

Rapport Annuel 2012

Service de Médiation
auprès de la STIB



ombudsman

Rapport Annuel 2012

Table des Matières

<u>AVANT-PROPOS</u>	3
<u>INTRODUCTION</u>	4
MISSION DU SERVICE DE MÉDIATION	4
RECEVABILITÉ DES PLAINTES	4
LE MÉDIATEUR REPRÉSENTE LE SERVICE DE MÉDIATION	5
<u>STATISTIQUES</u>	6
NOMBRE TOTAL DE PLAINTES EN 2012.....	6
ÉVOLUTION DU NOMBRE DE PLAINTES PAR AN DE 1992 À 2012	6
NOMBRE DE PLAINTES PAR MOIS	7
COMPARAISON 2011-2012 / NOMBRE DE PLAINTES PAR MOIS	8
LES PLAINTES SONT-ELLES RECEVABLES ?.....	11
LE PLAIGNANT REÇOIT-IL SATISFACTION ?	12
DE QUOI SE PLAINT-ON AUPRÈS DU MÉDIATEUR ?	13
<u>ANALYSE DES PLAINTES</u>	15
AVERTISSEMENT	15
1. PLAINTES NE CONCERNANT PAS LES SERVICES DE LA STIB AUX USAGERS	16
1.1. VIBRATIONS ET AUTRES NUISANCES AUX RIVERAINS	16
1.1.1. VIBRATIONS ET AUTRES NUISANCES ATTRIBUÉES AUX INSTALLATIONS.....	16
1.1.2. BRUIT ET VIBRATIONS ATTRIBUÉS AUX VÉHICULES.....	17
1.2. CODE DE LA ROUTE	18
1.3. DIVERS.....	24
2. CONCERNE LES SERVICES DE LA STIB	31
2.1. TITRES DE TRANSPORT	31
2.2. RÉSEAU.....	80
2.3. AGENTS.....	86
2.5. INCOMMODITÉS, INCONFORT, VIOLENCES	92
2.6. INFORMATION, COMMUNICATION	108
<u>RECOMMANDATIONS</u>	112
<u>ÉVALUATION DES RECOMMANDATIONS DU RAPPORT 2011</u>	113
<u>CONCLUSION</u>	114

Avant-propos

Selon l'article 19 de l'arrêté de l'Exécutif du 30 mai 1991 :

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 de l'Exécutif qui a les Communications dans ses attributions. Celui-ci en communique la teneur à l'Exécutif, 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 et unième rapport du médiateur.

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 décembre 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, alinéa 4° et 5°, et l'article 11 font que **vos plaintes ne seront pas recevables 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.

Le médiateur représente le service de médiation

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.

Depuis le 1^{er} juillet 2007, Jean-Pierre Reynaerts est le médiateur (par arrêté du Gouvernement du 31 mai 2007 publié au Moniteur Belge du 22 juin 2007). Son premier mandat de trois ans a donc pris fin le 30 juin 2010.

Le deuxième mandat (par arrêté du Gouvernement du 10 juin 2010 publié au Moniteur Belge du 29 juin 2010, erratum publié au Moniteur Belge du 12 juillet 2010) était limité à un an jusqu'au 30 juin 2011.

Le Gouvernement a prolongé ce mandat par arrêté du 23 juin 2011 pour six mois jusqu'au 31 décembre 2011.

Enfin, le Gouvernement a prolongé le mandat pour une nouvelle durée de 18 mois (par arrêté du 22 décembre 2011). Compte tenu des deux prolongations respectivement de six mois et dix-huit mois, le deuxième mandat atteindra donc sa durée nominale de trois ans le 30 juin 2013.

Un appel à candidatures est publié au Moniteur Belge du 26 février 2013, page 12151.

Madame Joëlle Villers-Markey, inspectrice de direction à la STIB, assiste le médiateur depuis les débuts du service de médiation en 1991.

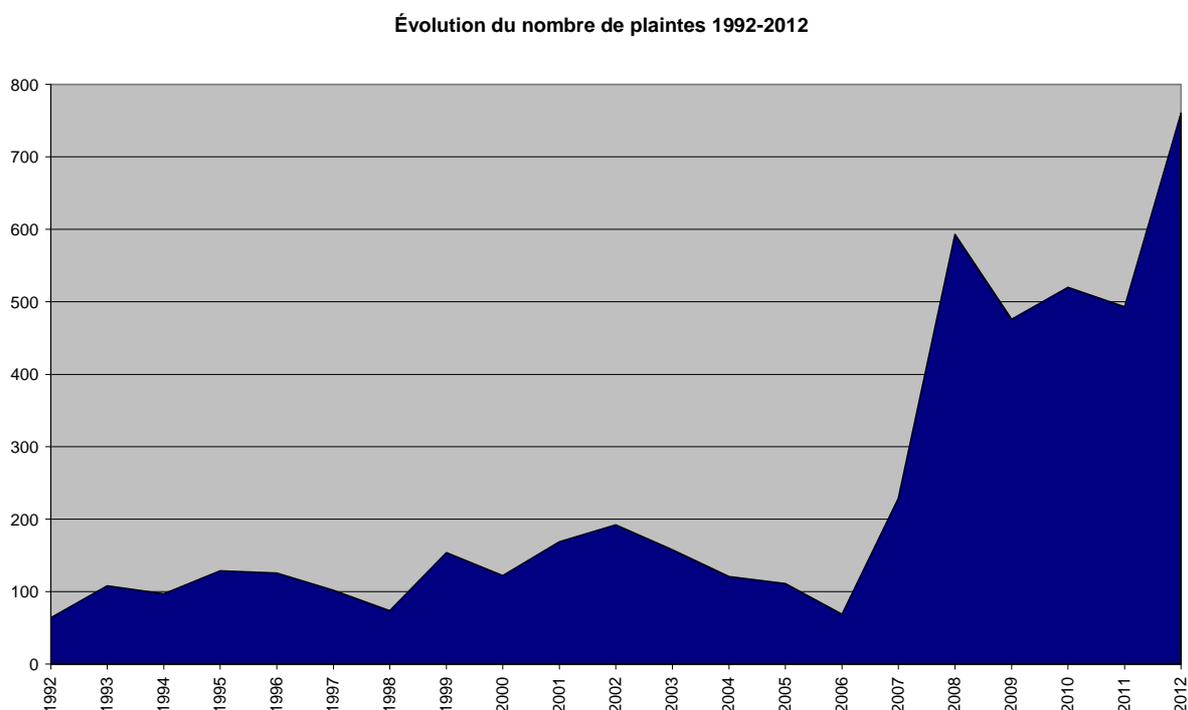
Le rapport 2012 est le sixième rapport de la mandature Reynaerts.

Statistiques

Nombre total de plaintes en 2012

760

Évolution du nombre de plaintes par an de 1992 à 2012



L'accroissement du nombre des plaintes à partir de 2007 trouve une explication dans la popularité de l'internet. Ce media offre la visibilité du médiateur et la facilité du courriel.

Après la pointe à 593 plaintes de 2008, qui était liée aux difficultés de la mise en place de la vente par l'internet, le nombre de plaintes s'était stabilisé autour de 500 – à 25 plaintes près – dans les trois années suivantes.

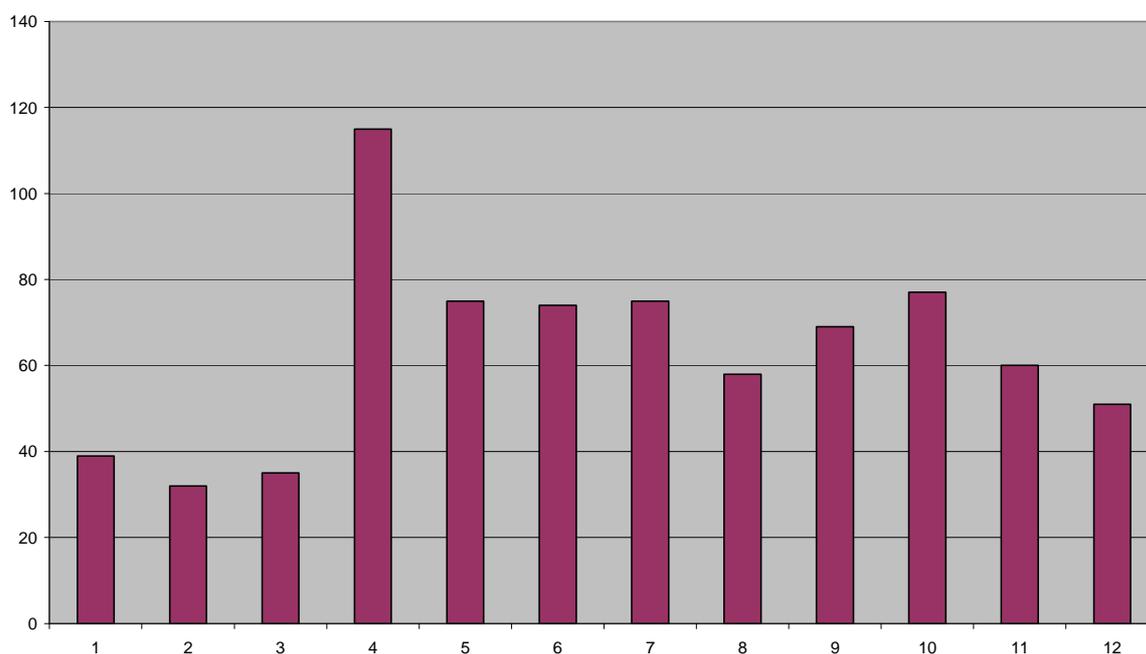
L'année 2012 a vu un nouvel accroissement significatif. Avec 760 plaintes, ce sont plus de 250 plaintes supplémentaires par rapport à la moyenne des trois années précédentes, soit un accroissement supérieur à 50 pour cent.

Nous verrons plus loin que les plaintes consécutives à des constats d'infraction comptent pour beaucoup dans la nouvelle augmentation. Une pointe exceptionnelle en avril est liée à un évènement tragique.

Nombre de plaintes par mois

J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Total 2012
39	32	35	115	75	74	75	58	69	77	60	51	760

Nombre de plaintes par mois



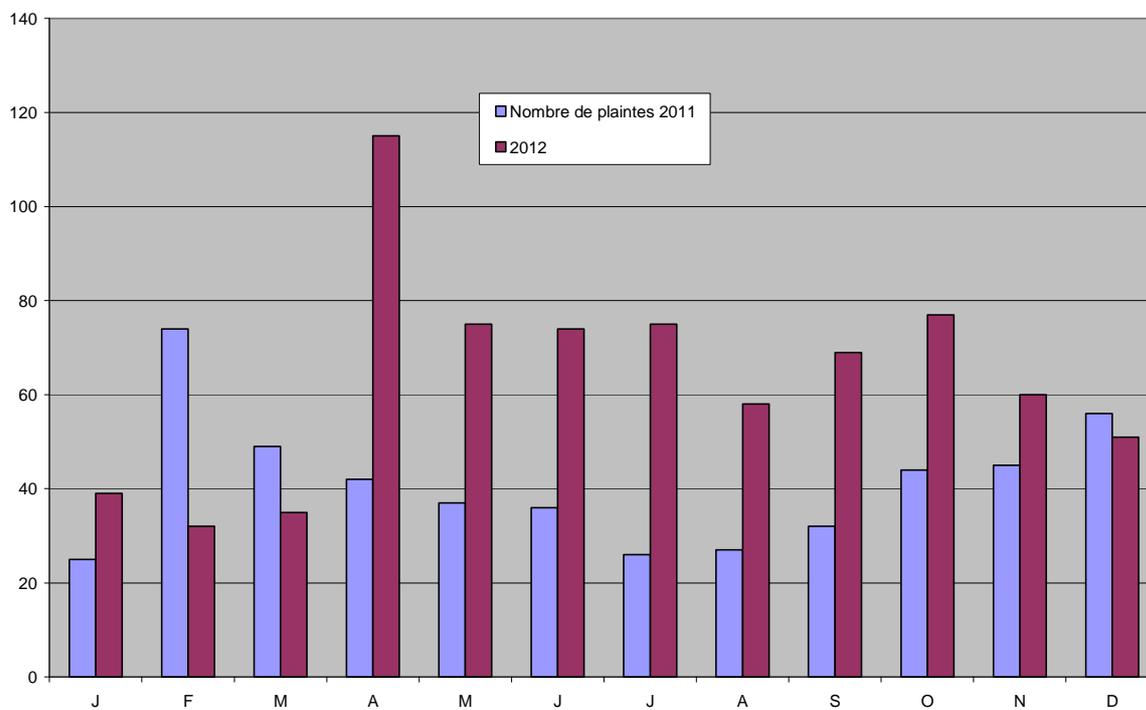
Le maximum mensuel est constaté au mois d'avril avec 115 plaintes. La moyenne mensuelle est de 63. Le minimum est de 32, en février. Les trois premiers mois ne dépassent pas 40 plaintes, en net contraste avec les suivants puisque ceux-ci dépassent tous 50 plaintes.

Pour sept mois sur douze, le nombre des plaintes atteint ou dépasse 60.

De mai à octobre, le flux de plaintes est remarquablement constant, la moyenne étant de 71 plaintes et l'écart ne dépassant pas 13.

La constance est encore plus évidente lorsque l'on écarte le mois d'août et le mois de septembre. Chacun de ces quatre mois, de mai à octobre sans compter août et septembre, produisent entre 74 et 77 plaintes.

Comparaison 2011-2012 / Nombre de plaintes par mois

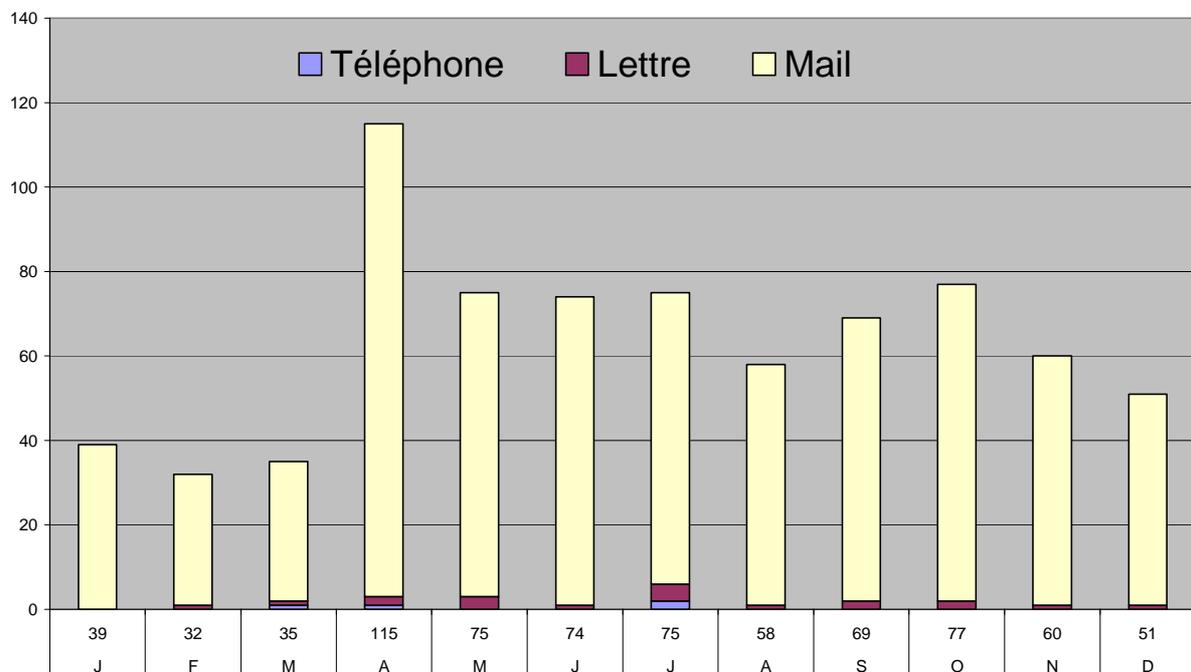


Pour neuf mois sur douze, en janvier et du mois d'avril au mois de novembre, le nombre de plaintes du mois est supérieur en 2012.

Comment se plaint-on ? (Par quel moyen ?)

J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Total 2012
39	32	35	115	75	74	75	58	69	77	60	51	760

Téléphone	0	0	1	1	0	0	2	0	0	0	0	4
Lettre	0	1	1	2	3	1	4	1	2	2	1	19
Mail	39	31	33	112	72	73	69	57	67	75	59	737



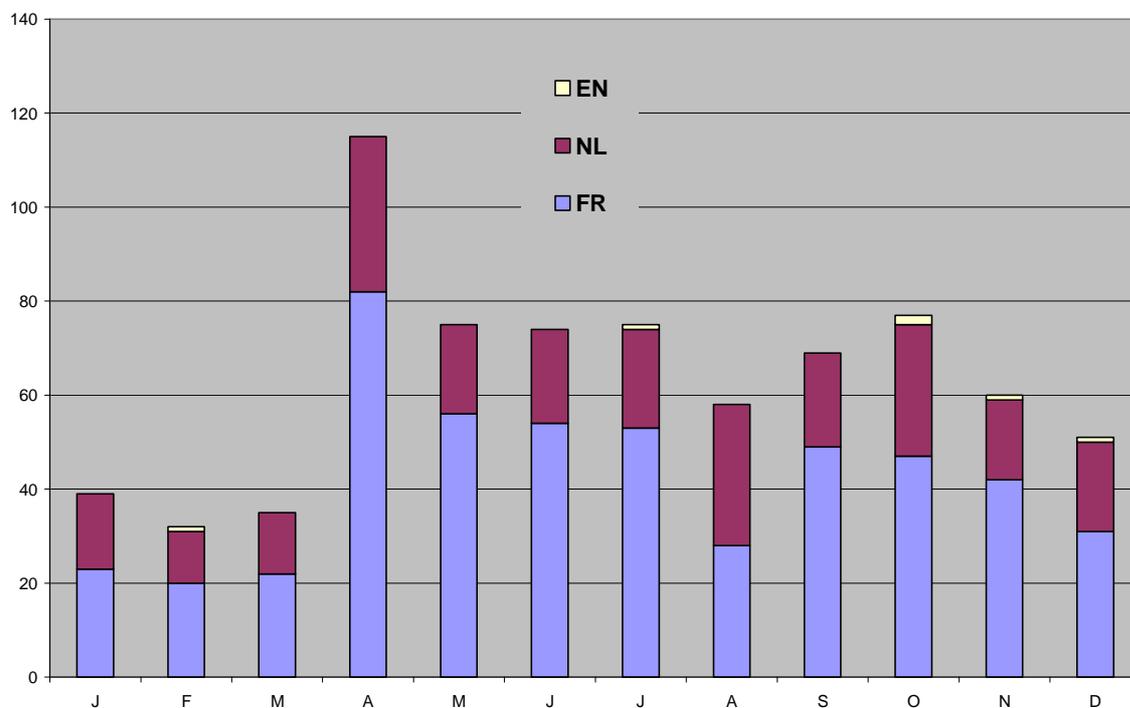
En 2011, nous recevions encore 13 % des plaintes par d'autres moyens que le courriel.

En 2012, sur 760 plaintes, seules 19 sont parvenues par lettre et 4 par téléphone. Il n'y a donc plus que 3 % des plaintes qui viennent par d'autres moyens que le courriel.

Il n'est pas question ici des contacts qui ne sont pas des plaintes. Des milliers de contacts téléphoniques sont dans ce cas.

En quelle langue ?

	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Total 2012
FR	23	20	22	82	56	54	53	28	49	47	42	31	507
NL	16	11	13	33	19	20	21	30	20	28	17	19	247
EN	0	1	0	0	0	0	1	0	0	2	1	1	6
FR %	59%	63%	63%	71%	75%	73%	71%	48%	71%	61%	70%	61%	67%
NL %	41%	34%	37%	29%	25%	27%	28%	52%	29%	36%	28%	37%	33%
EN %	0%	3%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	3%	2%	2%	0%



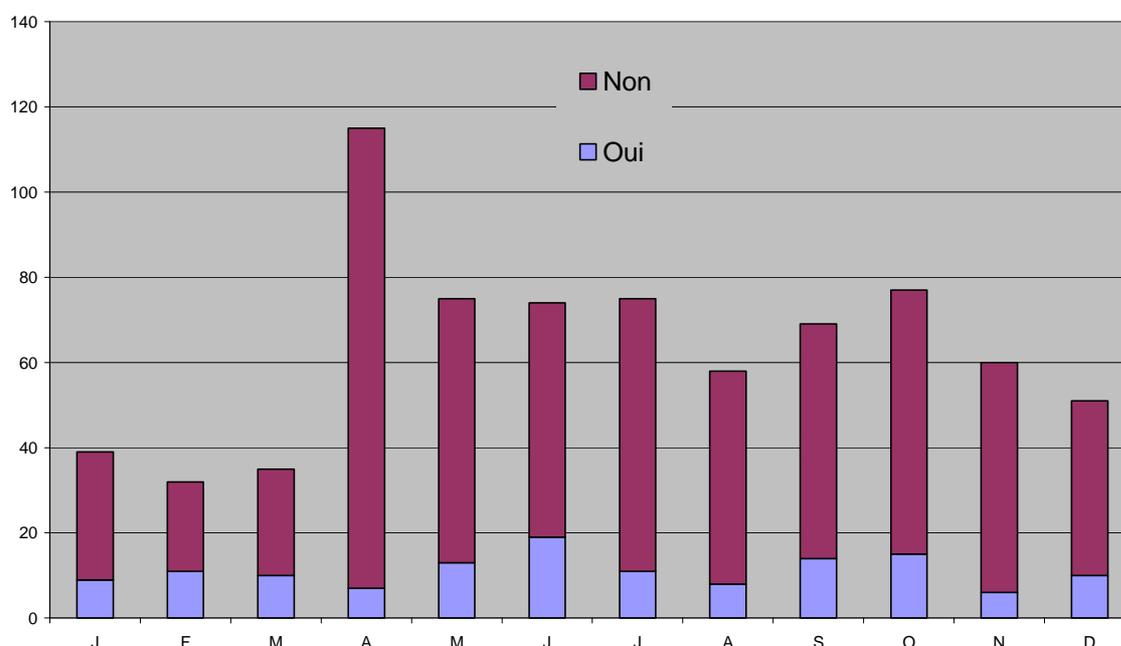
Il est remarquable que la proportion de plaintes en néerlandais n'a cessé d'augmenter à partir de 2007. De 20 % en 2007, le ratio est passé progressivement à 33 % en 2012.

Il convient de remarquer que la statistique porte sur l'ensemble des plaintes introduites auprès du médiateur. Nombre de plaintes sont destinées à d'autres médiateurs. C'est notamment le cas des plaintes qui concernent d'autres opérateurs.

Les plaintes sont-elles recevables ?

	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Total 2012
Oui	9	11	10	7	13	19	11	8	14	15	6	10	133
Non	30	21	25	108	62	55	64	50	55	62	54	41	627
Oui %	23%	34%	29%	6%	17%	26%	15%	14%	20%	19%	10%	20%	17%
Non %	77%	66%	71%	94%	83%	74%	85%	86%	80%	81%	90%	80%	83%

Plaintes recevables O/N



La proportion de plaintes recevables, de 18 % pour 2012, était de 16 % seulement en 2007. Depuis 2007, il n'a jamais dépassé les 24 % de 2009.

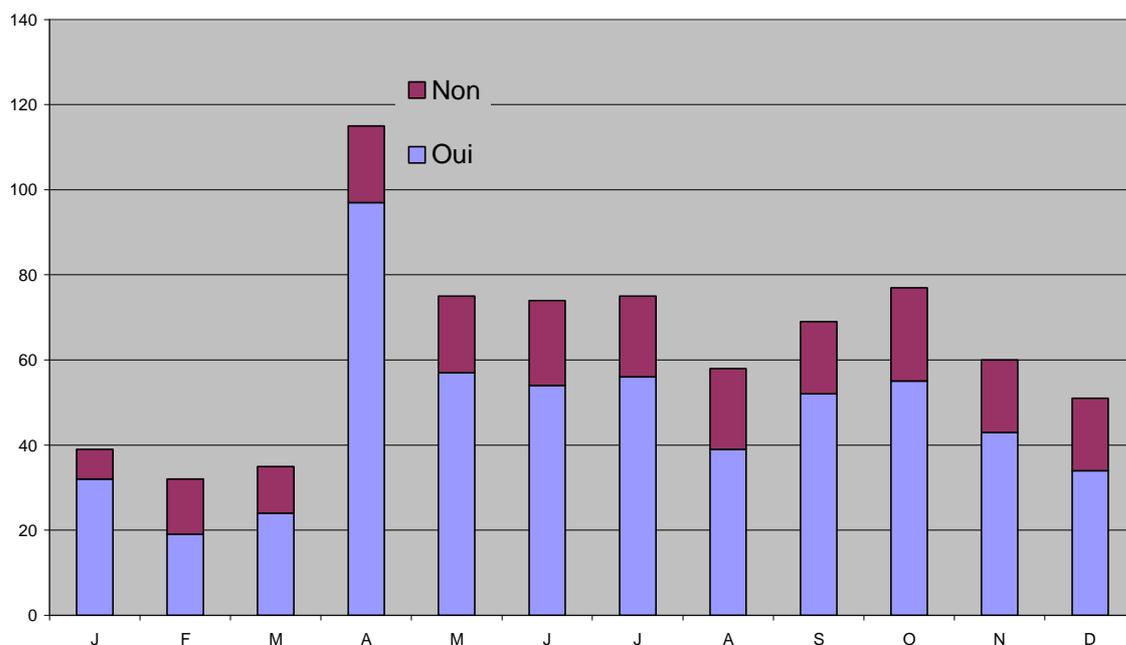
Cependant, le nombre absolu de plaintes recevables, qui est de 133 pour 2012, dépassant donc de peu les 132 de 2011, est le plus élevé à ce jour.

Par ailleurs, qu'une plainte soit irrecevable n'empêche pas que le plaignant puisse néanmoins recevoir satisfaction. Bien que rien ne l'y oblige, le médiateur tente de rendre service aussi aux plaignants dont la plainte n'est pas recevable.

Le plaignant reçoit-il satisfaction ?

	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Total 2012
Oui	32	19	24	97	57	54	56	39	52	55	43	34	562
Non	7	13	11	18	18	20	19	19	17	22	17	17	198
Oui %	82%	59%	69%	84%	76%	73%	75%	67%	75%	71%	72%	67%	74%
Non %	18%	41%	31%	16%	24%	27%	25%	33%	25%	29%	28%	33%	26%

Satisfaction O/N

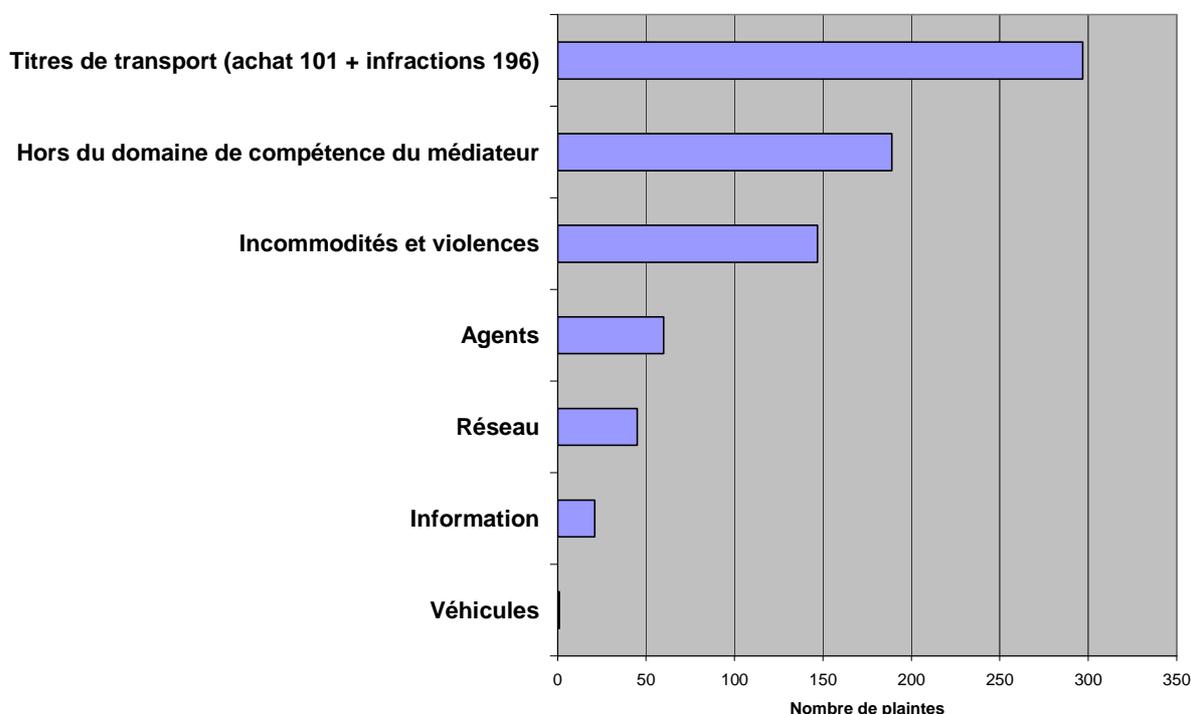


En 2012, ce sont 74 % des plaignants qui ont obtenu satisfaction. En 2011, c'était 73 %. En 2007, ce n'était encore que 59 %.

Comme pour les années précédentes de cette mandature, il n'est pas fait de distinction entre une satisfaction partielle et une satisfaction totale. Par exemple, lorsque l'intervention du médiateur a amené la STIB à réduire une surtaxe sans l'annuler totalement, il a été considéré que le plaignant avait reçu satisfaction.

De quoi se plaint-on auprès du médiateur ?

Titres de transport (achat 101 + infractions 196)	297
Hors du domaine de compétence du médiateur	189
Incommodités et violences	147
Agents	60
Réseau	45
Information	21
Véhicules	1
Total :	760



Les titres de transport restent de loin le premier sujet de plainte, quoique la proportion ne soit plus que de 39 % du total des plaintes en 2012 alors qu'elle avait atteint 54 % en 2008. Ce sont les plaintes en suite de l'acquisition des titres de transport qui ont encore diminué, avec 101 plaintes en 2012 pour 126 en 2011.

En revanche, le nombre des plaintes consécutives à des constats d'infraction est passé de 74 à 196 dans le même temps. Ces plaintes en suite d'infractions comptent pour 25 % du nombre total des plaintes en 2012.

En dehors de la compétence du médiateur se trouvent encore 189 plaintes, soit 25 % des plaintes. Près de 10 % de toutes les plaintes, exactement 74 plaintes, concernent un autre médiateur.

Les incommodités et violences viennent ensuite. Alors qu'elles n'avaient donné lieu qu'à 31 plaintes en 2011, il s'agit de 191 plaintes, pratiquement à égalité avec les 196 plaintes en suite d'infraction. Ces plaintes sont en forte croissance, venant de 39 en 2010 en passant par 88 en 2011.

Chacun des autres sujets représente moins de 10 % des plaintes, dont 8 % à propos des agents.

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

La présentation des pages précédentes est une synthèse des données agrégées à partir du tableau détaillé ci-dessous.

Code	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Tot	
11100	2	2	1	0	2	1	0	1	1	1	0	0	11	Bruit-vibrations-nuisances d'infrastructure
11200	0	0	1	0	0	2	1	0	2	1	1	1	9	Bruit-vibrations des véhicules
12000	1	3	2	4	7	8	4	3	7	9	4	2	54	Code de la route
13100	3	4	0	5	4	5	4	1	5	5	2	3	41	Divers
14000	5	1	5	9	6	5	7	8	7	8	7	6	74	Concernes un autre médiateur
15000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Excès de vitesse du tram
21110	1	3	4	2	6	1	0	2	4	1	0	0	24	Titre de Transport : Achat difficile / files, online
21120	2	0	2	3	0	1	4	4	1	3	3	2	25	Titre de Transport : Achat / réduction
21210	0	0	0	1	0	2	1	0	0	0	1	0	5	TT : Rembourser un solde
21220	0	0	0	0	2	1	1	1	0	0	0	0	5	TT : Rembourser oblitérations
21230	3	1	1	4	0	8	4	5	7	6	0	2	41	TT : Rembourser / défaut
21240	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	TT : Rembourser titre avalé
21310	5	8	8	9	12	13	19	16	12	19	19	20	160	TT : Incident / Erreur ou défaut
21320	0	1	0	0	3	2	1	1	2	1	0	1	12	TT : Incident / Perte, vol, oubli
21330	1	1	0	3	1	2	4	3	4	0	4	1	24	TT : Incident / Recouvrement
22100	0	0	2	0	6	2	7	3	4	5	3	6	38	Réseau : horaires et lignes (y compris attestations)
22200	0	0	0	2	2	1	1	0	0	0	0	1	7	Réseau : arrêts
23100	2	0	1	1	0	2	0	0	1	2	0	1	10	Agent : Ne s'est pas arrêté
23200	1	0	0	0	2	3	2	2	1	0	1	0	12	Agent : Manière de conduire (y compris gsm)
23300	3	2	0	0	5	2	4	1	1	1	5	0	24	Agent : Propos malséants ou maltraitance
23400	0	0	0	0	2	3	2	0	0	3	2	2	14	Agent : Portes
24000	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	Véhicules
25100	3	1	2	2	2	2	0	2	1	4	0	0	19	Incommodités, violences : Propreté+ infrastruc
25200	0	0	0	2	2	1	0	0	1	4	0	2	12	Incommodités, violences : Pertes+dommages
25310	0	1	2	0	0	1	0	0	0	1	2	0	7	Incommodités, violences : Chutes
25320	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Incommodités, violences : Suicides
25400	2	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	6	Incommodités, violences : Agressions
25500	3	2	2	66	8	4	8	3	6	0	1	0	103	Incommodités, violences : Autres
26100	2	0	2	1	2	1	0	2	2	1	1	0	14	Information : statique
26200	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	3	1	7	Information: dynamique (incidents)
	39	32	35	115	75	74	75	58	69	77	60	51	760	

(TT := Titre de Transport)

La partie « Analyse des plaintes » du rapport est organisée selon la classification de la colonne de gauche du tableau.

Analyse des plaintes

Avertissement

Selon l'article 19 de l'Arrêté du Gouvernement du 30 mai 1991, le rapport annuel fait état, notamment, des différentes plaintes ou des différents « types de plaintes ».

Les premiers rapports annuels s'en tenaient aux « types de plaintes ».

Ensuite, nous avons choisi de présenter l'analyse de chaque plainte. Mais 2012 a vu une augmentation de plus de 50 % du nombre des plaintes par rapport à l'année précédente. Il serait fastidieux de lire l'analyse de 760 plaintes dans un rapport de plus de 200 pages. Ce serait, de plus, inutile dans la mesure où ces analyses seraient inévitablement répétitives. Nous avons donc écourté. Nous nous en tiendrons à des **exemples**. Nous les avons sélectionnés de telle sorte qu'ils représentent bien des « types de plaintes » ou qu'ils soient assez originaux pour intéresser le lecteur.

1. Plaintes ne concernant pas les services de la STIB aux usagers

Ces plaintes sont irrecevables. Le médiateur en informe le plaignant.

1.1. Vibrations et autres nuisances aux riverains

1.1.1. Vibrations et autres nuisances attribuées aux installations

1.1.1.1. Arrêt

06062

Madame S se plaint d'un abribus devant son restaurant. Il ne s'agit pas de la plainte d'un usager des services de la STIB. La plainte n'est pas recevable.

Madame S peut s'adresser directement à la STIB. En sa qualité de commerçante, rien ne l'empêche d'aviser l'Echevin de l'Économie et du Commerce.

1.1.1.2. Arbres dans un talus

01031

Monsieur C demande de faire couper les arbres qui bordent la ligne 39 et qui jouxtent sa propriété. Les plaintes des riverains des installations de la STIB ne sont pas recevables par le médiateur.

Néanmoins, le médiateur se renseigne auprès de la STIB. C'est ainsi qu'il peut informer Monsieur C qu'un chantier d'élagage et d'abattage se prépare. Avec l'accord de Monsieur C, la STIB reçoit copie de la plainte.

1.1.1.3. Travaux d'infrastructure

10056

Monsieur B se plaint des nuisances sonores nocturnes provoquées par les travaux aux rails de la STIB dans son quartier. Sa plainte n'est pas recevable parce qu'elle n'émane pas d'un usager de la STIB.

Renseignements pris, le médiateur informe Monsieur B que ces travaux de courte durée consistent à remplacer un coupon de rails et qu'un "toutes boîtes" a été distribué.

Le médiateur avise Monsieur B qu'il transmet copie de son courriel à la personne responsable des relations avec les riverains. Monsieur B remercie.

1.1.2. Bruit et vibrations attribués aux véhicules

06048

Monsieur V se plaint des aiguillages de la place Meiser, à l'arrêt Meiser de l'avenue Rogier. Les vibrations seraient d'après lui à l'origine de fissurations dans les immeubles riverains. La plainte n'est pas recevable parce qu'elle n'émane pas d'un usager.

Compte tenu du fait que la plainte ne comporte aucun élément confidentiel, le médiateur fait copie à la fois aux départements Customer Care et Infrastructure ferroviaire de la STIB. Monsieur V remercie.

Ensuite, la STIB prend contact avec Monsieur V et visite son immeuble sans pouvoir y constater de vibrations. Des mesures ont été faites et l'aiguillage a été contrôlé et réglé récemment. Enfin, faute de pouvoir mettre la voie en cause, la STIB vérifie les roues de tous les trams circulant sur la ligne 62 qui est la seule passant par ces appareils. Il n'y a aucune anomalie. La STIB poursuit ses recherches.

07057

Monsieur D se plaint du bruit provoqué par le passage du tram 39 dans une courbe à proximité de son domicile. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

La plainte ne comportant rien de confidentiel, le médiateur transmet au département Infrastructures de la STIB. Monsieur D remercie.

09011

Monsieur B se plaint du bruit provoqué par le passage des trams sur les rails chaussée de Charleroi. Les plaintes des riverains ne sont pas recevables.

Compte tenu du fait qu'elle ne comporte aucun élément confidentiel, le médiateur informe Monsieur B qu'il en transmet copie au Département Infrastructure de la STIB. Ce département contacte Monsieur B par téléphone pour l'informer de l'état des travaux. Monsieur B remercie.

