas d'utilisation erronée de nouvelles technologies en matière de paiement sans contact et sur l'importance de l'analyse de l'historique des clients impliqués dans un litige, surtout s'il s'agit d'abonnés fidèles.

Introduction

Mission du service de Médiation

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

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

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

L'Exécutif règle sa composition et son fonctionnement.

Recevabilité des plaintes

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

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

L'article 11 introduit quatre conditions de recevabilité.

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

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

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

Bref historique du service de Médiation représenté par le médiateur

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

Antoine Lombart lui succéda jusqu'au 30 juin 2007.

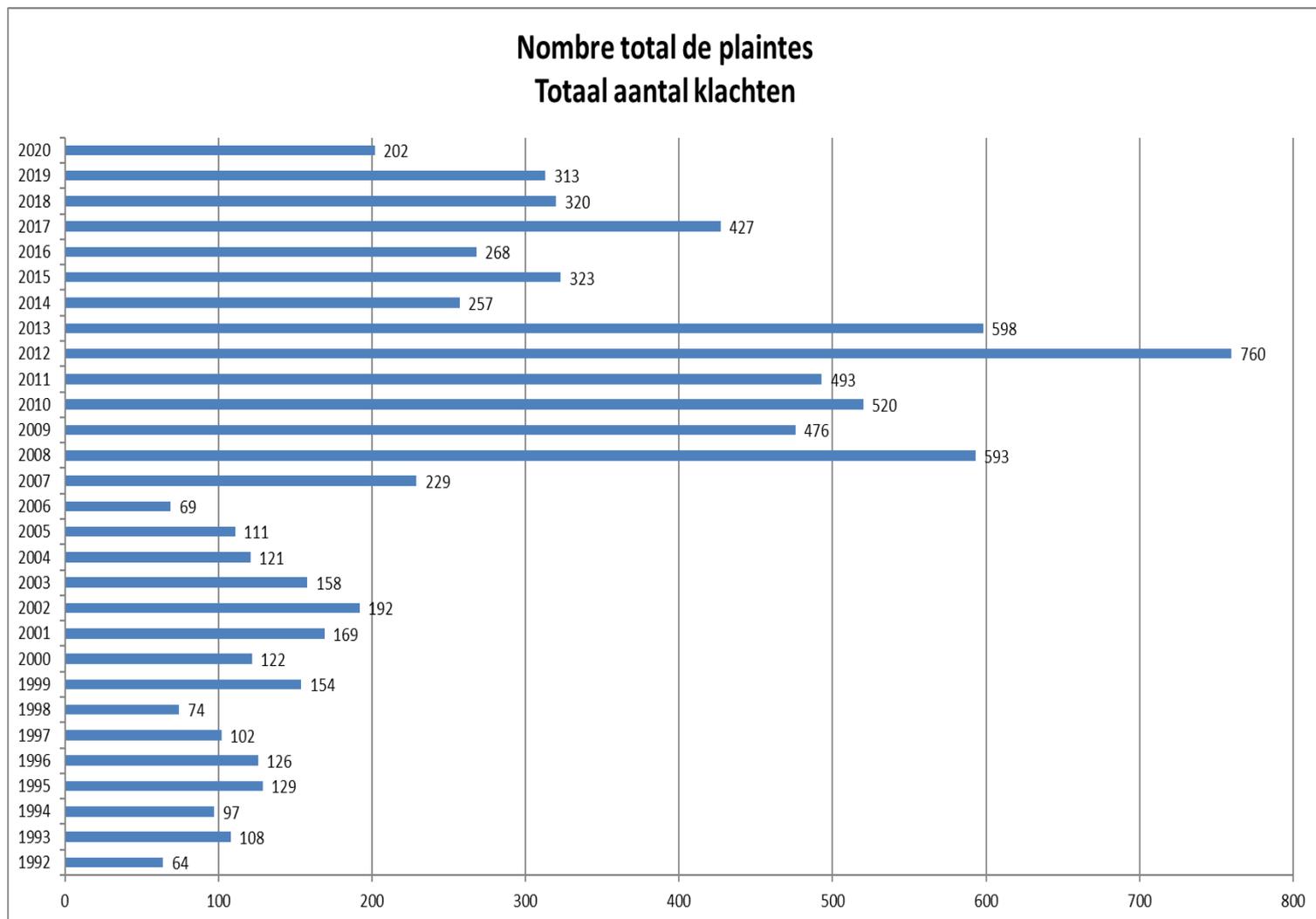
Le 1^{er} juillet 2007, Jean-Pierre Reynaerts a été chargé de cette mission pour un mandat de 3 ans, renouvelé en 2010 et prolongé par la suite du 1^{er} juillet 2013 au 30 juin 2014.

Depuis le 1^{er} 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.

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

Le rapport 2020 est le septième rapport de la mandature de Jean-Pierre Alvin.

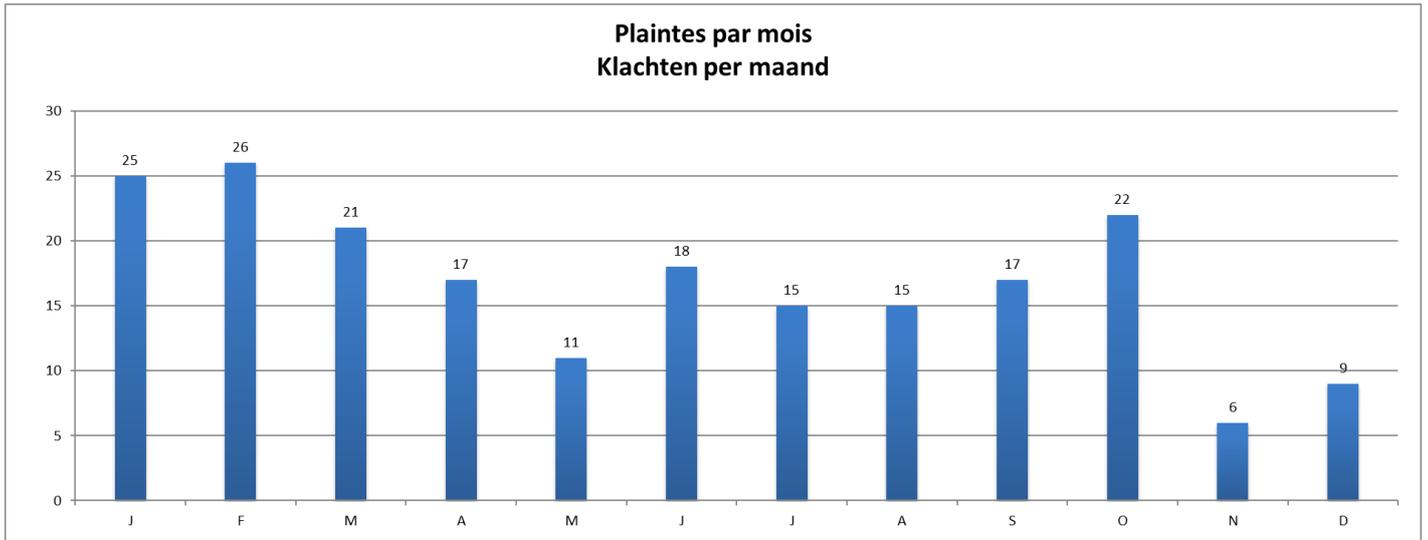
Statistiques



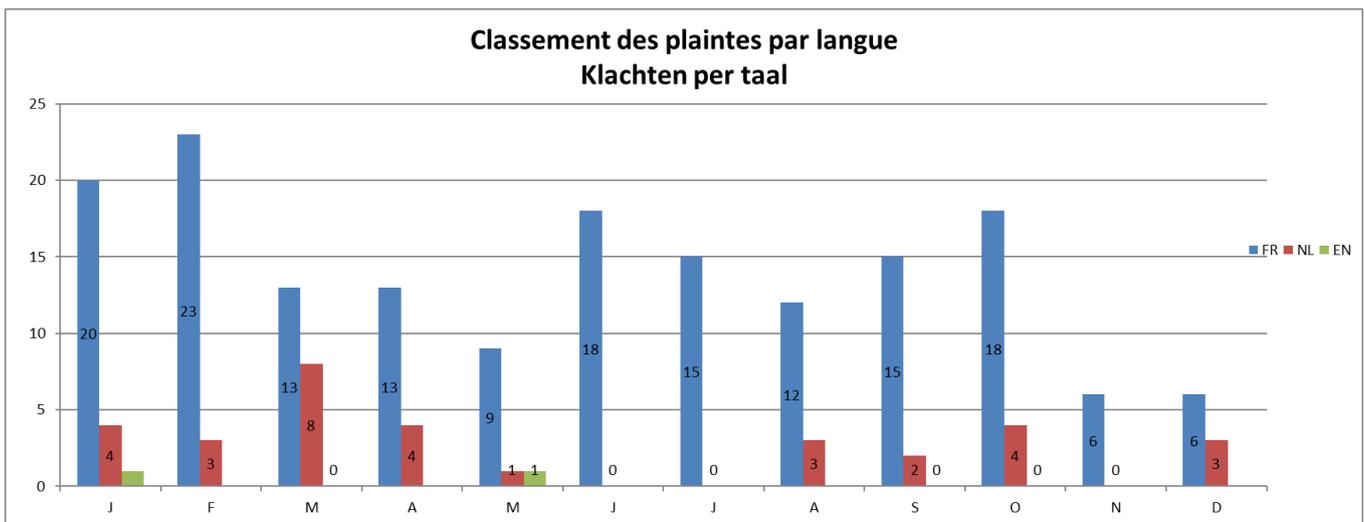
Le nombre total de plaintes a décliné spectaculairement.

En raison de la diminution impressionnante des voyageurs, due à près de six mois de confinement, à près de deux mois de fermeture des établissements scolaires et à neuf mois de télétravail, qui ont vidé la capitale de bon nombre de navetteurs et de bruxellois.

Les contrôles ont été réduits, voire supprimés à certains moments, ce qui a eu pour effet de diminuer de plus de moitié les verbalisations pour incidents de perception.



Si les pics traditionnels de février-mars et d'octobre sont bien présents, on voit aussi clairement que les confinements d'avril et mai et de la fin de l'année ont clairement estompé les motifs de plaintes étant donné la fréquentation réduite du réseau. Mais cet élément doit être pris avec circonspection, parce que le médiateur intervient en deuxième ligne, avec un recul parfois de plusieurs semaines.



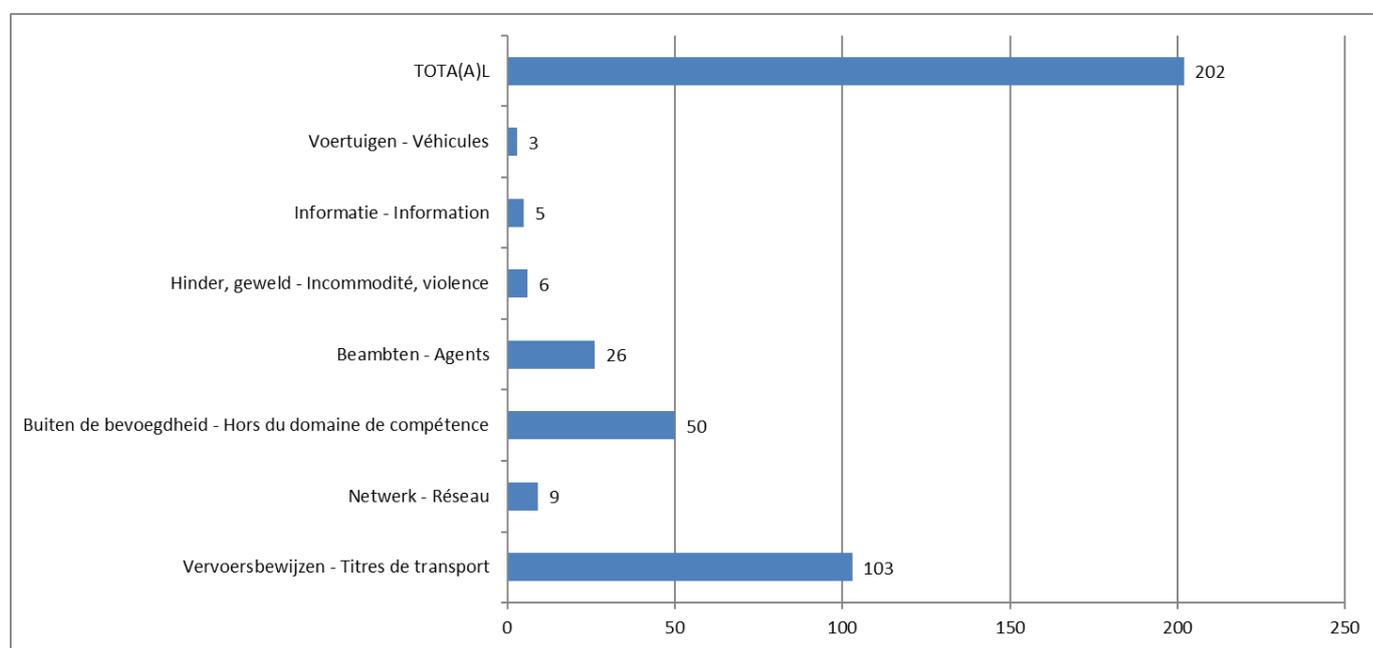
16% des plaintes en néerlandais, 1% en anglais, le reste en français. Ce sont des chiffres stables.

Le plaignant reçoit-il satisfaction ?

	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Tota(a)l 2020
ja/oui	19	15	14	16	9	9	10	11	14	18	4	5	144
nee/non	6	11	7	1	2	9	5	4	3	4	2	4	58
ja % oui	76%	58%	67%	94%	82%	50%	67%	73%	82%	82%	67%	56%	71%
nee % non	24%	42%	33%	6%	18%	50%	33%	27%	18%	18%	33%	44%	29%

L'année 2020 est atypique car 3/4 des plaignants ont reçu satisfaction, contre 50% les années normales. A l'analyse, il semble que les "causes perdues" des dossiers de fraude ne se soient pas présentées au service de médiation, échappant ainsi à la réponse négative du médiateur.

De quoi se plaint-on auprès du médiateur ?



Le nombre de plaintes concernant les titres de transport reste sans surprise la catégorie de doléances la plus importante; les autres plaintes ne sont pas assez nombreuses pour identifier une tendance quelconque.

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 (voir page suivante)

rubriques 11100 à 14000
 rubriques 21110 à 21360
 rubriques 22100 et 22200
 rubriques 23100 à 23400
 rubrique 24000
 rubriques 25100 à 25500
 rubriques 26100 et 26200

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

	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Tota(a)	
11100	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	3	Bruit-vibrations des installations
12000	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	3	Code de la route
13000	6	5	4	2	2	4	5	2	5	6	2	0	43	Divers
14000	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	Concerne un autre médiateur
21110	1	1	1	1	0	2	3	3	0	0	1	0	13	Titre de transport: achat difficile (files, internet, coût, ...)
21120	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2	Titre de transport: difficulté d'obtenir la réduction à laquelle on a droit
21210	0	0	0	2	3	6	3	3	2	0	0	1	20	Titre de transport: rembourser un solde d'abonnement
21220	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	Titre de transport: rembourser des oblitérations excédentaires
21230	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	Titre de transport: défectuosité d'un appareil ou d'un titre
21310	9	11	10	8	3	4	2	1	2	5	1	3	59	Titre de transport: PV (erreur de la STIB, du client, défectuosité du matériel)
21350	1	0	0	0	0	0	0	1	0	2	1	0	5	Titre de transport: contestation des frais administratifs
21360	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	Titre de transport: recouvrement (aménagement, plan de paiement)
22100	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	Réseau: horaires et lignes
22200	0	2	1	0	0	0	0	0	2	1	0	0	6	Réseau: arrêts
23100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	Agent: ne s'est pas arrêté
23200	0	2	0	0	0	0	0	0	2	1	0	1	6	Agent: manière de conduire (y compris usage du gsm)
23300	2	1	0	1	2	2	1	3	0	2	1	2	17	Agent: propos désagréables ou maltraitance
23400	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	Agent: portes
24000	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	3	Véhicules
25100	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	Incommodités: Propreté et infrastructures
25200	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Incommodités: Pertes d'objets et dommages
25310	2	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	5	Incommodités: Chutes, généralités
25400	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Incommodités: Agressions
26100	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	Information, communication : information statique
26200	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3	Information, communication : information dynamique (incidents)
	25	26	21	17	11	18	15	15	17	22	6	9	202	

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

Typologie et relation des plaintes

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

11100 - Bruits et vibrations des installations

202008007

A de nombreuses reprises déjà, Mme D. a tenté de se faire entendre concernant les nuisances sonores en ville, notamment des alertes émises par les escalators à double direction. A défaut d'avoir constaté une suite à ses plaintes, elle se tourne vers le médiateur. Tout en précisant qu'il n'est pas compétent pour traiter les plaintes de riverains, il explique que globalement, il y a depuis quelque temps moins de bruit en ville (moins de travaux, peu de circulation, zone piétonnière ...) S'étant renseigné auprès des services de la STIB, il explique à Mme D. que rien n'a changé ni dans les fréquences, ni dans le type de véhicules qui circulent en sous-sol; il se peut dès lors que certains sons, imperceptibles auparavant, soient perçus dans un environnement plus silencieux. A la rentrée, il est probable que la ville redevienne plus bruyante. Il clôture son dossier en espérant que Mme D. s'habitue à son nouvel environnement sonore.

202009012

Mme N. habite à Groot-Bijgaarden, le long du tram 19, dans le tournant des Brusselstraat et Guido Gezellestraat. Depuis deux ans, elle se plaint à la STIB des bruits et vibrations des convois. A la suite de la construction d'un nouvel immeuble mitoyen, la ligne aérienne a été déplacée et accrochée à la hauteur de sa chambre. Le médiateur lui répond que cette plainte n'est pas de sa compétence et que le message sera relayé auprès du département Infrastructures de la STIB.

202012009

M. M. se fait le porte-parole de riverains du terminus à Heiligenborre qui se plaignent de la pollution et du bruit des véhicules dont les conducteurs laissent tourner les moteurs pendant les pauses entre leurs trajets. Il demande de relayer cette plainte auprès des responsables de la STIB et d'apporter une solution à la situation. Le médiateur, en précisant qu'il n'est compétent que pour les plaintes des voyageurs et non des riverains, confirme que les instructions aux chauffeurs sont de couper le moteur au terminus. Il fournit à M. M. les coordonnées du service Relations Clientèle afin qu'un rappel des règles soit communiqué dans les dépôts.

12000 - Code de la route

202003013

M. V. s'adresse au service de médiation pour contester une contravention qu'il a reçue pour obstruction des voies de tram par son véhicule. Au carrefour du boulevard général Jacques et de la chaussée de Wavre, il s'est engagé sur les voies et a dû s'immobiliser devant les voitures venant de Montgomery qui redémarraient, le feu étant passé au vert. Le tram a profité de la phase verte pour s'élancer vers le bois de la Cambre. Bloqué, le conducteur est descendu du tram et a proféré des insultes à l'égard de M. V. pour ensuite dresser une contravention. Mais le médiateur lui annonce qu'il n'est pas compétent, puisqu'il s'agit d'un problème de code de la route qui est exclu de son champ d'intervention. Il s'étonne toutefois de la relation de ces événements: les véhicules "piégés" sur les rails ne sont pas spécifiquement en tort et n'y restent qu'une phase de feu. Par ailleurs, un conducteur de tram ne quitte

pas son poste de conduite et n'est pas habilité à dresser des PV. Le médiateur conseille à M. V. d'attendre qu'arrive le PV éventuel, transmis par la STIB au Parquet, et qu'il pourra contester à ce moment-là.

