

Rapport Annuel 2015

Service de Médiation
auprès de la STIB



RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE

ombudsman

Rapport Annuel 2015

Table des Matières

AVANT-PROPOS	3
CADRE LÉGAL	4
INTRODUCTION	5
STATISTIQUES	7
NOMBRE TOTAL DE PLAINTES EN 2015 ET ÉVOLUTION DE 1992 À 2015	7
LE PLAIGNANT REÇOIT-IL SATISFACTION ?	8
DE QUOI SE PLAINT-ON AUPRÈS DU MÉDIATEUR ?	9
11000 - BRUITS ET VIBRATIONS	11
12000 - CODE DE LA ROUTE.....	13
14000 - CONCERNE UN AUTRE MÉDIATEUR.....	21
21110 - DIFFICULTÉ D’ACQUÉRIR UN TITRE	21
21120 - DIFFICULTÉ D’OBTENIR UN TARIF PRÉFÉRENTIEL	27
21210 - REMBOURSER UN SOLDE	28
21230 – DÉFECTUOSITÉ D’UN APPAREIL OU D’UN TITRE	29
21240 – TITRE AVALÉ.....	30
21310 - DÉFAUT DE POINTAGE.....	30
21320 – OUBLI DE POINTAGE	49
21330 – PRÉSENCE DANS LES INSTALLATIONS	50
21360 – DEMANDE DE PLAN DE PAIEMENT	51
22100 – RÉSEAU	52
22200 – ARRÊTS	52
23100 – VÉHICULE NE S’EST PAS ARRÊTÉ	53
23200 – MANIÈRE DE CONDUIRE	54
23300 - PROPOS MALSÉANTS.....	55
23400 – PORTES.....	57
24000 – VÉHICULES.....	57
25100 – INCOMMODITÉS INFRASTRUCTURES	58
25310 – CHUTES	59
25400 – AGRESSIONS.....	61
26200 – INFORMATION RÉSEAU.....	61
RECOMMANDATIONS	62
ÉVOLUTIONS ET HUMANISATION DES PROCÉDURES	62
PROBLÉMATIQUE DE LA VALIDATION	63
SERVICE À LA CLIENTÈLE	65
CONCLUSION	68

Avant-propos

Le rapport annuel de 2014 n'avait pas subi de modifications notables car il était le fruit de deux semestres rédigés par deux médiateurs différents.

Celui que vous avez devant vous, illustrant l'exercice 2015, comporte quelques modifications visant à en simplifier la lecture, essentiellement au niveau de la typologie des cas qui se sont présentés et dont la liste était trop détaillée par rapport à la réalité reçue.

Nous avons néanmoins tenu à conserver la même numérotation générale pour garder une cohérence avec les éditions précédentes et permettre des comparaisons.

Certains tableaux ont été modifiés, d'autres ont disparu. C'est le cas notamment de la « recevabilité des plaintes ». De 16% en 2007, le nombre de plaintes recevables est passé à 39% en 2014 pour atteindre 50% en 2015. En clair, une plainte sur deux est irrecevable ; cela n'empêche pas, dans un grand nombre de cas, que le plaignant puisse néanmoins recevoir satisfaction. Bien que rien ne l'y oblige, le médiateur traite avec autant d'attention ces dossiers-là et tente d'aider donc aussi les personnes dont la plainte n'est pas directement recevable. Plus de la moitié des cas d'irrecevabilité sont liés à la difficulté de trouver le bon interlocuteur au sein de la STIB (demandes de stage, d'emploi, difficulté de joindre le service clients de la STIB, objets perdus, demandes d'attestation, ...).

Enfin, parce que plusieurs cas des années précédentes sont revenus à la surface, les plaignants estimant à la lecture du rapport annuel, qu'il y avait eu des traitements différenciés pour des dossiers apparemment similaires, rappelons qu'un cas n'est pas l'autre et que chaque courriel nécessite une enquête personnalisée qui conduit inévitablement à des jugements parfois légèrement différents, voire à des conclusions totalement opposées.

Au fil des expériences vécues, l'interface client/STIB change et s'améliore, d'une année à l'autre. Le service de médiation ne peut que se réjouir de telles évolutions qui rendent le transport public plus efficace et son organisation plus rationnelle et conviviale.

Cadre légal

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

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

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

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

Vous avez devant vous le vingt-quatrième rapport du service de médiation auprès de la STIB.

Introduction

Mission du service de médiation

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

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

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

L'Exécutif règle sa composition et son fonctionnement.

Recevabilité des plaintes

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

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

L'article 11 introduit quatre conditions de recevabilité.

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

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

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

Bref historique du service de médiation représenté par le médiateur

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

Antoine Lombart lui succéda jusqu'au 30 juin 2007.

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

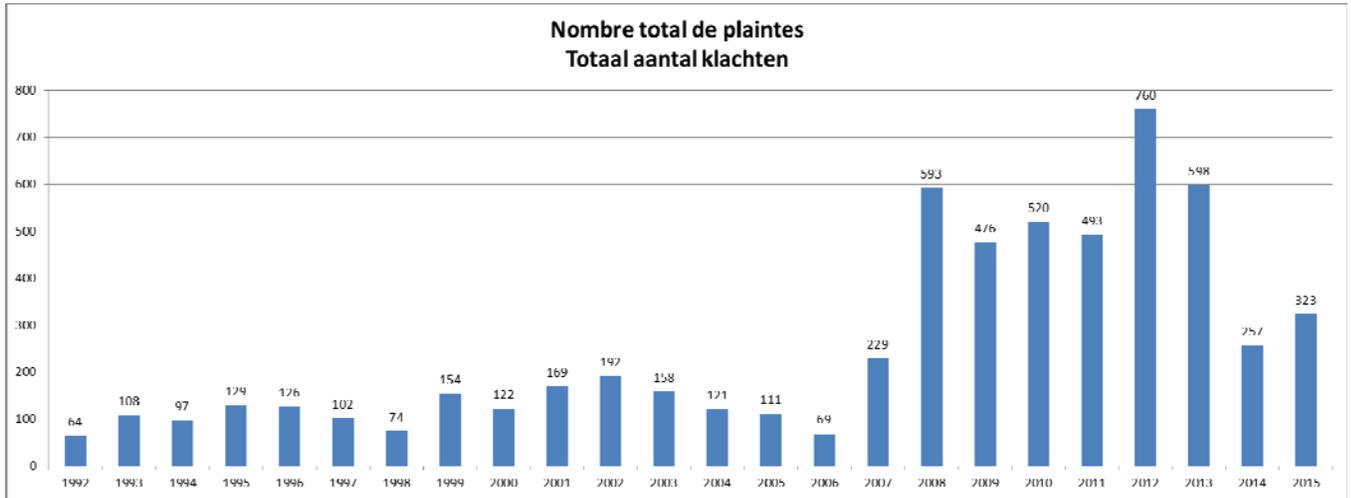
Depuis le 1^{er} juillet 2014, Jean-Pierre Alvin a été nommé médiateur (par arrêté du Gouvernement bruxellois du 8 mai 2014). Son mandat de trois ans s'achèvera donc le 30 juin 2017.

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

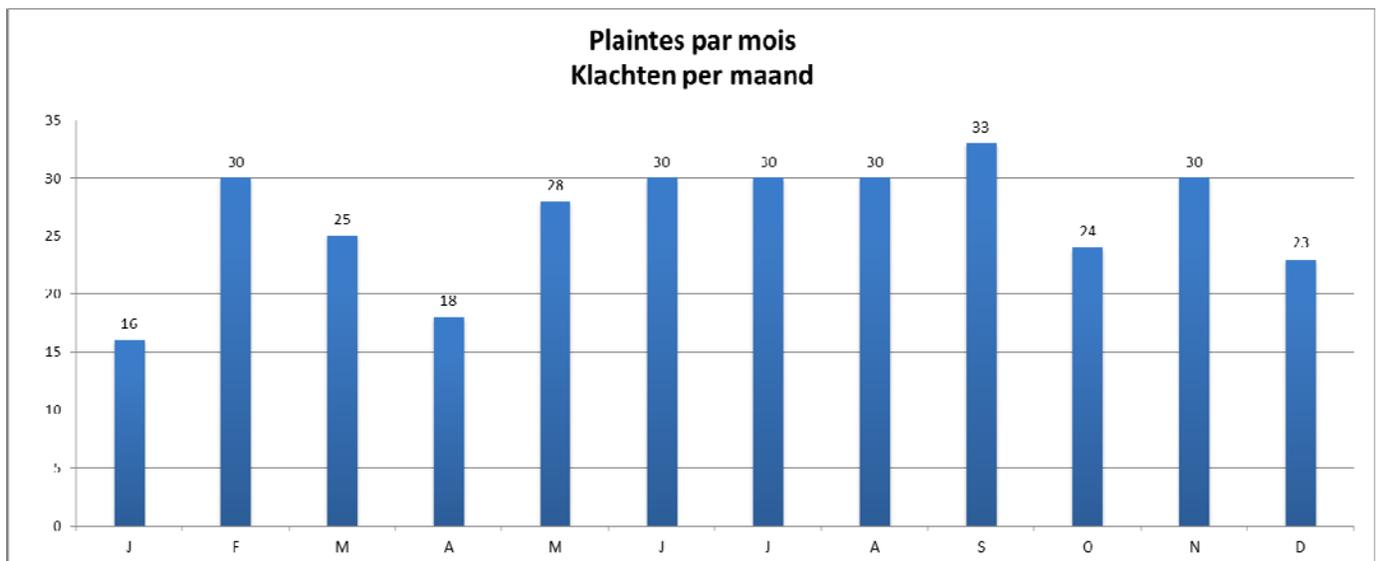
Le rapport 2015 est le deuxième rapport de la mandature de Jean-Pierre Alvin.

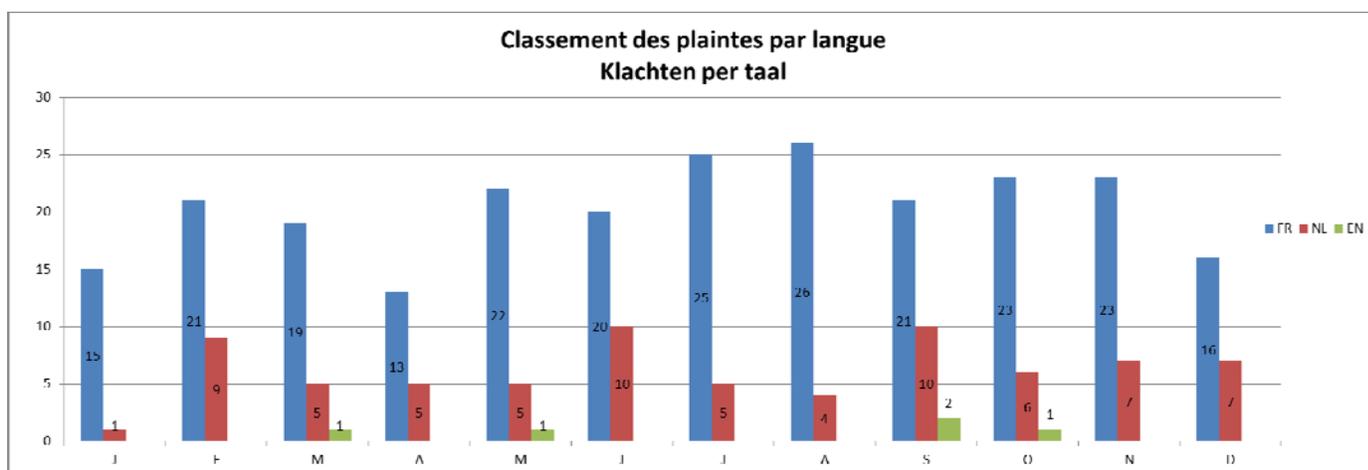
Statistiques

Nombre total de plaintes en 2015 et évolution de 1992 à 2015



Si le nombre total de plaintes reçues par le médiateur a enregistré dès 2007 – 2008 une spectaculaire augmentation, celle-ci trouve son origine dans l'accessibilité aisée liée à l'internet. Et si, en 2012, on constate un maximum historique de 760 dossiers, c'est dû en partie à un événement tragique survenu en avril qui, à lui seul, a compté pour une centaine de plaintes. On enregistre alors une importante décroissance de plus de 20% en 2013 et de près de 60% en 2014, tendance qui s'inverse en 2015 avec près de 30% de requêtes supplémentaires.





Si l'on excepte une légère pointe en septembre, le nombre de dossiers est d'une étonnante stabilité. Fêtes de fin d'année et vacances de Pâques obligent, les mois de janvier et avril génèrent peu de cas.

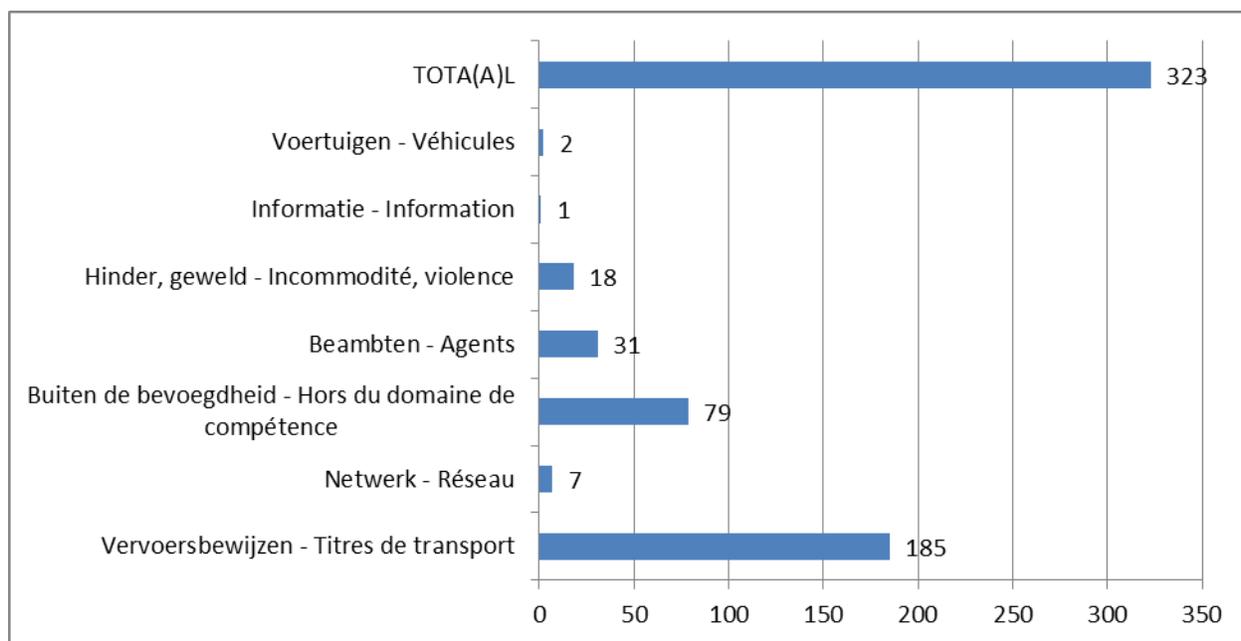
En ce qui concerne la proportion des plaintes par langue, le ratio est à peu près stable au fil des ans avec 75% en français, 23% en néerlandais et 2% en anglais.

Le plaignant reçoit-il satisfaction ?

	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Tota(a) 2015
ja/oui	11	18	11	7	18	15	19	16	13	17	12	10	167
nee/non	5	12	14	11	10	15	11	14	20	13	18	13	156
ja % oui	69%	60%	44%	39%	64%	50%	63%	53%	39%	57%	40%	43%	52%
nee % non	31%	40%	56%	61%	36%	50%	37%	47%	61%	43%	60%	57%	48%

En 2012, 74 % des plaignants avaient obtenu satisfaction. C'était 73 % en 2011. Mais en 2014, on tombait sous la barre des 50 %, ce qui pouvait refléter à la fois un durcissement des positions de la STIB en certaines matières, mais aussi la difficulté à résoudre des cas qui se présentent « en deuxième ligne », la « première ligne » ayant résolu les cas les plus évidents. Cette tendance se poursuit en 2015 avec un partage quasi équivalent entre les plaignants ayant eu satisfaction et ceux à qui il a été répondu négativement.

De quoi se plaint-on auprès du médiateur ?



Les titres de transport, y compris les « incidents de perception », en augmentation de 33 unités restent de loin la grande majorité des dossiers traités par le service de médiation puisqu'ils représentent 57% de l'ensemble des plaintes. (57% en 2014). L'item « hors du domaine de compétence du médiateur » augmente de 18 à 25%, ce qui témoigne dans près des 60 dossiers traités sur 79 de la difficulté de trouver l'interlocuteur au sein de la STIB et ce en dépit des efforts d'information faits sur le site.

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.

	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Tota(a)l	
11100	1	0	0	0	0	2	1	4	3	0	2	0	13	Bruit-vibrations
12000	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	Code de la route
13000	4	8	1	4	3	6	2	3	8	6	8	7	60	Divers
14000	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	1	5	Concerne un autre médiateur
15000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Excès de vitesse du tram
21110	0	0	1	1	5	2	3	0	8	6	3	4	33	Titre de transport: achat difficile (files, internet, coût, ...)
21120	0	0	1	0	0	1	2	1	0	1	0	0	6	Titre de transport: difficulté d'obtenir la réduction à laquelle on a droit
21210	2	2	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	6	Titre de transport: rembourser un solde d'abonnement
21220	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Titre de transport: rembourser des oblitérations excédentaires
21230	0	1	2	0	0	1	1	1	0	0	0	0	6	Titre de transport: rembourser suite à défectuosité d'un appareil ou d'un titre
21240	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	Titre de transport: rembourser un titre de transport avalé par l'oblitérateur
21310	0	8	11	8	9	13	13	14	10	11	12	6	115	Titre de transport: erreur de la STIB ou du client, défectuosité du matériel
21320	2	1	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	7	Titre de transport: perte, vol, oubli
21330	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0	0	3	Titre de transport: présence dans les installations sans intention de voyager
21340	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Titre de transport: contestation de la répétitivité
21350	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Titre de transport: contestation des frais administratifs
21360	0	1	0	3	2	1	0	0	0	0	0	0	7	Titre de transport: recouvrement (aménagement, plan de paiement)
22100	0	1	0	0	0	0	2	2	1	0	0	0	6	Réseau: horaires et lignes (y compris attestations de kilométrage)
22200	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	Réseau: arrêts
23100	3	0	1	0	0	1	1	1	1	0	1	2	11	Agent: ne s'est pas arrêté
23200	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	3	Agent: manière de conduire (y compris usage du gsm)
23300	1	2	1	0	3	2	4	1	0	1	1	0	16	Agent: propos désagréables ou maltraitance
23400	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	Agent: portes
24000	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	Véhicules
25100	1	0	1	0	2	0	0	0	0	0	1	0	5	Incommodités, violences : Propreté et infrastructures
25200	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Incommodités, violences : Pertes d'objets et dommages (poussettes)
25310	1	2	3	0	0	0	0	1	0	2	0	3	12	Incommodités, violences : Accident de personne / chutes
25320	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Incommodités, violences : Accident de personne / suicides
25400	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	Incommodités, violences : Agressions
25500	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Incommodités, violences : Enfermé dans une station de métro
26100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Information, communication : information statique
26200	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	Information, communication : information dynamique (incidents)
	16	30	25	18	28	30	30	30	33	30	30	23	323	

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

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

Typologie et relation des plaintes

Les mots en gras font référence à une recommandation

11000 - Bruits et vibrations

201501002

Monsieur R. habite boulevard Général Jacques et se plaint des vibrations consécutives, selon lui, à une vitesse excessive des tramways. Faute d'introduction préalable à la STIB, la plainte est irrecevable; de plus, comme le plaignant est un riverain et non un utilisateur des services de la STIB, le médiateur se déclare incompétent et le dirige vers le service Customer Care de la STIB.

201506010

Mme B. se plaint auprès du médiateur des vibrations dans l'immeuble où elle habite et qu'elle impute au remplacement d'une section de rail. Tout en expliquant à Mme B. qu'il n'est pas compétent pour traiter la plainte d'un riverain, il transmet sa demande au service de la STIB concerné. Celui-ci confirme rapidement à Mme B. que le nécessaire sera fait.

201506021

Mme L. est riveraine de la ligne de tram 25 et se plaint des vibrations lors du passage des véhicules. Le médiateur n'est pas compétent, en avise Mme L. et transfère le message au service compétent de la STIB. Le service clients répond à la riveraine que sa plainte sera examinée par le mode de transport Tram et par le département infrastructures.

201507024

Mme M. ne reçoit pas de réponse à ses plaintes adressées au service clients, concernant les bus à l'arrêt dont le moteur continue de tourner. Le médiateur s'informe auprès du service clients et celui-ci explique que lors de périodes de forte chaleur et de grand froid, les moteurs tournent afin d'assurer un climat confortable au sein des véhicules. La recommandation générale faite au chauffeur est d'arrêter le moteur dès que le véhicule attend au terminus. La période de canicule se prolongeant depuis début juillet, les moteurs tournent plus qu'à l'accoutumée devant la maison de Mme M. Dès que la situation climatique redeviendra normale, les instructions seront à nouveau d'application.

201508003

Mme C. écrit au médiateur car elle supporte difficilement les vibrations des véhicules de la STIB qui passent dans la rue des Cerisiers où elle habite. Le médiateur n'est pas compétent à deux titres: d'une part il est saisi en 1^{ère} ligne et d'autre part, Mme C. est une riveraine. Il transmet la plainte au service clients de la STIB, qui répond à Mme C.

201508009

Mme N. se plaint des nuisances sonores de l'escalator de la station Tomberg, côté piscine Poseidon, qui fonctionne 24h sur 24; elle se pose légitimement la question du coût. Ayant pris contact avec un préposé via la borne d'appel de la station, la réponse donnée (huiler le mécanisme en permanence) ne la satisfait pas et elle s'adresse au médiateur. La recevabilité de la plainte n'est pas évidente car Mme N. est peut-être une riveraine et non utilisatrice des services de la STIB. Comme selon ses dires le problème a déjà donné

lieu à de multiples interpellations politiques au conseil communal de Woluwé Saint Lambert, le service de médiation demande au service Customer care d'en assurer la réponse, ce qui est fait quelques jours plus tard, sur base des renseignements obtenus des services techniques.

201508026

M. S. se plaint du klaxonnement intempestif des chauffeurs de bus qui passent square Meudon, devant chez lui. Le médiateur n'étant pas compétent, transfère la plainte au service clients.

201508027

Mme N. se plaint du bruit fait par des travaux exécutés de nuit devant chez elle. Le médiateur transfère la demande auprès des services concernés qui lui répondent rapidement.

201509001

Le terminus de la ligne 29 se trouve face au domicile de M. J. qui se plaint des nuisances auprès du médiateur. Celui-ci n'étant pas compétent pour traiter les plaintes émanant d'un riverain, le mail est transmis au service clients. Ce service envoie un mail à M. J. expliquant les règles que la STIB demande à ses chauffeurs d'appliquer. De plus, la direction Bus sera contactée afin d'attirer l'attention sur les nuisances propres à ce terminus.

201509007

M. R. met en copie le médiateur d'une pétition envoyée à la STIB concernant des nuisances d'ordre vibratoires causées par le passage du tram 81 au rond-point du Meir. Des copies sont par ailleurs envoyées également à de nombreux intervenants potentiels (bourgmestre d'Anderlecht, Inter-Environnement, etc ...) Une plainte a même été déposée à la police locale de la zone Midi. Bien que la problématique sorte complètement du champ de compétences du médiateur, celui-ci prend contact avec la direction "Public Affairs" de la STIB pour voir si une solution technique est à l'étude. Le service clients répond que suite à la plainte, les équipes techniques se sont rendues sur place et ont constaté une usure ondulatoire au niveau des rails. Un meulage a été prévu dans les prochains jours pour remédier à la situation.

201509011

M. P. se plaint directement au médiateur des vibrations engendrées par les trams et de la manière dont ses plaintes répétées sont prises en compte à la STIB. Le médiateur n'étant pas chargé par la Région de traiter les plaintes émanant de riverains, transmet le message au service Customer Care de la STIB, qui répond rapidement que des travaux auront lieu mi-septembre pour réduire les vibrations.

201511006

Monsieur M. habite à Jette et écrit au médiateur que depuis quelque temps, les trams 2000 ont repris leur trajet rue Jules Lahaye et provoquent des vibrations et fissures, comme avant que les T3000 ne viennent remplacer les T2000. Monsieur M. s'inquiète de savoir si on en revient à la situation précédente. Comme le plaignant est un riverain et non un utilisateur des services de la STIB, le médiateur se déclare incompétent et le dirige vers le service Customer Care de la STIB. Le médiateur place la direction Tram en copie afin que soit vérifiée la répartition par type de véhicules sur cette ligne pour laquelle la STIB s'était engagée à réduire les nuisances vibratoires constatées. Pour rappel, à défaut de pouvoir desservir la ligne en permanence par des T2000, ceux-ci ne circuleraient jamais avant 6h30 et après 20h.

