

Suivi du Contrat de Service Public

Rapport 2023

Sur la base du Contrat de service public 2019-2023,
entre la Région de Bruxelles-Capitale et la STIB



TABLE DES MATIERES

1	CONTEXTE / INTRODUCTION / DISPOSITIONS GENERALES	4
1.1	Synthèse des délais de mise en œuvre des engagements (Annexe I)	5
1.2	Tableau des indicateurs (Annexe II).....	7
1.3	Objectifs des parties	9
1.4	Rôle de la Région en tant qu'Autorité organisatrice.....	9
2	PLANIFICATION	11
2.1	Planification de la mobilité générale (Article 10).....	11
2.2	Comité stratégique (Article 12).....	12
3	EXPLOITATION.....	13
3.1	Offre de transport	13
3.1.1	Procédure d'adaptation de l'offre en cours de contrat (Article 17)	13
3.1.2	Développement de l'offre en 2023 (Article 18)	15
3.1.3	Amélioration des performances du réseau de surface (Article 19)	16
3.1.4	Connaissance et maîtrise des flux de voyageurs (Article 20).....	17
3.1.5	Transport à la demande pour les personnes handicapées (Article 21)	17
3.1.6	Bus de visites touristiques (Article 22).....	17
3.1.7	Solutions intégrées de mobilité et promotion de l'intermodalité (Article 23)	18
3.2	Qualité, accessibilité, sécurité et politique environnementale	20
3.2.1	Qualité de Service (Article 24)	20
3.2.2	Accessibilité (Article 25).....	22
3.2.3	Lutte contre la fraude (Article 26).....	23
3.2.4	Sécurité (Article 27).....	24
3.2.5	Intégration des dispatchings (Article 28)	25
3.2.6	Sécurité routière (Article 29)	26
3.2.7	Politique environnementale et développement durable (Article 30)	26
3.3	Rôle sociétal et participation à la vie urbaine.....	29
3.3.1	Rôle sociétal (Article 31)	29
3.3.2	Participation citoyenne (Article 32)	32
3.3.3	Participation à la vie urbaine (Article 33).....	32
3.3.4	Intégration de la dimension de genre (Article 34)	33
3.3.5	Collaboration aux plans de déplacement d'entreprise et scolaires (Article 35).....	34
4	INVESTISSEMENTS.....	35
4.1	Grands projets et investissements en 2021.....	35

4.2	Programmation des investissements (Articles 38-41)	37
4.3	Gestion des infrastructures (Article 42)	38
4.3.1	Maintenance générale des infrastructures des transports publics (Article 42.1)	38
4.3.2	Escalators et ascenseurs (Article 42.2)	38
4.3.3	Rénovation des stations (Article 42.3)	40
4.4	Arrêts de surface (Article 44)	41
4.5	Dépôts (Article 45)	42
5	ACTIVITÉS HORS OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC	43
6	RELATIONS AVEC LES AUTRES ACTEURS	44
6.1	Gestion des travaux et des chantiers (Article 50)	44
6.2	Evénements et manifestations (Article 52)	46
6.2.1	Proposition d'évolution du système Event Pass (Article 52.1)	46
6.3	Partage d'informations et de données (Article 53)	46
6.3.1	Partage d'informations et de données avec les autres acteurs de la mobilité (Art. 53.1)	46
6.3.2	Partage d'informations et de données avec la Région (Article 53.2)	46
7	GOUVERNANCE ET GESTION D'ENTREPRISE	47
7.1	Principes de bonne gouvernance (Article 54)	47
7.2	Élaboration du plan d'entreprise (Article 55)	49
7.3	Programme d'amélioration de la productivité (Article 56)	49
7.4	Moyens de suivi (Article 67)	49
8	FINANCEMENT	50
8.1	Système de financement par la Région - Dotation globale de compensation de l'obligation de service public (Article 57)	50
8.2	Recettes propres	51
8.3	Principes de gestion financière	52
8.4	Tableau des Investissements	52
9	COMITE DE SUIVI DU CONTRAT (Article 66)	54

1 CONTEXTE / INTRODUCTION / DISPOSITIONS GENERALES

La Société des Transports Intercommunaux de Bruxelles (STIB) est une association de droit public liée à la Région de Bruxelles-Capitale par un Contrat de service public (CSP) qui fixe tous les 5 ans les engagements et devoirs respectifs de chacune des parties. Signé en 2019, le nouveau Contrat couvre la période 2019-2023.

La société est administrée et gérée par le Conseil d'Administration, le Comité de Gestion et l'Administrateur-Directeur général.

La STIB est désignée par la Région comme opérateur interne principal chargé de l'exploitation du service public de transport des personnes en Région de Bruxelles-Capitale. Les missions de la STIB sont organisées à travers trois métiers ; la planification, l'exploitation et le développement des infrastructures et systèmes de transport public.

Dans le courant du premier semestre de chaque année, la STIB, conjointement avec Bruxelles Mobilité établit un rapport annuel de suivi du Contrat de service public par lequel la Région rend publique la manière dont sont mises en œuvre les obligations de service public relevant de sa compétence. Ce rapport comporte une évaluation systématique des engagements et objectifs des Parties établis par le présent Contrat. Le rapport annuel de suivi du Contrat est communiqué aux organes de gestion de la STIB et au Gouvernement.

Ce rapport annuel 2023 dresse donc un état des engagements qui engagent la STIB et la Région, tels que fixés dans le Contrat de service public 2019-2023, ainsi que des réalisations et performances au cours de l'année 2023. Pour en faciliter la lecture, ce rapport suivra le déroulé établi dans le Contrat de service public et s'articulera donc autour des différents axes, à savoir les trois métiers de la STIB (planification, exploitation et investissements pour assurer le développement et la maintenance des infrastructures), mais également son rôle d'acteur urbain socialement responsable et les modalités de financement des activités.

L'évolution des engagements, des projets en cours et des indicateurs de résultats et de performance, ainsi que des coûts, des indicateurs de production et des différentes dotations est régulièrement suivie lors des Comités de suivi du Contrat de service public. A titre informatif, les sujets couverts lors des réunions du Comité de Suivi au cours de l'année 2023 sont listés à la fin du rapport.

Ci-après, le tableau de l'annexe I du CSP qui propose une synthèse indicative des engagements assortis d'une échéance, ainsi que le tableau des indicateurs de suivi selon l'annexe II du CSP.

1.1 Synthèse des délais de mise en œuvre des engagements (Annexe I)

Pour chacun des engagements arrivés à échéance en 2023, le tableau ci-dessous est complété par une colonne indiquant le statut, ainsi que la page du rapport où l'engagement est couvert plus en détails. Les lignes correspondant aux échéances de cette année sont surlignées en bleu clair. Celles grisées correspondent aux réalisations passées et déjà documentées.

Article	Engagement	Parties	Échéance	Statut + nr chapitre CS = Comité de Suivi
Article 17.2	Présentation du programme annuel de développement de l'offre	STIB	Annuellement pour le 31 mai	réalisé - cf. RA 2022
Article 18	Plan Directeur spécifique portant sur les transports alternatifs à la voiture individuelle aux horaires d'hyper-creux	BM STIB	2 ans	réalisé
Article 19.2	Finalisation de la mise en œuvre du projet permettant de distinguer le temps d'embarquement et de débarquement dans la vitesse des véhicules entre deux arrêts	STIB	6 mois	réalisé - cf. RA 2019
Article 20	Mise en œuvre d'une nouvelle méthodologie de comptage des voyages notamment sur base des validations MOBIB	STIB	Entrée en vigueur du Contrat	réalisé - cf. RA 2019
Article 20	Production de mesures fiabilisées par la nouvelle méthodologie de comptage des voyages notamment sur base des validations MOBIB	STIB	01-01-19	réalisé - cf. RA 2019
Article 20	Actualisation des coefficients calibrant l'ensemble des titres de transport	STIB	30-06-19	réalisé - cf. RA 2019
Article 20	Mise en place d'une stratégie marketing ciblée	STIB	2020	réalisé - cf. RA 2020
Article 24.2	Baromètre de la satisfaction des voyageurs	BM	Annuellement	réalisé - cf. RA 2022
Article 24.3	Certification qualité réseau et/ou par mode	STIB	30-juin-19	réalisé - cf. RA 2019
Article 24.5	Protocole d'accord en matière de nettoyage	Gouvernement (BM.STIB.ABP)	6 mois	transmise depuis plus d'un an à Bxl-propreté (ABP) mais pas encore signée par ABP - cf. chap. 3.2.1.4
Article 26	Ensemble des stations équipées de portillons de contrôle d'accès et de sortie activés	BM STIB	Fin du Contrat	n.a.
Article 29	Convention sécurité routière	BM STIB	6 mois	réalisé - cf. RA 2019
Article 30.1	Label entreprise éco-dynamique pour site de l'Atrium et un site industriel	STIB	2020	réalisé - cf. RA 2020
Article 30.2	Réalisation du bilan carbone	STIB	2021	Bilan partiel 2020 (scope 1 & 2) réalisé en 2021. Bilan complet (scope 3) sera réalisé en 2023 sur base de 2022 - cf. chap 3.2.7.2
Article 30.2	Actualisation du bilan carbone	STIB	Tous les 3 ans	Voir timing ci-dessus - cf. chap 3.2.7.2
Articles 38.1 et 40.2	Mise à jour du Programme pluriannuel d'investissement	Région STIB	Semestriellement	réalisé - cf. RA 2022
Article 41	Programmation des investissements à moyen/long terme	BM STIB	2 ans	réalisé – cf. RA 2022

Article 42.1	Transmission du programme décennal actualisé de renouvellement des voies et des installations fixes du réseau	STIB	Annuellement avant le 31 mars	réalisé - cf. RA 2022
Article 42.2	Programme d'installation d'ascenseurs et de remplacement des escalators	Région STIB	6 mois	réalisé - cf. RA 2019
Article 42.3	Mise à jour du planning du Plan Directeur de rénovation des stations de métro	Région	1 an	En cours – cf. chap. 4.3.3
Article 44	Programme d'amélioration des arrêts	Région STIB	1 an	réalisé - cf. RA 2020
Article 45	Actualisation du Plan Directeur Dépôts et Ateliers	STIB	1 an	réalisé début 2021- cf. RA 2020
Article 47	Analyse sur les modes de gestion actuels des activités commerciales de la STIB et sur les sources de développement et d'optimisation envisageables	STIB	2 ans	En cours – cf. chap. 5
Article 52.1	Proposition d'évolution du système <i>Event Pass</i>	STIB	1 an	En cours – cf. chap. 6.2.1
Article 55	Elaboration du plan d'entreprise	STIB	1 an	réalisé - cf. RA 2020
Article 56	Programme d'amélioration de la productivité	STIB	1 an	En cours et continu – cf. chap. 7.3
Article 61.1	Méthodologie de calcul des coûts forfaitaires moyens	STIB	3 mois	réalisé - cf. RA 2019
Article 62.4	Proposition d'une stratégie tarifaire à moyen terme	STIB	1 an	réalisé début 2021 - cf. RA 2020
Article 66	Réunions du comité de Suivi	Région STIB	Minimum quatre fois par an	réalisé - 11 réunions du CS en 2023 - cf. chap. 9
Article 67.2	Production des indicateurs de résultat et de performance	Région et STIB	Selon fréquence Annexe 2	réalisé - suivi trimestriel en CS – cf. chap. 1.2
Article 67.3	Production d'indicateurs de la mobilité	BM	Annuellement	réalisé par BM sur base 2022 - pas annuellement mais à chaque mise à jour du modèle
Article 68.1	Rapport d'évaluation annuel	Comité de Suivi	Annuellement (premier semestre)	réalisé
Article 68.2	Evaluation externe finale	Région	Six mois avant échéance du Contrat	réalisé
Annexe 6.2.a)	Nouvelle méthode de calcul du bonus/malus	Région STIB	31-03-19	réalisé - cf. RA 2019
Annexe 6.4	Concertation sur l'interprétation des résultats de l'indicateur de vitesse client calculé à partir des données issues de la nouvelle méthodologie et, le cas échéant, sur une adaptation de la méthode de calcul	BM STIB	Second semestre 2019	réalisé - cf. RA 2019
Annexe 7	Planning de réalisation des objectifs AVANTI à l'horizon 2023 puis à l'horizon 2028	BM STIB	1 an	réalisé et présenté en CS du 17/09/2020

Abréviations utilisées dans le tableau :

RA = rapport annuel ; CS= comité de suivi du Contrat de service public

BM = Bruxelles Mobilité ; ABP = Agence Bruxelles Propreté

1.2 Tableau des indicateurs (Annexe II)

Tableau des indicateurs de résultat et de performance suivis en Comité de Suivi

	Indicateurs Généraux - 2023	STIB
1.1.2	Fréquentation - millions de voyages	375.827.916
1.1.2	Métro	130.739.966
1.1.2	Tram	129.422.377
1.1.2	Bus	115.485.937
1.1.2	Transports spéciaux	179.636
1.2	Part modale des Transports Publics (données issues du modèle régional de déplacement, année de référence 2018, correspondant aux déplacements en lien avec la région (interne + en échange) un jour moyen)	Données 2022: Voiture 20% passagers 8% marche 36% vélo 9% TP 22%
2.1	Taux de réalisation km - Métro	94,78%
2.1	Taux de réalisation km - Tram	98,69%
2.1	Taux de réalisation km - Bus	98,77%
2.2	Production km (planifiée en services client)	53.718.001
2.2	Métro	6.242.323
2.2	Tram	15.894.777
2.2	Bus	31.580.901
2.3	Places kilomètres planifiées	9.924.088.000
2.3	Métro	4.493.016.339
2.3	Tram	2.929.694.312
2.3	Bus	2.501.377.347
2.4	Age moyen de la flotte de Bus	6,8
3.1	Satisfaction de la clientèle (Baromètre)	7,3/10
3.2	Résultat certification du Réseau Région/CEN	100%
3.3	Indicateur Général de la Qualité de Service	94,86%
3.4	Ponctualité - Métro	90,15%
3.4	Ponctualité - Tram	87,19%
3.4	Ponctualité - Bus	97,85%
3.4	Régularité – Métro	94,86%
3.5.1	Accessibilité - Tx de disponibilité des escalators - Métro	95,50%
3.5.1	Accessibilité - Tx de disponibilité des escalators - Pré-métro	94,82%
3.5.1	Accessibilité - Tx de disponibilité des escalators – STIB	95,41%
3.5.2	Accessibilité - Tx de disponibilité des ascenseurs - STIB	98,10%

3.5.3	Accessibilité - % d'arrêts accessibles aux PMRs	plus de 20% (chiffre 2022 non disponible)
3.6	Taux de validation - Surface	35,0%
3.6	Taux de validation - Sous-terrain	86,0%
4.1.1	Vitesse clients - Bus - VICOM (km/h)	15,75
4.1.2	Vitesse clients - Tram - VICOM (km/h)	16,26
4.1.3	Vitesse clients inter-arrêts - Bus - VICLI (km/h)	18,68
4.1.3	Vitesse clients inter-arrêts - Tram - VICLI (km/h)	20,49
5.1	Evolution de la consommation d'énergie par pl-km offerte (kWh/pl.km)	-13,2% p/r 2018
5.2	Evolution des émissions de gaz à effet de serre par pl-km offerte	na
5.3	Proportion de bus diesel, hybrides, électriques et gaz dans la flotte	Diesel 49% Hybride 47% Electrique 4%
Indicateurs Spécifiques Financiers - 2023		STIB
F.1	Résultat d'exploitation	- 7.262.563 €
F.2	Recettes de trafic	290.898.604 €
F.3	Réalisation des investissements	106%
F.4	Recettes hors trafic (locations, publicité, ...)	47.292.57 8€
F.5	Lutte contre la fraude (recouvrement des amendes)	9.885.181 €
Indicateurs Spécifiques Qualité - 2023		STIB
Q.	Indicateur Général de la Qualité de Service	95,94%
Q.1	Indicateur commercial de la Qualité de Service	97,52%
Q.1.1.a	Accueil et vente de titres - Disponibilité des éléments embarqués	97,65%
Q.1.1.b	Accueil et vente de titres - Disponibilité des équip. mécaniques et automates	97,48%
Q.1.1.c	Accueil et vente de titres - Vente du titre auprès d'un agent	97,55%
Q.1.2.a	Attention portée aux clients - Accueil et attitude	99,51%
Q.1.2.b	Attention portée aux clients - Service attentionné	-
Q.1.2.c	Attention portée aux clients - Identification de l'agent en contact avec les voyageurs	99,85%
Q.1.3.a	Information voyageurs - Information sur site	98,76%
Q.1.3.b	Information voyageurs - Information dans le module de transport	92,76%
Q.1.3.c	Information voyageurs - Information en situations perturbées prévues	98,59%
Q.1.4.a	Confort - Confort de conduite	99,40%
Q.1.4.b	Confort - Confort à bord des véhicules (4 pl/m²) - Taux de charge	99,14%
Q.2	Indicateur opérationnel de la Qualité de Service	94,46%

1.3 Objectifs des parties

La STIB a enregistré 376 millions de voyages sur son réseau en 2023. Cela représente une hausse de 11% par rapport à 2022 et plus d'un million de voyages par jour. La hausse de la fréquentation se marque particulièrement en soirée et les week-ends. Les fréquences sont de plus en plus élevées durant les heures creuses, ce qui contribue à rendre les transports publics attrayants, quel que soit l'heure ou le jour. Cette tendance s'est confirmée la nuit de la Saint-Sylvestre. La STIB a dénombré 125.000 voyages dans la nuit du 31 décembre 2023 au 1er janvier 2024, contre 115.000 en 2022 (+8,6 %).