202009016

Mme P. a fait part au service de médiation que, pendant ses vacances, sa voiture a été enlevée pour permettre l'exécution d'un chantier local à l'arrêt d'un bus. Elle demande à être remboursée de la somme de 260 euros qu'elle a dû payer au dépanneur pour récupérer son véhicule. Le médiateur n'est pas compétent pour ce type de plainte et lui communique l'adresse de la STIB où faire parvenir sa requête. Déjà dans sa réponse, le médiateur émet de grands doutes sur le remboursement demandé, car ni la STIB ou son sous-traitant ne sont en cause: les interdictions de stationner ne doivent être posées que 24h à l'avance. C'est à chacun de prendre les mesures en cas de longue absence, si le véhicule reste sur la voie publique.

202010015

M. C. a garé sa voiture rue Morris, sur le trajet du tram 81, en étant très attentif à laisser le passage au tram. Mais lorsqu'il revient dans l'après-midi, il constate que sa voiture a été enlevée pour stationnement gênant. Il contacte le médiateur en précisant que plusieurs trams sont passés avant que sa voiture ne soit dépannée. Le médiateur n'est pas compétent, mais explique à M. C. que sans doute le véhicule ralentissait le passage des trams et a finalement dû être enlevé. Il explique à M. C. que la contestation sera difficile car l'agent de la STIB est assermenté et travaille sous la surveillance-radio du dispatching, notamment pour le nombre de minutes d'immobilisation de la ligne.

13000 - Divers

202008012

Mme B. souhaite que le médiateur intervienne pour arrêter les messages en boucle dans les véhicules, rappelant l'obligation du port du masque, alors que TEC et De Lijn se contentent d'un affichage. Elle considère qu'il s'agit de harcèlement. Ce type de demande n'est pas du ressort du médiateur et celui-ci conseille à Mme B. de faire connaître son opinion au service relations Clientèle de la STIB sur le formulaire prévu à cet effet sur le site de la STIB.

202001007

Le service Gestion des plaintes de SPF Finances a reçu une requête concernant le service Taxibus et l'a adressée au service de médiation. Celui-ci transmet la plainte au service de la STIB en charge de ce type de transport.

202001008

M. A. a envoyé en 1ère ligne un dossier au service de médiation, concernant un accident survenu avec un tram 51 de la STIB. Le tram a tamponné sa voiture en attente de tourner à gauche pour quitter la chaussée d'Alseberg. Le médiateur explique que non seulement il ne traite pas les plaintes en 1ère ligne, mais que de plus, il s'agit d'un cas lié au code de la route, ce qui n'entre pas dans ses compétences.

202001012

M. B se plaint en 1ère ligne de la fréquence anormalement basse des trams 44 de la STIB par rapport aux anciens tramways du musée de Woluwé, qui passent par le terminus à Tervuren. Il insinue qu'il s'agit d'un système organisé par la STIB qui privatise ainsi la ligne pour la rentabiliser. Le service de

médiation, tout en confirmant qu'à sa connaissance il n'en est rien, transmet le message aux responsables du Musée du Tram et conseille à M. B. de s'adresser au service Relations Clientèle de la STIB pour avoir la réponse relatives aux fréquences du tram 44.

202001016

M. W. a emprunté un bus de la ligne 60 avec son épouse, qui est en fauteuil roulant ; malheureusement, la plate-forme d'accès ne descendant pas, le chauffeur a dû quitter son poste de conduite pour aider à l'embarquement avec d'autres passagers. M. W. estime ceci inadmissible et souhaite déposer une plainte. Toutefois, celle-ci parvient en 1ère ligne au médiateur qui ne peut que lui conseiller d'envoyer son message au service Relations Clientèle de la STIB, dont il fournit les coordonnées.

202001020

Mme M. s'est plainte à la STIB car un de ses pneus a été fortement endommagé alors que sa voiture est passée dans un trou profond à côté du rail du tram place Schweitzer. Le service juridique a refusé de dédommager l'automobiliste, vu l'absence de preuve que le véhicule a bien été endommagé à cet endroit. Le médiateur répond à Mme M. que ce type de dossier n'entre pas dans ses compétences car le service ne traite que les plaintes des utilisateurs de la STIB.

202001022

M. R. ne reçoit aucune réponse de la STIB concernant des postes vacants pour des techniciens. Il estime disposer des qualifications et souhaite un feed-back sur sa candidature. Le médiateur lui répond qu'il n'est pas habilité à intervenir dans l'organisation interne de la STIB et transmet la demande au département des Ressources humaines. Il explique à M. R. que le manque de suivi est dû à l'abondance des sollicitations à examiner.

202002002

M. V. a égaré sa mallette contenant un ordinateur portable de grande valeur dans un bus de la ligne 66. Il s'en est aperçu en descendant du véhicule. Il a tenté de faire une déclaration sur le site de la STIB mais sans succès. Par téléphone, on lui a répondu ne pas pouvoir l'aider pour des raisons de GDPR et on l'a renvoyé au site. En désespoir de cause il envoie un mail au médiateur. Entretemps, il a reçu un mail d'un agent de la STIB qui lui dit avoir retrouvé la mallette en cuir contenant un MacBook Pro. L'adresse mail de M. V. figurait sur une carte de visite. M. V. ne peut toutefois se rendre au dépôt de Haren comme le lui suggère le chauffeur et le service de médiation contacte ce dernier pour faire appliquer la procédure habituelle réservée aux objets trouvés. Le médiateur informe ensuite M. V. que sa mallette a été envoyée au bureau des objets trouvés à la station Botanique et qu'il peut l'y récupérer aux heures d'ouverture, qu'il lui communique. M. V. remercie le service de médiation.

202002005

Mme A. essaie de poser sa candidature sur le site de la STIB, mais à chaque tentative, elle reçoit un message disant que son numéro de registre national est déjà enregistré par une autre personne. Elle demande l'aide du médiateur qui n'a pas la compétence de l'aider mais qui lui dit qu'il transmet son message au service des Ressources humaines.

202002010

M. S. revient vers le service de médiation avec une ancienne plainte de juin 2019 concernant l'accessibilité aux PMR et pour laquelle il avait reçu une réponse très détaillée du service Relations Clientèle. Il considère qu'il n'y a aucune amélioration, bien au contraire. Le médiateur déplore le ton employé par ce plaignant, le rassure quant aux progrès réalisés tant par la STIB que par la Région, mais lui confirme que cette problématique n'est pas de la compétence du médiateur.

202002011

M. I. demande des explications au médiateur concernant l'entretien d'embauche qu'il pensait avoir réussi. Il a en effet reçu un mail lui disant qu'il ne correspondait pas au profil recherché, alors qu'il a réussi deux tests préliminaires. Le médiateur précise qu'il n'a aucune compétence pour interférer dans le processus d'embauche de la STIB et qu'il déplore que des argumentaires plus précis ne soient communiqués aux candidats rejetés, ne fût-ce que pour qu'ils corrigent leur erreurs.

202002022

M. B., demandeur d'emploi à la STIB, se plaint d'un problème informatique lorsqu'il veut postuler pour un poste d'agent de sécurité proposé sur le site. Le service de médiation n'a pas la compétence d'interférer dans le processus d'embauche de la STIB et transfère le mail au service Ressources Humaines afin qu'il puisse aider M. B. dans sa démarche.

202003010

M. M. travaille à la prison de Saint-Gilles et se plaint auprès du service de médiation du fait que de nombreux jeunes se collent derrière lui pour passer les portiques "en duo". Il demande que la surveillance soit intensifiée à la station Albert. Comme il a déjà introduit sa demande au service Relations Clientèle de la STIB, le médiateur va s'enquérir des mesures qui ont été être prises pour endiguer ce problème. Il conseille à M. M. d'éventuellement porter plainte à la police.

202003014

Alors qu'il circulait en scooter, M. D. a dérapé dans une flaque de gasoil dont il attribue l'origine à un bus de la STIB. Pendant que M. D. était transporté vers l'hôpital, les pompiers ont nettoyé la voirie et la police est intervenue; une fiche "avarie" a été récupérée le jour-même dans le dépôt d'attache du bus. Le dossier a été constitué par l'assurance qui renvoie M. D. à la police et celle-ci à la STIB. M. D. demande au service de médiation de l'aider à dénouer le problème. Le médiateur n'est toutefois pas compétent pour deux raisons: son délai d'intervention de trois mois est dépassé et la plainte n'émane pas d'un usager. Le médiateur transmet le dossier au service juridique de la STIB, lequel prend rapidement contact avec M. D. et informe le médiateur du suivi donné.

202003020

Mme D. habite au centre de Bruxelles, rue Fossé-aux-Loups. Depuis la réorganisation du réseau bus qui a suivi la réduction des fréquences suite à la situation sanitaire, elle constate que les chauffeurs de bus laissent tourner leur moteur pendant le stationnement, qui peut durer plusieurs minutes. Après un contact avec le service Clientèle, rien n'a changé et, après deux semaines, elle s'adresse au service de médiation. Bien qu'il n'entre pas dans les compétences du médiateur de traiter les plaintes des riverains, une demande d'enquête est lancée via le service Relations Clientèle afin de cerner le problème. Il semble que les bus stationnent parfois quelque temps en amont de leur terminus, car il s'y trouve trop de véhicules en même temps. Le moteur continue de tourner car les arrêts ne durent pas plus de quelques secondes mais c'est le nombre de bus qui est dérangeant. Le médiateur apprend par ailleurs que le réseau va, une fois encore, être réorganisé pour faire face à la baisse de la circulation à Bruxelles, qui a modifié les temps de parcours. Cela évitera que tous les bus n'arrivent en même temps au terminus De Brouckère. Il en informe Mme D.

202003021

Depuis mai 2018, Mme B., habitant avenue Saint-Antoine à Kraainem, se plaint de la vitesse excessive des bus de la ligne 42, surtout quand ils ne doivent pas marquer l'arrêt à proximité de sa maison. Selon la riveraine, la maison tremble ce qui perturbe sa maman âgée. En juillet 2018, le médiateur avait déjà

relayé la problématique auprès du service Relations Clientèle mais la réduction de la circulation générale depuis la mi-mars a accentué le problème, auquel le service de médiation ne peut apporter de solution. Il conseille à Mme B. de réintroduire une plainte à la STIB en suggérant l'instauration de limitations de vitesse.

202004004

Habitant avenue Churchill, près du carrefour avec la chaussée de Waterloo, M. V. souffre des nuisances sonores des trams qui tournent vers la Bascule ou vers Vanderkindere. Le confinement lui rend la situation encore moins supportable. Il s'en ouvre au médiateur, mais celui-ci n'est pas compétent car la plainte émane d'un riverain. Il renseigne les coordonnées du service adéquat à M. V.

202004007

M. V. prend contact avec le service de médiation car sa grand-mère a été victime d'une chute à bord d'un bus de la ligne 64, suite à un arrêt brutal. Il aimerait savoir si elle a droit à l'indemnisation des frais d'hôpital et d'ambulance. Dans un tel cas, le médiateur n'est pas compétent, car il est saisi en 1ère ligne. Il explique toutefois à M. V. que la STIB prend en compte divers éléments, principalement le rapport de l'agent de conduite et les déclarations d'éventuels témoins. Le médiateur lui conseille d'envoyer la relation de l'incident au service clientèle de la STIB qui transmettra au service concerné pour suite voulue.

202005007

Mme H. s'insurge contre les actions d'une partie du personnel de la STIB qui rendent impossible la distanciation dans les véhicules. Le service de médiation est saisi en ère ligne et fournit à Mme H. les coordonnées pour déposer sa plainte. Il lui précise toutefois que depuis sa plainte du vendredi 15 mai, ce lundi matin 18 mai, le service est redevenu normal.

202005008

M. M. trouve que les réponses qu'il reçoit après avoir sollicité un emploi de chauffeur auprès de la STIB sont trop générales, peu personnalisées et ouvrant la porte aux partis pris et discriminations. Le médiateur n'a pas la compétence d'intervenir dans les procédures de candidatures. Il suggère à M. M. d'attendre que la crise sanitaire s'apaise pour tenter d'entrer en contact avec le service des ressources humaines.

202006005

M. R. se plaint auprès du service de médiation de travaux nocturnes qui l'ont réveillé. Il s'est retrouvé nez à nez avec une nacelle et deux techniciens qui foraient dans le mur de sa façade. Tout en l'informant que les doléances des riverains ne sont pas de sa compétence, le médiateur, renseignements pris, explique que ces travaux nocturnes ont été justifiés par une urgence technique, une potence murale supportant les haubans des fils de trolley s'étant détachée dans la soirée. Le message de M. R. sera répercuté vers le département "lignes aériennes", qui dispose d'une cellule "relations publiques".

202006008

Le service de médiation est interpellé par le "Syndicat des Immenses", un groupement qui défend les intérêts des "sans domicile fixe" à Bruxelles; ces personnes, souvent sans papiers, sont confrontées au risque de voir remonter d'anciennes dettes pour des verbalisations pour absence de titre de transport. Le médiateur répond à l'association qu'il a eu à intervenir à de multiples reprises pour des personnes sans domicile officiel; généralement c'est un CPAS ou un organisme à vocation sociale qui intervient pour un recours et le service de médiation tente de trouver une solution pour éviter des récidives

coûteuses. Dans ce dossier, le médiateur conseille de prendre contact avec le service de la STIB compétent pour réduire voire annuler une dette. Il en fournit les coordonnées.

202006013

M. B. a passé les tests psychotechniques pour obtenir un poste de chauffeur à la STIB. Après la dernière étape, l'entretien, qu'il pensait avoir réussie, il a reçu un simple courriel lui notifiant qu'il ne correspondait pas au profil demandé. Chauffeur de taxi depuis plusieurs années dans une compagnie desservant l'aéroport, il s'adresse au médiateur pour connaître les raisons du refus de sa candidature. Le médiateur ne peut malheureusement pas l'aider car les procédures et critères d'embauche ne relèvent pas de sa compétence. Il ne lui appartient pas d'intervenir dans les processus internes de la STIB. Il recommande toutefois que les lettres de refus de candidature soient argumentées afin de permettre au postulant de s'améliorer. Une entreprise publique se doit d'être transparente sur des critères d'embauche et une courte explication des carences constatées est une étape utile dans la quête d'un nouvel emploi.

202006018

Ne sachant à qui s'adresser, M. Y. demande au service de médiation de l'aider à résoudre un problème relatif à sa recherche d'un emploi à la STIB. Il semblerait que son numéro de registre national soit déjà utilisé pour un autre compte et il n'y a aucune adresse mail où signaler ce type de dysfonctionnement auprès des Ressources Humaines de la STIB. Tout en précisant que ce genre de doléance ne fait pas partie des attributions du service de médiation, le médiateur communique à M. Y une adresse mail interne où il peut signaler le bug informatique dont il est victime afin de pouvoir ensuite compléter valablement son dossier de candidature.

202007003

Mme E. introduit auprès du médiateur un dossier pour harcèlement moral de la part de membres du personnel de la STIB. A l'analyse, cette demande d'intervention n'entre plus dans les compétences du médiateur, puisque la justice a déjà été saisie, la plaignante précisant dans son message qu'un dossier pour usurpation d'identité est aux mains de la Justice.

202007008

M. M. se plaint en 1ère ligne des horaires du service Taxibus que sa fille utilise. Il fait sa demande au service de médiation, dit-il, parce que le formulaire de plainte de la STIB proposé sur le site ne fait pas référence au service Taxibus pour introduire une doléance. Le médiateur lui envoie le lien pour introduire une plainte, quel qu'en soit le sujet et précise qu'il relaiera la présente demande directement au service compétent.

202007011

M. D. envoie au médiateur la relation d'un incident à bord du bus de la ligne 50: un groupe d'adolescentes dépourvues de masques, étaient à côté de lui, mangeant des glaces et riant à gorge déployée. Comme il leur faisait une remarque, une vive discussion eut lieu, sans que vraisemblablement le chauffeur ne s'en aperçoive. Quelques arrêts plus loin, il fut alerté et répondit à M. D. qu'il ne pouvait rien faire dans un véhicule bondé à ce point. M. D. termine son message par deux suggestions que le médiateur approuve, mais il enjoint le plaignant à les faire parvenir au service Relations Clientèle.

202007014

Mme S. a déjà envoyé un mail à la STIB sans avoir reçu de réponse. Elle tient à porter à la connaissance du médiateur la grave altercation qu'elle a eue avec une autre voyageuse qui téléphonait sans masque et à qui elle a fait une remarque. Une volée d'insultes en a suivi, qui a obligé le chauffeur

à faire descendre la voyageuse vu son refus de porter le masque. Le médiateur promet à Mme S. de relayer son message auprès des services de la STIB et la remercie d'avoir posé ce geste citoyen et d'avoir pris la peine d'informer la STIB.

202007015

A la station Kraainem, M. G. a constaté que deux agents de sécurité ne portaient pas de masque alors qu'il leur demandait de se renseigner auprès du dispatching car la rame de métro annoncée n'arrivait pas. Cette demande a dégénéré en un affrontement verbal. Le métro est finalement arrivé avec 11 minutes de retard, ce qui est assez pénalisant pour une clientèle qui commence à travailler très tôt. Mais le service de médiation ne peut traiter cette plainte qui lui parvient en 1ère ligne. Il fournit à M. G. les coordonnées pour prévenir la STIB qui pourra ainsi intervenir.

202008003

Mme L. habite près de la place Meiser et souffre du bruit insupportable des travaux de voies posées boulevard Lambertmont. Il semble que les travaux de nuit dureront encore deux semaines et Mme L. demande pourquoi ces travaux sont si longs. Le médiateur comprend la demande de Mme L., d'autant que la canicule voudrait qu'on puisse ouvrir les fenêtres pour aérer la nuit. Mais il doit se déclarer incompétent car il ne peut traiter les doléances des riverains.

202009003

Mme M. s'adresse au médiateur pour obtenir de la STIB que les conditions d'aération des véhicules soient améliorées pour atténuer la gêne du port du masque, en demandant que les fenêtres des véhicules soient ouvertes. Le médiateur lui répond que ce type de requête est de la compétence opérationnelle de la STIB et il conseille à Mme M. d'entrer en contact avec le service Relations Clientèle. Le médiateur tient toutefois à préciser que la plupart des véhicules de la STIB sont très récents et pourvus d'une climatisation performante, qui permet d'éviter les conflits entre passagers concernant les courants d'air.

202009004

M. V. ne trouve pas de responsable pour résoudre le problème de salubrité du local qu'il occupe au quai des Péniches et envoie son dossier au service de médiation, montrant que l'accès au locaux est pris pour une déchetterie, voire une toilette publique. Il souhaite que l'endroit soit assaini. Le médiateur commence par lui répondre qu'il est compétent pour traiter uniquement les plaintes des usagers des transports publics. Mais M. V. insiste car une partie des locaux abrite une sous-station électrique de la STIB et celle-ci a une part de responsabilité dans l'absence totale d'entretien des abords de l'édifice. Le médiateur fournit au plaignant les coordonnées de la cellule Relations Publiques de la business unit Infrastructures qui s'occupe des plaintes de riverains impactés par une nuisance.

202009006

Pour la 5ème nuit consécutive, M R. subit les nuisances d'un chantier de voies square du Solbosch. Il s'en ouvre au service de médiation en souhaitant que l'on lui propose une compensation pour ses nuits blanches. Le médiateur entre rapidement en contact avec la direction des Infrastructures en informant M. R. que la STIB lui répondra directement, le médiateur n'étant pas compétent pour les plaintes émanant de riverains.

202009010

Candidat à un emploi à la STIB, M. B. demande de façon très sibylline au médiateur de l'aider à arranger sa situation. Les problèmes d'embauche ne sont pas du ressort du médiateur et il fournit à M. B. les informations utiles pour prendre contact avec les personnes du service recrutement de la STIB.