201511012

Mme W. se plaint des vibrations provoquées par les trams qui passent dans sa rue. La demande est transférée aux services compétents de la STIB, qui lui apportent rapidement une réponse.

12000 - Code de la route

201505003

M. J. s'adresse au médiateur car il a reçu une demande de dédommagement de la STIB et deux pro justitia. Son véhicule, garé pendant deux jours, empiétait sur un arrêt de bus. Il s'étonne de ne pas avoir trouvé de pro justitia sur sa voiture après un jour, car cela l'aurait évidemment incité à déplacer sa voiture. Le médiateur se déclare incompétent en matière de roulage et de code de la route, attire l'attention de M. J. sur le long délai de trois mois entre l'infraction et la demande de dédommagement et lui suggère de demander l'étalement du paiement dans le temps, le cas échéant.

13000 - Divers

201501001

Monsieur A. se plaint auprès de la Région bruxelloise du manque d'objectivité du service de médiation, relevée dans le rapport annuel 2013. Il conteste le compte rendu des événements qui sont orientés selon lui pour servir les intérêts de la STIB. Il souhaite connaître le point de vue de "Bruxelles-Mobilité" sur l'apparente collusion entre le service Customer Care et le médiateur de la STIB. Dans l'attente d'une réponse de la Région, le service de médiation ne s'aventure pas dans cette polémique sur un dossier de plus d'un an, traité de plus par son prédécesseur.

201501009

Mme D. exploite un commerce dans le métro. Elle a reçu un courrier de la chaîne de magasins lui demandant l'extension de ses prestations horaires, à la demande de la STIB. Elle a interpellé le médiateur pour nouer le dialogue avec la STIB. Son avocate a ensuite adressé un courrier au médiateur pour expliquer que sa cliente ne pouvait répondre à ces exigences. Le médiateur n'est compétent que pour les usagers mais il a tenté néanmoins de plaider également la cause de cette commerçante. Il n'a jamais reçu de réponse du service compétent de la STIB.

201501011

Mme A. agissant pour le compte d'une assurance intervient suite à un accident de roulage avec un bus. La demande n'est pas recevable auprès du médiateur; il transmet le dossier au service "Contentieux" de la STIB.

201501015

Suite du 2014/12003 où M. L. ne comprenait pas que la STIB ne lui accorde pas la double prime vélo Bruxell'air. M. L. a été prévenu par Bruxelles Mobilité qu'il avait dépassé le délai de 6 mois pour profiter du remboursement en cas d'achat d'un vélo, suite à une intervention du médiateur. Pro Velo accepte toutefois de remettre la prime malgré le dépassement de délai.

201502001

Mme H, agent d'assurances, ne parvient pas à joindre le n° de téléphone inscrit sur le document que la STIB a envoyé à un de ses clients ayant eu un accident avec un bus. Le médiateur apprend que ce numéro n'est plus utilisé et communique à Mme H. le nom du gestionnaire, son numéro de téléphone et le numéro de dossier, qu'il a pu se procurer.

201502003

M. X. voudrait postuler comme chauffeur de bus. La demande n'est pas recevable auprès du médiateur, qui toutefois indique comment aller sur le site de la STIB afin de postuler pour un emploi proposé ou pour envoyer sa candidature.

201502007

M. D demande au médiateur d'intervenir car le juge l'a condamné à payer des sommes dont il estime qu'elles proviennent d'erreur de la STIB. Le médiateur se déclare incompétent car le litige en question a déjà été porté devant la justice par l'une des parties, ce qui est une des causes d'exclusion pour l'acceptation d'un dossier par le médiateur.

201502008

M. R. s'adresse au médiateur car il a une dette importante vis-à-vis de la STIB pour amendes impayées. Le médiateur transmet la demande au service recouvrement et se déclare incompétent auprès du plaignant qui n'est pas un utilisateur.

201502017

M. I. souhaite obtenir diverses données pour une enquête sur la Ville de Bruxelles. La demande est irrecevable car non transmise au préalable à la STIB. Le médiateur transfère la demande auprès du service relations clientèle.

201502021

Mme B. fait une demande de stage au médiateur. Sa demande est irrecevable, et le médiateur transmet la demande au service de la STIB concerné. Ce n'est pas la première fois que des personnes s'adressent en désespoir de cause au médiateur, faute de trouver les contacts nécessaires sur le site de la STIB.

201502023

M. M s'adresse au médiateur pour des informations concernant la visite médicale à passer pour le concours de conducteur de tram. La demande est traitée par le service clients, qui a reçu le mail en parallèle, le médiateur étant incompétent.

201502028

M. R. demande des attestations pour les grèves du mois de décembre 2014. Le médiateur, incompétent, transfère le mail au service clients.

201503017

M. G. s'est adressé à la STIB car il estime qu'une brusque manœuvre du métro est à l'origine des dégâts encourus à son vélo. Le médiateur a également reçu ce message, mais se déclare incompétent, et explique à M. G. comment contacter le service Customer Care de la STIB.

201504009

M. C demande une indemnisation de 100 euros pour les inconvénients subis suite à la manifestation du 30 mars 2015. La STIB lui a déjà rappelé qu'elle ne peut être tenue pour responsable pour des événements qui l'empêchent de remplir ses obligations de service public et qui sont en dehors de son contrôle, tels qu'une grève ou une manifestation. Le médiateur, saisi à son tour de cette demande, ne peut que confirmer cette règle qui est inscrite dans les conditions générales de transport de la STIB.

201504012

M. L. adresse une réclamation au médiateur, n'ayant pas été sélectionné par le service des RH pour un poste de conducteur de bus. Le médiateur se déclare incompétent et en informe le plaignant.

201504013

M. J. réagit à la lecture d'un article de presse dans lequel les paroles du médiateur ont été déformées. Il y était question des plaintes concernant les véhicules reçues par le service de médiation auprès de la STIB en 2014, et que l'article avait étendu à toutes les plaintes reçues par la STIB. Pour sa part le médiateur se félicitait de la chute drastique du nombre de ces plaintes. M. J. relevait que, pourtant, lui s'était plaint du bruit des bus, du confort des nouveaux bus et du bruit des portes. Le médiateur lui explique la différence entre les deux entités confondues dans l'article et promet d'investiguer plus avant les différentes doléances de M. J. auprès des services concernés de la STIB. Après avoir obtenu les réponses souhaitées, il donne à M. J. les explications et les pistes d'amélioration envisagées. M. J. remercie.

201504017

M. G. écrit au médiateur car il estime que la STIB manque de transparence dans les courriers qu'elle envoie lors d'un PV. Elle ne renseignerait en effet pas systématiquement que la surtaxe pour le possesseur d'un abonnement est de 10 euros au lieu de 107. Le médiateur se renseigne sur la procédure suivie par le service des infractions. Il s'avère que le premier courrier envoyé à un abonné sanctionné reprend bien les différentes amendes encourues et la possibilité pour un abonné de montrer son abonnement dans les 10 jours, ce qui lui permet, en cas d'oubli de validation, de voir son amende réduite à 10 euros, à condition toutefois que l'adresse du domicile corresponde à celle qui figure au fichier de données de la STIB.

201505012

M. V. téléphone au service de médiation, n'arrivant pas à entrer en contact avec le service clients. Il souhaite des informations concernant les zones MTB et les zones JUMP et l'accès aux véhicules De Lijn avec un abonnement 65+. Le service médiation se renseigne lui-même, car la question est complexe : la carte Jump 5 voyages permet de circuler sur une zone dépassant la zone MTB et de circuler sur les véhicules des autres opérateurs bruxellois. La carte 65+ limite les trajets à la zone MTB sur les véhicules de la STIB. Les abonnements et les cartes 1 et 10 voyages permettent de circuler dans la zone MTB sur les véhicules des autres opérateurs bruxellois. Devant le nombre de finesses et de nuances de la tarification de la STIB, le médiateur **recommande** de créer un prospectus par type de client et par type d'utilisation, un peu dans le sens de ce que font les opérateurs téléphoniques pour clarifier leur tarification. « Vous voyagez beaucoup » « vous faites plus de XX trajets : privilégiez l'abonnement » ; « vous êtes étudiant, pensionné »

201505013

M. E, ancien collaborateur de la STIB, s'adresse au médiateur pour récupérer des chèques repas non remis par la STIB. Le médiateur se déclare incompétent et suggère à M. E de s'adresser aux ressources humaines, tout en transmettant également le message à ce service.

201505028

M. E. a été verbalisé pour avoir uriné et fumé dans une station de métro. M. E. a reçu deux amendes. Il conteste avoir uriné dans la station. Ces incivilités ont été constatées par la police et verbalisées par des agents de la STIB. L'arrêté du gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale sanctionne expressément ces deux faits. Le médiateur explique ce qu'il en est à M. E. et lui conseille de payer rapidement les amendes encourues.

201506003

M. S. demande comment se procurer le rapport annuel de la STIB. Le médiateur lui communique le lien vers le site internet de la STIB.

201506004

M. C. a réservé un minibus destiné au transport des personnes handicapées. Le trajet lui avait été confirmé, mais le minibus n'est finalement pas arrivé. Il a alors fait appel aux services d'un taxi régulier et la course lui a coûté 50 euros. Le médiateur transmet la demande au service clients, car il est saisi en 1ère ligne. Il avise le client que s'il reste sans réponse, il pourra alors revenir auprès du service de médiation.

201506006

M. H. contacte le médiateur pour son école, qui commande tous les ans des abonnements. L'école souhaite que ces abonnements lui soient adressés par courrier recommandé, ce qui éviterait aux membres du personnel de faire le trajet de l'école, située à Vilvoorde, vers Bruxelles pour enlever ces abonnements. Le service commercial lui a déjà répondu par la négative. Le médiateur lui répond que dorénavant, tous les abonnements seront chargeables à distance sur une carte Mobib existante. De son côté le service clients reconferme que la procédure a été fixée dans une procédure de la Vlaamse Gemeenschapscommissie et qu'effectivement, seuls les nouveaux abonnements devront être enlevés dans un point de vente.

201506026

M. S. s'adresse au médiateur pour un objet perdu. Le médiateur lui communique les bonnes coordonnées.

201506027

M. A. a réservé l'assistance PMR de Stockel à la gare Centrale, qui lui a été confirmée. En arrivant à Stockel, il s'avère toutefois que la prise en charge n'est pas prévue. Le médiateur n'est pas compétent car saisi en 1ère ligne, et le service PMR apporte la réponse aux améliorations proposées par M. A. afin d'éviter ce problème à l'avenir.

201506030

M. K. souhaite que sa carte MOBIB mentionne son nouveau prénom. Le médiateur saisi en première ligne, transfère la plainte au service clients, qui précise à M. K. que les nom et prénom figurant sur la carte MOBIB doivent être ceux figurant sur la carte d'identité, étant donné qu'il s'agit d'un document officiel avec une valeur juridique.

201507006

Mme D. s'est adressée au Service des plaintes du SPRB, qui transmet sa plainte au médiateur. Mme D. se plaint du service des Taxibus qui a réduit la plage horaire des commandes téléphoniques. L'attente au téléphone est longue et coûte cher, car les plages se situent dans les tarifs "heures pleines". Le médiateur, saisi en 1ère ligne n'est pas compétent mais transfère la plainte au service clients de la STIB. Ce service

explique que cette situation devrait évoluer bientôt car les commandes Taxibus pourront être faites en ligne, sur un site web.

201507022

M. P. n'est pas satisfait de la réponse que lui a apporté la STIB à sa demande de changement de prénom sur sa carte MOBIB. Le médiateur ne peut malheureusement que lui rappeler que nom et prénom figurant sur la carte MOBIB doivent être ceux figurant sur la carte d'identité, étant donné qu'il s'agit d'un document officiel avec une valeur juridique.

201508021

Monsieur S. sollicite l'aide du médiateur pour obtenir un stage d'assistant administratif à la STIB. Il lui est répondu que la demande n'entre pas dans le domaine de compétences du médiateur et le courriel de ce demandeur d'emploi est transmis au service de recrutement de la STIB pour suite voulue.

201508024

Mme D. a été victime d'un incident peu banal sur un escalator de la station Gare du Midi: sa chaussure à haut talon est restée coincée dans le "peigne" de l'escalier mécanique. Sa chaussure étant détruite, Mme D. demande son remboursement à la STIB. La plainte est irrecevable car elle s'est adressée au service contentieux de la STIB. Le médiateur prend contact avec ce service, qui s'engage à procéder à une enquête auprès des services techniques pour constater une éventuelle responsabilité de l'équipement. Le dossier est clos au niveau du service de médiation.

201508028

M. A. demande au médiateur de l'aider dans le litige qui l'oppose à la STIB concernant la résiliation de sa convention d'exploitation de surface commerciale dans la station Rogier. Le médiateur lui conseille de contacter rapidement Metrostore, n'étant pas compétent pour ce type de plainte.

201509002

Mme S. appelle le service de médiation à propos de la chute qu'elle a faite dans le bus 38, au cours de laquelle elle s'est blessée. Il apparaît que le dossier est en traitement au contentieux. Le médiateur explique à Mme S. qu'il ne peut dès lors intervenir dans ce dossier.

201509006

M. V. signale au médiateur qu'un conducteur de bus a accepté une grande valise noire à bord de son véhicule sans que son propriétaire ne monte à bord. Il craint pour la sécurité des passagers. Le médiateur transmet en urgence la plainte au customer care qui confirme bien à M. V. par retour de mail que la STIB ne s'occupe que du transport de personnes et non de colis. Il précise aussi que la plainte a été transmise aux 3 modes de transport afin de leur rappeler la vigilance. Le médiateur de son côté remercie M. V. pour son attitude citoyenne en cette période d'insécurité générale.

201509009

Mme G est assistante sociale à la mutualité et contacte le médiateur pour un accident subi dans le métro par une de ses affiliées. Le service de médiation transmet la plainte au service concerné de la STIB, qui reprend rapidement contact avec Mme G.

201509015

M. O. demande au médiateur une attestation de retard pour le tram 4, en retard la veille au matin en direction de la Bourse. Le médiateur, non-compétent, transmet la demande et en avise le voyageur.

201509019

M. P., travaillant dans un service social, a besoin d'informations concernant un des affiliés, accidenté dans le métro. Le médiateur communique qu'il transmet la plainte au service concerné en lui transmettant le nom du gestionnaire de son dossier.

201509020

M. I. souhaite se plaindre des propos qu'un employé de la STIB, affirme-t-il, a tenus lors d'une conversation avec lui sur facebook. Le médiateur ne peut traiter cette plainte qui n'émane pas d'un usager. Il donne à M. I. l'adresse nécessaire.

201509021

Le médiateur reçoit une demande de tickets pour l'organisation d'un concours, adressée 15 jours auparavant au service Customer Care de la STIB et pour laquelle il n'a pas eu de réponse. La demande a entretemps été traitée par le service ventes de la STIB, mais pas suffisamment rapidement malheureusement, puisque l'activité prévue est déjà passée.

201509027

M. M. a besoin d'informations et souhaite entrer en contact avec la STIB en utilisant le n° 070/23 20 00. Devant l'impossibilité de contacter la STIB par ce numéro, il s'adresse au médiateur qui lui propose de l'aider en transférant sa demande. M. M. préfère s'adresser ultérieurement à un guichet.

201510008

Mme M. constate que tous les matins le parking du métro de Crainhem est occupé par des non-utilisateurs du métro. Elle s'en plaint au médiateur qui n'est pas compétent, mais qui redirige sa plainte vers la STIB et la Région de Bruxelles-Capitale, seule compétente pour la gestion des parkings contigus aux stations de métro.

201510010

Mme D se plaint du comportement des usagers et du chauffeur du bus 49. Elle explique avoir été volontairement heurtée dans les jambes par une dame au moyen d'une poussette et a vu d'autres usagers la menacer. Elle se plaint du fait que le chauffeur n'intervienne pas pour gérer les conflits entre les usagers. Le médiateur n'est pas compétent en 1ère ligne et en avise Madame D, qui avait par ailleurs déjà transmis sa plainte également au service clients de la STIB.

201510011

M. O. envoie au médiateur une demande de stage non rémunéré. Le médiateur n'étant pas compétent, il transmet la demande et en avise M. O.

201510017

En réaction aux divers mouvements sociaux qui ont eu lieu en 2014 et 2015, M. C. demande au médiateur que les abonnements de sa famille soient prolongés du nombre de jours où le service n'a pas été assuré. Le médiateur explique que, lors de ces journées, la direction de la STIB essaye d'assurer un service minimum en sélectionnant les lignes permettant de parcourir la plupart des communes. L'indemnisation

quant à elle ne fait pas partie de son domaine d'action et devrait être réglée par une décision politique de la Région de Bruxelles-Capitale.

201510019

M. G. demande une attention pour les perturbations rencontrées le vendredi 16 octobre. Le médiateur n'étant pas compétent, il transfère la demande au service de la STIB concerné.

201510023

M. D. contacte le médiateur afin d'obtenir une attestation de trajet effectué pour son employeur. Le médiateur, incompétent, transmet la demande aux services de la STIB.

201511003

M. V. contacte le médiateur concernant la facturation d'un contrat B to B entre son entreprise et la STIB. Le médiateur se déclare incompétent puisqu'il ne peut traiter que les plaintes émanant d'un usager et transmet la plainte au service commercial concerné.

201511005

Le jour de la grève des taxis, M. P. a pris le bus 12 afin de se rendre à l'aéroport. Comme la circulation était entièrement bloquée, il a terminé son chemin à pied, en compagnie de plusieurs autres voyageurs. Il a réclamé un dédommagement auprès du service clients, qui lui a répondu que la STIB ne pouvait être responsable si le service public ne peut être assuré pour des raisons indépendantes de sa volonté. La STIB proposait toutefois de dédommager M. P. au moyen d'un ticket Airport. M. P. estime auprès du médiateur que ce dédommagement est trop faible. Le médiateur rappelle que la STIB n'est pas tenue à un quelconque dédommagement et suggère à M. P. d'accepter ce geste commercial.

201511011

M. F. postule à la STIB. La demande n'est pas recevable auprès du médiateur, qui toutefois indique comment aller sur le site de la STIB afin de postuler pour un emploi proposé ou pour envoyer sa candidature.

201511013

Mme L. est avocate et représente une personne transgenre, qui souhaite voir changer son prénom sur sa carte d'identité. Le médiateur rappelle la réponse faite en juin (201506030) dans un cas semblable par le service clients, précisant que les nom et prénom figurant sur la carte MOBIB doivent être ceux figurant sur la carte d'identité, étant donné qu'il s'agit d'un document officiel avec une valeur judiciaire.

201511014

M. D. écrit à diverses personnes, dont le médiateur, afin de se plaindre de la dernière campagne vidéo de la STIB qu'il a relevée sur Facebook. Le médiateur lui signale ne pas pouvoir intervenir dans ce domaine, hors de sa compétence.

201511021

Mme H. a été victime d'un accident de tram en 2009. Elle estime avoir des difficultés à faire exécuter le jugement qui a été prononcé en 2014 et s'adresse au médiateur. Celui-ci se déclare incompétent, car il ne peut intervenir pour des dossiers portés devant la justice. Il transmet la demande au service juridique de la STIB et en prévient Mme H.

201511025

Le cabinet de tutelle contacte le médiateur auprès de la STIB à propos de M. CK, accidenté sur le tram 25 ou 94. Cette personne a dû subir des soins médicaux et en souhaite le remboursement par la STIB. Le médiateur, n'étant pas compétent, transmet le dossier au service Assurances de la STIB.

201511029

M. D. souhaite postuler pour un stage auprès de la STIB. Le médiateur lui explique la marche à suivre.

201512001

M. M. a attendu en vain le bus 86 le 21 novembre, 1er samedi des journées au cours desquelles Bruxelles a été placée en alerte niveau 4, suite à une menace d'attentat. S'étant renseigné auprès des autorités fédérales, il lui a été confirmé que l'interdiction de circuler ne concernait que les lignes souterraines. Il estime donc avoir droit à une indemnisation. Le médiateur explique que la STIB a maintenu les lignes de surface dans toute la mesure de possible. Au cours de l'après-midi, alors que très peu de monde circulait en ville et que plusieurs chauffeurs de bus avaient du mal à rejoindre leur lieu de travail, la STIB a dû opérer un choix et a tenté de couvrir au mieux les secteurs de la ville. Par ailleurs, s'agissant ici clairement d'un cas de force majeure, la responsabilité de la STIB n'est pas engagée et une indemnisation des voyageurs ne s'applique pas.

201512003

Mme M. envoie son CV au médiateur, qui lui explique comment procéder pour postuler valablement à un emploi à la STIB.

201512007

Une relation de Mme D. a été avertie de ne pas prendre le métro le 12 décembre 2015 à cause d'un risque d'attentats. Elle en avertit le médiateur, qui la remercie et transmet l'information aux services de la STIB concernés par la sécurité.

201512015

M. M. envoie un dossier d'accident survenu entre un bus et son véhicule personnel. Le médiateur, incompétent en cette matière, transmet les informations au service contentieux pour le suivi du dossier.

201512018

M. V. contacte le médiateur car il n'arrive pas à joindre le service clients (en réalité, l'adresse mail qu'il utilise n'existe pas). Il souhaite signaler une erreur dans l'adressage de son courrier, qui se fait en français alors qu'il est néerlandophone. Le médiateur transmet.

201512019

M. P. écrit au médiateur pour signaler que son véhicule a été embouti par un bus quelques jours auparavant. Le médiateur transmet la demande au service contentieux.

201512023

M. N. prétend avoir été volé par des agents de la STIB. Il s'est endormi au petit matin dans une station de métro et a été réveillé par des agents de la STIB. Il a alors constaté que son Iphone avait disparu et en a déduit que ces agents l'avaient subtilisé. Le médiateur lui explique qu'il ne peut agir en première ligne et s'insurge contre les critiques faites par M. N. sur la qualité du recrutement au sein de la STIB et contre ses

suspensions abusives vis-à-vis des agents de la STIB. Il transmet néanmoins le message au service clientèle.

14000 - Concerne un autre médiateur

201502002

Mme W. recontacte le médiateur avec un problème évoqué en septembre 2014: train en retard et supplément pour l'impression de documents à l'aéroport de Charleroi. Le médiateur lui confirme sa réponse de septembre.

201503023

Mme V. s'adresse au service de médiation de la STIB en expliquant le problème qu'elle a avec la SNCF. Le médiateur lui communique les coordonnées exactes de l'opérateur français.

201507025

M. R. s'adresse au médiateur de la STIB concernant un problème rencontré avec la SNCB. Le médiateur lui communique les coordonnées exactes.

201508017

Mme G s'adresse à la médiation de la STIB alors qu'elle rencontre un problème d'abonnement scolaire pour son fils avec De Lijn. Le médiateur l'oriente vers la bonne adresse.

201512010

Voyageant sur les lignes de la SNCB, Mme F. a écopé d'une amende. Le médiateur la redirige vers le service adéquat.

21110 - Difficulté d'acquérir un titre

201503004

Mme H devrait recevoir sa carte Mobib par voie postale. Elle a envoyé plusieurs courriels de début janvier à début mars ; après diverses réponses peu satisfaisantes, et après enfin un message où la STIB lui répond que la carte s'est vraisemblablement perdue dans le courrier, la plaignante, en désespoir de cause, s'adresse au médiateur. La plainte est recevable et le médiateur s'informe auprès du customer care. Il s'avère que la STIB vient de proposer à la plaignante d'enlever sa carte en BOOTIK avec compensation de 8 voyages pour les désagréments encourus. Le médiateur en informe la plaignante qui, satisfaite, va se rendre en Bootik et récupérer sa carte.

201504008

M. L. s'adresse au médiateur après avoir été en contact avec une BOOTIK. Il disposera à dater du 1er mai 2015 d'un abonnement via son employeur, mais constate que son abonnement actuel est désactivé. Or il circulera encore sur le réseau de la STIB avant le 1er mai. Le médiateur se renseigne auprès du service Customer care qui relève qu'il n'y a aucune raison pour que la carte soit désactivée. Il s'agit sans doute d'une coïncidence. Il propose que M. L. se rende dans la BOOTIK afin de vérifier la carte. La carte est en effet hors d'usage après 7 années de bons et loyaux services. Le service commercial accepte de remplacer

la carte pour les 10 jours d'avril restants, et ne demande pas les 5 euros de confection de carte. M. L. souhaite également être indemnisé pour les trajets qu'il a dû payer en attendant la solution à son problème, ce que la STIB accepte également.