Evolution nombre de voyage (en millions)



Rappelons que la STIB avait, avant le COVID, pour objectif d'assurer au minimum 450 millions de voyages en 2023. Par ailleurs, l'ambition exprimée par la Région est qu'à l'horizon 2030 :

- 55% des déplacements travail-domicile soient réalisés via des modes de transport collectifs
- 76% de l'ensemble des déplacements intra bruxellois soient réalisés via des modes de transport collectifs ou via la mobilité active.

Des mesures apparaîtront dans les futurs rapports selon les enquêtes et les données sources disponibles.

1.4 Rôle de la Région en tant qu'Autorité organisatrice

Le 19 janvier 2017, le Gouvernement a établi les principes d'élaboration du nouveau Plan Régional de Mobilité (Good Move). Des premières pistes d'actions ont été présentées fin 2017 sur base d'une démarche participative et de co-construction. L'année 2018 a été consacrée à la rédaction du projet de plan et à la réalisation du rapport d'incidences environnementales. Tandis que le Projet de plan a été approuvé en première lecture par le Gouvernement le 4 avril 2019 puis soumis à l'enquête publique du 17 juin au 17 octobre 2019.

Le Plan Régional de Mobilité, validé par le Gouvernement le 05/03/2020, a été arrêté le 25 mars 2021 pour une entrée en vigueur à partir du 12 mai 2021.

Les cartes de la spécialisation multimodale des voiries (SMV), ont été approuvées par le Gouvernement le 15 juillet 2021 et qui finalisent le processus d'adoption réglementaire du plan.

L'année 2023 fut naturellement marquée par l'ensemble du processus de rédaction du Contrat de Service Public entre la Région de Bruxelles-Capitale et la STIB, portant sur la période 2024-2028 et entré en vigueur le 1er janvier 2024.

L'entrée en vigueur du CSP a permis de modifier substantiellement la façon dont Bruxelles Mobilité pourra à l'avenir assurer son rôle d'Autorité Organisatrice, en bonne collaboration avec la STIB.

- Il rétablit ainsi le Comité de Concertation Stratégique, la composition de celui-ci est toutefois revue pour une meilleure performance que dans sa version précédente. Ce Comité est désormais chargé de la concertation sur les projets structurants en matière de Transport Public, ainsi que de la coordination de la planification stratégique du réseau des Transports Publics et du croisement des différents niveaux de planification.
- Il a également permis de clarifier le processus relatif à la mise à jour des enjeux de régularité et de vitesse de l'offre de surface et le mode d'actualisation du programme d'intervention correspondant (Avanti).

La Région a réalisé son rôle en matière de suivi des engagements de la STIB.

2 PLANIFICATION

2.1 Planification de la mobilité générale (Article 10)

En 2023, la Commission régionale de la Mobilité (CRM) était composée de 53 membres parmi lesquels la STIB a deux membres représentatifs.

En 2023, la CRM a rendu des avis sur les sujets suivants :

1. Projet de nouveau Règlement régional d'Urbanisme (RRU) GOOD LIVING et son rapport sur les incidences environnementales (RIE)
2. Agrément d'associations ayant pour objectif l'amélioration de l'environnement urbain et du cadre de vie
3. Projet de Plan air-climat-énergie (PACE) – volet mobilité
4. Plan de déploiement d'une infrastructure de recharge pour véhicules électriques
5. Evaluation du plan d'actions régional de sécurité routière 2021-2030
6. Avant-projet d'ordonnance établissant le régime juridique de la voirie
7. Projet d'accord de coopération entre l'État fédéral, la Région wallonne, la Région flamande et la Région de Bruxelles-Capitale portant création du Registre central des cycles
8. Projet de Plan d'aménagement directeur (PAD) « Porte de Ninove »
9. Etat d'avancement du futur métro 3 suite aux difficultés du chantier Nord-Albert au niveau du Palais du Midi
10. Projet du PAD « Mediapark »
11. Prémétro dans l'axe Nord-Midi-Albert
12. Projet de GRUP du RO-Nord
13. Projet de modification partielle du plan régional d'affectation du sol relative au plateau du Heysel
14. Projet d'arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale fixant certaines conditions d'exploitation des transports en commun en Région de Bruxelles-Capitale
15. Projet de Plan de Mobilité régional (zone périphérie bruxelloise) de la Vervoerregio Vlaamse Rand
16. Projet d'arrêté modifiant l'arrêté Bruxell'air
17. Projet d'arrêté modifiant l'arrêté LEZ
18. Intérêt de pouvoir utiliser l'asphalte comme revêtement pour certains trottoirs en Région bruxelloise
19. Communication, par la STIB, de chiffres de fréquentation heure par heure, dans le cadre du projet métro 3
20. Projet du PAD « Maximilien-Vergote » et son RIE
21. Projet du PAD « Défense » et son RIE

En plus de la compétence consultative, en 2023, la CRM a assisté à des présentations sur- et a eu des débats sur- les sujets suivants:

1. Prémétro+ Nord-Midi-Albert ou comment mieux desservir le prémétro Nord-Albert sans attendre d'avoir réglé le sort du Palais du Midi
2. Plus de trams dans le prémétro, une fausse bonne idée
3. Bilan 2022 et priorités 2023
4. Plan régional de mobilité Good Move : état des lieux et premiers éléments de la démarche d'évaluation
5. Avant-projet d'ordonnance modifiant les trois lois du 15 juillet 2013 relatives à divers aspects du transport par route + Projet d'arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale relatif

- aux contrôles en voirie et aux contrôles dans les locaux des entreprises de transport routier et modifiant diverses dispositions en matière de transport par route
- 6. Synthèse des contributions relatives à la démarche d'évaluation du plan régional de Mobilité Good Move
- 7. Compilation de données récentes sur les lignes 3 et 4 de la STIB
- 8. Green Deal Inclusive Carsharing
- 9. Principes d'aménagement des dropzones et état de la situation
- 10. Projet de prochaine section spécialisée de la CRM : « Inclusion sociale »
- 11. Evaluation du Plan Régional de Mobilité – Point d'avancement de la démarche et présentation des résultats de l'évaluation de la mise en œuvre des actions communales
- 12. Fin du projet cAIRgo Bike : bilan et perspectives

2.2 Comité stratégique (Article 12)

En 2023, le Comité Stratégique ne s'est pas réuni. Le Comité de Suivi du Contrat de service public a entretemps repris une partie des sujets habituellement traités au Comité Stratégique, notamment le programme d'amélioration de l'offre (PAO), le bilan annuel Avanti et le suivi de l'évolution de la fréquentation. Des rencontres bisannuelles axées sur le suivi de la mise en œuvre des actions de GoodMove sont prévues en 2023.

En 2023, il a été prévu lors de la rédaction du nouveau Contrat de Service Public 2024-2028 de relancer ce Comité sous le nom de Comité de Concertation Stratégique.

3 EXPLOITATION

3.1 Offre de transport

3.1.1 Procédure d'adaptation de l'offre en cours de contrat (Article 17)

Engagement Article 17.2 : « Présentation du programme annuel de développement de l'offre, annuellement pour le 31 mai »

PAO 2023

En 2023, le budget consacré au PAO a permis la mise en œuvre des mesures suivantes :

- Pérennisation (annualisation) des améliorations de l'offre de transport mises en œuvre dans le courant de l'année 2022 ;
- Adaptation du calendrier d'exploitation STIB au nouveau calendrier scolaire en vigueur dans l'enseignement francophone ;
- Amélioration des fréquences de passage dans les périodes dites « non-dimensionnantes » sur un certain nombre de lignes du réseau de surface, en lien notamment avec le nouveau calendrier scolaire de la Fédération Wallonie-Bruxelles, avec en particulier :
 - Sur le réseau tram :
 - Amélioration de l'offre en soirée sur les lignes parcourant la Moyenne Ceinture ;
 - Améliorations des fréquences le matin avant 7h sur 6 lignes, pour limiter les temps d'attente ;
 - Sur le réseau autobus :
 - Amélioration et harmonisation du profil d'offre sur les lignes desservant le Pentagone (intervalle minimum égal à 15 minutes à partir de 7h, tous les jours et sur toutes les lignes) ;
 - Amélioration des fréquences en soirée et le dimanche (20' → 15') sur les dernières radiales encore exploitées aux 20' ;
 - Durant l'horaire jaune : tendre vers un intervalle de minimum 12' sur toutes les lignes entre environ 7h et 18h30, pendant les jours ouvrables ;
- Mise en exploitation de 8 nouveaux trams « TNG ».

La mouture initiale du PAO 2023, présenté à la Région lors du Comité de Suivi du Contrat de Service Public du 24/06/2022, prévoyait en outre plusieurs extensions ou adaptations du réseau, qui ont dû être reportées à 2024 ou après en raison de contraintes techniques ou retards infrastructurels. Cela concerne :

- La réorganisation des lignes 21, 28, 29 et 63 entre la Petite et la Moyenne Ceinture (corridor de la chaussée de Louvain) et le déplacement, fonctionnellement lié, des terminus des lignes 28 et 36 dans le secteur de la place Dumon ;
- Le prolongement de la ligne 17 entre Beaulieu et le quartier du Transvaal ;
- La desserte de la prison de Haren par le réseau autobus bruxellois ;
- L'inversion des antennes 'nord' des lignes 9 et 19, à Jette et à Laeken

PAO 2024

Le projet de PAO 2024 a été présenté à la Région et au Cabinet lors du Comité de Suivi du Contrat de Service Public du 26/05/2023.

Dans sa mouture initiale, le projet de PAO 2024 prévoyait la budgétisation des mesures suivantes :

- Mise en service de la nouvelle infrastructure tram vers Neder-Over-Heembeek et restructuration tram associée, entraînant la suppression de la ligne 3, la création de deux nouvelles lignes (10 et 11) et la modification de deux autres lignes (25 et 62), afin de :
 - o Desservir la nouvelle infrastructure tram à Neder-Over-Heembeek (nouvelle ligne 10) ;
 - o Renforcer la desserte du corridor du boulevard Léopold III, entre Meiser et l'OTAN (nouvelle ligne 11) ;
 - o Renforcer la desserte de la Moyenne Ceinture entre Meiser et Van Praet et compenser la suppression de la ligne 3 entre Van Praet et Esplanade (ligne 25 restructurée) ;
- Fusion des lignes d'autobus 47 et 57 (Heembeek ↔ Hôpital Militaire ↔ Vilvoorde Station) compte tenu de la mise en service de la nouvelle ligne 10 ;
- Inversion des antennes 'nord' des lignes de tram 9 et 19, afin d'améliorer l'exploitabilité du réseau et de renforcer les capacités offertes sur la ligne 9 entre Simonis et UZ Brussel ;
- Prolongement de la ligne de tram 62 jusqu'à la station de métro Heysel, compte tenu de la fin des chantiers de voies à Jette et la suppression y associée de l'ancien terminus du Cimetière de Jette ;
- Prolongement de la ligne 17 entre Beaulieu et le quartier du Transvaal ;
- Desserte de la prison de Haren par le réseau autobus bruxellois (lignes 21 et/ou 65) ;
- Réorganisation des lignes 21, 28, 29 et 63 entre la Petite et la Moyenne Ceinture (corridor de la chaussée de Louvain), prolongement de la ligne 29 à Yser et déplacement, fonctionnellement lié, des terminus des lignes 28 et 36 dans le secteur de la place Dumon ;
- Electrification partielle des lignes d'autobus 46, 53, 87 et 89, avec déplacement associé du terminus de certaines lignes :
 - o Prolongement de la ligne 53 entre Hôpital Militaire (terminus commercial) et le dépôt Marly (mats de recharge, stationnement et régulation) ;
 - o Prolongement de la ligne 46 entre Glibert et Pannenhuis (nouveau terminus commercial et mats de recharge) ;
 - o Inversion des terminus des lignes 46 (Westland Shopping) et 89 (Moortebeek), compte tenu de la nouvelle configuration de ce complexe terminus ;
- Mise en service progressive, entre l'été et décembre 2024, de 56 bus articulés électriques, et de 24 TNG additionnelles sur l'ensemble de l'année.
- Amélioration des fréquences de passage dans les périodes dites « non-dimensionnantes » sur un certain nombre de lignes du réseau de surface.

L'inversion des terminus 'nord' des lignes 9 et 19 ainsi que le prolongement de la ligne 62 au Heysel ont été mis en exploitation en juillet 2024.

La mise en service de la ligne 10 est confirmée pour le 23/09/2024. Cependant, il s'est avéré nécessaire de scinder la restructuration associée en deux phases :

- Phase 1 (23/09/2024) : mise en service de ligne 10, restructuration des lignes 47 et 57 tel que prévu initialement, mais maintien provisoirement inchangé des lignes 25 et 62 + création d'une ligne (provisoire) 35 circulant entre Esplanade et Bienfaiteurs ; report dès lors de l'amélioration de l'offre de transport sur la Moyenne Ceinture entre Meiser et Van Praet et le long du corridor du boulevard Léopold III entre Meiser et Eurocontrol ;
- Phase 2 (reportée à 2025) : mise en service de la ligne 11, restructuration des lignes 25 et 55 et suppression en conséquence de la ligne provisoire 35.