11015

Madame R se plaint des vibrations provoquées par le passage du tram dans son avenue. Les plaintes des riverains ne sont pas recevables par le médiateur.

Le médiateur informe Madame R qu'il transmet. Le département des Voies et Lignes Aériennes informe Madame R qu'ils assureront le suivi.

Madame R remercie.

1.2. Code de la route

Les plaintes concernant des manquements au règlement sur la circulation routière sont exclues de la compétence du médiateur.

1.2.1. Conflits avec des usagers faibles

1.2.1.1. Traversée des voies de tram

Le piéton n'a absolument pas la priorité sur le tram. Le tram n'est d'ailleurs pas soumis au Code de la Route (art.1 du Code). La raison en est que les véhicules sur rails n'ont pas la même capacité de freinage. En revanche, le règlement interne de la STIB impose aux conducteurs d'être prudents à l'approche des piétons et de les avertir dans certaines circonstances. Les passages piétons sont progressivement complétés ou remplacés par des marquages spécifiques lorsqu'ils traversent des voies de tram.

05066

Monsieur H s'émeut d'accidents dont il a pu lire l'écho dans la Presse. Il propose notamment d'équiper les trams d'un « berceau » qui amortirait le choc en cas d'accident de personne. Il s'agit du « ramasse-corps » qui équipe encore les trams à plancher haut des séries PCC. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Le médiateur remarque que l'émotion est légitime mais qu'il faut se garder de tout jugement téméraire. Il est loin d'être établi que le dispositif aurait pu jouer un rôle favorable dans les accidents en cause, d'autant moins d'ailleurs que certains de ces accidents impliquaient justement des trams qui en étaient équipés. Le dispositif n'est utile qu'en cas de choc frontal à très faible vitesse.

05069

Suite aux accidents intervenus, Monsieur F revient sur une plainte introduite en 2008 et remet en cause la priorité des trams à certains carrefours. La plainte n'est pas recevable.

Le médiateur rappelle à Monsieur F qu'en 2008 il avait évoqué les considérations liées à la mécanique du contact rail-roue. Ces contraintes physiques n'ayant pas changé, il ne saurait être question de modifier les comportements que le règlement sur la circulation routière impose au piéton. Les conducteurs des trams sont soumis à d'autres règlements qui leur imposent notamment la prudence et, dans certaines circonstances, l'usage des avertisseurs. Il est manifeste que Monsieur F ignore les circonstances des accidents qui provoquent sa réaction.

1.2.1.2. Piétons - bus

08002

Monsieur A a été impliqué en tant que piéton dans une collision entre deux autobus de la STIB. Il a encouru une blessure au nez et se plaint de ne plus avoir de nouvelles de son dossier. La plainte est recevable. Le médiateur informe Monsieur A qu'il a repris contact avec son correspondant à la STIB, d'une part ; avec l'employeur de Monsieur A, d'autre part.

Il note que la STIB n'avait pas laissé le dossier sans suite. Ce dossier a été traité selon les normes qui règlent les accidents du travail ou sur le chemin du travail. Jusqu'ici, la STIB a remboursé une facture d'ambulance et plusieurs autres montants dont l'employeur de Monsieur A possède le détail.

Il note également que la STIB n'a pas clôturé le dossier.

Monsieur A annonce d'autres interventions. Il est donc d'autant plus important qu'il en informe la STIB. C'est l'objet des formulaires et certificats médicaux. Si Monsieur A rencontre des difficultés pour remplir ces formulaires, le médiateur l'informe que son employeur l'y aidera volontiers.

08007

Monsieur G a failli se faire renverser par un autobus. La plainte n'est pas recevable parce qu'elle concerne le Code de la Route.

Le médiateur suggère de s'adresser au département Customer Care de la STIB.

1.2.1.3. Cyclistes - bus

Aucune plainte à ce sujet.

1.2.1.4. Cyclistes – tram

10002

Madame B, qui se déplace à vélo, se plaint d'un wattman qui aurait manifesté son impatience alors qu'elle escaladait la chaussée d'Alsemberg de la rue Alphonse Asselberghs à l'avenue Cogen. Madame B est persuadée que le marquage au sol lui donne la priorité sur le tram. Sa plainte n'est pas recevable parce qu'elle concerne le Code de la Route.

Le médiateur indique à Madame B comment se plaindre à la STIB.

Cependant, le médiateur estime qu'il est utile de la détromper sur son interprétation du Code de la Route. Un cycliste, ou d'ailleurs quelque catégorie d'usager que ce soit, ne dispose d'aucune priorité par rapport au tram, quel que soit le marquage.

Le règlement sur la circulation routière (code de la route) ne s'applique pas aux trams. L'article 1 énonce que « Les véhicules sur rail empruntant la voie publique ne tombent pas sous l'application du présent règlement. ». Toutefois, le conducteur du tram obéit à des Instructions et Règlements sur l'Exploitation des Tramways qui, bien évidemment, comportent des règles de prudence.

En revanche, l'article 12.1 impose que « tout usager doit céder le passage aux véhicules sur rails ; à cette fin, il doit s'écarter de la voie ferrée dès que possible ». Le marquage en question n'exonère pas de cette obligation.

Madame B devra voir si elle souhaite toujours déposer plainte.

1.2.2. Conflits avec des automobilistes

1.2.2.1. Collisions avec des automobiles

04043

Madame M revient sur un accident de la circulation entre sa voiture et un bus de la STIB. La plainte n'est pas recevable parce que les faits datent d'il y a plus que trois mois. De plus, les plaintes concernant un manquement au règlement sur la circulation routière sont exclues de la compétence du médiateur.

07043

Monsieur Z a eu un accident de la circulation avec un véhicule de la STIB. La responsable du service social d'un hôpital demande des renseignements concernant le dossier. Il ne s'agit pas d'une plainte recevable par le médiateur. Le médiateur communique les coordonnées du service du Contentieux de la STIB.

01010

Monsieur D a constaté à deux reprises des dégâts à son véhicule garé à proximité d'un rond-point. Il croit pouvoir avancer que des bus de la STIB pourraient être en cause. Sa plainte n'est pas recevable car elle concerne le Code de la Route.

Monsieur D s'adressera à la STIB.

10052

Madame C se plaint qu'un autobus a accroché le rétroviseur de sa voiture. La plainte n'est pas recevable parce qu'elle concerne le Code de la Route.

Le médiateur fournit à Madame C les coordonnées du service du Contentieux de la STIB.

Finalement, la STIB informe le médiateur que Madame C sera dédommée.

10061

Monsieur L a eu un léger accrochage suivi d'une joute verbale avec le chauffeur de bus qu'il avait rattrapé et intercepté. Monsieur L estime que l'agent de la STIB a commis un délit de fuite et a manqué à ses devoirs en refusant de remplir une déclaration contradictoire d'accident. La plainte n'est pas recevable pour la double raison qu'elle n'émane pas d'un usager et qu'elle concerne le Code de la Route.

Le médiateur fournit cependant quelques éclaircissements à Monsieur L. Il n'est pas nécessaire que la partie adverse reconnaisse quoi que ce soit pour que la déclaration soit complète. Le constat amiable, rempli par les deux parties, n'est pas une obligation. Chaque partie est libre de traiter avec sa compagnie d'assurances.

Par ailleurs, un superviseur est intervenu. Il n'y a pas de raison de douter que celui-ci aura recueilli toutes les informations nécessaires au service du Contentieux pour traiter le dossier. C'est d'ailleurs de cette façon que les sociétés de transport public traitent les dossiers d'accident.

Comme Monsieur L indique que les dégâts « ne sont pas si graves », il est fort vraisemblable que le conducteur du bus ne s'en soit pas aperçu.

Dès lors, il n'y a pas de délit de fuite.

11025

L'autocariste S, basé en Pologne, s'inquiète des suites du dossier de contentieux d'une collision avec un autobus de la STIB. La plainte n'est pas recevable parce qu'elle concerne le Code de la Route.

Le médiateur s'informe néanmoins auprès du Service du Contentieux. Celui-ci avait enregistré la déclaration du chauffeur et attendait des renseignements de l'autocariste. Le médiateur informe le plaignant qu'il a transmis son courriel.

1.2.2.2. Conflits entre automobilistes et chauffeurs de bus

Comme les autres plaintes liées au Code de la Route, ces plaintes sont irrecevables. Le médiateur indique comment introduire une plainte à la STIB. En aucun cas il ne transmet les dénonciations.

05012

Monsieur M signale qu'un chauffeur de bus lui a fait une queue de poisson.

05034

Monsieur H explique qu'un chauffeur de bus l'a empêché de s'intercaler dans une file de voitures.

06021

Monsieur V, en tant qu'automobiliste, critique une manœuvre d'un chauffeur de bus de la ligne 48.

02008

Pour rejoindre en voiture l'immeuble où Madame M a ses activités professionnelles, elle traverse un couloir de bus. Madame M a eu une altercation avec le conducteur d'un bus.

06074

Monsieur A expose que deux autobus bloquaient un carrefour et que les chauffeurs lui ont manqué de respect.

10023

Monsieur C se plaint d'un chauffeur de bus qui a brulé un feu rouge à la sortie d'un hôpital.

11011

Monsieur M critique la manière de conduire des chauffeurs des entreprises de transports en commun, sans plus de précision.

11018

Monsieur G se plaint de la réaction d'un chauffeur de bus de la ligne 42 auquel il a bloqué la route.

12001

Monsieur L s'est trouvé dans un encombrement de la place Meiser. Il attribue cet embouteillage au manque de fair-play d'un chauffeur de bus de la STIB.

12023

Un chauffeur d'autocar débarquait des passagers à proximité d'un passage des bus de la STIB. Plusieurs bus étaient passés sans encombre. Un chauffeur de bus a estimé que le passage était trop étroit et il l'a fait savoir de façon véhémence. Le chauffeur de car s'en plaint au médiateur.

1.2.2.3. Pro Justitia dressés par des agents de la STIB dans le cadre du code de la route

02027

Monsieur B s'est fait verbaliser parce que son auto stationnait sur un arrêt de bus. Sa plainte n'est pas recevable parce qu'elle concerne le Code de la Route.

Le médiateur conseille à Monsieur B de faire part de ses remarques au service de gestion administrative des infractions qui les transmettra au Parquet.

03014

Monsieur S a garé son véhicule sur un arrêt d'autobus. Il se plaint d'avoir reçu le procès-verbal en néerlandais. Monsieur S s'en offusque, pensant que, sur le territoire de cette commune de la Région de Bruxelles-capitale, le français serait de règle. La plainte n'est pas recevable parce qu'elle concerne le Code de la Route.

Le médiateur avise cependant Monsieur S qu'en ce qui concerne l'emploi des langues, la Région de Bruxelles-Capitale est bilingue. Ni le français ni le néerlandais ne sont privilégiés. Monsieur S peut recevoir une traduction du document en s'adressant à infractions@stib.irisnet.be.

Le document, qu'il soit en français ou en néerlandais, indique quels sont les moyens de recours. Monsieur S a la faculté d'adresser ses observations à la même adresse de courriel. La STIB transmettra alors les observations au Parquet en même temps que le procès-verbal.

04005

Madame S avait garé sa voiture sur un arrêt de bus de la STIB. Sa plainte n'est pas recevable parce qu'elle concerne le Code de la Route.

Madame S pourra faire valoir ses observations à l'adresse infractions@stib.irisnet.be. Le service de gestion administrative des infractions joindra au dossier qu'il envoie au Parquet.

04094

Monsieur A a reçu un Pro-Justitia dont il demande la traduction en français. La plainte n'est pas recevable parce qu'elle concerne le Code de la Route.

Hors médiation, le médiateur livre toutefois quelques informations.

Selon le Pro Justitia, le véhicule de Monsieur A était stationné en infraction à l'article 25.1.2 du règlement sur la circulation routière qui interdit le stationnement à moins de 15 mètres de part et d'autre d'un poteau d'arrêt de transport en commun.

Les procès-verbaux sont rédigés dans la langue de l'agent verbalisant.

Il appartient à Monsieur A de demander la traduction en français.

Monsieur A a toujours le droit de contester une infraction ou de présenter des observations au Parquet à l'aide du formulaire à sa disposition.

Le médiateur informe le service de gestion administrative des infractions de la STIB de la requête de Monsieur A.

09010

Monsieur P a garé son véhicule sur un emplacement d'autobus. Il conteste le procès-verbal. Comme la plainte concerne le Code de la Route, elle n'est pas recevable par le médiateur. Le médiateur lui fournit quelques explications et lui indique comment introduire une plainte à infractions@stib.irisnet.be

1.2.2.4. Règlements communaux de stationnement

09014

Monsieur A se plaint du fait que le parking est devenu payant aux abords de la station de métro Heysel.

09061

Madame V déplore l'installation de parcmètres au parking du Heysel.

10003

Madame R se plaint du fait que les parkings sont devenus payants aux abords de la station de métro Stuyvenberg.

Étant donné que la plainte concerne le code de la route, elle n'est pas recevable.

Le médiateur rappelle que c'est le plan de stationnement de la Ville de Bruxelles, entré en vigueur le 1er octobre, qui rend le stationnement payant sur tout le territoire de la Ville. Même les riverains devront acheter une autorisation.

10046

Madame T se plaint du fait que les parkings sont devenus payants aux abords des stations de métro Roi Baudouin, Heysel et Houba-Brugmann. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur lui indique comment procéder. Madame T remercie.

10048

Madame P se plaint du fait que les parkings vont être payants aux abords des stations de métro Roi Baudouin, Heysel et Houba Brugmann. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur indique comment procéder en même temps qu'il fournit quelques informations

1.2.3. Infrastructures routières

05030

Monsieur D attire l'attention sur la situation du carrefour boulevard Léopold III/ boulevard Wahis. La plainte n'est pas recevable parce qu'elle concerne le Code de la Route..

11023

Suite à un accident de personne sur le réseau de la STIB, Monsieur S émet des considérations sur le réseau tram de la STIB. Sa plainte n'est pas recevable parce qu'elle a trait au Code de la Route. Quelques éléments d'appréciation sont fournis à Monsieur S hors médiation.

1.2.4. Collision avec une façade

06057

Au cours d'une manœuvre, un autobus de la STIB a endommagé une façade. La plainte n'est pas recevable parce qu'elle n'émane pas d'un usager des services de la STIB, d'une part ; qu'elle concerne le code de la route, d'autre part.

Néanmoins, le médiateur se renseigne auprès du service du Contentieux de la STIB. La STIB avait écrit aux assureurs en demandant le devis de réparation. Il y a de cela près d'un an et demi. Depuis, la lettre de la STIB aux assureurs de l'immeuble est restée sans réponse.

1.3. Divers

1.3.1. Plaintes concernant la STIB mais hors compétence du médiateur

1.3.1.1. Plaintes concernant le département des Ressources Humaines

02017

Monsieur P est le fils d'un agent STIB décédé. Il réclame un versement de la STIB. La plainte n'est pas recevable du fait que le médiateur n'est pas compétent pour les plaintes des agents de la STIB. Le médiateur conseille à Monsieur P de s'adresser au département des Ressources humaines de la STIB.

06058

Madame H se plaint du fait que son mari n'a reçu aucun retour à sa candidature introduite auprès de la STIB. Le médiateur n'est pas compétent pour les plaintes qui ne viennent pas d'un usager. Il en fait part à sa correspondante.

09047

Monsieur N a un souci avec le service de recrutement de la STIB. La compétence du médiateur est limitée aux plaintes des usagers des services de la STIB. La plainte de Monsieur N n'est pas recevable.

1.3.1.2. Autres

01022

Monsieur V se plaint du fait que les chauffeurs de bus laissent tourner leur moteur au terminus de la ligne 64. La plainte n'est pas recevable parce qu'elle n'émane pas d'un usager de la STIB.

1.3.2. Plaintes ne concernant pas la STIB

1.3.2.1. Plaintes destinées au Service de médiation du SPF Économie

06065

Madame X a pris un abonnement d'assistance en cas de panne de son automobile. Madame X s'est aperçue qu'elle n'a pas choisi la formule d'abonnement qui lui aurait convenu au mieux. C'est erronément qu'elle s'adresse au médiateur auprès de la STIB. La plainte n'est pas recevable.

Le médiateur suggère de se renseigner sur le site web du SPF Économie consacré aux litiges à la consommation.

1.3.2.2. Service Collecto

12017

Monsieur D a eu un souci avec le service de taxi collectif Collecto. Il réclame une indemnité de 10 euros. Mais Collecto n'est pas un service de la STIB. Le médiateur auprès de la STIB n'est pas compétent pour les plaintes concernant ce service.

Le médiateur renseigne l'adresse collecto@mrbc.irisnet.be qui recueille les observations des utilisateurs de Collecto.

1.3.2.3. Divers autres

05029

Monsieur S rencontre un souci avec un réseau social de l'internet. La plainte n'est pas recevable.

06023

Madame V signale qu'une erreur s'est glissée dans un article de journal concernant le gagnant d'une course cycliste. Cela ne concerne pas la STIB. La plainte n'est pas recevable.

07044

Monsieur S est étudiant. Il a laissé passer la date limite d'inscription pour la session d'examen. Il demande un conseil. Ce n'est pas une plainte recevable par le médiateur auprès de la STIB.

Le médiateur suggère de prendre contact avec l'établissement d'enseignement.

09020

Monsieur T s'est fait mordre par le chien de son employeur. La plainte ne concernant pas la STIB, elle n'est pas recevable. Le médiateur suggère de s'informer sur le site du SPF Justice et il en communique les coordonnées.

1.4. Plaintes destinées à d'autres ombudsmans

Chaque médiateur reçoit des plaintes qui ne lui sont pas destinées.
Le médiateur auprès de la STIB a reçu 74 plaintes destinées à d'autres médiateurs et ombudsmans.

Si l'état de la plainte le permet, le médiateur de la STIB transmet directement à son collègue. Sinon, il oriente le plaignant.

1.4.1. Médiateur fédéral

Ce sont des plaintes qui concernent des administrations fédérales. Nous nous en tiendrons à un seul exemple.

01015

Monsieur H attendait un colis de Chine. Le colis est retenu par la douane. Dans les locaux de la douane, Monsieur H a constaté qu'il manquait des pièces dans le colis. La plainte ne concerne pas la STIB. Elle n'est pas recevable. Monsieur H a déposé plainte aux services de police. Le médiateur renseigne néanmoins sur les coordonnées de ses collègues les Médiateurs fédéraux (pour ce qui concerne la douane) et les Médiateurs des Services postaux.

1.4.2. Médiateur flamand

Le Vlaamse Ombudsman est compétent pour les plaintes en deuxième ligne concernant De Lijn. Le médiateur auprès de la STIB reçoit d'autant plus de plaintes concernant De Lijn que les listes de médiateurs néerlandophones le placent en premier, du fait que son titre officiel « bemiddelaar » le place alphabétiquement avant les ombudsmans. Voici un exemple.

08041

Le mari de Madame V a reçu de De Lijn un abonnement DINA. Les abonnements DINA sont une initiative du Gouvernement flamand incitant à utiliser les transports en commun. De même que les abonnements Bruxell'Air, ils s'obtiennent à condition notamment de mettre fin à l'immatriculation d'une voiture.

Mais, Monsieur V ayant atteint l'âge de 65 ans depuis lors, il bénéficie d'un OmniPas 65+ gratuit.

Madame V demande s'il est possible de transférer l'abonnement DINA à son nom. La plainte ne concerne pas la STIB. Elle n'est pas recevable.

Le médiateur fournit un certain nombre de renseignements à Madame D. Il suggère de s'adresser à De Lijn et ensuite, éventuellement, à son collègue le Vlaamse Ombudsman.

1.4.3. Médiateur Wallon

Le Médiateur Wallon est compétent pour les plaintes en deuxième ligne concernant les TEC.

04079

Monsieur G, en tant qu'automobiliste, se plaint d'un chauffeur de bus des TEC. Comme il ne s'agit pas de la STIB, la plainte n'est pas recevable.

Le médiateur conseille de s'adresser à TEC et ensuite, si nécessaire, à son collègue le Médiateur de la Région Wallonne.

Monsieur G remercie.

1.4.4. Médiateur des Pensions

09040

Madame D se plaint que sa pension n'a pas été versée sur son compte en banque à la date habituelle. Le médiateur suggère à Madame D de s'adresser à son collègue des Pensions à qui il envoie déjà une copie de la plainte.

1.4.5. Médiateur pour les Voyageurs Ferroviaires

Certaines plaintes concernent exclusivement le Médiateur pour les Voyageurs Ferroviaires. D'autres concernent à la fois la SNCB et la STIB. C'est le cas lorsque la plainte porte sur des abonnements combinés.

11045

Monsieur D a appris qu'il était titulaire de deux cartes MoBIB. Il demande l'aide du médiateur pour éclaircir le mystère. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur suggère déjà à Monsieur D de se tourner vers la SNCB. Ayant en effet obtenu un certain nombre de renseignements de la STIB, le médiateur fait part à Monsieur D de l'hypothèse qui lui semble la plus vraisemblable. La STIB ne lui a pas délivré de carte MoBIB.

En revanche, la SNCB a délivré une première carte MoBIB à Monsieur D (portant les deux logos SNCB et STIB) en mai 2010. Cette carte est destinée aux titulaires d'abonnements combinés SNCB + STIB et permet d'actionner les portillons du réseau STIB. Monsieur D a payé 5 euros pour cette première carte MoBIB.

Avant cela, Monsieur D avait acquis un abonnement SNCB+STIB pour 2009-2010, à un moment où il n'y avait pas encore de portillons et où les cartes MoBIB n'étaient pas encore généralisées pour circuler sur le réseau STIB.

La SNCB a délivré une nouvelle carte MoBIB à Monsieur D en novembre 2012 en remplacement de la carte émise en 2010. Vérification faite, le numéro est bien celui de cette carte MoBIB émise par la SNCB et dont il est le titulaire. C'est cette nouvelle carte qu'il a payée 10 euros, prix d'un duplicata.

Pour s'en assurer, le médiateur conseille à Monsieur D de vérifier qu'elle porte bien le double logo SNCB (le B entouré d'une ellipse) et STIB. La SNCB aura chargé cette carte d'un contrat d'abonnement annuel STIB, c'est-à-dire la partie STIB de l'abonnement combiné.

Selon les dispositions prises de commun accord entre la STIB et la SNCB, c'est cette dernière qui gère les litiges concernant les cartes MoBIB qu'elle émet.

À partir du mois de novembre 2012, la SNCB adopte aussi le système MoBIB et émet donc ses propres cartes MoBIB.

Elle ne délivrera plus les cartes MoBIB de l'ancien système qui, elles, ne prenaient que la part STIB de l'abonnement combiné SNCB+STIB. Les nouvelles cartes SNCB reçoivent les contrats SNCB (que l'ancienne carte MoBIB ne recevait pas) et encore les contrats STIB émis par la SNCB dans le cadre d'un abonnement combiné SNCB+STIB.

Le médiateur suppose, jusqu'à preuve du contraire, que – dans cette période transitoire de novembre 2012 – la SNCB lui a encore délivré un duplicata de l'ancien type de carte. Il a donc toujours besoin de ses anciens documents SNCB pour circuler sur le réseau SNCB, tandis que la carte MoBIB ancien modèle ne sert que sur le réseau STIB.

Le médiateur conseille à Monsieur D d'introduire une plainte auprès de la SNCB et, s'il n'obtient pas satisfaction, de se tourner vers le Médiateur des Voyageurs Ferroviaires.

1.4.6. Médiateur du Secteur Postal

06015

Le père de Monsieur P ne reçoit plus son journal. Cela ne concerne en rien la STIB. La plainte n'est pas recevable. Le médiateur suggère à Monsieur P de s'adresser à sa collègue du Secteur Postal à laquelle il transmet et qui accuse réception.

1.4.7. Médiateur des Télécommunications

01014

Monsieur N se plaint d'un opérateur de téléphonie. La plainte ne concerne pas la STIB. Elle n'est pas recevable. Le médiateur communique les coordonnées de l'Ombudsman des Télécommunications à Monsieur N et il transmet la plainte à son collègue.

L'Ombudsman des Télécommunications demande des informations complémentaires via le médiateur auprès de la STIB. Celui-ci transmet cette demande au plaignant en l'invitant à poursuivre directement avec l'Ombudsman des Télécommunications.

07039

Madame H, qui est commerçante, a un souci avec un terminal de paiement, dont le mauvais fonctionnement influence défavorablement son chiffre d'affaires. La plainte n'est pas recevable.

Le médiateur conseille à Madame H de contacter son collègue des Télécommunications.

08037

Monsieur J qui désire changer d'opérateur Telecom sans payer de frais. La plainte ne concerne en rien les services de la STIB. Le médiateur suggère que Monsieur J s'adresse d'abord à l'opérateur Telecom et ensuite, si nécessaire, à son collègue des Télécommunications.

1.4.8. Médiateur de l'Énergie

06033

Madame V se plaint de son précédent fournisseur d'énergie qui ne lui a pas remboursé le montant du décompte final. La plainte n'est pas recevable.

Le médiateur suggère à Madame V de s'adresser à son collègue Ombudsman de l'Énergie auquel il fait copie de la plainte et qui accuse réception.

1.4.9. Médiateur des Banques

07071

Madame M a un problème avec sa banque. Sa plainte n'est pas recevable.

Le médiateur conseille à Madame M de s'adresser à son collègue des banques et informe Madame M qu'il l'transmet sa plainte.

1.4.10. Médiateur des Assurances

05008

Monsieur V comptait sur son assureur pour le défendre en justice mais l'assureur refuse. La plainte ne concerne en rien la STIB, de sorte qu'elle n'est pas recevable.

Le médiateur suggère de s'adresser à sa collègue Ombudsman des assurances.

Monsieur V remercie.

1.4.11. Médiateurs locaux

04101

Monsieur E souhaite se plaindre de deux policiers. La plainte n'est pas recevable par le médiateur auprès de la STIB.

Le médiateur suggère à Monsieur E de s'adresser soit au chef de police de la zone, soit au service de médiation de la ville ou de la commune s'il en existe un, soit enfin au Comité P.

06045

Monsieur S, qui occupe un logement social, a fait l'objet d'un arrêté d'expulsion. Il est obligé de rembourser la garantie locative. La plainte ne concerne pas la STIB. Le médiateur suggère de s'adresser à son collègue, le Médiateur de la Ville en question.

2. Concerne les services de la STIB

2.1. Titres de transport

2.1.1. Acquisition

2.1.1.1. Difficulté d'acquérir un titre

01018

Monsieur W n'arrive pas à commander l'abonnement de sa fille via Bootik online. La plainte est recevable. Après avoir consulté le service de Vente à distance, le médiateur informe Monsieur W que l'abonnement est « délivré » et que la première validation de la carte MoBIB suffit à l'activer.

02020

Monsieur T désire renouveler son abonnement annuel via un mail. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Le médiateur informe Monsieur T, qu'à défaut, il peut renouveler son abonnement via Bootik online. Monsieur T remercie.

03008

Madame D a chargé son abonnement à une borne Go. Elle n'a pas reçu le ticket justificatif sur base duquel elle se fait rembourser par son employeur. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Compte tenu du fait que la plainte ne comporte aucun élément confidentiel le médiateur avertit Madame D qu'il en transmet copie à la STIB. Le département Relations Clientèle enverra la pièce à Madame D.

03010

Le fils de Monsieur R a acheté un abonnement mensuel à une borne GO. Son compte a été débité de 2x 17,75 euro, tarif CF (Communauté Française) moins de 25 ans. Monsieur R demande que lui soient remboursés les 17,75 euros payés indûment. La plainte est recevable.

Le médiateur informe Monsieur R que la transaction avait abouti à la délivrance d'un seul abonnement mensuel (moins de 25 ans) au prix de 17,75 euro, tarif en vigueur jusqu'au 31 janvier 2012 tenant compte de la prise en charge de 50 % par la Communauté française. Il ne s'agit pas d'un abonnement scolaire mais la CF prend néanmoins en charge. Pour information : les abonnements "moins de 25 ans" ne se trouvent plus dans la nouvelle grille tarifaire en vigueur depuis le 1er février et ils ne sont donc plus en vente depuis lors. La STIB n'a aucune obligation de rembourser un bien ou un service qui a été régulièrement acquis.

Les abonnements mensuels ne sont pas remboursés.

En revanche, si la STIB a reçu un paiement sans délivrer la contrepartie, elle doit évidemment le rembourser.

Le département Relations clientèle charge la carte de Monsieur R – à distance – d'une carte de 10 voyages et de trois cartes d'un voyage. Ensuite, Monsieur R aura encore à se plaindre de difficultés à charger la carte de 10 voyages.

03013

Madame V se plaint de la qualité de la photo qui figure sur sa nouvelle carte MoBIB. Cette carte est un duplicata pour lequel Madame V a versé 10 euros.

La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le service de médiation prend contact avec la Bootik à laquelle s'est adressée Madame V. Le responsable accepte de changer la carte gratuitement. Madame V remercie.

05019

Madame V n'a pas reçu la preuve de paiement de l'abonnement mensuel qu'elle a acheté à une borne Go. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Voyant que la plainte ne comporte rien de confidentiel, le médiateur transmet au département Customer Care. Celui-ci fait parvenir l'attestation à Madame V.

05025

Madame B rencontre des difficultés pour recharger sa carte MoBIB, ce qui l'oblige parfois à acheter des cartes pour voyager. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Comme elle ne comporte aucun élément confidentiel, le médiateur transmet la plainte au département Customer Care de la STIB.

Pour parer au plus pressé, le médiateur suggère à Madame B de se rendre dans une agence commerciale de la STIB (une « Bootik ») pour y faire vérifier sa carte. Si la carte ne présente pas de défaut visible résultant d'un manque de précaution, la STIB la remplacera sans frais. Sinon, les frais de duplicata lui coûteront 10 euro.

05044

Madame V a commandé un abonnement mensuel MoBIB valable à partir du 28 avril 2012. Il ne lui était pas parvenu. Elle l'a finalement obtenu en Bootik à la mi-mai 2012. Elle demande une compensation pour la quinzaine perdue. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Considérant que le courriel de Madame V ne contenait rien de confidentiel, le médiateur transmet à la STIB. Il informe Madame V qu'il a demandé à la STIB de prêter une attention particulière à son cas et aux autres situations similaires. Le département Customer Care adresse 2 cartes de 10 voyages à Madame V.

05048

Madame E a acheté une carte de 10 voyages Jump (13 euros) alors que son intention était de charger 10 voyages sur sa carte MoBIB (11,80 euros). Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur attire l'attention de Madame E sur le fait que, si elle n'a pas pris la carte MoBIB, un autre voyageur aura profité de l'aubaine.

05058

Monsieur B, qui s'est fait voler son portefeuille, regrette de devoir payer 10 euros pour le duplicata de sa carte MoBIB. Il se demande comment récupérer les voyages chargés sur cette carte. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur rassure Monsieur B. Un duplicata est, par définition, une copie conforme à l'original. La STIB doit donc transférer sur le duplicata tous les contrats qui se trouvaient sur la carte MoBIB originale. Cette disposition s'applique aux abonnements sans que cela n'entraîne de difficulté. Cependant, pour ce qui concerne les contrats de voyage à l'unité - tels que les 2 x 10 voyages moins les 3 utilisés sur la carte de Monsieur B - l'agent préposé à la Bootik n'a pas accès directement à ces données et il doit prendre contact avec un correspondant du siège en présence du client. Lorsque ce contact n'est pas possible dans un délai raisonnable et acceptable par le client, le préposé remet néanmoins la carte MoBIB et conseille au client de s'adresser au département Customer Care. Ce dernier s'occupe du chargement de la base de données et la carte MoBIB sera mise à jour lors de son premier passage sur un appareil valideur.

Le préposé aurait dû informer Monsieur B dans ce sens. Le médiateur conseille à Monsieur B de prendre contact avec le département Customer Care.

Monsieur B remercie. Il interpellera le département Customer Care sur le montant réclamé pour le duplicata.

08027

Madame B, qui désirait renouveler son abonnement annuel à la Bootik de Stockel, déplore que celle-ci soit fermée pour plusieurs jours sans que les clients en soient avisés. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Après enquête, le médiateur informe Madame B qu'il regrette que la STIB n'ait pas informé les usagers. Cependant, à la décharge de la STIB, il convient de préciser qu'elle a dû faire face à des absences imprévues et qu'il n'a pas été possible d'assurer ce service.

09026

Monsieur C demande le remboursement d'une carte de 10 voyages achetée à la station de métro Roodebeek. Le montant a été débité de son compte sans que le titre lui soit délivré. La plainte est recevable. La STIB envoie une carte de 10 voyages.

09036

Madame B voulait acheter un abonnement mensuel à un automate Go. Au lieu de l'abonnement, l'appareil lui a délivré un « ticket préjudice ». Madame B a présenté ce ticket à la Bootik de la Gare du Midi pour se faire rembourser les 46,50 euros de l'abonnement. L'employé du guichet lui a répondu que la demande de remboursement ne peut se faire que par l'internet. La plainte est recevable.

Après avoir pris contact avec le département Customer Care de la STIB, le médiateur informe Madame B qu'elle a le choix entre deux possibilités : soit demander le remboursement sur le compte en banque dont elle fournit le numéro, soit accepter que la STIB charge sur la base de données des cartes MoBIB un abonnement mensuel qui débutera à la date que Madame B aura choisie. Le département Customer Care prendra contact avec Madame B

Madame B remercie.

Remarque. La réponse du préposé à la Bootik n'est pas acceptable. Ce préposé devait recevoir la plainte et la transmettre.

2.1.1.2. Difficulté d'obtenir un tarif préférentiel

01023

Le représentant d'un service social demande la gratuité des transports en commun pour des « mineurs non-accompagnés ». Ceux-ci disposent d'une attestation du CPAS mais ils n'ont aucun document d'identité. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur informe déjà Monsieur T que la STIB applique les directives émanant de l'Office des Étrangers relatives aux documents d'identité.

Cependant, le médiateur note que la STIB a délivré des abonnements mensuels (au prix plein).

Le médiateur se tient prêt à répondre lorsqu'il aura reçu une plainte recevable. Il insiste auprès de la STIB afin qu'elle réponde rapidement au plaignant.

01036

Pour ses enfants, Madame D a acheté des abonnements « B(rik) ». Ces abonnements scolaires étaient subsidiés par la Communauté flamande. Se rendant compte qu'elle aurait mieux fait d'acheter des abonnements « famille nombreuse », qui sont moins chers, elle a demandé à la STIB de lui rembourser la différence. La STIB le lui a promis. Mais Madame D a attendu en vain le versement.

Bien qu'il n'incombe pas à la STIB de rembourser les abonnements « B(rik) », le département Relations clientèle accepte de compenser sous forme de cartes de 10 voyages.

Cet arrangement convient à Madame D. En effet, son époux n'est pas abonné et il pourra faire usage des cartes. Madame D viendra retirer les cartes au siège social de la STIB.

03006

Monsieur V, père de famille nombreuse, se plaint de ne pas obtenir le tarif dégressif concernant le renouvellement des abonnements de ses deux filles ainées. Sa demande de remboursement porte sur un montant de 40,75 euro. Sa plainte est recevable.

Le médiateur retient que les trois enfants de Monsieur D ont chacun un abonnement scolaire. Deux de ces abonnements ont pris cours respectivement en décembre 2011 et janvier 2012. Monsieur V comptait acheter le troisième avant le 1er février 2012, date du changement tarifaire. Ce troisième abonnement ayant finalement été acheté le 1er février, la STIB a appliqué le tarif du premier enfant (d'une famille de trois enfants). Monsieur V réclame le tarif d'un deuxième abonnement (comme étant le deuxième en 2012) et, par conséquent, le remboursement de la différence.

Tenant compte de la prise en charge de 50% par la Communauté française, Monsieur V a payé 203,75 euros au total pour les trois abonnements, soit 81,50 pour le premier; 40,75 pour le deuxième et 81,50 pour l'abonnement acheté le 1er février.

Si Monsieur V avait obtenu, comme il le désirait, le tarif deuxième enfant pour l'abonnement acheté le 1er février il aurait payé 40,75 euro de moins, ce qui correspond au remboursement qu'il demande.

Le médiateur éclaire Monsieur V sur la notion de 1er, 2e et 3e enfant. La STIB compte pendant une même période tarifaire c-à-d à partir du 1er février. Monsieur V, lui, compte à partir du premier abonnement acheté et poursuit jusqu'au troisième quel que soit le moment où les achats sont effectués.

Or, selon les conditions d'octroi du tarif dégressif à partir du 2ème enfant figurant dans la brochure concernant les abonnements scolaires :

1°) le tarif dégressif ne dépend pas de l'âge des enfants (...) mais de l'ordre chronologique dans lequel les abonnements ont été achetés.

2°) **Tous les abonnements doivent être émis et prendre cours dans la même période tarifaire de tarification (du 1er février 2011 au 31 janvier 2012).** La date de début d'abonnement est la date prise en compte.

Le texte concerne la période du 1er février 2011 au 31 janvier 2012. Une période de tarification prenait fin le 31 janvier 2012 et, par conséquent, la suivante débutait le 1er février 2012. Tous les tarifs de la STIB prennent effet le 1er février.

Monsieur V critique ce choix du 1er février parce qu'il diffère du début de l'année scolaire.

Or, le début d'année scolaire n'est pas uniforme sur l'ensemble de la population. L'année académique ne débute pas en même temps que l'année scolaire des écoles primaires, sans parler des étudiants Erasmus qui peuvent avoir effectué un premier semestre à l'étranger avant de poursuivre en Belgique.

Le médiateur note que Monsieur V lui-même ne renouvelle pas les abonnements en septembre.

Le médiateur note cependant que, si Monsieur V avait acquis le dernier abonnement avant le 1er février, il aurait payé 40,75 euro pour cet abonnement au lieu de 81,50.

Monsieur V a d'abord tenté cet achat à un Kiosk. S'agissant d'un enfant qui vient d'avoir 13 ans et qui acquiert son premier abonnement payant, il ne s'agit pas d'un renouvellement mais bien d'un nouvel abonnement. Les Kiosks ne vendent pas de nouveaux abonnements.