202009011

Mme H. a été réveillée à plusieurs reprises par des travaux nocturnes aux voies du carrefour des boulevards général Wahis et Léopold III. Elle fournit la vidéo d'une sorte de locomotive qui passe très lentement et bruyamment sur les rails. Le médiateur lui explique qu'il s'agit de travaux de meulage des voies au moyen d'un train spécial. Ces opérations bruyantes ne peuvent s'effectuer que la nuit, hors circulation. Le médiateur se charge d'envoyer la relation des faits au service compétent de la STIB tout en conseillant à Mme H. d'en faire autant via le lien qu'il lui fournit.

202010001

M. R. se plaint des nuisances sonores d'un chantier de voies au square du Solbosch à Ixelles. Le médiateur ne peut répondre à ce type de plainte pour deux raisons: le service de médiation ne peut traiter les cas soumis par un riverain et on ne peut pas le saisir en 1ère ligne. Le médiateur transmet le message à la cellule Relations Publiques de la direction Infrastructures qui répond rapidement de façon étayée au plaignant.

202010004

M. E. n'a trouvé aucune manière de signaler quelques situations qui lui déplaisent et s'adresse dès lors au service de médiation pour signaler ce qui lui déplaît sur le réseau de la STIB: voyageurs qui ne paient pas, qui ne portent pas leur masque, ... Le médiateur lui répond par quelques éléments d'information mais lui conseille surtout de faire connaître son point de vue à la STIB en utilisant le lien qu'il lui communique.

202010006

M. M. a eu un accrochage avec un bus de la ligne 48 qui, lors d'une manœuvre, l'a heurté à l'avant gauche et a reconnu ses torts, de même que le superviseur dépêché sur place. Mais selon M. M., ils se sont ensuite rétractés. Comme ils ont refusé de compléter la déclaration d'accident, le plaignant en demande la raison et souhaite l'aide du médiateur. Celui-ci l'informe des procédures en cours en cas d'accident et lui donne le lien pour envoyer la relation des faits au service compétent de la STIB.

202010007

Mme D. se plaint des surcharges en passagers, surtout dans les tramways de plus petite taille. Pas étonnant, selon elle, que les chiffres des contaminations soient en hausse à Bruxelles. Le médiateur ne peut bien évidemment pas intervenir quant à la capacité des véhicules mis sur le réseau de la STIB, mais il fournit le lien pour obtenir des renseignements complémentaires concernant les nouveaux véhicules qui apparaîtront bientôt sur le réseau et augmenteront le nombre de places offertes.

202010012

Mme P. écrit au médiateur car elle constate que le port du masque obligatoire laisse fort à désirer sur les transports de la STIB. Se considérant comme un personne à risque, elle se sent en insécurité. Le médiateur ne peut que l'approuver: depuis la fin des beaux jours, les véhicules sont bondés aux heures de pointe, quasi comme avant la crise sanitaire. Mais, n'étant pas compétent en 1ère ligne, il fournit à Mme P. les coordonnées nécessaires pour déposer sa plainte auprès de la STIB.

202010022

Mme P. contacte, entre autres, le service de médiation car elle ne sait pas à qui s'adresser. Un résident de sa structure psychiatrique, M. L., a été verbalisé pour non-port du masque sanitaire. M. L. a de grandes fragilités psychiatriques et elle souhaite le défendre. Toutefois, aucune coordonnée ne figure

au document que le contrevenant a reçu. Mme P. ayant été informée par la STIB à qui elle s'était également adressée, le médiateur peut clôturer ce dossier.

202011001

M. D s'adresse au médiateur suite à un accident survenu alors qu'il longeait le chantier de la future station Toots Thielemans à la gare du Midi. Une des barrières jaune et bleu s'est détachée et a tapé sur la porte avant droit de sa camionnette, endommageant celle-ci ainsi que le rétroviseur droit. Au niveau du site, un panneau indique que le responsable du chantier est "Ombudsman STIB" sans autre précision. Une recherche sur internet mène M. D. vers le médiateur auprès de la STIB, qui est compétent pour les plaintes des usagers uniquement. Il aide toutefois M. D. à trouver le bon "médiateur", qui s'avère être tout simplement la personne à contacter en cas de problème concernant le chantier. Il informe la STIB de la confusion créée par cette désignation de "ombudsman" qui fait double emploi et qui renvoie vers deux services totalement différents.

202011002

Mme A. se plaint du manque de contrôle par rapport au port obligatoire du masque. A plusieurs reprises, elle s'est trouvée face ou à côté des personnes sans protection et aucun contrôleur n'était présent. Le médiateur explique que le personnel de la STIB n'a pas la compétence pour verbaliser ce comportement asocial. Seuls les policiers assermentés ont cette autorisation. Il semble toutefois que, comme en Flandre où cela se pratique depuis peu, les contrôleurs de la STIB seront bientôt habilités par l'autorité bruxelloise à délivrer une amende administrative. Le médiateur conseille à Mme A. d'envoyer sa plainte au service Relations Clientèle qui pourra la relayer auprès du service qui organise les patrouilles sur le réseau, afin de recadrer plus souvent les voyageurs qui ne respectent pas ces gestes barrière.

14000 – Concerne un autre médiateur

202001015

M. V. se plaint car l'abonnement de sa fille sur les bus de De Lijn n'a pas pu être activé et il demande le remboursement des tickets payés par SMS pendant deux mois. Le service de médiation auprès de la STIB fournit à M. V. les informations pour atteindre le service clients de De Lijn.

21110 - Difficulté d'acquérir un titre

202001011

La STIB refuse de prendre en compte Mlle K. qui étudie en Grande-Bretagne, pour l'associer aux abonnements scolaires de ses enfants restés en Belgique et M. K. s'adresse au service de médiation. Il considère que la STIB contrevient aux directives européennes. Le médiateur lui répond que la STIB reçoit une dotation spéciale de la Région pour offrir un abonnement à prix avantageux, dans but de faciliter les déplacements des étudiants. La STIB ne peut que se conformer aux décisions de son autorité de tutelle et le médiateur n'a aucun pouvoir pour intervenir dans ce dossier.

202002015

Devant la réponse négative du service Relations Clientèle par rapport à sa demande de remboursement d'un abonnement mensuel vendu à la place d'un annuel scolaire, M. E. s'adresse au médiateur. Celui-ci explique qu'il arrive que la STIB corrige ce type d'erreur, mais pas après l'écoulement de la période de l'abonnement. La société de transport rappelle qu'à chaque validation, le type d'abonnement apparaît sur l'écran en même temps que sa date de validité. Le médiateur précise aussi que le guichetier n'a pas fait preuve de maladresse ainsi

que l'affirme M. E., car c'est au client à fournir la preuve de fréquentation scolaire lors de l'achat d'un abonnement.

202003012

Le cas de cet étudiant est assez fréquent. En janvier 2020, il entre en Bootik pour renouveler son abonnement scolaire mais ne pense pas à produire l'attestation de fréquentation d'un établissement d'enseignement. Conséquence, le préposé lui vend un abonnement mensuel, qui s'avère inopérant quand il l'utilise après un mois. L'étudiant souhaite le remboursement de son abonnement, mais la STIB refuse de rembourser un abonnement expiré et n'accepte pas de le convertir en abonnement annuel ayant pris cours en janvier. Elle considère que le guichetier n'a pas à proposer tous les types d'abonnements à prix réduit et que c'est au bénéficiaire à fournir les attestations nécessaires pour en profiter.

202004016

M. V. s'est rendu en BOOTIK pour demander sa carte 65+. Malheureusement, il n'a pas de carte bancaire, dit-il, et en raison des mesures sanitaires, l'argent liquide n'est plus accepté par la STIB. Il s'adresse au médiateur, car, dit-il, l'argent liquide est un moyen de paiement légal. Le médiateur obtient, à titre tout-à-fait exceptionnel, que M. V. paie par virement bancaire. Après quelques péripéties administratives, M. V. obtient sa carte par courrier.

202006016

M. G. a été pensionné à 61 ans et exige le tarif préférentiel de la STIB réservé aux personnes de plus de 65 ans. Il a écrit à une série de personnalités politiques et envoie une copie de ses écrits au médiateur. Le médiateur lui explique que la STIB n'est pas seule à décider en la matière, elle prend les mesures en fonction de décisions gouvernementales. Par ailleurs, la limite de 65 ans pour l'octroi d'avantages est généralisée à d'autres secteurs, tels que le secteur culturel, et par ailleurs étendue aux autres sociétés de transport en commun. Il clôture ainsi son dossier.

202006017

Début juin 2020, Mme V. a chargé un abonnement annuel (499 euros) sur sa carte Mobib, mais en voulant l'utiliser quelques jours plus tard, elle s'aperçoit que sa carte ne reprend pas cet abonnement. Les services de la STIB lui ont répondu qu'elle avait chargé son abonnement sur une ancienne carte, mais elle dit que lorsqu'elle s'est connectée pour acheter son abonnement, une seule carte apparaissait. La BOOTIK de la Porte de Namur lui alors a établi un duplicata de l'ancien abonnement et elle a dû payer 10 euros, ce qu'elle a contesté sans réussir à se faire entendre. Elle s'adresse alors au médiateur. Il s'avère qu'en 2016, le nouvel employeur de Mme V. lui offrait l'abonnement. Elle lui a alors donné sa carte Mobib pour la charger, mais l'employeur a en réalité fait faire une nouvelle carte au lieu d'utiliser la carte personnelle de Mme V. Son numéro NISS n'a donc pas été lié à la carte de son employeur. Lorsqu'elle a voulu recharger cette carte en juin 2020 au travers de son compte à la STIB, elle n'y a trouvé que son ancienne carte, inactivée. Mais la STIB estime qu'elle aurait dû être attentive aux numéros qui n'étaient pas les mêmes et refuse tout remboursement ou geste commercial. Malheureusement, le médiateur n'a pas de pouvoir coercitif et doit clôturer sa mission sur un échec.

202007001

Mme M. a rechargé son abonnement mensuel le 30 juin mais le lendemain, elle se ravise et préfère choisir un contrat de 10 voyages, car elle ne pense pas avoir l'usage d'un abonnement pendant le mois de juillet. Ne parvenant pas à joindre la STIB, elle s'adresse au service de médiation, qui, joint en 1ère ligne, ne peut que lui fournir le lien pour contacter le service clients. Il lui conseille de ne pas valider ses trajets avec sa carte d'abonnement, car une fois entamée, il ne sera certainement plus possible de se la faire rembourser.

202007010

Mi-juin, Mme D. a rechargé son abonnement annuel, dont elle demande l'activation à partir du 1er août. Début juillet, elle s'inquiète et écrit au médiateur car elle se rend compte que son abonnement n'est pas actif. Le service clients lui a préalablement répondu qu'elle avait demandé que son abonnement débute le 1er août, et le médiateur ne peut que confirmer cette réponse.

202007012

Mme B. a échangé de nombreux mails avec le service Relations Clientèle concernant l'absence de deux contrats de 10 voyages, payés il y a un ou deux ans, sur une carte Mobib. Mme B. a souhaité les déplacer sur une autre carte Mobib en sa possession, ce que la STIB a refusé. Mme B. ne parvient pas à retrouver la preuve du paiement de ces titres de transport et elle ne comprend pas que la STIB refuse de les rechercher... Le médiateur lui répond qu'il n'a pas la compétence pour enquêter dans les banques de données de la STIB.

202008004

Mme D. se plaint directement au service de médiation d'avoir dû valider deux fois pour pouvoir prendre le tram 39 à la station Montgomery en raison d'un portillon défectueux. Comme le médiateur n'est pas en mesure de tester une carte Mobib et de traiter cette doléance, envoyée en 1ère ligne, il conseille à Mme D. de s'adresser au service clientèle qui pourra éventuellement, après vérification, rembourser le voyage.

202008005

Mme S. fait part au service de médiation de ses difficultés à renouveler son abonnement BIM en ligne, à envoyer un mail à quelqu'un qui l'écoute et enfin elle fustige que le numéro 070 232000 est payant et que l'attente est tellement longue qu'elle finit par abandonner. Le médiateur comprend l'agacement de cette plaignante et lui fournit le lien direct pour entrer en relation avec le service Relations Clientèle, qui pourra l'aider à coup sûr.

202008010

Début octobre 2019, M. T. a acheté un abonnement mensuel, mais immédiatement après l'avoir payé, il a préféré un abonnement annuel. Le 31 décembre, il a interpellé le service clients pour solliciter le remboursement de son abonnement mensuel. Le service client lui a démontré que le montant de 49 euros avait été remboursé en liquide au moment de la transaction du 10 octobre. Ce n'est que huit mois plus tard, le 20 août, après une nouvelle plainte sur le même objet émanant d'une autre adresse mail, que M. T. prend connaissance des conclusions de la STIB. Il s'adresse alors au service de médiation en accusant le préposé d'avoir empoché le montant. Après une enquête auprès du service Relations Clientèle et étant donné les longs délais de réclamation et l'impossibilité dès lors de vérifier les dires des uns et des autres, les pièces informatiques restant disponibles deux mois, le médiateur précise à M. T. qu'il ne peut plus intervenir à ce stade.

21120 - Difficulté d'obtenir un tarif préférentiel

202010010

La fille de M. E. étudie à Utrecht et, depuis l'éclatement de la pandémie, suit les cours à distance, depuis son domicile. Elle ne peut toutefois pas bénéficier de l'abonnement étudiant, puisqu'elle n'est pas inscrite dans une université belge. Son père s'ouvre de cette discrimination auprès du cabinet de la Ministre de transports publics et auprès du médiateur. Celui-ci n'étant pas compétent pour discuter du règlement édicté par la Région Bruxelloise, transmet la requête au service Relations Clientèle de la STIB. Le service Relations Clientèle informe le service de médiation que les juristes de la STIB ont également été consultés par rapport à cette législation. C'est une lettre de remerciement de la mère de l'étudiante au médiateur qui l'informe de ce que la STIB a modifié son règlement en la matière: dès ce mois d'octobre, les attestations des établissements

scolaires situées dans l'Union Européenne seront également valables pour obtenir des tarifs scolaires préférentiels à Bruxelles.

202012004

M. S. s'est vu refuser par la STIB l'attribution d'un abonnement scolaire pour son fils, car le secrétariat de l'école était trop débordé pour lui fournir l'attestation scolaire. Il a donc dû acheter deux abonnements mensuels à 49 euros en octobre et en novembre au lieu d'un abonnement annuel à 50 euros. Il se tourne vers le service de médiation pour pouvoir l'acquérir et se faire rembourser des deux mois d'abonnement mensuel. Le médiateur, après analyse des circonstances, ne peut que suivre les conclusions du service Relations Clientèle de la STIB, car celle-ci ne peut subir les conséquences d'une désorganisation d'un secrétariat administratif de l'établissement scolaire. Le règlement précise qu'un abonnement scolaire ne peut être délivré que sur présentation d'une attestation de fréquentation en bonne et due forme. Le médiateur en informe M. S. qui fustige la STIB pour son manque d'esprit commercial. Il explique que son fils devait effectuer des stages en institution hospitalière et qu'il s'agissait d'une prolongation de l'année académique 2019-2020. Mais dans ce cas, l'école pouvait fournir l'attestation nécessaire et le médiateur clôture le dossier.

21210 – Rembourser le solde d'un abonnement

202004010

En cette mi-avril, voici la première requête liée directement à la "période corona". Mme C. a souscrit un abonnement mensuel du 14 mars au 13 avril, mais n'a pas du tout utilisé les transports publics pendant la période de confinement. Elle en demande donc le remboursement, ce que la STIB a préalablement refusé. Le service de médiation apprend auprès de la STIB que plusieurs demandes similaires lui sont déjà parvenues. L'entreprise apporte une réponse commune à tous les opérateurs de transport en Belgique et la décision est de s'en tenir aux règles habituelles de remboursement. Les abonnements mensuels sont donc exclus. Toutefois, une analyse est en cours et la STIB conserve l'inventaire des demandes reçues. Le médiateur informe Mme C. de cette possibilité et lui fournit le lien pour introduire sa requête à toutes fins utiles.

202004017

N'ayant pas utilisé son abonnement pendant la période de confinement sanitaire, Mme V. en a demandé le remboursement auprès de la STIB. Elle s'étonne toutefois du calcul fait par le service clients de la STIB pour lui rembourser la partie non utilisée. Le médiateur s'informe auprès du service clients, et peut préciser et expliquer à Mme V. comment la STIB calcule le montant dû.

202005006

Mme M. sollicite la prolongation de deux mois de son abonnement annuel en raison de la période de confinement qui a désorganisé les services de la STIB, dit-elle. Renseignements pris auprès de la STIB, le médiateur ne peut que confirmer la réponse qui a été faite à Mme M. par le service "Relations Clientèle" à savoir qu'aucune procédure exceptionnelle n'a été mise en place pour suspendre ou prolonger un abonnement, mensuel ou annuel. La STIB explique que sa position s'aligne sur celle des autres opérateurs de transports publics (SNCB, De Lijn, TEC) par le fait qu'il s'agit d'un cas de force majeure et que le réseau est resté disponible quasiment au complet. Le médiateur informe M. M. qu'il n'a aucun pouvoir contraignant vis-à-vis de la STIB.

202005009

Suite à sa demande, M. S. a été remboursé de son abonnement BIM. Les modalités ont été expliquées par la STIB et M. S. a communiqué son numéro de compte bancaire. M. S. conteste toutefois le solde perçu et veut revenir en arrière. Hélas, la STIB lui explique que l'abonnement ayant été annulé jusqu'à sa date d'expiration, il

est impossible de revenir en arrière. Le médiateur ne peut malheureusement pas aider M. S. dans ce cas, puisqu'il s'agit de règles de fonctionnement internes à la STIB.

202005011

M. J. a demandé à la STIB d'être remboursé de deux mois d'inutilisation de son abonnement annuel en raison du confinement imposé en avril et mai. Mais les règles de transport sont claires et la procédure habituelle reste en vigueur: la résiliation des abonnements annuels est possible à la date de la demande et non de manière rétroactive et le remboursement du solde est partiel. Le fait que M. J. n'ait pas voyagé pendant cette période ne change pas la situation. De plus, les sociétés de transport belges (SNCB, De Lijn et TEC) ont conclu un accord pour aligner leurs positions commerciales.

202006001

M. D. a demandé une prime "Bruxel'Air" suite à la radiation de la plaque de sa voiture début 2020. Comme il avait encore un abonnement de son employeur jusqu'au 12 mai 2020, il ne s'est pas inquiété de ne pas recevoir de nouvelles. Ayant appris que son abonnement avait en fait été activé au 1 janvier 2020, il sollicite un geste commercial en vue d'en déplacer la date d'activation. Après concertation avec le service Relations clientèle, le service de médiation proposera à M. D. de se faire rembourser l'abonnement personnel allant de mai 2019 au 1er janvier 2020, selon les modalités stipulées dans les règles de fonctionnement de la STIB.

202006002

Comme beaucoup d'autres clients, M. J. a sollicité la STIB pour le remboursement de son abonnement non-utilisé pendant la période de confinement sanitaire imposé par les autorités fédérales. Le médiateur envoie au responsable du service clientèle une proposition étayée pour un geste commercial qu'il estime légitime. La réponse de la STIB est claire: les opérateurs de transports publics du pays se sont alignés sur une position qui tient compte du fait que les services n'ont jamais été interrompus et que la force majeure justifie les perturbations du réseau, indépendamment de la volonté des sociétés exploitantes. Il n'est pas exclu que cette position soit modifiée en fonction de l'évolution de la situation sanitaire.

202006006

M. G. s'adresse au service de médiation pour recevoir une prolongation de trois mois de son abonnement, étant donné qu'il n'a pas été effectif pendant la période de confinement. Le médiateur ne peut répondre en 1ère ligne et il conseille à M. G. d'envoyer sa requête via le site de la STIB au service Relations Clientèle, pour qu'elle soit encodée et répertoriée. En effet, si une prolongation de la validité des abonnements qui n'ont pas été utilisés pendant la période de confinement devait être décidée, il est important que toutes les demandes soient centralisées.