Selon les perspectives lors de la rédaction de ce rapport en 2024, la mise en service des bus e-Citaro électriques est effective sur la ligne 53. Ces bus circuleront également sur les lignes 56, 87 et 89 dans le courant de 2025. En revanche, les restructurations projetées sur plusieurs lignes d'autobus (prolongement de la ligne 17 au Transvaal, réorganisation des lignes 21, 28, 29 et 36, desserte de la Prison de Haren) devront être abandonnées ou reportées à 2025 ou après, à nouveau en raison de retards infrastructurels (chantiers routiers ou travaux Vivaqua annoncés, refus de permis...). De même, il s'est avéré nécessaire de renoncer aux améliorations de fréquences durant les périodes non-dimensionnantes.

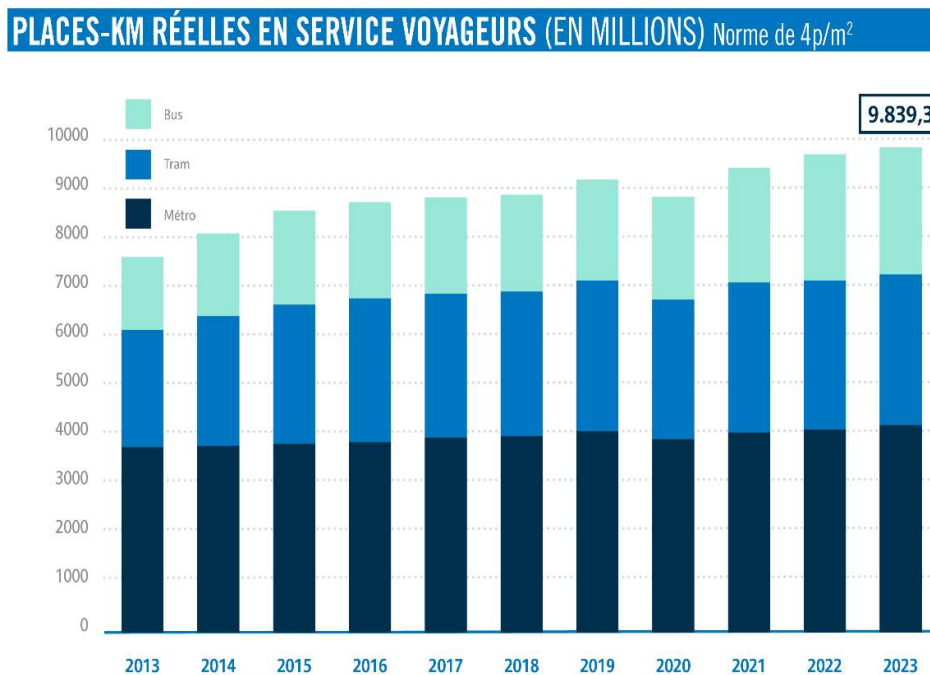
3.1.2 Développement de l'offre en 2023 (Article 18)

La STIB a enregistré 376 millions de voyages sur son réseau en 2023. Cela représente une hausse de 11% par rapport à 2022 et plus d'un million de voyages par jour. La hausse de la fréquentation se marque particulièrement en soirée et les week-ends. Les fréquences sont de plus en plus élevées durant les heures creuses, ce qui contribue à rendre les transports publics attrayants, quel que soit l'heure ou le jour. Cette tendance s'est confirmée la nuit de la Saint-Sylvestre. La STIB a dénombré 125.000 voyages dans la nuit du 31 décembre 2023 au 1^{er} janvier 2024, contre 115.000 en 2022 (+8,6 %).

Une offre attractive

- 53,5 millions de kilomètres
- 9,8 milliards de places-kilomètres

Les véhicules de la STIB ont parcouru 53,5 millions de kilomètres en 2023, soit quelque 750.000 kilomètres de plus qu'en 2022. Traduit en capacité, cela représente 9,8 milliards de places-kilomètres, ce qui correspond à plus d'un kilomètre par habitant de la planète. Les places-kilomètres correspondent au nombre de places



disponibles dans l'ensemble des métros, trams, bus, multiplié par les kilomètres parcourus par ceux-ci. Cette mesure est couramment utilisée dans le secteur des transports. Cet indicateur tient compte non seulement des places offertes, mais également de la fréquence des véhicules.

Pour y parvenir, la STIB a mis en service de nouvelles rames de métro. Au cours de l'année écoulée, 5 nouvelles M7 sont venues renforcer le réseau. Fin 2023, 23 rames M7 étaient en circulation, issues de la 1^{re} commande de 22 rames, désormais finalisée, et pour l'unité supplémentaire, de la seconde commande comprenant 21 rames, pour un total de 43 nouvelles rames commandées.

Depuis mars 2022, les voyageurs bénéficient de meilleures fréquences durant les heures creuses, sur cinq lignes de tram phares du réseau : les lignes 3, 4, 7, 25 et 55. Plusieurs lignes de bus ont également bénéficié d'améliorations, tant en termes de fréquences que d'amplitude horaire. Ainsi, les voyageurs bénéficient de plus de passages, et de passages plus tôt le matin et plus tard en soirée. De quoi rendre les transports publics toujours plus compétitifs, y compris en dehors des heures de pointe.

3.1.3 Amélioration des performances du réseau de surface (Article 19)

En 2023, la STIB et la Région ont continué à unir leurs efforts, afin de poursuivre l'amélioration de la régularité et de la fluidité du transport public de surface (trams et bus), notamment au moyen du programme AVANTI.

Le Coordinateur de la Task Force Avanti communique chaque année dans un rapport détaillé, l'état des lieux des différents objectifs du Contrat de Service Public en cours (2019-2023). La Task Force, composée de 11 membres, s'est réunie à 7 reprises en 2023. Un procès-verbal est systématiquement rédigé par le Coordinateur à l'issue des réunions.

Concernant l'utilisation du budget, le programme Avanti est concerné par 2 allocations de base principales :

- Pour l'AB 18.002.11.06.73.40, 11.361.520,17 euros ont été engagés sur un budget revu de 15.344.000 euros soit 74% d'utilisation du budget. Ceci est dû au projet de l'avenue de la Couronne (entre Général Jacques et le Cimetière d'Ixelles) qui a dû être reporté.

12.793.699,05 euros ont été liquidés sur un budget revu de 13.009.000 euros soit 98,5% d'utilisation du budget.

- Pour l'AB 18.002.11.10.73.40, 1.135.355,56 euros ont été engagés sur un budget revu de 1.350.000 euros soit 84% d'utilisation du budget.

175.355,56 euros ont été liquidés sur un budget revu de 180.000 euros soit 97% d'utilisation du budget.

Concernant les principaux projets :

- Les travaux se sont poursuivis à la rue Wayez à Anderlecht qui a pu être inaugurée le 3 juin 2023.
- Les travaux ont été réalisés à l'avenue Princesse Elisabeth à Schaerbeek pour sa partie entre la «Cage aux Ours » et le boulevard Lambermont.
- Les travaux ont débuté à l'avenue Léon Théodor à Jette.
- Les engagements des marchés récurrents concernant les télécommandes des feux , la signalisation, les marquages, la mise aux normes des arrêts sur voiries régionales ont pu être menés à bien.
- L'objectif de l'équipement des carrefours à feu par télécommande (MS12) s'est poursuivi avec 391 carrefours équipés sur environ 450 carrefours.

Concernant les protocoles d'accord :

Plusieurs protocoles d'accord ont été initiés par le Coordinateur afin de garantir sous peine de remboursement, le bon entretien mais surtout le maintien et la pérennité des aménagements Avanti : Rue Léon Théodor-Jette, Rue Maurice et rue Bréart-Saint-Gilles, rue Wayez-Anderlecht, avenue de la Couronne-Ixelles et avenue Princesse Elisabeth-Schaerbeek.

Concernant les Contrat de service public 2024-2028 :

Le travail s'est poursuivi sur les nouveaux objectifs liés à l'amélioration des performances du réseau de transport public de surface. Le nouveau Contrat de service public (2024-2028) a été validé par le Gouvernement en date du 22/12/2023. L'article 23 traite des performances du réseau de surface en lien avec le programme AVANTI et l'Annexe 8 traite de la stratégie opérationnelle AVANTI.

3.1.4 Connaissance et maîtrise des flux de voyageurs (Article 20)

Engagement Article 20 : « Mise en place d'une stratégie marketing ciblée »

2023 marque le retour (post covid) à la méthodologie officielle de comptage des voyages définie en début de CSP. Depuis 2023, cette méthode tient également compte des validations EMV et Ticket Digital, deux produits qui n'existaient pas en début de ce contrat.

Concernant le projet COVO : après plus de 2 années compliquées liées aux différentes crises mondiales qui se sont succédées, le projet COVO 100% (équiper 100% des véhicules de la flotte du réseau de surface des systèmes de comptages automatiques COVO) avance à nouveau. Le taux global d'équipement est ainsi passé de 57% fin 2022 à 73% fin 2023. A cette date, tous les bus pouvant être équipés l'ont été. Le focus est maintenant mis sur l'équipement des trams.

Les données dorénavant disponibles pour le bus ont permis des études et adaptations fines de l'offre. A titre d'exemple, elles ont permis d'identifier un besoin de renfort sur la B54 pour absorber le report de charge sur cette ligne à la suite des travaux à Neerstalle et d'adapter l'offre en conséquence.

3.1.5 Transport à la demande pour les personnes handicapées (Article 21)

TaxiBus confirme une nouvelle fois la croissance par rapport à l'an dernier, passant de 158.056 à 179.626 voyages, soit +13,6% par rapport à 2022.

3.1.6 Bus de visites touristiques (Article 22)

En dépit d'une reprise de l'activité touristique à Bruxelles, les conditions économiques de l'exploitation de Tootbus restent difficiles. Les deux lignes ont été adaptées dans le but de les rendre plus attractives et d'en améliorer la régularité et la ponctualité. En particulier, la desserte des points d'intérêt en centre-ville a été réduite et compensée par la création d'un « Tootwalk » (un itinéraire de découverte à pied, guidé et commenté via l'application mobile de Tootbus). L'exploitant, filiale de RATP Dev, a aussi rationalisé son organisation et porté son effort sur l'amélioration de l'expérience client, qui souffrait notamment d'une mauvaise synchronisation des commentaires.

En 2023, la fréquentation a augmenté et les indicateurs de satisfaction de la clientèle se sont améliorés, sans toutefois atteindre pleinement les objectifs.

3.1.7 Solutions intégrées de mobilité et promotion de l'intermodalité (Article 23)

La STIB met en œuvre des services liés à la promotion de la mobilité alternative à la voiture individuelle. Dans ce cadre, la STIB s'engage notamment à améliorer l'offre de service de mobilité aux voyageurs en intégrant d'autres services de mobilité alternatifs à la voiture individuelle (notamment en termes de billettique, de tarification et de communication).

3.1.7.1 Application mobile

Acquérir un titre de transport devient de plus en plus facile. Il est désormais possible d'acheter et de valider son ticket Brupass et Brupass XL directement dans l'app de la STIB. Ce titre interopérable est aussi disponible dans les applications des autres opérateurs – TEC, SNCB et prochainement De Lijn – et utilisable avec n'importe quel opérateur dans la zone de validité. Pour ouvrir les portillons du métro, l'application génère un code QR à scanner, et il ne reste qu'à voyager. Lancé en novembre, le Brupass digital a déjà ses adeptes avec 68.500 validations enregistrées en 2023.

3.1.7.2 MaaS ou Mobility as a Service

Pour se déplacer à Bruxelles, Floya est le nouveau réflexe multimodal à portée de main. L'app mobile a été développée par la STIB, à la demande de la Région de Bruxelles-Capitale. Objectif ? Augmenter la part modale de la mobilité durable en facilitant l'accès aux offres de mobilité alternatives à l'usage de la voiture individuelle. L'app Floya, a été lancée avec succès en septembre 2023, et a connu de nombreux retours positifs.

Floya offre concrètement la possibilité de planifier un itinéraire, d'acheter des tickets, de réserver et d'utiliser des véhicules et de payer son trajet, le tout directement dans l'app. Floya intègre déjà 10 acteurs de mobilité alternatifs à la voiture individuelle disponibles à Bruxelles : STIB, DeLijn, SNCB, TEC, Tier, Dott, Poppy, Taxis Verts, Cambio et Viljo. Plus besoin de multiplier les apps !

Floya séduisait fin 2023 déjà quelque 28.000 utilisateurs actifs par mois et enregistrait plus de 100.000 téléchargements cumulés. L'app est encore amenée à évoluer, et son usage à croître, avec des intégrations de plus en plus poussées, de nouvelles fonctionnalités et de nouveaux acteurs de mobilité.

3.1.7.3 MOBIB et P+R

Les P+R offrent des tarifs préférentiels, et même la gratuité depuis 2022, aux usagers qui continuent en transport public. Suite à l'installation des portiques de sortie aux arrêts de métro des parkings P+R, la procédure de contrôle a dû être adaptée afin qu'elle puisse continuer être utilisable avec les tickets uniques. Aucune solution n'est encore trouvée concernant les paiements par carte bancaire sans contact. La STIB confirme le succès de cette méthode de validation. Une collaboration sur ces résultats avec parking.brussels pourrait permettre de réévaluer la solution de réduction « MOBIB » à la caisse en faveur des tickets au pricing combiné.

3.1.7.4 SAM-e, navette électrique et autonome

En 2021, la STIB a décidé de se limiter au maintien d'une veille active sur le thème des véhicules autonomes. En 2023, différentes analyses ont été conduites et globalement, il en est ressorti plusieurs éléments clés à retenir:

- La STIB poursuit une veille sur le sujet, et des contacts avec ses homologues et d'autres acteurs de l'écosystème.
- Il semble que les développements et progrès se soient accélérés ces 2 dernières années en Californie et en Chine, avec l'émergence de services de robotaxis désormais ouverts au grand public.

- La question de l'approche à adopter en Europe, en Belgique et à Bruxelles va donc vraisemblablement se poser avec plus d'acuité dans les prochaines mois et années.
- Ce point devra être abordé avec notamment le prochain Gouvernement et BM, à la suite de la visite technique de la Direction de Bruxelles Mobilité en Californie en août 2024, et prenant en compte que les progrès sont actuellement pour l'essentiel concentré sur le segment des robotaxis.

3.1.7.5 La STIB déploie le paiement sans contact

Les voyageurs attendent des solutions faciles pour voyager. En témoigne le succès du paiement sans contact. Depuis juillet 2020, il est possible de payer son ticket simplement en présentant sa carte de banque ou son dispositif connecté aux valideurs gris-bleu présents dans les véhicules et en stations. En 2023, le paiement sans contact représentait plus de la moitié des tickets 1 voyage validés sur le réseau.

3.1.7.6 L'intégration tarifaire

Depuis le 1^{er} février 2021, les titres intermodaux JUMP et MTB sont devenus « Brupass ». Ils permettent d'emprunter les lignes des autres opérateurs de transport belges – SNCB, De Lijn et TEC – en plus du réseau de la STIB au sein d'une zone correspondant à quelques détails près à la Région de Bruxelles-Capitale.

La grande nouveauté de 2021 était l'arrivée du Brupass XL. En novembre 2023 a eu lieu le lancement du Brupass en forme numérique : cette innovation permet aux clients d'acheter et valider désormais des titres Brupass et Brupass XL 1 et 10 voyages via l'application STIB (ainsi que celles de De Lijn, SNCB, TEC).

En termes de ventes de titres interopérables, le nombre de titres à la prestation Brupass et Brupass XL est resté stable en 2023 mais le nombre d'abonnements Brupass XL a lui augmenté de plus de 20% par rapport à 2022.