Monsieur V s'est ensuite dirigé vers une Bootik où le préposé lui a demandé une attestation de composition de ménage. Monsieur V estimait que cela n'était pas nécessaire parce qu'il avait déjà remis une telle attestation et que la composition n'avait pas changé. Le médiateur informe Monsieur V que l'attestation n'est superflue - à composition inchangée - que dans un seul cas, celui du renouvellement d'un abonnement. Dans le cas présent il ne s'agit pas d'un renouvellement parce que l'abonnement est d'un autre type que le précédent. C'est une première acquisition. Le tarif dégressif s'applique au cours d'une même période tarifaire débutant le 1er février. Si Monsieur V renouvelle les abonnements à leur échéance, comme il en a l'intention, l'abonnement débutant en décembre 2012 et l'abonnement débutant en janvier 2013 seront bien, respectivement, les deuxième et troisième de la période tarifaire entre le 1er février 2012 et le 31 janvier 2013. Ces deux abonnements se vendront aux tarifs des deuxième et troisième enfant selon le tarif dégressif de la STIB pour famille nombreuse.

Notons que, entretemps, la Communauté française ne subventionne plus les abonnements scolaires. Mais cela n'a aucun rapport avec l'application du tarif dégressif pour les enfants d'une même famille.

03023

Monsieur W s'étonne d'avoir dû payer le prix plein lors du renouvellement de l'abonnement scolaire de son quatrième enfant. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Cependant le médiateur se renseigne au sujet des fiches-clients des quatre fils.

M, qui n'est pas l'aîné, était le premier de la période tarifaire précédente et son abonnement a donc été payé 81,50 € en tenant compte de la prise en charge de 50 % par la CF.

P, l'aîné, était le deuxième de cette période tarifaire et son abonnement a donc été payé 40,75 € en tenant compte de la participation de la CF.

G, le troisième en âge, était aussi le troisième de la période tarifaire. L'abonnement du troisième est au même prix de 40,75 € que pour le deuxième.

O, est le quatrième. Il est également le premier de la période tarifaire débutant le 1er février 2012. Son abonnement a été payé 163,00 € sans la réduction CF. Pour obtenir ladite réduction, il fallait présenter l'attestation de la CF remplie par l'école.

Le médiateur ne peut aller plus avant dans l'examen du dossier étant donné que la plainte n'est pas recevable.

Il conseille à Monsieur W de présenter le formulaire CF, dûment rempli par l'école, dans une Bootik assorti de tous les documents nécessaires pour un "remplacement de titre". La STIB déduira des frais et les mois entamés.

Saisi par Monsieur W, le département Relations clientèle l'invite à se rendre dans une Bootik muni des documents adhoc, afin de permettre à l'agent de la STIB d'adapter le profil client du quatrième fils et d'introduire une demande de remboursement pour l'abonnement acheté à prix plein.

04001

Monsieur I possède un libre-parcours SNCB - première classe - pour raisons patriotiques, valable pour les TEC, la STIB et De Lijn. Il demande comment passer les portillons STIB. Monsieur I s'adresse au médiateur sans avoir d'abord introduit de plainte auprès de la STIB. De ce fait, la plainte auprès du médiateur n'est pas recevable.

Considérant que la plainte ne comporte rien de confidentiel, le médiateur transmet à la STIB en demandant une réponse rapide.

04022

Monsieur Z n'arrive pas à obtenir sa carte MoBIB 65+ via « Bootik online ». Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur informe néanmoins Monsieur Z de la manière dont il doit procéder pour commander via « Bootik online ». Il ajoute que, à défaut, il peut se rendre dans une Bootik (agence commerciale de la STIB), sans oublier la photo d'identité et la carte d'identité.

Entretemps, le département « Bootik online » répond à Monsieur Z dans le même sens.

04086

En suite d'une interruption de la circulation des trains, la SNCB a invité les voyageurs à poursuivre leur voyage par le métro. C'est ce qu'a fait Madame P à partir de la Gare Centrale. La SNCB avait prévenu ses abonnés que pour eux l'accès au métro était gratuit. Cependant, au voyage de retour, Madame P ne pouvait pas franchir les portillons d'accès de la station de métro Petillon sans acheter un ticket de métro. Madame P a réclamé le remboursement à la SNCB en remettant le formulaire de réclamation au guichet de la Gare Centrale. La SNCB a écrit à Madame P qu'elle devait s'adresser à la STIB. La plainte au médiateur auprès de la STIB n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Madame P autorise le médiateur à transmettre à la STIB. Le médiateur prend contact avec le responsable « Sales » de la STIB. Celui-ci s'adressera à ses correspondants de la SNCB.

Entretemps, la STIB expédie deux cartes au titre de geste commercial.

07006

Monsieur A est un touriste français venu visiter Bruxelles en compagnie de trois autres personnes. Les quatre voyageurs sont arrivés l'après-midi pour repartir dans le courant de la matinée du lendemain. Monsieur A a acheté quatre billets d'un jour pour le groupe et s'étonne que le lendemain, au moment de les utiliser à la station de métro Schuman, les cartes n'étaient plus valables. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Le médiateur transmet au département Customer Care de la STIB.

Entretiens, le médiateur observe que, tant à Paris qu'à Londres ou encore à Rome ou à Luxembourg, les billets d'un jour (billet dit « de longue durée » pour Luxembourg) ne sont pas des billets « 24 heures ». Toutefois, chaque réseau a ses propres règles :

- Paris (Titres et tarifs pour une journée) : « La journée commence à 5h30 et se termine à 5h30 ».
- Londres (Tube – Anytime Day Travelcards) : « can be used all day from Monday to Friday on the day it's valid and for any journey that starts before 4:30 the following day ».
- Rome (ATAC – BIG – Integrated daily ticket) : « Until midnight on the day of its validation and for an unrestricted number of journeys. »
- Luxembourg (Billet de longue durée 4 euro) : « Valable du jour de son oblitération jusqu'au lendemain 8h ».
- Bruxelles (1 jour) : « Pendant toute une journée le jour de la validation »

La STIB offre, en outre, des titres « Discover Brussels 24 heures » au même prix de 6,00 euro que les titres d'un jour. Ces titres Discover Brussels existent aussi en version 48 et 72 heures. Mais ces titres Discover Brussels ne sont pas disponibles sur cartes magnétiques. Pour les acquérir, il faut d'abord être titulaire d'une carte à puces (carte MoBIB). La carte MoBIB se vend 5 euro et est valable 5 ans. Si on la remet à la STIB avant l'échéance, la STIB rend les 5 euros moins 1 euro par année entamée. Autrement dit, Monsieur A et ses compagnons auraient pu voyager pendant 24 heures pour 7 euros à condition de faire les démarches d'achat et de retour de la carte MoBIB.

Monsieur A ne disposait pas de ces informations au moment d'acheter les titres de transport.

Le département Customer Care de la STIB présente des excuses à Monsieur A, lui adresse un guide tarifaire et lui octroie, à titre de geste commercial, 4 nouvelles cartes d'un jour pour ses futurs déplacements potentiels à Bruxelles.

07016

Monsieur H est un touriste sud-africain venu visiter Bruxelles en compagnie de son épouse et de ses trois enfants en bas âge. Monsieur H a acheté trois billets d'un jour à 19 h. Il s'étonne de n'avoir pas pu les utiliser le lendemain à midi. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur avise Monsieur A qu'il transmet sa plainte au département Customer Care de la STIB et l'informe par la même occasion qu'il ressort de ses observations que, tant à Paris qu'à Londres ou encore à Rome ou à Luxembourg, les billets d'un jour (billet dit « de longue durée » pour Luxembourg) ne sont pas non plus valables 24 heures.

Le département Customer Care écrit à Monsieur H que la plainte sera portée à la connaissance du service Communications. Le département enverra, à titre commercial, deux cartes d'un jour à la personne que Monsieur H aura désignée.

07017

Madame J se demande si elle peut recharger sa carte MoBIB avec des éco-chèques. Elle se plaint accessoirement que l'appel au centre d'information de la STIB est facturé 0,30 euro la minute. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Le médiateur confirme à Madame J que la STIB n'accepte pas les éco-chèques et l'informe que la tarification des communications avec le contact centre n'a rien d'illégal. D'autres opérateurs de transport public procèdent de la même manière.

07019 (voir aussi 07001)

La nouvelle plainte de Monsieur D porte sur le remboursement du prix de la conversation téléphonique, 9°euros, engagée avec la STIB pour obtenir le changement des dates de validité de l'abonnement mensuel. La plainte est recevable.

Le médiateur retient que Monsieur D avait reçu confirmation de sa commande pour le 23. Le fait que l'abonnement n'était pas disponible le 23 a conduit Monsieur D à téléphoner au Contact Centre. Il a fallu une conversation d'environ 30 minutes - en raison de la difficulté pour la STIB de cerner le problème- pour permettre au Contact Centre d'aider Monsieur D. Monsieur D réclame le remboursement des 9 euros de cette conversation surtaxée.

Dans sa réponse la STIB expose clairement qu'elle ne pouvait pas délivrer l'abonnement pour le 23 en raison des congés de l'Ascension. La STIB ajoute que l'abonnement a été délivré dans les 10 jours ouvrables qui sont contractuels.

En revanche, la STIB n'expose aucun motif de l'erreur logicielle qui l'a conduit à expédier une confirmation de commande pour le 23. Elle reconnaît cependant que le logiciel a accepté « de faire débiter » l'abonnement le 23. En réalité, c'est un lapsus dans la réponse de la STIB. Le logiciel a seulement annoncé que l'abonnement débiterait le 23. C'est cette erreur- reconnue par la STIB - qui est la cause de l'appel téléphonique coûteux.

Le médiateur conclut dès lors, que la STIB n'a en rien motivé son refus de dédommager Monsieur D des 9 euros de la communication téléphonique surtaxée.

Le service Customer Care informe Monsieur D qu'en cas de problème il est préférable de les atteindre gratuitement par mail.

A titre commercial il lui adresse une carte de 10 voyages MoBIB.

Monsieur D remercie pour l'issue favorable du dossier.

08006

Monsieur M n'a pas pu obtenir l'abonnement gratuit lié à la prime Bruxell'AIR. Sa plainte est recevable. Le médiateur note que Monsieur M a introduit à la STIB, sur la base de la radiation de sa plaque d'immatriculation, une demande d'abonnement annuel gratuit dans le cadre de la prime Bruxell'AIR.

Il constate que d'après le document d'invitation à payer la taxe de circulation, qui fait partie du dossier qui lui a été communiqué, le véhicule en question appartient à la catégorie CT (Camionnette). Cette catégorie de véhicule est exclue de la prime Bruxell'AIR.

La catégorie est une caractéristique inhérente au véhicule. Elle n'est liée ni à son propriétaire ni à son utilisation. C'est donc à bon droit que la STIB a refusé la prime. La plainte auprès du médiateur n'est pas fondée.

08031

Bien qu'il ait fourni au service commercial de la STIB la composition de ménage qui conditionne l'octroi de la réduction du prix d'achat de l'abonnement pour son second enfant, Monsieur P n'arrive pas à obtenir l'abonnement. La plainte est recevable.

Après enquête le médiateur informe Monsieur P que suite à son intervention le problème est résolu. Il peut obtenir l'abonnement, soit via Bootik-online, soit à une borne Go à condition de laisser passer 24 h, le temps de charger la base de données.

08054

La fille de Monsieur V entreprend des études dans l'enseignement supérieur. Monsieur V a demandé le renouvellement de l'abonnement scolaire. La STIB a refusé de délivrer un abonnement subsidié par la Communauté française et le préposé a demandé de présenter une attestation de l'établissement scolaire.

Monsieur V est persuadé que l'attestation n'est pas nécessaire pour l'établissement où sa fille est inscrite.

Néanmoins, il a envoyé une attestation. Il a essuyé un nouveau refus. Le préposé lui indique que la STIB n'a pas reçu l'attestation.

Monsieur V s'en étonne auprès du médiateur. Monsieur V ne s'est pas encore plaint auprès de la STIB. Dès lors, la plainte auprès du médiateur n'est pas recevable.

Toutefois, le médiateur vérifie l'état du dossier à la STIB. Il s'avère que Monsieur V a interprété erronément le texte sous le formulaire d'attestation. Il y est indiqué une liste d'établissements qui, en vertu d'une Convention avec la Communauté française, ne doivent pas fournir d'attestation. La fille de Monsieur V suit les cours d'un établissement qui n'est pas dans cette liste. Il s'avère également que Monsieur V a rempli lui-même le formulaire d'attestation qui devait être rempli par l'école et en porter le cachet ainsi que certaines mentions que Monsieur V ne pouvait pas connaître. La STIB a bien reçu ce document mais il n'a aucune valeur. Monsieur V fera remplir l'attestation « Communauté française » par l'école.

08056

Madame J reprend des études. Comme elle a plus de 25 ans, la STIB ne peut pas lui délivrer d'abonnement scolaire. Madame J s'en plaint et demande une exception en sa faveur.

La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur rappelle qu'il est obligé de tenir compte de la législation qui n'autorise pas la dérogation que Madame J souhaite.

09028

Monsieur Z achète des abonnements mensuels BIM/OMNIO. Pour bénéficier du tarif réduit BIM/OMNIO, il faut présenter une attestation à une Bootik de la STIB. Ces attestations des CPAS sont valables pour un an.

Monsieur Z a tenté de renouveler son abonnement mensuel BIM OMNIO à une machine Go de la station de métro Etangs-Noirs. Mais le délai de validité de son attestation annuelle vient d'expirer. La machine lui a vendu l'abonnement mensuel au tarif plein.

Monsieur Z se rend alors à la Bootik. Il présente sa nouvelle attestation annuelle. Il achète un nouvel abonnement mensuel au tarif BIM OMNIO auquel il a droit. Il demande le remboursement du ticket mensuel payé au prix plein.

La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Cependant, la plainte ne contient rien de confidentiel que la STIB ne sache déjà. Le médiateur transmet au département Customer Care de la STIB.

Monsieur Z devra produire une copie de l'extrait de compte attestant qu'un montant de 46,50 euro a bien été débité de son compte en banque.

10009

Madame Z a acheté un abonnement scolaire au prix plein. Elle pense avoir droit à un abonnement OMNIO. Elle demande de pouvoir effectuer le changement. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Compte tenu du fait que sa demande ne comporte aucun élément confidentiel, le médiateur informe Madame Z qu'il en transmet copie au département Customer Care de la STIB. Il attire d'ores et déjà l'attention de Madame Z, qui habite Malines, sur le fait que les abonnements OMNIO ne sont octroyés qu'aux habitants de la région de Bruxelles-Capitale. Le département Customer Care prend contact avec Madame Z et lui indique comment procéder au mieux pour voyager au moindre coût.

10015

Monsieur V a payé son abonnement scolaire au prix plein de 487 euros au lieu de 204. Il réclame le remboursement de la différence. La plainte n'est pas recevable.

Néanmoins, le médiateur s'informe auprès de la STIB. Celle-ci n'avait pas reçu l'attestation scolaire. Le département Customer Care suggère à Monsieur V de renoncer à l'abonnement en cours et d'acheter ensuite un abonnement scolaire.

11026

Madame B se plaint d'avoir été mal renseignée concernant l'achat des abonnements scolaires de ses enfants. Sur les conseils d'un préposé à la Bootik, Madame B a acquis des abonnements MTB scolaires – c'est un nouveau produit – alors que son domicile n'est pas dans la zone MTB. Madame B s'est résolue à commander des abonnements De Lijn. En attendant de recevoir ces abonnements De Lijn, ce qui prendra encore une quinzaine de jours, les deux enfants de Madame B achètent des billets De Lijn qui leur coûtent 1 euro par voyage. Par ailleurs, les abonnements MTB scolaires ne sont pas remboursés. Il en est de même de tous les abonnements scolaires pour lesquels une réduction de 50 % est faite à l'achat, en raison de la prise en charge de l'autre moitié par la Région. Madame B demande une compensation. Madame B n'a pas obtenu satisfaction auprès du département Customer Care avec qui elle a eu une conversation au téléphone. Il n'y a pas eu de plainte écrite à la STIB. Le médiateur transmet la plainte qu'il a reçue de Madame B et il insiste auprès du département Customer Care pour que celui-ci fasse une réponse écrite après avoir réexaminé la plainte. En attendant, la plainte auprès du médiateur reste irrecevable. En effet, le médiateur ne peut pas déclarer recevable une plainte non écrite pour laquelle il n'y a pas d'accusé de réception.

Finalement, le département Customer Care fait parvenir 2 cartes de 10 voyages en guise de geste commercial.

11039

Une institution d'enseignement de promotion sociale observe qu'en matière de réduction communauté française sur les abonnements scolaires il existe une contradiction entre la circulaire Communauté française et le formulaire délivré par la STIB aux personnes qui sollicitent la réduction. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur note cependant que, si une circulaire détermine les conditions d'un formulaire et qu'une contradiction est constatée entre la circulaire et le formulaire, c'est la circulaire qui l'emporte. Mais ici, il s'agit d'une circulaire de la Communauté française rédigée en 2008 au moment où la Communauté française se proposait de prendre en charge la moitié du prix des abonnements scolaires. Or, pour l'année académique ou scolaire 2012-2013, ce n'est plus la Communauté française qui prend en charge la réduction de 50 % mais bien la Commission Communautaire française (la « Cocof »). Le formulaire en ligne porte le logo de la Cocof.

Le médiateur informe sa correspondante que, selon les renseignements recueillis à bonne source, la STIB ne s'autorise pas à refuser la réduction de 50 % lorsque les conditions du formulaire sont réunies. Sa correspondante remercie.

11043

Mademoiselle S a obtenu le statut BIM après avoir acheté un abonnement scolaire. Elle voudrait que la STIB lu rembourse la différence. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Néanmoins, le médiateur informe la plaignante. L'abonnement scolaire a coûté 204 euros au mois de septembre. La mutuelle a délivré l'attestation BIM en novembre. Au moment de l'achat, en septembre, la plaignante n'avait aucun droit à la réduction.

Toutefois, il n'y a aucune opposition de principe au remboursement de l'abonnement scolaire acheté en septembre. Mais le remboursement tiendra compte des mois d'utilisation et des frais administratifs.

12009

Madame S se demande ce qu'il en est de la validité de sa carte MoBIB sur les réseaux TEC et De Lijn. Les réponses aux guichets des Bootik ou par Bootikonline ne l'éclairent pas. Sa plainte est recevable.

Le médiateur informe Madame S que, vérification faite auprès du département Customer Care de la STIB, sa carte MoBIB porte bien un contrat d'abonnement 65+ qui, comme indiqué sur le site de la STIB à la page <http://www.stib.be/abonnement-65-plus.html?l=fr> (sur www.stib.be, est également valable sur l'ensemble des réseaux TEC et De Lijn.

Madame S est encore titulaire d'une carte TEC gratuite qui lui a été délivrée quand elle habitait encore en Région Wallonne. Cette carte ne lui est plus d'aucune utilité. Elle peut valablement présenter la carte MoBIB à la réquisition de l'agent du TEC.

Il avise cependant Madame S que la presse quotidienne fait état de ce que TEC demandera bientôt une cotisation de 36 euros aux personnes de plus de 65 ans pour acquérir l'abonnement et ajoute que la Région de Bruxelles-Capitale, ainsi que les autorités flamandes, auraient des intentions semblables.

Au moment de la réponse du médiateur, ces cotisations ne figurent pas encore dans les tarifs en vigueur et il ne faut donc pas entreprendre de démarches.

En ce qui concerne les réponses que Madame S a reçues de Bootikonline, le médiateur confirme que ce sont des messages automatiques qui sont expédiés si le message ne concerne pas une commande. Ces messages invitent à prendre contact avec le Contact Centre (numéro payant 070-23 2000) ou avec le département Customer Care via le lien « Contact » du site www.stib.be.

12040

Madame D demande au médiateur de soutenir les personnes de plus de 65 ans qui souhaitent le maintien de la gratuité des abonnements 65 +. Madame D n'a pas introduit de plainte à la STIB pour ce motif. Son courriel au médiateur ne constitue pas une plainte recevable.

Le médiateur informe Madame D qu'il convient de ramener l'affaire à ses justes proportions. La Presse a fait écho à l'intention d'un autre opérateur, TEC, de demander une contribution de 36 euros par an aux abonnés de 65 ans. Des démarches du même ordre existent à Bruxelles. On peut supposer que les tarifs De Lijn s'adapteraient de même, étant donné que les abonnements des « 65+ » émis dans une Région sont valables dans les deux autres (moyennant l'acquisition d'une carte MoBIB pour Bruxelles).

Il faut bien convenir qu'une participation de 36 euros par an ne représente pas même le prix d'un voyage aller-retour par mois. Par ailleurs, ce n'est pas la moitié du prix de l'abonnement annuel BIM-OMNIO.

Il faut donc considérer qu'il s'agit d'une participation symbolique, destinée surtout au renforcement du contrat social. Madame D remercie pour la réponse.

2.1.2. Remboursement

2.1.2.1. Rembourser le solde d'un abonnement

04011

À l'échéance de son abonnement annuel combiné SNCB/STIB, Monsieur B s'était rendu dans une Bootik pour y rendre la carte MoBIB émise par la SNCB. Il espérait percevoir 3 euro correspondant au solde de 3 ans de validité de la carte. Il a remis la carte mais il n'a rien perçu. Il n'a pas non plus obtenu de reçu pour la carte qu'il remettait. En revanche, il a déboursé 5 euros pour une carte MoBIB émise par la STIB. Il a également acheté 10 voyages MoBIB chargés sur la carte. Monsieur B se plaint de n'avoir pas perçu les 3 euros, de ne pas avoir reçu de réponse de la STIB au courriel qu'il lui avait adressé et aussi d'avoir reçu les documents en français et d'avoir eu affaire à des agents unilingues qui ne le comprenaient manifestement pas. Le médiateur constate qu'il ne s'est pas encore passé 30 jours depuis la plainte à la STIB. Il s'en faut d'un jour. De ce fait, la plainte auprès du médiateur n'est pas recevable.

Le médiateur prend contact avec le département Relations Clientèle de la STIB et il lui transmet la plainte. Monsieur B pourra revenir vers le médiateur si la réponse de la STIB ne lui donne pas satisfaction. Immédiatement, le même jour, le département Relations clientèle présente des excuses à Monsieur B pour le retard et pour le manque de bilinguisme. Il informe Monsieur B que le remboursement lui parviendra d'ici la fin du mois en cours.

06017

Monsieur V demande le remboursement d'un abonnement MTB « Communauté française ». Monsieur V avait acheté cet abonnement pour que sa fille puisse emprunter le bus De Lijn sur la chaussée de Wavre. Mais, depuis le mois d'avril 2012, De Lijn n'offre plus de ligne vers la ville sur la chaussée de Wavre au-delà du boulevard du Souverain. L'abonnement MTB ne se justifie plus à partir d'avril.

Mais les abonnements « Communauté française », quels qu'ils soient, ne sont jamais remboursés. La STIB a donc refusé le remboursement. La plainte est recevable.

Le médiateur demande à la STIB de calculer le montant du remboursement dans l'hypothèse où elle accepterait. Le remboursement ne saurait dépasser la part MTB de l'abonnement et devrait être limité aux mois qui ne sont pas entamés, moins 10 euros de frais administratifs. Dès lors, s'il avait lieu, le montant du remboursement serait très réduit. Peut-être même Monsieur V devrait-il un certain montant à la STIB.

La STIB communique un premier calcul avec lequel le médiateur marque son désaccord. Le médiateur refait le calcul avec les données de la STIB et en collaboration avec elle. Il en résulte que, compte tenu de 10 euros de frais administratifs et des mois entamés qui sont déduits selon le tarif de l'abonnement mensuel au prix plein, Monsieur V devrait en réalité de l'argent à la STIB. L'absurdité d'une telle situation justifie que le remboursement soit exclu en pratique.

Monsieur V accepte ce raisonnement. Il souhaite cependant le détail du calcul.

Le médiateur fournit ce calcul en insistant sur le caractère hypothétique de l'opération, la règle étant que les abonnements subsidiés par la Communauté française ne sont pas remboursés. Cette règle est en lien avec l'accord entre la STIB et la Communauté française sur la subside que cette dernière octroie. En effet, le client paie la moitié du tarif, la STIB avance l'autre moitié et la Communauté la lui rembourse.

Si, ensuite, la STIB remboursait un abonnement Communauté française, elle devrait aussi rembourser le subside à la Communauté française. Encore serait-ce en tenant compte de l'utilisation de l'abonnement entretemps. L'accord entre la STIB et la Communauté française ne prévoit pas ce mécanisme. Le tarif des transports en commun en Région de Bruxelles-capitale est dès lors cohérent lorsqu'il exclut de rembourser des abonnements Communauté française. Lorsque la STIB rembourse un abonnement annuel au prorata des mois entamés, elle compte ces mois au tarif de l'abonnement mensuel du même type. Dès lors, lorsque la STIB rembourse un abonnement MTB, elle déduit l'entièreté de chaque mois entamé. La STIB ne calcule pas séparément la « part MTB ». Il s'agit là des accords entre opérateurs.

La STIB avait d'abord calculé en tenant compte du prix MTB valable à partir du 1er février 2012 qui est de 52,00 euros par mois. Le médiateur a refait ce calcul en prenant en compte que, jusqu'au 31 janvier 2012, il existait un abonnement « MTB moins de 25 ans » au tarif de 39,50 euros par mois.

L'abonnement a été acquis en octobre 2011. La STIB déduirait 4 mois (d'octobre à janvier inclus) à 39,50 euros, soit 158,00 euros. Elle déduirait encore 5 mois (de février à juin inclus) au nouveau tarif de 52,00 euros, soit 260,00 euros. Enfin, selon le tarif, il faut déduire 10,00 euros de frais administratifs.

La déduction serait dès lors au total de 518,00 euros.

L'abonnement annuel moins de 25 ans était au tarif de 415 euros. Compte tenu du subside de la Communauté française, l'abonnement avait été acheté pour 207,50 euros. Il serait évidemment absurde que la STIB réclame la différence avec les 518,00 euros. Peu importe, dès lors, que cette différence soit calculée par rapport aux 207,50 ou aux 415,00 euros.

En ce qui concerne la décision de mettre fin au service De Lijn sur la chaussée de Wavre, ce n'est évidemment pas une décision de la STIB. Chaque opérateur reste libre de l'organisation de son réseau – dans les limites de pourcentages sur l'ensemble des services sur la Région voisine, telles qu'elles sont fixées par un accord de coopération de 1993 entre Régions.

En réponse, Monsieur V ne reproche rien au calcul mais il demande si la STIB ne pourrait pas faire un geste commercial car, tout de même, Monsieur V se voit privé du service De Lijn sur lequel il comptait.

06070

Monsieur C était titulaire d'un abonnement annuel valable du 1.11.2011 au 31.10.2012. En mars 2012, Monsieur C apprend qu'il devra se rendre à l'étranger pour trois mois à partir du mois de mai. Il demande d'abord la suspension de l'abonnement pour trois mois et sa prolongation d'autant. La STIB lui répond que cela n'est pas possible. Monsieur C met fin à son abonnement et la STIB rembourse le solde selon les conditions générales du contrat. Cependant, Monsieur C conteste les modalités de remboursement. Monsieur C souhaite que la STIB déduise les mois utilisés en les comptabilisant pour un douzième du prix de l'abonnement annuel, alors que les conditions générales les compte pour un dixième. Sa plainte auprès du médiateur est recevable.

Le médiateur doit tenir compte de la législation. Un abonnement est un contrat qui engage les deux parties pour une durée déterminée. Rien n'oblige à prévoir la dissolution anticipée d'un contrat.

Rien non plus n'empêche de prévoir cette dissolution anticipée. Encore faut-il que les conditions de cette dissolution fassent partie intégrante du contrat de telle sorte que ces modalités soient uniformes. C'est l'objet de l'article 8 des conditions générales (http://www.stib.be/conditions_voorwaarden.html?l=fr).

Une demande de remboursement introduite après la date de fin de validité de l'abonnement concerné ne pourra pas donner lieu à un remboursement.

Le montant qui sera remboursé par la STIB correspondra au montant payé lors de l'acquisition du titre déduction faite du prix d'un abonnement mensuel correspondant en vigueur à la date de début de validité de l'abonnement multiplié par le nombre de mois d'utilisation (ce dernier arrondi à l'unité supérieure) et des frais administratifs s'élevant à 10,00 (dix) euros.

L'équité exclut que le médiateur propose une dérogation dans le cas d'espèce.

Il examine cependant les suggestions de Monsieur C dès lors qu'elles pourraient éventuellement conduire à recommander de modifier ces conditions générales, sans effet rétroactif.

La première suggestion était de prévoir la suspension du contrat. Ici, il s'agirait d'une suspension de trois mois. Trois mois, achetés à l'ancien tarif 2011 de l'abonnement annuel, seraient remplacés par trois mois au nouveau tarif. Il n'y a donc pas équivalence. Par ailleurs, à supposer que la STIB se laisse aller à cet errement, il faudrait tout de même que la suspension soit limitée. Le mieux reste alors de conserver le délai de suspension à ce qu'il est : zéro.

La deuxième est de modifier les conditions de remboursement. Le prix d'un abonnement annuel est établi comme 10 fois le prix d'un abonnement mensuel. C'est bien ce qui conduit à acheter des abonnements annuels.

Si la STIB ne déduisait qu'un douzième par mois, Monsieur C y gagnerait la différence entre un douzième et un dixième sans aucune justification à cet avantage. Le médiateur se gardera bien de rédiger aucune recommandation dans le sens que Monsieur C souhaite. Monsieur C n'est en rien lésé dans cette affaire.

07027

Monsieur Z possède un abonnement mensuel qui vient à échéance le 10 juillet. Son nouvel employeur lui fournit un abonnement annuel qui débute le 1er juillet. Monsieur Z demande le remboursement des 10 jours où les deux abonnements se chevauchent. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

À la demande de Monsieur Z, le médiateur transmet au département Customer Care de la STIB. La STIB répond que les tiers payant débutent toujours le 1er du mois et que, par ailleurs, les abonnements mensuels ne sont pas remboursés.

Remarque. La STIB pourrait songer à assouplir sa règle concernant le début des abonnements pris en charge par un tiers.

11054

Monsieur V a annulé la commande d'un abonnement annuel et d'une carte MoBIB pour un montant total de 549 euros. Il s'inquiète parce que le remboursement tarde. La plainte est recevable.

Le médiateur a appris que le service commercial a encouru du retard suite à une panne informatique. Il informe Monsieur V qu'il a demandé à la STIB de lui communiquer une date limite pour le remboursement et qu'il a proposé à la Direction Sales de s'abstenir de retenir les 10 euro de frais administratifs.

Monsieur V remercie.

2.1.2.2. Rembourser des oblitérations excédentaires

05051

Monsieur V s'est trompé de quai lors d'un déplacement en métro. En changeant de quai, il a dû introduire une deuxième fois son ticket de 10 voyages dans un oblitérateur, afin d'ouvrir les portillons. Monsieur V constate que le ticket est oblitéré une deuxième fois. Il demande le remboursement d'un voyage. Monsieur V ne s'est pas encore plaint auprès de la STIB. Dès lors, sa plainte auprès du médiateur n'est pas recevable.

Étant donné que la plainte ne comporte rien de confidentiel, le médiateur transmet copie au département Customer Care de la STIB. La STIB rembourse le voyage.

La deuxième oblitération s'explique. Lorsqu'il se passe moins de trois minutes entre deux pointages, la carte est oblitérée deux fois. Sans quoi, il ne serait pas possible de valider les voyages de plusieurs personnes sur la même carte.

05052

Madame D a constaté que sa carte MoBIB ne fonctionnait pas. Madame D a acheté deux tickets. Elle en demande le remboursement. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur lui indique comment introduire une plainte à la STIB.

06072

Madame V demande le remboursement de deux voyages que l'oblitérateur aurait décomptés erronément. La plainte est recevable.

Le médiateur annonce que, selon les contacts pris à la STIB, Madame V peut espérer le remboursement des deux voyages.

07024

Madame D a été obligée de composer à deux reprises pour ouvrir les portillons de la station de métro Simonis. Elle demande le remboursement du voyage payé indûment. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Compte tenu du fait qu'elle ne comporte aucun élément confidentiel, le médiateur en transmet copie au département Customer Care de la STIB.

08020

Monsieur C se plaint que sa carte de 10 voyages a été débitée plusieurs fois pour un seul et même déplacement en raison d'un dysfonctionnement des portillons des stations de métro. Ses démarches auprès du département Customer Care de la STIB se sont heurtées à un refus motivé. La plainte auprès du médiateur est recevable.

Le médiateur relève que Monsieur C réclamait deux voyages dans sa plainte à la STIB, trois dans sa plainte au médiateur. Le médiateur souhaite des éclaircissements. Par ailleurs, il serait utile que Monsieur C apporte la preuve qu'il voyageait bien seul. À ce stade, il ne semble pas que la STIB oblige à oblitérer un nouveau voyage quand un portillon ne s'est pas ouvert. Pour éviter une oblitération, il suffirait d'attendre une minute avant de présenter une deuxième fois la carte MoBIB. Cependant, le médiateur examinera pas à pas les procédures d'oblitération avant de former une proposition.

2.1.2.3. Défectuosité d'un appareil ou d'un titre

01005

La carte MoBIB de Monsieur W ne fonctionne pas. Monsieur W ne s'en est pas encore plaint à la STIB. Sa plainte auprès du médiateur n'est donc pas recevable.

Néanmoins, compte tenu du fait que la plainte ne comporte aucun élément confidentiel, le médiateur la transmet à la STIB. Monsieur W se rend à la Bootik de la Gare du Midi. On y remédie au dysfonctionnement de la carte. Monsieur W prend la peine de remercier le médiateur.

01024

Madame V a dû faire échanger sa carte MoBIB mais la STIB n'y a pas chargé les 10 voyages qui lui restaient. Elle demande que ceux-ci lui soient crédités. La plainte est recevable.

Le médiateur, qui s'est renseigné auprès du département Relations clientèle de la STIB, informe Madame V que les voyages sont chargés sur la base de données. Madame D devra cependant attendre le surlendemain pour les utiliser.

01035

Monsieur K trouve anormal que ses deux enfants aient dû payer 10 euro pour le remplacement de leur carte MoBIB. Sa plainte est recevable.

Les tarifs distinguent selon que la carte paraît intacte ou qu'elle est abîmée. L'échange se fait aux frais de la STIB si la carte paraît intacte. En revanche, si la carte est visiblement abîmée, la STIB fournit un duplicata moyennant 10 euros.

Les « conditions d'utilisation » de la carte MoBIB exposent qu'il ne faut pas la plier. La comparaison avec les cartes de banque ou d'identité est trompeuse. Ces cartes ne comportent pas d'antenne et ne sont pas sans contact. La carte sans contact doit être traitée avec plus de ménagement encore qu'une carte de banque. Certes, les deux cartes comportent une « puce » mais la carte MoBIB doit en plus dialoguer sans contact. La puce est reliée par soudure à une antenne incorporée dans la carte. Si la liaison entre la puce et l'antenne est rompue, la carte ne fonctionne pas. Monsieur K ayant exposé que les cartes fonctionnaient quand on les pliait un peu, le médiateur note que c'est l'indice d'un faux-contact entre l'antenne et la puce. Cet évènement ne peut avoir été provoqué que par un forçage de la carte dans l'autre sens, entraînant la rupture de la soudure entre l'antenne et la puce. Le médiateur précise que Le médiateur informe Monsieur K que la technique RFID est désormais universelle dans le domaine de la logistique. Dans le domaine du transport public en Belgique, la STIB a joué un rôle précurseur mais plusieurs opérateurs sont en passe de la rejoindre et la plupart suivront à brève échéance. Il n'est pas invraisemblable qu'une seule carte suffise bientôt pour circuler partout en Europe. Il est dès lors très important qu'elle soit fiable. En prenant la précaution de ne pas plier la carte MoBIB, elle est aussi fiable qu'une carte de banque.

Monsieur K remercie le médiateur pour toutes ces explications.

Remarque. La STIB aurait tout intérêt à porter plus d'attention à sa communication sur la carte MoBIB et ses particularités en tant que carte sans contact, ne serait-ce qu'en rappelant qu'il ne faut jamais la plier.

02004

Lors du remplacement de sa carte MoBIB défectueuse, la STIB n'a pas transféré un solde qui était de 7 voyages. La plainte de Monsieur S est recevable.

Le département Relations Clientèle informe Monsieur S que 10 voyages seront rechargés sur sa carte MoBIB. Monsieur S remercie.

03012

Madame F utilise les transports en commun de manière épisodique. Elle se plaint que deux voyages ont été débités pour un seul trajet. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.
Comme la plainte ne comporte aucun élément confidentiel, le médiateur s'autorise à transmettre au département Relations clientèle de la STIB.

04007

Monsieur M se plaint des préjudices causés par les pointeuses à bord des véhicules de la STIB.
Monsieur M rappelle que, précédemment, il avait eu un souci concernant la prise d'effet d'un abonnement mensuel acheté à une borne GO. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.
L'enquête montre que l'automate du bus n'avait pas été synchronisé au passage à l'heure d'été. De ce fait, deux transits, qui sont normalement gratuits pendant l'heure suivant la première oblitération, ont été comptabilisés comme deux nouveaux voyages. Le département Relations Clientèle adresse une lettre détaillée à Monsieur M. Sa carte MoBIB sera chargée de 10 voyages à son prochain passage à un valideur.

04057

Monsieur L a renouvelé son abonnement mensuel à une borne GO. Son compte en banque a été débité trois fois du montant d'un abonnement mensuel. Monsieur L demande d'être remboursé. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.
La STIB remboursera deux abonnements.

06005

La carte MoBIB de Monsieur M était défectueuse. La Bootik était fermée. Monsieur M a acheté une carte de 10 voyages. Il en a demandé le remboursement. Monsieur M accomplit plusieurs démarches en Bootik et s'adresse finalement au département Customer Care. Ce dernier répond qu'il ne pourra pas rembourser plus que les 2 voyages nécessaires pour se rendre à la Bootik. La plainte auprès du médiateur est recevable.
Le médiateur rappelle que Monsieur M avait trouvé portes closes lors de sa première visite à la Bootik. Après l'intervention du médiateur, la STIB accorde 4 voyages au lieu de 2.
Monsieur M est mécontent. Il voulait le remboursement intégral des 10 voyages et il n'a que faire de 4 voyages dont il pense qu'il n'a pas l'usage puisqu'il est abonné. Le médiateur note toutefois que Monsieur M peut utiliser les 4 voyages au profit d'un tiers qui voyagerait avec lui ou encore retarder le renouvellement de son abonnement. En outre, il dispose toujours de 8 voyages sur la carte qu'il a achetée. Quoi qu'il en pense, Monsieur M a obtenu une satisfaction partielle.