202006011

M. W. a été, explique-t-il au médiateur, induit en erreur par un employé en Bootik qui lui a conseillé de revenir plus tard pour se faire rembourser des mois restants de son abonnement annuel, car il en recevait un de son employeur à partir du 1er juin. Mais ce conseil lui coûte 50 euros, car s'il avait rentré sa demande immédiatement, il aurait été remboursé d'un mois supplémentaire. La STIB ne consent pas à un geste commercial car l'abonnement a été utilisé du 15 au 29 mai. Le médiateur demande quelques précisions supplémentaires pour tenter d'aider M. W. mais celui-ci ne donne plus suite et le médiateur clôture son dossier.

202006012

Depuis le mois de mai, Mme I. met le service Relations Clientèle sous pression car elle estime que le montant qui lui a été versé suite à sa demande de remboursement d'abonnement annuel a été amputé d'environ 60 euros. La STIB l'a remboursée selon les règles en vigueur. En écrivant au médiateur pour défendre sa cause, elle exige que soit prise en compte la période du confinement pendant laquelle elle n'a pas pu utiliser les services de la STIB. Celui-ci lui explique que la situation résulte d'un cas de force majeure indépendant de la

volonté de la STIB et que les services n'ont pas été interrompus. La STIB a appliqué les règles prévues à son règlement. Le médiateur ne peut l'aider en l'occurrence.

202006015

M. S. s'est vu refuser le remboursement de titres de transport de 10 voyages pour lesquels il a de plus été débité deux fois. Le préposé du Kiosk Montgomery lui ayant dit qu'il devait remplacer sa carte Mobib trop ancienne, il conteste également la non-gratuité de ce remplacement. Le médiateur l'informe des modalités pratiques du remplacement d'une carte Mobib, garantie pour 5 ans, mais, ne disposant pas des outils informatiques pour analyser l'historique des dysfonctionnements de la carte, il conseille à M. S. de s'adresser au service Relations Clientèle de la STIB.

202007005

Comme de nombreux autres abonnés, M. J. a exigé le remboursement de deux mois d'abonnement non-utilisé pendant la période de confinement, ce que la STIB a refusé, s'alignant sur une position commune avec les autres sociétés de transport, qui se sont accordées sur le maintien des conditions habituelles de remboursement des abonnements annuels. Il se tourne alors vers le médiateur dont il attend une proposition de résolution amiable dans les 90 jours, à défaut de laquelle il déposera plainte auprès de l'Inspection économique et du Tribunal du Commerce. Le médiateur l'informe des éléments en sa possession et du fait qu'il a émis, dès le mois d'avril, une proposition de prolongation de validité de l'abonnement non-utilisé pendant le confinement. Cette proposition est à l'étude des sociétés de transport, qui, dans leurs réponses aux demandes de leur clientèle, n'excluent pas une modification de leur politique commerciale.

202007007

Mme I. revient avec sa précédente demande de remboursement de son abonnement, faite au mois de juin, pour savoir si la position de la STIB a changé. Le médiateur lui envoie une synthèse des mesures prises par les sociétés de transport public du pays ainsi que sa proposition de mettre en oeuvre la prolongation de validité des abonnements, qui n'a pas encore été acceptée par la STIB.

202007009

La STIB lui ayant opposé un refus, M. G. s'adresse au service de médiation pour recevoir une compensation pour la non-utilisation de l'abonnement scolaire de son fils pendant les deux mois du confinement. Le médiateur répond qu'il n'a pas le pouvoir de modifier la décision que les sociétés de transport public du pays ont prise, de ne pas modifier les règles habituelles de remboursement des abonnements annuels.

202008002

M. T. a sollicité, comme beaucoup d'autres abonnés, une prolongation de son abonnement et de celui de son épouse, à hauteur des jours de confinement pendant lesquels il était déconseillé de voyager. Le médiateur lui adresse la même réponse qu'aux autres demandeurs, à savoir que les opérateurs de transport public ont convenu de maintenir les règles habituelles en ce qui concerne le remboursement des abonnements. En effet, la situation résulte d'un cas de force majeure et le service n'a pas été interrompu.

202008011

M. B. demande une médiation suite à un litige qui l'oppose à la STIB. Comme de nombreux clients avant lui, M. B. a écrit début mai pour obtenir un geste commercial pour la non-jouissance des services de la STIB durant la période du confinement. La STIB lui a alors répondu que les conditions générales restaient d'application. Le médiateur ne peut que confirmer la réponse qu'il a faite aux autres requérants, en expliquant que les sociétés de transport public du pays se sont accordées pour ne pas déroger aux conditions de remboursement habituelles. Le trafic n'a en effet pas été interrompu et le critère de la force majeure peut être invoqué, comme dans de nombreux autres secteurs impactés.

202008015

M. S. n'a pas eu de réponse de la STIB à sa demande d'un geste commercial pour compenser une partie des frais d'abonnement non utilisé pendant la période de confinement. Le médiateur lui adresse la même réponse étayée qu'aux autres correspondants à savoir que le service n'a pas été interrompu, même s'il a été réduit pour cas de force majeure lié aux précautions sanitaires. Les sociétés de transport public ont décidé de commun accord de maintenir les conditions habituelles de remboursement d'abonnement. Le médiateur rappelle qu'il n'a aucun pouvoir pour intervenir dans ces processus décisionnels.

202009001

Mme L. envoie pour avis au service de médiation un échange de mails avec la STIB concernant sa demande de prolongation d'abonnement senior, qui expire fin novembre et qu'elle n'aura utilisé que jusque fin février. Elle en profite pour demander ce que devient la promesse de gratuité des transports publics prévue par le gouvernement bruxellois. Le médiateur expose la position de l'ensemble des sociétés de transport en commun, qui se base sur le fait que la crise sanitaire est un cas de force majeur indépendant des opérateurs. De plus, le service a été assuré pendant toute la durée du confinement. En ce qui concerne la gratuité, le médiateur confirme que la disposition est prévue dans l'accord du gouvernement et que la date d'entrée en vigueur n'est pas précisée.

202009002

Est-ce le spectre de l'austérité qui frappe la rentrée de septembre: en quelques jours une 2ème requête parvient au service de médiation concernant la sollicitation d'un geste commercial pour le remboursement d'un abonnement BIM non utilisé pendant le confinement. La STIB ayant refusé, Mme K. s'est adressée au service de médiation, demandant la prolongation dudit titre de transport en insistant sur son état de précarité et sur l'importance pour elle de ce montant. Le médiateur ne peut qu'avaliser la position de la STIB en l'expliquant à Mme K. et en insistant sur la notion d'équité entre tous les voyageurs.

202012008

M. C. s'adresse au service de médiation pour obtenir la prolongation des abonnement "senior" de son épouse et de lui-même, ce qui lui a été refusé par la STIB. Le médiateur lui répond que de nombreuses requêtes en ce sens lui sont parvenues suite aux mesures de confinement imposées par la pandémie, mais que les règles de remboursement de la STIB n'ont pas changé, car la pandémie est un cas de force majeure et le service est resté opérationnel et quasi complet, même si l'utilisation a été réduite étant donné les règles édictées par les autorités fédérales. Le médiateur ne peut donner suite à la demande de M. C., qui en prend acte, tout en mettant en doute l'objectivité du médiateur en raison de son passé professionnel, élément qu'il dénoncera, dit-il, auprès d'un ami journaliste ...

21220 – Rembourser des oblitérations excédentaires

202010011

M. M. a été en contact avec le service Relations Clientèle de la STIB car il affirme avoir "perdu" 5 voyages avant de finalement voir s'ouvrir les portiques de la station de métro Ceria. Il a fait les comptes de ses trajets, très réguliers, puisqu'il a décidé d'acheter ces cartes 10 voyages pour se rendre à une formation. Ce compte très précis ne correspond pas au total des validations sur ses cartes. La STIB a accepté d'en rembourser deux, car elles sont évidentes. Pour les autres, il se tourne vers le médiateur, qui, devant l'insistance de M. M., reprend les validations depuis le début. M. M. obtient les données DPO qui renseignent sur les validations effectuées depuis 6 mois et il s'avère que le 22 septembre, 3 voyages ont été décomptés au lieu d'un seul. Le service clients a rechargé la carte

de deux voyages le 12 octobre. Le médiateur explique à M. M. comment les retrouver sur le logiciel Go-Easy de la STIB et clôture son dossier.

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

202004005

La Bootik Midi a conseillé à Mme G. de charger dix voyages sur sa carte Mobib, qui contient déjà son abonnement, car les portes du métro refusaient de s'ouvrir. Mais elle constate ensuite que sa carte refonctionne avec son abonnement. Elle demande le remboursement de ces voyages dont elle n'a pas besoin. Compte tenu des circonstances liées à un dysfonctionnement temporaire, la STIB accepte de suivre l'avis du médiateur et rembourse les 14 euros payés par Mme G.

21310 - Défaut de pointage

202001001

M. S. s'est fait contrôler sur la ligne 8 et sa carte n'a pas été validée. Or il prétend qu'il a bien apposé son titre de transport sur le valideur et avoir vu la lumière verte. Le service de médiation intervient auprès du service Infractions de la STIB mais celui-ci confirme que le voyageur est responsable de sa validation et que, à l'analyse de sa carte, on ne décèle aucune tentative de validation. La surtaxe est donc maintenue et le médiateur n'a aucun pouvoir pour faire changer le STIB de position. Il conseille à M. S. de payer la somme due pour éviter les frais inutiles.

202001005

M. C. a passé sa carte rechargée de 10 voyages aux portiques de la station Roodebeek ; les portillons se sont ouverts et le client a continué son déplacement jusqu'à Mérode où des contrôleurs ont constaté que le trajet n'avait pas été débité de sa carte. M. C. est un client régulier, agent de sécurité assermenté de profession, et il est outré qu'on maintienne la décision de le considérer comme un fraudeur. Il rassemble tous ses échanges de mails et soumet son cas au service de médiation. Dans son argumentaire, le médiateur rappelle que ce problème technique – à savoir les portillons s'ouvrent et la communication ne s'établit pas entre les valideurs et la puce de la carte – a déjà été signalé à quelques reprises et qu'il conviendrait d'en tenir compte le cas échéant. Une analyse de la carte est demandée au service Infractions. Suite à celle-ci le service décide d'annuler la surtaxe. Le médiateur communique la bonne nouvelle à M. C.

202001006

Trois habitants de la région liégeoise se rendent à Bruxelles entre Noël et Nouvel An. Forts des conseils de mobilité, ils garent leur voiture au Heysel, achètent 6 tickets et se rendent au centre-ville en métro. Au retour, après avoir déambulé aux « Plaisirs d'Hiver », ils remontent à pied vers la gare centrale pour se rendre au Heysel. Leurs 3 cartes à la main, ils ne trouvent toutefois par de portique, ni de valideur. Ils descendent sur le quai croyant les y trouver. Ils montent dans le métro direction Heysel et s'y font contrôler. Trois procès-verbaux sont dressés. Les voyageurs occasionnels contestent auprès du service Infractions, qui ne plie pas. Ils s'adressent alors au médiateur, qui est immédiatement convaincu de leur bonne foi. Il plaide leur cause en argumentant leur méconnaissance des lieux et en expliquant que Gare Centrale, précisément là où il n'y a pas de portiques, les valideurs ne sont pas très visibles. Le service Infractions accepte de réduire les surtaxes au prix de la carte de un voyage.

202001009

M. S. est parti de la station de Brouckère à bord du bus 63 en direction de Madou. Lors d'un contrôle il apparaît que la durée de validité du ticket est dépassée de 5 minutes. M. S. demande au service de médiation de plaider en sa faveur, son bus ayant été bloqué dans la circulation. Le médiateur trouve étrange que pour un trajet aussi court, le bus mette plus d'une heure (65 minutes), surtout un 2 janvier dans l'après-midi. Il demande donc des précisions à M. S et un scan de sa carte pour que le service Infractions puisse vérifier exactement l'heure d'embarquement. Hélas, non seulement M. S. explique qu'il a été occupé plus de 20 minutes à Madou et qu'ainsi il a dépassé l'heure, mais il a égaré sa carte. Ceci incite le médiateur à clôturer le dossier. Il en informe M. S.

202001013

Mme P. intervient pour sa fille qui a été verbalisée le 8 décembre 2019, alors que son père avait acheté un abonnement scolaire sur internet, preuve de paiement à l'appui. Certaine de sa bonne foi, elle effectue un paiement de 10 euros, pensant clore la procédure, ce que refuse la STIB, puisqu'aucune validation n'a été relevée sur la carte Mobib. Après l'enquête sollicitée par le médiateur, le service Infractions constate qu'il y a un problème de synchronisation avec le valideur. Le dossier est classé sans suite et le médiateur en fait part à Mme P.

202001014

Mme E. a été verbalisée car son abonnement mensuel BIM à 8,10 euro avait expiré. Or elle l'avait rechargé comme chaque mois à une borne de la STIB, mais celle-ci n'a pas bien fonctionné et a sorti un ticket préjudice, dont Mme E. n'a pas compris la signification. Ce n'est qu'après avoir été verbalisée qu'elle se rend à la Bootik où on lui conseille d'introduire un recours. Le service de médiation demande une enquête technique et il en ressort que le dysfonctionnement venait bien de l'automate de vente. Le service Infractions reconnaît que la verbalisation est la conséquence du mauvais encodage mais estime que la cliente aurait dû tenir compte du ticket préjudice. Comme le compte bancaire de la cliente avait été débité du montant de l'abonnement, elle a pu croire de bonne foi qu'elle était en règle. Sur base des différents arguments, la STIB accepte de ramener la surtaxe à 10 euros.

202001017

Mme M., étudiante espagnole, a pris un bus à l'arrêt Trône, direction faubourg. Le véhicule était bondé et elle reconnaît être montée par la porte arrière pour ne pas le manquer. Munie d'une carte Mobib personnalisée, elle a progressé vers l'avant pour la valider. Alors qu'elle y parvient, le bus arrive à l'arrêt Science, qui est très proche du précédent. Des contrôleurs entrent dans le bus et la font descendre pour lui infliger un procès-verbal que la jeune femme conteste sur place car elle avait validé. Deux mois plus tard, alors qu'elle est rentrée en Espagne, un bureau d'avocats espagnol lui fait parvenir une mise en demeure de payer 107 euros de surtaxe, augmentés de frais administratifs qui portent le total à 306 euros. Elle s'adresse au service de médiation qui s'informe auprès du service Infractions de la STIB. Finalement, il s'avère qu'il y avait récidive et que le montant dû est de 214 euros. Le médiateur conseille à Mme M. de payer la surtaxe due, ce qu'elle accepte de faire.

202001018

M. C. est étudiant, titulaire d'un abonnement scolaire annuel. Contrôlé alors qu'il a oublié son titre de transport à la maison, il reçoit du contrôleur un avis de paiement de 10 euros, versement qu'il effectue le jour même. Deux jours plus tard, il reçoit de la STIB un avis de paiement du même montant, message qu'il ignore, bien sûr, le paiement étant fait. Deux semaines plus tard, un nouveau courrier de la STIB lui réclame le montant de 107 euros, car le délai de paiement de 10 euros a expiré. Il réagit en expliquant qu'il a payé les 10 euros et fournit la preuve du paiement. Ce mail reste sans réponse et un courrier des huissiers de justice lui parvient, réclamant le montant de l'amende. M. C. s'adresse alors au médiateur qui argumente auprès du service

Infractions, en mettant le doigt sur le paiement trop rapide de M. C. Après analyse, la STIB confirme avoir reçu les 10 euros et clôture le dossier. Le médiateur en informe M. C.

202001021

M. L. écrit au médiateur car il a été verbalisé alors qu'il est un abonné fidèle, dit-il. Il était en route pour le travail et comptait recharger son abonnement expiré de la veille, sur ce trajet. Malheureusement, il a été contrôlé et verbalisé avant d'avoir pu le faire. Le médiateur s'informe auprès du service Infractions de la STIB et apprend que M. L. est sans abonnement depuis plus de 3 semaines. Dans ces conditions, le médiateur n'a pas d'argument pour le défendre. Il clôture son dossier en informant le plaignant.

202002001

Mme D. est montée dans le tram 93 à la place Louise. Le temps de saisir sa carte et les contrôleurs montent à l'arrêt Poelaert, au moment où elle termine sa validation. Ayant reçu un procès-verbal, elle le conteste car sa carte était bien valable car validée. Elle s'adresse au médiateur qui tente de démontrer la bonne foi de la cliente. En effet, le tram met tout au plus une dizaine de secondes pour parcourir les 200 mètres entre les deux arrêts. Malgré le fait que Mme D. a un historique favorable, le service Infractions maintient sa position car la voyageuse n'a jamais été abonnée et voyageait ce jour-là avec un ticket de voyage chargé sur une carte Mobib non personnalisée. De plus, la STIB rappelle que la carte doit être validée immédiatement à la montée dans le véhicule. Le médiateur ne peut que confirmer l'infraction auprès de Mme D., tout en regrettant ce type de contrôle à très courte distance de l'arrêt précédent, de plus très fréquenté.

202002003

M. O. intervient pour sa fille qui disposait d'une carte chargée de voyages valables ; elle a passé sa carte devant un valideur dès sa montée dans le véhicule mais elle n'a pas vu que le signal vert ne s'est pas allumé et donc que sa carte n'avait pas été validée. M. O. conteste le procès-verbal que sa fille a reçu et demande au service Infractions que le valideur soit vérifié. L'infraction ayant été maintenue, M. O. demande l'intervention du médiateur. Après enquête technique, les services de la STIB confirment que tous les valideurs du tram concerné fonctionnaient normalement. Pour la STIB, le voyageur est responsable de la bonne validation, signalée par un signal lumineux et sonore. La distraction n'est pas un argument retenu par la STIB pour ne pas payer son déplacement. M. O. est insatisfait de cette conclusion. Il met en doute l'existence de rapports techniques sur le fonctionnement des valideurs et déclare au médiateur qu'il tentera dorénavant d'éviter d'utiliser les services de la STIB.

202002004

M. A. a reçu un procès-verbal pour non-validation de son titre de transport ; il reconnaît être allé s'asseoir après avoir couru après le bus et avoir été verbalisé avant d'avoir pointé. Le médiateur prend contact avec le service Infractions qui maintient sa position car le voyage doit être validé immédiatement à la montée dans le véhicule. Le médiateur en informe M. A. qui lui annonce qu'il a payé la surtaxe demandée malgré son total désaccord avec la décision le concernant.

202002008

M. M. s'est fait verbaliser car sa carte chargée de plus de 10 voyages n'a pas été correctement validée lors du passage sur les deux appareils devant lesquels il l'a présentée. Il s'adresse au service de médiation en demandant une intervention en sa faveur et il précise aussi que son dossier a été transmis aux huissiers pour recouvrement. Le médiateur ne peut que confirmer la position de la STIB, car le voyageur est responsable de la validation de son titre de voyage et M. M. aurait dû se présenter auprès du conducteur du tram pour acheter un titre de remplacement. Le dossier étant traité désormais par les huissiers, le service de médiation ne peut par ailleurs plus s'en occuper. Il en informe M. M. qui déclare qu'il va faire appel à un avocat pour se défendre.

202002013

M. R. écrit au service de médiation suite à la recommandation du contrôleur qui l'a verbalisé. Par distraction, il n'a pas validé sa carte alors qu'il restait trois trajets. Utilisateur régulier depuis 30 ans, il demande l'indulgence au service Infractions, qui lui est refusée. Le médiateur ne peut que confirmer la position de la STIB, la distraction n'étant pas une justification pour ne pas payer son déplacement. Il en informe M. R. qui lui répond en souhaitant que les contrôleurs arrêtent de dire aux voyageurs verbalisés qu'il y a de grandes chances que leur "amende soit annulée si c'est un oubli ou une première fois".

202002016

Le service de médiation ne peut aider M. D. qui n'a pas pu acheter une carte Mobib à l'automate de vente de l'arrêt Miroir, indisponible. Il est monté dans le tram 9 pensant se mettre en règle en arrivant à Simonis, mais il y a été verbalisé. Le médiateur confirme la décision de la STIB qui se base sur le fait que des tickets sont en vente sur le tram.