3.1.7.7 COLLECTO

Le service Collecto a été relancé en mai 2023 par Bruxelles-Mobilité, au travers d'un nouveau contrat de concession avec les Taxis Verts.

Cette relance a été organisée par Bruxelles Mobilité, avec comme piste, dès 2025, une consultation accrue de la STIB par la Région en vue d'assurer le rôle de continuité de transport nocturne que joue Collecto par rapport aux services de transport en commun offerts par la STIB.

3.2 Qualité, accessibilité, sécurité et politique environnementale

3.2.1 Qualité de Service (Article 24)

3.2.1.1 Baromètre de satisfaction des voyageurs

Engagement Article 24.2 : « Baromètre de la satisfaction des voyageurs »

Le client se place au centre des priorités de la STIB. Ce credo, l'entreprise le porte comme un engagement et une fierté. C'est son moteur pour, chaque jour, faire avancer la mobilité durable, au bénéfice de l'ensemble de ses clients.

Des clients satisfaits

- 11.210 répondants
- 7,3/10 pour la STIB en général
- 7,4/10 pour le Métro
- 7,2/10 pour le Tram
- 6,8/10 pour le Bus
- 80% accordent 7/10 ou plus

Qui de mieux que les clients pour juger de la qualité de l'offre de la STIB ? En 2023, ils lui accordent la belle note de 7,3/10. Une distinction pour l'entreprise bruxelloise de transport public, et ce, pour la 4^e année consécutive. 80% des répondants ont accordé une note de 7/10 ou plus pour la satisfaction générale.

La STIB maintient le même score qu'en 2022, malgré les challenges auxquels elle doit faire face. Ainsi, du côté du Métro, la propreté dans les rames reste stable tandis que le confort augmente. L'arrivée des nouvelles rames M7 et la mise en circulation de M6 ou « Boas » sur les lignes 2-6 ont certainement contribué à ces résultats positifs, malgré la problématique du sans-abrisme et de la toxicomanie en stations. Ce phénomène en augmentation a un impact très négatif sur le sentiment de sécurité des voyageurs. Pour y remédier, une approche structurelle est nécessaire. Celle-ci passe par la mise à disposition d'alternatives tant de jour que de nuit pour permettre à ce public de se mettre à l'abri ailleurs que dans les stations de métro.

La disponibilité des escalators a enregistré une baisse de satisfaction. De nombreux remplacements d'appareils anciens ont eu lieu cette année. Bien qu'ils occasionnent à court terme des immobilisations de longue durée, ces remplacements permettront de garantir une meilleure disponibilité dans le futur. La gestion des perturbations tant prévues qu'imprévues progresse, ce qui témoigne des efforts mis en place pour informer les voyageurs.

Les fréquences, le confort, les correspondances, la ponctualité et le temps de trajet restent les facteurs qui influencent le plus fortement la satisfaction. Parmi les meilleurs résultats de 2023, on soulignera les différents indicateurs liés à l'attitude du personnel de la STIB. Le service qu'ils offrent aux voyageurs reste résolument un important vecteur de satisfaction pour les voyageurs.

Un bureau d'études indépendant – IPSOS – réalise le baromètre de satisfaction une fois par an, à la demande de la Région bruxelloise. Cette étude permet de prendre le pouls auprès des voyageurs, de mettre en lumière leurs priorités, leurs sources de satisfaction, mais aussi les pistes d'amélioration.

3.2.1.2 Certification qualité réseau (Article 24.3)

Pour évaluer la qualité de ses services et son évolution, la STIB met en place divers systèmes de mesure : des mesures en temps réel à travers ses systèmes, une certification externe (NF 281) et des contrôles sur le terrain par des clients mystères. Ces derniers ont réalisé près de 10.000 mesures en 2023. L'entreprise de transport public obtient ainsi une vue la plus objective possible de la qualité des services qu'elle offre. En fonction des résultats obtenus, elle élabore un plan d'action visant la résolution de problématiques spécifiques, génère de l'innovation et élabore des « quick wins » en faveur de ses clients.

3.2.1.3 Initiatives qualité (Article 24.4)

Les « initiatives qualité » désignent de nouvelles actions à mettre en place en vue d'améliorer le service au client. En voici quelques-unes qui ont permis de faire la différence en 2023 :

- Améliorer l'expérience client aux arrêts temporaires : grâce à l'ajout d'un abri et à l'ajustement de la hauteur du trottoir, le confort et l'accessibilité s'en voient grandement améliorés. En 2023, la STIB a fait l'acquisition de 10 kits d'arrêts temporaires.
- Améliorer l'information en cas de perturbation non prévue : Le « Plan Babel intégré » est un outil qui permet d'harmoniser la communication grâce à des scénarios prédéfinis selon la nature de la perturbation. De la sorte, chacun sait directement quelle déviation est à mettre en place pour quel mode et l'information est plus rapidement communiquée aux voyageurs.
- Améliorer l'assistance en stations : les personnes à mobilité réduite et les groupes scolaires peuvent demander une assistance en stations de (pré)méto. Toute la procédure d'accompagnement a été revue, pour la rendre plus simple et claire à la fois pour les accompagnants et accompagnés.
- Améliorer l'accessibilité PMR des points de vente : une analyse des guichets des KIOSK et BOOTIK a permis d'identifier ceux qui sont inaccessibles, accessibles avec aide ou accessibles en autonomie. Cette information sera mise à disposition sur le site internet de la STIB en 2024.
- Améliorer la disponibilité des automates de vente : un code QR disposé sur l'automate permet aux clients de facilement signaler une panne. Une fois scanné, le code renvoie vers un formulaire à remplir. Le premier test réalisé sur une cinquantaine d'automates GO s'est avéré concluant et devrait être étendu à d'autres GO.

3.2.1.4 Propreté (Article 24.5)

Engagement Article 24.5 « Protocole d'accord en matière de nettoyage »

Le Gouvernement s'est engagé à signer un protocole d'accord clarifiant les responsabilités respectives des Parties et des tiers (y compris Bruxelles Propreté) en matière de nettoyage sur le réseau de surface (arrêts, sites propres, poubelles, et sites verdurisés, ...).

Cette convention a été approuvée par les Organes de Gestion de la STIB les 12 et 17 décembre 2017 et transmise à Bruxelles Propreté. Cette convention n'a toujours pas été signée en 2023. Les Cabinets concernés sont bien informés de la situation. Une relance du sujet est prévue dans le nouveau Contrat de Service Public.

3.2.2 Accessibilité (Article 25)

Permettre l'accessibilité du réseau à tous les citoyens est l'un des objectifs de la société bruxelloise de Transport public. Pour ce faire, la STIB travaille en collaboration étroite avec la Région de Bruxelles-Capitale et en concertation avec le CAWaB, secteur associatif spécialisé.

Opérationnalisation du Plan stratégique de mise en accessibilité

Le Plan Stratégique de Mise en Accessibilité du réseau de la STIB (PSMA), joint au Contrat de service public, structure la prise en charge de la thématique de l'accessibilité. Néanmoins, les actions telles que décrites dans le PSMA s'avèrent fort générales, n'indiquent pas de délais de réalisation précis et ne mentionnent pas les services chargés de leur mise en œuvre. Une traduction opérationnelle du PSMA s'est donc avérée nécessaire. Dans cette perspective, la STIB et Bruxelles Mobilité se sont attelées à élaborer un plan d'action opérationnel commun qui sert de plan de pilotage de la stratégie de mise en accessibilité.

Ce plan décline en sous-actions concrètes les « grandes » actions prévues dans le PSMA et prévoit pour chacune des indicateurs de réalisation, des échéances de démarrage et d'achèvement. Il décrit également les sous-actions nécessaires à la réalisation des objectifs ;

Par ailleurs, le plan d'action accessibilité indique, action par action, les services spécifiques responsables, ce qui permet de distribuer la prise en charge du PSMA de façon transversale sur l'ensemble de Bruxelles Mobilité et de la STIB.

Il convient de noter que le secteur associatif est partie prenante tant dans le processus d'élaboration du plan d'action que dans son suivi. Enfin, les Directions générales de Bruxelles Mobilité et de la STIB ont validé ce plan et en supervisent la mise en œuvre effective.

La gouvernance de l'accessibilité se renforce année après année

L'élaboration du plan d'action et, de façon plus générale, la mise en œuvre du PSMA vont de pair avec l'instauration d'une nouvelle gouvernance de l'accessibilité. En l'occurrence, pour assurer un suivi des programmes de mise en accessibilité et pour contrôler régulièrement les évolutions concrètes de sa mise en œuvre, une taskforce a été mise sur pied. L'année dernière, comme depuis 2019, la Task Force Accessibilité a réuni à trois reprises les Directions de Bruxelles Mobilité et de la STIB, ainsi que le Cabinet et des représentants du secteur associatif.

En lien avec la gouvernance de l'accessibilité, la STIB a poursuivi la structuration de son plan d'action accessibilité : clarification des sous-actions, ajouts d'actions pertinentes, etc.

Parallèlement, en amont des réunions de la Task Force, la STIB a réuni en interne son board accessibilité. Ce cénacle permet de garantir, dans la durée, la participation de l'ensemble des services de l'opérateur au Plan Stratégique de Mise en Accessibilité.

La STIB continue aussi de participer activement aux sous-sections PMR et Modes actifs de la Commission régionale de mobilité.

Programmes spécifiques

Il convient enfin de souligner les avancées engrangées en 2023 dans plusieurs programmes spécifiques de mise en accessibilité (par ailleurs repris dans le plan d'action) :

- Nouvelles stations de métro dotées d'ascenseurs : aujourd'hui, il est possible d'accéder de plain-pied aux quais de 55 stations de métro (2 de plus qu'à la fin 2022) ;
- 95 arrêts réaménagés en 2023 dont 26 arrêts de tram équipés de fusibles ;
- En complément, 44 arrêts de tram ont été équipés de fusibles de quais pour les rendre accessibles ;
- Amélioration de la mesure de disponibilité des ascenseurs (voir rapport annuel STIB).

Amélioration de l'accessibilité numérique de l'application de la STIB (notamment avec la mise en ligne de la disponibilité des escalators en temps réel).

Adaptation permanente

S'il est communément admis dans la thématique accessibilité que l'adaptation arrive plus facilement par l'opérateur de transport que par ses clients, 2022 a été une année compliquée pour TaxiBus qui a subi une crise inédite.

Le secteur des taxis a perdu énormément d'effectifs alors que la croissance de la demande se confirmait. Cela a mené à un dérèglement important de la ponctualité du service dans le courant du premier semestre.

Après en avoir averti proactivement les partenaires associatifs de concertation, pendant l'été la STIB a réorganisé l'activité en révisant l'organisation avec les fournisseurs pour éviter de faire des promesses non tenables à la clientèle. Ces accords ont été transcrits dans le logiciel de gestion, dont il a fallu modifier le fonctionnement, afin de continuer à servir en minimisant l'impact de la crise pour les clients.

La collaboration entre toutes les parties a permis de retrouver un niveau de service convenable. Ce niveau de service fera l'objet d'une meilleure définition, dans une logique d'amélioration continue.

Statistiques sur l'accessibilité à la STIB :

	2019	2020	2021	2022	2023
<i>Nb de lignes AccessiBus</i>	25	39	54	55	55
<i>Nb de stations dont les quais sont accessibles aux PMR</i>	48	49	51	53	55
<i>Nb d'assistances en stations de métro</i>	2.822	1.340	1.058	1.705	1.580
<i>Nb de voyages effectués avec TaxiBus</i>	147.656	98.774	138.426	158.056	179.626
<i>Nb de libre-parcours pour personnes déficientes visuelles</i>	1.759	1.769	480	1.832	1.924
<i>Nb de cartes « Accompagnateur gratuit »</i>	1.112	1.055	267	1.126	1.338

3.2.3 Lutte contre la fraude (Article 26)

Dans la période 2020-2024, il est prévu de continuer le « colmatage » du réseau de métro et pré-métro en installant des lignes de portillons là où des nouveaux accès ont été construits. Le projet avance et 100 % des installations planifiées (voir liste ci-dessous) ont été réalisées en juin 2023.

Station	Date mise en service	Nombre de lignes Sésame
De Brouckère	Clôturé en juin 2021	4 lignes
Clémenceau	Clôturé en Mars 2022	2 lignes
Bourse	Clôturé en Février 2022	2 lignes lift sur les quais
Alma	Clôturé en Février 2022	4 lignes
Vandervelde	Clôturé en septembre 2022	2 lignes lift sur les quais
Joséphine-Charlotte	Clôturé en septembre 2022	2 lignes
Trône	Clôturé en septembre 2022	2 lignes
Diamant	Clôturé en Novembre 2023	2 lignes lift sur les quais
Madou	Clôturé en Octobre 2023	2 lignes lift sur les quais
Mérode	Clôturé en Janvier 2023	2 lignes lift sur les quais

Attention, ces installations planifiées ne permettent pas de clôturer tout le réseau, car certaines stations attendent une rénovation complète pour pouvoir installer les lignes de portillons (Gare centrale, Delacroix). Les travaux de rénovation à la Gare Centrale ont commencé en 2022 et se sont poursuivis en 2023.

3.2.4 Sécurité (Article 27)

3.2.4.1 Sécurité et sécurisation des infrastructures (Article 27.1)

La STIB a maintenu ses mêmes ambitions en matière de sécurisation des sites et des infrastructures en 2023 notamment au travers de son projet transverse « Physical Access », avec des études de sécurisation (security assessment) spécifiques menées sur nos sites existants (et les premières mesures d'améliorations relatives) et des dossiers de conception sécuritaire pour les nouveaux projets d'aménagement... surtout ceux visés dans les plans décennaux de l'entreprise.

Dès lors, l'uniformisation de la sécurisation périphérique de nos sites tant au niveau technique, organisationnel qu'humain est resté une ferme volonté menée par le département CSO. La rationalisation et le regroupement des activités de gardiennage et d'accueil y ont d'ailleurs fait l'objet d'une attention toute particulière au quotidien.

Des prototypes visant la détection et l'interpellation des intrusions dans le tube de transport ont été conceptualisés et déployés à la station Porte de Hal afin d'être testés et évalués en 2024.

Les règles d'accès à nos sites et bâtiments ont également fait l'objet d'une profonde réflexion afin de prochainement renforcer le niveau de sécurisation des zones les plus sensibles dans nos installations.

L'Observatoire Sûreté – organe transversal alimentant la base de connaissance des diverses problématiques sûreté auxquelles la STIB est (ou pourrait être) confrontée – a continué à se nourrir au travers de nouvelles données et via de nouveaux canaux et notamment en collaboration avec des partenaires externes (Safe.Brussels, universités...).

La STIB a par ailleurs poursuivi en 2023 – notamment lors des sessions onboarding et au travers des campagnes de communication spécifiques – ses actions de sensibilisation à la Sûreté physique mais également à la Cybersécurité : sensibilisation sur les portes sécurisées, sur le port du badge en interne, sur le phishing, sur les mots de passe, sur la double authentification et a organisé la Cybersecurity week au mois d'octobre.

La charte informatique de la STIB, véritable boussole d'entreprise soutenant les attitudes à adopter pour faire face aux cybermenaces, a été revue en profondeur durant l'année 2023 notamment pour aborder de nouveaux sujets comme l'usage des smartphones, le télétravail et l'utilisation d'appareils privés pour accéder à distance à notre infrastructure. En effet, nous nous devons de tenir compte des évolutions technologiques et des nouvelles habitudes de travail.