06037

Monsieur M a tenté de recharger sa carte MoBIB à la station de métro Annessens. L'opération a échoué, mais son compte bancaire a été débité. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.
Finalement, la STIB rembourse sous la forme de 10 voyages qu'elle charge sur la carte MoBIB. Monsieur M prend la peine d'informer le médiateur que l'opération s'est faite avec succès.

06052

Madame R est titulaire d'une carte MoBIB qui ne fonctionne plus. Madame R n'a pas réussi à adresser sa requête à la STIB. La plainte auprès du médiateur n'est pas recevable.
Le médiateur indique comment procéder. Madame R devra se rendre dans une des "Bootik" de la STIB pour y faire vérifier sa carte. Si la carte n'est pas visiblement endommagée par défaut manifeste de précaution, elle sera remplacée sans frais. Sinon, la STIB délivrera un duplicata moyennant paiement de 10 euro. Madame R remercie.

06053

Madame E ayant oublié sa carte MoBIB, elle a tenté sans succès de se procurer un ticket d'un voyage à la station de métro Simonis. La machine a avalé sa monnaie, 2,50 euros dit-elle, sans lui délivrer de titre de transport. Madame E s'adresse au médiateur sans s'être d'abord plainte auprès de la STIB. De ce fait, la plainte auprès du médiateur n'est pas recevable.

Le médiateur fournit néanmoins des explications. Dans l'hypothèse où Madame E se serait fait verbaliser en étant titulaire d'un abonnement, il lui en coûterait 10 euros à la condition que cette somme parvienne à la STIB dans les 10 jours de l'infraction. Cette somme passerait à 100 euros en cas de dépassement du délai.

En ce qui concerne l'achat du ticket, Madame E doit d'abord introduire sa plainte au département Customer Care. Le médiateur renseigne le lien « Contact » du site www.stib.be. Le médiateur attire cependant l'attention de Madame E sur le fait que le prix d'un ticket délivré par les automates de vente est non pas de 2,50 euros mais de 2 euros.

06061

Le fils de Madame G a perdu sa carte MoBIB qui était chargée d'un contrat d'abonnement annuel. Il s'est présenté dans une Bootik pour y obtenir un duplicata. L'employé du guichet n'a pas retrouvé trace de l'abonnement annuel dans la base de données des abonnements. Le client a alors acheté trois abonnements mensuels. Madame G se tourne vers le médiateur parce qu'elle n'arrive pas à introduire correctement sa plainte auprès de la STIB. Il n'y a donc pas encore eu de plainte introduite à la STIB et, par conséquent, la plainte auprès du médiateur n'est pas recevable.

Le médiateur transmet au département Customer Care. Il prend contact avec ce département par téléphone.

Finalement, la STIB constate que la base de données des abonnements n'était pas à jour. La STIB remboursera les trois mois, soit 3 fois 7,90 euros, et le client pourra se rendre dans une Bootik ou un Kiosk afin que l'on y recharge son abonnement annuel.

07001

Madame C a renouvelé son abonnement mensuel via « Bootik online ». Le jour de l'opération, Madame C a payé ses trajets parce que le contrat n'était pas encore chargé. Pourtant, la STIB avait bien émis un message d'acceptation de la commande pour la date que Madame C avait demandée. Pour le médiateur, il y a lieu de s'étonner car le logiciel a accepté une date antérieure à la première date possible pour ce type d'abonnement (MTB) qui dépend d'autres intervenants que la STIB. Il fallait un minimum de 10 jours, d'ailleurs clairement annoncé pendant la transaction et traduit par une date inscrite automatiquement. Le logiciel a néanmoins autorisé Madame C à remplacer la date automatique par celle qu'elle souhaitait.

Son époux a contacté le département Customer Care par téléphone et la communication lui a coûté plus de 9 euros dont il demande le remboursement.

Le médiateur constate que, lors de la conversation téléphonique, la STIB a accepté de postposer le début de validité en rencontrant ainsi le souhait de Madame C qui était en vacances une partie du mois. Ce premier motif de plainte est donc exclu, Madame C ayant obtenu satisfaction. Monsieur C en convient.

En ce qui concerne le prix de la conversation téléphonique, la plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Avec l'accord de Monsieur C, le médiateur transmet au département Customer Care. Celui-ci est disposé à examiner favorablement.

Remarque : Le logiciel devait refuser la date modifiée qui ne convenait pas et guider l'utilisateur pour qu'il introduise une date acceptable. Il ne devait certainement pas accepter la commande et encore moins notifier l'accord sur la commande pour une date que la STIB n'allait pas pouvoir honorer.

07026

En voulant composer, Monsieur C constate que son abonnement, qui lui est fourni par son employeur, est désactivé. Des recherches montrent que la STIB a annulé sa carte MoBIB. La STIB ne pourra pas la réactiver avant le 1er du mois suivant. Monsieur C ne s'est pas encore adressé à la STIB. De ce fait, la plainte auprès du médiateur n'est pas recevable.

Néanmoins, le médiateur considère qu'il y a urgence et il prend contact avec le département Customer Care de la STIB ainsi qu'avec l'employeur de Monsieur C.

Selon la STIB, l'employeur avait commis une erreur au moment de demander la suppression de la carte MoBIB d'une personne décédée. Le numéro d'abonnement n'était pas correct. La STIB se retranche derrière l'erreur de l'employeur.

Le médiateur peut comprendre que l'erreur pouvait empêcher la STIB de retrouver le numéro de la carte dans ses listings, mais il s'interroge en revanche sur les motifs qui ont pu amener la STIB à annuler une autre carte MoBIB. Par ailleurs, le médiateur reçoit copie du courriel que l'employeur avait fait à la STIB.

Il s'avère que le numéro de la carte MoBIB de la personne décédée avait été communiqué sans aucune erreur.

Finalement, la STIB fera parvenir quatre cartes Jump de 10 voyages en compensation des titres de transport qu'il aura utilisés avant de récupérer une carte MoBIB. La STIB compensera également le contrat Airport que Monsieur C avait chargé sur sa carte MoBIB.

07031

Monsieur L a tenté d'acheter deux cartes de 10 voyages à un automate de vente. Son compte en banque a été débité, mais il croit pouvoir affirmer qu'il n'a rien reçu. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Compte tenu du fait que la plainte ne comporte aucun élément confidentiel, le médiateur transmet. Après vérification, le département Customer Care constate que l'une des cartes a bien été délivrée et il rembourse le montant de la seconde carte à Monsieur L.

07059

Monsieur H a dû s'y reprendre à trois fois – et à deux automates de vente différents - pour acheter son nouvel abonnement mensuel. Il a finalement reçu l'abonnement mais son compte en banque a été débité trois fois au lieu d'une. Monsieur H demande le remboursement. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur tient compte du fait que la plainte ne comporte aucun élément confidentiel. Il informe Monsieur H qu'il transmet à la STIB. Le département Customer Care avise Monsieur H que son compte bancaire sera crédité du montant de 93 euros. Monsieur H devra toutefois s'armer de patience. Le paiement ne se fera pas avant plusieurs semaines. La STIB explique que ce délai vient de ce que les paiements sont regroupés.

08039

Madame U est titulaire d'un abonnement annuel MoBIB. Madame U expose qu'elle a dû, à plusieurs reprises, acheter des tickets d'un voyage pour passer les portillons d'accès des stations de métro. Madame U s'adresse directement au médiateur sans avoir introduit de plainte auprès de la STIB. La plainte auprès du médiateur n'est pas recevable. Étant donné que la plainte ne comporte rien de confidentiel, le médiateur transmet au département Customer Care de la STIB. Il en informe Madame U.

Madame U reçoit une nouvelle carte MoBIB. Madame U remercie le médiateur.

08057

Monsieur Q est venu à Bruxelles en compagnie de son épouse et de ses deux petits enfants âgés respectivement de 4 et 5 ans. Il se plaint d'avoir dû oblitérer cinq fois pour pouvoir passer les portillons d'accès de la station de métro Heysel.

La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Voyant que la plainte ne comporte rien de confidentiel, le médiateur transmet au département Customer Care de la STIB.

09012

Madame B a acheté une carte de 10 voyages à un appareil Go. Son compte a été débité sans qu'elle reçoive le titre de transport. Sa plainte est recevable.

Renseignements pris, le médiateur conseille à Madame B d'introduire une nouvelle plainte auprès du service Customer care de la STIB.

Madame B informe la médiateur que la STIB lui a fait parvenir une carte de 10 voyages et elle remercie.

09021

Monsieur E est un touriste étranger. Il voulait une carte de 10 voyages. La machine en a délivré deux et Monsieur E les a payées. Il demande le remboursement de la seconde. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

La plainte ne comporte rien de confidentiel. Le médiateur transmet au département Customer Care de la STIB.

09022

Monsieur V a tenté de charger deux voyages sur sa carte MoBIB. Monsieur V expose que la carte n'a pas été chargée mais que son compte en banque a été débité de 3,60 euros. Monsieur V demande le remboursement. Monsieur V a présenté un « ticket-préjudice » à une Bootik. Mais le préposé a relevé que ce ticket mentionnait le numéro d'une carte MoBIB qui n'est pas celle de Monsieur V. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur informe Monsieur V de la situation de son dossier. Deux voyages MoBIB ont bien été chargés à Herrmann-Debroux sur la carte, respectivement à 18:23 et 18:24.

Aucun ticket-préjudice n'a été émis le 31 août pour cette carte. Le médiateur propose que Monsieur V lui fasse parvenir une copie d'un extrait de compte. Monsieur V n'insiste pas.

09023

Monsieur C exige que la STIB lui rembourse un voyage MoBIB. Monsieur C expose qu'il s'agit d'une deuxième oblitération, qu'il ne la souhaitait pas mais que c'est un cahot du bus qui l'a provoquée. La STIB refuse le remboursement. La STIB écrit à Monsieur C que l'oblitération de sa carte est "soumise à son entière responsabilité". Monsieur C s'en irrite. La plainte est recevable.

Le médiateur note que la réponse de la STIB est un refus poli et motivé. L'argument de la STIB mérite l'examen. La STIB ne peut pas se laisser aller à rembourser un client qui, après avoir oblitéré et voyagé, réclame le remboursement du voyage sans apporter d'argument probant. Sans quoi, il ne manquerait pas de clients pour faire usage du procédé.

Bien évidemment, la STIB doit rembourser dans les cas où le client apporte une preuve. La STIB peut même aller jusqu'à rembourser, notamment à l'intervention du médiateur et à titre commercial, lorsque les circonstances plaident suffisamment sans qu'il y ait preuve. Le cahot du bus n'est pas entré dans cette catégorie.

Le médiateur note que les demandes de remboursement de la sorte sont extrêmement rares, à l'exception de celles de Monsieur C. En consultant les livres de la STIB, le médiateur note qu'il s'y trouve plus de quarante plaintes de la part de Monsieur C, dont un bon nombre – plus de la moitié des plaintes de Monsieur C - demandent le remboursement de voyages MoBIB. Cette circonstance incite la STIB à la prudence. Le médiateur conclut qu'il ne pourra pas former de proposition de remboursement dans ce cas. La plainte, quoique recevable, n'est pas fondée.

10029

Monsieur J a payé deux fois 487 euros pour son abonnement à une borne Go. Son abonnement a été chargé à la seconde tentative mais après un nouveau débit de 487 euros dont il demande le remboursement sur base du « ticket préjudice ». La plainte n'est pas recevable car Monsieur J n'a pas encore introduit de plainte à la STIB.

Monsieur J recevra le remboursement de 487 euros.

10033

Monsieur M a renvoyé sa carte Mobib qui a cessé de fonctionner. Il demande qu'elle soit échangée pour une carte Mobib Basic et que la STIB opère le transfert du solde des voyages. Sa plainte est recevable.

Le médiateur informe Monsieur M que son ancienne carte Mobib, qui comportait encore 9 voyages, n'est jamais parvenue à la STIB. Il en déduit que la carte s'est perdue. Il informe Monsieur M qu'il pourra obtenir un duplicata de sa carte en Bootik en payant 10 euro, coût inférieur au coût des neufs places restantes.

Le médiateur conseille à Monsieur M de se procurer un duplicata de carte MoBIB, plutôt que d'acheter une Basic sur laquelle les 9 voyages restants ne peuvent être chargés.

Monsieur M remercie.

10044

Madame S est sans nouvelles des cartes litigieuses qu'elle a renvoyées à la STIB. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Le médiateur transmet au département Customer Care. Le processus peut prendre de l'ordre d'un mois lorsqu'il aboutit à un remboursement.

Madame S remercie.

10045

Madame D a renouvelé son abonnement MTB annuel. Au moment du paiement via Bootik online elle croit que le système a bloqué. Le lendemain à la Bootik Rogier on lui confirme que le paiement n'est « pas passé ». Elle paye encore 544 euros alors qu'en réalité le premier paiement était encaissé. Madame D demande le remboursement du trop perçu de 544 euros. La plainte n'est pas recevable parce que Madame D n'a pas encore introduit de plainte à la STIB.

Le médiateur informe Madame D que, selon les renseignements recueillis auprès de Bootik online », il est établi que l'abonnement a bien été payé deux fois et même chargé deux fois. Cette opération absurde n'est possible que lorsque l'on achète dans une Bootik très rapidement après l'achat online, avant même que les bases de données aient été mises à jour. La STIB lui doit donc bien 544 euros.

D'expérience, la STIB sait que le processus de remboursement peut prendre jusqu'à six semaines.

Le médiateur informe Madame D qu'elle a la possibilité de faire opposition via l'émetteur de la carte de crédit. Dans ce cas, son compte en banque ne sera pas débité du premier paiement et l'émetteur de la carte se fera rembourser par la STIB. Pour cela il convient qu'elle prenne contact avec l'émetteur de la carte de crédit.

12024

Monsieur G pense qu'il devrait y avoir un solde de voyages inutilisés sur sa carte MoBIB. Il souhaite que la STIB lui communique le détail des validations. Le respect de la vie privée impose des conditions strictes qui garantissent la confidentialité de cette communication. La procédure impose notamment que le client remplisse un formulaire.

Monsieur G n'a pas encore reçu ce formulaire bien qu'il l'ait demandé. Sa plainte est recevable.

Le département Customer Care de la STIB reprendra contact avec Monsieur G par téléphone et lui fera parvenir le formulaire qui lui permettra d'obtenir les informations privées qu'il demande concernant le détail de l'usage de sa carte MoBIB. Le correspondant de Monsieur G à la STIB lui indiquera la suite de la procédure imposée dans le cadre du respect de la vie privée.

Par ailleurs, il est toujours possible de se renseigner sur l'état des contrats sur sa carte MoBIB au moyen de la touche « info » des appareils valideurs. C'est seulement pour le détail des validations qu'il faut recourir à une procédure plus contraignante.

2.1.2.4. L'oblitérateur a « avalé » le titre de transport

06028

Madame T a vu sa carte de 10 voyages avalée par l'oblitérateur et demande le remboursement du solde de la carte. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur indique à Madame T les moyens d'introduire une plainte à la STIB. Il suggère de donner plus de détails. Il faudrait au moins indiquer le lieu et si possible l'emplacement de l'oblitérateur ainsi que le jour et l'heure de l'incident.

2.1.3. Incidents donnant lieu à surtaxe

Préalable. Le médiateur suppose toujours que le client et la STIB sont de bonne foi. Par conséquent, il appelle « erreur » ce que l'une des parties qualifie éventuellement de fraude tandis que l'autre se plaint d'un traitement inadéquat ou même injuste.

L'analyse complète des 196 plaintes de ce chapitre occupait plus de 70 pages. Les textes qui suivent s'en tiennent aux quelques exemples qui représentent des types bien distincts.

2.1.3.1. Erreurs de la STIB ou du client

01002

Sur le quai de la station De Brouckère, Monsieur H a présenté au contrôleur une carte de 10 voyages qui n'était pas oblitérée. Monsieur H explique qu'il travaille à Bruxelles et réside en France. Il achète chaque semaine une carte de 10 voyages. Il demande l'abandon de la surtaxe parce qu'il accompagnait une amie sur le quai sans intention de voyager. Sa plainte est recevable.

Le médiateur note que le quai est en "zone contrôlée", c'est-à-dire qu'il y faut un titre de transport valable. Cette disposition évite d'avoir à discriminer les voyageurs sans titre de transport selon leurs intentions de prendre le tram ou non. La STIB se borne à constater le fait que Monsieur H se trouvait en situation d'infraction. La bonne foi de Monsieur H n'est pas en cause. Monsieur H ne conteste pas l'infraction. Il indique en effet qu'il se trouvait sur le quai de la station De Brouckère sans avoir validé son ticket. Il n'y a pas d'argument qui permette de l'exonérer de la surtaxe de 100 euro.

01017

Madame B se trouvait sans titre de transport à bord d'un bus. Madame B affirme qu'elle voulait acheter une carte d'un voyage au chauffeur mais qu'elle n'y est pas arrivée parce qu'il y avait trop de monde. La plainte de Madame B est recevable.

Madame B affirme que le contrôle a commencé immédiatement après qu'elle ait embarqué. En d'autres mots, Madame B prétend que la STIB l'a mise dans l'impossibilité de se procurer un titre de transport. Le médiateur note que le raisonnement de Madame B conduirait à accepter que les voyageurs voyagent gratuitement en cas d'affluence. En réalité, avec ou sans titre, le client a l'obligation de monter à l'avant. Il est alors immédiatement à proximité du conducteur. Le médiateur ajoute que les contrôles ne débutent jamais auprès des derniers voyageurs montés. La plainte de Madame B n'est pas fondée.

01033

Monsieur D se trouvait sans titre de transport à la sortie d'un tram de la ligne 25 à la station Rogier. Monsieur D expose qu'il disposait pourtant de trois cartes de 10 voyages et qu'il ne les a pas oblitérées parce qu'elles étaient « illisibles ». Il ignore si ces cartes sont encore utilisables. Monsieur D fait également état d'une panne d'un automate de vente à l'arrêt Bienfaiteurs. Il ne disposait pas d'autre moyen de paiement qu'une carte de banque du type Bancontact et l'appareil n'a pas accepté sa carte. Monsieur D a décidé de monter à bord du tram mais là, constatant qu'il n'avait pas de monnaie sur lui, il ne s'est pas adressé au conducteur. Monsieur D ne s'est pas encore plaint auprès de la STIB lorsqu'il s'adresse pour la première fois au médiateur. Cette première plainte auprès du médiateur n'est pas recevable.

Cependant, comme Monsieur D se réfère à deux cas extraits du rapport annuel 2010 du service de médiation auprès de la STIB, le médiateur montre à Monsieur D que ces deux cas ne s'appliquent pas au sien. À ce stade, la plainte étant irrecevable, le médiateur ne s'avancera pas plus dans l'examen.

Monsieur D introduit alors une plainte à la STIB. Il n'obtient pas satisfaction et il revient vers le médiateur. Cependant, au lieu de la surtaxe, il paye deux euros. C'était, selon le tarif au moment de l'incident, le prix d'un billet acheté au conducteur. Monsieur D se refuse à payer le complément de 98 euros que la STIB lui réclame pour le solde de la surtaxe. La nouvelle plainte est recevable.

Le médiateur distingue deux motifs de plainte. Le premier concerne la surtaxe, le second les cartes de 10 voyages dont Monsieur D craignait qu'elles soient illisibles.

Les cartes de 10 voyages restent valables pendant trois ans, délai durant lequel il est loisible de demander le remboursement du solde dans une "Bootik" (agence commerciale de la STIB).

Le récit de Monsieur D appelle des commentaires.

Le premier concerne les cartes "illisibles". Il ne suffit pas de posséder des cartes, il faut avoir oblitéré pour le voyage. Si la STIB se laissait aller à accepter l'argument des cartes illisibles, il suffirait de se procurer des cartes en mauvais état pour circuler gratuitement. Il n'en est rien.

Le deuxième porte sur l'automate de vente à l'arrêt Bienfaiteurs. Il est compréhensible qu'un voyageur compte sur un automate de vente qu'il utilise habituellement, mais il ne peut pas se prévaloir d'une panne pour échapper à l'obligation de payer son voyage. En effet, la STIB met d'autres moyens à disposition du voyageur. Même démuné, il pourra en dernier recours se présenter au conducteur. Celui-ci relèvera son identité et remettra un formulaire de virement.

Monsieur D devra s'acquitter de la surtaxe de 100 euros. Pour ce qui est de la transaction que Monsieur D propose, qui consiste à limiter son paiement à 2 euros, la STIB ne pourra pas l'accepter. En effet, si la STIB acceptait cette transaction, elle renoncerait à l'application de la surtaxe que la législation impose.

Le médiateur, quant à lui, ne peut pas avancer de proposition qui enfreigne la législation.

Monsieur D est encore redevable de 98 euros à la STIB. Le dossier étant déjà transmis aux huissiers, le médiateur suggère à Monsieur D de les contacter en vue de convenir d'un plan de paiement.

02003

Monsieur T s'est fait verbaliser parce que son titre de transport n'était pas valablement oblitéré. Il argumente que l'oblitérateur était en panne en fournissant une photo de l'appareil où la STIB avait apposé un autocollant. Sa plainte est recevable.

Monsieur T possède une carte MoBIB mais il n'a pas d'abonnement. Il recharge des contrats de 10 voyages MoBIB. Il n'est donc pas possible d'appliquer seulement la surtaxe pour un oubli d'un abonnement. Par ailleurs, deux surtaxes précédentes sont restées impayées. Enfin, selon le procès-verbal, Monsieur T n'a présenté aucun titre de transport. L'argument de l'oblitérateur en panne n'a pas de rapport avec l'infraction. Dès lors la plainte n'est pas fondée. Monsieur T manifeste son désaccord.

02007

Un service social intervient en faveur de Monsieur D qui aurait présenté l'abonnement de sa fille de 6 ans lors d'un contrôle. La surtaxe est de 380 euros. A ce stade, la plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB depuis 30 jours.

Le médiateur informe le service social que, selon le rapport du contrôleur, Monsieur D a présenté l'abonnement de sa fille comme étant le sien. A 8h30, sa fille était sans doute déjà à l'école. Il ajoute que s'il avait à traiter la plainte, il examinerait si, au moment du contrôle, Monsieur D était accompagné de sa fille. Après vérification et sur proposition du médiateur, la STIB ramène la surtaxe à 100 euros. Le plaignant remercie le médiateur.

02015

Madame C a voyagé en transport en commun, accompagné d'un ami qui a pointé les trajets sur sa carte. Madame C est descendue avant son ami qui, lui, poursuivait sa route. Madame C se trouvait donc « sans titre de transport ». Afin de prouver sa bonne foi, Madame C produit la copie d'une carte pointée deux fois ce jour-là. La plainte de Madame C auprès du médiateur est recevable.

Le médiateur précise que la bonne foi de Madame C n'est pas en cause. En revanche, le tarif impose une surtaxe de 100 euros aux voyageurs qui ne montrent pas de titre de transport au contrôleur.

Si l'ami de Madame C disposait d'une carte MoBIB 65+, il pouvait charger d'un voyage au prix de 1,80 euro. Il aurait dû ensuite accompagner Madame C jusqu'à la sortie de la "zone contrôlée". Il aurait dû faire de même, d'ailleurs, s'agissant d'une simple carte de 10 voyages pointée pour Madame C. Il aurait pu ensuite poursuivre son parcours. Le médiateur conclut qu'il est regrettable qu'une distraction - ou un défaut de préparation - coûte 100 euros. Mais la STIB ne pourra pas faire d'exception. La plainte, quoique recevable, n'est pas fondée. Madame C remercie le médiateur pour ses explications.

02023

Monsieur A expose que, lors du contrôle dans un bus de la ligne 71, il a présenté une carte de 10 voyages que le contrôleur ne lui avait pas laissé pointer. Monsieur A a joint une carte à la plainte qu'il a adressée à la STIB. La plainte auprès du médiateur est recevable.

Le médiateur constate que le procès-verbal indique "Sans titre de transport". Si Monsieur A avait présenté une carte de 10 voyages, le contrôleur aurait fait mention d'une "carte multiple non pointée". La lecture de la carte permet de constater qu'elle a été pointée une minute avant (et pas après) le constat. Il ne s'agit pas de la ligne 71 mais de la ligne 95. Cependant, une carte de 10 voyages n'est pas personnelle.

Etant donné que Monsieur A met en doute que le contrôle a eu lieu à bord d'un bus de la ligne 95, il convenait de vérifier. L'activité des contrôleurs est suivie constamment. Le médiateur a demandé à la STIB de lui fournir le relevé d'activité de l'auteur du procès-verbal. De 12h00 à 12h13, il contrôlait les titres de transport du bus 8871 de la ligne 95. Pour mémoire, le procès-verbal est établi à 12h11. Le même contrôleur a également contrôlé des bus de la ligne 71, mais c'était avant 12h00 et après 12h13.

Pour plus de sécurité encore, le médiateur a demandé à un autre département de la STIB de lui indiquer la ligne que le bus 8871 desservait. D'après le listing issu du système d'aide à l'exploitation (SAE) le bus 8871 de la ligne 95 a passé la balise SAE du Cimetière d'Ixelles à 12:00:37. Ce renseignement coïncide avec le rapport d'activité du contrôleur.

Le médiateur conclut que, pour mettre en doute un procès-verbal établi par des agents assermentés, il faut des preuves. Les éléments présentés par Monsieur A ne vont pas dans le sens souhaité.

La plainte n'est pas fondée.

02025

Monsieur D conteste une surtaxe. Le contrôle a eu lieu en fin de journée à Montgomery. Monsieur D n'a pu montrer au contrôleur qu'une carte de 10 voyages qu'il avait oblitéré deux fois le matin mais pas dans l'heure précédant le contrôle. Mais Monsieur D expose qu'il n'a pas payé le soir parce que, le matin, c'est le mauvais fonctionnement d'un sas de la STIB qui l'avait obligé à pointer deux fois au lieu d'une.

Le service de Gestion Administrative des Infractions a maintenu la surtaxe.

Le département Relations clientèle a fait un geste commercial sous la forme d'une carte d'un voyage. Monsieur D se tourne vers le médiateur et sa plainte est recevable.

Le médiateur constate que la plainte comporte deux volets. Le premier concerne la surtaxe. Le second a trait au fonctionnement des sas d'accès des stations Joséphine-Charlotte et Tomberg.

Le médiateur rappelle qu'il n'est pas permis de se faire justice soi-même. Monsieur D peut certes réclamer le trop perçu, mais il ne peut pas « se rembourser » en ne payant pas le trajet suivant. Dès lors, la plainte concernant la surtaxe n'est pas fondée.

En ce qui concerne les sas, la STIB a déjà consenti à un geste commercial en faisant parvenir une carte d'un voyage. Par ailleurs, les responsables des sas feront rapport.

02029

Madame C conteste une surtaxe. Elle n'a pas oblitéré son titre de transport parce que les portillons de la station Hôtel des Monnaies étaient ouverts. La plainte est recevable.

Le médiateur informe Madame C que la STIB ne peut pas suivre son argumentation. L'obligation de payer le voyage subsiste même si le portillon n'est pas fermé.

De plus, son ticket n'était pas oblitéré pour le voyage et restait utilisable pour un autre voyage. Madame C circulait gratuitement pour le voyage en cours.

Il conclut que faute d'arguments, il ne pourra pas faire de proposition en faveur de Madame C. Madame C accepte de payer.

02030

La fille de Madame T n'avait pas de titre de transport. Madame T met le procès-verbal en doute. Il y a, d'après elle, confusion entre les lignes de tram 51 et 4 et le bus 41. Sa plainte est recevable.

Le procès-verbal mentionne que Mademoiselle P se trouvait à bord du tram 7919 de la ligne 51 lorsqu'elle a présenté au contrôleur une "carte multiple non pointée" portant le numéro de sa carte MoBIB. Les procès-verbaux des agents assermentés font foi devant les tribunaux.

La fille de Madame T affirmant que le contrôle a eu lieu à bord d'un tram de la ligne 4, le médiateur consulte les relevés d'activité des contrôleurs et les relevés d'exploitation du tram 7919. Le tram 7919 de la ligne 51 a passé la balise de la station Parvis de Saint-Gilles à 18:06:20. Le contrôleur 67007 a commencé le contrôle à 18:06 pour terminer à 18:19. Le procès-verbal a été dressé à 18:18. Rien ne permet dès lors de mettre en doute que le contrôleur ait dressé le procès-verbal à 18h18 à bord du tram 7919 de la ligne 51.

Il s'avère que, au moment du contrôle, la carte MoBIB ne portait aucun contrat valide.

Le client peut vérifier le contenu des contrats en utilisant la touche "info" des valideurs, ce qui répond au souci de Madame T en ce qui concerne la transparence de la carte MoBIB.

Il est possible que la fille de Madame T ait pris d'abord un bus 41 à Sainte-Elisabeth et ensuite un tram 4 au square des Héros avant de changer pour un tram 51, le tout sans payer.

Le médiateur manque d'arguments pour mettre en doute le procès-verbal.

Certes, le montant de la surtaxe de 200 euros est élevé mais il tient compte d'une deuxième infraction en 24 mois, conformément à l'Arrêté du Gouvernement qui fixe les tarifs. La plainte n'est pas fondée.

03001

Le fils de Monsieur Z s'est fait contrôler sans titre de transport valable. En raison de difficultés financières, Monsieur Z demande à la STIB de bien vouloir renoncer à la surtaxe. La plainte est recevable.

Le médiateur constate que le procès-verbal dressé par le contrôleur assermenté mentionne que le fils de Monsieur Z se trouvait sans titre de transport. Ni Monsieur Z, ni son fils ne contestent l'infraction. Ils ne font pas non plus référence à des circonstances qui permettent d'exonérer de la surtaxe de 100 euros.

Par ailleurs, la législation n'autorise pas d'exception en relation avec la situation personnelle. Le médiateur, conscient que les surtaxes peuvent être élevées au regard des revenus, a recommandé de limiter les surtaxes les plus élevées. Sa recommandation a été suivie. Mais une surtaxe doit être dissuasive. Monsieur Z pourra prendre contact avec le service de Recouvrement de la STIB en vue d'obtenir un plan de paiement. Même si la STIB a transmis aux huissiers, Monsieur Z garde néanmoins la possibilité de demander encore un plan de paiement.

03004

Madame N n'avait pas de titre de transport valable. Persuadée d'avoir pointé elle demande de lui fournir le relevé des pointages de sa carte MoBIB. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction à la STIB.

Le médiateur attire l'attention de Madame N sur le fait que les cartes MoBIB ne gardent la trace que des trois derniers pointages que le contrôleur assermenté a pu lire. Conformément à la législation sur le respect de la vie privée, la STIB doit donner à Madame N l'accès à ses données personnelles qu'elle conserve. La procédure est décrite sur le site de la STIB. Madame N doit d'abord adresser ses observations à infractions@stib.irisnet.be avant de revenir, éventuellement, vers le médiateur.

03019

Madame B a présenté une carte qui n'était pas pointée. Selon Madame B, les portillons étaient ouverts à l'accès de la station Porte de Hal et les appareils valideurs étaient en panne. La plainte est recevable..

Ni des portillons ouverts ni une panne d'une machine de validation ne dispensent de payer son voyage. La STIB met plusieurs valideurs à disposition. Le médiateur constate qu'il s'agit d'une deuxième infraction en 24 mois, ce qui n'incline pas la STIB à accueillir favorablement une proposition en faveur de Madame B.

Il n'en reste pas moins que la STIB doit veiller à ce que ses valideurs soient en ordre. À cet effet, les pannes sont enregistrées automatiquement. Il s'avérera qu'aucune panne n'avait affecté les valideurs de la station Porte de Hal le jour de l'infraction. La plainte n'est pas fondée.

03020

Madame S conteste une surtaxe. Elle expose que le pointage ne s'est pas inscrit sur sa carte MoBIB. La plainte est recevable. Le procès-verbal note que Madame S se trouvait « sans titre de transport ». Si Madame S avait présenté une carte MoBIB, le contrôleur aurait indiqué "carte multiple non pointée" et le numéro de la carte MoBIB. La plainte n'est pas fondée.

03031

Monsieur D a présenté une « carte multiple non pointée » au contrôleur. Monsieur D expose que, après 5 à 6 minutes où il s'est éloigné de quelques mètres, il a présenté une autre carte au contrôleur. Monsieur D exige une « confrontation » avec le contrôleur et l'annulation du procès-verbal. Monsieur D demande à être informé de ses moyens de recours. Sa plainte est recevable.

La présentation d'un titre de transport a posteriori n'annule pas l'infraction. Dès lors, la confrontation avec le contrôleur n'aurait pas d'objet. Monsieur D peut se tourner vers le Juge de Paix.

04006

Mademoiselle L est persuadée que sa carte MoBIB porte encore quatre voyages mais les trois appareils de validation du tram refusent la carte. Après avoir quitté le tram, Mademoiselle se trouve en présence des contrôleurs dans la station. Les contrôleurs relèvent que la carte n'est pas validée et qu'elle ne comporte plus de voyage. Ce n'est pas la première infraction. La surtaxe est de 200 euros.

Mademoiselle L se rend alors au Kiosk de la station. Le Chef de Zone s'y trouve et il tente de l'aider. Il constate finalement, après plusieurs tentatives de lecture, que la carte porte bien quatre voyages comme Mademoiselle L le pensait. Le Chef de Zone remet une attestation.

Cependant, la STIB s'en tient au constat des contrôleurs et elle réclame la surtaxe de 200 euros. C'est alors que Mademoiselle s'adresse au médiateur. La plainte est recevable.

L'enquête fait apparaître que c'est la quatrième surtaxe encourue par Mademoiselle L en 24 mois. Cette accumulation n'incite évidemment pas la STIB à l'indulgence et la tâche du médiateur n'en est pas facilitée.

Néanmoins, ayant pris contact avec le Chef de Zone auteur de l'attestation, le médiateur obtient des détails qui l'amènent à demander la révision du dossier.

Tenant compte de ces nouveaux éléments, la STIB réduit sa réclamation aux 2,50 euros qui correspondent au prix du billet que Mademoiselle L aurait dû acheter auprès du conducteur en attendant la vérification de sa carte MoBIB conformément aux conditions d'usage de la carte.

04071

Mademoiselle L s'est fait verbaliser sur le réseau alors qu'elle voyageait avec un abonnement mensuel périmé. La plainte est recevable.

Le médiateur note que mademoiselle L fait état d'une information erronée qu'un agent de la STIB lui aurait donnée. Elle affirme que, au moment de l'achat de son dernier abonnement, le préposé lui aurait annoncé que celui-ci serait valable jusqu'à la fin du mois de mars. Il ajoute que pour que ce moyen puisse ébranler la position de la STIB, il faudrait qu'elle apporte la preuve de cette allégation.

Le médiateur constate qu'à ce stade le dossier montre seulement que Mademoiselle L se trouvait sans titre de transport valable. Faute de preuve d'une faute que la STIB aurait commise, le médiateur est obligé de déclarer que la plainte n'est pas fondée.

04083

Madame R a présenté une carte MoBIB qui ne portait aucun contrat. La surtaxe est de 100 euros. Mais Madame R croyait détenir encore un voyage sur sa carte MoBIB.

Par la suite elle a tenté de charger deux fois dix voyages. Mais sa carte n'a pas été chargée, tandis que son compte en banque est débité de 26 euros. Madame R attribue ses déboires à des dysfonctionnements des appareils de la STIB. Elle réclame le remboursement de 126 euros. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Cependant, le médiateur transmet à la STIB. Entretemps, il informe déjà Madame R. Quand un automate Go ne reconnaît pas la carte MoBIB, il propose les achats possibles sans carte MoBIB. Dans tous les cas, c'est le client qui valide finalement son choix. Il est facile pour le médiateur de déduire que Madame R a validé l'achat de deux cartes Jump à 13 euros, soit les 26 euros qu'elle a payés. Croyant recharger sa MoBIB, Madame R n'a pas attendu les cartes Jump. Un passant en aura profité.

Le médiateur suggère à Madame R de se rendre au plus tôt dans une Bootik pour y faire vérifier sa carte MoBIB. Si la carte n'a pas été visiblement abîmée, la STIB la remplacera gratuitement. Sinon, le duplicata coûtera 10 euros, conformément aux conditions d'utilisation de la carte MoBIB.

Très rapidement, la STIB répond à Madame R dans le même sens.

04090

Madame H sortait de la zone contrôlée de la station de métro Gare Centrale. Elle avait jeté son titre de transport. La STIB lui réclame la surtaxe de 100 euros. Madame H se plaint que le contrôleur n'était pas bilingue, qu'il se trouvait en dehors de la zone contrôlée, qu'il a refusé que l'on recherche le billet dans la poubelle et que le service de infractions n'a pas examiné sa requête dans le détail. La plainte est recevable.

Le médiateur rappelle que les équipes de contrôle sont bilingues. Les contrôleurs peuvent se placer en dehors de la « zone contrôlée » pour autant qu'ils voient les voyageurs passant la ligne rouge qui la délimite. Un dossier identique, précédemment traité, n'a pas débouché sur une conclusion favorable.

Certes, la STIB est incontestablement obligée de motiver sa réponse, et c'est d'ailleurs ce qu'elle a fait. Mais rien ne l'oblige à s'étendre sur tous les détails qu'un plaignant imaginerait d'exiger.

Enfin, le contrôleur n'est pas tenu de fouiller les poubelles à la recherche d'un titre de transport qu'un voyageur y aurait abandonné. En conséquence, bien que recevable, la plainte est non fondée.

04096

Le fils de Monsieur B sortait de la station de métro Mérode. Son titre de transport n'était pas validé. Monsieur B explique que les oblitérateurs de la station de métro Thieffry ne fonctionnaient pas. La STIB n'a pas accepté les arguments de Monsieur B. La plainte est recevable.

Le médiateur analyse les arguments de Monsieur B. La bonne foi de son fils n'est pas en cause. Le contrôleur est dans son rôle en informant de la possibilité de contester, sans plus. Pour être valable, une carte doit avoir été oblitérée pour le voyage en cours, ce qui n'était pas le cas en l'espèce. D'après Monsieur B, la STIB n'aurait pas fait d'enquête pour déterminer si « la » machine de Thieffry fonctionnait correctement. Les enquêtes ont un coût. Si chaque contrevenant demandait une enquête sur les appareils oblitérateurs de son trajet, il faudrait y consacrer des moyens démesurés.