202002018

Mme M. a reçu une amende car elle n'a pas pu valider sa carte à la station de départ, De Brouckère, actuellement en travaux; elle informe le service de médiation que le contrôleur qui l'a verbalisée à Stockel lui a confirmé que la situation était en effet compliquée à De Brouckère. Le médiateur argumente dans ce sens auprès du service Infractions. Entretemps, le délai de paiement étant dépassé, Mme M. verse le montant de 107 euros à la STIB. Après enquête, le service Infractions reconnaît la difficulté de valider liée à ce chantier et rembourse 97 euros à Mme M., retenant 10 euros de frais administratifs. Le médiateur relaye l'information à Mme M. et clôture son dossier.

202002019

Mme S. a été verbalisée alors qu'elle se rendait à Rogier pour recharger son abonnement. Comme elle joint la preuve de son paiement le jour même, elle sollicite l'annulation de cette amende. Malheureusement, la STIB reste intransigente, car, quelques jours avant la fin de validité d'un abonnement, une tonalité particulière se fait entendre lors de la validation, rappelant au client de recharger son titre de voyage. Il reste alors le temps de se mettre en ordre pour les prochains voyages. Le médiateur en informe Mme S. et clôture son dossier.

202002021

Mme K. s'insurge contre la surtaxe qu'elle a dû payer sans que le contrôleur n'ait vérifié le valideur qui, semble-t-il, n'a pas bien fonctionné, puisque le voyage n'a pas été débité de sa carte. Elle déplore que le service Infractions auquel elle s'est déjà adressée ne tienne pas compte de l'historique du client et de sa bonne foi lorsqu'on est client régulier. Le médiateur s'informe auprès des services de la STIB qui vérifient que tous les valideurs fonctionnaient sur le véhicule. Le médiateur informe Mme K., qui a entretemps payé la surtaxe, apprend-il. Le médiateur regrette que les agents ne fassent pas le contrôle des valideurs sur place, lors de la verbalisation, ce qui permettrait d'évacuer le doute.

202002024

M. G. est abonné annuel régulier. Au moment de recharger sa carte Mobib pour un an, il préfère surseoir de quelques jours afin de payer cet abonnement avec une carte professionnelle, qu'il attend incessamment. Dans l'intervalle, il recharge deux contrats de 5 voyages sur sa carte. Malheureusement, il semble que l'opération ne se déroule pas correctement car, lors d'un contrôle, il est déclaré en infraction. M. G. appelle le médiateur à son secours, s'étonnant que le service Infractions ne tienne pas compte de sa qualité d'abonné, pouvant commettre une erreur involontaire. Le médiateur demande à la STIB de vérifier l'utilisation régulière des cartes de transport de M. G. Le service Infractions accepte, suite à son analyse, de revoir la surtaxe à 10 euros. Le médiateur informe M. G. qu'il sera remboursé, puisqu'il a déjà payé la surtaxe entretemps.

202002025

M. M. intervient pour une connaissance qui émarge au CPAS d'Ixelles et a reçu un abonnement de la STIB valable jusqu'en mai 2020. Cette connaissance s'est fait contrôler alors qu'elle a oublié sa carte Mobib à la maison; la STIB lui a envoyé un avis à payer la surtaxe due dans ce cas, soit 10 euros, à payer dans les 15 jours. Le courrier s'égaré toutefois chez un voisin qui le lui remet deux jours après le délai, et la surtaxe est alors majorée à 107 euros. M. M. demande la mansuétude vis-à-vis de cette connaissance, en précarité sociale. Le médiateur argumente auprès du service Infractions en exposant que la personne est abonnée annuelle et qu'il serait injuste de la pénaliser pour quelques jours de retard de paiement, dont elle n'est, de plus, pas responsable. La STIB avait anticipé la demande du médiateur et déjà accepté le paiement de 10 euros pour solde du dossier.

202003002

Mme A. est étudiante et elle a cru recharger son abonnement scolaire à un automate de vente en payant le montant de 49 euros, qui correspond en fait à un abonnement mensuel. Le mois écoulé, elle a été contrôlée et comme elle n'avait pas son titre de transport avec elle, elle a payé 10 euros, croyant se mettre en règle. Ayant reçu un avis de paiement pour le solde, elle s'est rendue en boutique où la méprise a été constatée. Le service de médiation ne peut rien faire en faveur de Mme A. car elle aurait pu se rendre compte de l'expiration de son abonnement mensuel en le validant. Par ailleurs, il est bien renseigné sur les automates que pour acheter un abonnement annuel scolaire à un automate, il faut avoir préalablement envoyé son attestation d'étudiant à la STIB, qui donnera alors accès à la fonctionnalité "abonnement étudiant" sur les automates.

202003004

Une jeune fille, Mme N., est venue pour la 1ère fois à Bruxelles; en sortant du train elle a acheté un ticket de bus, mais ignorait qu'il fallait le valider. Contrôlée à l'arrêt Belgica au cours d'une opération FIPA, incluant la STIB et la Police fédérale, elle est verbalisée. Sa maman paie 10 euros pensant se mettre en règle, mais la STIB réclame le complément de 97 euros. Sa maman demande alors l'aide du médiateur, signalant qu'un policier participant à l'opération est prêt à témoigner de la bonne foi de la voyageuse. Muni du ticket acquis pour l'occasion et du rapport de l'inspecteur de police avec lequel le médiateur a pris contact, -dans lequel il est aussi fait état de ce que le contrôle s'est déroulé en français, langue que la jeune fille ne maîtrise pas- le médiateur parvient à persuader la STIB de clôturer le dossier sur la base des 10 euros déjà payés par la maman de Mme N.

202003005

Mme D. s'adresse au service de médiation car le service Infractions de la STIB n'a pas tenu compte de ses arguments pour justifier qu'elle n'avait pu valider son titre de transport à la station Bockstael. Les portillons étaient ouverts et elle a cru que le réseau était exceptionnellement gratuit ce jour-là, dit-elle. Par ailleurs, elle a voulu néanmoins acquérir un ticket à un automate, mais ils étaient en panne. Le service de médiation sollicite une enquête technique pour vérifier cette affirmation; la conclusion en est que les deux appareils fonctionnent, un seul a été hors d'usage pendant 2 minutes seulement. Malgré le fait que Mme D. n'a jamais eu d'infraction sur le réseau de la STIB, la surtaxe est maintenue car la STIB rappelle que le voyageur ne peut voyager sans s'assurer de disposer d'un titre de transport valable. Le médiateur en informe Mme D.

202003007

Mme C. demande l'aide du médiateur pour un incident qu'elle a eu lors d'un contrôle. Suite à un dysfonctionnement de sa carte Mobib, chargée récemment de 10 voyages, elle s'est adressée au conducteur du tram qui lui aurait dit que "c'était bon pour cette fois", mais qu'elle devait rapidement faire changer sa carte défectueuse. Quelques arrêts plus loin, Mme C. a été contrôlée et verbalisée. De plus, Mme C. affirme avoir été maltraitée verbalement, au point d'hésiter de porter plainte pour propos racistes. Les faits relatés par la plaignante ont incité le médiateur à en faire part à la hiérarchie des contrôleurs, aux fins d'enquête interne. En parallèle, et compte tenu de la mauvaise information délivrée par le conducteur du tram, le médiateur

demande au service Infractions qu'il soit tenu compte de la défektivité technique de la carte. Mais la STIB argumente que la carte de Mme C. a été utilisée plusieurs fois après le contrôle, ce qui exclut toute défektivité. De plus, dans son récit Mme C. a fait mention du fait que sa carte ne fonctionnait pas bien depuis plus d'une semaine. A cela, la STIB rétorque que si c'était le cas, il y avait lieu de la faire vérifier dans un point de vente. La STIB, sur ces bases, refuse d'annuler la surtaxe et le médiateur en informe Mme C.

202003008

M. K. s'adresse au service de médiation pour son fils qui est venu à Bruxelles et a acheté deux tickets de la STIB, pour l'aller et le retour. Lors du contrôle qui a lieu au retour, le jeune homme montre le ticket utilisé lors de l'aller et, avant d'avoir pu se saisir de l'autre, qu'il avait en poche, l'agent, impatient devant le jeune qui ne comprenait pas immédiatement car la conversation se déroulait en français, le verbalise sans attendre. Dans son courrier, M. K. adresse les deux tickets au médiateur, qui s'avèrent tous deux correctement validés, après l'enquête du service Infractions. La surtaxe est dès lors annulée et les services de la STIB rembourseront le montant de 107 euros que M. K. avait entretemps payé.

202003009

M. E. demande l'aide du service de médiation car il s'est fait contrôler, dit-il, alors que son abonnement était périmé de la veille. Le procès-verbal date de début décembre car, affirme M. E., le courrier s'est égaré chez son voisin. M. E. en appelle à la compréhension, disant qu'il a rechargé son abonnement quelques minutes après la verbalisation. Le médiateur, dans son enquête, apprend toutefois que l'abonnement était expiré depuis plusieurs jours et qu'étant donné le délai écoulé depuis la verbalisation, le dossier est aux mains des huissiers pour recouvrement. De plus, il s'agit d'une 2ème verbalisation en moins de deux ans. Le médiateur ne peut que transmettre le maintien de la position de la STIB, tout en conseillant à M. E. de demander un étalement du paiement du montant dû.

202003015

M. P. contacte le médiateur au nom de son fils qui a été verbalisé fin décembre. Il est abonné et a payé le montant de 10 euros de surtaxe, montant qu'il trouve déjà illégal, en argumentant que quand on a oublié son permis de conduire, il suffit de le présenter à la police par après, pour ne pas encourir d'amende. M. P. demande l'aide du médiateur car il a reçu une lettre d'huissier lui réclamant le montant de la surtaxe impayée. Le médiateur demande l'examen du dossier au service Infractions de la STIB. Il en ressort que le fils de M. P. dispose bien d'un abonnement en cours de validité et que la surtaxe due pour non validation du titre de voyage a bien été payée. Toutefois, il manquait la communication structurée et le lien n'a pas été fait entre le paiement et le dossier. La procédure en cours est stoppée.

202003016

Mme K. a été contrôlée et verbalisée à la station Schuman car sa carte n'avait pas été validée Porte de Namur où les portillons étaient ouverts. Elle affirme avoir passé sa carte devant les bornes comme elle le fait habituellement. Le contrôleur l'a confortée en lui confirmant que les portiques de cette station étaient souvent défectueux. Le médiateur demande une expertise des valideurs de la Porte de Namur au moment du passage de Mme K. Il en ressort que, si les portillons étaient bloqués, les valideurs étaient fonctionnels. Selon la STIB la voyageuse a sans doute passé sa carte trop rapidement et le voyage n'a pas été débité. Elle maintient la surtaxe, ce que le médiateur déplore car la sévérité de la pénalité ne tient pas compte de la qualité de cliente régulière de la voyageuse.

202003018

Le fils de M. G. est titulaire d'un abonnement scolaire valable jusqu'en novembre 2020, l'oublie à la maison le 15 janvier et se fait verbaliser. Le 25 mars, M. G. s'adresse au service de médiation car il a reçu un courrier de ma société chargée du recouvrement Modero lui réclamant le montant de 214 euros. Il avait précédemment, le 26 janvier, écrit un mail à la STIB demandant à payer le montant de 10 euros prévu pour oubli

d'abonnement. Ce mail était resté sans réponse. Ce dossier interpelle le médiateur et il demande au service Infractions de la STIB de le ré-analyser. La conclusion est que le fils de M. G. est bel et bien titulaire d'un abonnement scolaire et que la surtaxe due est bien de 10 euros. Il semble que ce soient des raisons de lisibilité de la carte Mobib, chargée par la SNCB, qui aient empêché la STIB de lire toutes les informations. Le médiateur en informe M. G. et clôture le dossier.

202003019

Mme G. introduit une réclamation auprès du service de médiation car le bureau d'huissiers Modero lui a envoyé une mise en demeure de payer un montant de 425 euros, suite à une infraction commise il y a plusieurs années. Elle l'avait contestée à l'époque mais, n'ayant pas eu de réponse, elle pensait que son recours avait porté ses fruits. Mme G. précise être dans l'impossibilité de payer un montant représentant 2/3 de ses revenus. Le dossier est irrecevable auprès du médiateur car déjà aux mains des huissiers chargés du recouvrement de la dette. Le médiateur conseille à Mme G. d'écrire aux huissiers et d'expliquer sa situation financière en sollicitant un aménagement de la dette sur plusieurs mensualités.

202004001

M. T. intervient auprès du service de médiation pour son fils, abonné scolaire, qui a été contrôlé mi-janvier alors qu'il avait oublié son abonnement à la maison. Le dossier se complique par le fait qu'une première infraction fait grimper la surtaxe à 214 euros. Il semble que la dernière infraction n'a pas été payée dans les délais; le montant de 10 euros est passé à 107 euros, de plus doublé pour cause de récidive. Le service Infractions, à la demande du médiateur, retrace l'historique du malentendu et revoit favorablement la pénalité en la diminuant au montant d'une absence de validation, majorée de frais administratifs. Un courrier sera envoyé en ce sens à M. T. et le médiateur en informe de son côté M. T.

202004002

M. V. interpelle le médiateur par rapport à un problème survenu à la mi-décembre 2019. Etudiant à Gand, il avait acheté deux tickets, un pour le trajet aller et l'autre pour le retour, pour faire un trajet en métro à Bruxelles où il devait suivre une formation. Il pense toutefois qu'un seul ticket suffira pour faire l'aller-retour. Lorsqu'il veut, au retour, franchir les portiques à la station de métro Simonis, il s'aperçoit de son erreur. Sans avoir le temps d'expliquer sa situation, il se fait verbaliser. Sur le conseil du contrôleur, il écrit au service Infractions, mais ne reçoit pas de réponse. Il reçoit ensuite un courrier de sommation de paiement de Modero. S'apercevant que sa contestation n'est pas retenue, il s'adresse au médiateur. Au moyen de la preuve d'achat des deux tickets, le médiateur parvient à plaider la bonne foi de l'étudiant auprès des services de la STIB. Ceux-ci, sur base de la preuve de paiement des tickets, acceptent de classer l'affaire sans suite.

202004003

M. M. a reçu un PV pour une infraction de roulage de la part d'un contrôleur de la STIB. Il se tourne vers le médiateur, ne sachant pas à qui adresser les documents qui lui ont été envoyés. Le médiateur n'est toutefois pas compétent en ce qui concerne les infractions au code de la route et transmet le message au service compétent de l'entreprise.

202004006

A l'arrêt Heembeek, M. V. monte dans le tram 3 vers Churchill. Il transporte du matériel et, le temps de s'installer, le tram arrive à l'arrêt suivant sans que M. V. n'ait eu le temps de valider. Il est verbalisé lors du contrôle qui a lieu à cet arrêt. M. V. reconnaît son erreur mais plaide sa bonne foi. En 27 ans d'utilisation des transports en commun, il n'a jamais été verbalisé. Le service de médiation met aussi en avant la brièveté du trajet en site propre (15 à 20 secondes) pour plaider la cause de ce voyageur. Le service Infractions accepte de suivre l'avis du médiateur et commue la surtaxe de 107 euros à 2,50 euros, soit le prix d'un voyage.

202004008

Mme L. a reçu une injonction à payer du bureau d'huissiers Modero. La somme est conséquente et, bien que Mme L. ne conteste pas l'infraction initiale, il semble qu'une série d'erreurs administratives internes aient plombé ce dossier en en augmentant considérablement la facture finale. Malheureusement le service de médiation ne peut traiter ce cas qui semble porter sur des problèmes d'administration interne du bureau Modero. Le médiateur explique à Mme L. qu'il ne peut intervenir dans ce type de contentieux qui ne concerne pas la STIB et lui conseille d'appeler le bureau Modero.

202004009

M. D. a été verbalisé pour "pointage en vue du contrôle" à l'arrêt Pétilion, alors qu'il était monté les bras chargés à l'arrêt précédent, très proche, sans avoir eu le temps de valider sa carte. M. D. n'a jamais reçu de PV, mais reçoit après plusieurs semaines, un courrier de rappel du bureau Modero chargée du recouvrement. Il introduit un recours auprès du service de médiation, d'autant, dit-il, que le contrôle s'est relativement mal passé en raison de l'attitude agressive de certains membres de l'équipe. Le cas est d'autant plus interpellant que depuis le déplacement de l'arrêt Arsenal de l'autre côté de la chaussée de Wavre et la suppression de l'arrêt Hansen-Soulié, le trajet ne prend qu'une quinzaine de secondes. Par ailleurs, les premiers courriers que la STIB a envoyés ont été mal adressés: le numéro dans la rue était erroné. Le service Infractions accepte d'annuler la surtaxe et demande à Modero de lever la procédure.

202004013

M. M. a tenté d'utiliser le ticket de métro qu'il venait d'acheter à la station Heysel, sans succès. Avec le recul il reconnaît qu'il aurait dû acheter un autre ticket et se faire rembourser le premier, mais il a préféré passer "en duo" avec un ami. Dans ses deux réclamations à la STIB, il a fourni ses relevés de compte montrant l'achat préalable de son ticket et il y fait mention de son historique sans verbalisation depuis des années. Le médiateur appuie ces arguments pour prouver la bonne foi de M. M. et insiste sur le fait que la 1ère carte achetée était défectueuse. Le service Infractions reste inflexible car M. M. a reconnu être passé en fraude alors qu'il avait la possibilité de se mettre en règle. Le médiateur en informe M. M.

202004015

M. B. sollicite l'aide du médiateur car malgré deux courriers justifiant les raisons de l'infraction constatée par la STIB, la surtaxe encourue a été maintenue. A l'analyse du cas, il semble que M. B. ait été victime d'un concours de circonstances et que sa bonne foi est évidente. En effet, ayant constaté que sa carte ne contenait plus de trajets disponibles, il a voulu la recharger avec son smartphone. Il a alors constaté que l'opération ne serait valable que le lendemain. Voulant se mettre en règle, il s'est rendu auprès du conducteur, mais son billet de 5 euros était à moitié déchiré et l'agent l'a refusé. Il a expliqué cela aux contrôleurs et a photographié le billet en guise de preuve de sa volonté de payer. Heureusement, le responsable du service Infractions analyse avec attention les circonstances de l'infraction et suit l'argumentation du service de médiation, visant à appliquer la présomption d'innocence. La STIB décide de demander une surtaxe de 2,5 euros, soit le prix d'un ticket de voyage.

202005001

En novembre 2019, Mme L. a été contrôlée alors que le valideur le plus proche était défectueux et qu'en raison du nombre de voyageurs, il lui avait été impossible d'atteindre un autre appareil. Les contrôleurs ont constaté le dysfonctionnement de l'appareil mais ont expliqué qu'ils étaient obligés de dresser un PV que Mme L. pourrait contester sans problème (!). Une fois le PV reçu, Mme L. a introduit sa contestation en y ajoutant une photo de l'appareil défectueux. Le 10 mars, elle a reçu un courrier d'huissier exigeant le paiement d'un montant de 107 euros, sans qu'aucune référence ne soit faite à sa contestation. Mme L. prend contact avec le bureau des huissiers qui l'informe que son dossier allait être revu. Le 30 avril, Mme L. reçoit une nouvelle injonction à payer, étayée par le fait que la STIB avait statué sur son dossier, ce qui a incité la plaignante à introduire un recours auprès du médiateur. Celui-ci intervient auprès du service Infractions de la

STIB en s'étonnant qu'aucune réponse n'ait été faite à la plaignante. Après une brève enquête sur les circonstances de la verbalisation, la STIB accepte de réduire la pénalité de 107 euros à un montant de 2,50 euros, correspondant au prix d'un voyage. Le médiateur en informe Mme L.