La STIB s'est également et surtout attelée à se préparer à la loi NIS2 – issue de la directive visant à établir un niveau de maturité cybernétique uniforme dans toute l'Union européenne – qui impactera vraisemblablement le secteur du transport public.

3.2.4.2 Prévention et interventions de terrain (Articles 27.2 et 27.3)

Une approche humaine et sécuritaire en stations

La région bruxelloise est confrontée à une hausse importante de la précarité et de la toxicomanie. Cette problématique urbaine et sociétale touche directement la STIB, les personnes en recherche de chaleur et d'un toit venant trouver refuge dans ses stations. Cette situation crée malheureusement un environnement peu rassurant pour les voyageurs, nuit à la propreté des stations et à la réalisation des missions de la STIB. De plus, cette présence accrue représente un danger pour les personnes en errance elles-mêmes. Ainsi, le risque d'électrocution dû à la présence de 900 Volts sur les voies n'est pas à négliger, tout comme le risque d'accidents et/ou d'incendie. Pour ces raisons, il est nécessaire de recourir à une approche globale, à la fois humaine et sécuritaire visant à proposer une alternative à la présence dans les stations de ces personnes fragilisées.

La STIB collabore avec plusieurs associations spécialisées et avec la police pour une prise en charge adéquate des personnes en errance, afin de tenter de leur trouver une solution d'accueil de jour, de soins et d'hébergement en dehors des stations et en ayant pour but ultime une sortie définitive de la rue. En 2023, suite aux différentes interpellations de la STIB, le gouvernement bruxellois a mandaté et financé 4 acteurs du secteur associatif pour mettre en place le projet SubLINK. Celui-ci a pour objectif de renforcer la présence et le travail psychomédicosocial et l'accompagnement des publics cibles présents sur le réseau de la STIB. En complément, le gouvernement bruxellois a accordé un budget à la STIB pour qu'elle puisse elle-même initier un projet à la fois sécuritaire et social. La STIB prévoit en 2024 la création d'une nouvelle équipe en son sein. Présente sur le réseau 7 jours sur 7, et 20 heures sur 24, elle sera entièrement dédiée à l'organisation de maraudes et à l'accompagnement des personnes en errances vers les structures d'accueil appropriées, sur base volontaire et en fonction de la disponibilité des places. En parallèle, la STIB augmentera de 30% les effectifs des patrouilleurs sécurité en stations et renforcera leurs missions au début et à la fin de la nuit, périodes critiques pour les voyageurs et les infrastructures de la STIB.

3.2.5 Intégration des dispatchings (Article 28)

Depuis septembre 2021, les différents dispatchings de la STIB ainsi que Mobiris, le centre de gestion du trafic de Bruxelles Mobilité, sont réunis au sein d'un même bâtiment : le Brussels Mobility Center.

L'objectif est d'améliorer encore la communication et la collaboration entre les différents services de la STIB et de Bruxelles Mobilité.

Le Brussels Mobility Center occupe une superficie de près de 2.500 m², incluant une zone de rencontre et de contact entre le personnel de la STIB et de Bruxelles Mobilité. La partie STIB compte 6 dispatchings, qui supervisent les réseaux de bus, trams et métros, les infrastructures, l'alimentation électrique, les systèmes informatiques et assurent la sécurisation du réseau. Entamés en 2019, les travaux se sont clôturés à la mi-2021.

3.2.6 Sécurité routière (Article 29)

Suivi des différents chapitres de la convention de partenariat entre BM et la STIB en matière de sécurité routière :

1. Echange de données en matière d'accidentologie
 - Les réunions du Groupe de travail 'Safety' BM et STIB se sont poursuivies tous les mois.
 - Les points du réseau relevés comme dangereux ont été mis à l'ordre du jour et traités.
 - Les échanges de données pertinentes se sont poursuivis.
2. Sensibilisation
 - La campagne BM sur le respect des feux de signalisation a été déployée sur 100 arrières de bus du Réseau STIB.
3. Education et formation à la Conduite:
 - En ce qui concerne les nouvelles mobilités et les modes actifs, la STIB a participé au projet Switch a roue de Provélo, projet subsidié par BM. Ce projet permet de mettre des conducteurs STIB à la place des cyclistes et inversement.
4. Infrastructure
 - Les inspections post accidents ont bien été menées quand elles étaient pertinentes.
 - La réflexion sur la vitesse du tram lorsqu'ils circulent en mixité a été intégrée à la réflexion dans le cadre du nouveau Contrat de service public.
 - Les clarifications nécessaires pour établir qui fait quoi dans le cadre de la sécurisation des traversées piétonnes des voies de tram a été intégrée dans le Nouveau CSP.
 - Pour ce qui est de la poursuite de la sécurisation des traversées, ceci a été poursuivi dans le cadre des chantiers ou programme de mise en accessibilité d'arrêts.
 - BM a soumis la liste des ZACA identifiées en 2022 au GT Safety pour prendre en compte les éventuels enjeux liés au transport en commun.

3.2.7 Politique environnementale et développement durable (Article 30)

3.2.7.1 Système de management environnemental (Article 30.1)

Engagement Article 30.1 « Système de management environnemental »

Tous les trois ans, la STIB se soumet à un audit destiné à vérifier que ses activités sont conformes à la norme ISO 14001. Cette certification est axée sur l'amélioration continue de ses performances environnementales. Après ceux de 2017 et 2020, un troisième audit a eu lieu en 2023. Celui-ci a confirmé que le système de management environnemental de la STIB est solide et uniforme, que ce soit au sein des ateliers, garages et différents sites de l'entreprise, et que ses processus internes sont en adéquation avec ce standard.

La STIB a également obtenu la labellisation « entreprise éco-dynamique » pour certains de ses sites :

- Le site de l'Atrium a été labellisé (2 étoiles) en 2020
- Le site de Marconi a été labellisé (3 étoiles) en août 2021
- Le site de MCH a été labellisé (2 étoiles) en octobre 2023

3.2.7.2 Stratégie carbone et énergie (Article 30.2)

Dans sa Stratégie Carbone et Energie, la STIB s'engage, d'ici à 2030, à réduire de 40% les émissions de gaz à effet de serre directes et indirectes des voyages effectués sur son réseau (référence 2010 – gCO₂eq par place.km offerte). Le bilan carbone s'effectue tous les 3 ans, le dernier datant de 2017. En raison de la période COVID rendant les consommations d'énergie non représentatives des activités habituelles de la STIB, il a été décidé de ne pas réaliser le bilan carbone en 2021 sur base de l'année 2020 comme initialement prévu mais de reporter l'actualisation en 2023 sur base de l'année 2022.

Le bilan carbone a été réalisé en 2023. Les constats suivants peuvent être établis en comparaison au bilan précédent :

- Les émissions absolues de scope 1 et 2 ont augmenté de 4% entre 2010 et 2022
- Les émissions relatives (par places.km) de scope 1 et 2 ont diminué de 26% entre 2010 et 2022. Cette diminution est en grande partie liée à l'arrivée des bus hybrides qui présentent une performance énergétique largement améliorée par rapport à l'équivalent diesel. Les investissements réalisés dans les bâtiments (renouvellement des équipements HVAC, amélioration de la régulation, relighting, photovoltaïque, etc.) ainsi que le programme de coaching Secure Drive BUB ont également permis de réduire l'empreinte carbone de la STIB
- Les émissions de scope 3 se composent principalement des achats (47%) et immobilisations (35%)

L'atteinte de l'objectif du CSP (réduction de 47% à l'horizon 2030) repose sur l'intensification de l'utilisation du vecteur électrique (dans les bus et dans HVAC des bâtiments) et la poursuite d'une politique d'achat d'électricité verte pour neutraliser le facteur d'émission liée à l'électricité

Performance énergétique

Dans son nouveau Contrat de service public, la STIB renouvelle son objectif de 8,5% de réduction de ses consommations énergétiques sur la période 2019-2023, à activité constante. La consommation d'énergie de la STIB comprend tous les vecteurs énergétiques (gaz, électricité, diesel) utilisés pour l'ensemble de ses activités (matériel roulant et infrastructures).

Entre 2018 et 2023, la performance énergétique de la STIB s'est améliorée de 13.2% (12,8% pour nos infrastructures et 13,3% pour le matériel roulant).

Au niveau du matériel roulant :

L'amélioration de la performance énergétique du Matériel Roulant ralentit depuis 2022 (12,8% en 2023 contre 12,4 % en 2022 par rapport à 2018). Le dernier bus hybride a été mis en service fin 2021. Depuis 2022, la performance énergétique du mode bus a donc atteint un plateau. On observe une augmentation de la performance des métros (12 % en 2023 contre 7,4 % en 2022, toujours par rapport à la même référence de 2018). Pour le métro, cette augmentation de la performance pourrait être partiellement liée à la mise en service des M7.

Au niveau du bâtiment, nous observons une amélioration notable de la performance énergétique entre 2022 et 2023 puisque celle-ci passe de 7% à 12,8% par rapport à l'année de référence 2018. Le KPI étant calculé en relatif par rapport aux surfaces de bâtiment, il est fortement influencé par l'ajout du nouveau dépôt Erasme (mis en service en septembre 2022 mais repris sur 2023).

Néanmoins, même en absolu, on observe une amélioration de la performance tant pour l'électricité que pour le gaz. Les projets de rénovation de l'éclairage (automatisation de la régulation, passage aux LED) ainsi que ceux de rénovation des installations HVAC et d'amélioration de la régulation ont contribué à faire des économies de 1,9 % en électricité entre 2022 et 2023 et de 3,5 % en gaz entre 2022 et 2023.

Un nouveau contrat d'énergie verte et locale

La traction des trams et métros requiert beaucoup d'électricité. Pour réduire son empreinte écologique, la STIB s'approvisionne depuis plus de 10 ans exclusivement en électricité certifiée 100% verte. Depuis avril 2023, elle a décidé de miser non seulement sur de l'électricité verte, mais aussi locale grâce à un contrat conclu avec le fournisseur d'énergie belge ASPIRAVI. L'entreprise exploite plusieurs parcs éoliens en Belgique. Ce contrat d'une durée de 5 ans porte sur la fourniture de 50 GWh/an, soit 20% de la consommation haute tension de la STIB. De cette manière, la STIB diversifie ses sources d'approvisionnement en énergie haute tension et réalise des économies substantielles en consommant local et en-dehors des bourses de l'électricité. Ce nouveau contrat doit permettre à la STIB d'économiser entre 4 et 7 millions d'euros sur 5 ans.

Placement de panneaux photovoltaïques

Soucieuse de consommer de façon toujours plus durable, la société de transport public installe progressivement des panneaux photovoltaïques sur les toits de ses sites, quand la configuration le permet.

Le dépôt de tram Marconi, inauguré par la STIB en 2018, a été le premier bâtiment de la STIB à accueillir des panneaux photovoltaïques. Il comporte 624 panneaux pour une superficie de 1.066 m². Via le programme Solarclick de Sibelga, 2748 panneaux ont ensuite été installés sur les toitures du dépôt d'Ixelles en 2019, couvrant une superficie de 4707 m². Après Ixelles en 2019, les toitures des bâtiments situés à Jacques Brel et à Schaerbeek ont également été équipés de panneaux photovoltaïques. Le dépôt d'Erasmus, dernier bâtiment inauguré, compte également des panneaux photovoltaïques sur la toiture du bâtiment administratif. L'électricité produite par les panneaux alimente directement les dépôts. En cas de surplus, l'électricité produite est réinjectée sur le réseau STIB afin d'alimenter un autre site ou un véhicule.

En 2022, ces installations ont permis une production totale de 1780 MWh repartis sur une surface totale de 9373m² de panneaux solaires, eux-mêmes repartis sur 5 sites.

Des véhicules de plus en plus propres

La STIB poursuit le renouvellement et l'extension de sa flotte de véhicules (cf. détails dans la partie Investissements). Les bus électriques, hybrides et full électriques sont de plus en plus nombreux sur le réseau, ce qui démontre que la société de transport public se tourne résolument vers une technologie plus verte. La dernière livraison de bus électriques date de 2021.

Grâce à cette mutation vers des technologies innovantes et plus respectueuses de l'environnement, voyager en transports publics est encore plus écologique. La STIB participe ainsi activement à l'instauration de la zone de basse émission mise en place par la Région bruxelloise. Quant aux trams et métros, ils fonctionnent à l'électricité et n'émettent donc pas directement d'émissions polluantes. En outre, la STIB se fournit en énergie auprès d'un fournisseur à qui elle demande de prouver – par des certificats de garantie d'origine – qu'il produit ou achète l'électricité renouvelable en quantité équivalente à sa consommation. Un CPPA a été conclu avec le producteur d'électricité éolienne ASPIRAVI pour une fourniture de 50 GWh/an sur une durée de 5 ans (LGO valorisables).

3.2.7.3 Bruits et vibrations (Article 30.3)

La STIB poursuit ses efforts de réduction du bruit et des vibrations générés par la circulation de ses véhicules, conformément à la convention environnementale relative au bruit et aux vibrations signée avec l'IBGE en 2004 et étendue en 2008.

La STIB poursuit notamment les études prédictives « Bruit et Vibrations » et met en œuvre des préconisations antivibratoires (rails enrobés de caoutchouc, pose sur dalle flottante,...) selon le planning de réalisation des chantiers de 2021. Une équipe chargée de la surveillance du réseau de surface effectue également une veille permanente sur l'ensemble du réseau.

3.2.7.4 Qualité de l'air et pics de pollution (Article 30.4)

Il n'y a pas eu de pic de pollution durant l'année 2023.

3.3 Rôle sociétal et participation à la vie urbaine

3.3.1 Rôle sociétal (Article 31)

La STIB est confrontée au quotidien sur son réseau à de nombreuses problématiques de société. En tant qu'entreprise responsable, elle tente d'y répondre en collaborant, depuis plusieurs années, avec des partenaires spécialisés dans chacun de ces enjeux et notamment, avec les acteurs du monde associatif, les institutions publiques dont certaines communes. Elle mène donc des actions et des projets de prévention et de sensibilisation à l'attention de différents publics cibles : les personnes en errance et en grande précarité, les usagers consommateurs de drogues, les jeunes en âge de scolarisation, les personnes à mobilité réduite, les femmes, les collaborateurs de la STIB, etc.

Les stations, lieux de rencontre

La STIB propose des activités ludiques, créatives et participatives dans ses stations. Pour ce faire, elle travaille avec des associations locales, au travers d'appels à projets. Les objectifs sont multiples :

- Sensibiliser aux enjeux de la mobilité et des transports publics
- Favoriser l'inclusion sociale
- Créer du lien positif en station et aux alentours
- Renforcer le sentiment de sécurité en station

Pour créer le lien entre le transport public et la société en général, la STIB met temporairement des locaux vides dans les stations à disposition d'associations. En 2023, l'ASBL Kongo services a occupé un local dans la station Bockstael. Elle a organisé différentes activités dans cet espace de rencontre et d'échange : des ateliers de sensibilisation et de prévention, des activités culturelles, artistiques et d'inclusion numérique, des permanences sociales, des cours d'alphabétisation, ou encore un atelier de prévention sur le phénomène du sans-abrisme.

En 2024, l'ASBL Mix-Up occupera un espace de la station Rogier avec un projet de Webradio. Cette radio associative proposera des ateliers d'éducation aux médias, produits et enregistrés par des jeunes.

Insertion socio-professionnelle

Qu'il s'agisse de la formule « Young Starter » pour recruter de jeunes universitaires, des partenariats avec Actiris pour recruter des agents multimodaux ou avec DiversiCom en faveur de l'intégration de personnes en situation de handicap dans l'entreprise, la STIB multiplie les initiatives pour favoriser la mise à l'emploi de toutes et tous dans le cadre de sa mission de transporteur public.