Rien n'empêchait l'adolescent d'utiliser un autre oblitérateur. Il n'aurait pas constaté sur place que la machine ne fonctionnait pas. Il n'en est d'ailleurs pas plus certain que cela, supposant même que le dysfonctionnement pourrait provenir de ce que le billet était « corné ». En d'autres termes, il est possible que le billet n'ait pas même été introduit correctement dans la machine. Ceci expliquerait que la machine n'ait rien affiché (ni d'ailleurs rien imprimé).

Le fils de Monsieur B n'évoque qu'une seule tentative sur une seule machine. Il a cru « de bonne foi » que son billet était oblitéré parce que la machine n'affichait pas « Bad Card ». Mais la machine présente d'autres indications, sonores et visuelles. Il convient d'y prêter attention.

Quant au contrôleur, rappelons que son rôle est de contrôler les titres de transport et de constater les infractions. Il est illusoire d'imaginer qu'un contrôleur aurait pour mission de « poinçonner » les tickets a posteriori.

Le procès-verbal n'a rien d'injuste, il se borne à constater un fait. En l'occurrence, le titre de transport n'était pas valable.

Le montant de la surtaxe est déterminé par l'Arrêté du Gouvernement qui fixe les tarifs. La STIB n'a pas la faculté de moduler en fonction de l'âge du contrevenant. Si celui-ci est mineur, ce sont les parents ou tuteurs qui sont responsables du paiement.

En conclusion, il n'existe aucun élément qui permette de soupçonner qu'un oblitérateur à Thieffry ait été en panne et a fortiori que tous les oblitérateurs à Thieffry aient pu être en défaut. En revanche, il est établi que le titre de transport n'était pas validé. La plainte au médiateur n'est pas fondée.

Monsieur B remercie pour cette analyse fouillée.

05004

Alors qu'il se rendait à un match de football au stade d'Anderlecht, Monsieur L s'est fait verbaliser à la station de métro Saint-Guidon sans titre de transport valable. Sa plainte est recevable.

Monsieur L affirme qu'il était en possession d'un titre de transport valable. Or, le procès-verbal porte la mention « sans titre de transport ». L'agent assermenté a mentionné dans un rapport que Monsieur L a tenté d'échapper au contrôle. Ensuite, au moment d'examiner la carte d'identité, il a pu voir que Monsieur L était en possession d'un titre de transport et Monsieur L a refusé de le lui présenter. Ensuite, après le constat, Monsieur L est revenu sur ses pas pour montrer un titre de transport.

Quoi qu'il en soit, selon l'article 8 du règlement sur l'exploitation des transports dans la Région de Bruxelles-Capitale, le voyageur est tenu de présenter son titre de transport à la première réquisition.

Monsieur L fait état d'un malentendu. Il aurait cru que le contrôleur lui demandait son billet d'entrée au stade. Le contrôleur ne l'aurait pas compris parce qu'ils ne parlaient pas la même langue nationale. Le médiateur ne peut tenir compte de cet argument : les contrôleurs sont bilingues et les équipes de contrôle sont formées d'agents de rôles linguistiques différents. La plainte n'est pas fondée.

05005

Monsieur L n'avait pas pointé sa carte de 10 voyages. Les bornes de pointage avaient été déplacées. Monsieur L ne les avait pas trouvées. La surtaxe est de 100 euros. La plainte est recevable.

Le fait que les bornes aient été déplacées n'exempte pas de la surtaxe. Monsieur L décide de payer la surtaxe.

05020

Une étudiante étrangère demande la clémence pour une surtaxe qui lui a été infligée alors qu'elle se trouvait sans titre de transport à bord d'un bus de la ligne 71. Sa plainte est recevable.

Le médiateur rencontre le responsable de la gestion administrative des infractions en vue d'examiner contradictoirement les arguments avancés par Mademoiselle K.

Mademoiselle K invoque le fait que le bus était "bondé". La STIB répond que le nombre de personnes contrôlées était relativement faible lorsqu'on le compare aux autres contrôles sur la ligne 71. Sur cette base, la STIB ne se laissera pas convaincre que Mademoiselle K ne pouvait pas atteindre un oblitérateur.

Mademoiselle K fait ensuite valoir qu'elle a acheté un abonnement peu après le contrôle. L'achat d'un abonnement - postérieurement au contrôle - n'anéantit pas l'infraction et ne conduit donc pas à exonérer de la surtaxe.

De son côté, le médiateur a observé que deux anomalies entachent le procès-verbal. En effet, le document mentionne "le nommé" au lieu de "la nommée", tandis que le lieu de naissance est noté "Sanada" au lieu de "Canada". Il ajoute cependant que la jurisprudence n'annule pas les procès-verbaux qui contiennent des erreurs matérielles portant sur l'identité de l'auteur de l'infraction lorsque ces erreurs ne font pas obstacle à son identification. Il n'en reste pas moins que l'infraction est établie, que Mademoiselle K ne la conteste pas et que ses arguments ne permettent pas de l'exonérer de la surtaxe. Le médiateur déclare donc la plainte non fondée.

05028

Madame S empruntait le souterrain de la station de métro Maelbeek sans intention de voyager. Sa plainte est recevable.

Le médiateur constate sur place que des travaux avaient momentanément effacé les indications d'entrée de la zone contrôlée. La STIB renonce finalement à poursuivre.

05055

Le fils de Madame G a encouru deux surtaxes sur le réseau de la STIB. La première a été annulée. Il avait été établi que le contrevenant était un tiers qui s'était présenté comme étant le fils de Madame G. Madame G expose qu'il y a également usurpation d'identité dans le cas de la seconde surtaxe mais, cette fois, elle n'en apporte pas de preuve. En revanche, Madame G met en cause le professionnalisme des agents de la STIB. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Néanmoins, considérant qu'il convient de mettre fin au plus tôt aux agissements de la personne qui se fait passer pour le fils de Madame G, le médiateur a pris ses renseignements. Le procès-verbal mentionne la manière dont l'identité a été relevée. En l'occurrence, la mention « BCO » signifie que la personne a décliné son identité oralement sans présenter de document. Dans ce cas, le contrôleur appelle le dispatching et celui-ci vérifie que cette identité existe. C'est seulement si la personne refuse de décliner une identité ou si elle tente d'échapper au contrôle qu'il est fait appel aux services de police. Il n'est évidemment pas envisagé de modifier cette procédure qui est strictement réglementée et sous le contrôle d'autorités extérieures à la STIB. Outre ce contrôle obligatoire, la STIB s'est imposé de soumettre cette activité à une certification selon les normes CEN.

Il appartient au fils de Madame G – qui est majeur – de se rendre dans un Commissariat de Police et d'y déposer une plainte pour usurpation d'identité. Ensuite, il devra faire parvenir le procès-verbal d'audition à infractions@stib.irisnet.be afin que la STIB puisse en tenir compte dans le traitement des dossiers.

05065

Madame B demande au médiateur de l'exonérer d'une surtaxe de 200 euros. Madame B a déjà exposé à la STIB que, voyageant en bus avec une carte de 10 voyages, elle n'a pas osé s'approcher de l'oblitérateur en raison de l'attitude agressive de trois voyageurs. La STIB a maintenu la surtaxe. La STIB observe que rien n'empêchait Madame B de pointer à un autre appareil du même bus. Le montant est fixé à 200 euros parce qu'il s'agit de la deuxième infraction en 24 mois. La plainte auprès du médiateur est recevable.

Le médiateur note que, selon le procès-verbal, Madame B a présenté une « carte d'un voyage non valable ». Il ne s'agit pas d'une carte de 10 voyages. Par ailleurs, Madame B a déclaré qu'elle était montée à bord à l'arrêt Ravenstein et le contrôle s'est fait à la Porte de Namur, de sorte que le temps ne lui a donc pas manqué. De plus, Madame B a validé le ticket d'un voyage sous les yeux du contrôleur. Enfin, ce ticket d'un voyage a été acheté à bord d'un autre bus. La STIB a tout lieu de s'interroger sur les raisons qui peuvent amener à acheter un titre de transport au prix fort – c'est nettement plus cher à bord du bus – si ce n'était pas pour l'oblitérer immédiatement. Pour le médiateur, la plainte n'est pas fondée.

Entretemps, la STIB a reporté le délai de paiement. Madame B revient encore vers la STIB. Celle-ci maintient sa décision. Après quelques jours, le délai de paiement étant bien écoulé, la STIB transmet aux huissiers pour recouvrement.

05073

Un professeur a circulé dans Bruxelles avec un groupe d'étudiants. Elle a payé leurs trajets et conservé les tickets. Ils se sont séparés avant le contrôle. Trois des étudiants se sont fait verbaliser. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Compte tenu des circonstances, le service de gestion des infractions accepte de classer les trois dossiers.

06007

Madame V a présenté la carte MoBIB de Monsieur X, sans qu'il soit présent. La surtaxe est de 380 euros. La plainte de Madame V est recevable.

Le procès-verbal mentionne un « abonnement utilisé par tiers ». Le numéro de la carte MoBIB de Monsieur X figure sur le document.

Madame V argumente que la carte MoBIB de Monsieur X ne servait pas de support à un abonnement. Mais, d'une part la carte MoBIB est utilisable 5 ans et constitue de ce fait un abonnement (à l'usage de la carte) ; d'autre part l'Arrêté sur les tarifs n'établit aucune distinction entre la carte MoBIB et un abonnement en ce qui concerne la qualification de l'infraction : « falsification et/ou usage d'un titre de transport/de la carte MoBIB appartenant à un tiers : 380 euro ». Que la carte MoBIB soit ou non chargée d'un abonnement, la surtaxe est la même. De plus, au dos de la carte MoBIB figure bien la mention selon laquelle elle est « strictement personnelle » et aussi que « tout abus sera sanctionné ».

Madame V relève aussi que la carte était dûment validée et qu'il ne peut donc être question de fraude.

Mais le médiateur n'utilise pas le mot "fraude" à propos des infractions au règlement sur les transports publics. Même s'il s'agit d'une « erreur », celle-ci peut néanmoins constituer une infraction qui entraîne l'application d'une surtaxe.

Par ailleurs, il y a un avantage à utiliser la carte MoBIB d'un tiers. En effet, outre les cinq euros de la carte proprement dite, on y gagne 1,20 euro par dix voyages. Madame V a certes payé, mais pas le juste prix.

Madame V relève encore que le propriétaire d'une carte MoBIB peut pointer un voyage sur sa carte pour une personne qui l'accompagne. C'est exact, mais le propriétaire de la carte doit au moins être présent.

Comme Monsieur X réclame la restitution de la carte, le médiateur rappelle que c'est à bon droit que le contrôleur confisque la carte dans pareil cas. Le propriétaire a la faculté de demander un duplicata, à 10 euro, dans une Bootik. Le médiateur regrette cependant que, en pareil cas, il ne soit pas possible de réduire la surtaxe. Mais il n'y a malheureusement pas de différence entre les différents cas d'utilisation de la carte MoBIB d'un tiers. Madame V s'en serait tirée à meilleur compte en ne présentant aucun titre de transport lors du contrôle.

Remarque. Le montant de la surtaxe est fort élevé.

06031

Monsieur V se trouvait à la station Saint-Guidon sans titre de transport valable. Monsieur V expose que l'oblitérateur était en panne à l'accès Loxum de la station Gare centrale. La plainte est recevable.

Le médiateur constate que Monsieur V ne conteste pas l'infraction. Afin de parfaire l'enquête, le médiateur a consulté le listing des pointages à la Gare Centrale au moment de l'incident. Dans l'heure en cause, 250 pointages sont enregistrés et il n'y a pas d'hiatus pour aucun des oblitérateurs. La plainte n'est pas fondée.

06049

Le titre de transport de Madame S n'était pas oblitéré. Madame S indique qu'elle avait renoncé à recharger sa carte MoBIB à l'arrêt Chasse parce qu'elle n'avait pas pu voir l'écran en raison de la luminosité ambiante. Sa plainte est recevable.

La panne – ou dans le cas présent la luminosité ambiante – d'un appareil de vente n'exonère pas de l'obligation de payer le voyage. Le médiateur comprend que l'on retarde la recharge d'une carte MoBIB mais dans ce cas on prend sciemment le risque de se trouver confronté à une difficulté de dernière minute. Il est possible d'acquiescer un titre à bord du tram ou même, dans de nombreux cas, chez le libraire.

La plainte n'est pas fondée.

06073

Madame D n'a pas eu le temps de pointer. Elle conteste la surtaxe. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Compte tenu des circonstances – Madame D est blessée et peut difficilement se tenir debout – le service de gestion administrative des infractions accepte de classer le dossier « sans suite ».

07028

Monsieur P se voit réclamer une surtaxe de 200 euros. Monsieur P a d'abord contesté l'infraction par une lettre auprès de la STIB, ensuite par l'intermédiaire de son avocat. La STIB a maintenu sa décision. C'est l'avocat de Monsieur P qui le représente auprès du médiateur. La plainte est recevable.

Selon le procès-verbal, Monsieur P a présenté un « Abonnement scolaire périmé ». Le procès-verbal mentionne le numéro de la carte MoBIB dont Monsieur P est titulaire, La STIB a notifié le procès-verbal et, compte tenu d'une infraction commise endéans les 24 mois précédents, la surtaxe s'élève à 200 euros.

Dans sa lettre à la STIB, Monsieur P expose qu'il était bien en possession d'un titre de transport valable. Il ne l'avait pas trouvé au moment du contrôle. Mais il l'a retrouvé plus tard dans la soirée.

La STIB informe Monsieur P, par lettre, qu'elle maintient sa décision.

L'avocat de Monsieur P soutient, dans sa lettre recommandée à la STIB, que Monsieur P était bel et bien titulaire d'un titre de transport valable et qu'il ne s'est dès lors pas trouvé en infraction à l'article 3. 7° de l'Arrêté du 13 décembre 2007 cité par la STIB. L'infraction serait à l'article 8 de l'Arrêté : « Le voyageur doit présenter et remettre son titre de transport chaque fois qu'un membre du personnel de contrôle en fait la demande ». Il ajoute que, si Monsieur P n'a pas été en mesure de présenter le titre dont il était porteur, c'est parce qu'il n'a pas pu mettre la main sur ce document au moment du contrôle.

Le médiateur note cependant que, selon le procès-verbal, Monsieur P a présenté un « Abonnement scolaire périmé ». Vérification faite, cet abonnement était périmé depuis février 2012. Il s'agit bien d'une infraction à l'article 3. 7° de l'Arrêté du 13 décembre 2007.

Certes, Monsieur P a expédié à la STIB – 7 jours après l'infraction – une carte Jump d'un voyage oblitérée à la Gare du Midi 57 minutes avant l'heure du procès-verbal. C'est ce qui pourrait donner à penser que Monsieur P aurait été dans l'incapacité de présenter un titre de transport parce qu'il ne l'aurait pas immédiatement retrouvé. Mais ce n'est pas le cas puisque Monsieur P avait présenté un autre titre de transport au contrôleur.

Dès lors que Monsieur P a bien présenté un titre de transport, il n'y a pas lieu à l'amende administrative que l'infraction à l'article 8 entraînerait. En revanche, puisque ce titre de transport n'était pas valable, la surtaxe est motivée. Son montant s'élève à 200 euros en raison d'une autre infraction dans les 24 mois précédents.

07037

Madame G conteste une surtaxe. Le jour de l'incident elle a fait une chute dans l'escalator de la station de métro Schuman (côté Berlaymont). Cet accident a fait qu'elle a omis d'oblitérer son titre de transport. La plainte est recevable.

Madame G a déclaré à son employeur un accident survenu à 9h25 à la station de métro Schuman.

Le procès-verbal a été dressé à 9h34, soit 9 minutes plus tard, à la station de métro Parc. Madame G déclare qu'il s'agit d'un accident sur la voie publique dans l'environnement de la station Schuman, sans autre détail.

Des pièces en sa possession, le médiateur déduit qu'il s'agirait d'une chute dans un escalier à l'accès Berlaymont.

Cet accident n'aurait pas été déclaré à la STIB et aucun service de secours ne serait intervenu.

Le médiateur constate que l'accident n'a pas empêché Madame G de poursuivre son trajet en métro mais qu'il l'aurait mise dans une telle confusion qu'elle en aurait oublié de pointer la carte. Ces éléments ne convaincront pas la STIB de renoncer à l'application de la surtaxe.

Madame G présente trois éléments annexes que le médiateur commente. Le premier concerne l'absence d'intention de frauder. La STIB ne préjuge pas des intentions du client qui se trouve sans titre de transport valable. Le procès-verbal n'est autre que le constat d'un fait qui entraîne la surtaxe.

Le deuxième rappelle fort justement que la carte est pré-payée. Mais c'est pour cette raison qu'il faut l'oblitérer à chaque voyage. Sans quoi, il suffirait d'avoir acheté une carte et de ne jamais l'oblitérer pour circuler ad libitum.

Quant au troisième, il n'a aucun lien avec l'infraction. Il s'agit de la contestation de l'article 6 des conditions générales de la STIB. Celui-ci rappelle que la STIB ne peut pas être poursuivie pour des faits dont elle n'est pas responsable.

Madame G cite un jugement de Verviers en 2009 en affirmant qu'il se fonde sur la loi de 2010 sur la Pratique du Commerce. Mais le jugement de Verviers (de 2009 et qui donc ne se fonde pas sur la loi de 2010) ne s'oppose évidemment en rien au principe que la STIB rappelle dans l'article 6 de ses conditions générales. La LPMC de 2010 définit d'ailleurs les clauses abusives de la manière la plus claire et va jusqu'à en dresser la liste, ce qui épargne désormais bien des litiges.

Le médiateur termine en résumant la situation. Madame G ne conteste pas le procès-verbal. La chute, qui serait survenue dans l'« environnement » de la station de métro Schuman, n'aurait pas été déclarée à la STIB et les arguments accessoires (absence d'intention de frauder, carte pré-payée, clauses abusives) sont sans fondement. Il conclut qu'il ne dispose d'aucun argument en faveur d'une annulation de la surtaxe fixée par la législation. Madame G en prend bonne note.

07041

Le fils de Madame D n'avait pas oblitéré la carte de 10 voyages. C'est la seconde infraction en 24 mois. La STIB réclame une surtaxe de 200 euros. Madame D explique que le jeune homme souffre d'un trouble de la personnalité. La STIB maintient sa décision. La plainte auprès du médiateur est recevable.

Le médiateur constate que la STIB a appliqué le règlement sans tenir compte des circonstances particulières. Certes, il n'est pas question d'accorder de facto l'avantage de la gratuité mais le médiateur insiste. Après un nouvel examen, la STIB accepte de réduire la surtaxe à 10 euros, correspondant à l'oubli d'un abonnement ou à l'absence de validation d'un abonnement, pour autant que le jeune homme devienne titulaire d'un abonnement annuel. Ainsi, si le jeune homme devait encore se trouver dans la même situation, la surtaxe éventuelle serait limitée à 10 euros au lieu de 200. Madame D remercie.

07052

Le fils de Madame P voyageait avec une carte non oblitérée. Il expose qu'un incident de chemin de fer l'avait mis en retard et que la circulation du métro était interrompue sur la ligne qu'il avait l'intention d'emprunter. Il a pris alors un métro pour une autre ligne qui l'amènerait à une station proche de sa destination. Pressé, il a négligé d'oblitérer. La STIB a maintenu sa décision. Dans une réponse à la STIB, Madame P considère que la STIB a failli à la « présomption d'innocence », n'ayant pas vérifié les justifications et n'ayant pas admis sa part de responsabilité. Madame P estime dès lors que l'« amende » n'est pas justifiée et elle informe la STIB qu'elle décide de payer elle-même les 100 euros.

Madame P écrit au médiateur en faisant copie des échanges, y compris des courriels échangés avec son fils. Le médiateur considère que Madame P représente son fils âgé de 18 ans. La plainte est recevable.

Le médiateur relève que, selon le procès-verbal, le plaignant avait circulé sur le réseau de la STIB avec une "carte multiple non pointée". Le plaignant a écrit qu'il ne conteste pas les faits.

Madame P s'étant étonnée que la notification du procès-verbal soit datée d'un dimanche, le médiateur informe que ces notifications sont automatiques et que rien n'empêche qu'elles s'expédient le dimanche.

Quant aux circonstances, le médiateur note bien qu'il est question d'un premier retard du chemin de fer et que le service du métro a été interrompu vers Stockel, ce qui empêchait de rejoindre directement la station Montgomery par le métro. Cependant, un retard n'exonère pas d'oblitérer. Si, d'aventure, la STIB allait jusqu'à accepter l'excuse du retard, il faudrait d'abord - par souci d'équité et de transparence - avoir fixé une limite aux retards que la STIB accepterait de prendre en compte. Or, les conditions d'utilisation excluent clairement toute responsabilité du fait de retards ou interruption de service. C'est donc à bon droit que la STIB refuse de prendre cet argument en considération et qu'elle s'en tient au constat de l'infraction. Le médiateur conclut que la plainte, quoique recevable, n'est pas fondée.

07053

Monsieur M est titulaire d'un abonnement combiné SNCB+STIB vendu par la SNCB. Il a montré cet abonnement au contrôleur et, à son grand étonnement, celui-ci a dressé un procès-verbal « sans titre de transport ». Le contrôleur lui a expliqué que le document présenté n'était pas un titre de transport valable.

Monsieur M s'adresse simultanément au service de gestion des infractions et au médiateur. Par conséquent, l'introduction de la plainte à la STIB date de moins de 30 jours et, donc, la plainte auprès du médiateur n'est pas recevable.

Néanmoins, le médiateur s'inquiète du résultat de l'enquête. Il s'avère que, au moment de l'achat de l'abonnement combiné, Monsieur M était déjà titulaire d'une carte MoBIB émise par la STIB. Dans ce cas, la SNCB aurait dû lui confectionner une nouvelle carte MoBIB. Au lieu de cela, la SNCB a chargé le contrat d'abonnement combiné sur la carte MoBIB de la STIB, sans confectionner de carte MoBIB SNCB. Il se trouve que le logiciel n'empêche pas cette opération. La SNCB a complété avec une carte-train surchargée de la mention STIB qui n'était pourtant plus d'actualité au moment de son émission. C'est le document que Monsieur M a montré au contrôleur.

Le service de gestion des infractions classe l'incident et conseille à Monsieur M de se présenter à la SNCB en vue d'y obtenir une carte MoBIB SNCB et d'y faire transférer l'abonnement STIB.

Le médiateur prend les contacts nécessaires afin d'empêcher que de telles situations se reproduisent.

Remarque. La coordination avec la SNCB a encore des failles.

07074

Monsieur D se trouvait « sans titre de transport ». Il expose qu'il avait participé aux 20 km de Bruxelles. Il avait égaré son ticket. Il ajoute que sa tenue de jogging ne facilitait pas le transport d'objets. C'est en vain qu'il a montré au contrôleur qu'il possédait encore le ticket aller. Monsieur D a écrit à la STIB. Monsieur D écrit notamment que les contrôles étaient « inappropriés » et profitaient de la « faiblesse des coureurs ». La STIB a d'abord répondu qu'elle tenait le dossier en suspens. Elle demandait de communiquer le numéro de dossard ou le diplôme attestant de la participation aux 20 km de Bruxelles. Monsieur D a expédié le diplôme dès le 2 juin. La STIB a ensuite confirmé la surtaxe de 100 euros, ce qui étonne Monsieur D.

La plainte est recevable.

Le médiateur expose que, dans l'examen de la plainte, il est obligé de tenir compte de la législation. Il se trouve que la décision de la STIB est réglementaire. Il n'est pas permis de circuler sans titre de transport sur son réseau. La STIB a l'obligation de faire respecter cette législation. La participation aux 20 km de Bruxelles n'ouvre aucun droit à l'exonération de la surtaxe.

La STIB a cependant pris des contacts avec les organisateurs. C'est dans le but de faire évoluer ces contacts que la STIB avait besoin des diplômes ou numéros des dossards des quelques participants qui devaient une surtaxe. Les autres personnes en défaut n'avaient pas participé aux 20 km. Ces contacts avec les organisateurs n'ont pas permis de trouver une solution en faveur des participants en défaut de titre de transport. La STIB s'en tient aux dispositions légales. Autrement dit, elle applique les surtaxes que la loi prévoit. Le médiateur conclut que la plainte n'est pas fondée.

08015

Madame D avait oublié son abonnement MoBIB. Au contrôleur, elle a présenté l'abonnement de son époux. Présenter l'abonnement ou la carte MoBIB d'un tiers est une infraction frappée d'une surtaxe de 380 euros. Madame D s'adresse au médiateur sans avoir introduit de plainte auprès de la STIB. De ce fait, la plainte auprès du médiateur n'est pas recevable.

Le médiateur transmet à la STIB en attirant l'attention sur les particularités de cette plainte : Madame D possède un abonnement. Si elle s'en était tenue à déclarer au contrôleur qu'elle avait oublié son abonnement, la surtaxe eut été de 10 euros au lieu de 380.

La STIB écrit à Madame D que le dossier sera classé moyennant le paiement d'une surtaxe de 10 euros. La STIB rappelle toutefois dans son courrier qu'une carte MoBIB est strictement personnelle et qu'elle ne peut être utilisée que par son titulaire.

08029

Monsieur V a payé une surtaxe avec retard suite à des difficultés financières. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Le médiateur lui indique comment procéder.

La STIB informe Monsieur V que son dossier est en ordre.

08042

Monsieur B se trouvait sans titre de transport valable dans la zone contrôlée. Il ne conteste pas l'infraction, mais il expose que le contrôleur aurait dû noter ses remarques au procès-verbal, que les contrôleurs n'étaient pas suffisamment bilingues pour le comprendre et que la STIB aurait dû tenir compte de ses arguments. La plainte est recevable.

Le médiateur rappelle que le procès-verbal de constat n'est pas un procès-verbal d'audition. Contrairement à un procès-verbal d'audition, il ne doit pas mentionner les réclamations. Pour ce qui est du bilinguisme des contrôleurs, même si chaque contrôleur maîtrise mieux une langue qu'une autre, les équipes sont formées de telle sorte qu'elles soient parfaitement bilingues. Il ajoute que la STIB peut avoir tenu compte de l'argumentation de Monsieur B sans nécessairement la suivre. Le médiateur constate que le contrôleur indique « sans titre de transport » et que la surtaxe est correctement motivée. Le fait de franchir la zone contrôlée sans titre de transport valable constitue en lui-même l'infraction. Il ne se trouve pas, dans ce dossier, de lacune qui justifierait une révision de la surtaxe. La plainte, bien que recevable, n'est pas fondée.

08046

Madame D conteste une surtaxe. Madame D expose qu'elle avait pointé à plusieurs reprises son « abonnement hebdomadaire ». Par ailleurs, Madame D propose de rembourser la surtaxe à raison de 1,80 euro/mois. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Néanmoins, le médiateur rappelle qu'il n'existe pas d'abonnement hebdomadaire à la STIB. Peut-être s'agit-il d'un contrat de 10 voyages MoBIB, mais alors il ne s'agit pas d'un abonnement.

La distinction importe au moment de fixer le montant de la surtaxe. En effet, l'oubli de validation d'un abonnement entraîne une surtaxe de 10 euros si le paiement parvient à la STIB dans les 10 jours. En revanche, si Madame D n'est pas titulaire d'un abonnement, la surtaxe est de 100 euros dès la première infraction. Or, Vérification faite, Madame D n'est pas titulaire d'un abonnement. Par ailleurs, aucun voyage MoBIB n'avait été oblitéré pour le trajet en cours. La surtaxe sera de 100 euros si c'est la première infraction en 24 mois.

En ce qui concerne l'étalement du paiement, Madame D s'adressera à recouvrement@stib.irisnet.be. La STIB ne pourra pas accorder un plan de paiement tel que celui proposé par Madame D. Le paiement ne pourra pas s'étendre sur plus de quatre ou cinq mensualités.

09001

Le fils de Monsieur G a commis deux infractions en 8 jours. La première fois, il se trouvait sans titre de transport. La seconde, il a présenté l'abonnement de son frère. Il est redevable de 100 euro pour la première infraction et de 380 euro pour la seconde. La plainte est recevable.

Le fils de Monsieur G est certes titulaire d'une carte MoBIB mais aucun abonnement n'est chargé sur cette carte. Lorsque le jeune homme présente au contrôleur la carte MoBIB de son frère, la surtaxe est cette fois de 380 euros. De plus, la STIB saisit la carte MoBIB. Elle délivrera un duplicata si le titulaire en fait la demande dans l'une des agences commerciales (Bootik) contre remise de 10 euros. Elle applique ainsi le tarif des surtaxes et du duplicata tel qu'il est déterminé par l'Arrêté du Gouvernement fixant les tarifs.

Le médiateur précise que la bonne foi n'est pas en cause. La STIB s'en tient à constater l'infraction et à appliquer la législation.

Le médiateur indique qu'il ne peut pas suivre Monsieur G lorsqu'il reproche à la STIB d'avoir provoqué la confusion entre les deux abonnements en fournissant les pochettes jaunes ou grises de protection des MoBIB.

Par contre il est d'accord avec Monsieur V que le montant des surtaxes est très élevé. Il a d'ailleurs recommandé d'en réduire les montants et a été suivi en partie.

Toutefois, le médiateur ajoute que la STIB reste libre de transiger pour des raisons commerciales. Par exemple, la STIB pourrait saisir l'occasion d'enregistrer un nouvel abonné.

La STIB refuse cette proposition. Le médiateur informe Monsieur V qu'il lui paraît dès lors inutile de convoquer une séance de conciliation et clôture le dossier.

Monsieur V remercie le médiateur pour ses efforts.

09032

Madame W a présenté la carte MoBIB gratuite de son fils au contrôleur, alors qu'elle est elle-même abonnée. Son époux demande d'annuler la surtaxe. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le procès-verbal mentionne que Madame W se trouvait sans titre de transport valable, ce qui limite la surtaxe à 100 euros. Si le contrôleur avait mentionné que Madame W lui avait présenté l'abonnement d'un tiers, la surtaxe eût été de 380 euros. Quoi qu'elle en pense et qu'elle écrive, la famille W a épargné 280 euros grâce au contrôleur.

Bien que la plainte soit irrecevable, le médiateur poursuit l'enquête. Il apparaît que le contrôleur a relevé l'identité de Madame W à partir de sa carte d'identité électronique, tandis que la STIB ne la connaît pas sous ce nom. C'est pourquoi Madame W n'a pas été identifiée comme titulaire d'un abonnement. À partir du numéro de carte MoBIB communiqué dans la plainte, la STIB retrouve une Madame F qui est née le même jour, qui a le même prénom et qui habite à la même adresse. Avec l'accord du département de gestion administrative des infractions, le médiateur écrit à la famille W que la surtaxe est réduite à 10 euros à condition qu'elle soit payée dans les 10 jours de l'infraction. Il faudra également expédier un courriel à la STIB afin de rectifier les données de la carte MoBIB et de l'abonnement.

09035

Madame M s'était adressée une première fois au médiateur en faveur de son époux, Monsieur Z, qui s'était fait verbaliser parce qu'il voyageait avec son abonnement « De Lijn » sur le réseau de la STIB. Le médiateur avait conseillé à Madame M de s'adresser au service de gestion administrative des infractions de la STIB. La STIB a maintenu sa décision de réclamer la surtaxe de 100 euros. La nouvelle plainte est recevable.

Le médiateur considère que Madame M représente son époux. Madame M ne conteste pas l'infraction, L'époux de Madame M ne sait ni lire ni écrire, ne parle ni le français ni le néerlandais. Ce sont les organismes d'aide à l'intégration qui lui ont fourni son abonnement De Lijn. Il croyait en toute bonne foi pouvoir circuler avec son abonnement « De Lijn » sur le réseau de la STIB.

Le médiateur rappelle que la STIB ne met pas la bonne foi de son époux en doute. Mais la STIB ne peut pas accepter qu'on circule sans titre de transport valable sur son réseau. La plainte n'est pas fondée.

09041

La fille de Madame R a encouru une surtaxe de 380 euros. Madame R conteste. Le contrôleur aurait infligé l'amende sur base de l'abonnement d'un tiers aperçu dans le sac à main de la jeune fille. La plainte est recevable.

Pour contester le procès-verbal du contrôleur assermenté, il faudrait des preuves. Certes, Madame R avance une hypothèse qui contredit le procès-verbal, mais elle n'apporte aucune preuve du scénario qui sous-tend cette hypothèse. Dès lors, il faut s'en tenir au procès-verbal. La plainte n'est pas fondée.

La fille de Madame R est titulaire d'une carte MoBIB acquise après l'infraction mais aucun contrat n'a été chargé sur cette carte. Or, une carte MoBIB n'est pas un titre de transport si aucun contrat n'y est chargé.

Le médiateur informe Madame R que, si sa fille est scolarisée, elle peut bénéficier d'un abonnement scolaire à tarif réduit et qu'il n'est pas avantageux de prendre le risque de circuler sans titre de transport.

09064

Monsieur T n'a pas présenté un titre de transport valable au contrôleur. Le service de gestion administrative des infractions a décidé de maintenir la surtaxe de 100 euros. La plainte est recevable..

Monsieur T considère qu'il suffit qu'il ait acheté un titre de transport. Il ajoute qu'il n'a aucun « antécédent ».

Monsieur T a écrit à la STIB en faisant référence à l'article 18 de l'Arrêté du Gouvernement du 13 décembre 2007. La STIB a répondu qu'elle maintenait la surtaxe de 100 euros, et elle a prolongé le délai de paiement.

Le médiateur souligne que l'article 18 porte exclusivement sur les « amendes administratives ». Il s'agit ici d'une surtaxe et l'article 18 ne s'applique pas.

En revanche, l'Arrêté ne laisse guère de marge à la STIB dans l'application des surtaxes. Il précise que la STIB ne tient compte des « antécédents » que dans le cas d'une infraction antérieure dans les 24 mois. La surtaxe s'élève alors à 200 euros au lieu de 100.

Il explique à Monsieur T qu'il ne suffit pas d'avoir acheté un titre de transport. Il faut l'avoir validé.

Le médiateur ne pourra pas former de proposition en faveur de Monsieur T.

09065

Selon le procès-verbal, Monsieur V circulait sans titre de transport. La STIB a transmis le dossier aux huissiers chargés de la récupération des créances. Dans un premier temps, Monsieur V n'avait pas introduit de plainte à la STIB. De ce fait, sa première plainte auprès du médiateur était irrecevable. Monsieur V s'adresse de nouveau au médiateur, toujours sans s'être adressé à la STIB.

Le médiateur informe Monsieur V qu'il transmet sa plainte au service Credit and Collection de la STIB.

Monsieur V fait valoir qu'il était hospitalisé et que, ayant perdu sa carte d'identité, il est vraisemblable qu'une autre personne se soit fait passer pour lui. Monsieur V produit un certificat de l'hôpital ainsi qu'une copie de sa déclaration de perte de documents d'identité.

Cependant, compte tenu de la nature de l'institution hospitalière, le certificat n'exclut pas les sorties. Par ailleurs, la STIB ne se contentera pas d'une déclaration de perte faite après le constat d'infraction. La STIB ne pourra pas renoncer au recouvrement de la surtaxe si Monsieur V ne dépose pas plainte pour usurpation d'identité.

Enfin, Monsieur V dépose plainte auprès des services de Police pour usurpation d'identité. La STIB abandonne les poursuites.

10005

Monsieur J a voyagé sur le réseau de la STIB avec une carte d'intervention majorée de la SNCB. La STIB lui réclame une surtaxe. La plainte au médiateur n'est pas recevable faute d'introduction à la STIB depuis plus de trente jours.

Le médiateur explique à Monsieur J que cette carte d'intervention majorée ne constitue un titre de transport ni sur le réseau de la SNCB ni a fortiori sur le réseau de la STIB.

10028

Madame T demande de réexaminer le dossier d'infraction de son fils. La STIB réclame une surtaxe de 200 euros. Madame T affirme qu'elle avait payé un abonnement. Elle s'étonne que celui-ci n'ait pas été chargé sur la carte MoBIB. La plainte est recevable.

Le médiateur demande à Madame T de lui fournir la preuve de l'achat d'un abonnement, par exemple par un extrait de compte.

Finalement, il s'avère que le fils de Madame T avait présenté un abonnement périmé. Il a déjà commis de nombreuses infractions, circulant souvent sans titre de transport ou avec des titres périmés. Il a finalement acquis un abonnement mais après l'infraction qui fait l'objet du dossier. La plainte n'est pas fondée.

10030

Monsieur M voyageait avec une carte MoBIB non chargée. Monsieur A introduit sa plainte auprès de la STIB le même jour que celle adressée au médiateur. Par conséquent, la plainte auprès du médiateur n'est pas recevable. Ensuite, lors d'une conversation téléphonique avec le médiateur, Monsieur M signale qu'il est toujours dans l'attente de la réponse de la STIB. Entretemps, le médiateur a connaissance de la réponse négative de la STIB. Celle-ci exige le paiement de 100 euros en se référant à la législation. Le médiateur considère dès lors la plainte comme recevable. Monsieur M expose qu'il a vainement tenté d'utiliser un appareil Go qui n'a pas accepté la monnaie et que, ensuite, il a traversé la station avec l'intention de se rendre à un autre appareil de vente.

Le médiateur commente que, si la STIB autorisait l'accès gratuit dès qu'un appareil ne fonctionne pas, il ne manquerait pas de clients pour profiter de l'aubaine. Il ajoute que c'est la raison pour laquelle une station comporte toujours plusieurs appareils. La plainte n'est pas fondée.

10040

Monsieur B conteste les surtaxes encourues sur la ligne de bus 66 et demande que la STIB n'envoie aucun courrier à son adresse. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur conseille de prendre contact avec infractions@stib.irisnet.be qui est l'adresse qui figure sur le document « informations utiles » que le contrôleur a dû lui remettre.

Il ajoute que la STIB est obligée de lui notifier le procès-verbal et qu'elle ne peut le faire qu'à son adresse. Il n'y a donc pas moyen d'éviter son courrier.

10059

Le fils de Monsieur M s'est fait verbaliser parce qu'il voyageait avec une carte multiple non pointée. Il conteste la surtaxe. La plainte est recevable.