201505004

Le 17 avril, Mme B. a introduit une réclamation auprès de la STIB car elle a été débitée deux fois de 14 euros et n'a reçu qu'une seule carte 10 voyages. Devant le long délai de réponse, le médiateur interpelle la STIB, qui fait face à un afflux de demandes de cet ordre. Par conséquent, le service clients demande au médiateur de répondre à Mme B. que son dossier a été traité et qu'elle sera remboursée prochainement. Le médiateur transmet cette réponse à la cliente.

201505008

Monsieur H. nous appelle le 4 mai 2015 depuis la station Roodebeek où il est le 120ème dans la file à la BOOTIK pour faire recharger son abonnement MOBIB 65+. Il déplore de ne pas avoir été prévenu par courrier ou par mail car il n'a pas pu prendre le métro le 1er mai, la date de validité de sa carte courant jusqu'au 30 avril 2015, sans qu'il s'en souvienne. Il s'est alors rendu le samedi 2 mai à la BOOTIK de Roodebeek pour se rendre compte sur place que ce point de vente était exceptionnellement fermé pour cause de "pont" du 1er mai. Il n'était certainement pas le seul dans le cas puisque le lundi 4 mai il y avait plus d'une heure d'attente, pour la plupart des personnes du 3ème âge, surpris par une procédure dont ils n'avaient pas été informés. La demande est irrecevable et le médiateur conseille de prendre contact avec le 070/23 20 00. De son côté, le médiateur **demande** pourquoi une communication ciblée n'a pas été faite pour mettre en garde ce public-cible de la péremption de la carte. Quelques jours plus tard, un message est diffusé plusieurs semaines dans le métro.

201505009

Madame C. relate quelques heures plus tard la même expérience de longues files dans la même station ; elle se plaint du manque total d'information quant à l'échéance de sa carte 65+. Quand un syndicat, dit-elle, fait grève ou qu'un sommet européen a lieu à Bruxelles, le réseau est inondé de messages "public address". Pourquoi ne pas accorder, continue-t-elle la même attention à des milliers d'utilisateurs ? Le médiateur lui conseille d'adresser cette remarque à la STIB mais prend néanmoins contact avec le département « sales » pour prise en considération de ces suggestions.

201505016

M. R. a rencontré des soucis pour recharger son abonnement 65+ sur sa carte Mobib. Devant le non-fonctionnement de sa carte Mobib, il a acheté une carte 10 voyages pour circuler valablement sur le réseau. Dans son message il demande une indemnisation et la régularisation de son abonnement, payé, preuves à l'appui. Le médiateur, incompétent puisqu'en 1ère ligne de la plainte, transmet au service customer care qui assure rapidement le suivi positif de ce dossier.

201505024

Mme M. a acheté 2 abonnements 48h sur sa carte Mobib. Elle en a utilisé un et lorsqu'elle a voulu utiliser le second, il était expiré également, sans avoir été utilisé. Le médiateur transfère la demande au service clients, car il n'est pas compétent en 1ère ligne.

201506013

Dans un mail au médiateur, Mme D. commente un article paru dans la presse affirmant que les plaintes envers la STIB ont diminué de moitié. Elle semble imputer cela à la difficulté de joindre le service clients de

la STIB, tant par téléphone que par e-mail. Elle relate plusieurs mésaventures et surtout le fait qu'elle a payé pour deux cartes 10 voyages qui n'ont pas été chargées correctement sur sa carte. Le médiateur saisi en première ligne lui signale qu'il n'est pas compétent et transfère son message au service clients de la STIB. Il lui donne également le lien internet pour joindre aisément le service clients. Le service clients apporte sa réponse quelques jours plus tard.

201506022

M. S. s'adresse en 1ère ligne au médiateur pour un problème de non fonctionnement de sa carte Mobib. A la Bootik il lui a déjà été expliqué que la carte avait plus de 5 ans et que cette limite étant dépassée, la carte doit être remplacée. Le coût d'une nouvelle carte est de 5 euros. M. S. s'irrite de ce que cette limite de 5 ans n'est pas annoncée et de ce qu'il a également dû renouveler son abonnement Villo. Le médiateur transmet la plainte au service clients qui explique au client que la période de garantie de la carte est effectivement de 5 années, mais que les cartes peuvent fonctionner beaucoup plus longtemps. C'est pourquoi il n'est pas possible de prévenir les clients. Au-delà de la période de garantie, il est demandé 5 euros pour le renouvellement de la carte et la nouvelle garantie de 5 ans. L'abonnement Villo peut être renouvelé simplement en transmettant à Villo la référence de la nouvelle carte. Ces informations figurent dans les règles de transport de la STIB.

201507017

M. P. s'adresse au médiateur car il est sans réponse du service clients. Il s'agit de l'impossibilité de charger le titre accompagnateur sur les nouvelles cartes Mobib. Le médiateur s'informe auprès du service clients, qui confirme à M. P. qu'en effet, il n'est pour le moment pas possible de charger deux titres dont les périodes se recouvrent. M. P. doit se rendre dans une Bootik pour ce faire. Toutefois, ce problème sera examiné afin de trouver la solution permettant de charger ces deux titres à une borne GO ou Kiosk.

201507019

M. D. a des difficultés de faire fonctionner sa nouvelle carte Mobib électronique. Le médiateur, non compétent pour ce type de problème, transfère la demande au service clients et en avise M. D.

201507023

Mme N. a voulu acheter un titre de transport et a payé avec sa carte de banque à un automate. Elle n'a toutefois pas reçu de ticket et s'adresse au médiateur. N'étant pas compétent pour résoudre son problème, il lui propose de transférer sa plainte au service clients.

201509003

Après avoir acheté une carte 10V sur Bootik on line, M. F. s'étonne de ne pouvoir l'utiliser. En réalité, le médiateur n'est pas compétent, puisqu'il est saisi en 1ère ligne; il lui explique toutefois qu'une carte achetée sur Bootik on line ne peut être utilisée immédiatement sur les bus et les trams car les logiciels embarqués sur ces véhicules ne sont pas mis à jour quotidiennement. Le délai peut aller jusqu'à 3 à 4 jours avant que le véhicule n'ait l'occasion de faire cette mise à jour au dépôt. Sur les installations fixes par contre (portillons du métro, ...) l'utilisation dès le lendemain est possible. Le service client confirme ceci dans un courrier à M. F.

201509008

Mme D. s'adresse en première ligne au médiateur car sa carte Mobib de 10 voyages achetée la veille dysfonctionne: elle l'a utilisée une seule fois et il ne lui reste déjà plus que 2 voyages. Le médiateur ne peut

malheureusement pas l'aider directement, et transfère son message au service clients qui prend contact avec la cliente afin de solutionner ce problème.

201509023

M. P. s'est déjà adressé au médiateur en juillet, devant l'impossibilité de charger sur une carte MOBIB un contrat mensuel d'accompagnateur gratuit pour une personne handicapée. Cela entraîne de réels problèmes d'organisation pour les deux personnes. Le médiateur s'adresse au service ventes de la STIB qui lui confirme que ce problème devrait être solutionné en novembre, grâce à un nouveau release du software.

201509024

Mme D. se base sur les articles de presse annonçant la gratuité, pour cause de manifestation, pour justifier son voyage sans titre de transport valable, qui a été sanctionné le 7 septembre. Elle estime que la STIB est responsable de ce qui est écrit dans la presse et de ce qu'un chauffeur lui a dit. Le médiateur ne peut suivre cette argumentation et l'explique à Mme D., tout en lui conseillant de payer la surtaxe.

201509025

M. T. écrit pour sa fille, qui est en souffrance mentale. Elle a été contrôlée le 29 août par 7 agents. Elle pensait avoir pointé valablement sa carte 10 voyages. Etant donné une crise d'angoisse soudaine, elle ne s'en est pas rendu compte. Son père estime que cette surtaxe est injustifiée, sa fille n'étant pas en état de vouloir frauder, mais au contraire, fragilisée par son état de santé. Le médiateur négocie avec le service de la STIB et obtient qu'étant donné cet état de fragilité, l'amende soit réduite à 10 euros, de manière tout à fait exceptionnelle.

201509026

Mme L. n'accepte pas la surtaxe qu'elle a reçue, même réduite à 10 euros, puisqu'elle dispose d'un abonnement. Elle souhaite un arrangement à l'amiable. Le médiateur lui confirme que les surtaxes, fixées par la Région bruxelloise dans un arrêté du gouvernement, ne sont pas négociables et lui conseille de payer avant le délai, sans quoi la proposition de réduction à 10 euros sera retirée.

201509029

M. H. adresse au médiateur une plainte que devrait d'abord traiter le service clients. Il a en effet rencontré des problèmes lors de l'achat de sa carte 10 voyages, ayant été débité finalement de 28 euros et n'ayant reçu qu'une seule carte. Le médiateur confie sa plainte aux mains du customer care qui répond au plaignant endéans les trois jours que 10 voyages supplémentaires ont été chargés sur sa carte Mobib.

201509031

Mme W. a rencontré des difficultés lors de l'achat de ses tickets à un automate de vente. Le médiateur n'étant pas compétent à ce stade, la plainte est transférée au service customer care de la STIB.

201510004

En avril, Mme G. a égaré son abonnement Mobib et s'en est procuré un autre en BOOTIK, avec lequel elle a circulé sans problème jusque fin août, moment auquel la carte a été refusée aux bornes de la STIB. Le problème a finalement été solutionné, mais Madame G. a eu des frais s'élevant à 17,50 euros pour pouvoir se déplacer entre le moment du problème et le moment où il a été solutionné. Elle souhaite le remboursement de ces frais. Le service clients est d'accord de lui rembourser le ticket de 7,50 euros mais pas de rembourser les 10 euros de frais pour la nouvelle carte MOBIB. Le médiateur en avise Mme G.

201510005

Le cabinet du Ministre contacte la STIB à propos d'un refus de remboursement d'un abonnement erronément acheté mais utilisé. Les faits datent de plus de deux ans. L'intervention du médiateur de l'époque s'est située en 2013 et avait suivi la position de la STIB et les règles en vigueur. Cette fois encore, le nouveau médiateur est impliqué, car il a été saisi du dossier en 2014 et début 2015, par le plaignant. Chaque fois, le médiateur n'a pu que confirmer la décision prise à l'époque. Le service clients apporte au cabinet la réponse de la STIB, reconfirmant que les règles en vigueur en 2013 ont été suivies.

201510009

Après avoir renouvelé les abonnements scolaires de ses enfants, Mme B. constate après un certain temps avoir reçu des abonnements mensuels pour adultes. Elle souhaite se les faire rembourser. Le médiateur, non compétent en 1ère ligne, transmet une demande argumentée au service clients, qui propose à la cliente un abonnement scolaire commençant un mois plus tard.

201510012

La carte Mobib de Mme V, chargée de titres SNCB, De Lijn et Mobib, refuse fréquemment d'ouvrir les portillons du métro, à tel point qu'elle a acquis une autre carte Mobib afin de pouvoir passer. Elle demande l'aide du médiateur, qui se déclare incompetent, transmet la plainte au customer care et en informe la cliente.

201510013

Plusieurs trajets chargés sur la carte Mobib de Mme P. ont disparu sans qu'elle n'ait voyagé. Elle demande que cela soit vérifié et corrigé. Mais quelques heures plus tard, elle se rend compte qu'elle utilise deux cartes Mobib, dont une avait atteint les derniers trajets. Elle en prévient le médiateur.

201510030

Mme Z. contacte le médiateur, car après deux semaines, elle n'a pas encore reçu la carte MOBIB qu'elle a commandée sur internet, en même temps que l'abonnement De Lijn et STIB. Le médiateur se renseigne auprès du service clients, et celui-ci répond rapidement à Mme Z. que cette carte s'est sans doute perdue dans la poste et lui propose de se rendre en Bootik pour obtenir un duplicata. De plus, les tickets qu'elle a dû acheter alors qu'elle aurait dû disposer de son abonnement, lui seront remboursés.

201511007

Mme H. a rechargé l'abonnement scolaire de son fils à une borne GO, début octobre. Ce n'est qu'en fin de mois, lorsque les portillons du métro ne s'ouvrent plus, qu'elle s'aperçoit de son erreur: elle a rechargé un abonnement mensuel au lieu de l'abonnement scolaire annuel, dont le prix est le même à 50 centimes près. Le service clients refuse de rembourser l'abonnement erronément acheté, car le mois est écoulé et l'abonnement a été utilisé. Elle se tourne vers le médiateur qui constate que la plainte est recevable. Celui-ci relève qu'il est quasi impossible, surtout pour un enfant de 13 ans, de constater que l'abonnement était incorrect. Il s'étonne aussi que la carte Mobib d'un enfant en scolarité permette la commande d'un abonnement adulte. Après avoir communiqué avec diverses instances de la STIB, celle-ci finit par se rendre à cet argumentaire et accepte à titre exceptionnel de rembourser l'abonnement erronément acheté. La durée de validité de l'abonnement annuel sera quant à elle écourtée d'un mois, pour retrouver les dates "normales". La STIB procédera également à la modification de son logiciel de ventes lors de la mise à jour de février 2016 afin que cette erreur ne soit plus possible.

201511020

Mme B. s'étonne que le lendemain après avoir rechargé sa carte Mobib Basic, ses voyages ne sont pas visibles. Le médiateur n'étant pas compétent en 1ère ligne, le service clients se charge de répondre que le délai de rechargement sur la carte peut aller de 1 à 4 jours, en fonction du véhicule sur lequel elle est utilisée.

201511023

M. M. est mécontent du service offert par la STIB: lors de l'achat de 4 tickets, il en a reçu 3, réception de son appel au 070 peu amène, solution proposée peu pratique (se déplacer à Bruxelles pour être remboursé), contact difficile sur le site, au travers de formulaires compliqués, ... Le médiateur le remercie des propositions d'améliorer les contacts téléphoniques (0800), visibilité des formulaires, ... et lui signale les transférer aux services de la STIB concernés aux fins d'étude de faisabilité.

201512002

Mme M. n'a pas pu utiliser sa carte Mobib alors qu'elle venait de la recharger de 10 voyages. Elle écrit au médiateur, car elle n'a pas reçu de réponse du service clients. Le médiateur s'informe auprès du customer care, qui répond qu'entretiens le problème a été solutionné par l'intermédiaire de la Bootik de Brouckère. La cliente en est informée.

201512004

Mme D. a essayé de charger l'abonnement scolaire de sa fille sur une carte Mobib de la SNCB. Elle complète les informations demandées sur le site STIB et envoie les attestations scolaires en pièce jointe. Après quelques jours, ayant été avisée que les documents sont approuvés, elle effectue le paiement et reçoit la confirmation que l'abonnement est disponible. Toutefois, lors de la 1ère utilisation que sa fille veut en faire, l'abonnement n'est pas chargé sur la carte. Le service clients de la STIB explique que les cartes Mobib SNCB et STIB ne sont pas encore reliées à la base de données de la STIB. Il procure également à Mme D. la marche à suivre par ailleurs très complexe afin de mettre en ordre la situation et afin d'éviter les doubles cartes Mobib.

201512006

Après avoir été en relation avec le service clients, Mme D. s'étonne auprès du médiateur qu'un montant de 64 € a été débité de son compte et qu'une de ses amies a eu la même mésaventure. Le service clients lui a répondu en demandant les références de sa carte, nécessaires pour retracer les faits. Le service clients reste dans l'attente de la réponse. Le médiateur clôture ce dossier faute des informations nécessaires pour tenter de trouver une solution.

201512020

Mme W. a rechargé sa carte de 10 voyages, soit 14 €. Toutefois, les tickets restent indiqués comme étant "en cours de livraison". En Bootik, elle a dû acheter une nouvelle carte et refaire la dépense de 14 euros. Elle souhaite être remboursée. Le médiateur transmet la demande au service clients. Il s'avère que le dossier était déjà en traitement et que le montant a été crédité sur sa nouvelle carte.

201503013

Mr L. n'a pas réussi à se faire entendre du service clients de la STIB et s'adresse au service de médiation. Il estime payer trop pour les abonnements scolaires de ses filles. Le médiateur consulte le service clients de la STIB car il lui paraît en effet clair, d'après le résumé de M. L, que 70 euros ont été perçus indûment. Après une collaboration exemplaire et efficace entre la médiation, le service commercial et le service

comptabilité, une solution est trouvée pour le remboursement de 70 euros, et la correction des abonnements concernés, de manière transparente pour le client. Le nécessaire est également fait pour les prochains renouvellements, afin que les montants exacts soient demandés à M. L.

21120 - Difficulté d'obtenir un tarif préférentiel

201506014

M. J. téléphone au médiateur afin de savoir comment utiliser un abonnement MTB sur la SNCB à Bruxelles. Etant donné que le système est très récent, le médiateur s'informe auprès du service clients qui lui répond que les automates de vente SNCB qui se trouvent aux abords des quais permettent de valider la carte MOBIB. Le médiateur explique le fonctionnement et M. J. remercie.

201507004

M. G. dispose depuis fin janvier 2015 d'une attestation qui lui permet d'acheter son abonnement à un prix préférentiel. Il souhaite être remboursé des abonnements qu'il a déjà achetés au prix plein. N'ayant pas reçu de réponse du service clients, il s'adresse au médiateur, qui déclare la plainte recevable. Il contacte le service clients à son tour qui répond le jour même à M. G. à la question de la réduction sur l'abonnement. M. G. avait posé une autre question sur la politique de la STIB en cas de valideur défectueux. La question du valideur défectueux reste toutefois en suspens.

201507016

M. U. s'adresse au médiateur car il estime que les étudiants en stage à son institution devraient avoir droit au tarif étudiants proposé par la STIB. Le médiateur se renseigne et ce tarif est en effet accordé aux étudiants de plus de 18 ans qui suivent des cours auprès d'un établissement de l'enseignement inférieur ou supérieur. L'institution de M. U. ne répondant pas à ces critères, les étudiants en stage ne peuvent donc pas jouir du tarif préférentiel de la STIB.

201508014

Employé au Ministère et disposant d'un abonnement payé par son employeur, M. B. s'étonne de voir que 5 euros lui sont réclamés pour le renouvellement de sa carte MOBIB, qui ne fonctionne plus, alors que l'abonnement qui est chargé court jusqu'en 2016. Le service clients, à qui la plainte est transférée puisque le médiateur a été saisi en 1ère ligne, explique à M. B. que la durée de vie de la carte n'est pas couplée à la date de validité d'un éventuel abonnement. Par ailleurs, la carte MOBIB est garantie pendant 5 ans. Si elle s'avère défectueuse endéans ce délai, elle est remplacée gratuitement. Si elle est défectueuse alors que ce délai de 5 ans est dépassé, il y a lieu de payer 5 euros lors de son renouvellement. Le médiateur renouvelle sa recommandation de faire figurer la date de péremption de la carte sur celle-ci (cela se fait pour les cartes de banque)

201510020

Mme D. n'accepte pas la limite d'âge à 25 ans pour les abonnements d'étudiants. Après avoir été en contact avec le service clients de la STIB, elle se tourne vers le médiateur, qui ne peut que lui confirmer la règle, d'application par ailleurs dans divers autres organismes.

21210 - Rembourser un solde

201501008

Mr B. contacte le service médiation car il est insatisfait de la manière dont la STIB règle le remboursement de son abonnement qui court jusque mi-juin et qui est remplacé par un abonnement en tiers payant. En effet, alors que son employeur paye l'abonnement depuis le 1 janvier 2015, le règlement de la STIB stipule que le remboursement ne commence qu'à partir de la fin du mois et que deux mois sont retirés du remboursement sur base de l'argument qu'il s'agit des deux mois gratuits offerts en cas d'abonnement annuel. Le remboursement auquel a droit Mr B. se réduit à 97 euros sur un abonnement dont le coût est de 499 euros. Malheureusement le médiateur ne peut pas changer les règles de la STIB et il en prévient M. B. Il fera de ce point une **recommandation** sur ce processus peu commercial.

201501013

Mme K. ayant eu l'assurance du remboursement de tickets non utilisés, se tourne vers le médiateur car elle n'a encore rien reçu. Celui-ci relance le service concerné qui confirme que le paiement se fait très prochainement. Le médiateur en avise Mme K.

201502006

Mme C. a envoyé 2 titres de transport le 12 novembre 2014 pour remboursement et elle ne les a pas reçus. Devant la non-réponse de la STIB elle s'adresse début janvier au service clients, qui, devant la copie des titres de transport en question, refuse de les rembourser car le délai de 3 ans pour ce faire est dépassé. Mme C. explique alors la situation au médiateur: elle a envoyé à la STIB deux enveloppes contenant les cartes qu'elle souhaitait se faire rembourser. Ces courriers ne semblent pas être arrivés à la STIB. Le médiateur entame alors une longue enquête afin de retracer les événements. Il plaide la bonne foi de la cliente de la STIB et obtient grâce à la compétence du service "transport ticket", que les cartes soient remboursées et que la nouvelle carte Mobib Basic soit remise gratuitement à Mme C. La cliente est heureuse de cette solution et remercie le médiateur.

201502015

M. S. demande s'il est possible de charger des tickets périmés sur son abonnement en lieu et place de nouveaux tickets. La plainte est arrivée directement au service médiation et est donc irrecevable. Le médiateur explique comment procéder. La STIB explique que les tickets de plus de trois ans ne peuvent plus être échangés ; elle suggère à Mr S. de les envoyer afin qu'elle les remplace. M. S demande au médiateur si cette notion de 3 ans est légale. Le médiateur confirme la procédure et conseille d'envoyer les tickets à la STIB.

201504006

En avril 2014, Mme L. a demandé à la STIB le remboursement d'un carte 10 voyages qui avait été pliée dans une poche de pantalon. La STIB a accepté de la remplacer et a envoyé la carte en notant erronément l'adresse. Un an plus tard, en classant les photos prises avec son portable, Mme L. s'aperçoit qu'elle n'a pas reçu la carte. Elle s'adresse au médiateur pour qu'il envoie cette carte. Celui-ci lui répond qu'il ne peut envoyer de carte mais seulement intercéder entre la STIB et son client. Et dans ce cas précis, la STIB refuse d'envoyer une seconde carte, car elle n'avait déjà aucune obligation d'envoyer la première carte, puisque le client doit porter soin à ses titres de transport. Elle estime également que la réaction de la cliente est pour le moins tardive. Le médiateur ne peut que se ranger à cet avis et le transmet à la cliente qui avertit Test Achats.

201505026

Suivant en cela la réglementation, le service clients n'a pas accepté de rembourser la carte 10 voyages périmée de M. K. Le client aboutit auprès du médiateur, qui plaide la cause de M. K. Finalement, le service clients reconnaît que la date de péremption d'une carte n'est pas visible et, dans le cadre du passage à la carte 10 voyages MOBIB, remet exceptionnellement une carte Mobib Basic à M. K., qui remercie.

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

201502026

M. F intervient pour Mme A qui a une amende de 10 euros. Il estime qu'elle n'est pas en tort, car sa carte Mobib ne fonctionnait pas. C'est à la STIB de s'assurer du fonctionnement du matériel mis à la disposition des voyageurs, estime-t-il. Il ajoute que Mme S. a déjà eu 3 cartes Mobib, qu'elle a dû faire remplacer en payant 5 euros chaque fois. La surtaxe de 107 euros ayant été ramenée à 10 euros par le service infractions, puisque Mme A possédait un abonnement, le médiateur conseille de payer ce montant. M. F transmet une série d'observations sur le matériel et le fonctionnement de la STIB, que le médiateur adresse au service clientèle.

201503012

Mme B. constate un double prélèvement sur son compte bancaire, lorsqu'elle a tenté d'acheter un abonnement STIB à un automate. Le médiateur ne pouvant intervenir en première ligne, il en avise Mme B. et transmet la plainte au Customer Care.

201503018

M. M s'étonne auprès du médiateur de la non-réception de tickets promis par le service clients. Renseignements pris, il semble y avoir des problèmes avec l'expédition de titres de voyage par la poste, car les enveloppes arrivent vides ou n'arrivent pas. Le service clients promet un ultime envoi, ce que le médiateur communique à M. M. en lui demandant d'être tenu au courant de la bonne fin. Le médiateur suggère de ne plus envoyer de titres de transport par la poste mais propose un système avec un code à donner lors d'un nouvel achat (p.ex.)

201506025

Devant la panne de l'automate GO de la place du Luxembourg, Mme M. s'est vue contrainte de payer le prix du ticket à bord pour se rendre à l'aéroport. Elle conteste ce prix, estimant que la STIB doit être en mesure de garantir les moyens proposés de se procurer un billet. La Stib à qui la plainte a été transmise, se rend à ces arguments et rembourse la différence sous la forme d'un ticket.