À travers son partenariat avec Actiris, la STIB offre des opportunités à des jeunes en quête d'un premier emploi. Par la même occasion, elle augmente la présence d'agents multimodaux pour aider et guider ses voyageurs sur le terrain. À la suite d'un contrat d'un an à durée déterminée, nombre d'agents poursuivent leur carrière au sein de la STIB, le plus souvent à la conduite. Des candidats bienvenus au vu du nombre de postes à pourvoir. En 2023, 50 des 115 agents multimodaux ont eu un entretien de réorientation positif, ce qui témoigne de la plus-value de ce programme en matière d'insertion socioprofessionnelle.

Autre tremplin pour l'emploi : le programme « Young Starter ». Lancé en 2017, il vise à recruter de jeunes universitaires, en leur proposant d'effectuer trois missions de huit mois au sein de l'entreprise. Cette formule leur permet de découvrir différents métiers et, au terme de leurs missions, de postuler pour un emploi définitif. Les Young Starters bénéficient ainsi d'un premier contact avec le monde du travail tandis que la STIB attire un vivier de profils fort recherchés sur le marché de l'emploi.

En collaborant avec l'ASBL DiversiCom, la STIB favorise la mise à l'emploi de personnes en situation de handicap. Le trajet débute généralement par un stage au sein de l'entreprise, qui permet à la personne en situation de handicap d'acquérir une expérience professionnelle. Celle-ci débouche généralement sur une offre d'emploi, sous la forme d'un CDD ou d'un CDI. Ces expériences sont également riches en partage et découvertes pour les équipes et le management. En 2023, la STIB a travaillé à l'élaboration d'une procédure facilitant la mise en place d'aménagements spécifiques lors de l'engagement d'une personne porteuse d'un handicap.

Le soutien aux plus démunis

Depuis de nombreuses années, la STIB collabore avec des acteurs de terrain pour venir en aide et accompagner, vers des structures d'accueil adaptées, les personnes sans-abri et/ou souffrant d'assuétudes présentes sur son réseau. Pour assurer cette mission sociale et humanitaire, elle travaille main dans la main avec des associations actives dans ce secteur : Diogènes, Dune, Transit, Médecins du Monde, la Croix Rouge, le Samusocial, M. BX - maraudes de Bruxelles, Douche Flux, Modus vivendi, Infirmiers de Rue, Fedasil, des services communaux de prévention ou encore Bruss'help.

Cette collaboration s'est vue renforcée avec la participation de la STIB au projet SubLINK et par ailleurs, constituera un enjeu important pour le bon fonctionnement du nouveau projet de maraude sociale interne.

L'année 2023 a consacré le 35^e anniversaire de la collaboration entre la STIB et l'ASBL Opération Thermos. Du 1^{er} novembre au 30 avril, l'association organise la distribution de repas chauds à la station Botanique. Des 30.170 repas distribués au cours de l'année dernière, 6.616 ont été préparés par 41 équipes de la STIB. En outre, des bus et du personnel de conduite de la STIB assurent le transport des bénévoles et des repas depuis les cuisines de l'Opération Thermos jusqu'à la station Botanique où a lieu la distribution.

- 35 ans de collaboration
- 41 équipes STIB, aux côtés de nombreuses autres
- 30.170 repas en 2023
- Dont 6.616 par les équipes STIB

Les femmes à l'honneur dans les stations

L'artiste Anthea Missy a réalisé une fresque participative à la station Bockstael. Pendant cinq jours, passants et voyageurs ont pu observer son travail en live et voir son œuvre tout en couleurs prendre petit à petit vie. Le projet prévoit la revente de l'œuvre réalisée après minimum une année d'exposition en station et le versement des fonds récoltés à une association active en faveur des droits des femmes. Cette initiative s'inscrit également dans une volonté d'offrir plus de place aux œuvres d'artistes féminines sur le réseau de la STIB.

Musique dans le métro

Les stations de métro et prémétro sont des lieux prisés par les musiciens en quête de public. Avec l'Opération Beethoven, les artistes de tous horizons ont l'occasion de démontrer leur talent face à un jury de Stibiens et Stibiennes, qui ont eux-mêmes suivi une formation musicale. À la clé de ces auditions, une accréditation leur permettant de pratiquer leur art aux endroits indiqués par une clé de sol dans les stations de la STIB.

Une cinquantaine de musiciens jouent quotidiennement dans les stations de la STIB..

Réappropriation positive des espaces

La STIB est propriétaire de trois biens qui abritent des sous-stations électriques, situés à Forest, Etterbeek et Schaerbeek. Ces sous-stations sont nécessaires à l'exploitation quotidienne du réseau et sont situées à l'arrière des bâtiments. L'agencement de la partie avant ne permet pas à la STIB de les utiliser pour ses activités. Elle a donc décidé d'en confier la rénovation et la gestion à Renovassistance et à l'agence immobilière sociale Logement pour Tous afin d'en faire bénéficier des personnes à la recherche d'un logement à loyer modéré.

Cette collaboration permet de répondre aux besoins de la STIB tout en aidant des personnes en attente d'un logement social, en leur évitant ainsi le risque de se retrouver à la rue.

D'autres projets suivent leur cours dans et aux alentours des stations comme par exemple à la station Yser où des expositions sont mises en place par le musée KANAL-Centre Pompidou et à la gare de l'Ouest avec la mise en place d'activités de cohésion sociale et de détente organisées sur et autour du Parvis de la station à destination de nos clients, passants et habitants du quartier. Ces activités ont un objectif intergénérationnel. Quelques exemples d'activités : tir à l'arc, fléchettes et jonglerie. Un « Repair Café » y est aussi organisé à raison d'une fois par mois avec l'aide de Stibiens bénévoles.

Favoriser l'inclusion numérique

La STIB a fait don du matériel informatique dont elle n'a plus l'utilité à des associations afin qu'elles puissent en faire bon usage auprès des publics les plus fragilisés socialement, économiquement ou cognitivement.

En 2023, elle a donné un premier lot d'ordinateurs portables à quatre associations. Ils pourront être utilisés lors d'activités en lien avec l'inclusion numérique et/ou être offerts à des bénéficiaires touchés par la précarité sociale et numérique.

Le projet d'inclusion numérique est actuellement constitué de 2 piliers. L'un qui porte sur la donation de matériel informatique dont la STIB n'a plus l'utilité à des associations qui travaillent avec des personnes touchées par la précarité numérique et sociale. 209 laptops et 172 desktops ont été donnés en 2023.

Le second pilier repose sur le financement d'associations pour l'organisation d'activités favorisant l'inclusion numérique. En 2023, 2 associations ont été financées pour l'organisation d'ateliers numériques ou d'animations contribuant à l'inclusion numérique des Bruxellois. Le focus dans ces activités était toujours sur la mobilité à Bruxelles et plus particulièrement sur l'apprentissage et l'utilisation de canaux digitaux de la STIB.

3.3.2 Participation citoyenne (Article 32)

De manière générale, l'élaboration des projets d'espace public à la STIB tend à répondre de mieux en mieux à l'objectif GoodMove, Good Partners, en termes de gouvernance de projet et de participation citoyenne.

Différents projets portés par la STIB peuvent être mis en avant pour 2023. Ces projets se basent sur une méthodologie visant l'intelligence collective, la co-construction et l'esprit entrepreneurial afin d'encourager l'adhésion autour du projet ainsi que l'émergence d'idées nouvelles et innovantes.

Pour les volets participation, les communes et la STIB travaillent en collaboration et développent une méthodologie et un processus qualitatif associant les habitants et commerçants, usagers et acteurs de terrain à la conception et au développement du projet, ainsi qu'à l'accompagnement du chantier lui-même. Le cas échéant, l'adjudicataire co-conçoit et co-anime le processus participatif avec la commune et avec la STIB. Voici les actions menées en 2023 :

- Move NOhW : pendant cette année, le chantier a été mené à bien tout en poursuivant le processus participatif au travers d'un comité de suivi hebdomadaire et des contacts ciblés avec les riverains dans les différents tronçons du projet.
- Van Gehuchten : ce projet de terminus tram est à cheval sur la Ville de Bruxelles et la commune de Jette. Le processus participatif s'est poursuivi jusqu'à la procédure de permis d'urbanisme. Ce processus a eu un effet positif dans la mesure où fort peu de remarques ont été formulées par les riverains dans le cadre de la procédure, ceci devant permettre l'obtention rapide du permis.
- Couronne : ici aussi le processus participatif a porté ses fruits, permettant l'octroi rapide du permis d'urbanisme.
- Place Schweitzer et Hunderenveld : un processus participatif organisé avec la Commune de Berchem-Ste-Agathe a permis de développer un projet visant à adapter les arrêts au passage des trams T4000 à l'occasion du renouvellement des voies de tram
- Tram 15 : en collaboration avec Bruxelles Mobilité, un processus participatif a été mené autour de la préparation du permis d'urbanisme du futur tram de « Tour et Taxis »

Afin de toucher le plus grand nombre de participants, nous diversifions les canaux de communication (flyers, affiches, affiches géantes dans les abris-bus, éléments visuels aux carrefours, information audio dans les bus, pages Facebook, et information sur les sites de la commune et de la STIB).

A travers la participation, il s'agit de toucher un public divers et de concevoir collectivement par voie de dialogue et de transparence et/ou d'activités, des espaces publics de qualité qui répondent aux besoins des habitants et usagers au sens large. Ce travail permettra également la mise en place d'un accompagnement du chantier qui préserve la vie économique et sociale du quartier.

3.3.3 Participation à la vie urbaine (Article 33)

La STIB fait partie intégrante de Bruxelles, de la vie en ville, et entend y contribuer positivement. Au-delà de sa mission de transporteur, elle favorise la diversité sous toutes ses formes et agit en acteur responsable et engagé pour une société plus juste et dans laquelle chacun se sent en sécurité. Malgré la crise sanitaire voici quelques exemples qui ont pu voir le jour en 2023:

Partenariats avec des artistes de renom

La STIB collectionne les partenariats avec des artistes de renom. En 2022, Angèle s'est emparée de la ligne 95 pour la réédition de son album « Nonante-Cinq » et Stromae a investi la station Rogier avec l'installation « Mirror Multitude » pour la sortie de son nouvel album « Multitude ».

Pour sensibiliser le public au respect de son personnel, la STIB a lancé la campagne « Respect » en partenariat avec le rappeur belge Youssef Swatt's. Ce Tournaisien n'a pas été choisi au hasard : habitant Bruxelles depuis plusieurs années, il est aussi fils de chauffeur de bus.

Les interviews inédites de ces « famous Brusseleirs » sont à découvrir sur la plateforme musicale de la STIB, vibes.stib.be.

Événements et manifestations (Article 33.2)

La Semaine de la Mobilité et le Dimanche sans voiture sont, chaque année, des événements importants.

The weekend, Mylène Farmer, Couleur café: des concerts importants ont ponctué l'été 2023. Ces événements ont rassemblé un public en nombre.

La STIB, partenaire des grands événements dans la capitale bruxelloise, a répondu présente pour permettre aux spectateurs de se rendre au Stade Roi Baudouin et de regagner leurs pénates en toute tranquillité. Ça a également été l'occasion pour la société de transport public bruxelloise de tester son nouveau dispositif, comprenant des renforts de fréquences et un accompagnement en personnel sur le terrain. L'opération fut réussie.

3.3.4 Intégration de la dimension de genre (Article 34)

La méthode des 5D, est un moyen mnémotechnique pour adopter les bons réflexes et réagir face au harcèlement sexiste de plus en plus répandu dans l'espace public. Les 5 « D » sont les suivants : « distraire, déléguer, documenter, diriger, dialoguer ».

À l'occasion de la journée internationale des droits des femmes, la STIB a veillé à la sensibilisation à travers la distribué des flyers sur cette thématique et la discussion structurée de ce sujet avec des voyageurs.

En mars 2023, la STIB a poursuivi la campagne de sensibilisation pour le personnel de la STIB à la lutte contre le sexisme en entreprise.

La STIB a poursuivi ses actions pour lutter contre le harcèlement sexiste sur son réseau. Une thématique qui lui est chère, l'objectif étant de faire des transports publics un lieu où tous et toutes se sentent accueillis en sécurité, peu importe le lieu et l'heure.

Dans cette optique, la STIB a concrétisé les engagements du « Plan régional contre les violences faites aux femmes ». Avec l'ASBL CEMEA comme partenaire, des sessions de formation sur le harcèlement et le sexisme ont été organisées à l'attention des formateurs des agents en contact avec les voyageurs (personnel de conduite, de terrain et de vente) ainsi que des représentants de chacun de ces métiers.

En 2023, toujours avec l'aide du CEMEA, les sessions pilotes sont finies et les modules sont intégrés dans les formations de base.

3.3.5 Collaboration aux plans de déplacement d'entreprise et scolaires (Article 35)

Depuis plusieurs années, la STIB, Bruxelles Mobilité et de nombreux autres partenaires de mobilité bruxellois collaborent dans le cadre du challenge 'Au travail sans ma voiture' à destination des entreprises en PDE. Pendant la semaine de la mobilité, ce challenge a permis en 2023 à plus de 250 personnes inscrites d'avoir la possibilité de tester durant 15 jours les alternatives à la voiture individuelle pour leurs trajets domicile-travail et leurs trajets privés.

Pour les écoles, la vision de la mobilité scolaire a été affinée en 2021 et est devenu : 'Le public scolaire se déplace activement et en toute sécurité'. Ainsi, Bruxelles Mobilité a mis en 2023 l'accent sur la marche et le vélo pour les déplacements domicile-école des élèves.

4 INVESTISSEMENTS

La STIB a poursuivi la réalisation du programme de maintien, d'amélioration et de renouvellement de son réseau. Ces investissements ont représenté en 2023 le montant de 435 millions d'euros.

4.1 Grands projets et investissements en 2023

Le Plan directeur du réseau Structurant

En 2023, le PDRS/Plan Tram a continué de guider au premier plan les actions relatives au développement du réseau le plus structurant. On peut notamment citer :

- L'étude d'aménagement relative à la mise en service d'une nouvelle ligne (tram 10) entre la Gare du Nord et Neder-Over-Heembeek et dont la mise en service est prévue fin 2024. Au-delà du développement de l'offre en transport public et d'un réaménagement qualitatif de l'espace public sur le tracé concerné, ce projet constitue un jalon essentiel permettant un renforcement de l'offre (places offertes, régularité, confort) sur l'axe de moyenne ceinture est de la Région.
- L'étude d'aménagement relatif au futur tram 15 (Gare du Nord – Belgica).
- L'étude d'impact/de tracé relatif à la mise en œuvre de la prolongation de cet axe (Grande diagonale) vers le sud-est de la Région.

Le Plan Directeur Bus se concrétise

A l'issue du déploiement complet du Plan Directeur Bus, deux tiers des lignes existant en 2018 auront été modifiées. Couplés à l'arrivée de nouveaux véhicules dont une grande partie de bus articulés, ces changements permettront d'offrir 30% de places supplémentaires sur le réseau bus et d'augmenter de 22% la production kilométrique, afin d'encore mieux desservir Bruxelles. Pour plus de détails, voir le chapitre 3.1.2 Développement de l'offre.