Dans quatre plaintes adressées à la STIB, Monsieur M a exposé que les oblitérateurs de la station de métro Gare centrale étaient hors d'usage. Or, l'enquête de la STIB démontre que les appareils fonctionnaient correctement. La STIB a par conséquent maintenu la surtaxe de 100 euros. Monsieur M a payé la surtaxe et il en demande le remboursement.

Monsieur M est persuadé que les images de vidéosurveillance montreraient que son fils a présenté la carte à l'oblitérateur. Mais l'accès à ces images n'est autorisé que dans des circonstances particulières et sur réquisition du Parquet. De plus, ces images sont détruites au bout d'un certain temps. En ce qui concerne le fonctionnement des oblitérateurs, aucune interruption ni anomalie n'est constatée dans les listings du jour de l'incident. Le médiateur conclut que le fils de Monsieur M était responsable du pointage de sa carte et qu'en conséquence la plainte n'est pas fondée.

10072

Monsieur V, qui est anversois, est venu assister à un match de football à Bruxelles en compagnie de son frère. Ils ont acheté deux billets d'un voyage à un Kiosk mais ils ont voyagé sans les composer. Monsieur V conteste les deux surtaxes. Monsieur V avance que son frère et lui ne pouvaient pas savoir qu'ils devaient oblitérer parce que, selon lui, c'est l'agent de vente qui devait composer le billet. La plainte est recevable.

L'obligation de composer est inscrite sur le billet. Les tickets vendus au Kiosk ne font pas exception.

Le médiateur note que cette oblitération est nécessaire pour éviter que le ticket soit utilisé plusieurs fois.

La plainte n'est pas fondée.

10073

Madame B conteste un incident de perception qui est advenu à sa très jeune fille alors qu'elle voyageait – pour la première fois sans être accompagnée – dans le métro bruxellois. La surtaxe est de 380 euros parce qu'elle a présenté l'abonnement de son petit frère. La plainte est recevable.

Compte tenu des circonstances et des explications de la maman, le médiateur a obtenu que la STIB suive sa proposition. Le médiateur avise Madame B que la STIB accepte de faire un geste commercial en informant les huissiers qu'elle accepte de limiter le montant réclamé à 12,50 euros à payer entre leurs mains, et dans les délais qu'ils auront communiqués.

Ce montant de 12,50 euro se compose de 2,50 euro pour le voyage qui n'avait pas été payé et de 10,00 euro de frais administratifs.

Il précise que si les 12,50 euro n'étaient pas payés dans les délais, la surtaxe de 380 euros serait exigée.

Il termine en expliquant à Madame B qu'il fait copie de son courriel au département Credit and Collection de la STIB, qui est en charge du recouvrement et notamment des contacts avec les huissiers.

10074

Monsieur S demande la révision de son dossier de surtaxe. Il expose que son handicap l'a empêché d'accéder à l'oblitérateur dans un tram surchargé. Sa plainte est recevable.

Le médiateur constate que l'approche des oblitérateurs est certes moins aisée pour Monsieur S en raison de sa condition mais qu'elle était loin d'être impossible. Pour évaluer la charge du tram, le médiateur se réfère au rapport des contrôleurs, selon lequel 24 personnes ont été contrôlées. Ce chiffre étant très loin de la capacité maximale du tram, la STIB ne peut pas prendre en compte l'argument selon lequel l'accès à l'oblitérateur était malaisé. En conséquence, la plainte n'est pas fondée.

11007

Monsieur E s'est fait verbaliser alors qu'il voyageait avec une carte 24 heures qui était expirée. Il conteste la surtaxe. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur avise cependant Monsieur E de ce que le titre « aller-retour » (3,50 euros) est bien valable 24 heures mais seulement sur le réseau de la STIB pour l'aller et le retour (donc bien de A en B puis de B en A, mais pas de A en B puis de B en C et pas non plus de A en B puis de C en D ou de C en A). Autrement dit, le titre « aller-retour » est strictement limité à ce que son nom indique. En comparaison, le titre « 1 jour » (6,00 euros) n'est valable que le jour de sa validation mais de manière illimitée (sauf NATO – Brussels Airport), y compris le réseau urbain De Lijn + TEC + SNCB.

Finalement, Monsieur E demande un plan de paiement et il l'obtient.

11019

Une assistante sociale intervient en faveur de Monsieur P qui, lors d'un contrôle, a présenté l'abonnement de son fils âgé de huit ans. La surtaxe est de 380 euros. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Le médiateur transmet à la STIB avec l'accord de la plaignante. Le service de Gestion administrative des infractions informe l'assistante sociale qu'il maintient sa décision.

11034

Le père de Mademoiselle L intervient auprès du médiateur pour sa fille qui voyageait sans titre de transport. La STIB maintient sa décision d'appliquer la surtaxe. La plainte est recevable.

Selon le procès-verbal, la fille de Monsieur L se trouvait sans titre de transport dans la zone contrôlée de la station Simonis. Monsieur L ne conteste pas l'infraction mais il fait état de circonstances qui, pense-t-il, devraient exonérer de la surtaxe. Monsieur L avait exposé à la STIB que sa fille avait été la victime d'un vol. C'est ce qui explique qu'elle n'ait pas présenté de carte d'identité. Dans sa plainte au médiateur, Monsieur L précise que la jeune fille avait été la victime d'une agression et qu'elle s'est réfugiée dans la station Simonis.

Monsieur L n'indique pas si sa fille ou lui-même auraient déposé une plainte en suite de cette agression ou encore si sa fille aurait été amenée à demander un duplicata de sa carte d'identité.

Par ailleurs, Monsieur L fournit les copies de cartes Jump indiquant par là que sa fille achète des titres de transport.

La STIB a répondu que les cartes Jump ne sont pas personnelles et qu'aucune des cartes n'est oblitérée pour le moment du contrôle ni même pendant deux semaines qui couvrent la date du contrôle. La STIB retient seulement que Mademoiselle L se trouvait sans titre de transport au moment du contrôle.

La plainte n'est pas fondée. Monsieur L pourrait obtenir l'étalement du paiement de la surtaxe en prenant contact avec recouvrement@stib.irisnet.be.

11051

Madame L avait demandé de reconsidérer une surtaxe imposée à sa petite fille, sachant qu'elle était en voie d'obtenir le droit à l'abonnement à tarif réduit BIM-OMNIO. La plainte n'était pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. La STIB a maintenu sa décision. Madame L revient chez le médiateur. La nouvelle plainte est recevable.

Le médiateur informe Madame L que les circonstances qui lui avaient été communiquées par la STIB – à savoir une nouvelle infraction endéans les 24 mois – ont dû motiver sa décision de maintenir la surtaxe.

La jeune fille, titulaire d'un abonnement valable jusqu'à la fin du mois d'août, avait commis une première infraction en septembre. Cette première infraction a donné lieu à une surtaxe de 100 euros. La nouvelle infraction dont il est question ici entraîne une surtaxe de 200 euros. Ensuite seulement, la jeune fille a produit une nouvelle attestation valable à partir de la fin du mois d'octobre.

La plainte n'est pas fondée.

Comme Madame L insiste, le médiateur lui recommande de s'en tenir strictement au plan des 5 paiements mensuels de 40 euros qui lui a été accordé par le service Credit and Collection pour apurer la surtaxe de 200 euros.

12003

Mademoiselle D n'avait pas de titre de transport. Elle expose qu'un voleur lui avait dérobé son sac à main dans les jours qui précédaient. Sa plainte est recevable.

Le jour de l'infraction était un lundi. C'est le vendredi qu'elle avait été victime du vol de son sac à main contenant tous ses « papiers, clés, porte-monnaie et carte bleue ». Toutefois, elle ne communique pas d'attestation d'une déclaration faite auprès des services de police, ni de trace d'une opposition éventuelle à l'utilisation de sa carte de banque. Étant de nationalité française, Mademoiselle D n'aurait pas obtenu de papiers d'identité des autorités belges. Mais il eût été utile de déclarer le vol ou même la perte auprès des autorités de police. Il va de soi que ni la STIB ni le médiateur ne s'autorisent à juger de la bonne foi de leurs interlocuteurs. Cependant, pour motiver une décision, ni la STIB, ni le médiateur ne peuvent s'appuyer sur un récit qui ne soit pas étayé.

Or, l'agent assermenté a noté au procès-verbal – et ensuite confirmé dans un rapport écrit – qu'il avait relevé l'identité à partir d'une carte d'identité française dont il indique le numéro. Le médiateur conclut dès lors qu'il manque d'argument. La plainte n'est pas fondée.

Mademoiselle D prendra contact avec recouvrement@stib.irisnet.be afin d'obtenir un plan de paiements.

12004

Le fils de Madame W voyageait avec un billet aller-retour qui n'était pas oblitéré pour le retour. Madame W conteste l'infraction et demande les documents en néerlandais. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction à la STIB depuis plus de trente jours.

Madame W recevra les documents en néerlandais bien que son fils ait choisi le français au moment du constat. La STIB maintient la surtaxe. Madame W revient ensuite vers le médiateur. Cette nouvelle plainte est recevable.

Cependant, tout en soutenant que son fils avait un titre de transport valable étant donné qu'il avait acheté un billet aller-retour, Madame W écrit elle-même que son fils n'a pas oblitéré pour le retour. La plainte n'est pas fondée.

12014

Madame L conteste la surtaxe réclamée à son fils. La plainte est recevable.

La plainte de Madame L comporte deux volets. Le premier concerne le refus par la STIB d'une attestation de composition de ménage délivrée par les institutions européennes. Il constate qu'entretemps le service Customer Care de la STIB a reçu ce document par courriel et que l'abonnement a bien été délivré.

Le second volet de la plainte concerne la surtaxe. Le fils de Madame L n'avait pas oblitéré son titre de transport.

Madame L voit un lien entre les deux volets de sa plainte dans le fait que son fils revenait de la Bootik où on venait de refuser l'attestation qu'il avait présentée. Cette circonstance serait la cause de sa distraction.

Cependant, Madame L ne conteste pas l'infraction. Celle-ci entraîne l'application de la surtaxe. La plainte de Madame L n'est pas fondée.

12029

Mademoiselle P conteste un procès-verbal encouru par un ami, Monsieur M, alors qu'ils voyageaient ensemble dans le prémétro à partir de la gare du Nord. De plus, le procès-verbal a été envoyé à l'adresse de ses parents à elle comme étant l'adresse de l'ami en question. La plainte est recevable en ce qui concerne le second volet étant donné que l'adresse est celle des parents de Mademoiselle P. Elle n'est par contre pas recevable en ce qui concerne l'infraction proprement dite. Mademoiselle P n'a aucun intérêt personnel à agir en ce qui concerne la surtaxe infligée à Monsieur M. Il appartient à Monsieur M de contester l'infraction.

En ce qui concerne la partie de la plainte qui est recevable, le médiateur constate que le procès-verbal domicile Monsieur M chez les parents de Mademoiselle P. Le procès-verbal indique que les données d'identité proviennent de la « carte ID » dont le numéro ne correspond pas aux numérotations des cartes d'identité belges, tandis que le domicile indiqué ne peut correspondre qu'à une carte d'identité émise en Belgique. Or, l'appareil des contrôleurs ne lit pas d'autres cartes d'identité que celles émises par la Belgique. Dès lors, le domicile est établi selon les déclarations de Monsieur M ou celles de Mademoiselle P dans la mesure où elle se faisait son interprète. La STIB, qui a considéré qu'il s'agit du domicile déclaré par Monsieur M, était fondée à poursuivre Monsieur M à cette adresse.

Dès lors que Mademoiselle P conteste que cette adresse – qui est celle de ses parents – soit celle de Monsieur M, le médiateur propose à la STIB de ne plus y envoyer de courrier. Il informe Mademoiselle P qu'elle aura donc satisfaction quant à ce volet.

Accessoirement, bien que cela ne concerne pas le volet recevable, le médiateur informe Mademoiselle P que la rédaction du procès-verbal est un processus automatisé et que le contrôleur n'a pas la possibilité de manipuler les informations horaires. Il n'y a donc pas matière à contester que l'oblitération de 11h03 ait bien eu lieu après le début des constatations à 11h02. Il importe peu que le contrôleur ait eu le dos tourné au moment de l'oblitération. Il suffit que celle-ci ait eu lieu après le début des constats.

Le médiateur ajoute enfin que c'est erronément que Mademoiselle P suppose qu'il serait permis d'oblitérer le billet dans le tram. Bien au contraire, il fallait oblitérer avant de pénétrer dans la zone contrôlée de la station Gare du Nord. Il conclut que ni la STIB ni évidemment le médiateur ne doutent de la bonne foi de Mademoiselle P, que celle-ci n'est pas en cause mais que l'infraction de Monsieur M reste établie.

12034 et 12035

Monsieur D et Monsieur B, se trouvant à bord du même tram, s'étaient fait verbaliser sans titre de transport valable alors qu'ils étaient persuadés d'avoir correctement oblitéré. Trente jours après avoir introduit leurs plaintes auprès de la STIB, ils sont toujours sans nouvelles. Leurs nouvelles plaintes auprès du médiateur sont recevables. Après vérification des relevés des valideurs, la STIB procède au remboursement des deux surtaxes qui avaient été payées entretemps.

11046 (puis 12049)

La correspondante gantoise de la fille de Monsieur V avait oublié de valider la carte de 10 voyages que Monsieur V lui avait fournie. Monsieur V conteste la surtaxe qu'il trouve disproportionnée et s'insurge du fait que la jeune fille ait reçu la correspondance en français. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. La STIB maintient la surtaxe de 100 euros. Monsieur V paye et réclame le remboursement. La nouvelle plainte au médiateur est recevable.

La contestation de Monsieur V repose sur les arguments suivants :

- Les documents sont en français alors que Mademoiselle D est gantoise.
- Il y a disproportion entre le montant de la surtaxe de 100 euros et le prix du voyage
- Mademoiselle D a commis une erreur ; elle n'a pas commis de faute.
- La STIB ne fait jamais de geste commercial en cas de grève ou de retard.
- Monsieur V paye trois abonnements annuels à la STIB.

Lors du traitement de la première plainte (dossier 11046) le médiateur a déjà tenté d'éclairer Monsieur V sur la question de l'emploi des langues et sur celle du montant de la surtaxe.

Contrairement au siège d'une entreprise, le domicile d'un particulier ne détermine pas sa langue. Par défaut, la STIB utilise la langue qui a présidé à la conversation avec le contrôleur. Toutefois, si l'on souhaite recevoir la correspondance dans une langue plutôt que dans une autre, il suffit d'en faire la demande.

Les montants des surtaxes sont déterminés par l'Arrêté du Gouvernement qui fixe les tarifs. Il faut évidemment qu'une surtaxe soit dissuasive. Il n'en reste pas moins que le médiateur a recommandé publiquement, dans son rapport annuel, de réviser les surtaxes à la baisse.

Concernant le troisième argument qui conduirait à distinguer entre l'erreur et la faute, le médiateur note que la surtaxe reste due dans les deux cas. En effet, la surtaxe résulte du constat d'une infraction sans qu'il y ait lieu d'en rechercher l'origine ou l'intention. Dès lors que l'infraction entraîne une surtaxe et non une amende, il ne s'agit pas ici d'une affaire pénale où l'erreur peut être une cause de justification pour autant qu'elle soit invincible, c'est-à-dire que l'auteur se soit comporté comme toute personne raisonnable et prudente. La question de l'erreur invincible ne se pose pas dans le cas présent.

Les deux derniers arguments portent sur la relation commerciale avec la STIB. Ils n'ont pas de lien direct avec l'infraction. Enfin en ce qui concerne les compensations des grèves, le médiateur informe Monsieur V que la STIB a bien offert une compensation après les grèves de février de 2012. Même si cette compensation n'était pas entière, elle indiquait que la STIB n'était pas insensible aux difficultés de ses clients. Le médiateur conclut que, en ce qui concerne le traitement du dossier d'infraction, la STIB a agi en conformité avec la législation. La plainte n'est pas fondée.

2.1.3.2. Perte, vol, oubli

Il peut arriver à tout le monde d'oublier sa carte MoBIB chargée de son abonnement. Mais, en cas de contrôle, même le voyageur abonné doit présenter un titre de transport valable. S'il ne le fait pas, il devra une surtaxe. Il est préférable de payer la surtaxe dans les 10 jours ouvrables (de l'infraction). Si le paiement a lieu dans ce délai, la surtaxe est de 10 euros. Si le délai de 10 jours ouvrables est dépassé, c'est 100 euros.

Il en est de même du voyageur qui a oublié de valider.

Les correspondances donnent lieu à des surtaxes similaires en cas d'oubli d'oblitération ou de validation, à ceci près qu'il s'agit alors de délais en jours calendrier.

02002

La fille de Madame L avait oublié son abonnement annuel. Madame L s'étonne de recevoir des sommations d'huissier. Elle s'en étonne d'autant plus que les huissiers font référence à des lettres que la STIB lui aurait envoyées mais qu'elle n'a pas reçues. Madame L s'en est plainte aux huissiers mandatés par la STIB. Celle-ci a maintenu la surtaxe de 100 euros. La plainte de Madame L auprès du médiateur est recevable.

Madame L ne conteste pas que sa fille ait oublié son abonnement. La surtaxe était de 10 euros à condition que ce montant soit payé dans les 10 jours. À défaut, la surtaxe passe automatiquement à 100 euros. Les montants des surtaxes font partie des tarifs promulgués par un Arrêté du Gouvernement. Au moment du constat, le contrôleur remet un document "informations utiles" qui reprend ces dispositions. Ensuite, la STIB envoie le procès-verbal et rappelle le délai. Ensuite encore, le délai de 10 jours étant dépassé, la STIB donne un nouveau délai pour le paiement de 100 euros.

Or, la jeune fille avait également oublié ses documents d'identité. L'agent assermenté a pris note de l'adresse déclinée verbalement. Le service de gestion administrative des infractions a envoyé ses lettres à cette adresse. Ses deux lettres étant restées sans réponse, la STIB a transmis le dossier aux huissiers pour recouvrement de la créance de 100 euros. Les huissiers, quant à eux, ont trouvé la bonne adresse. Le médiateur doit tenir compte de la législation. La plainte n'est pas fondée. Le médiateur suggère à Madame L de régler le montant de la surtaxe de 100 euros.

05050

Le fils mineur de Monsieur Y est abonné. Lors d'un contrôle, il se trouvait sans titre de transport valable. Monsieur Y a payé la surtaxe de 10 euros mais il demande de les récupérer. En effet, la carte MoBIB était défectueuse et Monsieur Y comptait l'échanger dans une Bootik pendant que son fils était à l'école.

La STIB a répondu qu'elle maintenait la surtaxe de 10 euros qui sanctionne l' « oubli d'un abonnement ». Monsieur Y conteste qu'il s'agit d'un oubli et invoque la force majeure puisqu'il devait présenter la carte défectueuse dans une Bootik. La plainte de Monsieur Y est recevable.

Il s'avère que Monsieur Y s'est présenté dans une Bootik le lendemain de l'incident de perception. La STIB y a échangé la carte MoBIB sans frais, ce qui montre qu'elle n'imputait pas le défaut au titulaire de la carte. Cependant, il n'y a pas force majeure. A défaut de la carte MoBIB défectueuse, l'adolescent devait se procurer un titre de transport quitte à en demander ensuite le remboursement. En effet, si on estime que l'on a subi un préjudice – par exemple du fait qu'une carte MoBIB est défectueuse – il n'est pas permis de se faire justice soi-même en circulant sans titre de transport. Tout en comprenant le point de vue de Monsieur Y, le médiateur est obligé de conclure que la plainte n'est pas fondée.

06003

Monsieur B a reçu un courrier des huissiers concernant une surtaxe de 100 euros encourue par sa fille mineure. Il se plaint d'avoir reçu le courrier en néerlandais. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Néanmoins, compte tenu du délai de 15 jours à partir de la réception du courrier des huissiers auquel est tenu Monsieur B pour le paiement, le médiateur a pris contact avec le département Credit & Collection de la STIB en charge du « recouvrement des créances privées ». Monsieur B recevra les courriers en français. Monsieur B ne conteste pas que sa fille mineure se trouvait sans titre de transport. Cependant, il fait valoir que la STIB ne le lui avait pas notifié avant qu'il reçoive le courrier des huissiers.

Certes, la STIB fait état du document « informations utiles » que le contrôleur remet au moment du constat et produit également la lettre d'expédition du procès-verbal et la lettre de rappel. Mais ces deux lettres de la STIB ont été adressées au numéro 18 au lieu du numéro 78. Les huissiers, qui disposent d'autres moyens de retrouver les adresses, ont envoyé leur courrier à la bonne adresse.

Le médiateur conclut que Monsieur B ne pouvait pas réagir à des courriers qu'il n'a pas reçus. Il ajoute que, si la plainte était recevable, il proposerait à la STIB de s'en tenir à la surtaxe de 10 euros.

La STIB donne des instructions dans ce sens et Monsieur B recevra un nouveau courrier de confirmation.

07035

La fille de Monsieur J s'est fait verbaliser à bord d'un véhicule de la STIB. Elle encourt une surtaxe de 100 euros suite à l'oubli de son abonnement. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction à la STIB.

Le médiateur explique à Monsieur J qu'il se garde bien d'utiliser le mot "fraude" à propos des infractions. Pour lui, il s'agit d'une erreur qui peut néanmoins constituer une infraction donnant lieu à surtaxe. Il ajoute qu'il ne suffit pas d'être titulaire d'un abonnement. Il faut aussi le présenter au contrôleur. Lorsque le titulaire a oublié son abonnement, les tarifs réduisent la surtaxe à 10 euros à condition que le paiement parvienne à la STIB dans les 10 jours de l'infraction. Après 10 jours, la surtaxe passe à 100 euros.

Cependant, l'enquête auprès du département Credit & Collection démontre que la STIB n'a pas expédié à Monsieur J la lettre l'invitant à payer la surtaxe de 10 euros dans les 10 jours de l'infraction. La STIB accepte de laisser un nouveau délai de 10 jours ouvrables. Le médiateur précise que si le délai de 10 jours ouvrables, que la STIB va notifier, devait être dépassé sans qu'elle reçoive le montant de 10 euros, la surtaxe s'élèvera alors à 100 euros.

09004

Monsieur K n'a pas présenté son abonnement lors du contrôle. Il refuse de payer la surtaxe de 10 euros. La plainte est recevable.

Monsieur K ne conteste pas qu'il se trouvait sans titre de transport valable lors du contrôle. Monsieur K n'a pas payé la surtaxe de 10 euros dans le délai de 10 jours. En revanche il a fait savoir à la STIB que, étant titulaire d'un abonnement, il ne payerait pas plus que 10 euros.

Monsieur K estime que, ayant écrit à la STIB, il n'était plus tenu au délai de 10 jours. Il considère qu'il ne devait pas payer la surtaxe de 10 euros dans les 10 jours si la STIB ne lui avait pas répondu.

Le médiateur constate que, si ce procédé se généralisait, la réduction à 10 euros serait vraisemblablement supprimée du tarif et même les titulaires d'abonnement seraient tenus à payer 100 euros.

Le médiateur conclut que, tenant compte du paiement de 10 euros qu'elle aurait reçu entretemps, la STIB réclamerait à Monsieur K le solde de 90 euros.

La plainte n'est pas fondée.

09037

Madame P avait oublié son abonnement annuel. L'agent verbalisant lui a expliqué qu'elle était redevable d'une surtaxe de 10 euros et qu'elle recevrait un courrier. Madame P n'a pas reçu de courrier réclamant 10 euros. En revanche, la STIB lui a expédié un courrier qui en réclame 100. Elle a ensuite reçu une mise en demeure venant des huissiers agissant pour la STIB. La plainte est recevable.

L'enquête fait apparaître que, au moment du contrôle, Madame P était titulaire d'un abonnement annuel combiné SNCB+STIB délivré par la SNCB. Le contrôle a eu lieu quinze jours après le début de validité de l'abonnement annuel.

Le médiateur annonce à Madame P qu'après examen des particularités du dossier, la STIB convient de limiter la surtaxe à 10 (dix) euros et que les huissiers lui adresseront un courrier dans ce sens. Madame P remercie.

10032

Monsieur R circulait sans titre de transport. Il avait oublié sa carte MoBIB portant son abonnement mensuel. La surtaxe de 10 euros, prévue dans ce cas-là, est passée à 100 euros parce qu'elle n'a pas été payée dans le délai de 10 jours. La plainte est recevable.

Le médiateur note que Monsieur R ne conteste pas l'infraction établie par le procès-verbal. Le médiateur ajoute que le contrôleur a dû remettre un document "informations utiles" à Monsieur R. Ensuite, la STIB lui a expédié une lettre de notification.

En application de l'Arrêté du Gouvernement qui fixe les tarifs, l'oubli d'un abonnement est frappé d'une surtaxe de 10 euros à condition que ce montant soit payé dans les 10 jours de l'infraction.

Le médiateur constate que la STIB a allongé ce délai pour le porter à 10 jours après l'expédition de sa lettre de réponse aux observations mais qu'elle n'a toujours pas reçu le paiement de la surtaxe de 10 euros.

Monsieur R affirme qu'il n'a pas reçu la lettre de la STIB. Par ailleurs, il a expédié deux courriels accompagnés de la preuve du paiement de l'abonnement.

Le médiateur constate que la STIB n'a jamais contesté le fait que Monsieur R était titulaire d'un abonnement. Elle l'a vérifié avant de réclamer la surtaxe de 10 euros. Si Monsieur R n'avait pas été abonné, la STIB lui aurait réclamé immédiatement une surtaxe de 100 euros. Les deux courriels de Monsieur R étaient sans objet, étant donné qu'ils n'exonèrent pas de la surtaxe de 10 euros.

De plus, contrairement à ce que Monsieur R pense, la STIB ne devait pas lui adresser de rappel après sa notification.

Quoi qu'il en soit, le délai de 10 jours pour le paiement de 10 euros est maintenant très largement dépassé et le médiateur conclut que c'est à bon droit que la STIB réclame 100 euros à Monsieur R.

Monsieur R paye la surtaxe de 100 euros et remercie le médiateur pour ses explications.

12010

Selon le procès-verbal, Madame B a présenté un titre de transport non valable. Madame B a écrit à la STIB pour rappeler qu'elle est titulaire d'un abonnement. Madame B se plaint auprès du médiateur parce que, après plus d'un mois, elle n'a pas reçu de réponse de la STIB. La plainte auprès du médiateur est recevable.

Le médiateur prend contact avec la STIB. La surtaxe sera limitée à 10 euros. Madame B paye la surtaxe. Le médiateur clôture le dossier de médiation. Madame B remercie.

2.1.3.3. Recouvrement des surtaxes

Le service du Recouvrement (« Credit and Collection ») intervient lorsque 30 jours sont passés depuis la notification du procès-verbal et que la surtaxe est restée impayée. La STIB réserve ainsi ses droits, même si le voyageur a fait valoir ses observations et qu'il n'a pas encore reçu de réponse. Le service Credit and Collection donne alors ses instructions aux huissiers. Ceux-ci expédient une dernière proposition de règlement amiable. Il reste encore possible de demander un plan d'étalement des paiements. Jusque là, la procédure reste gratuite. Ensuite, si la sommation des huissiers reste sans effets, le litige est soumis au Juge de Paix. Outre le principal, le juge peut condamner aux dépens. Voici quelques exemples.

01019

Monsieur M ne s'y retrouve plus dans son dossier de recouvrement. Sa plainte est recevable.

Le médiateur informe Monsieur M qu'il est redevable de 580 euros à la STIB pour trois infractions commises respectivement en 2005, 2006 et 2010 aux montants respectifs de 100, 100 et 380 euros.

Les deux premières surtaxes ayant donné lieu à un jugement, le médiateur est obligé de se dessaisir en ce qui les concerne.

La STIB a confié le recouvrement de la troisième surtaxe aux huissiers et ceux-ci ont accordé un plan de paiement. Monsieur M n'a pas effectué un seul paiement à ce jour. En revanche, il a demandé aux huissiers de regrouper la troisième surtaxe avec les dettes précédentes pour lesquelles un jugement l'avait condamné et qu'il n'a toujours pas payé non plus.

Des contacts qu'il a pris avec le Service de Recouvrement des créances de la STIB, le médiateur retient que Monsieur M n'obtiendra plus de nouveau délai. La STIB compte bien faire exécuter le jugement qui concerne les deux premières surtaxes et engager des poursuites quant à la troisième. Le médiateur se trouve dans l'impossibilité de présenter une proposition acceptable par la STIB, sachant que le plaignant n'a pas respecté un plan de paiement, qu'il n'a pas obtempéré à un Jugement et qu'il tente d'utiliser des moyens dilatoires pour retarder son exécution. Bien que la plainte soit recevable, elle n'est pas fondée.

04020

La fille de Madame V a encouru une surtaxe de 380 euros pour avoir présenté l'abonnement d'une condisciple lors d'un contrôle. Madame V s'inquiète de n'avoir pas encore reçu d'indication sur la manière de s'acquitter de sa dette, après le jugement qui l'a condamnée. Madame V revient aussi sur les circonstances de l'infraction en rappelant que sa fille était titulaire d'un abonnement.

Le médiateur s'interdit de commenter le jugement. Le médiateur rappelle qu'il ne peut s'opposer à une décision de justice. Il s'en tient à noter que la jeune fille a présenté l'abonnement d'une tierce personne et que la surtaxe de 380 euros est celle que les tarifs imposent dans ce cas.

Pour ce qui est de l'absence d'information sur la manière d'acquitter la dette, la plainte au médiateur n'est pas recevable car Madame V n'a pas introduit de plainte à la STIB pour ce motif. Néanmoins, le médiateur rassure Madame V. Lorsque la STIB aura reçu la notification du jugement, les huissiers communiqueront à Madame V les moyens de s'acquitter de sa dette.

07009

Monsieur A, qui est redevable d'une surtaxe à la STIB, se plaint de ne pas avoir reçu de courrier au sujet des surtaxes précédentes auxquelles il est fait référence. Monsieur A ne s'est pas encore plaint à la STIB à ce sujet. De ce fait, la plainte auprès du médiateur n'est pas recevable.

Néanmoins, le médiateur constate prend contact avec le service Recouvrement de la STIB.

Sept infractions de 2003 sont restées impayées, de même qu'une infraction de 2004, une de 2008 et encore une autre de 2009. L'infraction du 22 juin 2012 est donc la onzième depuis 2003.

Les huissiers ont adressé une sommation à Monsieur A en mai 2009 et une autre en octobre 2009. La STIB n'a pas, quant à elle, reçu le paiement pour la dernière infraction du 22 juin. La STIB et les huissiers ont adressé des courriers à Monsieur A sans succès. Monsieur A a par contre pris contact avec le département Customer Care afin d'obtenir des délais de paiement. Le département Customer Care a transmis au service du Recouvrement. Le service du Recouvrement des créances a refusé d'accorder des délais du fait qu'aucune surtaxe précédente n'a été payée.

11017

Monsieur N demande l'aide du médiateur dans le cadre d'une dette de 616,50 euros afférente à des surtaxes encourues auprès de la STIB. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur conseille de s'adresser au service Recouvrement (Credit and Collection) de la STIB.

Renseignements pris auprès de la STIB, le médiateur informe Monsieur N que la STIB comptabilise quatre surtaxes à son nom, respectivement de 2004 (75 euros), 2008 (84 euros), 2009 (190 euro) et 2011 (380 euros), soit un total de 654 euros.

La surtaxe de 2004 (75 euros) n'a pas été payée. La STIB a poursuivi devant le Tribunal. Les huissiers sont chargés de l'exécution du jugement. Ils ont donc signifié à Monsieur N le jugement et le commandement à payer 267,56 euros qui en résulte. Il lui ont communiqué le détail de ce montant qui comprend le principal de 75 euros et les dépens. Compte tenu de ce jugement, il s'agit donc de 267,50 + 84 + 190 + 380 euros. Soit 921,56 euros.

Le médiateur souligne que Monsieur N a effectué deux paiements aux huissiers, respectivement de 21 et 18,50 euros, soit 39,50 euros, sur un total de 921,56 euros. Il en resterait donc 882,06 à payer. Le médiateur suppose que lorsque Monsieur N parle d'une dette de 44 euro, il s'agit de la surtaxe de 2008 (84 euros) dont Monsieur N déduit 39,50 euros, ce qui ferait 44,50 euros (donc les 44 euros à 0,50 euros près).

Le médiateur note que la somme de 616,50 euros dont Monsieur N fait état comme étant celle réclamée par les huissiers est inférieure aux 882,06 euros inscrits aux livres de la STIB. Il encourage Monsieur N à vérifier auprès des huissiers si d'autres éléments ne sont pas intervenus entretemps.

Quoi qu'il en soit, le médiateur avise Monsieur N qu'il doit se récuser dès lors qu'un jugement est intervenu. Il ne pourra plus intervenir en ce qui concerne la surtaxe de 2004 et ses conséquences.

Il conclut que, en ce qui concerne les autres surtaxes, l'accumulation des infractions est telle que la STIB n'est pas disposée à accepter une proposition du médiateur et clôture ainsi le dossier.

2.2. Réseau

2.2.1. Lignes et horaires

03017

Madame F se plaint que, depuis que le tram 82 a été remplacé par un bus en raison de travaux, le premier passage de la journée se fait avec 10 minutes de retard. La plainte de Madame F est recevable.

Le médiateur informe Madame F qu'il a immédiatement pris contact avec le département Qualité de la Business Unit Bus.

03035

Les époux V ont l'intention de construire une maison de repos dans un quartier qui est mal desservi par la STIB. La plainte n'est pas redevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur avise Madame V que, moyennant accord, il transmettra sa plainte au département Customer Care de la STIB. Il n'y a aucun arrêt de bus dans les environs mais il y a une station de métro à 900 m.

05033

Monsieur S n'arrive pas à obtenir une attestation de retard suite à un incident sur le réseau. Sa plainte est recevable. Le médiateur propose que le département Customer Care fournisse l'attestation éventuelle. Monsieur S remercie et demande le même service pour une collègue qui l'accompagnait lors de ce déplacement. La collègue devra introduire elle-même sa demande.

05060

Madame R n'a pas reçu l'attestation de retard qu'elle avait demandée à la STIB. Sa plainte n'est pas recevable.

Le médiateur informe Madame R que le département Customer Care de la STIB ne possède pas de trace d'une demande d'attestation de sa part mais que son dossier sera traité dans les meilleurs délais.

Madame R remercie.

05072

Madame B se plaint de ne pas avoir reçu l'attestation de retard qu'elle avait demandée pour la ligne de bus 89. Le médiateur lui indique comment procéder. Le département Customer Care lui fait parvenir l'attestation en question. Il s'avère que l'adresse que Madame B avait communiquée d'abord n'était pas la bonne.

05074

Madame K se plaint que les transports spéciaux ne peuvent satisfaire à sa demande. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Néanmoins, le médiateur alerte le Pool PMR de la STIB. Celui-ci reprend contact avec Madame K. Il s'avère que Madame K a deux motifs d'insatisfaction. D'abord, au moment de la réservation, elle n'obtient pas de garantie que le transport aura lieu. Ensuite, elle se plaint de ce que les horaires annoncés ne sont pas respectés. Après discussion avec le responsable du Pool PMR, Madame K est arrivée à la conclusion que son besoin de transport ne pouvait pas être satisfait par l'offre actuelle de la STIB.

06032

Monsieur C a commandé un service Minibus mais la STIB a dû renoncer à le servir pour le premier transport qu'il demandait. Monsieur C pense que la STIB a refusé de l'inscrire au service Minibus. La plainte est recevable.

Le médiateur reçoit les explications du « Pool PMR » de la STIB. Monsieur C est bien inscrit en tant qu'abonné au service Minibus. Si la STIB a dû renoncer à transporter Monsieur C pour le premier déplacement qu'il demandait, c'est pour la seule raison qu'il y avait trop de demandes. Dans ce cas, ce sont les dernières qui sont sacrifiées.

Cependant, la STIB pouvait assister Monsieur C depuis la station de métro Gare du Midi jusqu'à la station Tomberg, toutes deux équipées d'ascenseurs qui permettent l'accès aux chaises roulantes. Moyennant préavis il avait même la possibilité d'obtenir une assistance personnalisée. Toutefois, Monsieur C était alors sans assistance entre la station Tomberg et sa destination. Donc, l'offre de la STIB ne pouvait pas le satisfaire.

Pour mémoire, le délai de commande d'un trajet Minibus est de deux jours, voire plus en cas d'affluence., Monsieur C n'a pas pu être servi parce qu'il y avait pléthore de demandes.

06066

Monsieur R demande quelle est la solution proposée par la STIB pour pallier la suppression de la ligne 134 De Lijn qui reliait la station Gare du Midi au rond-point de l'Observatoire. Monsieur R attendait une réponse de la STIB. La plainte est recevable.

La STIB répond alors immédiatement à Monsieur R. La STIB maintient que la desserte STIB actuelle suffit. Monsieur R n'est pas satisfait de cette réponse.

Le médiateur informe Monsieur R qu'il a correspondu avec le service Network de la STIB. La STIB ne dispose pas actuellement d'un nombre suffisant de bus ni pour créer de nouvelles lignes ni pour améliorer les fréquences. Les nouveaux bus commandés sont destinés à maintenir l'offre existante. L'offre future dépendra du nouveau contrat de gestion. Pour être complet, le médiateur note qu'il reste possible de rejoindre la gare du Midi par un trajet identique à l'ancien bus 134 De Lijn, en prenant le bus 60 de la STIB et en changeant pour les bus TEC et De Lijn mais il est préférable alors de disposer d'un abonnement MTB.

07066

Madame N demande une attestation suite à un retard sur la ligne 6. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le département Customer Care avise Madame P qu'un texte expliquant la position de la STIB a été adressé aux usagers qui demandaient un dédommagement. Les délais étant dépassés, Madame P n'obtiendra plus de dédommagement.

07069

Madame B émet différentes remarques concernant le fonctionnement des services de la STIB. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Bien que le médiateur n'ait pas qualité pour répondre à la place de la STIB, il ouvre déjà quelques pistes.

Les portillons ouverts- généralement en raison d'opérations de maintenance- n'exonèrent pas d'oblitérer ou de valider.

Si un bus n'arrive pas, la cause peut être une panne ou un accident, la maladie d'un conducteur ou éventuellement de plusieurs conducteurs, les réserves qui sont déjà en ligne, etc.