201507010

M. D. a demandé le remplacement de sa carte 10 voyages dont la bande magnétique était défectueuse. Le service clients n'a pas encore traité sa plainte 2 mois plus tard et il s'adresse au médiateur. Il s'avère que le service clients a pris du retard dans le traitement des plaintes, mais que celle de M. D. serait bientôt traitée. Le service client en avise M. D. et le médiateur clôture son dossier.

201508004

M. B. s'adresse au médiateur en 1ère ligne ayant éprouvé des difficultés lors de l'achat d'un titre de transport, qui lui a de plus été débité plusieurs fois. Le médiateur transmet la demande au service clients, n'étant pas compétent en 1ère ligne.

21240 – Titre avalé

201505001

M. P. a vu sa carte bloquée alors qu'il cherchait à quitter l'ascenseur à la station Bourse, pensant devoir valider pour quitter l'ascenseur. Après être resté bloqué 15 minutes, il est rentré chez lui, n'ayant plus le courage d'aller à la Bootik de Brouckère (M. P. a 79 ans). Il s'adresse au médiateur pour savoir comment récupérer sa carte bloquée; le médiateur, étant incompetent, renvoie la demande au service clients. Celui-ci répond rapidement et positivement à M. P.

201501014

M. L., handicapé, constate que souvent sa carte Mobib ne fonctionne pas. Le médiateur en avise le service client car il n'est pas compétent en 1ère ligne.

21310 - Défaut de pointage

201502004

Mme V. revient sur une amende reçue en 2010 pour laquelle les huissiers la relancent ce jour. Elle la conteste, sur base de son ancienneté. Renseignements pris, Modero a plusieurs fois déjà relancé cette plaignante pour qu'elle règle la surtaxe. Elle se trouvait en effet dans les installations de la STIB sans titre de transport. Le médiateur lui conseille de payer l'amende pour éviter les frais d'huissier.

201502014

Mme V. n'a pas validé sa carte dans le tram car il y avait trop de monde. Comme elle le fait parfois, elle valide en sortant à la station de Brouckère, où elle se fait contrôler. La plainte est recevable. Le médiateur ne peut que répéter qu'il y a lieu de valider à la montée dans le véhicule ou à l'entrée dans une zone contrôlée et avant l'arrêt suivant. Valider à la sortie d'une station n'est pas valable et la plainte est non fondée. Par ailleurs, le médiateur **recommande** qu'un autre mot que VALIDER soit utilisé pour pointer à la sortie des stations de métro, car les risques de malentendu sont importants.

201502016

Mme J. s'est fait contrôler rue des Halles à la descente du 88. Elle a présenté un titre de transport appartenant à son père. La STIB lui inflige une surtaxe de 400 euros. Mme J. demande au médiateur d'annuler cette surtaxe. La plainte est recevable. Le médiateur obtient des services de la STIB le dossier complet de l'infraction et répond à la voyageuse que, compte tenu des circonstances, la plainte n'est pas fondée et la surtaxe est maintenue. Mme J. remercie et demande le paiement en plusieurs mensualités, requête que le médiateur transmet au service recouvrement.

201502019

Mme R. a voyagé sans titre de transport. Pour sa défense, cette jeune diplômée invoque le stress d'une journée avec divers rendez-vous de sollicitation d'emploi. Toutefois le service infractions ne considère pas que l'on puisse ne pas pointer son titre de transport en cas de stress et maintient sa position. Le médiateur en avertit la plaignante.

201502022

Le fils de Mme N. est légèrement handicapé mental. Interné en institut, il dispose d'un abonnement STIB qu'il perd régulièrement. Il s'est forgé un stock de duplicatas qu'il utilise alors. Il s'est ainsi déjà attiré une longue série d'amendes que sa maman paie tant qu'elle peut. Toutefois, devant les montants s'élevant à plus de 2000 euros, elle en appelle au médiateur. Celui-ci se renseigne et constate que 17 amendes sont encore en cours et impayées. Le service infractions, compréhensif devant cette situation exceptionnelle, consent à demander un montant forfaitaire réduit pour l'ensemble des surtaxes, et ce pour frais administratifs.

201502024

Mme D. a été contrôlée sans titre de transport, circulant de la gare d'Etterbeek à la gare du Nord. Elle s'attendait à trouver un automate de vente sur le quai et pensant qu'il est interdit de s'adresser au chauffeur (Mme D. est ressortissante française), elle ne lui a pas demandé de titre de transport. Le service infraction n'a pas supprimé l'amende et elle s'adresse au médiateur pour intercession. Toutefois, celui-ci ne dispose pas d'arguments pour réduire ou supprimer l'amende, car la bonne foi et l'urgence ne dispensent pas de disposer d'un titre de transport valable.

201502027

M. B. s'adresse au médiateur car il a une amende de 105 euros. Toutefois il ne donne que peu d'informations et le médiateur n'est pas en mesure de répondre avec les éléments dont il dispose. Il demande un complément d'information qui ne lui est pas parvenu et il clôture donc le dossier.

201502029

M. S. est l'ami de Mme D. (voir 201502024) et n'avait pas non plus de ticket pour son trajet de la gare d'Etterbeek à la gare du Nord. Il n'accepte pas la réponse qui a été faite à Mme D. et estime qu'il y a vice de procédure. Il souhaite que la STIB reconsidère sa position et menace de porter le dossier en justice. Le médiateur ne peut que confirmer ce qu'il a dit à Mme D.

201503001

Mr W. a été contrôlé fin octobre 2014 à bord du tram 39. Il soutient avoir validé sa carte Mobib, mais apparemment, celle-ci n'a pas enregistré de validation. Il conteste la surtaxe reçue et a demandé sans succès l'historique de ses validations à la STIB. Sa plainte est recevable. Le médiateur reçoit l'historique des pointages, sur lequel n'apparaît pas ce pointage en question. Il en informe Mr W. et lui adresse le formulaire à adresser à la STIB pour demander l'historique des pointages, car par respect de la vie privée, seul le plaignant peut demander ces renseignements.

201503005

Mme M. a acheté un billet aller-retour à 4 euros. Elle a validé le trajet aller le 17/2/15 à 10h15 et s'est fait contrôler à 12h36. Elle reçoit une amende qu'elle conteste car elle estime que sa carte est valable pour 24h. La STIB lui a répondu que cette carte n'est pas une carte valable pendant 24h et qu'il fallait valider la carte pour effectuer valablement le second trajet. Mme M. n'est pas d'accord et s'adresse au médiateur

fédéral, qui transmet au médiateur auprès de la STIB. La plainte est recevable. Le médiateur ne peut que constater que la voyageuse a effectivement voyagé sans titre de transport valable puisque le délai d'une heure était largement dépassé et que la validation pour le trajet retour n'avait pas été faite. Il explique à la voyageuse qu'un ticket aller-retour n'est pas un ticket pour voyager pendant 24h.

201503006

M. V a tenté d'oblitérer sa carte de 10 voyages mais le valideur a affiché « bad card ». Il a été contrôlé à la descente du tram, et celui-ci étant reparti aussitôt, les agents n'ont pas pu vérifier la défectuosité de l'appareil que M. V invoque. Les agents notent que M. V n'a pas essayé d'acheter un autre titre de transport. La plainte n'est pas recevable car aucune démarche n'a été menée vis-à-vis de la STIB. Le médiateur répond à M. V en ce sens et se tient à sa disposition.

201503008

Mme S. vient de la région anversoise et descend du train gare du Nord. Elle prend le tram jusqu'à de Brouckère. Suite aux travaux de placement de valideurs gare du Nord, Mme S trouve plus aisé de valider en sortant de la station de Brouckère, obligation que la STIB rappelle dans ses véhicules. La plainte est recevable. Le médiateur explique que s'il est possible d'ouvrir les portillons en approchant sa carte du valideur, il ne s'agit pas à proprement parler de la validation d'un titre de transport. Le médiateur décèle dans ces faits un risque de confusion car la STIB communique bien qu'il faut valider à l'entrée et à la sortie en utilisant le même mot « valider », ce qui peut induire les malentendus.

201503011

Mme C. a été verbalisée car elle voyageait sans titre de transport. Après avoir contesté son amende, elle s'adresse au médiateur. Elle estime qu'elle a pointé sa carte et qu'elle ne doit pas être verbalisée. Le médiateur se renseigne et apprend que la carte a été pointée au moment du contrôle. Le médiateur informe Mme C. que pour voyager en règle, toute personne doit être en possession d'un titre de transport valable et validé en montant dans le véhicule.

201503014

M. G. s'adresse au service médiation car il estime avoir été injustement verbalisé. Le véhicule bondé l'a empêché de rejoindre un valideur à temps et il a été contrôlé sans titre de transport validé. Le médiateur ne peut malheureusement pas faire valoir son argumentation auprès du service des infractions et conseille au voyageur, si cette situation devait se reproduire, de demander l'aide des autres passagers pour qu'ils valident son titre de transport à sa place.

201503015

Un responsable pour l'intégration de la commune de Molenbeek écrit au médiateur pour M. K. qui a été verbalisé alors qu'il circulait sur les lignes de la STIB sans titre validé. Il n'avait pas l'intention de voyager frauduleusement, puisqu'il disposait de titres de transports en attendant son abonnement. Malheureusement, il n'avait pas validé sa carte et n'était donc pas en règle. Le service infractions ne se rend pas à ces arguments car la validation a eu lieu en vue du contrôle. Le médiateur n'a pas d'autre argument à faire valoir et conseille que M. K. paie le montant endéans les délais.

201503016

Mme C. contacte le service médiation car elle n'a pas eu de réponse du service infractions de la STIB à son mail. Elle y conteste l'amende qu'elle a reçue pour voyage sans titre de transport valable. Le médiateur se

déclare incompetent car Mme C. n'a pas encore reçu la réponse de la STIB. Il lui explique que, lorsqu'elle l'aura reçue et si la réponse ne la satisfait pas, elle pourra recontacter le médiateur.

201503019

Mme O. a été verbalisée car elle circulait sans titre de transport sur les lignes de la STIB. Elle explique au médiateur qu'elle dispose normalement d'une réduction car sa maman est VIPO. Mais elle n'a pas encore pu renouveler son abonnement mensuel car la mutuelle ne lui a pas encore adressé le document qu'elle doit renvoyer à la STIB pour continuer à bénéficier de cette réduction. De plus, elle ne circulait que pour un arrêt sur le métro. Le service infraction n'a pas entendu ses arguments et elle s'adresse donc au médiateur qui déclare la plainte recevable. Toutefois il la déclare non fondée car tout voyageur doit disposer d'un titre de transport en règle pour circuler sur les véhicules de la STIB. Manquant d'arguments pour faire valoir l'avis de Mme O., il lui conseille de demander un étalement du paiement.

201503020

Mme M. s'adresse au service de médiation auprès de la STIB suite à une verbalisation. Elle estime avoir pointé et être donc en règle. Renseignements pris auprès du service infractions, Mme M. n'a pointé qu'alors que le contrôle avait commencé et ayant été pourtant prévenue par d'autres passagers qu'un contrôle avait lieu. Le médiateur n'a pas d'arguments pour sa défense et clôt le dossier.

201503022

M. B écrit pour Mme W. qui a été verbalisée et doit payer le montant de 210 euros. Il estime le montant élevé pour une première infraction. Renseignements pris par le médiateur, il s'avère que Mme W. a été verbalisée en juin 2013 et en janvier 2015. Pour une 2ème amende, le montant est doublé. Le médiateur explique cela à M. B et conseille de demander un plan de paiement à la STIB, ce qui est fait par M. B.

201504002

Mme F. doit payer une amende de 408 euros qu'elle conteste. Elle s'adresse au médiateur qui déclare sa demande recevable. Toutefois il la déclare également non fondée, car Mme F. a voyagé avec le titre de transport de sa fille, ce que la STIB sanctionne comme une fraude aggravée.

201504003

M. S. écrit pour son épouse qui a été verbalisée alors qu'elle tentait de valider son ticket en montant dans le bus. Le médiateur expose le cas au service des infractions, qui estime que le rapport de l'agent verbalisant n'est pas clair et classe le dossier sans suite. Le médiateur en informe M. S.

201504004

Mme B. a écrit à la STIB pour contester une amende et ne recevant pas de réponse, elle demande au médiateur d'intervenir. Le médiateur transmet la demande de Mme B. au service infractions, qui confirme l'infraction et l'amende imposée en précisant que le médiateur reste à son service pour tout recours éventuel.

201504005

Mr B. et sa compagne ont été verbalisés car ils n'avaient pas de titre de transport. Ils s'adressent au médiateur pour faire entendre leurs arguments. Le médiateur ne peut pourtant que confirmer que pour circuler légalement dans un véhicule de la STIB il faut disposer d'un titre de transport valable et validé. Le manque de temps pour arriver auprès du chauffeur pour acheter un ticket, invoqué par Mr B., ne peut être retenu comme argument. Le médiateur déclare la demande non fondée.

201504010

M. B. a été informé que, suite à son paiement tardif, le montant réduit à 10 euros de son amende, a été porté à 110 euros et qu'il doit donc compléter son paiement de 100 euros. Il s'adresse au médiateur car il estime que deux jours de retard de paiement ne justifient pas un complément de 100 euros. Le service infractions se range à l'argumentation du médiateur et classe sans suite la demande de complément de paiement.

201504011

Mme G. a été sanctionnée, car elle voyageait sans titre de transport. Elle s'adresse au médiateur, arguant de sa volonté de recharger très vite sa carte Mobib, vide au moment du contrôle. Elle explique qu'elle n'avait pas eu le temps d'arriver auprès du chauffeur lorsque le contrôle a eu lieu. Le médiateur déclare sa plainte recevable mais non fondée : tout voyageur doit être en ordre de titre de voyage lorsqu'il se trouve dans un véhicule de la STIB.

201504016

M. A. dispose d'un abonnement mais refuse de le valider pour des raisons de protection de sa vie privée. Il refuse aussi de payer la surtaxe de 10 euros qui lui a été infligée lors d'un contrôle. Le médiateur est incompetent, car il a été saisi en première ligne. Il explique au plaignant comment procéder.

201504018

M. R. se plaint au médiateur, fort en colère d'avoir été sanctionné d'un PV de 210 euros, alors qu'il disposait d'un titre de transport validé. Après examen, il s'avère que la carte 1 voyage a été validée au moment du contrôle et que M. R. avait été sanctionné une première fois moins de deux ans auparavant. Le médiateur lui répond qu'il ne peut en l'occurrence pas l'aider car il n'a pas d'argument à faire valoir auprès du service des infractions.

201505005

M. V. estime avoir été injustement taxé et impute la surtaxe au non-fonctionnement du valideur se trouvant dans le bus. Toutefois, à l'examen des pièces que fournit le plaignant, le valideur n'a pas pu valider la carte, car les 10 trajets avaient été utilisés. M. V. estime que comme la carte porte la mention « 1 », il reste un trajet. A côté de ce « 1 » figure toutefois une date de validation, qui n'est pas celle du jour du contrôle. Il ne restait donc plus de place à valider sur ce ticket. Le médiateur explique cela à M. V. qui refuse cette explication. Le dossier est clôturé au niveau du service de médiation.

201505006

Mme C. explique au médiateur qu'elle a eu une amende sur le tram 81, étant montée à l'arrière et n'ayant pas eu le temps de rejoindre le chauffeur avant le contrôle dès l'arrêt suivant, à 200 mètres à peine. Elle explique que si elle est montée à l'arrière, c'est que c'est là que quelqu'un a bien voulu l'aider à charger sa poussette. Le médiateur plaide sa cause auprès du service infractions, ajoutant que cette cliente n'a encore jamais été sanctionnée. La STIB se rend à ces arguments et réduit exceptionnellement la surtaxe à 10 euros.

201505007

Mme N. s'adresse au médiateur afin de plaider sa cause. Elle a voyagé avec le titre de transport de sa maman (décédée depuis peu) et a été verbalisée alors que l'agent lui avait dit qu'elle ne serait pas sanctionnée. Elle souhaite que le médiateur entende ses arguments fondés sur le fait qu'elle venait de perdre son abonnement et qu'elle l'a ensuite rapidement remplacé. Le médiateur lui répond qu'il est

incompétent puisqu'elle s'adresse à lui en première ligne, mais il tient surtout à attirer son attention sur le montant de la sanction. En effet, voyager avec le titre d'un tiers est sanctionné d'une amende de plus de 400 euros. Or la surtaxe réclamée par la STIB est de 107 euros. Le médiateur conseille donc à Mme N. de demander un étalement des paiements étant donné la situation difficile de sa famille afin de payer cette amende déjà fortement réduite.

201505011

M. Q. écrit pour sa femme Mme C. qui a été verbalisée car elle circulait sans titre de voyage valable. M. Q. estime qu'étant en possession de la carte 10 voyages, elle disposait d'un titre de transport et que l'oubli de validation doit être surtaxé de 10 euros et non de 107 euros. Le médiateur explique que ce raisonnement ne vaut que pour les abonnements, car sinon, tout le monde pourrait voyager avec une carte 10 voyages sans jamais la valider. M. Q. fait part de son étonnement et de son mécontentement. Le médiateur clôture le dossier.

201505017

M. S. a été verbalisé car il n'a pu retrouver son titre de transport lors du contrôle. Il a été taxé de 107 euros, ce qu'il conteste, puisqu'il a depuis lors retrouvé sa carte un voyage, validée. Il envoie cette carte au médiateur et explique le trajet effectué. Il a pris le métro de la gare du midi jusqu'à la gare du nord, est sorti de la gare et a pris le tram 25 à l'arrêt Lefrancq. Il a été verbalisé à Diamant. La carte n'étant pas pointée lors de la montée sur le tram 25 et la carte n'ayant pas pu être montrée lors du contrôle, le médiateur ne peut faire valoir la bonne foi de M. S et lui conseille de payer l'amende.

201505018

Mme G. a contesté l'amende qu'elle a reçue mais le service infractions a maintenu la sanction. Elle s'adresse au médiateur qui plaide sa cause auprès du service : il s'agit d'une cliente fidèle, qui avait sa carte sur elle mais avait oublié de valider et qui n'a jamais encore été sanctionnée alors qu'elle voyage depuis de longues années avec la STIB. Le service infractions se rend à ses arguments et la sanction est ramenée exceptionnellement à 10 euros.

201505020

Mme O. envoie au médiateur un dossier concernant la surtaxe qui lui a été infligée. Le médiateur ne peut toutefois pas intervenir en sa faveur, car elle fait mention d'un ticket de métro qu'elle a validé, sans toutefois le joindre à son dossier. Le service infractions ne revient pas sur sa position et le médiateur clôture le dossier.

201505023

M. A. s'adresse au médiateur après avoir été sanctionné d'une surtaxe de 107 euros. Le matin des faits, il a acheté une carte 10 voyages, mais n'a pas réussi à la valider, le valideur étant en panne. Le métro arrivant, il est descendu sans pointer sur le quai de la gare centrale, a pris le métro et s'est fait contrôler à la sortie. Le service des infractions accepte de ne demander que des frais administratifs, ayant vérifié ultérieurement que plusieurs valideurs Prodata situés gare Centrale étaient effectivement en panne.

201505025

Mme L. s'adresse au médiateur après avoir été surtaxée pour non possession de titre de transport valable. Elle argumente qu'elle a cru être en ordre après avoir entendu le *bip* du valideur. Lors du contrôle il s'est avéré que le pointage n'avait pas été validé. Malheureusement, le médiateur ne peut faire valoir les arguments de Mme L auprès du service infractions. La surtaxe est maintenue.

201506002

M. S. écrit au médiateur après avoir contesté la surtaxe qu'il a reçue. Il en explique les raisons: retard du train et retard à son rendez-vous, non-fonctionnement de sa carte magnétique qui indiquait "bad card". Toutefois, le service infractions refuse de revenir sur sa position car il estime que le voyageur doit disposer d'un titre de transport valable, ce qui n'est visiblement pas le cas, puisque le valideur a refusé la carte. Le médiateur en avise M. S. et clôture le dossier.

201506005

Mme M. a été verbalisée car elle n'a pu présenter son ticket lors d'un contrôle dans la station de métro. Le médiateur, saisi en première ligne, lui rappelle toutefois que tant que l'on se trouve en zone contrôlée, il faut disposer d'un ticket valable et l'invite à payer la surtaxe.

201506007

Après avoir vécu une journée difficile à l'aéroport de Zaventem suite à la réorganisation en urgence du congrès qu'elle organise, Mme D se voit contrainte de loger à Bruxelles. Pour rejoindre son hôtel, elle prend le bus à l'aéroport. Le valideur est hors d'usage et le chauffeur lui fait signe de monter sans ticket. Elle dispose toutefois d'un abonnement, mais partant en voyage elle ne l'a pas pris avec elle. Elle n'est donc pas en mesure de montrer un titre de transport valable lors du contrôle et malgré les confirmations du chauffeur et le valideur masqué par les rubans autocollants, elle se voit infliger une surtaxe de 107 euros. Le médiateur plaide sa cause, faisant valoir l'impossibilité de pointer. Le service infractions revient sur sa décision et demande à Mme D le prix du voyage vers Bruxelles. Le médiateur clôture heureusement ce dossier mais ne peut s'empêcher de se demander pourquoi les contrôleurs montent à bord d'un bus dont le valideur est visiblement hors d'usage et dressent des procès-verbaux.

201506008

M. F. affirme avoir demandé un billet SNCB+STIB lors de sa montée dans le train. Lors d'un contrôle, il est reconnu sans titre de transport valable et se voit infliger une surtaxe de 107 euros, qu'il a contestée auprès du service infractions de la STIB. Il se tourne ensuite vers le médiateur, qui constate que le ticket ne mentionne pas la STIB, que le ticket a été acheté sur le train et est déjà surtaxé de 7 euros. Un ticket acheté dans ces circonstances ne peut pas matériellement combiner STIB et SNCB. Le médiateur conseille à M. F. de payer la surtaxe et clôture le dossier.

201506009

M. E. affirme avoir validé son ticket. Or lors d'un contrôle, il s'avère que la validation n'est pas reprise. L'usager s'adresse au médiateur, après avoir été débouté par le service infractions. Celui-ci ne peut que confirmer la surtaxe et explique comment s'assurer d'une validation conforme.

201506011

Mme H. envoie son dossier d'infraction au médiateur et demande son aide. Il y manque toutefois plusieurs pièces que le médiateur lui demande de lui envoyer. Sans réponse à son message, le médiateur clôture le dossier.

201506012

M. A. a été contrôlé et a reçu une amende, qu'il a contestée auprès du service infractions de la STIB. Il pense en effet avoir fait l'objet d'une confusion avec un autre passager. Un de ses amis, employé par la STIB, entreprend les démarches auprès du service contrôle et intervention Field Support. Toutefois, sans réponse de la part de ce service, le médiateur conseille que M. A. paye la surtaxe réclamée.

201506015

M. R. fait part de son histoire au médiateur car il estime n'avoir pas été entendu par le service infractions de la STIB. Il a sauté dans un bus 48 non-articulé par la porte arrière et avant qu'il ait pu rejoindre le prodata situé à l'avant pour pointer sa carte 10 voyages, un contrôle a eu lieu et il a été surtaxé de 107 euros. Le service Infractions ne revient pas sur sa position car la montée à l'avant est de règle, sauf dans les bus articulés dans lesquels les dispositions ont été prises pour un pointage à quasi toutes les portes. Le médiateur avise M. R. qu'il clôture le dossier de médiation, étant à court d'arguments pour le défendre.

201506017

M. S. a validé son titre de transport 4 minutes avant le contrôle dont il a fait l'objet. Il a contesté la surtaxe qui lui a été infligée et s'adresse au médiateur car il n'a pas réussi à se faire entendre auprès de la STIB. Le médiateur ne peut que confirmer la surtaxe car le contrôleur a noté explicitement que la validation a eu lieu lors du contrôle. Il en avise M. S.

201506019

Mme D. explique n'avoir pu validé en montant sur le bus 71, car il était bondé. Le service Infractions de la STIB estime que le voyageur doit préparer son titre de transport avant de monter dans le véhicule. Il s'avère aussi lors de l'enquête menée par la STIB que le bus n'était pas bondé, comme l'affirme Mme D. Aucun autre passager n'a d'ailleurs été sanctionné lors de ce contrôle. Le médiateur, faute d'arguments, clôture le dossier et en avise Mme D.