202005002

Mme E. s'adresse au service de médiation car elle a reçu et payé une surtaxe de 107 euros qu'elle a contestée sans succès auprès de la STIB. Sa carte, chargée d'un abonnement ne lui avait pas ouvert les portillons de la station Maelbeek et elle s'était adressée à un contrôleur qui lui a conseillé d'aller changer sa carte à la station Porte de Namur. C'est à l'arrivée dans cette station qu'elle a été contrôlée et verbalisée. Malgré de nombreux mails de contestation précisant que sa carte Mobib était chargée d'un abonnement mensuel valable, Mme E. reçoit une injonction d'huissier exigeant le paiement du montant de 107 euros. Elle les paie afin d'éviter les frais mais introduit en même temps un recours auprès du médiateur. Celui-ci plaide sa cause auprès du service Infractions en mettant en évidence sa bonne foi, la validité de son abonnement et le dysfonctionnement de sa carte. Après analyse de l'ensemble des éléments, le service Infractions classe le dossier sans suite et la rembourse du montant payé.

202005005

En février, la fille de Mme M. a pris le tram en oubliant son abonnement à la maison. Mme M. a payé la surtaxe de 10 euros, avant de recevoir une mise en demeure pour un montant de 97 euros. Elle s'adresse au médiateur pour défendre son dossier. Celui-ci demande à la STIB si l'abonnement était valable au moment de la verbalisation. Il apparaît que l'abonnement était expiré depuis quelques jours sans avoir été prolongé. Le médiateur conseille à Mme M. de payer les 97 euros et de prolonger l'abonnement.

202006003

Mme D. revient sur son dossier du mois d'avril pour lequel le service de médiation avait clairement répondu que, si effectivement les valideurs avaient connu un dysfonctionnement pendant deux minutes, le fait que les portiques soient ouverts ne signifie pas que le transport public soit gratuit. Mme D. plaide une dernière fois sa précarité financière. Le service de médiation confirme la clôture du dossier et informe Mme D. des facilités de paiement qu'accorde la société de recouvrement.

202006004

La fille de M. P. disposait d'un abonnement, qu'elle avait oublié à la maison, et a été verbalisée. M. P. s'étonne de devoir payer 107 euros au lieu de 10, qui est la surtaxe administrative demandée aux abonnés. Ayant reçu un injonction à payer émanant du bureau d'huissiers Modero, il s'adresse au médiateur. Celui-ci s'informe auprès du service Infractions, qui vérifie que l'abonnement était arrivé à échéance un mois avant l'établissement du PV. Le médiateur explique à M. P. que dans ce cas, c'est la surtaxe de 107 euros qui est d'application, puisque sa fille n'était plus abonnée au moment du contrôle.

202006009

Mme C. a été verbalisée en 2018. De 107 euros, la pénalité demandée par le service d'huissiers Modero en 2020 est montée à 626 euros. Mme C. demande une diminution des frais de recouvrement qu'elle juge abusifs. Le service de médiation ne peut que se déclarer incompétent car d'une part, il s'agit d'un dossier dont le délai de recours est dépassé en ce qui le concerne et d'autre part parce que le dossier a été enrôlé en justice. Le médiateur informe Mme C. de la possibilité de solliciter un paiement étalé de la dette auprès des huissiers.

202006014

Mme L. conteste auprès du service de médiation les montants que la STIB lui réclame pour deux contraventions. Elle a payé une surtaxe de 107 euros en janvier, mais s'étonne de devoir s'acquitter à la mi-février d'un montant de 214 euros, après avoir été verbalisée une nouvelle fois. Elle pense qu'il s'agit d'une

erreur administrative, mais le médiateur l'informe qu'une deuxième infraction endéans les 24 mois implique un doublement de la sanction. Il conseille à Mme L. de prendre contact avec le service recouvrement de la STIB pour éventuellement demander des versements échelonnés.

202007002

M. G. interpelle le service de médiation car il serait, dit-il, victime d'une usurpation d'identité. Le bureau d'huissiers Modero lui demande de régler une surtaxe datant d'une verbalisation de 2007. Or, à cette époque, il vivait à Charleroi et ne prenait pas les transports publics à Bruxelles. Il invoque aussi le délai de prescription. Le médiateur doit se déclarer incompétent étant donné que son délai d'intervention est limité à 3 mois. Il transmet toutefois le dossier au service Infractions de la STIB et apprend, quelques jours plus tard, que l'infraction a eu lieu en 2016, et que l'abonnement annuel de M. G. était arrivé à expiration au moment de la verbalisation. Il est difficile de croire que M. G. ne se souvienne pas de cette verbalisation.

202007004

Un avocat intervient en faveur de M. P. dont il est depuis peu administrateur de la personne et des biens. M. P. était valablement abonné lors du contrôle qui a entraîné sa verbalisation, car il n'avait pas son abonnement sur lui. Souffrant de graves problèmes de santé qui altèrent son esprit, il a omis de payer dans les temps le montant de 10 euros de surtaxe administrative. Comme il oublie souvent son abonnement à son domicile, il a été verbalisé une seconde fois et son dossier a été transmis au bureau de recouvrement Modero pour un montant total de 214 euros. Le médiateur répond à l'avocat qu'il va tenter d'intervenir et de plaider les circonstances atténuantes auprès du service Infractions de la STIB. Ce service se révèle sensible aux conditions particulières et, étant donné que M. P. est abonné, accepte de revoir les surtaxes à 10 euros chacune. Le médiateur annonce la bonne nouvelle à l'avocat de M. P.

202008008

Ayant oublié son titre de transport, M. C. a tenté de payer à bord avec sa carte de banque, le nouveau moyen de paiement mis à disposition des voyageurs. Il est contrôlé peu après et se fait verbaliser car l'agent n'a pas détecté de paiement. Il se tourne vers le médiateur, qui ne peut que confirmer que pour ce nouveau mode de paiement également, c'est au voyageur de s'assurer que la validation s'est bien effectuée. Tout comme le valideur Mobib, le valideur bleu émet un signal lumineux et sonore informant le voyageur.

202009005

M. K. a été verbalisé en novembre 2019. Il s'adresse au médiateur en septembre 2020 pour défendre sa cause. Alors qu'il était en possession d'un titre de transport valable et validé et qu'il se hâtait de prendre le métro qui arrivait en station Gare du Midi, il est arrêté sur le quai par un contrôleur qui lui demande son titre de transport. M. K. lui indique qu'il se rend à une réunion importante et urgente, et le contrôleur prend son temps, à tel point que le métro part sans M. K. Le contrôle étant terminé, le contrôleur lui demande sa carte d'identité et adopte une attitude ressemblant à du harcèlement, essayant peut-être de lui faire manquer le métro suivant qui arrive. Finalement M. K. écope d'une surtaxe. Il ne réagit pas aux courriers de la STIB et l'affaire est transférée à Modero pour recouvrement. Un 3ème courrier est alors envoyé auquel M. K. réagit en juillet 2020 en adressant à la STIB les tickets et la preuve de leur achat par banque au kiosque de la gare du Midi, en y ajoutant sa relation des faits. Aucune suite n'est plus donnée par la STIB puisque le dossier est aux mains de Modero. M. K. découvre alors l'existence du service de médiation auprès de la STIB et lui adresse le dossier complet. Le médiateur reprend le dossier avec le responsable du service Infractions et tous deux arrivent à la conclusion que ce dossier s'est aggravé par des attitudes regrettables d'abord et ensuite, par le manque de communication du voyageur avec la STIB. La STIB accepte d'annuler la surtaxe, qui n'a pas lieu d'être puisque le voyageur était en ordre de validation.

202009013

Mme P. utilise une carte Mobib BIM chargée d'un abonnement annuel. Elle charge également sa carte de

voyages à l'unité. Ainsi, lorsqu'elle se déplace accompagnée, elle valide sa carte deux fois: une fois pour son abonnement et la deuxième pour un voyage à l'unité. Un jour, elle confie sa carte à son compagnon pour faire une course qu'elle ne peut faire elle-même; il se fait contrôler et écope d'une surtaxe de 408 euros car il circule avec une carte au nom d'un tiers. Son compagnon a pourtant scanné deux fois comme elle le fait, mais le contrôleur n'a pas vérifié ce détail. La sanction est maintenue par la STIB et Mme P. appelle le service de médiation: compte tenu de ses faibles revenus, elle n'a pas les moyens d'honorer cette surtaxe. Elle précise aussi qu'en 20 ans, elle n'a jamais fraudé. Le médiateur demande au service Infractions de vérifier la validation, ce qui éliminerait tout préjudice financier pour la STIB. Malheureusement, la STIB décide de maintenir cette importante surtaxe pour deux raisons: le compagnon a utilisé une carte au nom d'une autre personne et d'autre part, les voyages individuels étaient épuisés depuis deux semaines. Il y a donc eu utilisation de l'abonnement appartenant à autrui. Le médiateur conseille de solliciter l'étalement du paiement de la surtaxe.

202010002

M. V. intervient pour sa fille, verbalisée parce qu'elle n'a pas validé son abonnement acheté cinq semaines auparavant. Il est furieux contre la STIB non seulement à cause de la surtaxe de 10 euros mais aussi par la menace d'une surtaxe disproportionnée (sic) et d'une intervention d'huissier. Le médiateur demande au service Infractions de vérifier le fonctionnement de la carte Mobib que le contrôleur n'a pas voulu/pu vérifier sur son portable. Il s'avère qu'après l'achat de son abonnement scolaire fin août, la fille de M. V. ne l'a jamais validé. Or pour activer l'abonnement après une recharge, la carte Mobib doit être passée devant un valideur. Le fait que la jeune fille valide très irrégulièrement son abonnement incite la STIB à maintenir l'infraction car le règlement de transport spécifie clairement que la validation systématique est obligatoire, ce qui permet à la société de transport de calibrer son réseau en fonction des utilisateurs et des lignes empruntées.

202010003

M. S. écrit au service de médiation car sa fille a été verbalisée à cause du dysfonctionnement du valideur qui présentait un visuel "passage libre-vrije doorgang", avec les portiques ouverts et ne communiquant visiblement pas avec les cartes Mobib qu'on lui apposait. Malgré une photo à l'appui de la revendication, la STIB a maintenu l'infraction constatée par le contrôleur. Le médiateur demande au service Infractions une enquête technique sur les valideurs de la gare du Nord, analyse qui débouche sur la conclusion qu'en raison de travaux dans la station, les portillons et les valideurs étaient débranchés ce jour-là. Le service Infractions reconnaît la bonne foi de la jeune cliente et accepte de commuer la surtaxe de 107 euros en un versement de 2,50 euros, soit le prix du trajet. M. S. remercie le médiateur.

202010008

Mme K. a payé la surtaxe de sa fille, alors que celle-ci avait déjà fait le nécessaire de son côté. Elle a demandé le remboursement du montant payé en double au service Infractions, sans avoir de réponse. Elle s'adresse au médiateur, qui envoie toutes les pièces au service en question afin que la situation soit régularisée.

202010018

Devant les portiques ouverts à la station Trône, Mme P. n'a pas validé sa carte Mobib et s'est fait verbaliser un peu plus loin sur son trajet. Elle demande l'intercession du médiateur, estimant avoir des circonstances atténuantes expliquant sa non-verbalisation. Elle n'avait pas l'intention de frauder. Mais le médiateur doit malheureusement lui expliquer que la validation est toujours obligatoire. Sans celle-ci, la voyageuse n'a pas payé son trajet et était donc en infraction.

202010020

M. D. a été verbalisé en 2016, alors qu'il quittait la station Heysel, une soirée de match des Diables Rouges. Il n'a pas reconnu le contrôleur de la STIB, à qui il a dit ne pas avoir de ticket (pour le match), car c'est son frère,

qu'il allait rejoindre, qui le détenait. Il présente de bonne foi sa carte d'identité, pensant à un contrôle de police dans le cadre des attentats, et s'étonne immédiatement du document remis par le contrôleur, dans lequel il constate qu'il est verbalisé de 107 euros. Il montre son ticket de voyage, mais le contrôleur lui dit que la procédure est lancée et qu'il faut écrire à la STIB pour arrêter le processus. Mais les choses ne sont pas simples car la STIB maintient le PV puisque le ticket n'a pas été montré au moment du contrôle et finit par affirmer que c'est son frère qui voyageait avec le ticket. Celui-ci avait pourtant son propre ticket et prouve l'achat effectué par la banque. Le service Infractions de la STIB accepte d'annuler cette surtaxe, devant les tickets validés et la bonne foi de M. D.

202011003

La veille de son retour de l'étranger, M. B. a demandé à une connaissance de recharger son abonnement BIM, afin que son titre de transport soit opérationnel le jour de son arrivée. Malheureusement, le 1er jour de son utilisation, il se fait contrôler et écope d'une amende de 107 euros car sa carte Mobib, achetée en ligne, ne sera activée que 4 jours plus tard, ce que M. B. ignorait. Le service Infractions maintient la surtaxe car le début de validité était indiqué sur le reçu de la transaction. M. B. était donc censé être au courant qu'il était sans titre de transport valable. Alerté, le médiateur axe son argumentaire sur le fait que M. B. est un abonné régulier qui utilise les services de la STIB depuis près de 25 ans sans défaut de paiement. De plus, le fait que M. B. puisse disposer d'un abonnement BIM est la preuve de son état de précarité sociale. Une surtaxe de 107 euros représente quinze mois de mobilité et un service public comme la STIB ne peut pas réclamer un tel montant à quelqu'un qui dispose de faibles revenus et est, de plus, un abonné fidèle. Malheureusement l'enquête technique réalisée par le service Infractions démontre que les faits ne correspondent pas au récit de M. B.: il a en effet rechargé sa carte Mobib après avoir été verbalisé. La fraude paraît intentionnelle est la STIB maintient donc la surtaxe. Le médiateur en informe M. B. tout en lui signalant que des paiements échelonnés sont possibles.

202011005

Mme K. écrit au service de médiation car elle n'a pas de réponse aux deux mails qu'elle a envoyés au service Infractions de la STIB pour réclamer le remboursement d'une surtaxe qu'elle a payée deux fois. Sa fille n'avait pas son abonnement alors qu'elle voyageait début février et elle s'est empressée de payer les 10 euros sans en avertir sa mère qui a fait de même de son côté lorsqu'elle a reçu le courrier de la STIB. Le médiateur prend contact avec le service Infractions qui s'aperçoit dans l'échange de mails reçu du médiateur que l'adresse mail employée par Mme K. pour les contacter était erronée. Le service d'Infractions confirme que les 10 euros sont bien remboursés, ce que le médiateur communique à Mme K.

202012001

M. R. venant de Namur arrive à la gare du Nord à Bruxelles où, sur le conseil d'un voyageur, il achète un ticket 24h car il doit voyager le matin et en fin d'après-midi. Lors de son retour à la gare le soir, les portiques ne s'ouvrent pas car son ticket n'est plus valable. Pour pouvoir sortir, il s'adresse à un contrôleur qui le verbalisent, car son ticket est en réalité un ticket un voyage et non une carte pour 24h. Il saisit le service de médiation car son dossier serait déjà chez les huissiers Modero. Le médiateur demande une analyse et il en ressort que la verbalisation date de novembre 2019 et a fait l'objet d'un plan de remboursement à raison de 5 euros par mois, que M. R. n'a plus suivi après quelques mois. Le médiateur informe M. R. que dans ce contexte, la STIB ne peut évidemment pas revoir la pénalité, même si la faute n'est pas intentionnelle, et il clôture le dossier.

202012003

Mme N. a été verbalisée et reconnaît avoir eu des difficultés pour valider sa carte à bord du bus 95, qui était bondé le 9 décembre. Il semble qu'elle n'ait pas bien entendu le signal sonore. Originaire d'Ouzbékistan, elle réside à Bruxelles depuis plus de 4 ans. Elle travaille dans une multinationale et utilise régulièrement les services de la STIB et de la SNCB. Elle explique encore qu'elle souhaite acquérir la nationalité belge et qu'elle

ne risquerait pas une amende de 107 euros pour économiser 2 euros. Ses arguments sont vérifiés et acceptés par le service Infractions qui classe le dossier sans suite.

202012007

Mme V. interpelle le service de médiation car son mari vient de recevoir deux mises en demeure des huissiers Modero: il n'aurait pas payé une amende datant de 2017. Il n'a aucune connaissances des faits et n'a jamais reçu de courrier de la STIB, dit-elle. Bien que le dossier dépasse le trimestre réglementaire d'intervention du médiateur et que l'affaire soit aux mains des huissiers, le médiateur interroge le service Infractions sur l'historique de ce cas. L'enquête démontre que le voyageur a été identifié sur base de sa carte d'identité et que son adresse était à ce moment-là un centre de réfugiés à Liège, où la correspondance a été adressée. La surtaxe de 107 euros à verser aux huissiers de Modero est dès lors maintenue; le médiateur en informe Mme V.

21350 – Contestation des frais administratifs

202001004

Après plusieurs plaintes auprès du service Relations Clientèle de la STIB concernant le paiement de 10 euros pour un duplicata de carte Mobib alors qu'une nouvelle carte ne coûte que 5 euros, M. S. finit par s'adresser au médiateur qui ne peut que confirmer la réponse faite par les services de la STIB : il s'agit du coût administratif du transfert des données et d'annulation de l'ancienne carte. Par ailleurs, la STIB veut aussi, ce faisant, décourager les pertes de cartes trop fréquentes. Cette réponse semble satisfaire M. S.

202008014

M. V. demande que la STIB se conforme aux dispositions légales concernant l'affichage du prix des titres vendus à bord en cas de paiement par carte bancaire. Renseignements pris auprès des services de la STIB, le médiateur confirme que les prix en cas de paiement par carte bancaire sont identiques aux tarifs payés par la carte Mobib ou lors d'un achat à l'automate de vente.

202010014

M. V. doit payer 7,50 € pour acquérir une nouvelle pochette pour sa carte Mobib, coût principalement dû à l'envoi postal. Il s'en ouvre auprès du médiateur en proposant des pistes alternatives pour réduire ce coût. Il lui demande de transférer son message à la personne adéquate au sein de la STIB. Le médiateur lui répond qu'il transfère les propositions au service commercial de la STIB.

202010019

En mars 2020, M. S. a commandé un abonnement Mobib qui devait lui être fourni par la poste. En octobre 2020, il écrit à la STIB pour signaler qu'il ne l'a pas reçu et en demander un nouveau. La STIB lui facture des frais de 10 euros car elle est obligée d'établir un duplicata. M. S. refuse ces frais supplémentaires car il estime que sa carte Mobib n'a pas été perdue par sa faute. Mais la STIB maintient sa position. Le médiateur, à qui M. S. fait part de cet incident, ne peut qu'abonder dans le sens de la STIB, car attendre 7 mois avant de s'inquiéter d'une commande ne relève pas d'un suivi approprié.

202011006

M. V. intervient pour la deuxième fois auprès du service de médiation dénonçant les difficultés d'acquisition des pochettes en plastique destinées à protéger la puce des cartes Mobib. Depuis la mi-mars ces pochettes ne sont plus en vente dans les Bootik pour des raisons sanitaires, liées à la manipulation de l'argent. Le service Relations Clientèle avait assuré que bientôt un guichet serait

accessible pour les paiements en liquide. Les obtenir par la poste coûte 7,5 euros, explique M. V.: 2 euros pour 5 unités plus les frais d'envoi. Le médiateur s'informe auprès de la STIB qui précise que M. V. pourrait se rendre en Bootik pour obtenir une pochette gratuite, en prenant la précaution de téléphoner auparavant pour vérifier la disponibilité car les stocks sont très bas. Le médiateur répercute cette information au plaignant.

21360 – Demande de plan de paiement

202001019

Mme M. a voyagé sans titre de transport car elle était dépourvue de monnaie. Elle comptait renouveler son abonnement mensuel à son arrivée à la station Simonis, mais elle s'y fait contrôler. Le médiateur confirme la position de la STIB et lui propose de solliciter un plan de paiement auprès du service Recouvrement de la STIB.