Les bus « articulés » sont affectés à des lignes encore plus fréquentées que le 49, par exemple, le 71. Ces lignes devraient être exploitées avec des trams et c'est en projet.

Le dimanche, la demande est plus faible sur ces lignes et les bus articulés sont affectés à d'autres tâches, par exemple en renfort s'il y a un match de football.

09033

Madame S se plaint de l'itinéraire emprunté par les bus de la ligne 14 à partir de la station de métro Belgica en direction de la gare du Nord. Le bus venant de Belgica va d'abord à Simonis puis repasse à Belgica avant de se diriger vers la gare du Nord. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Cependant, la plainte ne contient rien de confidentiel. Le médiateur s'autorise à transmettre au département Customer Care de la STIB. Sans attendre la réponse du département Customer Care, il informe déjà Madame S des renseignements recueillis auprès du département en charge de l'organisation des itinéraires dans les cas de perturbation. L'itinéraire du 14 est imposé par des mesures de police liées aux travaux de la place Simonis. Il reste le plus rapide tenant compte des sens uniques qui ont été instaurés.

Une information a été distribuée « toutes boîtes » dans le quartier au début des travaux. Il s'agit de travaux – et donc de perturbations – de longue durée. La STIB suit de près leur évolution afin de rétablir au plus tôt un itinéraire plus convenable.

10053

Monsieur D se plaint que le tram ne s'est pas arrêté à l'arrêt G.J Martin. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

En suite d'une plainte précédente de Monsieur D pour le même motif, les instructions avaient été rappelées aux conducteurs. Monsieur D indique d'ailleurs que, jusqu'ici, les instructions avaient été suivies.

Ni le plaignant ni la STIB ne peuvent revenir vers le médiateur pour un même motif après la clôture d'un dossier. Le médiateur transmet au département Customer Care et à la Business Unit Tram.

10055

Monsieur M se plaint de la réorganisation de la ligne de bus 36 à Woluwé-Saint-Pierre.

La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Renseignements pris, le médiateur informe Monsieur M que les affichettes aux arrêts annoncent au contraire un renforcement temporaire de la ligne 36 aux moments où des travaux devront interrompre la ligne de tram 39. Sinon, l'horaire du bus 36 reste inchangé.

Le médiateur transmet aux services concernés de la STIB.

11020

Suite aux changements de l'horaire du bus 78, Madame W rate sa correspondance et arrive systématiquement en retard au travail. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur indique à Madame W comment procéder et l'avertit qu'il attire l'attention de la STIB sur sa situation. Madame W remercie.

11030

Monsieur V se plaint de retards à répétition sur la ligne de tram 62. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur suggère à Monsieur V de s'adresser au département Customer Care de la STIB.

11042

Madame Z se plaint de la ligne de bus 57. A l'heure de pointe – entre 17 et 18 h – un bus de cette ligne ne passe pas et ce de manière récurrente. La plainte est recevable.

Le médiateur note que le département Customer Care a répondu aux trois courriels de Madame Z. Cependant, la dernière réponse a été expédiée à une adresse erronée. Il informe Madame Z que le département Customer Care a fait suivre ses plaintes à la Business Unit Bus et aux responsables des horaires. Le médiateur transmet la nouvelle plainte au département Customer Care afin de permettre à la STIB d'actualiser ses réactions.

12008

Monsieur G s'était plaint à la STIB du fait que certains chauffeurs de bus des lignes 22 et 27 abandonnaient leur véhicule à l'arrêt. La STIB lui a répondu qu'une enquête serait diligentée. Monsieur G avait insisté pour que la STIB le tienne au courant des résultats. Il se plaint de ne plus avoir eu de nouvelles.

Pour le médiateur, il s'agit d'une nouvelle plainte qui n'a pas encore été introduite à la STIB et qui, par conséquent, n'est pas recevable.

Le médiateur attire cependant l'attention de Monsieur G sur le fait qu'un chauffeur de bus est aussi un être humain et que, à ce titre, il lui arrive d'avoir à rejoindre d'urgence certaines commodités qui ne se trouvent pas à bord des bus.

Monsieur G répond qu'il abandonne toute plainte. Il lui semble que « les conditions d'un suivi sérieux ne sont pas réunies ».

Le médiateur rappelle que le suivi est conforme aux dispositions qui lui imposent d'informer le plaignant sur la recevabilité de sa plainte. Par ailleurs, même si la plainte avait été recevable, le médiateur n'aurait pas communiqué les résultats d'une enquête à caractère disciplinaire et il n'aurait pas incité la STIB à le faire. En effet, il ne va pas inciter la STIB à une action illégale.

Le département Customer Care, qui avait bien reçu la demande de Monsieur G, lui précisera de son côté qu'il ne communiquera pas les résultats de l'enquête. Le médiateur précise qu'il ne faut pas en déduire qu'il n'y aurait pas eu d'enquête, que celle-ci n'aurait pas abouti ou qu'il n'y aurait pas de sanction disciplinaire.

Le médiateur rappelle qu'il n'y a guère de métier plus surveillé que celui de chauffeur de bus, ne serait-ce que par le système de géolocalisation qui suit et enregistre tous les déplacements.

Il n'en reste pas moins que l'on peut déplorer que des chauffeurs n'informent pas bien les clients lorsqu'un incident se produit. Mais force est de constater que ces conducteurs ne diffèrent pas en cela de leurs contemporains qui ont quelque difficulté à communiquer.

Monsieur G s'autorise à émettre des considérations peu amènes. Le médiateur clôture.

12011

Parce que le bus 95 n'est pas passé, Monsieur D a pris un taxi. Monsieur D demande le remboursement de la course. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur conseille à Monsieur D d'utiliser le lien « Contact » du site www.stib.be.

12016

Madame T se plaint du manque de coordination entre le passage du dernier métro et du dernier tram 44 à Montgomery à destination de Tervuren. Madame L n'a pas introduit de plainte à la STIB. Sa plainte au préalable au médiateur n'est pas recevable.

Le médiateur lui suggère de s'adresser d'abord au département Customer Care de la STIB.

12018

Monsieur W se plaint des désagréments subis par sa fille sur la ligne 19 à la station Simonis en direction de Grand-Bigard. Le tram annoncé « dans 14 minutes » n'était toujours pas arrivé après une heure. La fille de Monsieur W est finalement rentrée à pied, de même que les nombreux voyageurs qui avaient attendu jusqu'alors. Monsieur W croit savoir que Simonis serait « une gare de dépôt » et qu'il eût donc été facile d'y mettre un tram de remplacement en ligne. Il déplore également l'absence de personnel de la STIB sur place. La plainte auprès du médiateur n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur informe Monsieur W que les solutions éventuelles sont différentes de celles qu'il envisage. En effet, Simonis est un terminus pour le métro mais pas pour le tram. Il n'y a donc pas de tram stocké en attente à Simonis ni de voies qui le permettent.

C'est le dispatching qui dispose des informations sur l'ensemble du réseau et aussi en provenance des services de secours et de police. Il arrive qu'un retard annoncé se prolonge. Par exemple, un camion est en panne sur les voies du tram et la dépanneuse reste engluée dans un autre embarras de circulation, ou encore les pompiers constatent que l'incendie ne sera pas maîtrisé dans les délais qu'ils avaient d'abord estimés, etc.

Certes, il existe des alternatives au tram 19 à Simonis vers Berchem-Sainte-Agathe et Grand-Bigard, telles que le bus 20 ou encore le 355 De Lijn. Cependant, en fin d'heure de pointe, ces lignes sont déjà saturées et le régulateur dégagera au plus tôt des moyens de substitution du tram. Mais, si tous les bus de substitution sont déjà en ligne ailleurs suite à d'autres incidents, le régulateur peut tout au plus envoyer du personnel – s'il en a – et utiliser les moyens de communication à sa disposition pour évacuer la station afin d'accueillir les voyageurs qui y affluent encore et de conseiller d'autres moyens de transport s'il en existe.

Le médiateur remercie Monsieur W de l'avoir alerté.

12038

Monsieur D se plaint de dysfonctionnements sur la ligne 58 en direction de Vilvorde. Monsieur D a déjà introduit plusieurs plaintes à la STIB pour le même motif. Il ne se plaint pas des réponses de la STIB. En revanche, il constate que les ennuis se poursuivent. La plainte est recevable.

Le médiateur informe Monsieur D qu'il demande une enquête au département Customer Care de la STIB.

2.2.2. Arrêts

04084

Madame M est une utilisatrice régulière du bus 21 qui lui permettait jusqu'alors de rejoindre la Petite Ceinture du Métro à la station Trône. La STIB vient de décider d'arrêter la ligne à la Gare du Luxembourg. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur transmet au département Customer Care. Celui-ci répond dès le lendemain en donnant les raisons qui amènent la STIB à raccourcir la ligne à la gare du Luxembourg et en proposant des alternatives. Notamment, Madame R pourra rejoindre la Petite Ceinture via la ligne 29 qui l'amène à Madou.

04088

Monsieur R se plaint des déviations provisoires de la ligne de bus 64 sur le territoire de la commune de Haren. Monsieur R s'était déjà plaint précédemment et la STIB avait annoncé une date de rétablissement de l'itinéraire normal mais cette date n'a pas été respectée. Il s'agit donc d'une nouvelle plainte. Cette plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Néanmoins, le médiateur apprend qu'il avait fallu surseoir en raison de travaux et il informe Monsieur R que la STIB a rétabli officiellement l'itinéraire normal entretemps.

05075

Madame C se plaint de la suppression de l'arrêt de bus « deux Alice » de la ligne de bus 41. Sa plainte est recevable.

Madame C compte faire circuler une pétition demandant le rétablissement de l'arrêt. Le médiateur communique l'adresse à laquelle elle peut faire parvenir ce document.

Le médiateur indique qu'une autre pétition, datant de septembre 2011, demandait exactement l'inverse. Les riverains de la rue Groeselenberg se plaignaient du bruit et des vibrations, des risques d'accident et enfin du détour qu'ils jugeaient inutile et coûteux.

Dans une réponse à un riverain qui s'était plaint simultanément auprès du médiateur (cf. dossier 201112012 du médiateur), la STIB a répondu (janvier 2012) qu'elle supprimait l'arrêt « Deux Alice » à partir du 16 avril 2012 en suite d'une pétition des riverains et de la demande expresse de l'Administration Communale d'Uccle. La STIB ajoutait que « si un nouvel équipement, fortement attracteur de déplacements, devait s'implanter à l'avenir en lieu et place de l'hôpital des 2-Alice », elle devrait revoir sa position.

Le médiateur informe Madame C que c'est dans cet esprit que le département Customer Care a transmis sa requête au département Network. Celui-ci analyse continuellement les besoins et adapte le réseau en conséquence. La réponse que Madame C a reçue précédemment de la STIB est donc adéquate.

12036

Madame D s'insurge du déplacement de l'arrêt provisoire « Schweitzer » intervenu sur la ligne 19, sans que les utilisateurs en soient avisés. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Renseignements pris auprès de la STIB, le médiateur avise Madame D que les arrêts définitifs seront rétablis dès le lendemain.

Madame D répond, le jour même, que les arrêts viennent d'être rétablis.

2.3. Agents

2.3.1. Arrêts non respectés

01011

Monsieur D se plaint du fonctionnement de la ligne 92 en général et d'un incident en particulier.

Un tram 92 venant de la ville a rebroussé à l'arrêt du square des Héros sans y embarquer de voyageurs. La conductrice avait affiché « réservé ». C'est seulement après avoir passé l'aiguillage vers la ville qu'elle a modifié l'affichage en « 92 ». C'était d'autant plus frustrant qu'un tram 94 se trouvait sur l'autre voie et que les voyageurs n'ont pas eu l'occasion d'y monter. Monsieur D a encore dû attendre 30 minutes avant qu'un autre tram parte vers la ville. Il est arrivé en retard à un rendez-vous important. Monsieur D s'en est plaint au département Relations clientèle (Customer Care) de la STIB. Sa plainte est restée sans réponse après plus d'un mois. La plainte de Monsieur D au médiateur est recevable.

Le médiateur diligente une enquête auprès de la STIB. Il informe Monsieur D du résultat.

Les instructions aux conducteurs font que, lorsque le tram rebrousse au square des Héros pour retourner vers la ville, il faut afficher la nouvelle destination et accueillir les voyageurs avant de repartir. Cela vaut d'ailleurs pour tous les rebroussements à quai.

La conductrice n'a pas agi selon les instructions. À sa décharge, le médiateur note que la même conductrice a fait rapport d'une collision avec une auto dans l'heure précédente. L'auto avait coupé la route du tram. On ne peut pas exclure que cet accident l'ait perturbée, même si cela n'était pas au point de l'empêcher de conduire. Cependant, la STIB l'invitera à un entretien.

Le médiateur note que, pendant les travaux avenue de Wolvendael, la ligne 92 étant interrompue au square des Héros, un superviseur avait pour mission de veiller sur place au respect des instructions. Des étudiants ont été engagés en renfort pour aider les voyageurs. Toutefois, ni le superviseur ni les étudiants ne devaient être présents en permanence.

Force est de constater que ces mesures n'ont pas suffi et que la STIB devra mieux faire.

09053

Madame L se plaint que le bus 36 ne s'est pas arrêté à l'arrêt Océan Atlantique en direction de Konkel. Madame L n'a pas introduit de plainte à la STIB. La plainte auprès du médiateur n'est donc pas recevable. Le médiateur indique comment introduire une plainte à la STIB.

2.3.2. Manière de conduire (et GSM)

01021

Monsieur C dénonce un conducteur de tram qui aurait mis en danger un piéton aveugle. Monsieur C a été lui-même renversé par un tram lorsqu'il était adolescent. Cela ne constitue pas un intérêt personnel au sens de l'Arrêté de l'Exécutif du 30 mai 1991 sur la médiation auprès de la STIB. La plainte n'est pas recevable.

Sur la suggestion du médiateur, Monsieur C se tourne vers le département Relations clientèle de la STIB. Celui-ci lui adresse une réponse circonstanciée.

Étrangement, Monsieur C croit bon de se tourner vers la Presse. Il en résulte un article où l'on écrit, entre autres erreurs, que la STIB n'a pas répondu à Monsieur C.

05036

Madame C critique le fait que des conducteurs de tram téléphonent en conduisant. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur conseille à Madame C de s'adresser directement au service Customer Care. Madame C remercie.

06022

Madame M signale qu'un chauffeur de bus de la ligne 84 téléphone en conduisant. Le médiateur n'est pas compétent pour les plaintes en relation avec des manquements au règlement sur la circulation routière. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

07030

Monsieur D se plaint qu'un conducteur de la ligne de tram 92 fume en conduisant. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

07070

Monsieur N critique l'attitude des agents de prévention présents sur le réseau de la STIB. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

09016

Monsieur L critique un chauffeur de bus de la ligne 95 qui semblait incapable de renseigner les voyageurs. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

2.3.3. Grossièreté ou maltraitance

01029

Monsieur S se plaint de l'attitude d'agents de prévention dans le réseau souterrain. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur explique à Monsieur S quelle est la procédure à suivre. Monsieur S remercie.

01038

Madame K se plaint de la grossièreté d'un agent de la Bootik Rogier.

Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

02009

Monsieur V se plaint du comportement des agents de la Bootik Gare du Midi. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Monsieur V s'insurge que ce soit auprès de la STIB qu'il ait à se plaindre de la STIB. Le médiateur est donc amené à lui expliquer sa fonction en détail.

02026

Madame H se plaint d'une préposée au guichet de la Bootik Gare du Midi. Madame H expose que la préposée, ne comprenant pas l'objet de sa demande, donnait pour excuse qu'elle était unilingue. Madame H rappelle que les employés en contact avec le public doivent être bilingues

La plainte auprès du médiateur n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Le médiateur indique comment se plaindre d'abord à la STIB .

05056

Madame D a été le témoin d'un comportement inacceptable d'un chauffeur de bus à l'égard d'un voyageur. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur informe Madame D qu'il lui est revenu que le STIB attachait une grande importance à son témoignage.

05063

Madame M a voyagé sur la ligne 95, en compagnie de ses deux petites filles en bas âge, le jour où la ligne avait été déviée en raison de la « Gay Pride ». Contrainte de descendre à l'arrêt Ducale, elle a été empêchée d'embarquer dans le bus qui suivait par un accompagnateur particulièrement désagréable, pour finalement remonter à un autre endroit dans le bus qu'elle avait dû quitter. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur informe Madame M qu'il transmet son courrier au département Customer Care de la STIB. La STIB adresse une lettre d'excuses à Madame M l'assurant qu'une enquête sera effectuée en vue de prendre les mesures adéquates.

07002

Monsieur G se plaint de la ligne 48 en général et de l'attitude d'un chauffeur de bus en particulier. Monsieur G a observé que les départs du terminus Anneessens ne respectent pas l'horaire. Il en a fait l'observation à un chauffeur et celui-ci n'a pas eu l'attitude attentionnée qu'un client est en droit d'attendre. Monsieur G signale également des interruptions trop fréquentes à la Petite Ceinture en direction de la Ville. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

07072

Madame M dénonce l'attitude grossière d'un chauffeur de bus à l'égard d'une famille qui a tenté d'embarquer dans le bus avec une poussette. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

09055

Monsieur A se plaint d'avoir été agressé verbalement par un chauffeur de la STIB qui lui reprochait de ne pas avoir présenté son abonnement scolaire à l'appareil de validation. Monsieur A menace de porter l'affaire devant les tribunaux. Monsieur A n'a pas introduit de plainte à la STIB avant de s'adresser au médiateur. De ce fait, la plainte auprès du médiateur n'est pas recevable.

Le médiateur rappelle que la médiation est un moyen extra-judiciaire de régler un conflit. Pour cette raison il doit se récuser dès qu'il apprend que l'une des parties choisit de s'en référer aux tribunaux.

11005

Madame P n'a pas pu accéder au bus avec sa voiturette pour PMR. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur indique à Madame P comment procéder pour se plaindre.

11010

Monsieur G attire l'attention sur le comportement d'un agent de sécurité de la STIB à l'égard d'un SDF. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Le médiateur indique à Monsieur G comment procéder.

11013

Monsieur V a été le témoin d'un incident entre un wattman de la ligne 39 et une voyageuse. À la suite de cette algarade, le conducteur a immobilisé son véhicule. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Le médiateur indique à Monsieur V comment procéder.

11029

Madame Y dénonce un chauffeur de bus de la ligne 47. Celui-ci aurait ouvert les portes à une catégorie de passagers tandis que, à d'autres arrêts, il refusait l'ouverture à d'autres catégories. Madame Y est persuadée que le conducteur agit ainsi par favoritisme ethnique. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur conseille à Madame Y de s'adresser au département Customer Care de la STIB.

2.3.4. Portes

06002

Madame T a pris le métro avec deux enfants en bas âge. Les portes de la rame se sont refermées sur la poussette alors que le second enfant se trouvait déjà à l'intérieur de la voiture. Une voyageuse a pris l'enfant en charge jusqu'à la station suivante. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Compte tenu du fait que le courriel de Madame T ne comporte aucun élément confidentiel, le médiateur transmet au département Customer Care de la STIB.

06046

Madame V se plaint que, sans en avertir les voyageurs, un conducteur de métro a omis d'ouvrir les portes de la rame à la station de métro Arts-Loi. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Renseignements pris auprès de la STIB, le médiateur informe Madame V qu'il arrive très exceptionnellement que les portes d'une voiture ne s'ouvrent pas lorsque le conducteur actionne le bouton d'ouverture. Dans le cas présent il est vraisemblable que la foule en mouvement sur le quai était trop dense pour permettre au conducteur de voir que les portes d'une des voitures ne s'étaient pas ouvertes. Le conducteur n'a pas communiqué l'incident aux voyageurs parce qu'il ignorait que les portes de la voiture 206 ne s'étaient pas ouvertes.

Le médiateur prie Madame V d'accepter les excuses de la STIB pour ce désagrément et transmet copie de l'échange de courriels au département Customer Care.

Madame V remercie.

11058

Monsieur B critique l'attitude d'un chauffeur de bus de la ligne 87 qui a refusé de laisser monter les voyageurs au terminus, à l'exception d'une personne. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur indique à Monsieur B comment se plaindre et lui fait part d'un certain nombre de réflexions.

Les conducteurs des bus ont droit à des temps de repos. C'est une obligation légale dans l'intérêt des utilisateurs. En effet, la conduite d'un bus en ville est une activité stressante et il n'est pas dans l'intérêt des clients d'avoir affaire à un conducteur exténué.

En transport public, les temps de repos se prennent au terminus. Éventuellement, le chauffeur quittera le bus. Il doit pouvoir de temps à autre rejoindre certaines commodités.

Si le conducteur laissait monter un client pendant ce temps de repos, il s'interdirait de quitter le bus.

En ce qui concerne la personne qui a pu néanmoins s'asseoir dans le bus pendant le temps de repos, il pourrait s'agir d'un(e) collègue du conducteur.

Quant à éteindre les lumières, il peut être utile de le faire en même temps que l'on coupe le moteur. Les conducteurs sont tenus de couper le moteur au terminus.

2.4. Véhicules

02005

Monsieur H se plaint du fait que les voyageurs du métro ont dû supporter un dégagement de fumée dans le métro. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur informe Monsieur H que, d'après la Direction des opérations du métro, deux trains ont, en effet, dégagé des fumées provenant des freins. Ce phénomène se produit lorsque les freins sont fortement sollicités. Cependant ces fumées n'ont rien de toxique.

2.5. Inconforts, inconfort, violences

2.5.1. Infrastructures et propreté des stations

01003

Monsieur H se plaint du fait que sa fille est restée coincée dans les portillons d'accès de la station de métro Thieffry. Il fait état d'une déposition qu'il aurait faite au commissariat de police. La plainte au médiateur n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Monsieur H devra d'abord déposer une plainte auprès de la STIB. Ensuite, si la réponse de la STIB ne lui donne pas satisfaction – ou après 30 jours sans réponse – Monsieur H pourra se tourner vers le médiateur. Cependant, si Monsieur H a déposé une plainte auprès des autorités de police, le médiateur devra se récuser.

Néanmoins, le médiateur informe Monsieur H qu'il alerte un correspondant technique à la STIB.

01034

Madame S s'est plainte à plusieurs reprises auprès de la STIB concernant l'état d'un aribus de l'avenue Plasky. Sa plainte est recevable.

Après avoir pris contact avec la personne responsable des arrêts, le médiateur informe Madame S. que la STIB prendra ses dispositions dans les délais les plus brefs.

Il précise que, en général, la STIB n'a pas la maîtrise des abris. Ceux-ci appartiennent alors à des publicistes qui contractent avec la commune, comme ils le font pour d'autres mobiliers urbains. Il ajoute que la STIB reprend progressivement – commune après commune – la main sur les abris. Le plus souvent, ce transfert se fait à l'expiration du contrat entre le publiciste et la commune.

La commune de Schaerbeek est dans une situation transitoire où c'est la STIB qui est devenue le donneur d'ordre du publiciste. Il faut que cette étape constitue déjà un progrès. La STIB est consciente de cet enjeu.

01039

Monsieur L a constaté qu'un trottoir, construit récemment autour de la station de métro Simonis, était en très forte pente. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

La plainte ne comporte rien de confidentiel. Le médiateur transmet au département Relations clientèle de la STIB. Comme il s'agit d'une urgence, il prend contact avec le responsable du chantier. La situation a déjà fait l'objet de discussions et de vérifications. Elle est certes à la limite des normes mais elle reste conforme.

02016

Monsieur W se plaint que le carrelage est lisse et glissant sur le passage entre un hypermarché et l'avenue Demey à la sortie de la station Demey. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction à la STIB depuis 30 jours.

Néanmoins, le médiateur transmet à la STIB.

Deux mois plus tard, le médiateur est en mesure d'informer Monsieur W que le carrelage sera remplacé par l'administration régionale. Les travaux sont prévus en fin d'année 2012.

Monsieur W remercie.

03003

Monsieur F, qui habite Ciney, se déplace en chaise roulante. Il est venu en visite à Batibouw à Bruxelles. Entre la gare du Midi et le Heysel, il a rencontré trois ascenseurs en panne dont deux se situent dans les installations de la STIB. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur est prêt à transmettre lui-même au département Relations clientèle de la STIB avec l'autorisation de Monsieur F. Il attire déjà l'attention de la STIB sur ces anomalies.

03033

Monsieur S se plaint des pannes fréquentes de l'ascenseur de la place Poelaert. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur transmet au département Relations Clientèle. La STIB intervient quasi tous les jours pour ces ascenseurs. Par ailleurs, elle entreprend des démarches auprès du propriétaire. Monsieur S signale au médiateur que les ascenseurs fonctionnent et le remercie pour son intervention.

04095

Monsieur C n'a pas réussi à se plaindre en ligne à propos des aménagements de la station Schuman. La plainte auprès du médiateur n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur transmet au département Relations Clientèle de la STIB.

04098

Monsieur D est accompagnateur de groupes dans une école qui utilise, pour ses déplacements, des cartes « école » valables pour trente personnes pendant une journée. Il se plaint de la difficulté de passer les portillons avec un groupe. D'après lui, la STIB n'a pas pensé aux utilisateurs des cartes « école » lors de la conception des portillons. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur communique déjà quelques informations à Monsieur D. Il existe une solution immédiate : prendre contact avec la STIB via son site internet ou son Contact Centre ; 24 h ou mieux encore 48 h avant le déplacement. Dans ce cas, la STIB veille à ce qu'un agent soit sur place à l'heure convenue. Les portillons recevront des équipements complémentaires qui permettront de communiquer avec une centrale qui télécommandera l'ouverture tout en contrôlant le passage.

05022

Monsieur M signale le dysfonctionnement d'un escalator à la station de métro Demey. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Néanmoins, le médiateur fournit à Monsieur M les renseignements obtenus auprès du département en charge des escalators qui a examiné les enregistrements de l'escalator incriminé. Ceux-ci ne dénoncent aucune anomalie. L'observation de Monsieur M correspond à un cycle de graissage. L'escalator fonctionne alors constamment dans le même sens pendant 2 à 3 minutes de manière à uniformiser la lubrification à partir de la pompe de graissage. Cette situation se présente jusqu'à 4 fois par 24 heures selon que l'usage de l'escalator est plus ou moins fréquent, c'est-à-dire en fonction du nombre d'heures de fonctionnement.

En fonctionnement normal de cet escalator, il se passe de l'ordre de 5 secondes entre l'arrêt et l'inversion du sens. Par situation normale, il faut entendre qu'il n'y a pas d'obstacle à la remise en marche après l'arrêt. Une condition de remise en marche est évidemment qu'il n'y ait pas de personne – ou d'objet – dans le champ de détection de présence. Une feuille de papier ou une feuille d'un arbre, qui volerait dans le champ de détection, empêche également la remise en route. Mais, selon les enregistrements, il n'a pas été repéré d'anomalie semblable sur cet escalator.

05038

Monsieur M attire l'attention sur la malpropreté du site des voies de tram du pont Saintelette. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur prend néanmoins contact avec le département de l'Infrastructure ferroviaire. Celui-ci se coordonnera avec le gestionnaire de la voirie et avec les divers services en charge de la Propreté Publique.

Monsieur M remercie.

06043

Monsieur P signale la présence d'une marche défectueuse sur un escalier de la station de métro Madou. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur transmet au département Customer Care de la STIB. Vu l'urgence, le médiateur informe directement les services techniques concernés.

Rapport annuel 2012 du médiateur auprès de la STIB

06067

Madame M signale que l'ascenseur de la station de métro La Roue est en panne. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Renseignements pris, le médiateur informe Madame M que cette panne fait suite à un acte de vandalisme et que la réparation nécessite des pièces qui ne sont pas en stock. Elles sont commandées.

09038

Monsieur S critique des insuffisances des portillons d'accès du métro. Monsieur S fait état de ses très nombreuses plaintes à la STIB qui seraient restées sans réponse. Toutefois, Monsieur S n'apporte aucune preuve de ses plaintes à la STIB. Dès lors, la plainte auprès du médiateur n'est pas recevable. Le médiateur lui en fait part en citant l'Arrêté de l'Exécutif du 30 mai 1991 sur la médiation auprès de la STIB.

Monsieur S demande au médiateur de donner plus de précision sur les textes qui conduisent à l'irrecevabilité de sa plainte. Dans les minutes qui suivent, le médiateur cite le texte intégral de l'alinéa correspondant de l'article 11.

Monsieur S fournit alors la copie des échanges qu'il a eus précédemment avec la STIB. La STIB avait répondu fort complètement et avec beaucoup de clarté.

La plainte porte sur le fait que les portillons d'accès de la station de métro Bizet sont très souvent ouverts. Monsieur S considère que, en tant qu'abonné, il est dès lors amené à payer pour les personnes qui ont profité de l'aubaine pour prendre le métro sans payer.

Le médiateur note que, portillons ou pas, le voyageur reste obligé de présenter un titre de transport valable lorsque le contrôleur le lui demande. Monsieur S ne perd pas un centime du fait que les portillons seraient ouverts. Monsieur S n'a pas d'intérêt personnel dans cette affaire.

Monsieur S trouve anormal que le mandat du médiateur exclue les plaintes dans lesquelles le plaignant n'a pas d'intérêt personnel. En outre, Monsieur S objecte que les recettes interviennent dans le calcul des tarifs de la STIB.

Le médiateur rappelle que les recettes n'interviennent que pour la moitié des coûts d'exploitation, que le métro ne sert qu'à la moitié des voyages et que la « fraude » se situe entre 5 et 15 % selon les réseaux. Le taux de couverture de 50 % est d'ailleurs exceptionnellement élevé, notamment en comparaison avec celui qui est obtenu dans une Région voisine. Dès lors, les portillons éventuellement ouverts n'ont aucune influence pratique sur le tarif de l'abonnement de Monsieur S et il s'avère bien que Monsieur S n'a pas d'intérêt personnel.

Faute d'intérêt personnel, la plainte de Monsieur S reste irrecevable.

10038

Monsieur B, qui est malvoyant, se plaint du mauvais fonctionnement des portillons de la station de métro Saint-Guidon. Lorsqu'il passe sa carte, le signal sonore indique qu'il peut passer, mais la porte reste bloquée. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Compte tenu du fait qu'elle ne comporte aucun élément confidentiel le médiateur informe Monsieur B qu'il en transmet copie au département customer care de la STIB.

10047

Madame K se plaint du mauvais fonctionnement des portillons d'accès de la station de métro La Roue.

La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur indique comment procéder.

10060

Madame L se plaint des portillons d'accès des stations de métro. Madame L expose que les portillons se referment avant que son enfant de cinq ans ait pu passer. Un agent de la STIB lui a expliqué que l'enfant est grand pour son âge et qu'il est détecté comme un enfant plus âgé. Pour mémoire, les enfants ne doivent avoir un titre de transport qu'à partir de six ans. Ce titre est d'ailleurs gratuit avant 12 ans. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Compte tenu du fait que la plainte ne comporte aucun élément confidentiel, le médiateur transmet au département Customer Care de la STIB.

Cependant, la STIB a entrepris de modifier les détections de personnes dans les portillons et le médiateur en informe Madame L.

10068

Monsieur G se demande pourquoi une des portes d'accès de la station de métro Gare Centrale, située rue de Loxum, est fermée au public. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Compte tenu du fait qu'elle ne comporte aucun élément confidentiel, le médiateur informe Monsieur G qu'il en transmet copie au département Customer Care de la STIB. Renseignements pris auprès de la STIB, le médiateur informe Monsieur G que plusieurs avaries successives ont été réparées l'une après l'autre. La dernière nécessite l'intervention d'un fournisseur qui est d'ailleurs déjà alerté.

2.5.2. Pertes ou dommages aux objets

05014 (voir aussi 04003)

Madame V a accroché son vêtement dans les installations de la STIB. Il est irrécupérable. Elle demande d'être dédommée. La plainte de Madame V est recevable.

Le médiateur constate que selon la plainte « la veste a été arrachée sur le côté par un clou ou une vis ou autre ... émanant sur le côté de l'escalator ». La plainte indique qu'il s'agit d'un escalator montant des quais, sans plus de précision.

Dans le rapport d'enquête, fourni au médiateur, le département des équipements électromécaniques suppose qu'il pourrait s'agir de l'escalator n° 4203. On peut y lire que : "Aucune avarie concernant l'habillage de l'appareil n'était connue de nos services."

Le médiateur constate qu'au moment d' écrire sa lettre , la STIB ne disposait d'aucun élément de preuve à l'appui de la demande de dédommagement de Madame V.

Dans sa plainte Madame V avance des arguments juridiques qui tendent à mettre en cause la responsabilité civile de la STIB.

Madame V fait état d'un dégât pour lequel rien n'établit que la STIB y ait pris part. La STIB ne peut pas dédommager sur la foi d'une déclaration si rien ne permet d'en vérifier le bien-fondé. Il n'y a pas matière à engager la responsabilité de la STIB lorsque les faits ne sont pas établis.

Le médiateur poursuit son raisonnement, dès lors que rien n'établit que ce sont les installations de la STIB qui auraient provoqué le dégât, il devient accessoire de s'interroger sur la qualité de la surveillance des installations. À supposer même que la STIB soit en défaut, il faut encore que ce défaut soit la cause d'un dommage.

La STIB a cru utile de prendre position sur les limites de ses obligations en se dégageant de l'obligation de résultat pour s'en tenir à l'obligation de moyen. Madame V a répliqué en reprochant à la STIB de ne pas agir en bon père de famille - autrement dit de ne pas satisfaire à l'obligation de moyen - si elle "néglige de surveiller ses installations". Or, rien ne permet d'affirmer que la STIB néglige de surveiller ses installations.

Certes, la STIB admet qu'il n'y a pas un agent à côté de chaque appareil. Mais il faut bien convenir que ce dispositif serait disproportionné et que, justement, c'est cette disproportion qui distingue l'obligation de moyen de l'obligation de résultat. Il n'y a obligation de résultat que si le résultat dépend du débiteur. Lorsque le résultat dépend de facteurs aléatoires - le vandalisme par exemple - l'obligation est de moyen.

Le médiateur conclut que, les faits n'étant pas établis, cette discussion n'a pas d'incidence sur l'affaire et la STIB pouvait s'en abstenir. De même, la STIB ne devait pas faire allusion aux pictogrammes ni aux règles de prudence sur les escalators. Ces discussions accessoires – sur les obligations de la STIB et sur la responsabilité éventuelle de la plaignante par défaut de précaution – sont sans lien avec la plainte.

En résumé, la plaignante n'apporte pas la preuve d'un dommage causé par la STIB. La plainte n'est pas fondée.

06071

Madame M demande le remboursement de 90 euros couvrant les frais de réparation du violon de sa fille qui aurait été endommagé suite à un choc violent provoqué par le freinage brusque d'un autobus. L'étui rigide du violon porterait l'empreinte d'une barre du bus. La STIB a répondu à Madame M. Son personnel n'a pas déclaré d'incident dans le bus 63. Elle annonce une enquête. Sans nouvelles de la STIB, Madame M se tourne vers le médiateur. La plainte est recevable.

C'est dans le train, entre Bruxelles-Midi et Tournai, que Madame M a constaté que le chevalet du demi-violon de sa fille était cassé. La réparation a coûté 90 euro. Le violon vaut 650 euro.

Madame M explique que, avant de prendre le train de 16h00 à la Gare Centrale pour Tournai, elle voyageait dans un bus de la ligne 63 vers 16h45. C'est évidemment impossible. Le manque de précision sur l'heure ne facilite pas l'enquête.

Le médiateur constate que la STIB devrait traiter de tels dossiers dans des délais plus raisonnables et qu'elle devrait répondre aux rappels qui lui sont adressés. Dans cette affaire, la STIB pouvait faire l'économie d'une enquête qui n'avait guère de chance d'aboutir à partir des éléments que la plaignante fournit.

Néanmoins, le gestionnaire du dossier a tenu à rechercher d'éventuels éléments qui ne pouvaient se trouver que chez le chauffeur pour lequel un freinage est un événement tellement courant qu'il n'y a aucun espoir qu'il sans souvienne sauf réclamation au moment même.

L'enquête avait d'autant moins de chance d'aboutir que l'heure de l'incident est imprécise. La plaignante elle-même n'a pas constaté de dégât avant de se trouver dans le train.

Il n'y a donc pas de relation établie de cause à effet entre un éventuel freinage d'un bus 63 et le dégât pour lequel on réclame un dédommagement.

Par conséquent, le médiateur conclut qu'il ne pourra pas faire d'autre proposition que de clôturer le dossier sans plus de délai.

Madame M répond en précisant l'heure de l'incident et décrit les circonstances qui mettent en cause le conducteur d'une camionnette.

Ce nouveau détail amène deux remarques de la part du médiateur.

La première est que ni Madame M ni la STIB ne sont en mesure de se retourner vers le conducteur de la camionnette, celui-ci restant inconnu.

La seconde est que le conducteur de la STIB n'a commis aucune faute. En freinant, il a évité une collision. La STIB soutiendra sans peine qu'il a correctement dosé le freinage, dès lors qu'aucun passager n'est tombé ou n'a été blessé.

La STIB ne manquera pas de rappeler que les passagers sont priés de se tenir aux mains courantes.

Madame M demande une expertise. Le médiateur constate que dans le cas des accidents de voiture, le coût de l'expertise est généralement très inférieur au montant des dégâts.

Dans le cas d'espèce, il convient de se demander si le coût de l'expertise ne dépasserait pas les 90 euro de la réparation.

Il faudrait encore, pour éviter d'avoir à désigner un expert contradictoire, que l'expert unique soit indépendant et désigné de commun accord ou, à défaut, par un tribunal.

Il y a lieu de se demander ce qu'il adviendra si l'expert ne conclut pas à la responsabilité de la STIB. Qui paiera l'expert ?

Le médiateur conclut qu'une telle initiative paraît disproportionnée, impraticable et finalement risquée pour le plaignant. Il propose de clôturer le dossier sans délai.

09003

Monsieur A, qui est handicapé, se demande à quel moment l'ensemble des stations de métro seront équipées d'ascenseurs. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur transmet au département Customer Care de la STIB.