201506023

M. M. pense avoir validé sa carte 10 voyages en montant dans le tram. Sa surprise est grande lorsque lors du contrôle il apparaît que ce n'est pas le cas. Il conteste l'amende et son montant auprès de la STIB et ensuite il en fait de même auprès du médiateur. Toutefois, le médiateur ne peut lui donner raison. Il explique qu'il convient d'être vigilant lors de la validation. Il ne suffit pas de placer la carte devant la borne, il faut aussi être attentif à la tonalité et au clignotement du témoin. Toutefois, il précise qu'il **recommandera** à la STIB d'expliquer plus clairement les règles de "bonne validation" à ses clients.

201506028

M. L. a été contrôlé sans titre de transport validé gare du Nord. En montant dans le tram 25 à Etterbeek, il n'a pas réussi à valider sa carte 10 voyages et le chauffeur a refusé son billet de 20 euros. M. L. a pointé en sortant de la gare du Nord. Mais les faits sont là: lors du contrôle, son titre de transport n'était pas valable et pointer à la sortie n'est pas valider un titre de transport. Le médiateur explique cela à M. L. qui a entretemps payé l'amende.

201506029

Mme B. est montée dans le métro à la station Louise où les portiques étaient ouverts. Elle n'a pas validé son titre de voyage, pensant que les appareils étaient hors d'usage. Lors du contrôle gare du Midi, il s'est toutefois également avéré que sa carte 10 voyages n'était plus valable, tous les trajets ayant été utilisés. Elle conteste la surtaxe infligée car elle part du principe que si les portillons avaient été fermés à Louise, elle aurait dû pointer et se serait aperçue qu'elle n'avait plus de crédit sur sa carte et elle en aurait alors acheté une. Le médiateur rappelle l'obligation de pointer, même lorsque les portillons sont ouverts. Il clôture sa médiation faute d'autres arguments à faire valoir, tout en **recommandant** à la STIB de prévoir une information adaptée en cas de panne.

201507001

M. B. estime que la surtaxe de 107 euros qu'il a reçue est injustifiée. Il explique avoir voulu acheter un ticket au distributeur qui a pris son argent mais ne lui a pas donné de ticket. Le service Infractions estime que M. B. aurait dû acheter un ticket en montant sur le bus quitte à se faire rembourser l'achat manqué. Le médiateur clôture le dossier.

201507003

M. N. a été surtaxé sur le tram 81 car son titre de transport n'était pas validé. Il estime la sanction injuste car il n'a pu atteindre l'appareil de validation tant le tram était bondé. Le service des infractions estime pour sa part que ce n'est pas une raison, car les voyageurs circulant en heure de pointe pourraient alors voyager sans payer. Le médiateur avise M. N. de cette position et sans autre argument à avancer, clôture le dossier de médiation.

201507005

M. B écrit pour son fils, verbalisé alors que son abonnement mensuel était valable et tenu de payer 107 euros. Son fils a été verbalisé une 2ème fois par un autre agent, 7 minutes après la 1ère infraction. M. B. n'arrive pas à se faire entendre de la STIB et demande au médiateur d'intervenir. Le médiateur contacte le service infractions qui annule le 2ème PV. La surtaxe de 107 euros est ramenée à 10 euros puisque le fils de M. B. était bien en possession d'un abonnement en ordre au moment des faits. Le malentendu venait du fait que le paiement de M. B. était arrivé tardivement auprès du service comptabilité de la STIB.

201507007

Mme I. a circulé sur les lignes de la STIB en n'étant pas en possession d'un titre de transport valable. Elle a invoqué auprès du service des Infractions diverses raisons pour l'expliquer, mais celui-ci ne s'est pas rendu à ces arguments. Auprès du médiateur, les arguments sont semblables: un jour férié, il est impossible de recharger un abonnement, son patron ne l'a pas payée, la machine n'a pas pointé son titre de transport. Le médiateur ne peut que confirmer la décision prise par la STIB et explique à Mme B. que les arguments qu'elle avance ne peuvent constituer une raison pour voyager sans payer ou valider son titre de transport.

201507008

Mme A. contacte le médiateur car elle estime avoir été verbalisée injustement. Après avoir rechargé sa carte Mobib à un automate le 2 juillet, elle a poursuivi son voyage et a été sanctionnée n'étant pas en possession d'un titre de voyage valable. Elle estime qu'ayant payé, la surtaxe de 107 euros qui lui est demandée est injuste. Toutefois, son abonnement acheté le 2 juillet ne prenait effet que le 3 juillet. Cette mention figure sur le reçu fourni lors de l'achat. Mme A. était donc bien en infraction et le médiateur ne peut que clôturer son dossier.

201507009

Mme A. téléphone pour sa fille, qui a été verbalisée pour défaut de pointage et dont l'abonnement a été confisqué car une tâche de vernis masquait des informations peu importantes, dit-elle. La surtaxe a été ramenée à 10 euros puisqu'il s'agit d'un abonnement, mais Mme A. conteste les autres 10 euros demandés pour la confection d'un nouvel abonnement. Renseignements pris, le service médiation découvre que la tâche masquait pourtant la date de naissance de la jeune fille, ce qui est une information importante. Le médiateur informe Mme A. et clôture le dossier.

201507018

Mme M. écrit au médiateur car un huissier lui réclame un montant dépassant 700 euros pour une amende impayée en 2012. Elle affirme avoir payé en liquide à une Bootik les 10 euros réclamés ; elle disposait en

effet d'un abonnement en règle et la surtaxe avait dès lors été ramenée à ce montant correspondant aux frais. Ayant souvent déménagé ensuite, elle n'a pas été tenue au courant des diverses réclamations et a été rappelée à cette histoire lors de la visite de l'huissier en janvier 2015, venant lui signifier qu'un jugement avait été rendu. Le médiateur n'est en principe pas compétent puisque les faits datent de plus de 3 mois et qu'un jugement a été rendu. Toutefois il se renseigne auprès du service infractions qui explique que les 10 euros payés par Mme M. étaient en réalité dus pour un duplicata d'abonnement. L'amende n'a pas été payée et la justice a suivi son cours. De plus, il s'avère qu'il s'agit de deux infractions, le montant de la deuxième surtaxe étant doublé puisque les deux infractions ont été notées dans un délai de moins de deux ans. Le médiateur ne peut plus rien faire et en avise Mme M.

201507020

M. Z. a été verbalisé, alors qu'il se trouvait au Maroc. Il semble s'agir d'une usurpation d'identité. Le service infractions demande à M. Z. de déposer plainte auprès de la police. L'enquête suit son cours et le dossier de recouvrement a été mis en suspens à la STIB. Le médiateur en avise M. Z.

201507026

Le cabinet du Ministre envoie au médiateur le dossier de Mme A. qui a demandé l'intervention du Palais royal devant l'accumulation des montants qu'elle devait payer suite à diverses surtaxes et les frais encourus pour non-paiement. Le cabinet souhaite que le médiateur intercède auprès de services de la STIB. Le médiateur rappelle qu'il dépend de la Région mais qu'il n'a aucun pouvoir décisionnel vis-à-vis de la STIB ; il a un droit d'investigation et de recommandation. Après s'être renseigné, il constate qu'une partie du dossier est ancien et a été clôturée par une décision de la Justice de Paix, qu'un huissier de justice doit faire exécuter. L'autre partie du dossier concerne deux infractions dont le montant s'élève au-delà des 1000 euros, suite aux frais de rappel. La STIB a accepté un plan de recouvrement pour une partie de la somme due. Le médiateur propose au cabinet un courrier proposant la solution amiable du plan de paiement ainsi que le conseil de s'abonner afin d'éviter les surtaxes à l'avenir.

201507027

Mme K. a été verbalisée alors qu'elle circulait sur le 54, son titre de transport n'étant pas validé. Comme le PV mentionne erronément qu'elle circulait sur le tram 81, le service infractions accepte de réduire la surtaxe à 10 euros, bien que la surtaxe de 107 euros soit justifiée, Mme. K. disposant d'une carte 10 voyages et non d'un abonnement. Mme K. en est avisée.

201507028

M. D. a été verbalisé car il voyageait sans titre de transport. Il affirme avoir voulu renouveler son abonnement vers 10h45. Il a été verbalisé à 11h41 étant sans titre de transport. Il a ensuite déposé plainte à la police à 14h07, pour perte de documents. La STIB constate qu'il n'est pas autorisé de voyager sans titre de transport validé et maintient la surtaxe. Le médiateur en avise le plaignant.

201507029

M. A. a été verbalisé mais affirme avoir pointé sa carte. Il demande à disposer de ses données de pointage. Le service Infractions avait déjà confirmé l'absence de pointage à M. A. et lui avait aussi fait parvenir la demande d'extraction de données privées STIB. M. A. remercie le service Infractions.

201507030

Mme H. a été verbalisée sans titre de transport valable. Elle affirme avoir rechargé sa carte la veille sur MY BOOTIK ON LINE. Elle n'a toutefois pas tenu compte du message qui apparaît à cette occasion, disant que

le titre de transport acheté par ce biais est chargé soit endéans les 24 h sur les appareils GO et valideurs de métro, soit endéans maximum 4 jours pour les valideurs mobiles sur véhicules. Ayant pris le tram, pourvu d'un valideur *mobile*, les dernières informations concernant son nouvel abonnement n'étaient pas encore chargées. Voyant que sa carte MOBIB n'était pas valable lors de la validation, elle aurait dû acheter un titre de transport sur le véhicule et le valider pour être en règle sur le tram. Le médiateur lui explique cela dans sa réponse.

201508001

M. A. prend le métro à Schuman et se fait contrôler en sortant à Botanique. Son titre de transport n'ayant pas été validé, il est redevable d'une surtaxe de 107 euros, confirmée par le service Infractions. M. A. s'adresse alors au médiateur en faisant valoir qu'il est étranger à Bruxelles et qu'à cause des travaux à la gare Schuman, il n'a pas vu les valideurs pour oblitérer sa carte. Le service infractions rejette ces arguments en produisant une série de photos identifiant 7 emplacements où se trouvent des valideurs, de même qu'un message incitant les usagers à valider malgré les travaux. Le médiateur clôture ce dossier en ne pouvant donner satisfaction au M. A. mais en lui faisant parvenir les photos de la station.

201508002

Mme D. travaille au CPAS d'Anderlecht et présente le cas de M. B., qu'elle suit pour médiation de dettes. M. B a reçu plusieurs PV de la STIB, en 2011, 2012, 2013 et 2014. Elle estime qu'un contrat de transport est conclu entre la STIB et son usager dès le moment où ce dernier utilise ce moyen de transport, qu'il dispose ou non d'un titre de transport. Elle affirme également que les procédures juridiques découlant d'un contrat de transport de personnes sont prescrites après un an. Pour ceci, elle se base sur des jugements prononcés en 2012 par la justice de paix de Bruxelles. Toutefois la STIB n'a pas laissé s'écouler un délai inférieur à un an pour les PV concernés et le délai de prescription n'a pas été dépassé. Les montants restent dus. Le médiateur communique cela à Mme D.

201508005

M. D. a été sanctionné d'une surtaxe de 107 euros, car il n'avait pas validé sa carte 10 voyages. Il estime qu'étant en possession d'un titre de transport qui témoigne de sa bonne foi, la surtaxe devrait être réduite à 10 euros. Le médiateur lui explique que ce raisonnement ne vaut que pour les abonnements qui offrent un nombre illimité de voyages dans une période limitée, mais non pas pour les titres de transport à l'unité, car les abus seraient fréquents. La bonne foi n'est pas un argument pour voyager sans valider son titre de transport. Le médiateur en informe M. D. et clôture le dossier.

201508008

M. B. a pris le métro à Simonis venant de la ligne 19. Dans ce couloir il n'y a pas de portiques et il dit avoir normalement validé sa carte MOBIB de 5 voyages. Arrivé à Montgomery, les agents constatent que la carte n'a pas été validée. M. B. argue de sa bonne foi et demande l'annulation de la surtaxe. La plainte est recevable. Après enquête auprès du service infractions, il apparaît que la carte a été validée 5 jours avant le contrôle et quatre fois après celui-ci. Le voyageur étant responsable de la validation de son titre de transport, l'infraction est maintenue et le plaignant en est informé.

201508010

Venant de De Brouckère, Monsieur W. a été contrôlé à son arrivée à la station Erasme où les agents de contrôle constatent qu'il n'y a pas eu pointage. Un procès-verbal est dressé. M. W. acquitte la surtaxe demandée, mais quelques jours plus tard, il constate un dysfonctionnement de cette carte 10 voyages et va l'échanger à la Bootik de la station gare de l'Ouest. Dès lors, il conteste l'infraction reçue quelques

semaines auparavant et met en cause le dysfonctionnement du titre de transport. La plainte est recevable auprès du service de médiation qui demande une analyse des trajets mémorisés sur la carte. A l'issue de l'enquête, il apparaît que, probablement par distraction, ce voyageur n'a pas prêté attention aux signaux sonores et lumineux du valideur de la station de métro 1 et 5 De Brouckère et la carte n'a pas été validée. Par contre les trajets restants ont bien été débités ensuite, ce qui exclut une défectuosité de ladite carte. Le plaignant est informé du refus de la STIB de rembourser la surtaxe.

201508011

Mme W. du service de soutien à la jeunesse de la Ville de Bruxelles contacte le médiateur pour une de ses protégées, mineure d'âge dont les parents sont déchus de leurs droits. Sa dette à l'égard de la STIB s'élève à plus de 1000 euros. N'ayant aucun revenu, elle n'a pas la possibilité de payer une telle somme. Le service d'aide à la jeunesse l'a récemment mise en ordre d'abonnement et demande l'aide du médiateur pour réduire sa dette, cherchant à éloigner le surendettement qui la menace. Le médiateur expose la demande au service infractions de la STIB. Celui-ci consent, étant donné la situation de précarité de la jeune fille, à réduire les six infractions de la jeune fille à 10 euros par infraction, tout en insistant sur le fait que toute nouvelle infraction sera sanctionnée selon la législation. Mme W. remercie et veillera au renouvellement de l'abonnement à son échéance.

201508015

Alors qu'elle circulait sur le tram 7, Mme B. a reçu une surtaxe. Elle se justifie auprès du médiateur en disant qu'elle était pressée, n'avait pas de monnaie et pas de solde sur sa carte bancaire. Ces arguments peuvent expliquer mais non justifier le fait de voyager sans ticket. Le médiateur ne peut intervenir plus avant, clôture le dossier et en avertit Mme B.

201508016

M. V. a été sanctionné alors qu'il circulait avec sa maman sur le tram 3 entre les arrêts Buissonnets et Heembeek. Le tram parcourt la distance entre ces 2 arrêts en moins de 2 minutes. A 8h14, il a validé le ticket de sa maman et le sien en même temps, à l'avant du tram, étant entré par le milieu. L'agent, monté à Heembeek, a contrôlé son billet et celui de sa maman à 8h15, mais n'a sanctionné que M. V., pour « **pointage en vue du contrôle** ». Le médiateur entend son argumentation et la transmet au service infractions qui, devant les anomalies relevées, accepte de classer le dossier sans suite.

201508020

Mme M. a pris le métro à la Porte de Hal où les portillons étaient ouverts; elle affirme avoir passé néanmoins sa carte devant le valideur mais s'est vu infliger une surtaxe à la station Bockstael, aucun trajet n'ayant été décompté de sa carte Mobib. Elle s'offusque que la STIB la considère comme une tricheuse et demande l'intervention du médiateur. La plainte est recevable. Le service de médiation procède aux investigations et il en ressort que, bien que les portillons soient effectivement en panne à la Porte de Hal, les valideurs fonctionnaient normalement. L'obligation de valider persiste et le voyageur est tenu de s'assurer que la validation a bien été effective. A court d'arguments, le médiateur informe la voyageuse qu'il ne peut faire modifier la décision de la STIB.

201508022

M. A. a acheté un ticket dans le tram 7 à Montgomery. Le ticket est validé à 15h57. Il est contrôlé dans le même tram à 16h et reçoit un PV où l'heure indiquée est de 15h05. Comme son ticket était correctement validé dès l'achat, quelques minutes avant le contrôle, M. A. s'adresse au médiateur pour annuler la surtaxe. La plainte est recevable. Le service de médiation entreprend les investigations, qui prouvent une

erreur d'encodage manifeste de la part du contrôleur. (15h05 au lieu de 16h05). Le service Infractions accepte de classer le dossier sans suite. Le médiateur en informe le voyageur, qui le remercie.

201508023

Mme T. a été verbalisée car son ticket n'était pas validé. Elle argumente en affirmant n'avoir pas eu le temps d'arriver au valideur situé à l'avant du bus, alors qu'elle montait à l'arrière avec une poussette. Le service infractions a refusé cette argumentation. Le médiateur rappelle à Mme T. l'obligation de monter à l'avant dans les bus non-articulés.

201508025

M. L. a pris le métro à la station Schuman, qui est en travaux. Elle n'est pas équipée de portiques et M. L. n'a pas remarqué qu'il y avait des valideurs aux différents accès. Contrôlé à la station Louise, ce voyageur écope d'une surtaxe de 107 euros pour "défaut de titre de transport". M. L. refuse de payer car il y a selon lui une insuffisance de la STIB (défaut de portiques, manque d'information). Le dossier est déjà transféré au bureau Modero lorsque le plaignant s'adresse au médiateur pour contester l'infraction un mois et demi plus tard. La requête est recevable mais le service de médiation lui fait parvenir une série de photos montrant les différents valideurs présents dans la station Schuman, parfaitement visibles. Il n'y a pas d'argument à faire valoir auprès de la STIB pour excuser le défaut de validation et le médiateur conseille au plaignant de demander l'étalement du paiement de la surtaxe.

201508029

Mme M. a été victime du vol de ses pièces d'identité et entre autres de sa carte Mobib, alors qu'elle se trouvait sur le bus. Ayant été contrôlée, elle a été sanctionnée d'une amende de 107 euros. Le médiateur, exposant au service infractions tous les éléments et entre autres la plainte déposée à la police, parvient à réduire la pénalité à 2,50 euros, le prix d'un ticket acheté à bord.

201508030

M. L. écrit pour sa fille qui a été verbalisée. Il ne conteste pas les faits, mais estime qu'il y a discrimination, car les amis en compagnie de sa fille ont été contrôlés en même temps qu'elle mais n'ont pas été verbalisés alors que d'après M. L., certains étaient dans la même situation que sa fille. Il demande au médiateur de lui fournir tous les PV notés sur le véhicule dans lequel se trouvait sa fille, ce que bien entendu le médiateur refuse. Il lui communique toutefois le nombre total de PV et la tranche d'âge correspondant à celle de sa fille, ce qui ne satisfait pas le plaignant qui continue à prétendre que certains amis de sa fille n'ont pas reçu de PV. La demande est réellement non fondée compte tenu des circonstances et le médiateur clôt le dossier.

201509004

M. S. est récemment réfugié en Belgique et se trouve dans une structure de la Croix-Rouge. Il ne parle pas le français et n'a aucune maîtrise du système de transport public bruxellois. Il a été contrôlé sans titre de transport et la Croix-Rouge intervient auprès du médiateur pour expliquer la situation et tenter d'éviter que le dossier ne soit envoyé aux huissiers de justice. Le médiateur obtient du service infractions, à titre exceptionnel et compte tenu des circonstances internationales vécues par les réfugiés, de réduire la surtaxe à 10 euros, montant que la Croix-Rouge est en mesure de régler. Le médiateur propose par ailleurs à la Croix-Rouge de s'aligner sur ce que font les CPAS et Fedasil: faire l'acquisition de cartes 1 voyage. Les migrants auront ainsi une solution de mobilité en cas de démarches à effectuer tout en restant dans le cadre de la légalité.

201509013

Mme D. a été sanctionnée d'une amende de 107 euros et, après que le service infractions ait refusé de revoir sa position, elle s'adresse à la médiation. L'amende lui a été donnée pour n'avoir pas validé son titre de transport en prenant le métro à Schuman. Elle affirme n'avoir pas vu de valideurs dans la station, en travaux depuis de nombreuses années. Toutefois, le médiateur ne peut suivre cette argumentation, car en essayant de résoudre une précédente plainte, il a reçu du service infractions une série de photos montrant les emplacements des valideurs à différents endroits de la station Schuman. Le médiateur communique cette information et les photos à Mme D. tout en regrettant de ne pouvoir l'aider plus avant.

201509014

La plainte de M. K arrive auprès du médiateur par le biais de l'ombudsman de l'énergie. M. K. n'a pas pu montrer son titre de transport lors du contrôle dont il a fait l'objet. Il affirme l'avoir retrouvé quelques instants après, mais le PV était alors déjà encodé. Le service infractions refuse de revoir sa position. Il est clairement prévu par le règlement que le titre de transport doit être montré au moment du contrôle. De plus, la correspondance qu'a faite M. K. ne figure pas sur son ticket, ce qui ne plaide pas en faveur de sa bonne foi. Le médiateur en avise M. K. et clôture son dossier.

201509016

M. S. et son épouse sont en route vers l'aéroport dans le bus 21. En y arrivant, tous deux ont été sanctionnés pour n'avoir pas choisi le tarif aéroport en montant à bord du bus. Leur abonnement étant chargé de ce ticket particulier, ils estiment injuste la surtaxe qui leur a été infligée. Ils argumentent que rien dans le bus n'indique qu'il faut valider de manière particulière quand on va à l'aéroport. Le médiateur transmet ces arguments au service infractions, qui accepte de revoir les PV. Il procédera au remboursement, les amendes ayant déjà été payées par les voyageurs.

201509017

Mme L. écrit pour sa fille, qui a été sanctionnée, ne disposant pas d'un titre de transport valable. Après un échange de courrier déjà conséquent avec le service des infractions, et n'ayant pas réussi à se faire entendre, elle s'adresse au médiateur. Sa fille a voyagé le 18 août sur les lignes de la STIB, mais sur le PV, le ticket date du 13 août. Mme L. conteste formellement que sa fille ait pu disposer d'un ticket daté du 13 août. Sa fille n'était pas à Bruxelles ce jour-là. Elle explique que sa fille a été verbalisée le 18 août alors qu'elle venait d'acheter un ticket au conducteur de bus. Avant de le valider, elle a laissé passer quelques personnes devant elle, parmi lesquelles se trouvaient les contrôleurs. Ceux-ci lui demandent son ticket et constatant qu'il n'est pas validé, ils la sanctionnent. Toutefois, en recopiant le n° du ticket concerné, ils se trompent d'un chiffre. Ce n° erroné renvoie à un ticket utilisé le 13/8, mais qui n'a rien à voir avec la fille de Mme L. Après avoir constaté cette erreur, le médiateur poursuit l'enquête avec l'aide du service infractions de la STIB. Celui-ci parvient à retrouver la date de la vente du ticket et la ligne concernée, prouvant ainsi définitivement la bonne foi de la jeune fille. La surtaxe est réduite à 10 euros. Mme L. remercie le médiateur, mais ne peut s'empêcher de remarquer la somme de coïncidences et d'anomalies qui, sans son insistance, auraient fait prendre sa fille pour une fraudeuse. Elle remarque aussi que les nouveaux usagers manquent cruellement d'informations lorsqu'ils empruntent les transports publics bruxellois pour la 1ère fois.

201509018

M. N. a été sanctionné, mais possède un abonnement. La surtaxe a, comme il se doit, été réduite à 10 euros. Toutefois M. N. n'a pas payé dans les 10 jours ouvrables impartis et la surtaxe a été portée à nouveau à 107 euros, que M. N. n'a pas non plus payés. Suite au courrier des huissiers qu'il a reçu, il s'adresse au médiateur, qui, à ce stade, ne peut plus l'aider, car l'amende date du mois de juillet.

201509022

Mme H., de nationalité étrangère, a été sanctionnée d'une surtaxe de 107 euros car elle a donné sa carte d'identité, ne comprenant pas que les contrôleurs lui demandaient en réalité son titre de transport. Les agents l'ont verbalisée alors qu'elle disposait cependant d'un titre de transport valable. Son seul problème a été qu'elle ne comprenait pas le français et que les agents ne parlaient pas anglais. Ils ont promis d'envoyer un e-mail au service d'infraction afin d'expliquer cela car ils étaient dans l'impossibilité d'annuler le rapport une fois celui-ci encodé. Le service d'infraction n'ayant pas reçu cet e-mail, refuse d'annuler la surtaxe, qui a entretemps été payée.

201509028

M. S. s'inquiète de son paiement tardif de l'amende de 10 euros, qu'il avait perdu de vue. Il voudrait savoir si son paiement a été réceptionné et si son dossier peut être considéré comme clôturé. Le médiateur lui répond qu'il transfère sa demande au service infractions qui confirme la chose.