202003001

Mme B. s'est vu infliger la surtaxe la plus importante: 408 euros. Elle sollicite le médiateur pour l'étalement de sa dette mais celui-ci n'est pas compétent pour autoriser cette procédure. Il recommande à Mme B. de s'adresser au service Recouvrement de la STIB et lui en fournit les coordonnées.

22100 – Réseau

202001025

Mme B. se plaint des retards continuels du tram de la ligne 81 à Anderlecht en direction de Marius Renard. Le service de médiation l'oriente vers le service Relations Clientèle qui pourra lui répondre concrètement à propos des dérégulations de cette ligne.

202003003

Mme C. se plaint du manque d'horaire du bus qui remplace le tram 39 suite aux travaux de renouvellement des voies. Mais elle adresse son message au médiateur, qui n'est pas à même d'y répondre, puisque sa question est du ressort de l'organisation de la STIB pour laquelle il n'est compétent qu'en 2ème ligne. Il recommande à Mme C. de s'adresser d'abord à la STIB et lui fournit les coordonnées.

202003017

Le médiateur reçoit en 1ère ligne la plainte de M. V. Il travaille à l'OTAN et, s'il comprend que la STIB adapte ses horaires pendant la pandémie du coronavirus, il ne peut admettre que la ligne de bus 69 n'ait pas été desservie pendant 3/4 d'heure, ce qui l'a obligé à prendre un bus De Lijn pour rejoindre la gare du Nord. Le médiateur ne peut traiter la plainte à ce stade et propose à M. V. de la déposer en utilisant le canal prévu à cet effet sur le site de la STIB.

22200 – Arrêts

202002006

M. B. se plaint auprès du service de médiation de l'attitude d'un chauffeur de bus de la ligne 79 qui ne s'est pas arrêté malgré qu'il ait fait signe. Il demande un numéro de téléphone pour faire enregistrer sa plainte. Le médiateur lui donne les coordonnées du service relations Clientèle.

202002012

Mme V. trouve anormal qu'à la station Comte de Flandres la mention terminus apparaisse sur l'afficheur de la rame de métro, parfois même en heure de pointe. Le service de médiation n'est pas au courant des décisions opérationnelles prises sur le réseau ni des causes de limitations imprévues d'itinéraires. Il renvoie Mme V. au service Relations Clientèle qui pourra expliquer les raisons de ces conditions particulières.

202003006

M. C. écrit au médiateur pour parler du tracé de la nouvelle ligne de tram qui doit desservir Neder-over-Heembeek en passant par la rue Vekemans, qui est beaucoup trop étroite, dit-il. Il lui parle également du nouveau bus 56 qui emprunte un trajet qui lui fait perdre du temps en passant devant la nouvelle école. Mais le médiateur n'a pas connaissance des plans opérationnels de la STIB et il propose à M. C. de transférer le message aux services adéquats de la STIB.

202009015

Mme M. s'adresse au service de médiation pour demander la raison du déplacement d'un arrêt devant sa porte, sans information préalable. Le médiateur, saisi en 1ère ligne par cette riveraine, a une double raison de se déclarer non compétent; il en fait part à la plaignante et lui promet de se renseigner. En accord avec le service Customer Care qui dispose des renseignements sur ces travaux, la STIB se charge de répondre de façon très argumentée à Mme M.

202009017

Mme D. adresse un courriel à plusieurs responsables politiques de la commune de Saint-Gilles ainsi qu'au médiateur auprès de la STIB, pour signaler le danger que représente l'arrêt de bus/tram "Barrière", situé au bout de l'avenue du Parc. En cause, la rénovation d'un immeuble appartenant à la commune de Saint-Gilles dont les échafaudages gênent fortement les voyageurs descendant du tram ou du bus. Beaucoup d'écoliers fréquentent cet arrêt et Mme D. demande à la commune et à la STIB ce qui est prévu pour éviter les accidents. Le médiateur s'enquiert auprès de la direction Public Affairs de la STIB et communique à Mme D. le projet qui a été soumis à la commune et qui sera relancé lors de l'achèvement des travaux à cet immeuble.

202010017

Le tram 97 est interrompu à l'arrêt Barrière. Il reprend la suite de son trajet à l'arrêt suivant. M. P. est furieux car ce tram relais n'attend pas les passagers qui viennent de quitter le 1er tram. Mais le médiateur n'est pas habilité pour aider M. P. Il lui fournit les coordonnées pour déposer utilement une plainte afin que ce service soit amélioré pendant la durée du chantier.

23100 – Véhicule ne s'est pas arrêté

202010009

Le bus 34 ne s'est pas arrêté, laissant M. V. et une dame âgée à l'arrêt Val Duchesse. S'ensuit une attente de 20 minutes pour le suivant. M. V. manifeste son mécontentement auprès du médiateur qui lui fournit les coordonnées du service Relations Clientèle pour qu'une enquête puisse être menée sur les circonstances.

23200 – Manière de conduire

202002017

Mme E. a écrit au service de médiation en plus du service Relations Clientèle qui lui a déjà répondu, pour dénoncer l'attitude d'un chauffeur de bus de la ligne 58 qui a refermé les portes en coinçant la veste de sa fille lors de la descente du véhicule. Le médiateur abonde dans le sens de la réponse faite par la STIB, à savoir que les chauffeurs reçoivent une formation qui insiste particulièrement sur la prudence dans le maniement des portes tant à l'embarquement qu'au débarquement. Il rassure Mme E. sur le suivi de ce type de plainte qui est toujours transmise au dépôt d'attache de l'agent qui, selon la gravité de l'incident, est convoqué par sa hiérarchie.

202002020

Mme W. est mécontente du comportement d'un conducteur de tram qui a fermé les portes alors que la poussette avec son bébé était encore à l'intérieur du véhicule. Elle signale cet incident au médiateur et veut être rassurée quant à la formation des agents de la STIB. Le médiateur lui répond qu'il n'est pas habilité à traiter les plaintes en 1ère ligne et la rassure à propos de la qualité de l'écologie des conducteurs concernant l'embarquement et la descente des véhicules.

202009007

Mme S. s'est plainte de la conduite dangereuse d'un chauffeur de bus de la STIB, d'abord auprès des huissiers Modero et puis auprès du médiateur. Celui-ci lui fournit le lien pour contacter le service Relations Clientèle de la STIB qui pourra donner suite à sa plainte.

202009008

Mme K. a manqué d'être écrasée avec sa fille par un bus de la STIB, alors qu'elles se trouvaient dans un passage pour piétons, le feu au vert. Ayant montré la phase verte au chauffeur, celui-ci a baissé sa vitre et l'a copieusement insultée. Le médiateur, interpellé en 1ère ligne, ne peut que déplorer l'attitude de l'agent et communique à Mme K. les coordonnées du service Relations Clientèle de la STIB où elle pourra faire part du comportement indigne du conducteur.

202010005

Mme V. se plaint en 1ère ligne de la conduite dangereuse d'un chauffeur de bus; elle se pose la question de l'attention que porte la STIB à ce genre de comportement. Le médiateur, après l'avoir rassurée sur la formation suivie par les agents de conduite, l'invite à faire connaître son témoignage au service Relations Clientèle de la STIB et lui fournit le lien pour ce faire.

202012002

Mme P. se plaint auprès du médiateur de la vitesse excessive du bus 38 dans l'avenue de Floride. Le médiateur lui explique les limites de sa fonction: une telle doléance doit être portée à la connaissance de la STIB. Il communique à Mme P. le lien utile pour entrer en contact avec le service clientèle de la société.

23300 – Comportement agent

202001003

Alors qu'elle circulait en voiture, Mme D. a été insultée par un chauffeur de bus de la ligne 20 qui l'a croisée. Elle ne le comprend pas, dit-elle, car elle circulait dans l'axe de sa bande de roulage. Elle dénonce ce comportement auprès du médiateur, mais si celui-ci ne peut que condamner cette attitude, il signale à Mme D.

qu'il ne peut s'occuper de son cas, car il est saisi en 1ère ligne. Pour qu'une enquête soit menée par la STIB, Mme D. doit s'adresser au service clientèle de la société. Il lui en fournit les coordonnées.

202001024

Mme L. a eu une sévère altercation avec un conducteur de tram. En cause, la poussette qu'elle a eu du mal à faire entrer dans le véhicule. Le conducteur a, dit-elle, dressé les autres voyageurs contre elle et a même fait appel à la police. L'équipe de sécurité de la STIB qui s'est rendue sur place a fait descendre la maman avec sa poussette et le tram est reparti. Elle souhaite porter plainte contre l'agent de la STIB pour harcèlement. Le médiateur ne peut traiter ce dossier car il est saisi en 1ère ligne. Il lui communique les coordonnées du service Relations Clientèle de la STIB.

202002026

Au terminus du 64, à Machelen, Mme E. a vu les portes du bus se refermer devant elle alors qu'elle voulait y embarquer. Mme M. a bien tenté de se faire entendre, mais le bus a démarré. Mme E. est d'autant plus choquée qu'il s'agissait du premier départ à 5h30 et qu'elle se rendait à son travail. Le service de médiation ne peut qu'orienter cette cliente vers le service Relations Clientèle, habilité à transmettre cette plainte au dépôt d'attache. Le médiateur remercie Mme E. de son message qui contribue à déceler les dysfonctionnements et, partant, à améliorer la qualité des déplacements dans la Région.

202004014

M. V. s'adresse au service de médiation pour se plaindre du comportement d'un chauffeur de bus qui a accéléré jusqu'à 75 km/h, dit-il, pour l'empêcher de le dépasser. En approchant d'un rétrécissement de voirie, M. V. a risqué un grave accident et souhaite qu'il y ait une suite à sa plainte. Le médiateur ne peut la traiter à ce stade et il transmet au plaignant les coordonnées du service clientèle de la STIB pour qu'il dépose une plainte officielle. De son côté, le médiateur transmet lui-même le message à la STIB, car il estime qu'une enquête doit être menée sur ce type de conduite dangereux.

202005003

M. S. se plaint d'un conducteur de tram de la ligne 51, qui ne s'est pas arrêté à l'endroit prévu et qui a ensuite refusé que M. S. monte à bord, tout en proférant des menaces. Le plaignant s'adresse en 1ère ligne au médiateur et sa doléance n'est pas recevable à ce stade. Le médiateur lui indique la marche à suivre pour porter l'incident à la connaissance du service Relations Clientèle de la STIB qui transmettra au dépôt d'attache.

202005004

En attente d'une information concernant l'attribution de la prime "Bruxel-Air", M. K. souhaite porter plainte suite à l'accueil désagréable qui lui a été réservé par le Call center de la STIB. Il demande que le médiateur écoute l'enregistrement du dialogue avec la préposée, qui lui a, dit-il, raccroché au nez. Mais le médiateur n'est pas compétent en 1ère ligne et informe M. K. que la plainte doit d'abord être transmise au service Relations Clientèle. Il lui fournit les coordonnées nécessaires pour ce faire.

202006007

Mme F. se plaint du comportement d'un chauffeur de bus de la ligne 48 qui a, explique-t-elle, délibérément refusé d'ouvrir une porte et qui, de plus, ne portait pas de masque alors que c'est une obligation pour les voyageurs. Le service de médiation n'est pas compétent pour traiter cette plainte qu'il reçoit en 1ère ligne et transmet à Mme F. les coordonnées du service compétent.

202006010

Mme S. a été agressée verbalement, dit-elle, par un chauffeur de la ligne de bus 49. Elle décrit les insultes reçues avant que le service Sécurité de la STIB n'intervienne et conseille à la voyageuse de déposer plainte.

Mais elle s'adresse au service de médiation qui n'est pas compétent en 1ère ligne. Le médiateur lui fournit les coordonnées pour valablement déposer sa plainte auprès de la STIB.

202007013

M. S. se plaint du comportement d'un chauffeur de bus qui a refusé de le laisser descendre tout en roulant dangereusement. Il souhaite que cet incident soit signalé à sa hiérarchie. Le médiateur l'informe qu'il ne peut pas agir en 1ère ligne et communique à M. S. les coordonnées pour déposer valablement sa plainte.

202008001

Mme R., handicapée, se plaint directement auprès du service de médiation de l'attitude d'un chauffeur qui n'a pas facilité sa montée à bord à l'aide de la rampe. Le médiateur n'est pas habilité à traiter ce cas en 1ère ligne et communique à la plaignante les coordonnées du service Relations Clientèle, tout en lui conseillant de préciser l'arrêt où l'incident s'est produit.

202008006

M. V. pense avoir été verbalisé à bord d'un tram de la ligne 7 à l'arrêt Cavell. Pris d'un malaise dû à la chaleur, il a baissé son masque afin de boire un peu d'eau et manger un morceau de banane. Un contrôleur lui a rappelé l'obligation de porter le masque et l'interdiction de manger dans les véhicules. M.V. a tenté d'expliquer ses raisons mais le contrôleur l'a fait descendre pour le contrôler. M. V. insiste sur le manque d'empathie et de professionnalisme de cet agent. La police étant présente, M. V. a préféré présenter ses papiers au policier. Le médiateur ne peut dans ce cas rien entreprendre, puisqu'à ce stade, M. V. n'a pas reçu de PV. Il s'agit plutôt d'un abus d'autorité que la présence du policier aura calmé. Le médiateur classe ce dossier sans suite.

202008009

M. A. s'adresse directement au service de médiation pour se plaindre d'un chauffeur de bus mal informé d'une déviation de sa ligne, ce qui cause un important retard à son arrivée au travail. Le médiateur lui répond que ce type de plainte doit d'abord être communiquée au service Relations Clientèle, ce qui permet de rectifier rapidement un dysfonctionnement sur le réseau; il lui fournit le lien pour contacter le service.

202010013

M. V. s'est plaint auprès de la STIB du comportement d'agents de la STIB à son égard et vis-à-vis d'une autre personne. Un chauffeur de bus a fait preuve, dit-il, d'agressivité à l'égard d'un passager et lui-même a eu affaire à un contrôleur qui lui a demandé sa carte d'identité sans raison. N'étant pas satisfait de la réponse qui lui a été faite dans le cadre de ce contrôle qu'il estime illégal, il se tourne vers le médiateur. Les informations dont dispose la STIB ne permettent pas de retrouver les agents, mais les deux dossiers ont été transmis aux services concernés. Le médiateur confirme cette réponse à M. V.

202010016

En quittant la station Gare de l'Ouest, Mme H. se fait contrôler, car elle n'a pas pointé son abonnement en passant les portiques avec sa maman. Les choses ont ensuite dégénéré car Mme H. s'est vu demander sa carte d'identité. Devant son refus les agents ont tenté de l'immobiliser. La police est intervenue, l'ambulance est venue pour les contrôleurs malmenés, Mme H. veut déposer plainte à la police pour coups et blessures. En tout état de cause, le médiateur est incompétent pour diverses raisons: la plainte lui est adressée en 1ère ligne, il s'agit d'une altercation avec du personnel de sécurité, la police a été appelée et des dommages corporels semblent avoir été constatés chez les deux parties en présence. Il fournit à Mme H. les coordonnées pour signaler cet incident à la STIB.

202011004

Mme A. est la maman d'une adolescente de 15 ans qui affirme avoir été harcelée par un agent de la STIB en uniforme.. Il l'aurait accompagnée à la sortie du métro et forcée à le suivre jusqu'à un endroit calme où il aurait

proféré des menaces si la jeune fille refusait sa proposition. La maman ne parvient pas à déposer sa plainte sur le site de la STIB, raison pour laquelle elle s'est adressée au médiateur. Mais celui-ci n'est pas habilité à traiter un tel cas et il fournit à Mme A. les coordonnées du service Relations Clientèle de la STIB. Comme la jeune fille a croisé l'agent de la STIB quelques jours plus tard et qu'elle craint qu'il ne récidive, le médiateur lui conseille également de se rendre dans un commissariat de police pour signaler les faits. Cela permettra de rédiger une fiche d'information judiciaire, étape préalable à un éventuel dépôt de plainte en bonne et due forme.

202012005

Mme L. se plaint auprès du médiateur du danger que constituent les trams qui stationnent au terminus de la ligne 81, avenue Marius Renard, sans laisser d'espace pour traverser en sécurité. Elle signale aussi l'attitude d'un conducteur qui a démarré alors qu'elle avait clairement fait signe qu'elle voulait embarquer. Le médiateur lui explique qu'il n'est pas compétent à ce stade pour traiter sa doléance et lui fournit les renseignements pour introduire ses deux plaintes au service Relations Clientèle de la STIB, qui pourra les répercuter auprès du dépôt d'attache de la ligne et de l'agence concerné.

20212006

M. V. s'adresse au médiateur non pour une plainte ou un recours mais pour faire part de sa grande frustration en tant que cycliste face à l'attitude de bon nombre de chauffeurs de bus qui ont un comportement de conduite agressif vis-à-vis des utilisateurs de deux-roues. Récemment, ayant crevé un pneu à près de 8 km de son domicile, il s'est vu refuser l'accès à un service navette du bus qui remplaçait le tram 8 en travaux. Le service de médiation lui répond avec beaucoup d'empathie car M. V. habite depuis une vingtaine d'années à Bruxelles et ne tarit pas d'éloges sur d'autres aspects de la société de transport. M. V. suit le conseil qui lui est donné de contacter le service Relations Clientèle pour évoquer le cas précis qui a déchaîné sa colère, qu'il tempère par ailleurs dans ses messages suivants.

23400 – Portes

202003011

M. R. se déplace avec un déambulateur et un concentrateur d'oxygène portable. En descendant du tram 7 à l'arrêt Boileau, il a été coincé dans les portes du véhicule qui allait redémarrer, sans que sa femme qui l'avait précédé puisse intervenir. Heureusement, une voyageuse a vu la scène et a rouvert les portes. M. R. demande plus de vigilance de la part des conducteurs, surtout dans les longs trams. Tout en signalant que ce genre de doléance doit être envoyé en 1ère ligne au service Relations Clientèle, le médiateur préconise d'utiliser la porte proche du poste de conduite. Le conducteur a ainsi une meilleure vue sur le débarquement et l'embarquement des voyageurs qui se meuvent plus lentement.

202010021

Mme H. écrit au médiateur pour signaler que le conducteur du tram n'a pas voulu l'attendre à l'arrêt Helmet, alors qu'elle lui faisait de grands signes. Le médiateur lui fournit les coordonnées pour introduire valablement sa requête auprès de la STIB.

24000 – Véhicules

202004011

Mme V. se plaint auprès du service de médiation des vibrations liées à la circulation des bus de la ligne 53 exploitée en véhicules articulés. Elle demande une étude d'incidences car sa maison, située rue Léopold date

de 1903 et vibre à chaque passage du bus. Le médiateur répond que, suite au recours toujours plus important aux transports publics, la desserte en véhicules de grand gabarit est devenue une réelle nécessité mais qu'il suffit parfois d'une réfection de voirie pour rendre leur circulation moins impactante pour les riverains. Il suggère à Mme V. d'envoyer son message au service clients de la STIB, qui transmettra au service compétent.

202004012

Mme B. se plaint des vibrations et des résonances sonores des rames de métro qui circulent en soirée sur la ligne 5, à ciel ouvert, entre Thieffry et Pétillon. Elle demande que les chauffeurs soient sensibilisés lorsqu'ils roulent à quelques mètres des bâtiments où des milliers de personnes sont confinées. Cette doléance est clairement la résultante du fait que la ville est devenue plus silencieuse en cette période de confinement. Mais le médiateur ne peut y donner suite, étant saisi en 1ère ligne. Il fournit à Mme B. les coordonnées pour joindre le service adéquat de la STIB.