Le réseau de tram poursuit son extension

Neder-Over-Heembeek est en pleine mutation et connaît un développement urbanistique sans précédent, lié notamment à la croissance de population de la Ville de Bruxelles et plus globalement de la Région de Bruxelles-Capitale. Le nouveau tram 10 reliera la station Rogier et l'Hôpital Militaire, offrant une nouvelle desserte efficace et capacitaire vers Neder-Over-Heembeek.

Le 10 novembre 2022, la STIB a obtenu le permis d'urbanisme pour la création de la nouvelle ligne de tram. Le nouveau tronçon, long de 5,5 kilomètres, comptera 10 arrêts.

Une approche participative inédite a permis d'impliquer et informer les habitants tout au long du processus d'élaboration du projet. La STIB a mis en place de nombreux canaux d'informations, dont un site internet, une page Facebook ou encore une « maison du tram ». Des sessions d'informations ont également été organisées et un panel de citoyens a été impliqué dans la prise de décision.

Le premier coup de pelle a été donné en janvier 2023. Les travaux se poursuivront jusqu'à fin 2024, moment où le tram 10 pourra accueillir ses premiers voyageurs.

Métro 3

Entre la Gare du Midi et Anneessens, un tunnel de liaison et la nouvelle station de métro Toots Thielemans sont en construction. Le dernier morceau de la dalle de toiture a été bétonné dans l'avenue de Stalingrad, achevant la construction du tunnel de liaison entre la station Toots Thielemans et la Gare du Midi.

Le tunnel de liaison vers Anneessens devra passer sous le Palais du Midi. Étant donné les défis qui se posent pour passer sous le bâtiment, de nouvelles techniques doivent être utilisées pour creuser ce tronçon de raccordement d'une longueur de 120 mètres. Après une analyse approfondie de plusieurs solutions proposées, le Gouvernement bruxellois a pris la décision en juin 2023 de démonter l'intérieur du Palais du Midi, tout en conservant ses façades historiques. Cette solution présente l'avantage de recourir à une technique éprouvée sur le reste du chantier et de permettre une rénovation en profondeur de ce bâtiment emblématique qui en a bien besoin.

Dans les stations existantes, la plupart des quais ont été prévus pour l'arrivée du métro dès leur construction. Il arrive toutefois que ces quais soient occupés par d'autres infrastructures, comme c'était le cas à la Gare du Midi et à la Porte de Hal. Ils ont donc été allongés, afin d'être en mesure d'accueillir des métros, plus longs que des trams.

La procédure administrative se poursuit pour la partie de la ligne 3 qui reliera la Gare du Nord à Bordet. Beliris a déposé les plans adaptés auprès d'Urban, l'administration en charge de l'urbanisme et du patrimoine à Bruxelles, en septembre 2023. Le projet reste dans l'ensemble identique ; mais des améliorations ont été apportées notamment à l'implantation et à l'esthétique de la station à Liedts, la passerelle à Verboekhoven a été supprimée, les quais à Bordet ont été mis à niveau en vue de l'élargissement des quais ferroviaires et des modifications apportées à la façade de la station d'épuration à la Gare du Nord.

Le chantier du métro 3 en 2023, c'est 275000 tonnes de terre excavées, 6700 tonnes d'acier et 36 locaux techniques.

Installation du système de signalisation « CBTC »

La STIB installe dans les tunnels un nouveau système de signalisation CBTC (Communication Based Train Control) sur les lignes 1 et 5, dans le cadre du programme de modernisation du métro. L'objectif du dispositif est de permettre de réduire l'intervalle entre deux rames de métro et, dès lors, d'augmenter la capacité du métro dès début 2025. À terme, le CBTC rendra possible la conduite automatisée. En 2023, les équipes de la STIB ont pour la première fois fait circuler des métros avec le système CBTC. Ces tests ont eu lieu de nuit, entre Erasme et Bizet. L'installation de façades de quai empêchant des intrusions sur les voies est également prévue. Pour ce faire, les nez de quai sont renforcés dans plusieurs stations.

En 2023, la STIB a poursuivi le renouvellement et l'extension de sa flotte :

Des bus plus nombreux et plus propres

Plus de 100 nouveaux bus électriques rejoindront prochainement la flotte de la STIB. La STIB a passé deux commandes en 2023 : 70 bus électriques articulés et 36 bus électriques standards. Ces bus remplaceront d'une part les bus Euro 5, qui ne seront plus autorisés à circuler dans la capitale conformément à la Low Emission Zone, et permettront d'étendre la flotte de véhicules d'autre part. Leur livraison progressive commencera en 2024 pour les articulés et à partir de 2026 pour les standards.

Pour pouvoir exploiter sa flotte de bus électriques, la STIB équipe ses dépôts et terminus de bornes de rechargement. Cinq chantiers sont en cours sur le réseau : à Pannenhuis, Beekkant, Westland-Moortbeek,

Simonis et rue de Loxum (Gare Centrale). Les terminus Pannenhuis, Simonis et Loxum seront réaménagés d'ici fin 2024. La fin des travaux aux terminus Beekkant et Moortebeek est planifiée en 2025. Grâce à ces aménagements, les lignes 46, 53, 87 et 89 pourront accueillir des bus articulés 100% électriques.

Le TNG « Tram New Generation » est là

Probablement l'un des faits les plus marquants de l'année, les premiers TNG, abréviation de « Trams Nouvelle Génération », ont embarqué leurs premiers voyageurs. Fin 2023, la STIB dénombrait six TNG en circulation sur la ligne 51, entre Gare du Midi et Stade. Deux véhicules supplémentaires ont servi à la formation du personnel de conduite. Ce sont les premiers exemplaires d'une commande de 90 véhicules, répartis en deux lots de 60 et 30 nouveaux trams.

À leur bord, les voyageurs bénéficient de plus d'espace et de confort, d'un système de climatisation, d'une accessibilité accrue entre autres grâce à des rampes manuelles intégrées ainsi que de grands écrans d'information. Ce nouveau modèle intègre des nouveautés en matière de sécurité routière et de confort pour les riverains : des bogies souples pour réduire les vibrations, des rétroviseurs caméras en plus de rétroviseurs classiques, une caméra frontale pour réduire les angles morts ou encore un dispositif de détection d'obstacle. La livraison de première commande s'étalera jusqu'à fin 2025 et celle de la seconde jusqu'à fin 2026.

Dans les T3000 et T4000, les écrans d'information sont en cours de remplacement, pour garantir une information de meilleure qualité à bord des véhicules. Par la même occasion, la STIB place de nouveaux écrans du même type, plus grands et en couleurs, dans les trams de type T2000.

Livraison des métros M7

Sur le réseau de métro, la livraison des dernières rames M7 a clôturé la première commande de 22 véhicules. L'arrivée de ces nouvelles rames a permis de libérer des rames M6, ou « Boas », qui ont été injectées sur les lignes 2 et 6. Une bonne nouvelle pour les nombreux voyageurs sur ces lignes, qui bénéficient de véhicules plus spacieux, modernes et confortables et de 15% de capacité supplémentaire.

La deuxième série comprend 21 rames de métro, amenant à 43 le total des véhicules commandés. CAF, le fournisseur de ces rames, a entamé leur construction pour une livraison prévue à partir de 2024. La première rame de cette nouvelle série a d'ores et déjà été mise en circulation en 2023.

En collaboration avec visit.brussels, la STIB a redécoré une vingtaine de wagons des rames de métro orange de type « Mx », avec des visuels de lieux emblématiques bruxellois. La Grand-Place, la place Poelaert, le Mont des Arts, les Serres royales de Laeken, l'Atomium, le Parc du Cinquantenaire, le Palais Royal, ou encore la basilique de Koekelberg : la collection illustre quelques joyaux de la capitale. Deux nouveaux lieux se sont ajoutés en 2023, à savoir la Tour japonaise et Tour & Taxis. De quoi donner un aspect plus sympathique aux métros de la première génération.

La STIB entretient son réseau

En 2023, la STIB aura renouvelé 17,04 kilomètres de voies, dont 13,5 kilomètres sur le réseau de tram (et 3,54 kilomètres sur le réseau de métro).

4.2 Programmation des investissements (Articles 38-41)

Engagement Article 41 : « Programmation des investissements à moyen/long terme »

La programmation des investissements dans les transports publics ainsi que les moyens nécessaires à leur exécution sont définis par un Programme Pluriannuel d'Investissement (PPI) établi sur 10 ans et actualisé officiellement chaque année par le GRBC. La STIB a envoyé une proposition d'actualisation en juin 2023 et mise à jour en septembre 2023. Cette dernière version a servi de base aux discussions budgétaires de la RBC sur les budgets actualisés 2023 et 2024. Cela a débouché sur une actualisation du PPI validée par le Gouvernement en décembre 2023.

Engagement Article 41 : « Programmation des investissements à moyen/long terme »

Un exercice interne de traduction des évolutions attendues de l'offre de transport à l'horizon 2040 en besoins en investissements (inventaire des besoins en matériel roulant métro, tram et bus, nouveaux dépôts ou adaptation des dépôts existants, nouvelles infrastructures en ligne ou hors ligne...), en intégrant les projets en cours (PMM, Métro Nord, électrification de la flotte bus...) et les autres projets repris dans les documents « planologiques » existants de la Région (GoodMove, déclaration de politique régionale,...), a été réalisé dans le courant de l'année 2022 en y intégrant la dimension financière. Celui-ci n'a pas été modifié depuis.

4.3 Gestion des infrastructures (Article 42)

4.3.1 Maintenance générale des infrastructures des transports publics (Article 42.1)

Concernant les réseaux ferrés, le plan décennal est mis à jour deux fois par an et régulièrement communiqué au Cabinet. En 2023, la STIB a renouvelé 17,04 kilomètres de voies, dont 13,5 kilomètres sur le réseau de tram et 3,54 kilomètres sur le réseau de métro.

4.3.2 Escalators et ascenseurs (Article 42.2)

Les nouveaux escalators sont installés soit dans le cadre des projets de rénovation des stations, soit dans le cadre du maintien de l'outil, qui consiste à remplacer les escalators existants lorsque ceux-ci sont arrivés en fin de vie ou bien que le taux de panne est devenu inacceptable pour les voyageurs.

Bilan de l'année 2023

1. Escalators (mises en service) :

- Gare du Midi : 5 escalators
- Maelbeek : 4 escalators
- Bockstael : 4 escalators
- Jacques Brel : 2 escalators
- Porte de Namur : 2 escalators
- Trône : 2 escalators
- Botanique : 2 escalators
- Mérode : 2 escalators
- Albert : 2 escalators
- Parc : 1 escalator

2. Ascenseurs

- Jacques Brel : 3 ascenseurs
- Anneessens : 1 ascenseur
- Madou : 1 ascenseur
- Albert : 1 ascenseur
- BNP : 1 ascenseur

3. Grilles, volets et trappes

- Grille Boileau ; I31-GR/90-06.
- Grilles Lemonnier ; I31-GR/62-02 ; I31-GR/62-03
- Volets Albert ; I31-VR/67-01 ; I31-VR/67-1A.
- Volets Parc ; I31-VR/503-01.
- Trappe de secours Albert ; I31-VS/67-01

4.3.3 Rénovation des stations (Article 42.3)

Engagement Article 42.3 : « Mise à jour du planning du Plan Directeur de rénovation des stations de métro. »

Les plus anciennes stations de métro de la STIB datent de 1969. Parmi elles figurent la Gare Centrale et la station Parc. Situées dans le cœur historique de la capitale, ces deux stations font l'objet d'une cure de jouvence. L'installation d'ascenseurs, d'un nouveau dispositif de guidage et de sécurisation podotactile et le remplacement des escalators favoriseront l'accessibilité de la station. Les travaux prévoient encore le renouvellement du parachèvement au sol, aux murs et au plafond, l'installation de nouvelles œuvres d'art et le remplacement des équipements. À la Gare Centrale, la complète remise à neuf de la station va permettre d'accroître la capacité de la station de 88%. Afin de conserver un maximum de mobilité en surface malgré les travaux, la construction des parois et de la dalle de toiture de la station a été réalisée en premier. L'excavation des terres a été opérée ensuite. La première partie de la dalle de toiture a été coulée dans la zone Ravenstein en 2023.

À Forest, la station Albert est en travaux dans le cadre de la conversion du prémétro Nord-Albert en métro. La station dispose de deux étages : le -1 où se trouve la salle des guichets et le -2 où circulent les trams. La première phase des travaux a consisté à aménager un terminus tram au niveau -1 de manière à pouvoir dégager de l'espace au niveau -2 pour l'aménagement d'un terminus pour le futur métro 3. Inauguré fin août, le nouveau terminus tram constitue le point de départ de la nouvelle ligne 18, qui circule entre Albert et Van Haelen.

En parallèle, la STIB installe dans les tunnels un nouveau système de signalisation CBTC (Communication Based Train Control) sur les lignes 1 et 5, dans le cadre du programme de modernisation du métro. L'objectif du dispositif est de permettre de réduire l'intervalle entre deux rames de métro et, dès lors, d'augmenter la capacité du métro dès début 2025. À terme, le CBTC rendra possible la conduite automatisée. En 2023, les équipes de la STIB ont pour la première fois fait circuler des métros avec le système CBTC. Ces tests ont eu lieu de nuit, entre Erasme et Bizet. L'installation de façades de quai empêchant des intrusions sur les voies est également prévue. Pour ce faire, les nez de quai sont renforcés dans plusieurs stations.

Plusieurs stations sont en chantier. C'est le cas de la station Gare Centrale en pleine transformation. Embellie et modernisée, elle sera également plus spacieuse après les travaux. Les voyageurs y trouveront de nouveaux commerces, des toilettes publiques, des distributeurs bancaires et de nouvelles œuvres d'art.

Bruxelles Mobilité poursuit également son programme de mise en accessibilité des stations de métro. Avec Anneessens et Porte de Hal qui se sont ajoutées à la liste, le réseau de métro et prémétro comptait 53 stations équipées d'ascenseurs sur un total de 69 fin 2022.

4.4 Arrêts de surface (Article 44)

Engagement Article 44 : « Programme d'amélioration des arrêts »

En 2023, 74 arrêts ont fait l'objet de travaux de (ré-)aménagements afin d'améliorer leur sécurisation, leur accessibilité (inclusion des PMR) et leur confort. Cela a été possible grâce à l'action conjointe de plusieurs maîtres d'œuvre :

Maîtres d'oeuvre	Nb arrêts
BM DITP/ STIB SSE	25
BM DPV	22
BM Maintain	3
STIB	9
Communes	12
De Werkvennootschap	3

Au niveau de la répartition modale, 45 arrêts concernaient le bus, 29 le tram uniquement. Les arrêts préalablement mixtes et donc inaccessibles ont été dissociés afin que chaque mode dispose d'une hauteur de bordure appropriée de nature à minimiser la lacune verticale conformément au plan de norme. Parmi les arrêts réaménagés, 16 d'entre eux concernaient des arrêts du Top 50, pôles les plus fréquentés du réseau. Certains d'entre eux, tels Princesse Elisabeth, présentaient préalablement des défaillances notables en termes de sécurité, accessibilité et confort et leur réaménagement permet d'assurer une qualité de service indéniablement rehaussée à des milliers de clients quotidiens de ces zones.

Parmi les 74 arrêts, 32 d'entre eux étaient repris dans la liste des 700 arrêts prioritaires du PSMA. Cela porte à 193 arrêts de cette liste sur le total de 378 (ré)aménagements d'arrêts entre 2019 et 2023. Les autres sont le fruit de projets ponctuels d'aménagement ou inclus dans des projets de plus grande ampleur tels le Plan Décennal des Voies, Plan Directeur Bus ou action d'un gestionnaire de voirie sur un axe, de façade à façade par exemple.