201509030

Mme M. a reçu une surtaxe multiple: une pour elle et une pour chacun des enfants qui l'accompagnaient. Distracte par la foule dans la gare Centrale et cherchant son chemin, elle n'a pas vu les valideurs. Les contrôleurs l'ont sanctionnée elle et ses enfants. Devant l'énormité du montant à payer, elle souhaite l'intervention du médiateur. Celui-ci prend contact avec le service des infractions de la STIB qui accepte de réduire exceptionnellement les surtaxes à 10 euros chacune, puisque Mme M. peut prouver qu'elle venait d'acheter ses titres de transport, bien que non validés.

201509032

Mme B. contacte le médiateur après avoir reçu la notification de la justice de paix de Forest pour trois amendes non payées. Elle souhaite en étaler le paiement. Le médiateur ne peut plus intervenir à ce stade car l'affaire a été coulée en force de chose jugée et en avise Mme B.

201510001

Depuis quelque temps, la STIB n'envoie plus de courrier signalant la fin de validité d'un abonnement annuel, avec comme conséquence que ses usagers perdent complètement de vue la date de renouvellement de l'abonnement. C'est la mésaventure qui est arrivée à la famille Y., dont la jeune L. a été contrôlée au lendemain de la date d'expiration de son abonnement scolaire. M. Y. a immédiatement acheté un nouvel abonnement pour sa fille, mais s'adresse au médiateur devant l'importance de la somme de la surtaxe demandée par le service "infractions" face au prix de l'abonnement scolaire. Le médiateur parvient à réduire la surtaxe à l'amende administrative minimale, étant donné le passé vierge de toute infraction de cette famille. Le médiateur recommandera par ailleurs aux services commerciaux de la STIB de trouver le moyen adéquat (mail, sms, courrier) afin d'avertir ses usagers de la fin imminente de la validité de leur abonnement annuel. La mention apparaissant sur les valideurs est difficilement lisible lors de la lecture de la carte Mobib et ne peut suffire comme rappel de cette date fatidique.

201510002

Plusieurs fois déjà, le fils de Mme B. a été surtaxé pour n'avoir pas renouvelé son abonnement à temps. Cette fois, l'amende est doublée, car il y a récidive endéans les deux ans. Face au montant de 214 euros, Mme B. demande l'intervention du médiateur. Toutefois celui-ci ne peut faire valoir d'arguments favorables pour contrebalancer l'historique d'infractions de l'utilisateur. Il conseille à Mme B. de demander un étalement du paiement.

201510003

M. W. explique l'amende qu'il a reçue par le fait qu'il ne connaît pas Jette et qu'il a pris par erreur un bus de la STIB en voulant prendre un bus De Lijn. Il ne s'en est aperçu qu'au moment du contrôle. Le médiateur ne peut malheureusement rien pour lui: les véhicules des deux sociétés sont différents et les modes de paiement aussi. Il regrette que le chauffeur ne lui ait pas indiqué que sa carte n'était pas valable et explique qu'il existe à Bruxelles des tickets valables tant sur les lignes De Lijn que STIB.

201510006

M. B. a oublié de valider sa carte en montant dans le bus. Suite au contrôle, une amende de 107 euros lui a été infligée. Après que sa bonne foi n'ait pas été entendue par le service Infractions de la STIB, il se tourne vers le médiateur, qui ne peut que confirmer l'amende et conseiller à M. B. de demander éventuellement des facilités de paiement.

201510007

Mme C. écrit au médiateur pour expliquer que son fils a été sanctionné pour n'avoir pas validé son titre de transport. Le médiateur ne peut que confirmer la décision prise par la STIB et conseille à Mme C. de demander un étalement des paiements.

201510016

Mme M. conteste une infraction: elle est persuadée avoir rechargé sa carte 10 trajets et envoie d'ailleurs la preuve de son paiement. En montant dans le tram, elle s'est rendu compte que sa carte n'était en réalité pas rechargée, mais a continué son voyage. Elle a été contrôlée et, n'ayant pas de titre de transport valable, a été verbalisée. La cliente estime que cette infraction trouve sa source dans la défaillance du système STIB de rechargement de sa carte et qu'elle ne doit donc pas la payer. Toutefois, le service infractions refuse d'annuler l'amende. Elle se tourne vers le médiateur, qui confirme que si elle constate que sa carte n'est pas valide, il lui appartient de se procurer un autre titre de transport. Le remboursement éventuel des titres payés mais non chargés sur la carte peut se faire en contactant le service des ventes ou en se rendant en Bootik ou Kiosk.

201510018

M. A. conteste l'amende qu'il a reçue, car il disposait d'un ticket validé. Renseignements pris par le médiateur auprès du service infractions, il s'avère que le ticket a été pointé alors que le contrôle avait commencé. Le médiateur rappelle l'importance de valider à la montée dans le véhicule et non "en vue du contrôle".

201510021

M. B. conteste la surtaxe qui lui a été infligée Gare Centrale. Il venait de s'acheter une carte 10 voyages et se rendait vers le métro. Il s'est retrouvé dans la zone contrôlée sans s'en rendre compte et sans avoir validé la carte qu'il venait de s'acheter. Après intervention du médiateur, le service infractions accepte de réduire la surtaxe à 10 euros, à titre exceptionnel et parce que la bonne foi de M. B. est démontrée par son achat datant de quelques minutes seulement.

201510024

Mme L. conteste la surtaxe que la STIB lui inflige pour avoir voyagé sans avoir validé son titre de transport. Elle se tourne vers le médiateur et invoque le fait qu'elle était au téléphone comme explication au fait qu'elle n'ait pas pointé en montant dans le bus 95. Un contrôle a lieu à l'arrêt suivant et l'agent voit qu'elle valide sa carte alors que le contrôle a débuté. Le médiateur ne peut rien pour infléchir cette décision du service

infractions, car les règles sont précises: il faut valider son titre de transport à la montée dans le véhicule. Il clôture son dossier en rappelant cette règle à Mme L.

201510027

M. R. n'a pas eu l'occasion de s'acheter un ticket pour prendre le tram, l'automate étant hors service. Devant impérativement arriver à l'heure pour son travail, il monte malgré tout dans le tram 19 et se fait contrôler. Il conteste l'amende car il estime qu'il est victime d'un concours de circonstances. Malheureusement, le médiateur ne peut le suivre dans ce raisonnement: la STIB considère en effet qu'il faut s'organiser pour voyager sur ses lignes. Il transmet la plainte de M. R. quant à "l'arrogance" dont aurait fait preuve le contrôleur, mais lui recommande de payer la surtaxe due, celle-ci n'étant pas négociable.

201510028

M. O. a été verbalisé pour avoir pointé son titre de transport en vue du contrôle. Le médiateur ne peut rien pour l'aider et explique que les agents de contrôle relèvent qu'il arrive fréquemment que des personnes voyagent avec une carte sans la pointer et que ce n'est qu'en voyant qu'un contrôle se prépare, qu'elles valident rapidement. Si cette attitude est relevée par les contrôleurs, une surtaxe est infligée.

201511002

Mme G. écrit car sa fille a été verbalisée sur le bus 38. Dans la matinée, elle a acheté deux voyages à un automate. Elle n'a reçu qu'un seul ticket, mais n'étant pas familiarisée avec les transports publics bruxellois, elle a cru de bonne foi, ayant payé 4,20 euros, que ce ticket lui donnait droit à deux voyages. En fin de journée, au retour, elle pensait avoir validé son ticket, ce qui s'est révélé inexact lors du contrôle de son titre de transport. Elle a été surtaxée de 107 euros. Le médiateur parvient à plaider sa cause auprès du service infractions de la STIB, qui, à la lecture de l'explication de Mme G., annule exceptionnellement la surtaxe infligée à sa fille.

201511004

Pensant que les cartes MOBIB ne sont plus nominatives, M. B. a chargé un abonnement mensuel sur la carte inutilisée de sa compagne et a été contrôlé. Une surtaxe de 107 euros lui a été infligée. Il demande l'annulation de cette amende, estimant qu'il a bel et bien dépensé 49 euros pour un abonnement. Le médiateur lui explique que le contrôleur a déjà fait preuve de compréhension car la surtaxe due en cas d'utilisation du titre de transport d'un tiers est de plus de 400 euros, car cela s'apparente à de la fraude aggravée. Il conseille à M. B. de payer son amende et de se renseigner auprès du service commercial afin de voir comment le montant chargé sur la carte de sa compagne pourrait être transféré sur une carte qui lui serait personnelle.

201511008

M. D. a oublié de pointer lors du transit qu'il effectue entre le bus et le métro. Lors du contrôle, il se voit infliger une amende de 107 euros qu'il conteste, car il était encore dans les délais d'un transit (1h). Sa carte lui est par ailleurs confisquée sans explication. Constatant les faits ainsi exposés, le service Infractions de la STIB accepte, à titre exceptionnel, de ramener l'amende au montant de 10 euros.

201511009

La fille de M. D. a été contrôlée alors qu'elle n'avait pas pointé son titre de transport, probablement par distraction. En dépit des circonstances pénibles (décès récent d'un proche) pouvant expliquer que la jeune fille n'a pas pointé en montant dans le véhicule, la STIB refuse d'annuler la plainte, car elle estime que les raisons d'être distrait sont nombreuses et que, dans un souci d'équité, elle ne peut en tenir compte. Par

ailleurs, le montant de la surtaxe paraît élevé à M. D, mais ici, c'est la réglementation de la Région bruxelloise qui fixe les montants et ils ne sont malheureusement pas négociables. Le médiateur répond en ce sens à Mme D.

201511015

M. L. a été verbalisé sans titre de transport et conteste cette surtaxe. Lors de l'enquête interne initialisée à la demande du médiateur, plusieurs incohérences sont constatées dans le PV, entre autres le n° de la ligne ne correspond pas. Sur base de ces contestations, le service infractions décide de classer ce PV sans suite.

201511016

Mme M. revient (voir cas 07018) vers le médiateur en demandant son aide pour l'apurement de sa dette, suite à deux amendes non payées, augmentées des frais d'huissier, Le médiateur ne peut plus rien puisque l'affaire a été jugée devant la justice de paix. Il conseille à Mme M. de s'adresser au service de remédiation de dettes de sa commune.

201511017

Peu familiarisée avec les transports publics à Bruxelles, Mme D. est montée dans un bus de la STIB pensant qu'il s'agissait d'un bus De Lijn. Malheureusement, le chauffeur n'a pas relevé que Mme D. montrait un Buzzypazz De Lijn et pas un titre de transport STIB. Mme D. a été contrôlée et verbalisée. Malheureusement, le médiateur ne peut faire valoir les arguments de Mme D., mais il regrette que les conducteurs n'accordent pas plus d'attention à ce que les passagers leur montrent comme document en montant dans leur véhicule. Une simple observation éviterait bien des déboires. Le médiateur suggère et **recommandera** que toute anomalie constatée par le conducteur soit signalée au voyageur.

201511018

Mme A., avocate, écrit pour sa cliente, verbalisée d'un montant de 214 euros, jugé excessif. De plus, lors du contrôle, les agents sembleraient avoir été grossiers, avoir fait preuve de racisme et émis des menaces, selon les affirmations de la voyageuse contrôlée. Le médiateur, devant la gravité des faits, interroge les services de la STIB. Ceux-ci communiquent en ce qui concerne le montant de l'amende en précisant qu'il s'agit d'une récidive endéans les deux ans et qu'à ce titre le montant est doublé. Pour ce qui est du contrôle lui-même, aucun rapport d'incident n'a été rédigé par les agents. Le médiateur communique ces informations à Mme A. et par ailleurs, plainte ayant été déposée au Parquet, se déclare incompétent pour ce volet-là, conformément à la réglementation.

201511024

Mme L. écrit au médiateur car elle a reçu une surtaxe, n'étant pas en ordre de titre de transport lors d'un voyage sur les lignes de la STIB. Elle ne conteste pas la surtaxe mais la trouve disproportionnée. Le médiateur lui explique que les montants sont fixés par Arrêté de la Région et ne sont pas négociables.

201511026

M. D. a acheté un ticket de métro gare du midi pour se rendre au match Belgique-Italie. Il fournit le relevé de compte bancaire le prouvant. Sur le quai de la station, dans la foule, son ticket lui a échappé des mains et il n'a pas pu le retrouver. Il a été contrôlé au Heysel et est contraint de payer une surtaxe. Après avoir vainement expliqué son aventure au service infractions, il explique au médiateur qu'il procède de cette façon pour tous les matchs des Diables Rouges au Heysel et qu'il sait parfaitement que les contrôles sont nombreux. Il fournit la preuve de ses achats précédents. Il ne tient pas à risquer une amende et prend

toujours un ticket aller, le retour se faisant en voiture avec un ami. Devant l'argumentation et les preuves convaincantes du voyageur présentées par le médiateur, le service infractions accepte exceptionnellement de classer ce dossier sans suite,

201511027

M. W. a été verbalisé car il ne disposait pas d'un titre de transport. Il explique au médiateur avoir pris le métro à Mérode, après qu'un ami lui ait ouvert les portillons au moyen de sa carte Mobib Basic. Voyageant ensuite seul, M. W. n'a pu montrer de ticket lors du contrôle. Le médiateur ne peut malheureusement pas l'aider car tout voyageur doit pouvoir montrer un titre de transport validé tant qu'il se trouve dans la zone contrôlée ou sur un véhicule de la STIB.

201511030

M. K. demande au médiateur des informations concernant de multiples surtaxes au début de l'année. Il s'agit d'un dossier datant du mois d'août. M. K. avait alors expliqué que ses documents lui avaient été dérobés. Il avait déposé plainte à la police pour usurpation d'identité. Le médiateur lui explique que dans ce cas, les dossiers sont suspendus.

201512008

M. V écrit pour M. Y., jeune homme qui vient d'atteindre l'âge de la majorité. Alors qu'il a été verbalisé en 2012 pour un voyage sans titre de transport, sa mère ou son père n'ont jamais payé la surtaxe. A présent que M. Y. atteint l'âge de la majorité, le bureau d'huissiers ressort le dossier et en demande le paiement à l'intéressé. M. Y. ne dispose pas des moyens financiers, étant suivi par une association d'aide à la jeunesse et n'ayant pas encore d'emploi. Malheureusement, le service infractions refuse d'intercéder en sa faveur auprès du bureau d'huissiers et M. Y. se voit seulement proposé un étalement des paiements. Le médiateur, regrettant cette situation, en informe M. V. mais **recommande** en parallèle à la STIB une humanisation de certaines procédures.

201512012

En montant sur le tram, M. G. souhaite acheter un titre de transport au conducteur. Celui-ci n'a plus de tickets et propose au voyageur de monter malgré tout et d'acheter son titre de transport à Montgomery, en transit. Il fait toutefois l'objet d'un contrôle et d'un PV, mais le contrôleur lui conseille de contacter la STIB. Après vérification, le service infractions supprime la surtaxe et demande que M. G. paie son titre de transport à 2,50 euros par virement bancaire. Le médiateur transmet la demande et clôture le dossier favorablement pour le client.

201512013

Mme D. s'adresse au médiateur car elle ne sait plus quoi faire face à la surtaxe de 107 € qu'elle a reçue pour avoir voyagé sans titre de transport. Elle estime ne pas devoir payer autant car elle disposait d'une carte Basic 10 voyages et il lui en restait 7. Elle s'insurge contre le fait que les courriers lui soient adressés à une adresse où elle ne réside plus. Le médiateur lui répond que la surtaxe de 107 euros est bien due car elle n'est pas abonnée et qu'avoir une carte sur laquelle il reste des voyages n'est pas valable sans validation; de plus il lui appartient de communiquer ses nouvelles coordonnées à la STIB. Il lui conseille de payer l'amende rapidement afin d'éviter des frais supplémentaires.

201512016

M. L. conteste la surtaxe infligée à sa fille, qui voyageait sans titre de transport. Il argumente que la veille de ce trajet, il s'est rendu en Bootik pour régler l'abonnement mais il s'est avéré qu'il manquait un document.

Sa fille, en examen, a oublié de prendre l'argent pour s'acheter un titre à la prestation et a été contrôlée ce jour-là. Sensible au fait que toute la famille est abonnée depuis longtemps et au fait que la jeune fille se trouvait entre deux abonnements scolaires, le service infractions de la STIB accepte exceptionnellement de reconsidérer le montant de la surtaxe. Le médiateur communique cette bonne nouvelle à M. L.

201512021

Mme S. a mal validé sa carte de 10 voyages la station Gare Centrale. Elle ne s'en est pas rendu compte, car il n'y a pas encore de portillons d'accès dans cette station de métro. Lors du contrôle, une amende de 107 euros lui est infligée, dont elle conteste le montant, puisqu'elle disposait de 10 voyages valables. Le médiateur lui explique que le voyageur est responsable de la bonne validation de son titre de transport et que le montant de la surtaxe n'est pas réduit pour les titres à la prestation; ceci n'est valable que pour les abonnements.

201512022

Mme M. conteste la surtaxe infligée à sa fille qui voyageait en n'ayant pas validé sa carte mobib. La surtaxe est de 214 euros car il y a récidive. Dans ce cas, le médiateur ne peut intervenir, car il n'a aucun argument à faire valoir. Il propose à Mme M. de demander un plan de paiement.

21320 – Oubli de pointage

201501003

Mlle T. a oublié de recharger son abonnement mensuel sur sa carte Mobib. Lors d'un contrôle elle reçoit une surtaxe de 105 euros pour défaut de titre de transport valable. Elle demande l'indulgence de la STIB, car, utilisatrice du réseau de la STIB depuis 3 ans, elle n'a jamais été en infraction. La plainte est recevable mais non fondée car, à l'analyse des circonstances de l'infraction, le médiateur n'a aucun argument à faire valoir en faveur de la voyageuse. Le fait de se trouver dans un véhicule ou dans une zone contrôlée avec un abonnement périmé équivaut à voyager sans titre de transport et ce, même si on est client régulier, de bonne foi de surcroît. Le médiateur conseille de payer la surtaxe dans les délais prescrits.

201501004

Il s'agit d'un problème survenu lors d'une panne informatique qui a affecté le fonctionnement des portiques d'accès des stations de métro fin décembre 2014. Un étudiant revenant d'un long séjour en Australie a acheté un ticket à l'entrée de la station Sainte-Catherine mais, ne connaissant pas les usages, ne l'a pas oblitéré devant les portillons ouverts. Après contrôle, il lui a été infligé une amende de 105 euros. Sensibles aux arguments du médiateur et compte tenu du problème technique avéré pouvant induire la confusion, la STIB a accepté de classer ce dossier sans suite.

201502010

Mme H. a payé une surtaxe de 105 euros qu'elle trouve injuste. Elle avait oublié sa carte Mobib (payée à 75% par son employeur) et n'avait pas de monnaie sur elle. Elle a envoyé plusieurs courriels au service Infractions afin de démontrer sa bonne foi et demande de payer 10 euros seulement car elle n'a fait que deux arrêts en transports en commun. Le service infractions demeure inflexible car une carte 10 voyages n'est pas un abonnement et il faut la valider à chaque montée. Le médiateur manquant d'éléments face à l'infraction manifeste, clôture le dossier.

201503009

Mr S., étudiant, a été verbalisé et demande l'intervention du médiateur, invoquant la distraction pour justifier son oubli de pointage. Le médiateur lui répond que la STIB n'accepte pas cet argument pour voyager sans titre de transport et lui conseille de demander un étalement des paiements à la STIB.

201503010

Mme V. contacte le médiateur suite à la surtaxe qu'elle a eue pour un voyage sans titre de transport. Elle invoque l'heure tardive, le fait de ne pouvoir payer en billets de banque aux automates et sa distraction pour expliquer son voyage illicite. Le médiateur lui explique que la STIB considère que chaque voyageur doit s'organiser pour voyager sur ses lignes et que, sans titre de transport, sans menu monnaie et sans carte de banque, elle estime que Mme V. ne s'est pas organisée. Sans argument, le médiateur déclare sa demande non fondée et clôt le dossier de médiation.

201504001

Mme F. écrit pour son fils étudiant, car il a reçu une 2ème amende, cette fois de 214 euros. Il n'a pas réalisé que son abonnement n'était plus valable. Mme F. estime que la STIB devrait informer ses abonnés de l'expiration imminente des abonnements. Le médiateur déclare la demande recevable. Il ne peut toutefois y réserver de suite favorable, car la STIB argumente que le client a la faculté de contrôler cette validité en appuyant sur le bouton Info du valideur pour disposer des informations nécessaires. Il conseille à Mme F. de payer l'amende et de noter la date de validité. Il **recommande** aussi à la STIB de faciliter la consultation des informations sur les valideurs ou de trouver un moyen afin que les clients soient prévenus de la fin de validité imminente de leur abonnement, ainsi que le font par exemple les banques pour les cartes de débit et de crédit.

201505021

M. V estime que l'amende qu'il a reçue est peu proportionnée par rapport à sa distraction: il a oublié de pointer sa carte de 10 voyages en montant sur le bus. Le médiateur sait que la STIB considère qu'un oubli ne peut pas constituer une excuse et que les amendes ne peuvent pas être fixées proportionnellement. Il communique sa réponse à M. V.

21330 – Présence dans les installations

201508007

M. I. utilise la passerelle de la station Delacroix pour traverser le canal. Malheureusement, cette zone est propre à la station et se trouve en zone contrôlée. N'étant pas en possession d'un titre de transport valable, M. I se fait verbaliser. M. I. s'adresse alors au médiateur. Celui-ci ne peut argumenter en sa faveur car toute personne se trouvant en zone contrôlée doit être en possession d'un titre de transport validé et dans le cas présent, le passage vers une zone payante est clairement indiqué.

201510025

M. E. a été verbalisé à la sortie de la bouche de métro Gare Centrale, rue de Loxum. Il cherchait à rejoindre la gare centrale SNCB et, sur les indications de passants, il est descendu par cette bouche de métro. S'apercevant de l'impossibilité de rejoindre la gare SNCB par cette voie, il en est ressorti aussitôt, et a été contrôlé en haut de l'escalier. Sur l'intervention du médiateur qui explique que ce voyageur s'est fourvoyé, le service Infractions accepte de classer ce dossier sans suite.

201510026

Ici encore, Mme H. explique au médiateur utiliser les couloirs de la STIB mais ne pas voyager. Elle traverse la rue de la Loi par la gare Schuman, sans toutefois se rendre sur les quais de la STIB. Elle est pourtant verbalisée, se trouvant dans la zone contrôlée, par ailleurs fort mal délimitée dans cette station en travaux incessants depuis 8 ans. Le médiateur plaide sa cause auprès du service Infractions, qui revient avec une histoire très différente, relatée par l'équipe de contrôle: Mme H, apercevant les contrôleurs, a fait demi-tour et a cherché à échapper en courant aux contrôleurs qui la suivaient. Elle a refusé de montrer sa carte d'identité et a insulté l'équipe. Après intervention de la police, elle a été identifiée et verbalisée. Poursuivant les contrôles, l'équipe a ensuite aperçu Mme H. sur le quai attendant le métro. Le médiateur clôture cette affaire sans pouvoir intervenir favorablement pour Mme H.

21360 – Demande de plan de paiement

201502009

Mme A. n'a pas validé sa carte magnétique. Elle demande le montant de la surtaxe et la possibilité de payer en plusieurs fois. La demande paraît irrecevable à ce stade, mais renseignements pris auprès du service infractions, un montant de 105 euros lui a bien été réclamé avec la possibilité de payer en plusieurs fois. Le médiateur lui rappelle l'échéance du 1er paiement.

201504007

Mme M. écrit car son fils a été contrôlé sans titre de transport deux fois en 15 jours et elle est contrainte de devoir payer 321 euros. Le médiateur demande au service infractions d'accepter un plan de paiement, demande qui est acceptée. Le médiateur en avertit Mme M.

201504014

M. S. s'adresse au médiateur pour obtenir un plan de paiement. Le médiateur lui explique où s'adresser.

201504015

Mme A. s'adresse au médiateur pour obtenir un plan de paiement pour l'amende reçue. Le médiateur lui explique où s'adresser.

201505010

Mme T. s'adresse au médiateur pour obtenir un plan de paiement pour l'amende reçue. Le médiateur lui explique comment procéder.

201505015

Mme L. s'adresse au médiateur après avoir été surtaxée pour non possession de titre de transport valable. Elle argumente qu'elle n'est pas de Bruxelles et qu'étant étudiante elle a du mal à payer 107 euros. Le médiateur l'informe qu'il ne peut agir qu'en 2ème ligne et qu'elle peut demander un étalement du paiement de l'amende au service infractions.

201506018

M. A. demande l'étalement du paiement de son amende. Le médiateur transmet la plainte auprès du service Infractions et en prévient M. A.