Il informe néanmoins Monsieur A que ce n'est pas la STIB qui construit les stations et que la Région en est propriétaire. Il n'y a pas lieu de douter que la Région et la STIB soient conscientes que le réseau du métro n'est pas encore entièrement accessible aux personnes qui souffrent d'un handicap. Elles y travaillent, en relation d'ailleurs avec les associations qui représentent les handicapés. Le médiateur, qui est aussi membre du Comité des Usagers et qui y côtoie les représentants des handicapés, suit les choses de près.

Station après station, des ascenseurs sont installés. Ce sont des travaux difficiles et coûteux parce qu'il faut d'abord modifier la station qui doit rester en service au cours des travaux. On équipe d'abord les stations les plus anciennes au moment de les rénover. Sur les lignes les plus récentes, par exemple vers Erasme, les ascenseurs ont été installés dès la construction des stations.

10070

Les lunettes de Monsieur M ont été endommagées par le portique de sortie d'une station de métro. La plainte est recevable.

Le médiateur constate que, sur la base des déclarations de Monsieur M et du dossier de la STIB, l'examen du dossier est achevé. Selon la déclaration de Monsieur M, la fermeture automatique d'un portillon de la station de métro Gare du Midi a provoqué le bris de ses lunettes. La STIB a refusé d'intervenir. Elle a motivé son refus. Elle a fait vérifier que les portillons n'avaient présenté aucune anomalie. La STIB a décrit les circonstances dans lesquelles un utilisateur provoque lui-même la fermeture prématurée d'un portillon. Ces circonstances ressortent soit de la tentative de passer à plusieurs, soit du passage avec un bagage. La STIB rappelle que les bagages ne sont autorisés que dans les sas prévus à cet effet.

A défaut d'autres éléments de preuve, Monsieur M demande que la STIB consulte les images de vidéosurveillance.

Le médiateur informe Monsieur M que la loi sur la protection de la vie privée n'autorise pas ces consultations dans pareilles circonstances et qu'elle limite la durée de conservation des images.

Le médiateur ajoute qu'il conçoit qu'il soit frustrant de ne pas obtenir l'intervention de la STIB lorsque l'on estime y avoir droit, mais qu'une simple déclaration ne justifie pas à elle seule l'intervention. La STIB a tenté de réunir d'autres éléments en faveur de Monsieur M mais les données techniques réunies ne justifient pas l'indemnisation.

Le médiateur conclut que pour soutenir une proposition d'intervention, il lui faut convaincre et donc apporter des motifs qui manquent au dossier.

Monsieur M pourrait déclarer son sinistre dans le cadre d'une assurance couvrant les accidents de la vie privée, s'il en a souscrit une.

10071

Madame U expose qu'elle a été victime d'un sinistre dans les installations du métro. Un produit de couleur blanche a endommagé ses vêtements. La STIB a refusé de dédommager. La plainte est recevable.

Afin d'examiner plus avant, le médiateur suggère à Madame U de lui envoyer les copies des documents dont elle conserve les originaux, tels que l'attestation de déclaration auprès de la police, les photos des vêtements souillés, etc.

Il ajoute qu'il n'est pas utile que Madame U diffère le nettoyage des vêtements en cause. En revanche, Il informe Madame U qu'il ne pourra pas avancer dans l'examen du dossier si elle ne décrit pas le lieu de l'incident avec plus de précision.

Des documents fournis, il ressort que Madame U a déposé une première plainte devant la Police des Chemins de Fer. Ensuite, selon l'attestation de dépôt de plainte, elle a apporté des compléments qui ont amené la Police des Chemins de Fer à transmettre au Parquet.

L'affaire a donc pris tournure judiciaire. Or, le médiateur ne peut pas interférer avec le cours de la Justice. Dès lors, il informe Madame U qu'il est obligé de se récuser. Cependant, si le Parquet décidait de ne pas poursuivre, le médiateur pourrait revoir sa position.

Madame U répond qu'elle ne voit pas comment elle pourrait connaître la décision du Parquet. En outre, Madame U n'a pas connaissance que la police ait transmis au Parquet. En réponse, le médiateur renvoie au texte de l'attestation de dépôt de plainte, dont certains passages ont échappé à Madame U.

12026

Madame S est espagnole et domiciliée en Espagne. En visite à Bruxelles, elle a perdu son portefeuille. Via le site web de la STIB elle a rempli un formulaire pour les objets perdus.

La STIB a retrouvé le portefeuille et les papiers. Madame S demande que la STIB envoie en Espagne et elle ajoute qu'elle prendra les frais en charge.

Madame S n'a pas encore fait cette demande à la STIB. Il ne s'agit donc pas d'une plainte recevable par le médiateur.

Renseignements pris auprès du département Customer Care de la STIB, le médiateur informe Madame S. Lorsque la STIB retrouve des documents officiels d'un citoyen espagnol, elle les remet à la représentation diplomatique espagnole à Bruxelles. Celle-ci se charge de la suite.

2.5.3. Accidents de personnes

2.5.3.1. Chutes

03018

Monsieur T revient sur un dossier clôturé concernant une chute dans un bus. Sa plainte porte sur l'absence de réponse du service Contentieux de la STIB.

Le médiateur lui adresse copie de la réponse que la STIB lui avait faite et qui datait de plusieurs mois. La STIB demandait notamment la copie d'un certificat médical. Le médiateur ajoute que, si l'accident s'est produit sur le chemin du travail et si Monsieur T est assuré pour ce risque, son assureur devrait prendre les frais en charge et se tourner ensuite vers la STIB.

Les autres motifs de plainte contenus dans le dernier courriel de Monsieur T constituent une nouvelle plainte qui n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Monsieur T écrit au médiateur qu'il retire ses plaintes pour les nouveaux motifs et qu'il n'avait pas reçu la lettre de la STIB.

03034

Suite à un freinage brusque d'un bus de la ligne 43, Monsieur B a fait une chute. Il ressent des douleurs diverses. Il tient à en faire état pour réserver ses droits. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Avec l'accord de Monsieur B, le médiateur transmet la plainte au service du Contentieux.

Monsieur B remercie et fait part de son intention de consulter un médecin.

06054

Madame G s'est blessée au pouce lors d'une collision de trams sur la ligne 7. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur informe Madame G qu'il transmet la plainte au service Contentieux. Madame G remercie.

10076

Madame A a fait une chute en tentant de monter à bord d'un tram de la ligne 3. La plainte est recevable.

Suite à l'intervention du médiateur, le service Contentieux de la STIB invite Madame A à lui retourner le questionnaire médical dûment complété ainsi que les factures afférentes au remplacement de ses effets personnels endommagés.

Madame A n'a pas donné suite.

11004

Madame E a fait une chute en descendant du tram 3 à la station de métro Albert. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur indique à Madame E comment se plaindre auprès de la STIB et lui conseille de déclarer l'accident à son employeur.

2.5.4. Agressions

01026

Le fils de Madame C a été victime d'un vol dans la station de métro Beekkant. Deux malfrats l'ont délesté de son sac à dos. Madame C a déposé plainte à la police de Bruxelles. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur transmet au département Relations clientèle de la STIB.

01028

Madame D se plaint des agissements de bandes de jeunes à la station de métro Yser. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Néanmoins, le médiateur informe le responsable de la sécurité au sujet de la situation que Madame D perçoit à la station Yser.

02011

Suite à l'agression de son fils, Madame V se plaint du manque de sécurité dans le métro. Madame V met notamment en cause le personnel de sécurité et les caméras. Madame V joint deux autres motifs de plainte. Le premier concerne la ligne 84. Le second a trait au fonctionnement des portillons des stations. Madame V ne fait pas état de plaintes qu'elle aurait introduites à la STIB pour les mêmes motifs. La plainte auprès du médiateur n'est pas recevable.

Néanmoins, le médiateur demande à Madame V de lui indiquer si une plainte a été déposée auprès d'un service de police relativement à l'agression. La plainte a pu être déposée dans un commissariat ou auprès de la police du métro. Il l'informe que c'est la brigade du métro, appartenant à la police des chemins de fer (police fédérale), qui est en charge de la police dans le métro. Il a été annoncé que 57 agents viendraient renforcer ses effectifs dès 2012.

Il ajoute que les plaintes, quand elles sont déposées rapidement, permettent notamment de conserver les images de surveillance. Dans l'affaire tragique que Madame V évoque, les images de la STIB - sur le trajet de fuite des auteurs à partir de la gare Centrale du chemin de fer - avaient mené à leur arrestation.

10027

Monsieur W se plaint d'avoir fait l'objet d'une tentative de vol de portefeuille dans un bus de la ligne 14.

La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur transmet au responsable du département Sécurité de la STIB.

11022

Un membre d'un collectif se plaint d'être agressé de manière assez systématique par des usagers qui le bousculent pour passer sans payer dans les portillons d'accès des stations de métros.

La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur note que ces intimidations, entre autres incivilités, ne sont pas tolérables et indique à la personne comment procéder pour introduire sa plainte.

2.5.5. Incommodités diverses

Plus de 70 plaintes sont directement consécutives à la grève du début du mois d'avril 2012.

Le meurtre du superviseur, venu constater un accident de circulation, a suscité une immense émotion. Les services de la STIB ont été d'abord arrêtés pendant 3 jours et la Direction s'est associée à cette réaction. Ensuite, il a encore fallu plusieurs jours pour que tous les services soient complètement rétablis. La STIB a finalement décidé que les 3 premiers jours seraient considérés comme une interruption de service.

En compensation de ces trois premiers jours, la STIB proposait une indemnité sous la forme de voyages gratuits.

Quelques personnes ont eu à coeur, avant d'exposer leur plainte, d'exprimer leurs condoléances à la famille touchée par la tragédie à l'origine de la grève. Le site www.stib.be avait ouvert un livre d'or où chacun, à sa manière, pouvait manifester la part prise à ce deuil.

Les plaignants sont quelquefois entrés dans le détail de leurs difficultés. Celles-ci ne doivent pas être sous-estimées. Des travailleurs ont pris des taxis dans la crainte de perdre un emploi précaire s'ils arrivaient en retard au travail, tandis que des employeurs se voyaient obligés de mettre leur entreprise en sommeil faute d'employés. Trois plaignants demandent une attestation destinée aux employeurs et cette attestation s'obtient sur le site www.stib.be. Certains demandent un service minimum.

Parmi les plaintes consécutives à la grève, 25 plaintes sont des demandes d'indemnité. Les abonnés considéreraient l'indemnité comme juste si elle était en proportion des jours de grève par rapport à la durée de l'abonnement. Deux plaignants exposent que la compensation offerte est insuffisante.

Dix-huit personnes se plaignent de difficultés de toutes sortes pour obtenir la compensation : téléchargement difficile du formulaire dans les premiers jours, difficultés dans le cas des cartes MoBIB délivrées par d'autres opérateurs. Quelquefois, c'est le plaignant qui a fait erreur dans l'adresse qu'il a communiquée à la STIB.

Les dernières plaintes sont encore venues au mois de septembre.

01020

Monsieur S se plaint du manque de sécurité dans les installations du métro. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Compte tenu du fait que la plainte ne comporte aucun élément confidentiel, le médiateur transmet au département Relations clientèle. Celui-ci répond à Monsieur S.

01027

Suite à son déménagement, Monsieur T a reçu un courrier de félicitations de la STIB avec une carte de 10 voyages. Monsieur T, qui n'est pas abonné, s'inquiète de connaître les sources de la STIB et se demande de quelles autres données elle dispose à son sujet. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur rassure Monsieur T. La STIB, comme toute entreprise, peut acheter un fichier d'adresses. C'est notamment un service de bPost qui offre un fichier d'adresses de personnes qui déménagent. bPost explique sur son site comment les adresses sont collectées.

La STIB et les fournisseurs d'adresses sont évidemment tenus au respect de la vie privée. Le médiateur précise que Monsieur T a le droit de demander des éclaircissements sur le contenu du fichier qui le concerne. Il lui indique comment exercer ce droit. Il est disposé à transmettre la plainte de Monsieur T au département Relations clientèle sur base d'un courriel d'autorisation.

Monsieur T remercie le médiateur. Il compte bien s'adresser à bPost.

01037

Madame A se plaint que dans les voitures du métro il n'existe pas de places réservées aux femmes enceintes. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

La plainte ne comporte aucun élément confidentiel. Le médiateur transmet au département Relations clientèle de la STIB. Il avise d'ores et déjà Madame A que légalement les voyageurs « sont tenus de céder les places assises aux personnes moins valides, aux personnes âgées, aux femmes enceintes ».

Les infractions à ces dispositions donnent lieu à l'imposition d'une amende administrative d'un montant situé entre 75 euro et 250 euros. Il constate que ces articles ne réservent pas de place en particulier. Toutes les places sont prioritaires. Il ajoute que les règles de bonne conduite sont affichées dans les stations, les véhicules et aux arrêts, notamment un logo représentant un monsieur avec une canne et une dame portant un enfant, accompagné d'une légende « Soyez courtois et cédez votre place ». Enfin, sur le site www.stib.be, sous le lien « Guide du voyageur » suivi de « La sécurité et la convivialité », il est rappelé que « Vous risquez une amende administrative si vous dérangez les autres voyageurs. » La même page expose les logos correspondant aux diverses incivilités.

02031

Madame Z se plaint de la difficulté de circuler en métro depuis la réorganisation du réseau (horaires, fréquences, sécurité, manque d'entretien du matériel), alors que les prix des trajets ne font qu'augmenter. Sa plainte est recevable.

En ce qui concerne la sécurité, le médiateur informe Madame Z que l'effectif des agents de surveillance va être renforcé.

Le matériel, qui est entretenu régulièrement, doit l'être davantage du fait qu'il vieillit.

Le métro est victime de son succès, la fréquentation étant passée de 178 à 329 millions de voyageurs en quelques années. (Ce sont maintenant 349 millions en 2012.) De nouvelles rames vont progressivement renforcer et remplacer les précédentes.

Madame Z n'est pas satisfaite de cette réponse et informe le médiateur que son mari avait également introduit une plainte au département Relations clientèle de la STIB. Ce département lui a répondu entretemps.

Le médiateur informe Madame Z que son époux peut s'adresser au service de médiation si la réponse de la STIB ne le satisfait pas.

03015

Madame R suggère de réserver certaines voitures des rames de métro aux personnes qui n'utilisent pas de gsm. Madame R suggère également d'améliorer la qualité gastronomique des snacks délivrés par les distributeurs automatiques.

La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

03030

Madame G demande que les « inspecteurs » cessent de diffuser au micro, chaque fois qu'elle prend le tram, des informations relatives à sa vie privée. La plainte est recevable.

Le médiateur informe Madame G que, à sa connaissance, la STIB ne donne aucune instruction qui autorise ses agents à agir de la sorte.

04073

Madame A a été dérangée par la présence de voyageurs bruyants dans un autobus de la ligne 71. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

04074

Monsieur L se plaint d'avoir obtenu des informations erronées au Contact Centre de la STIB. Il avait téléphoné en tout début de journée et le répondeur lui donnait l'état du réseau pour la veille. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

La STIB reconnaît des soucis techniques dans les messages de perturbations. Elle demande à Monsieur L de transmettre ses coordonnées afin de lui faire parvenir des tickets en guise de compensation. Monsieur L ne donne plus suite.

04076

Madame B souffre d'un handicap. Elle se plaint que le soir, entre 20 h et 21 h, les horaires ne sont pas respectés sur la ligne 29 à Woluwé-Saint-Lambert. Vu son handicap, elle demande également que les chauffeurs vérifient si elle est assise avant de démarrer. Madame B avance que la STIB serait responsable si elle tombait dans ces circonstances, que ce soit dans un bus ou un métro. Madame B affirme qu'elle a introduit plusieurs plaintes à la STIB à propos de la ligne 29. En revanche, Madame B ne dit rien des plaintes qu'elle aurait éventuellement introduites à la STIB concernant les chauffeurs qui démarrent sans attendre qu'elle soit assise. La plainte n'est pas recevable.

Le médiateur met déjà Madame B en garde. Il ne faut pas présumer de la responsabilité du chauffeur ou de la STIB. Dans le cas du métro, le conducteur n'a d'ailleurs aucun moyen de vérifier si Madame B est assise. De plus la question se pose aussi lorsque Madame B quitte sa place pour descendre du véhicule. Le médiateur marque son admiration pour le courage de Madame B et il lui conseille d'être prudente.

La STIB rappelle que les bus et les trams ne s'arrêtent que lorsque les clients le demandent. La STIB tiendra compte de la plainte pour un entretien avec le conducteur concerné.

04077

Monsieur P est titulaire d'une carte MoBIB chargée d'un abonnement annuel. Suite à la grève, il a utilisé Villo. Son compte a été débité de 89 euros. Il demande que la STIB rembourse. Villo n'est pas un service de la STIB. La plainte n'est pas recevable.

D'ores et déjà le médiateur rappelle que Villo n'est pas un service de la STIB. La STIB est partenaire dans la seule mesure où Villo offre un tarif avantageux aux titulaires de cartes MoBIB. Dès lors, le médiateur ne pourra pas avancer de proposition.

04085

Suite à la grève de la STIB au début d'avril, le fils de Madame D a emprunté le réseau de la TEC. Il était persuadé que sa carte STIB d'un voyage l'y autorisait. Les contrôleurs de TEC ont dressé procès-verbal. Il a fallu acheter un billet de 2,50 euro à bord du bus et Madame D a payé la surtaxe de 50 euro. Madame D demande que la STIB lui rembourse les 52,50 euro payés à TEC. Madame T s'adresse directement au médiateur. Faute de plainte à la STIB, la plainte au médiateur n'est pas recevable.

Le médiateur transmet au département Customer Care de la STIB.

04087

Madame D se plaint des conditions de transport des PMR et des 65+. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur transmet au département Customer Care de la STIB.

04106

Madame V se plaint de l'insécurité dans les transports publics. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur indique à Madame V comment se plaindre à la STIB.

05006

Monsieur V, qui a reçu des formulaires de renouvellement de sa carte Mobib en français, désire les obtenir en néerlandais. La plainte est recevable.

Le département Customer Care adresse les documents à Monsieur V dans sa langue, met à jour la base de données des abonnements et présente les excuses de la STIB.

05026

Monsieur Y se plaint du manque de sécurité dans le métro. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

05039

Monsieur M est titulaire d'un abonnement BIM annuel. Considérant à tort que son abonnement court du 16 au 15 du mois suivant, il ne voit pas comment utiliser le voucher de compensation de trois jours que la STIB offre à ses clients suite à la grève du mois d'avril. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur rappelle à Monsieur M que les demandes doivent parvenir à la STIB au plus tard pour le 15 mai.

Simultanément, il communique une information qui devrait rassurer. Si son abonnement BIM annuel vaut jusqu'au 15 août 2012, rien ne l'empêche d'utiliser le voucher pour un pass de 3 jours du 16 au 18 août inclus et d'acheter un nouvel abonnement BIM annuel qui débutera le 19 août.

Considérant que ces informations ne comportent rien de confidentiel ou préjudiciel que le département Customer Care ne sache déjà, le médiateur avise Monsieur M qu'il s'autorise à transmettre.

05061

Madame B déplore les contrôles de titres de transport qui sont intervenus après les 20 kilomètres de Bruxelles. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

07021

Monsieur B se plaint que les programmes musicaux de piètre qualité qui sont diffusés dans les installations du métro l'empêchent de recevoir et de passer des communications téléphoniques ou de lire son journal. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Du fait que la plainte ne comporte aucun élément confidentiel, le médiateur transmet au département Customer Care de la STIB.

07023

Madame B fait part de la difficulté rencontrée lors de l'embarquement d'un groupe d'enfants à bord d'un tram de la ligne 7 à Meiser. Des enfants en bas âges sont partis sans leur accompagnateur. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur transmet au département Customer Care de la STIB.

07048

Madame D se plaint que les usagers de la STIB ne respectent pas les espaces réservés aux poussettes dans les véhicules. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.
Le médiateur transmet au département Customer Care de la STIB.

07055

Madame A véhicule ses jumeaux en poussette. Madame A constate que le réseau n'est pas adapté. Elle dénonce trois obstacles : les sas d'accès, les dénivellations, les véhicules. Madame A vient d'écrire à la STIB. Elle s'adresse au médiateur sans attendre 30 jours. La plainte auprès du médiateur n'est pas recevable.
Néanmoins, le médiateur s'inquiète de la réponse que la STIB fera. La STIB téléphone à Madame A. Les détections des sas d'accès seront rehaussées dès le mois de septembre.

08028

Monsieur C s'est inquiété du vêtement que porte une dame dans les installations du métro. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.
Le médiateur lui indique comment procéder.

08035

Monsieur V est dérangé par la présence récurrente d'un voyageur en état d'ébriété à bord d'un bus de la ligne 38. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.
Le médiateur lui indique comment procéder.

09005

Monsieur K se plaint des incivilités de toutes sortes. Il tient à rencontrer le médiateur pour lui faire part en particulier du comportement de certains chauffeurs. La plainte est recevable.
Monsieur K indique dans sa lettre que la STIB lui donne raison. Dès lors, il y a tout lieu de s'interroger sur l'objet de la démarche de Monsieur K auprès du médiateur.
En ce qui concerne les poussettes, les vélos, les objets encombrants et les chiens dont Monsieur K se plaint, le médiateur observe que leur transport n'est pas interdit mais qu'il est soumis à des conditions. Le médiateur suggère à Monsieur M de prendre connaissance de son rapport annuel.

09006

Monsieur T demande d'accéder aux images des caméras de surveillance. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.
Le médiateur informe Monsieur T que, en aucun cas, une personne non habilitée n'a accès aux images. Les récentes dispositions publiées au Moniteur Belge n'y changent rien.
Il ajoute que, si Monsieur T est habilité, il devra se conformer à la procédure.
Sinon, il devra déposer une plainte auprès des services de Police qui connaissent la procédure.

09034

Monsieur K explique les désagréments rencontrés par un groupe de sept personnes, dont trois en chaises roulantes, dans le métro bruxellois. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.
Le médiateur rappelle à Monsieur K comment il peut introduire une plainte à la STIB.

09039

Mademoiselle T a pris le métro avec son chien. C'était le dimanche « sans voiture ». Deux voyageuses lui ont reproché que le chien avait posé les pattes sur la banquette avant de venir sur ses genoux. Mademoiselle T reproche aux stewards de ne pas avoir soutenu son point de vue. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

09060

Madame S se plaint des nuisances provoquées par l'installation d'un arrêt de bus devant l'immeuble appartenant à sa maman qui est fort âgée. Les plaintes des riverains ne sont pas recevables, à moins de se plaindre en tant qu'utilisateur des services de la STIB.

Madame S croit pouvoir déceler, dans une réponse que l'Échevin de l'Urbanisme lui avait adressée, que celui-ci met la STIB en cause. Le médiateur constate, à la lecture de cette correspondance, que l'Échevin se proposait de contacter la STIB et la Police pour examiner ce qu'il est possible de faire. L'Échevin ne rendait en rien la STIB responsable des inconvénients que la maman de Madame S subit.

S'agissant d'incivilités, il est permis d'imaginer que l'Échevin songerait à une action coordonnée de la Police avec le département de Prévention de la STIB qui intervient dans les écoles afin de sensibiliser les élèves turbulents à un usage des transports en commun qui soit plus respectueux. Quant aux adultes qui harcèleraient ou qui porteraient préjudice de quelque autre façon, ils subiront tôt ou tard les rigueurs de la Loi.

11036

Monsieur C s'insurge contre le dispositif d'ouverture de secours des portillons des stations de métro qui facilite la vie des fraudeurs. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur suggère à Monsieur C de s'adresser au département Customer Care de la STIB.

2.6. Information, communication

2.6.1. Information statique

01007

Monsieur S se plaint du volume sonore des annonces dans les stations.

01032

La famille Z tente d'établir son itinéraire au départ de la station de métro Delta en utilisant l'outil que la STIB met à disposition sur son site web. Les plaignants n'y trouvent pas la station Delta. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Néanmoins, le médiateur indique comment procéder et il fournit l'itinéraire.

03005

Monsieur H a rencontré d'énormes difficultés pour obtenir les renseignements concernant son trajet via le web.

03028

Monsieur H se plaint du site web de la STIB.

04070

Madame K se plaint de la complexité du site de la STIB. Elle ne trouve pas l'adresse des objets perdus. Afin de lui rendre service, le médiateur transmet sa plainte au département Customer Care.

05002

Madame T se plaint du fait que le seul moyen d'entrer en communication avec la STIB soit un numéro de téléphone payant.

05007

Madame A doit se rendre à Hal en venant d'Anderlecht. Sur le site www.stib.be, elle n'a pas trouvé d'itinéraire en transport en commun. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur informe cependant Madame A que la STIB ne dessert pas Hal. Elle doit se tourner vers De Lijn.

Néanmoins, le médiateur cherche d'abord sur le site www.stib.be qui est censé répondre à toute demande d'itinéraire entre deux lieux en Belgique. Il lui faut bien constater – ce n'est pas la première fois – que l'outil de recherche d'itinéraire est incapable de répondre. La réponse de www.delijn.be propose de marcher pendant 2 kilomètres. Enfin, c'est le site de TEC qui fournit la meilleure réponse, d'ailleurs en utilisant les lignes de De Lijn. Le médiateur peut ainsi éclairer Madame A, tout en précisant que sa question est tout-à-fait étrangère aux plaintes recevables par le médiateur.

Madame A remercie.

06001

Madame G n'arrive pas à joindre le service du Contentieux de la STIB. Sa plainte n'est pas recevable.

Le médiateur lui indique comment procéder. Madame G remercie.

08018

Madame V expose que le site www.stib.be l'a mal renseignée sur un itinéraire. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Néanmoins, le médiateur refait la recherche d'itinéraire. Il ne constate pas d'anomalie. Madame V voulait se rendre de Georges Henri à de Brouckère. Elle s'étonnait d'avoir à passer par Uccle. Or, ce n'est pas ce que le site propose. L'itinéraire conseillé est de prendre un tram en direction de Vanderkindere, qui est bien à Uccle, mais de changer à Montgomery.

08036

Monsieur T souhaite un numéro d'appel gratuit à la STIB en plus du numéro payant. La plainte est recevable.

Le médiateur relève que la plainte porte sur la facturation des appels téléphoniques au Contact Centre de la STIB 070-23 2000 (0,30 EUR/minute).

Dans un premier courriel à la STIB, Monsieur T suggère que ce numéro devrait dévier vers un « numéro normal ».

La STIB répond qu'un supplément peut encore s'ajouter aux 0,30 EUR/minute si l'appel vient d'un téléphone mobile. Elle expose trois arguments en faveur du numéro surtaxé :

Le temps d'attente est de l'ordre de 30 à 40 secondes alors qu'il est souvent beaucoup plus long sur les centres d'appel qui n'ont pas de numéro surtaxé ;

Un autre opérateur de transport public qui agit comme de même ;

Il existe d'autres moyens de se renseigner sans utiliser le numéro surtaxé.

Le médiateur constate que Monsieur T répond à deux des trois arguments de la STIB : le temps d'attente lui importe peu car il dispose d'un forfait illimité qui ne couvre pas les appels aux numéros surtaxés ; la référence à un autre opérateur de transport public n'entraîne pas l'obligation pour la STIB d'agir comme les autres.

Monsieur T n'aborde pas le troisième argument de la STIB, selon lequel il y a d'autres moyens de s'informer gratuitement.

Le médiateur ne peut pas manquer d'observer que la STIB serait bien mal avisée si elle suivait la suggestion de Monsieur T d'instaurer un numéro gratuit en plus du numéro payant. Si l'un des numéros est gratuit, l'autre ne sera plus demandé même s'il est réputé meilleur.

Par ailleurs, lorsque la STIB propose des moyens de contact qui sont gratuits, le médiateur s'interroge sur les raisons qui amènent à exiger que le Contact Centre le soit également. Il faut éviter que le Contact Centre soit saturé par des appels inappropriés ou démesurés. Il n'y a pas d'autre moyen de limiter la consommation que d'en faire payer le prix. Cette situation est juste dès lors que l'utilisateur reste maître de la longueur de la conversation et donc de son coût. Autrement dit, la STIB agit ici dans l'intérêt de l'utilisateur autant que dans celui du contribuable qui subsidie ses services.

La plainte n'est pas fondée et le médiateur ne formera pas de proposition en vue de modifier la tarification du Contact Centre.

Monsieur V prend la peine de remercier le médiateur pour l'attention qu'il a prêtée à l'examen de ses arguments.

09043

Monsieur M se plaint du Contact Center de la STIB. Il désire savoir s'il pouvait emprunter un bus De Lijn avec un ticket de la STIB. Faute d'introduction préalable à la STIB, la plainte n'est pas recevable

Le médiateur informe Monsieur M que les « tickets STIB » ne sont pas valables sur le réseau De Lijn, même dans les limites de la Région de Bruxelles-Capitale.

Pour le voyageur fréquent, il est avantageux d'acquiescer un abonnement « MTB » (Métro-Tram-Bus valable sur les réseaux STIB, SNCB et De Lijn dans toute la « zone MTB ». Cette zone correspond à peu près à la Région avec quelques extensions (par exemple jusqu'au dépôt De Lijn de Dilbeek) et quelques exclusions (comme la ligne Airport).

Pour les itinéraires qui sortent de la zone MTB, le ticket combiné ou l'abonnement combiné sont vendus à un tarif égal à la somme des deux tickets séparés.

10067

Monsieur D souhaite des éclaircissements concernant un panneau de signalisation implanté à l'arrêt Van Praet, direction Vanderkindere. Il ne trouve pas l'adresse mail de la STIB. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Renseignements pris, le médiateur informe Monsieur D qu'il s'avère que ce panneau est un indicateur pour les wattmen des véhicules de type T 3.

11009

Monsieur C affirme que la STIB est dans l'illégalité lorsqu'elle facture les communications téléphoniques pour renseignements. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur indique à Monsieur C comment procéder.

2.6.2. Information dynamique (incidents)

05023

Madame B se plaint du fait que le déplacement d'un arrêt n'a pas été signalé sur la ligne de bus 49

07022

Madame B attire l'attention sur le non respect à la fois des arrêts et de la déviation sur la ligne 12.

10050

Madame F se plaint que suite à un incident les voyageurs ont dû descendre d'un tram de la ligne 94 et continuer leur trajet à pied sans autres explications.

11028

La STIB renouvelle des voies à proximité de l'habitation de Monsieur V. Les riverains ont reçu un avis. Monsieur V a reçu un avis qui n'est pas dans sa langue. Le médiateur n'est pas compétent pour les plaintes des riverains. Dès lors, la plainte n'est pas recevable.

Le médiateur transmet au département Infrastructure de la STIB.

La STIB informe Monsieur V que les avis sont généralement distribués dans les deux langues sur un recto verso.

Dans le cas présent, il s'agissait de deux feuilles dont on a probablement oublié de distribuer l'une des deux. La STIB présente ses excuses à Monsieur V.

11050

Monsieur B se plaint de ne pas obtenir de réponse aux messages qu'il adresse à la STIB notamment via Facebook.

La plainte n'est pas recevable faute d'introduction à la STIB depuis plus que trente jours.

Le médiateur informe Monsieur B que Facebook est un lieu de discussion et que le compte Facebook d'une entreprise n'est pas destiné à recueillir des plaintes pour lesquelles le plaignant attend une réponse. Les dernières plaintes de Monsieur B concernent respectivement un conducteur et la disponibilité d'une application iPhone pour les horaires des bus Noctis.

Le médiateur informe Monsieur B qu'il ne lui paraît pas possible de reprocher à la STIB de ne pas lui répondre, sachant qu'elle a reçu 33 communications de sa part sans compter les messages Facebook.

11060

Monsieur U critique le fonctionnement de la STIB en général.

Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur lui conseille de s'adresser au département Customer Care dont il lui fournit les coordonnées.

12032

Madame B signale qu'un chauffeur de la ligne de bus 86 n'a pas signalé la déviation.

La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur indique à Madame B comment se plaindre.

Recommandations

- 1. Surtaxes.** Le médiateur recommande de réviser le montant des surtaxes à la baisse. Les surtaxes seraient mieux acceptées si elles ne dépassaient pas les montants des tarifs imposés aux automobilistes qui n'ont pas respecté les règles de stationnement. Pour une première infraction, une surtaxe de 50 euros serait déjà dissuasive. Les suivantes ne devraient pas dépasser 100 euros, sauf utilisation du titre de transport personnel d'un tiers. Même dans ce cas, il ne faudrait pas dépasser 150 euros et l'application devrait être strictement limitée aux évidences incontestables.
- 2. Surtaxes.** La STIB met systématiquement plus d'un mois à répondre aux contestations des procès-verbaux, tandis que le délai de paiement est de 15 jours et que le délai d'introduction des contestations est de 30 jours. Cependant, dès l'expiration du délai de 30 jours, la STIB transmet aux huissiers pour recouvrement. Le médiateur recommande de répondre dans les cinq jours de la réception d'une contestation ou, à défaut de respecter ce délai, d'expédier au moins un accusé de réception précisant qu'elle abandonne toute poursuite.
- 3. Achats par l'internet (Bootik online).** Le logiciel ne doit plus accepter des demandes que la STIB ne pourra pas satisfaire. Par exemple, s'il faut 10 jours pour fournir un abonnement MTB, le logiciel doit refuser les dates antérieures à la première date possible. Plus généralement, le médiateur recommande encore plus de rigueur dans la logique interne et dans l'interface des logiciels mis à disposition du public.
- 4. Remboursements.** Le médiateur recommande de raccourcir les délais de remboursement.
- 5. Remboursements.** Assouplir les conditions de remboursement. Les abonnements pris en charge par l'employeur débutent toujours le 1^{er} du mois. Si le titulaire dispose d'un abonnement qui s'achève plus tard dans le mois, la STIB devrait rembourser d'office la différence.

Évaluation des recommandations du rapport 2011

Tableau de suivi des recommandations du rapport 2011

N°	Recommandation du rapport 2011 (en résumé)	
1	Anticiper les plaintes saisonnières	++
2	Plan B en cas d'interruption de la Bootik online	++
3	Carte MoBIB d'entreprise	--
4	Améliorer l'accueil des plaintes par les Kiosk et Bootik	++
5	Distribuer les cartes MoBIB 65+ sans obliger à passer par une Bootik	++
6	Ne plus laisser entendre que la carte MoBIB est indispensable (sauf abonnement)	++
7	Proposer d'office les réductions lors des achats par les appareils Go	+
8	Rembourser la carte MoBIB STIB à l'achat d'une carte combinée SNCB+STIB	++
9	Rembourser le solde à l'abonné qui reçoit un abonnement de son employeur	+
10	Poursuivre la révision à la baisse du barème des surtaxes	+
11	Adapter les horaires des premiers services du matin	+
12	Faire en sorte que les instructions aux conducteurs soient respectées	+
13	Réduire les délais de traitement des dossiers contentieux en suite de chute	-
14	Remplacer les MoBIB défectueuses sans obliger à se rendre dans une Bootik	++
15	Veiller à l'impartialité de l'information sur les conflits sociaux	++
16	Harmoniser, avec les autres opérateurs, les procédures sur les oublis d'abonnement	++

(- -) On n'y songe pas (parce qu'on ne veut pas ou qu'on n'a pas le temps ou qu'on le néglige)

(-) On n'a pas commencé

(+) Commencé mais pas fini

(++) C'est fait

Nous constatons que 9 recommandations sur 16 correspondent à des projets aboutis et 5 sur 16 sont des projets en cours.

La recommandation 3 n'a plus d'objet depuis le lancement de la carte MoBIB Basic qui est impersonnelle et peut donc servir de carte d'entreprise.

Le remplacement d'une MoBIB (recommandation 14) peut se faire en Kiosk depuis que ceux-ci sont équipés des machines ad hoc.

Les procédures sur les oublis d'abonnement (recommandation 16) sont harmonisées. L'exception de la SNCB se justifie par le coût du trajet.

Conclusion

Le médiateur a reçu 760 plaintes en 2012.

Antérieurement, il n'en avait jamais reçu 600. Ses prédécesseurs n'en avaient même jamais reçu 200.

Les surtaxes apportent le plus fort contingent de plaintes, au nombre de 196, soit 25 % des plaintes, plus du double des 74 plaintes en 2011 pour le même motif.

Les incommodités et violences de toutes sortes en viennent presque au même nombre, avec 191 plaintes, et forment la catégorie en plus forte croissance, venant de 31 plaintes en 2011. L'interruption du service et la grève d'avril, consécutives à l'évènement tragique que l'on sait, comptent à elles seules pour plus de 100 plaintes.

Les titres de transport donnent encore lieu à 101 plaintes pour d'autres raisons que les surtaxes. Ce nombre est en diminution.

Les autres motifs de plaintes, tels que les agents, le réseau, l'information et les véhicules – dans l'ordre décroissant – comptent pour moins de 10 %.

Seules 18 % des plaintes sont recevables. Il n'en reste pas moins que le nombre absolu de 133 plaintes recevables est le plus élevé à ce jour.

L'important est que 74 % des plaintes ont reçu une issue favorable et que ce pourcentage est en progrès. Autrement dit, le médiateur cherche une solution aussi pour les plaintes qui ne sont pas recevables.

L'accroissement du nombre des plaintes pour les surtaxes est lié à celui des constats d'infraction, sachant que la STIB a doublé le nombre des procès-verbaux de 2011 à 2012. Dans le même temps, elle n'a pas augmenté le nombre des gestionnaires administratifs des infractions. Il en résulte que le retard du courrier s'accumule. Le recours au médiateur en est d'autant plus fréquent.

Un autre motif d'accroissement est lié à la précarité des conditions de vie de nombreuses personnes. Même si la tarification de la STIB est particulièrement favorable aux personnes les plus précarisées, il ne faut pas perdre de vue que même les tarifs les moins chers sont encore très élevés pour certains. Quant aux surtaxes, elles dépassent les capacités de bien des ménages et il faut éviter qu'elles soient ressenties comme disproportionnées. Le médiateur plaide pour que l'on révisé les surtaxes à la baisse.

Cela ne se fera plus avec le médiateur actuel qui achèvera son dernier mandat avec le premier semestre de 2013. Le Gouvernement a publié l'appel à candidature afin de chercher un successeur. Souhaitons-lui déjà le meilleur succès.

14 mars 2013

Le médiateur,
Jean-Pierre REYNAERTS



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

Le Médiateur
Jean-Pierre Reynaerts

Avenue du Boulevard, 21 bte 35
1210 Bruxelles

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

ISSN 2032-9342
EISSN 2032-9369

03/2013 - 13-1504