202005010

Mme D. se plaint en 1ère ligne des nuisances vibratoires provoquées par le passage des bus articulés sur la ligne 17 dans une rue en mauvais état et interdite aux plus de 5 tonnes. Le service de médiation n'est pas compétent pour répondre à ce stade et explique à Mme D. qu'une exploitation avec de plus grands véhicules permet d'offrir plus de distanciation aux voyageurs. Il lui conseille par ailleurs d'envoyer son message au service Clientèle de la STIB afin qu'il soit pris en compte et que d'éventuelles mesures soient prises sur le terrain.

25100 – Infrastructures

202001010

Mme S. n'a pas été satisfaite de la réponse de la STIB concernant l'incident vécu par sa maman âgée de 82 ans : accompagnée d'une chienne labrador d'une dizaine d'années très placide, elle a été contrainte par le chauffeur de descendre à la suite de la plainte d'une voyageuse. Elle demande l'avis du médiateur car elle est consternée par les arguments défendant le chauffeur du bus. Le médiateur est d'avis qu'obliger une dame âgée de descendre du véhicule est disproportionné par rapport à d'autres solutions qui auraient pu être trouvées pour satisfaire la voyageuse gênée par le chien, telles que changer de place. Il tempère néanmoins en expliquant que le chauffeur a cru bien faire en désamorçant ainsi un conflit entre voyageurs.

25310 – Chutes

202001002

Mme H. a fait une chute en descendant du tram à un terminus provisoire installé à la gare de Boondael pour cause de travaux. Il y avait, dit-elle, 40 cm de hauteur entre le plancher du tram et la voirie. De plus le problème n'était pas signalé. Mécontente de la réponse apportée par la STIB à sa plainte écrite, elle s'adresse au médiateur qui n'est toutefois pas compétent pour ce type de cas, mais qui transmet le dossier à son gestionnaire afin que le dialogue soit rétabli entre les parties.

202001023

Le fils de Mme B. a eu le pied bloqué dans la porte d'un bus. Le chauffeur a rouvert les portes, s'est excusé et est reparti ensuite. Mme B. demande au service de médiation la marche à suivre pour les assurances, car le pied de son fils est gonflé. Le médiateur lui répond qu'il n'est pas compétent pour un tel incident car il est saisi en 1ère ligne et lui communique le lien vers le service Relations Clientèle de la STIB.

202002023

M. M. demande l'aide du service de médiation car sa maman, âgée de 88 ans, a fait une chute dans un bus de

la ligne 53. Transportée en ambulance à l'hôpital, elle a été opérée pour une fracture du col du fémur. Un PV a été dressé par la police, qui semble engager la responsabilité de la STIB. L'assurance hospitalisation de la personne refuse d'intervenir car il y a un tiers reconnu responsable et M. M. s'adresse alors au médiateur, ne trouvant aucun renseignement à propos de son cas sur le site de la STIB. Le médiateur prend contact avec le service juridique de la STIB, qui désigne rapidement une gestionnaire pour ce dossier, laquelle à son tour prend contact avec M. M. pour la mise en route du dossier, avec beaucoup d'empathie et de professionnalisme.

202007006

Mme S. a été victime d'une chute violente dans un bus de la ligne 98, vraisemblablement suite à un coup de frein inopiné pour éviter un obstacle. Mme S. et son amie ont été emmenées à l'hôpital en ambulance. Le lendemain de l'accident, elle écrit au service de médiation pour solliciter un remboursement des frais consécutifs à cette chute. Le médiateur signale qu'un tel dossier est en dehors de ses compétences et qu'il doit être introduit en 1ère ligne auprès des services de la STIB. Il communique à Mme S. les coordonnées du service Relations Clientèle de la STIB qui se chargera de transmettre le dossier aux services concernés.

202009014

Mme N. cherche l'adresse à laquelle envoyer le formulaire pour une dame accidentée dans un bus. Le médiateur lui transmet les coordonnées du service Contentieux de la STIB tout en envoyant lui-même l'ensemble des pièces au secrétariat concerné.

26100 – Information statique

202002014

M. P. se plaint auprès du service de médiation de la difficulté de rentrer sa voiture dans son garage, dont la porte se situe auprès du nouvel embarcadère en construction par la Région et la STIB. Tout en signalant à M. P. qu'il n'est pas compétent pour traiter les plaintes émanant de riverains, le médiateur s'enquiert de la situation sur le terrain. Il lui est expliqué que l'accès au garage sera plus compliqué sans devenir impossible. Les permis ont été octroyés et respectés et un bureau d'études a confirmé que le garage restait accessible, contrairement à ce qu'affirmait M. P.

202008013

M. V. fait appel au service de médiation pour que la STIB traite tous ses voyageurs de la même manière pour ce qui concerne l'information en cas de travaux et de modifications apportées aux services. Il cite le cas de l'arrêt Louise où les clients se rendant à Uccle sont correctement informés selon lui, tandis que ceux qui voyagent vers le nord de Bruxelles n'ont droit à aucune information. Renseignements pris auprès de services de la STIB, il apparaît que si, effectivement, les renseignements affichés sont différents selon le lieu, c'est précisément parce que la STIB choisit les points d'information en envisageant le trajet et les correspondances éventuelles en aval de la ligne empruntée. A l'arrêt Botanique, on évoque ainsi les lignes 3 et 62 alors qu'elles ne passent pas à cet arrêt mais qu'elles peuvent concerner les voyageurs allant vers le nord. Le médiateur considère que la plainte de M. V. n'est pas fondée et qu'il n'y a pas lieu de faire une recommandation à la STIB en ce sens.

26200 – Information réseau

202002007

Mme H. se plaint de la désorganisation de services à cause de la tempête qui a soufflé sur Bruxelles. Elle se plaint surtout du manque d'information sur le site de la STIB et du manque d'actualisation des rares renseignements qui y figurent. Le service de médiation intervient auprès du service Relations clientèle qui dans un premier temps annoncera sur le site les lignes fortement perturbées avec les alternatives potentielles pour les voyageurs. Dès l'après-midi le site est parfaitement actualisé et Mme H. en remercie le médiateur qui transmet au service clientèle.

202002009

Mme D. se plaint de ce que le tram ne passe plus à l'arrêt de Wand, du fait des conditions de tempête. De plus aucun bus de remplacement n'avait été prévu. Le médiateur ne pouvant traiter des plaintes en 1ère ligne la renvoie vers le service Relations Clientèle. Il lui signale toutefois que ces perturbations affectent le tronçon le long du bois et sont liées aux mesures de sécurité prises par la STIB dans les conditions de tempête.

202009009

Lors d'un accident de personne dans le métro, Mme C. a été mal aiguillée par un agent de la STIB qui lui a conseillé d'aller à pied de la station Schuman à celle de Mérode pour prendre le bus de remplacement. Cela lui a fait perdre 15 minutes, et fait rater la correspondance avec le bus TEC. Elle souhaite que la STIB améliore sa communication en cas de situation dégradée. Le médiateur lui demande d'adresser son message à la STIB et lui fournit les coordonnées, n'étant pas compétent pour intervenir dans les procédures de terrain.

Recommandations

Rappelons que le mandat de "Médiateur auprès de la STIB" consiste essentiellement à répondre aux utilisateurs des services de la société de transport régionale en conflit avec celle-ci pour divers motifs. Si sa fonction est de tenter d'aplanir un différend et d'aboutir à une solution qui satisfasse le client et l'exploitant, son rôle est aussi d'expliquer de façon pédagogique et modératrice la raison ou la logique d'une décision défavorable au voyageur.

Mais un autre rôle est assigné au médiateur auprès de la STIB, celui de relever certains dysfonctionnements signalés par des voyageurs mécontents et, en accord avec les services concernés, trouver des pistes d'amélioration pour des problèmes récurrents ou des procédures obsolètes.

Ces suggestions, étayées par des cas concrets de l'année prennent le nom de recommandations dans le rapport annuel du médiateur. Invariablement, au fil des années, ces recommandations peuvent être classées en deux types:

- les cas dépendant étroitement d'un fonctionnement technique
- les cas dépendant de l'attitude des intervenants (clientèle ou personnel STIB) et de l'humanisation, ou non, des situations vécues.

Technique et dysfonctionnements

Si les plaintes par rapport à la qualité du matériel roulant ont quasiment toutes disparu grâce au renouvellement du parc de véhicules, l'implémentation d'une nouvelle billettique sans contact a, au fil des années, nécessité de nombreuses adaptations suite à des dysfonctionnements constatés sur le terrain.

Globalement le processus technique mis en place est une grande réussite, mais ses multiples développements ont parfois généré des malentendus conduisant à l'insatisfaction de la clientèle.

La billettique est devenue le sujet principal des plaintes reçues par le service Relations Clientèle de la STIB., et, en cas de non-résolution du litige, par le service de médiation.

Heureusement ces dysfonctionnements dus parfois à une mauvaise manipulation par le voyageur, sont en très nette régression, mais certains cas sont encore traités de manière peu commerciale.

Ainsi le cas de cette cliente (202006017 p.21) qui a chargé un abonnement annuel (499 euros) et qui s'est aperçue quelques jours plus tard que sa carte n'avait pas repris cet abonnement. En fait, elle l'avait chargé sur une carte établie à son nom par son employeur quatre ans auparavant. La STIB a alors établi un duplicata de sa carte Mobib personnelle qu'elle avait conservée, et lui a demandé 10 euros de frais. Malgré les efforts du médiateur pour obtenir un geste commercial, la STIB a refusé le remboursement des frais de 10 euros, estimant que la cliente aurait dû être attentive aux numéros des abonnements lors de son achat en ligne. Le médiateur, on le sait, ne peut qu'émettre un avis et n'a pas de pouvoir coercitif pour modifier la position de la STIB, même sur un enjeu modeste.

Il faut, bien entendu, des procédures pour encadrer les actes commerciaux mais quand il y a des situations un peu exceptionnelles, la souplesse devrait être de mise, surtout dans le cas d'abonnés fidèles qui prennent la peine d'engager une procédure de recours. A la base, il y a certes une erreur de manipulation de l'abonnée qui a chargé son abonnement sur une carte non valable, mais on peut regretter une attitude rigide qui n'est pas en phase avec les pratiques commerciales actuelles.

Un autre cas, plus heureux (202005001 p.34), est celui d'une cliente qui s'est fait contrôler alors qu'elle tentait d'atteindre le 2ème valideur dans un bus bondé, le 1er étant défectueux. Les contrôleurs ont constaté le dysfonctionnement de l'appareil mais ont expliqué être obligés de dresser un PV que la voyageuse pourrait contester sans problème (!). Malgré sa contestation, à laquelle il a pas été répondu, elle reçoit une injonction à payer la surtaxe de 107 euros, de la part de la société de recouvrement Modero. Elle alerte le service de

médiation, qui sollicite une enquête sur les circonstances de la verbalisation de la part du service Infractions. Suite à ses conclusions, la STIB a réduit la pénalité à une surtaxe administrative de 10 euros. La probabilité d'une carte ou d'un valideur défectueux s'amenuise d'année en année, raison de plus pour que ce dysfonctionnement soit pris en considération vis-à-vis de la clientèle.

Ce cas est extrême, puisque les contrôleurs étaient sur place et ont pu vérifier les dires de la voyageuse. Il aurait suffi que le manager de la patrouille arrête la verbalisation pour que des tracasseries administratives d'une durée de quatre mois, n'aient pas lieu. Cet exemple montre qu'avec un peu d'humanisation des contacts, on aurait évité qu'un petit problème technique prenne une telle ampleur.

Enfin, certains dossiers sont moins évidents. Comme ce client (202010011 p.26) qui recharge régulièrement sa carte 10 voyages et qui affirme avoir perdu 5 voyages avant de voir s'ouvrir les portiques de la station de métro. La STIB ayant constaté effectivement une triple validation, rembourse deux voyages. Le client persiste à vouloir le remboursement de 4 voyages, malgré les données qui montrent que l'incident s'est produit une seule fois; le médiateur ne parvient pas à le convaincre.

Humanisation administrative

Les relations humaines débouchent parfois sur des situations qui dérapent soudain, sans qu'il soit apparemment possible d'en arrêter les conséquences.

Ainsi ce client revenant de province et qui se hâte (202009005 p.36) de prendre le métro qu'il entend arriver en station Gare du Midi. Il se voit contrôlé sur le quai. Le contrôleur prend son temps pour vérifier le titre de transport, parfaitement en règle par ailleurs, et le métro part sans le voyageur qui lui répète qu'il doit se rendre d'urgence à une réunion importante. Après ce 1er contrôle, sans explication, le contrôleur exige la carte d'identité, alors que le 2ème métro arrive. Finalement, le voyageur se voit verbalisé et reçoit des courriers de rappel, qu'il ignore, jusqu'à une première citation d'huissier pour comparution. La STIB ne répond pas à l'envoi de la preuve de l'achat du ticket par banque au kiosque de la gare du Midi, puisque le dossier est dans les mains du bureau de recouvrement Modero. Le médiateur sollicite une enquête auprès du service Infractions de la STIB et la conclusion de ce dossier fut que les attitudes regrettables de part et d'autre et, par la suite, le manque de communication du voyageur avec la STIB, ont aggravé les choses. La STIB accepte d'annuler cette surtaxe -qui ressemble à une mesure de vexation-, puisque le client était parfaitement en règle d'achat et de validation. Que de temps, d'argent et d'énergie perdus dans cet événement: au moment de l'intervention du médiateur, le dossier était à quelques heures de passer en Justice de paix.

Une certaine humanisation administrative semble cruellement manquer au niveau de certaines étapes de la procédure d'embauche; plusieurs correspondants s'émeuvent d'être recalés en fin de processus et de ne recevoir que très peu d'explication à propos des motifs du refus. Ainsi, ce chauffeur de taxi, depuis plusieurs années dans une compagnie desservant l'aéroport, trilingue, connaissant la capitale et qui avait passé tous les tests pour le poste de chauffeur de bus à la STIB. Arrivé à la dernière étape, qui se déroule bien, il n'a ensuite reçu qu'un bref courrier lui notifiant qu'il ne correspondait pas au profil demandé. Il s'adresse au médiateur pour connaître les raisons de ce refus, mais le médiateur ne peut l'aider, le domaine de l'embauche n'étant pas de sa compétence. On ne peut que recommander que les courriers de refus de candidature soient argumentés, afin que le candidat puisse s'améliorer. Une entreprise de service public se doit d'être transparente sur les critères d'embauche et une courte explication est une étape humaine, digne et utile pour celui qui cherche un emploi.

Pour terminer, signalons une recommandation rapidement suivie d'effet: celle d'accepter dès octobre 2020 les attestations d'établissements scolaires situés dans l'Union Européenne pour obtenir le tarif scolaire

préférentiel en Région Bruxelloise. Une étudiante inscrite à l'Université d'Utrecht et revenue à Bruxelles suivre les cours à distance pendant le confinement, s'était vu refuser le tarif préférentiel car non-inscrite dans une université belge. Son père s'est ouvert de cette discrimination auprès du cabinet de la Ministre des Transports et après du médiateur auprès de la STIB. Le service Relations Clientèle a très vite répondu que les juristes de la STIB étaient consultés sur cette législation et qu'un changement de position était en vue, ce qui fut confirmé peu après.

Que retenir de ces quelques exemples

Au fil des années, il reste des constantes qui ont la vie dure: la fiabilité absolue de la technologie versus la présomption d'innocence du voyageur. La première notion est parfois battue en brèche, preuves à l'appui, et la seconde n'est souvent pas l'approche initiale d'un dossier.

Nous insisterons toujours sur l'importance du contexte d'une validation défaillante ou d'une verbalisation contestée.

Sur base de quelques dossiers apparus récemment, nous recommandons une certaine attention aux nouvelles technologies implantées ces derniers mois, en particulier le paiement par carte bancaire; même si le geste de validation est identique, il semblerait que les titres de transport n'aient pas toujours été débités, ce qui est apparu lors des contrôles en automne. Ces cas demandent de la mansuétude à tous les niveaux du dossier tant qu'une fiabilité totale n'a pas été confirmée.

Enfin, si la technique est parfois perfectible, l'erreur est une constante humaine et, plus que jamais, dans un monde devenu très réglementé, l'historique d'un client fidèle doit jouer automatiquement en sa faveur sans qu'il doive forcément avoir recours au médiateur pour démontrer sa bonne foi.

Conclusion

L'année 2020 est entrée définitivement dans l'histoire de l'Humanité par l'impact de la Covid-19. sur nos sociétés, nos économies et la mobilité générale des populations.

Les précautions sanitaires indispensables ont inévitablement contraint les sociétés de transport à réduire de façon réglementaire l'offre de transport et le confinement obligatoire pendant deux longues périodes a fait subir des pertes d'exploitation aux conséquences encore incalculables.

Le service de médiation auprès de la STIB a suivi proportionnellement la diminution du nombre de voyageurs ayant recours à ses services puisque leur nombre est descendu à 202.

Si le contrôle des titres de transport à bord des véhicules ou des installations a diminué ou a, à certains moments de l'épidémie, été purement et simplement supprimé, il va de soi que les recours introduits contestant ces verbalisations se sont fait plus rares.

Malgré les multiples réponses faites par le service Relations Clientèle concernant le non-remboursement des abonnements inutilisés pendant la 1ère période de confinement, de nombreux clients se sont tournés vers le médiateur pour solliciter un geste commercial, comme le pratiquaient certaines compagnies aériennes ou ferroviaires pour des services réduits ou annulés. Cette décision de non-remboursement a été partagée par l'ensemble des sociétés de transports publics du pays et cela a facilité également la tâche du service de médiation qui a ainsi pu abonder dans le sens de l'intérêt général tout en personnalisant les réponses aux plaignants.

Une crise comme celle que nous vivons augmente les inégalités sociales et la précarité réelle qui en découle parfois. Cette tendance a été perceptible dans les argumentaires de quelques correspondants qui sollicitaient un remboursement même modique du droit au transport qu'ils n'avaient pas pu concrétiser. Il arrive qu'une réponse négative soit déchirante à formuler.

Nous avons à cet égard été attentifs à quelques pénalités qui avaient été infligées pendant cette année écoulée. Ainsi nous continuons de penser qu'une surtaxe de 408 euros pour "utilisation du titre de transport d'un tiers" est totalement déplacée si l'utilisation du titre est la résultante de circonstances fortuites sans intention de fraude.

Heureusement dans la plupart de ces cas, dans une Région qui lutte quotidiennement contre la précarité de ses habitants, la STIB a suivi les recommandations du médiateur et diminué sensiblement le montant de la surtaxe.

Il est réconfortant de constater que les problèmes techniques structurels identifiés ont tous été maîtrisés et les recours au service de médiation devenus quasiment inexistantes.

Les malentendus liés à certains contacts malheureux entre la clientèle et le personnel sont également en régression, mais nous insisterons toujours sur la 1ère ligne "réelle", c'est-à-dire sur l'instant premier où peut naître le dysfonctionnement, que ce soit un achat de titre de transport mal effectué ou une interpellation en vue d'une verbalisation. Une attitude bienveillante et compréhensive de la situation permettrait dans de nombreux cas d'éviter des sagas administratives inutiles.

Mais ces quelques grains de sable ne doivent pas gripper la mécanique industrielle parfaitement huilée qu'est devenue la STIB ces dernières décennies.

Et lorsque la pandémie aura régressé en Europe et à Bruxelles, nul doute que les chiffres de fréquentation remonteront rapidement pour atteindre à nouveau les objectifs en progression de ces dernières années.

C'est donc en considérant au fil des années les progrès réalisés au profit des bruxellois et en se félicitant du dialogue constructif qui s'est établi entre le service de médiation et ses différents correspondants au sein de la STIB que le médiateur referme le septième rapport de sa mandature.

Jean-Pierre Alvin
Mars 2021



Service de médiation auprès de
la Société des Transports Intercommunaux de Bruxelles

Le Médiateur
Jean-Pierre Alvin

Rue du Gentilhomme, 3
1000 Bruxelles

© 02 515 21 10
E-mail: mediateur@stib.brussels

ISSN 2032-9342
EISSN 2032-9369

03/2021 - 21-3450