22100 – Réseau

201502018

M. V. a contacté le service client car il estime inacceptable de devoir payer 2 ou 3 courses pour un seul trajet. Pour venir d'Uccle à Woluwé, il utilise 3 véhicules et dépasse l'heure de voyage autorisée pour un ticket. Malheureusement, le service clients ne peut pas changer les règles en vigueur, et le médiateur, saisi de cette plainte recevable, confirme. Toutefois, il conseille un trajet différent à Mr V., qui lui permet d'économiser du temps de transport. Il lui promet aussi de **recommander** à la STIB d'allonger la durée maximale du voyage sur ses véhicules, limitée à une heure entre les pointages, étant donné la congestion du trafic à Bruxelles.

201507011

Mme B. se plaint des horaires du tram 94 en travaux et au recours à la navette bus pour compléter son trajet. Le médiateur se déclare incompétent, étant saisi en 1ère ligne, et transmet le dossier au service clients pour réponse. Celui-ci apporte sa réponse quelques jours plus tard et Mme B. remercie.

201507021

M. D. se plaint auprès du médiateur des horaires des bus de la STIB, en particulier ceux du 12 et du 89. Le médiateur, saisi en 1ère ligne, transmet la plainte auprès du service clients pour réponse.

201508006

M. F. a adressé 3 plaintes à la STIB concernant la ligne 64, auxquelles il n'a pas eu de réponse après 3 semaines. Le service de médiation se déclare incompétent, signale à M. F. que le traitement des plaintes connaît en effet un certain ralentissement passager et transfère les 3 plaintes au service clients de la STIB. Les réponses suivent très rapidement, le médiateur en reçoit les copies.

201508018

M. F. envoie au médiateur la plainte qu'il a adressée au service clients de la STIB concernant le bus 64. N'étant pas compétent en 1ère ligne, le médiateur laisse le soin de la réponse au service clients.

201509010

Mme G. s'adresse directement au médiateur pour se plaindre des nombreux retards de la ligne 87. Le médiateur accuse réception mais ne peut agir, n'étant pas compétent à ce stade. Il transmet au service compétent au sein de la STIB.

22200 – Arrêts

201502030

Mme G. a déjà appelé le service de médiation pour lui signaler que les bus 64 et 65 étaient détournés de l'avenue Gillisquet vers l'avenue Latinis en raison de travaux. Ceux-ci semblent terminés mais le détournement persiste privant les voyageurs de deux arrêts dans l'avenue Gillisquet. Le médiateur s'est renseigné auprès de la STIB et a communiqué à Mme G. que les travaux étaient prévus jusqu'à la mi-février. Le 27 février, Mme G. rappelle et signale que rien n'a été rétabli et que même les chauffeurs de la STIB s'interrogent. Renseignements pris auprès du dispatching bus, il s'avère que la commune et son

sous-traitant avaient oublié de signaler la fin du chantier. Le service est rétabli le 2 mars à midi après intervention du médiateur auprès des services compétents de la STIB.

23100 – Véhicule ne s'est pas arrêté

201501005

Mme D. se plaint car le bus 54 ne s'est pas arrêté à Ma Campagne, laissant de nombreux voyageurs en attente du suivant. La plainte n'est pas recevable car elle n'a pas été introduite préalablement auprès des services de la STIB. Le médiateur transmet toutefois les informations à la STIB pour suite voulue et en avise Mme D.

201501007

Le conducteur du tram 81 ne s'étant pas arrêté, Mr B a couru à l'arrêt suivant et a réussi à monter dans le tram où il interpelle le wattman. Celui-ci lui demande de descendre et appelle le dispatching devant son refus. Ce sont des contrôleurs qui ont conseillé à Mr. B de porter plainte. Toutefois, la plainte arrive au médiateur qui n'est pas compétent en 1ère ligne. Le médiateur explique à M. B. comment procéder via le site web de la STIB.

201501016

Mme D se plaint du comportement du chauffeur du bus 54 qui ne s'est pas arrêté alors que 4 passagers attendaient. Le médiateur se déclare incompétent car il est saisi en 1ère ligne. Il explique comment transmettre la demande au service clients.

201503024

M. B. s'adresse au médiateur auprès de la STIB car le bus 14 ne s'est pas arrêté en dépit du monde qui se trouvait à l'arrêt de la gare du Nord. Il a tenté de contacter la STIB mais la partie « plaintes » du site ne fonctionne pas. Le médiateur transmet au Customer Care qui répond au voyageur en mettant le service médiation en copie.

201506001

Mme R. relate deux incidents avec des bus, qu'elle estime suffisamment graves pour être signalés. Le premier concerne le non-respect de l'arrêt par un 64 et le second, le non-respect de la sonnerie de demande d'arrêt par le chauffeur, qui de plus, après avoir ouvert les portes arrière du bus, les a refermées sans avoir laissé descendre la petite fille de 7 ans de Mme R. Etant donné que le médiateur n'est pas compétent en 1ère ligne, il en avise Mme R. et transmet néanmoins la demande au service Customer Care. Celui-ci répond quelques semaines plus tard à Mme R. Concernant le 1er incident, il s'avère que le 64 avait du retard et que deux bus de la même ligne s'étaient rejoints; le dispatching bus demande alors à un des chauffeurs de limiter ses arrêts aux personnes qui descendent, ce qui lui permet de rattraper le temps "perdu". Quant au second incident, il semble s'agir d'une inattention du chauffeur; le message sera transmis aux responsables du département Bus pour toute action utile vis-à-vis des conducteurs.

201507013

M. L. a adressé au médiateur en même temps qu'au service clients sa plainte concernant le comportement du chauffeur du bus 22, qui n'a pas respecté l'arrêt à Montgomery. Il l'a obligé à courir 50 mètres, avec un autre passager qui souhaitait monter également, car le bus 61 s'était arrêté à l'emplacement du 22. En

montant dans le bus, il a fait remarquer cela au chauffeur, qui à l'arrêt suivant, a imposé à M. L. de descendre du bus. M. L. exige un dédommagement pour le temps perdu à attendre le bus suivant et à prendre un autre ticket. Le service clients répond à M. L. et indemnise M. L. en lui offrant 2 tickets de 1 voyage.

201508013

Le bus 28 ne s'est pas arrêté, alors que l'arrêt avait été demandé par M. F et le groupe qui l'accompagnait. La demande n'est pas recevable car le médiateur est saisi en 1ère ligne. Il répond au client que la plainte est transférée au service clients de la STIB qui lui répond dans la quinzaine.

201509012

A l'arrêt Cimetièrre d'Ixelles, M. M. a fait signe au chauffeur de bus de la ligne 72 afin qu'il s'arrête. Celui-ci n'a pas aperçu cet appel et s'est arrêté plus loin. M.M. est mécontent car ce n'est pas la 1ère fois que cela se produit. Le médiateur est saisi en 1ère ligne et transmet donc la plainte au service clients. Celui-ci répond 10 jours plus tard à M. M. regrettant les désagréments et confirmant que la doléance est transmise au département bus pour enquête et action éventuelle auprès du chauffeur.

201511028

M. K. se plaint que le conducteur du bus ne s'est pas arrêté à l'arrêt Maes. Le médiateur ne peut intervenir en 1ère instance et avertit M. K. qu'il transmet la plainte au service clients.

201512011

M. L se plaint directement au médiateur car le tram 93 ne s'est pas arrêté à l'arrêt Palais. Il a dû attendre le véhicule suivant. N'étant pas compétent en 1ère ligne, le médiateur transmet la plainte au service clients, qui répond rapidement au plaignant.

201512014

M. K. se plaint au médiateur de ce que le chauffeur de bus ne s'est pas arrêté pour laisser monter sa femme. Le médiateur, incompétent en 1ère ligne, transmet la plainte au service client, qui réagit et répond rapidement.

23200 – Manière de conduire

201509033

M. W. souhaite se plaindre de la manière de conduire dangereuse d'un chauffeur du bus 76. N'étant pas compétent à ce stade, le médiateur avise M. W. qu'il transfère la plainte au service adhoc de la STIB.

201510029

Mme M. se plaint de la manière dont un conducteur de bus l'a traitée alors qu'elle tentait de garer sa voiture. Le médiateur se déclare incompétent car la plainte n'émane pas d'un usager, et transfère la plainte au service clients.

201511001

Mme T. écrit au médiateur car elle ne trouve pas l'adresse e-mail afin de contacter directement la STIB. Elle explique avoir frôlé l'accident avec un tram qui n'a pas respecté son signal. Le médiateur se déclare

incompétent car la plainte n'émane pas d'un usager. Il transmet la plainte au customer care, qui répond rapidement.

23300 - Propos malséants

201501012

Mme H. a eu un très mauvais contact avec un préposé du n° d'appel du service clients. Elle demande que l'on écoute l'enregistrement de la communication pour se rendre compte de quelle manière il lui a été répondu. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB mais le médiateur la transmet au département Customer Care qui mène l'enquête et répond à la plaignante.

201502005

Mme B. relate un incident qui a opposé une jeune fille au conducteur du bus 54. La voyageuse avait une boisson en main et le chauffeur a refusé de démarrer tant que la personne n'aurait pas jeté le récipient dans une poubelle. La plainte n'est pas recevable car le médiateur a été saisi en 1ère ligne, mais le médiateur fait suivre auprès du service clientèle de la STIB.

201502025

Mme G. estime avoir été victime d'un manque flagrant de service de la part du chauffeur d'un bus 88, qui l'a obligée à descendre du bus au terminus afin de pouvoir prendre sa pause. Elle s'adresse au médiateur en 1ère ligne et la demande, irrecevable à ce stade, est transmise au service clientèle.

201503021

M. H. s'adresse au service médiation car un chauffeur de bus lui aurait craché dessus alors qu'il tentait de rendre service à un autre chauffeur de bus. Le médiateur est incompetent car il ne peut intervenir que pour des usagers de la STIB. Il prévient toutefois M. H. qu'il transmet son message au service clients pour suivi adéquat.

201505002

M. H. revient sur sa plainte précédente (201503021) car il souhaite connaître les suites réservées à son dossier (un chauffeur de la STIB lui a craché dessus). Le médiateur se déclare incompetent mais précise à M. H. que la STIB ne peut fournir d'information sur les dossiers disciplinaires de ses agents.

201505014

M. C s'adresse au médiateur car il estime avoir été très mal reçu en BOOTIK. Le médiateur lui explique qu'il ne peut agir qu'en 2ème ligne et transmet la demande au service clients qui se charge du suivi de cette plainte. Le médiateur en informe M. C.

201505027

Après avoir fait la file pendant près d'un quart d'heure devant le guichet, M. G. a eu la surprise de le voir se fermer sans autre forme de procès et a été obligé d'attendre à nouveau à un autre guichet. Il a patienté quasi une demi-heure pour acheter un titre de transport et a raté son train. Le médiateur reçoit la plainte en 1ère ligne, la transfère au service clients et en prévient M. G.

201506020

M. B. se rend au bureau du médiateur, pour déposer une plainte concernant les paroles d'un agent de la STIB. Gare du Midi, un promoboy chargé de promouvoir la nouvelle carte MOBIB s'est agacé devant une dame qui ne comprenait pas ce qu'il lui expliquait. Il lance alors "Ne m'énervez pas, je fais le Ramadan et c'est déjà assez difficile comme cela". Ces propos ont déplu aux personnes qui les ont entendus. Le médiateur n'est pas compétent puisqu'il est saisi en 1ère ligne, et il transmet le message au service client de la STIB. Celui-ci répond en précisant que la personne à laquelle M. B. a été confronté n'est pas un agent de la STIB, mais qu'il n'empêche que toute personne représentant la STIB doit faire preuve de neutralité et respecter les règles de politesse et de bienséance. Ces principes seront reprecisés au bureau extérieur mandaté par la STIB pour la promotion de cette action.

201506024

M. H. s'adresse directement au médiateur pour se plaindre du comportement d'un chauffeur à qui il avait demandé l'arrêt par le biais de la sonnette. Le chauffeur a continué sa route et devant la demande verbale de M. H, il s'est mis à crier. Le médiateur transmet la plainte au service clients de la STIB qui apporte sa réponse rapidement.

201507002

Mme M. explique avoir été insultée en arabe par un chauffeur qui lui a reproché ne pas avoir fait signe suffisamment tôt de s'arrêter. La discussion s'est envenimée et a porté sur le fait de porter des oreillettes en conduisant, d'envoyer des SMS ou de téléphoner au volant. La STIB a traité la plainte et a répondu à Mme B. qu'elle sanctionnait ce genre de comportement et de propos. Mme B. ne se satisfait pas de cette réponse qu'elle estime désinvolte et nonchalante, et s'adresse au médiateur. Celui-ci, devant l'accumulation des griefs et l'impossibilité pour la STIB de "dédommager" Mme B., prend l'initiative d'appeler Mme B. au téléphone. Il lui explique à nouveau qu'il est déontologiquement impossible pour la STIB de donner le détail des sanctions infligées à ses agents et tente de la rassurer sur les suites réservées à ces attitudes peu commerciales. Mme M. souhaite néanmoins que l'agent lui écrive une lettre d'excuses, ce qui sera bien entendu matériellement impossible.

201507012

Mme L. adresse un petit billet d'humeur au médiateur, lui demandant de le réorienter si nécessaire auprès de la bonne personne. Le chauffeur du 27 lui a fait remarquer que voyant que le bus allait partir, elle aurait pu se dépêcher. Or d'après elle, rien ne lui permettait de savoir qu'il était sur le point de démarrer. Le médiateur transmet la plainte auprès du service STIB concerné.

201507014

Le service des plaintes de la Région de Bruxelles Capitale transmet la plainte de M. D, qui lui est parvenue. M. D. a été confronté à l'agressivité d'un chauffeur de bus de la STIB, alors qu'il traversait devant le bus, qui a fait mine de l'empêcher de passer. Toutefois, et à divers titres, le médiateur ne peut intervenir directement. En effet, la plainte lui arrive sans avoir encore été traitée par les services de la STIB, ensuite M. D. n'est pas un usager dans le cas qui nous occupe et enfin, à la lecture attentive du message, il s'avère que M. D. s'est adressé au service clients de la STIB et à l'administrateur-directeur général de la STIB. C'est finalement ce dernier qui apporte sa réponse à M. D.

201507015

Mme B. prend le bus 79 en compagnie de son fils handicapé installé dans une poussette. Elle manifeste son souhait de monter en toquant sur la porte arrière. Le chauffeur lui fait vertement comprendre qu'elle doit

monter par l'avant. En descendant à son arrêt, elle note l'immatriculation du bus. Le chauffeur l'insulte encore plus et des passagers semblent s'y mettre également, certains la suivant jusqu'à l'UCL où elle se rend avec son fils et lui reprochant de n'avoir pas validé son titre de transport. Elle reconnaît ne l'avoir pas fait, car elle n'osait pas laisser son fils seul pour se rendre au valideur. Le médiateur, saisi en 1ère ligne, ne peut pas agir directement et transfère la plainte au service clients en demandant que la réponse lui soit communiquée. Il en informe Mme B.

201508012

Mme B. n'a pas eu de réponse à la plainte qu'elle a adressée téléphoniquement à la STIB. Elle s'adresse au médiateur. Elle accompagnait un groupe d'enfants dans le métro, et le chauffeur a fermé les portes alors que tout le groupe n'était pas encore monté dans la rame. Comme elle lui en faisait la remarque, le conducteur du métro l'a injuriée. Renseignements pris auprès du service clients de la STIB, il s'avère que la plainte a bien été traitée et qu'un message électronique a été envoyé à Mme B. confirmant qu'une enquête interne serait menée.

201510014

M. C. se plaint, au travers de l'inspection économique du SPF Economie, de ce que le conducteur du tram 25 referme très rapidement les portes du tram sur les passagers, sans leur laisser suffisamment de temps pour monter à bord et de ce que le conducteur l'a de plus verbalement agressé suite à sa remarque. Le médiateur transfère la plainte au customer care, car il n'est pas compétent en 1ère ligne. Le service répond rapidement à M. C.

201511019

Mme B. se plaint que lors du nettoyage du sol de la station de métro où elle lisait, il lui a été roulé sur le pied avec la machine de nettoyage. La réponse laconique du préposé ne lui ayant pas plu, elle s'adresse au médiateur. Celui-ci fait remarquer à Mme B. qu'il n'est compétent qu'après une enquête interne ait été menée par la STIB et après qu'une réponse lui ait été adressée par celle-ci.

23400 – Portes

201511022

M. S. se plaint en 1ère instance au médiateur à propos du fait que les portes du tram se sont refermées sur lui à plusieurs reprises. Le médiateur lui précise qu'il transmet la plainte au service clients de la STIB, n'étant pas compétent avant qu'une enquête interne n'ait été menée à la STIB sur le sujet.

24000 – Véhicules

201502011

Mme R. se plaint du fait que les nouveaux bus articulés n'ont qu'un valideur au milieu du bus, ce qui complique la validation lorsqu'on se déplace difficilement. La plainte n'est pas recevable en l'état car le service clients a reçu en même temps une copie du mail. Ce service répond de manière très complète en expliquant les efforts déployés par la STIB pour faciliter le déplacement des personnes à mobilité réduite, âgées ou chargées.

201509005

Mme V. utilise le service Taxibus car elle circule en chaise roulante. Le 20 août, elle a dû faire un trajet en Taxi Vert, avec lequel la STIB a un contrat de collaboration, car les taxibus n'étaient pas libres. Le trajet a été très inconfortable, car les dimensions du taxi vert ne sont pas adaptées à sa taille et à sa chaise roulante. Bien qu'elle ait déjà mentionné ce problème à la STIB, elle constate que rien n'est fait pour en tenir compte. Elle a contacté le customer care, mais restant sans réponse, elle contacte à présent le médiateur à ce sujet. Celui-ci demande au service clients de répondre rapidement, ce qui est fait. Il est proposé à la cliente de lui créer un profil individualisé afin que seuls les Taxibus soient utilisés pour ses trajets en journée.

25100 – Incommodités infrastructures

201501010

Un comité de riverains interpelle le médiateur pour un affaissement de chaussée à Uccle, suite apparemment au passage de bus articulés récemment mis en service sur la ligne 48. La demande n'est pas recevable car le médiateur ne traite que des plaintes d'utilisateurs des transports publics et non de riverains. Néanmoins, le dossier est transmis au service "Public Affairs" de la STIB en relation avec les communes, qui avait déjà été saisi du problème de son côté. Une quinzaine de jours plus tard, le service de médiation est averti par le comité des riverains que la STIB a proposé une déviation de la ligne dans des artères plus appropriées.

201503003

Mme C. écrit à la fois au médiateur et à l'échevin des travaux d'Uccle pour dénoncer les nuisances sonores dues à des travaux de nuit dans le carrefour Stalle, Neerstalle et Etoile. Aucune information préalable n'a été diffusée. Le médiateur n'intervenant qu'en 2ème ligne, et la plaignante n'étant pas un usager, la plainte est doublement non recevable. La plaignante en est informée ; toutefois le médiateur alerte la STIB, qui reconnaît un défaut de communication au niveau de ce chantier de rechargement des courbes et des aiguillages et diffuse en quelques heures un toute-boîte dans ce quartier précisant la raison et la durée des travaux.

201505019

M. G. s'adresse au service de médiation car les travaux de pose de nouveaux rails rue du Ham ont entraîné un problème dans l'écoulement des eaux de pluie devant sa maison. Le médiateur signale qu'il ne peut intervenir que pour un usager de la STIB, mais confirme le transfert de la plainte au bon service de la STIB.

201505022

M. D. explique la situation vécue à la gare du Nord, qui l'oblige à disposer d'un titre de transport de la STIB pour rejoindre l'arrêt de de LIJN en venant des voies de chemin de fer. Le médiateur, incompetent puisque saisi en 1ère ligne, transfère la plainte au service customer care, qui explique au client que cette situation, inconfortable, est temporaire et liée au réaménagement de la gare.

201511010

Le médiateur transmet au service clients de la STIB la plainte qu'il reçoit de Mme D. affirmant que les portillons pour les poussettes de la station Georges Henry sont régulièrement bloquées. Il lui fait part qu'il n'est pas compétent pour traiter les plaintes en 1ère ligne.

25310 – Chutes

201501006

Mme P. a fait une chute dans l'escalator gare du Midi. Elle a été soignée à l'hôpital et son assurance lui demande un procès-verbal de l'accident. La demande est irrecevable auprès du médiateur, mais celui-ci entre en contact avec le service Claims & Insurance de la STIB, transmet la demande et en avise Mme P.

201502013

M. V a été une des victimes d'une chute dans l'accident du tram 44 le 13 janvier 2015. Il a été emmené à l'hôpital. Le motif de sa plainte est que, moins d'un mois plus tard, il a constaté sur la même ligne l'inattention flagrante du conducteur, conduisant en complétant un formulaire. Il dénonce une série de comportements dangereux sur cette ligne. Le médiateur déclare la plainte irrecevable car elle lui est adressée en 1ère ligne. Il transfère le message au service clients de la STIB et communique les coordonnées du gestionnaire de l'accident du 13 janvier 2015.

201502020

Mme S. a fait une chute dans le métro fin 2014. Diverses lésions lui ont imposé des soins et des frais à l'hôpital. Après une réponse négative à sa demande d'intervention de la STIB, elle s'adresse au médiateur. Suite aux recherches faites par le service Claims & Insurance, le dossier est finalement accepté pour intervention.

201503002

Mme K a été victime d'un accident à bord d'un bus 95. Un projectile a été jeté sur le bus et la voyageuse, blessée par le bris de la vitre, a été emmenée à l'hôpital. Elle estime qu'étant en possession d'un titre de transport valable, elle est assurée et demande une indemnisation à la STIB. Sa demande est recevable. Toutefois, le service juridique lui a déjà communiqué une réponse négative car l'accident a été causé par un tiers et la STIB ne peut être tenue pour responsable. Par ailleurs la police est intervenue et un dossier a été ouvert par le Parquet. Le médiateur se déclare incompétent et fournit à la plaignante les coordonnées du bureau d'aide aux victimes dont elle relève et qui indemnise les personnes victimes de faits dont l'auteur n'est pas identifié ou est condamné.

201503007

La fille de Mme D. a fait une crise d'épilepsie à la station Bockstael ; elle serait tombée sur les voies sans autres conséquences que des contusions multiples. Mme D. voudrait avoir un rapport détaillé de ce qui s'est passé. La demande est irrecevable car Mme D. ne s'est pas encore adressée à la STIB. Le médiateur transmet toutefois le dossier au service Relations clientèle pour qu'il essaye de retrouver le personnel présent à cet endroit ce jour-là.

201503025

Mme R. écrit au médiateur concernant une chute dans le tram en septembre 2014. Elle n'a pas réalisé les conséquences de cette chute et c'est une dizaine de jours plus tard qu'elle a consulté un médecin car ses douleurs persistaient. Elle souhaite à présent se faire indemniser pour les séances de radiographie et de kiné. Les services de la STIB ne peuvent que confirmer au médiateur ce qu'ils ont déjà expliqué à Mme R. : il n'y a pas de trace d'un incident suite à un arrêt brutal du tram 93 au moment précisé. Le médiateur, navré, informe Mme R. qu'il ne peut intervenir et lui conseille, le cas échéant, de toujours faire noter un incident par le chauffeur du véhicule.

201508019

Mme L est tombée en descendant du tram 94 à l'arrêt Shopping. Elle s'est rendue dans la pharmacie la plus proche pour les premiers soins. La police et une ambulance ont été appelés mais la dame va aux urgences de la clinique Edith Cavell en tram. Une fracture à la main a nécessité une opération pour laquelle la voyageuse souhaite une indemnisation de la STIB, qui la lui refuse, car il n'y a pas de témoin de l'accident, l'accident n'a pas non plus été signalé au dispatching. La plainte est recevable. Renseignements pris auprès de la STIB, il apparaît effectivement que la responsabilité de la STIB ne peut pas être engagée car il n'y a pas faute ou négligence de la part de la société de transport. Le médiateur rappelle que dans de tels cas, il faut immédiatement s'adresser au conducteur pour faire constater l'accident lequel sera consigné dans un rapport envoyé au service contentieux de la STIB. Le médiateur ne peut que suivre la STIB dans sa conclusion et clôture sa mission.

201510015

Mme M. a fait une chute en montant dans le bus 63. Elle souhaite entrer en contact avec le service concerné par cet accident et écrit au customer care au travers du site web afin de l'y relater et de se plaindre du comportement du chauffeur de bus. La réponse automatique qu'elle reçoit ne la rassure pas et elle s'adresse au médiateur. Celui-ci envoie le message au service Contentieux qui ouvre un dossier et assure le suivi à cet égard. Par ailleurs, le service clients a répondu de son côté à Mme M. concernant le comportement du chauffeur.

201510022

Après avoir été en contact avec le service contentieux, M. B. contacte le médiateur car il n'est pas satisfait de la réponse qui lui a été donnée. Il a fait une chute dans l'escalator sur les premières marches descendant vers la station Comte de Flandre. Il l'impute à la pluie qui a rendu l'escalator glissant. Il voudrait que la STIB se reconnaisse responsable de sa chute. Il est confirmé au médiateur que les services de la STIB n'ont décelé aucune anomalie à l'escalator concerné; le médiateur clôture le dossier et en informe M. B.

201512005

Mme M. écrit pour sa mère qui a été victime d'une chute dans un tram. Elle a été en contact avec le service Contentieux de la STIB, qui n'a pas accepté de l'indemniser pour ses blessures, car aucun document n'attestait d'un incident dans le véhicule concerné. Mme M. ne pouvant que produire des factures d'ambulance et des attestations médicales, la STIB ne dispose d'aucun élément prouvant la responsabilité de ses services ou de son personnel. Le médiateur se charge de reconfrmer cela à Mme M. en justifiant la position de la STIB en la matière.

201512009

Mme O. a fait une chute dans le bus 53 qui a dû freiner brutalement. Elle est outrée par l'attitude du chauffeur qui ne s'est pas inquiété de l'état de ses passagers. Etant donné qu'il est saisi en 1ère ligne, le médiateur lui suggère de prendre contact au préalable avec les services concernés de la STIB, car lui-même n'est pas compétent à ce stade.

201512017

Mme D. écrit à la médiation car en avril 2015 elle a fait une chute dans un des escalators de la station de la porte de Namur. Elle estime que la responsabilité de la STIB est engagée, et que la société doit prendre en charge les frais médicaux de ses problèmes de genoux. Le médiateur, apprenant que le service contentieux

de la STIB est déjà intervenu dans ce dossier, demande à Mme D. de lui fournir les constatations dont elle parle dans son message. En l'absence de ces éléments nouveaux, le médiateur clôture le dossier.

25400 – Agressions

201502012

Mme D. a eu un incident verbal avec une autre voyageuse du bus 89 concernant l'occupation d'un strapontin. Devant le refus de la voyageuse de la laisser occuper cette place et devant son agressivité croissante, Mme D. demande au chauffeur d'intervenir. Celui-ci, de crainte de se faire insulter, refuse. La STIB n'a pas reçu cette plainte qui est donc irrecevable auprès du service de médiation. Le service clientèle, auquel le médiateur a transmis pour réponse le message, se charge de répondre à Mme D. Le mois suivant, celle-ci, insatisfaite de cette réponse, demande le règlement de l'exploitation bus. Le médiateur n'étant pas interpellé directement, clôture le dossier

26200 – Information réseau

201506016

Mme D. se plaint en 1ère ligne auprès du médiateur, de ce que les panneaux de l'arrêt Leroy, informant sur les temps d'attente, ne fonctionnent pas depuis plusieurs mois. Elle l'a signalé à plusieurs reprises mais ne voit pas de changement. Le médiateur transmet la plainte au service Customer care de la STIB, qui répond au client que ces panneaux informatifs sont gérés par la société Clear Channel, qui a conclu le contrat avec la Ville de Bruxelles. La STIB va à nouveau insister pour que ce problème soit solutionné par l'opérateur, et demande à l'usagère de faire pression de son côté sur la Ville.

* *

*

Recommandations

La mission principale du médiateur auprès de la STIB est bien évidemment de répondre en 2^{ème} ligne aux requêtes des utilisateurs de la STIB en conflit avec celle-ci pour l'un ou l'autre motif.

Quelle que soit l'issue de la médiation avec la STIB, ce qui est certain, c'est qu'à travers ces contentieux ou ces simples malentendus de tous les jours, émergent des comportements des uns, des procédures des autres, le tout formant un tissu social présentant parfois quelques accroc.

C'est pourquoi le législateur régional a prévu que, sur base des expériences des cas traités, le médiateur puisse consigner dans son rapport annuel quelques recommandations destinées à être analysées par les services compétents de la STIB.

Celle-ci n'est certes pas tenue de les suivre ou de s'en inspirer ; mais, au fil des années, nous avons pu constater qu'il ne fallait pas attendre la parution du rapport du service de médiation pour qu'une pratique soit modifiée dans l'intérêt du client.

Ce sont donc quelques cas récurrents qui ont donné lieu aux recommandations ci-dessous dont certaines sont déjà en cours d'implémentation au sein des services concernés au moment où paraissent ces lignes. Ces problèmes résolus ou en passe de l'être sont à la fois le reflet de l'indépendance du médiateur vis-à-vis de la STIB mais aussi de la volonté affirmée de celle-ci de viser sans cesse la satisfaction du client. Ces recommandations basées sur les cas mentionnés dans le rapport peuvent être réparties en trois catégories :

- Evolutions et humanisation des procédures
- Règles de bonne validation
- Service à la clientèle

Evolutions et humanisation des procédures

Allongement de la durée d'une heure en transit (cas n° 201502018 p. 52)

Dans un dossier de février 2015, nous avons à analyser deux logiques qui s'affrontent : d'une part la logique du paiement d'un titre à la prestation pour une durée d'une heure d'application à la STIB versus la logique d'un client qui estime qu'il doit pouvoir terminer son trajet et ce quelle qu'en soit la durée.

Les faits débutent lors d'un trajet entre le magasin Rob, boulevard de la Woluwe, et le domicile du plaignant à Forest ; ce client a pris trois lignes différentes et effectué deux correspondances (T94, changement avec le T92 à Stéphanie, puis le 54 de Ma Campagne à Albert) ; à chaque fois, il semble que le voyageur ait raté de peu le véhicule précédent, car il a mis près de deux heures pour rentrer chez lui, avec la conséquence d'un 2^{ème} voyage débité à la montée dans le dernier véhicule.

La STIB refuse le remboursement de ce voyage car le principe de fonctionnement est que, dès la première validation, le système compte 1 heure. Au-delà de cette heure, un nouveau pointage sera comptabilisé en cas de nouvelle validation. La réflexion du plaignant est pertinente mais nous n'avons pas pu faire changer d'avis la STIB, car ce règlement est instauré depuis la mise en place des « transits » en 1967.

Néanmoins nous estimons qu'il y aurait lieu de tenir compte à l'avenir de deux éléments, à la fois la scission de plusieurs lignes de surface qui imposent des correspondances plus nombreuses et aussi la congestion de la circulation certains jours à Bruxelles, qui empêche les véhicules d'arriver à une fréquence régulière. Nous préconisons dès lors qu'à l'occasion d'une révision périodique du logiciel, la durée du transit permis soit portée de 60 à 90 minutes par exemple, ce qui permettrait à un client de terminer son long trajet sans payer un 2ème voyage.

Notons que dans le cas qui nous était soumis, nous avons indiqué à M. V. deux itinéraires alternatifs plus courts en durée, en dépit de deux correspondances également entre les mêmes lignes (transit à Bailli, notamment).

PV « en vue du contrôle » lors d'arrêts rapprochés (cas n° 201508016 – p.41)

Quelques cas évoquent une notion que nous avons peine à comprendre : le « pointage en vue du contrôle ». Nous pouvons parfaitement conceptualiser ce qu'est « le pointage lors du contrôle », c'est-à-dire lorsque les contrôleurs sont montés à bord et qu'un voyageur oblitère son titre de transport quasiment en leur présence. On imagine alors qu'il n'aurait pas validé s'il n'y avait pas eu le contrôle.

Par contre, déduire depuis l'extérieur du véhicule qu'un voyageur est en train de valider sa carte parce qu'il a vu l'équipe de contrôleurs à l'arrêt nous semble une affirmation qui peut conduire à des injustices flagrantes.

Dans un tel cas, le minutage différencié du pointage et du contrôle ainsi que la courte distance entre certains arrêts, sont des arguments qui ont été pris en considération pour classer sans suite.

Néanmoins, on pourrait conseiller aux contrôleurs de ne dresser un PV que lorsqu'ils constatent à bord que la validation tardive est flagrante et quasi en leur présence.

Poursuite d'un ex-mineur devenu majeur, pour une amende de plus de trois ans (201512008 – p.48)

Un cas qui nous a interpellés aussi est celui de cet adolescent de 15 ans qui commet une infraction en avril 2012, dont les parents refusent de payer le montant et qui se voit rattrapé par ce forfait lorsqu'il atteint sa majorité légale de 18 ans.

Il n'est pas socialement acceptable qu'une entreprise publique de transport cautionne une démarche d'huissiers visant à poursuivre plus de trois ans après les faits, un jeune adulte dont les parents n'ont pas assumé leurs responsabilités, avec toutes les conséquences matérielles pour l'intéressé.

Nous recommandons là aussi un examen plus humanisé de ce type de dossiers qui, faute d'avoir été traité avec la célérité voulue, pourrait à l'analyse être classé sans suite.

Problématique de la validation

Possibilité de valider à certains arrêts (bus bondé cas n° 201507003 p.38)

Un cas qui se présente souvent dans les dossiers soumis au service de médiation, c'est la verbalisation pour défaut de validation d'une carte à voyages multiples. Si, dans de nombreux cas, il s'agit d'un « oubli », (souvent intentionnel pour raisons économiques) une des justifications invoquées est aussi l'impossibilité d'accéder aux valideurs en raison du nombre de passagers présents sur les plateformes.

S'il est vrai que l'on peut, lorsque les circonstances le permettent, confier son abonnement à l'un ou l'autre voyageur pour le passer devant l'appareil, nombreux sont ceux qui rechignent à laisser filer une carte Mobib de plusieurs voyages sans savoir si elle sera bien restituée par des clients complaisants.

Une des analyses réalisées par les services de la STIB est de vérifier la « charge » du bus ou du tram. Ainsi, dans un des cas de cette année, le rapport des agents de contrôle mentionne bien que le bus n'était pas bondé et qu'en plus, seule la plaignante a été contrôlée en défaut de validation. On peut donc en déduire simplement que ce n'est pas une masse compacte de voyageurs qui a empêché cette cliente de s'acquitter de son voyage.

N'empêche que, malgré la mise en ligne de véhicules de plus grande capacité, la fréquentation des transports publics ne cesse d'augmenter et, à certains arrêts, les voyageurs se poussent encore sur les plateformes. Pourquoi, dès lors, à certains arrêts bien identifiés où la chalandise est importante (place Louise, rue du Trône, Luxembourg, rue de l'Evêque, ...) ne pas disposer quelques valideurs extérieurs dans les abribus afin que les clients puissent se mettre en règle avant de monter ? Le dispositif était hasardeux il y a quelques années compte tenu du risque de vandalisme dans la « goulotte » supérieure des Prodata ; l'absence de système mécanique (pass sans contact) et la fiabilité de la dernière génération des valideurs Mobib devraient dissiper ces craintes. A noter qu'en Suisse et en France, de nombreux réseaux pratiquent la validation obligatoire aux arrêts AVANT de monter dans le véhicule.

Règles et indices pour une validation correcte (201506023 p.37 & 201504001 p.50)

En dépit de nombreux mois, voire années d'utilisation de la carte MOBIB « sans contact » il apparaît que de nombreux utilisateurs, totalement de bonne foi, font le geste de valider en plaçant le rectangle de plastique sur la cible identifiée du valideur, mais qu'à leur insu, rien ne se passe.

Même si désormais, la grande majorité des voyageurs connaît l'endroit exact où poser la carte Mobib sur les valideurs Parkeon, ancienne et nouvelle génération, le dialogue entre l'appareil et le client n'est pas encore une évidence absolue ; la clarté relative des caractères et chiffres blancs sur un fond gris, la rapidité de lecture nécessitée par le flux de la phase d'embarquement des passagers et le bruit ambiant noyant les tonalités d'avertisseurs sonores sont de nature à induire en erreur le client sur l'effectivité ou non de son acte de validation et la crainte de se voir débiter un deuxième voyage dissuade d'une deuxième tentative en cas de doute.

Aussi, nous préconisons la diffusion d'une manière ou d'une autre des instructions et informations claires aux voyageurs -des pictogrammes, voyants colorés et autres « bips » sonores de différentes tonalités- ce qui permettra à chacun, même sur voiture, de vérifier le statut de la validation, la validité et le solde du titre de transport ainsi que tout autre information même personnalisée sur les déplacements du client concerné. Certes à l'occasion de diverses campagnes de communication concernant la carte Mobib elle-même ou sa validation obligatoire, la STIB a rappelé quelques éléments d'information sur le fonctionnement du « couple » carte-valideur, mais nous estimons que ces précisions devraient être clairement reprises soit sur le site de la STIB soit dans le dépliant sur la tarification, et apposé également non loin des valideurs en station ou dans les véhicules. Ces précisions concernent les infos à la fois sonores et visuelles émises par l'appareil.

Pas de « validation » à la sortie (cas 201502014 – p.30 & 201503008 – p.32)

Plusieurs cas se sont présentés de voyageurs qui, n'ayant pas eu la possibilité de valider dans un véhicule bondé, ont pris l'habitude en toute bonne foi de valider à la sortie d'une station de préméto. On ne peut que répéter inlassablement qu'il y a lieu de valider à la montée dans un véhicule ou à l'entrée d'une zone contrôlée et avant l'arrêt suivant. Valider à la sortie d'une station n'est pas valable mais il serait utile, pour

éviter tout malentendu, de trouver un autre mot que valider à la sortie, car cela implique un paiement (par retrait de voyages, dans le cas d'une carte à voyages multiples).

Pourquoi pas le mot « scanner » qui étymologiquement signifie examiner (to scan).

Examiner les données d'une carte pour permettre l'ouverture d'un portillon pour sortir ...

Valider les données de la carte (et la débiter) pour permettre l'ouverture d'un portillon pour entrer.

Valider même si les portiques sont ouverts (cas n°201506029 – p.37)

Il est arrivé à de nombreuses reprises que les portiques de station soient restés ouverts pour des raisons d'entretien ou de dysfonctionnements. Et à chaque fois, sur le terrain, nous avons constaté que les voyageurs franchissent allégrement la ligne des valideurs sans oblitérer leur carte, avec les conséquences éventuelles que l'on imagine en cas de contrôle.

Les nouveaux dispositifs de « public-address » permettent certainement de lancer des messages dans la ou les stations où les portillons ne fonctionnent plus, pour attirer l'attention des voyageurs sur la validation de la carte Mobib sur un oblitérateur qui, lui, fonctionne parfaitement.

A défaut, un steward ou agent de station pourrait être dépêché sur les lieux à certaines heures de grande fréquentation pour prévenir la clientèle et éviter ainsi tout malentendu.

Service à la clientèle

Fermeture Bootik le samedi d'un long week-end (201505008 – p. 22)

Le lundi 4 mai 2015, une succession anormale de coups de téléphone nous alerte. A la station Roodebeek, un file de ± 120 personnes s'est formée, composée majoritairement de personnes du 3^{ème} âge.

En cause, la conjugaison de deux éléments : d'une part l'arrivée à échéance des contrats 65+ payants (60 €) depuis l'année précédente et la fermeture exceptionnelle de la Bootik Roodebeek samedi 2 mai, en récupération d'un jour férié tombant un week-end.

Suite à ces perturbations, nous recommandons deux mesures. Lorsqu'un groupe-cible parfaitement identifié, comme ici les seniors, est concerné par la modification d'un titre ou par une échéance particulière, nous préconisons de déployer tous les médias de communication appropriés pour informer les intéressés, en particulier les public-address que la STIB utilise largement pour d'autres messages (animation, perturbations du réseau, ...)

Deuxièmement, il convient de s'assurer de la disponibilité des circuits de vente ou d'échange de titre principalement lors de longs week-ends et de garder si possible une Bootik ouverte près des lieux de grande chalandise commerciale, par exemple à Roodebeek ou à De Brouckère .

A noter que le préjudice subi ne se limitait pas à une longue file d'attente mais s'y ajoutait le fait que, sans avoir été prévenus, les voyageurs ont vu leur carte Mobib 65+ hors d'usage à partir du 30 avril à minuit et, en raison du jour férié du 1er mai, de la fermeture du 2 mai, et du dimanche 3 mai, ce n'est donc que lundi 4 mai que les seniors ont pu réactiver leur outil de mobilité. Il s'y ajoute encore un manque d'anticipation bien compréhensible de la part des seniors, puisqu'il s'agissait de la 1ère échéance payante à laquelle ils avaient affaire, la carte senior ayant été gratuite jusqu'à l'année précédente.

Suite à notre intervention le jour-même, un message a été diffusé dans les stations de métro dès le jeudi qui suivait.

Quant à la fermeture des Bootiks, il nous a été assuré que la STIB veillerait à une permanence lors de certaines dates-clés du calendrier.

Remboursement de l'abonnement annuel : perte de deux mois (201501008 – p.28)

Une plainte un peu particulière a attiré notre attention sur une pratique commerciale en vigueur à la STIB, peu fréquente certes, mais pénalisante pour le client concerné.

Un abonné annuel (de juin à juin) bénéficie dès le 1er janvier de l'abonnement tiers payant pris en charge par son nouvel employeur. Il sollicite le remboursement des mensualités restantes et ne reçoit que 97 euros en retour. Ce montant résulte de deux calculs particulièrement défavorables à la clientèle.

Premièrement, la demande étant faite début janvier, ce mois complet est perdu car entamé, ce qui revient à dire que la STIB perçoit deux fois le même service, une fois payé par l'abonné et une fois payé par le nouvel employeur ; c'est pour le moins incongru voire illégal.

Deuxièmement, la STIB a retiré deux mois de l'abonnement annuel estimant que ces deux mois étaient offerts à titre promotionnel : 12 mois au prix de 10. Comment peut-on rembourser un service acheté suivant une grille tarifaire annuelle sur base du montant d'un service calculé sur une base mensuelle ?

Il serait plus judicieux de diviser le montant annuel par 365 jours et de rembourser le client « prorata temporis » à partir du moment où le prix de l'abonnement a été pris réellement en charge par un tiers.

Ne pas pénaliser les clients si l'automate est en panne (201506025 – p.29)

On ne peut pas garantir à 100% la fiabilité d'un automate de vente. Outre le fait que cela peut désorienter le client, il est de plus en plus commercial de lui faire payer le même titre de transport 33% plus cher que s'il avait pu l'acheter « hors voiture », dans le cas spécifique par exemple du ticket Airport Line.

Confronté à la panne de l'automate GO de la place du Luxembourg, panne de longue durée reconnue par la STIB, un client se voit obligé d'acheter son ticket pour l'aéroport à 6 euros au lieu de 4,50 euros. Même s'il s'agit d'un petit montant, le client s'insurge contre ce prix plus élevé de 33%. Comme en plus il s'agissait d'un jour férié, les services techniques ne sont intervenus que le lendemain, et les Bootik et Kiosk étaient fermés.

Pourquoi ne pas prévoir à bord de ces bus dédiés à cette desserte spécifique quelques titres « en dépannage » d'une valeur de 4,50 euros pour le cas où l'automate n'est pas fonctionnel à quelques arrêts très fréquentés (place du Luxembourg, rue Archimède, etc ...)

Explication des formules tarifaires zone MTB-jump (201505012 – p.15)

Bien qu'il y ait une évidente recherche de simplification au fil des années, les formules tarifaires sont encore difficiles à décoder. En cause, le nombre des opérateurs dans la région de Bruxelles-Capitale et les conditions financières variables selon l'âge, les revenus, les limites régionales, etc...

Ainsi ce cas d'école de ce qu'on appelle encore la zone « Jump » qui déborde de la zone « MTB », permettant d'accéder à 19 communes de la Région Flamande en desservant 116 arrêts par les bus de De Lijn, mais uniquement si le client est en possession d'une carte « Jump 5 voyages ».

Pour tous les autres titres (1 voyage, 10 voyages, abonnement), la zone de validité de la carte Jump est identique à la zone MTB.

Cela plaide pour une information concise mais complète sur la tarification générale de l'ensemble des sociétés exploitantes afin que le client choisisse la formule la plus adaptée à son cas personnel.

Achat Go : assouplissement des mesures en cas d'erreur humaine (201510009 – 201511007 – p.25)

Les cas ont été fréquents et ont concerné plusieurs fois des recharges de cartes Mobib abonnement scolaire ; le scénario est toujours le même : par distraction, lors du maniement de la molette de l'automate GO, le client sélectionne un autre titre que celui désiré, souvent un abonnement mensuel Adulte au lieu d'un abonnement scolaire 2ème enfant, dont les prix sont proches.

Si le client s'en rend compte assez rapidement, la STIB accepte en général de procéder à l'échange des titres. Si l'écopier ne s'en aperçoit qu'alors que la carte ne fonctionne plus à la fin du mois, la STIB demande un nouveau paiement de 50 euros pour acquérir un an d'abonnement scolaire.

Confrontés à quelques cas, nous avons argumenté sur deux points. Premièrement, comment se fait-il que l'on puisse encoder un abonnement mensuel sur une carte Mobib d'un écolier de 14 ans ? Un *verrou* devrait en empêcher le chargement. Deuxièmement, nous recommandons une analyse qui tienne plus compte du risque d'erreur de manipulation compte tenu de l'environnement où se pratique la transaction. L'erreur est humaine, dit-on.

En ce qui concerne le premier point, la STIB nous a confirmé avoir rendu impossible ce type d'erreur de sélection en modifiant le logiciel de chargement lors de la mise à jour du logiciel début février 2016.

Pour le deuxième point, c'est toujours laissé à l'appréciation du personnel, au cas par cas, sachant que, plus le client s'en aperçoit rapidement, plus il a de chance de voir son erreur corrigée par un échange d'abonnements.

Bienveillance du chauffeur (201511017 – p.47)

Une abonnée de De Lijn, dotée d'un Buzzy Pass a, de bonne foi, présenté son titre de transport à un conducteur d'un bus STIB de la ligne 14, croyant qu'elle montait dans un bus de De Lijn pour se rendre à Jette. Le conducteur n'a pas réagi.

Peu après cette voyageuse est contrôlée et écope d'une surtaxe. Celle-ci aurait pu être évitée si le chauffeur avait signalé à la personne qu'elle se trompait, soit d'exploitant, soit de titre de transport. La STIB est restée inflexible considérant que la livrée des bus est différente et que toute confusion est impossible.

Nous recommandons que, même si la perception est automatisée, les chauffeurs signalent aux voyageurs, quand c'est évident, les anomalies sur des titres de transport qu'on leur présente afin d'éviter tout malentendu avec les équipes de contrôleurs.

Conclusion

En chiffres absolus, le nombre de plaintes est reparti à la hausse après une chute spectaculaire en 2014. En 2015, on enregistre 30% de requêtes supplémentaires mais ce pourcentage n'est pas significatif d'une certaine tendance si ce n'est peut-être la désorientation des gens qui, malgré tous les outils d'information mis à leur disposition, ne parviennent pas, semble-t-il, à trouver le bon interlocuteur pour exposer leur problème et relèvent le numéro du médiateur et ses coordonnées qui apparaissent clairement sur le site de la STIB.

Si l'on excepte ces cas que le service de médiation réoriente bien volontiers vers l'interlocuteur compétent en première ligne, la moitié des requêtes concerne toujours la problématique des infractions, c'est-à-dire le défaut de paiement volontaire ou non du voyage en cours.

Ce qui ressort néanmoins dans l'analyse des courriers qui sont adressés au service de médiation, c'est une augmentation évidente de la précarité sociale en Région de Bruxelles-Capitale, car la plupart des demandes d'intervention se concluent par une requête pour étaler le paiement des surtaxes lorsque celles-ci sont confirmées par la STIB.

Outre ces aspects économiques et sociaux, le médiateur complète la STIB dans la recherche d'un service optimal à sa clientèle ; par la résolution d'une série de dysfonctionnements, par la mise en évidence de procédures parfois surannées et tracassières pour le client, le dispositif de mobilité déployé par la STIB acquiert petit à petit un niveau d'excellence qui rejaillit automatiquement sur la fréquentation de son réseau.

En ce qui concerne le traitement administratif des dossiers que nous avons transmis à la STIB, nous pouvons constater d'une part la parfaite prise en considération des intérêts des clients par le service « Customer care » et l'évidente qualité des réponses fournies et d'autre part, l'analyse de plus en plus personnalisée des dossiers commerciaux ou de fraude conduisant à une certaine humanisation de l'examen des cas en degré d'appel, ce que nous appelions de nos vœux il y a un an.

C'est donc à la fois en considérant au fil des mois les progrès qui s'accomplissent et en se félicitant des contacts positifs que le service de médiation entretient au quotidien avec ses différents interlocuteurs à la STIB que le médiateur boucle ce deuxième rapport annuel de sa mandature.

Jean-Pierre Alvin
Mars 2016



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

Le Médiateur
Jean-Pierre Alvin

Rue du Gentilhomme, 3
1000 Bruxelles

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

ISSN 2032-9342
EISSN 2032-9369

02/2016 - 16-2361