Grâce à la réappropriation de la gestion des abris par la STIB sur 10 Communes, quelques arrêts existants ont pu être équipés d'abris de façon à offrir du confort dans des lieux où il restait inexistant sans ces équipements. Cependant, un élément bloquant au niveau de l'amélioration du confort reste la difficulté à obtenir de nouveaux abris (supplémentaires) lorsqu'ils doivent être commandés par certaines communes qui sont restées donneur d'ordre de leur prestataire.

En termes d'amélioration de l'accessibilité aux trams, le déploiement des nez-fusibles, dispositif comble lacune qui permet un embarquement/débarquement parfaitement aisé pour tout type de PMR, a retrouvé un bon rythme de déploiement en 2023, après avoir rencontré quelques maladies de jeunesse qui furent progressivement résolues, portant à 70 arrêts de tram qui ont été équipés de nez fusibles en 2023.

En termes d'augmentation du confort et de l'accessibilité autour des perturbations programmées du réseau, les arrêts temporaires autour des grands chantiers font l'objet d'une attention accrue tant au niveau des études que dans la mise en œuvre. Les 10 premiers kits d'arrêt temporaire ont été livrés et, ensuite, ont été installés à 16 endroits différents sur le réseau.

4.5 Dépôts (Article 45)

Engagement Article 45 : « Actualisation du Plan Directeur Dépôts et Ateliers »

Outre sa flotte et son réseau, la STIB dispose de nombreux bâtiments répartis à travers toute la ville : bâtiments administratifs, dépôts pour le remisage et la maintenance de ses véhicules, mais aussi ateliers, comme l'Usine centrale, qui s'occupe de la configuration des rails.

Un grand chantier s'annonce pour les prochaines années : l'électrification des dépôts de bus. La STIB prévoit de totalement électrifier sa flotte d'ici 2035. Pour ce faire, elle doit donc adapter ses infrastructures afin de pouvoir recharger ses autobus. Le permis d'urbanisme pour l'aménagement du dépôt de Marly a été délivré en 2022, ce qui a permis un démarrage des travaux courant 2023.

5 ACTIVITÉS HORS OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC

La principale orientation stratégique de la STIB relative aux activités hors obligations de service public est la réalisation d'activités à caractère commercial en adéquation avec les besoins des usagers. Dans ce cadre, la STIB veille notamment à une occupation diversifiée des espaces commerciaux.

La situation économique, le télétravail, la diminution du pouvoir d'achat continuent d'avoir d'importantes répercussions sur l'activité commerciale en stations : en effet, le développement des activités commerciales physiques en surface et en stations marque une pause certaine, à tout le moins pour les enseignes classiques. Nous constatons que le nombre de clients/magasin (toutes activités confondues) est resté stable en 2023 vs 2022.

En 2023, les surfaces commerciales représentent malgré tout 4.515m² (versus 4.313 m² en 2022) répartis en 54 magasins (versus 50 en 2022). Quatre nouveaux commerces ont néanmoins vu le jour à Crainhem, Rogier (2) et Louise .

Les enseignes du métro proposent une gamme variée de produits : boulangerie, supérette, bar à jus, librairie, etc. Pour accompagner les nouveaux commerçants dans ses stations, la STIB avait revu certaines dispositions contractuelles pour 2023, de manière à alléger leurs charges financières. Grâce à ces nouvelles mesures dont le seul but était de faire face à une réalité économique compliquée et de nouveaux comportements d'achats du consommateur en stations, la STIB devait non seulement pouvoir redynamiser l'attractivité commerciale des stations pour de nouveaux candidats entrepreneurs, mais également participer à la pérennisation des activités commerciales présentes : ceci a permis d'attirer 2 nouvelles activités en 2023. Cette approche sera également d'application pour 2024 et les années à venir.

La présence des commerces participe au sentiment de sécurité des voyageurs et à la convivialité des lieux.

Engagement Article 47 : « Analyse sur les modes de gestion actuels des activités commerciales de la STIB et sur les sources de développement et d'optimisation envisageables »

Pour la Metro Store Company, 6 pistes de travail ont été évoquées et de belles avancées ont eu lieu.

- 3 ont été réalisées: Optimisation du Chiffre d'Affaire de Metro Store Company, Mise en place d'un processus détaillé pour la recherche de nouveaux exploitants et Pérennisation des activités commerciales en station avec mesure de soutien.
- 1 est en cours, à savoir la mise à disposition du Know-how de MSC à la Région/communes pour gérer les activités commerciales dans des biens immobiliers situés sur le domaine public bruxellois, entre autres au travers de la participation du développement des activités au sein des Hubs Mobilités.
- 1 est non réalisée, à savoir la disposition d'un mandat permettant l'implication de MSC pour la création et la gestion commerciale d'activités dans les parkings publics situés à côté des stations afin d'en augmenter leur attractivité.
- 1 est mise en pause étant donné les barrières importantes questionnant sa faisabilité : Analyser la faisabilité pour le développement d'activités, dites de « Fermes Urbaines » dans des sous-stations actuellement inoccupées et non accessibles au public et favoriser ainsi les circuits courts. La mise en pause est due à la complexité à être conforme aux normes d'hygiène, de ventilation et d'aménagements à devoir prévoir, mettant à mal tout espoir de rentabilité et tel qu'exigé pour l'activité MSC.

6 RELATIONS AVEC LES AUTRES ACTEURS

6.1 Gestion des travaux et des chantiers (Article 50)

Conformément à l'Article 19.3 du Cahier des Charges du 18 juillet 1996, la STIB est autorisée à demander au responsable de la perturbation une compensation financière pour les frais d'exploitation supplémentaires qu'elle a dû engager dans le cadre des déviations et adaptations des services. Les surcoûts encourus par la STIB font l'objet d'un suivi particulier dans le cadre du Comité de Suivi et sont pris en charge par la compensation pour les adaptations de l'offre provisoires prévue à l'Article 61.3. Pour l'année 2023, le montant indicatif de compensation s'élevait à 1.480,00 k€.

Récapitulatif des « coûts totaux » supportés par la STIB (dépenses réelles totales) et de la part de ces coûts qui sont couverts par la dotation (« Coûts dotation »), pour les différents types d'événements :

Type événement	Coût total	Coût dotation
Travaux Publics	€ 1.445.926,25	€ 584.753,34
Travaux privés sans incidence	€ 46.683,73	€ 0,00
Travaux STIB	€ 1.859.413,16	€ 0,00
Travaux privés avec facture	€ 107.475,78	€ 7.709,32
Modifications des services	€ 4.696,31	€ 0,00
Events gratuits	€ 341.437,40	€ 336.437,01
Events payants	€ 518.933,03	€ 102.732,47
Events B2B	€ 563.027,82	€ 0,00
Fête de l'Iris	€ 788,73	€ 0,00
Fête nationale	€ 38.340,81	€ 0,00
Réveillon	€ 287.632,33	€ 0,00
Journée sans voiture	€ 453.405,63	€ 453.405,63
Total 2023	€ 5.667.760,98	€ 1.485.037,77

<u>Dont Event exceptionnel :</u>	Coût total	Coûts dotation
Bright Light festival Brussels 2023	€ 26.974,37	€ 26.974,37
20 KM DE BRUXELLES.	€ 62.237,13	€ 16.775,13
Renfort L.56-57-58 - Indice rouge	€ 14.949,09	€ 14.949,09
Circulation exceptionnelle du réseau Noctis le jeudi 20 juillet	€ 14.761,69	€ 13.899,69
Match de football Belgique - Azerbaïdjan	€ 19.124,86	€ 10.124,86
Navette L.90	€ 1.462.892,00	€ 0,00
Travaux STIB dans la station AUMALE - Coupure de la L.5 + navette métrobus.	€ 53.625,71	€ 0,00
Travaux station HANKAR - Fermeture entre Merode et Herrmann-Debroux	€ 52.718,12	€ 0,00
Travaux de voies sur la place Royale	€ 49.919,60	€ 0,00
Couleur Café 2023 - réseau de 6 lignes Noctis spéciales	€ 184.771,40	€ 0,00

Les travaux en fin de tableau ne génèrent aucuns coûts pour la dotation puisque à charge de la STIB.

Accompagnement des chantiers

La nouvelle ligne de métro 3 sera composée de l'actuelle ligne de prémétro entre Albert et Gare du Nord transformée en métro ainsi que d'un nouveau tronçon entre Gare du Nord et Bordet. L'ensemble formera une ligne à haute capacité longue de 10,3 kilomètres et jalonnée de 18 stations.

La procédure administrative se poursuit pour la partie de la ligne 3 qui reliera la Gare du Nord à Bordet. Beliris a déposé les plans adaptés auprès d'Urban, l'administration en charge de l'urbanisme et du patrimoine à Bruxelles, en septembre 2023. Le projet reste dans l'ensemble identique ; mais des améliorations ont été apportées notamment à l'implantation et à l'esthétique de la station à Liedts, la passerelle à Verboekhoven a été supprimée, les quais à Bordet ont été mis à niveau en vue de l'élargissement des quais ferroviaires et des modifications apportées à la façade de la station d'épuration à la Gare du Nord.

Entre Albert et Gare du Nord, plusieurs chantiers évoluent en parallèle. La Banque européenne d'investissement (BEI) et la Région de Bruxelles-Capitale ont par ailleurs conclu un accord de financement à hauteur de 475 millions d'euros pour la transformation du prémétro en métro. La station Albert se transforme progressivement en pôle multimodal, avec notamment la mise en service d'un premier terminus pour la nouvelle ligne de tram 18 au niveau -1 fin août. Les travaux se poursuivent dans la station, pour aménager les terminus du futur métro 3 et des trams 4 et 7 ainsi que pour améliorer l'accessibilité de la station grâce à l'installation d'ascenseurs.

Entre la Gare du Midi et Anneessens, un tunnel de liaison et la nouvelle station de métro Toots Thielemans sont en construction. Le dernier morceau de la dalle de toiture a été bétonné dans l'avenue de Stalingrad, achevant la construction du tunnel de liaison entre la station Toots Thielemans et la Gare du Midi.

Le tunnel de liaison vers Anneessens devra passer sous le Palais du Midi. Étant donné les défis qui se posent pour passer sous le bâtiment, de nouvelles techniques doivent être utilisées pour creuser ce tronçon de raccordement d'une longueur de 120 mètres. Après une analyse approfondie de plusieurs solutions proposées, le Gouvernement bruxellois a pris la décision en juin 2023 de démonter l'intérieur du Palais du Midi, tout en

conservant ses façades historiques. Cette solution présente l'avantage de recourir à une technique éprouvée sur le reste du chantier et de permettre une rénovation en profondeur de ce bâtiment emblématique qui en a bien besoin.

Dans les stations existantes, la plupart des quais ont été prévus pour l'arrivée du métro dès leur construction. Il arrive toutefois que ces quais soient occupés par d'autres infrastructures, comme c'était le cas à la Gare du Midi et à la Porte de Hal. Ils ont donc été allongés, afin d'être en mesure d'accueillir des métros, plus longs que des trams.

6.2 Événements et manifestations (Article 52)

La STIB est en contact avec visit.brussels afin de déterminer ensemble la stratégie à adopter en ce qui concerne la mobilité des événements bruxellois. Les deux parties tentent de mettre sur pied une approche cohérente et uniforme pour accompagner les grands événements de la ville. Nous continuons sur cette voie.

6.2.1 Proposition d'évolution du système Event Pass (Article 52.1)

Engagement Article 52.1 : « Proposition d'évolution du système Event Pass »

Depuis 2022, le code numérique utilisé pour bénéficier d'un ticket STIB peut être converti en QR code pour être retiré sur nos appareils de ventes. Cette fonctionnalité est d'ailleurs fortement utilisée par plusieurs organisateurs d'événements partenaires de la STIB. Nous essayons encore d'améliorer la formule Event Pass, et souhaitons proposer dans un futur la dématérialisation des tickets via l'usage du smartphone, afin de faciliter son utilisation et de séduire d'avantages de partenaires.

6.3 Partage d'informations et de données (Article 53)

6.3.1 Partage d'informations et de données avec les autres acteurs de la mobilité (Art. 53.1)

En 2022, la nouvelle plateforme Open Data (OpenDataSoft) a été développée et mise en production, et la communication vers les utilisateurs a été lancée et l'ancienne plateforme décommissionnée début 2023. L'utilisation de nos plateformes est restée stable, avec différentes fluctuations. L'adoption de la nouvelle plateforme a été progressive. La STIB a confié la responsabilité de publier ses données sur le National Access Point à Stoomlink après son rachat par BMC et continue sa réflexion afin d'encadrer la publication de nouveaux jeux de données en Open Data.

6.3.2 Partage d'informations et de données avec la Région (Article 53.2)

L'écriture du nouveau Contrat de service public a été l'occasion de compléter la liste des données et indicateurs que Bruxelles-Mobilité et la STIB se partagent.

Par ailleurs, les échanges ponctuels de données ont perduré durant l'année écoulée.

Avec la fin de la pandémie, les chiffres relatifs de fréquentation quotidienne de la STIB n'ont plus été mis à jour et n'ont donc plus été publiés sur le site de l'Observatoire de Bruxelles-Mobilité. Celui-ci reprenant désormais uniquement les données annuelles statiques.

7 GOUVERNANCE ET GESTION D'ENTREPRISE

7.1 Principes de bonne gouvernance (Article 54)

Pour combler les 1.100 postes ouverts en 2023, la STIB a recruté 732 nouveaux collaborateurs. Les 368 postes restants ont été pourvus grâce à de la mobilité interne. Cette politique témoigne des nombreuses opportunités d'évolution pour les travailleurs au sein de l'entreprise.

En 2024, la STIB cherche principalement des profils techniques, particulièrement difficiles à recruter sur le marché du travail.

La STIB mesure l'engagement de ses collaborateurs

L'une des grandes ambitions de la STIB est de renforcer chaque année l'engagement de ses collaborateurs dans leur travail. Pour ce faire, elle a eu recours à deux indicateurs : l'employee Net Promotor Score (eNPS) et le Human Capital Index (HCI). Le eNPS indique la probabilité que les collègues recommandent la STIB comme employeur à leurs proches, tandis que le HCI regroupe les données sur l'engagement, la satisfaction, la rétention et l'énergie des collègues.

En matière de satisfaction, la STIB se situe bien au-dessus de la moyenne belge puisque 83% des collègues répondants se disent satisfaits de leur employeur. Le score eNPS est de +22 alors que la moyenne belge est de +15. Des workshops transversaux et représentatifs sont planifiés avec les différentes entités de l'entreprise pour aller encore plus loin dans l'analyse et la mise en place d'actions concrètes.

Diversité

Journée internationale des droits des femmes

La journée internationale des droits des femmes représente l'occasion de mettre l'accent sur les actions entreprises et à entreprendre par la STIB en faveur des droits des femmes, voyageuses ou stibiennes.

Le 8 mars, le personnel de la STIB, femmes et hommes, tous métiers confondus, a été invité à participer à une journée thématique incluant des workshops, une conférence, des échanges d'idées et un afterwork festif.

Aussi, une quinzaine de femmes se sont rassemblées afin de partager leur expérience autour du sexisme, tant au sein de l'entreprise qu'en externe. Ce groupe de parole constitue un premier pilote mis en place par l'intermédiaire des conseillers et des partenaires sociaux.

L'objectif est d'étendre cette initiative. Elle présente plusieurs avantages :

- Aider à surmonter les faits vécus et à se sentir écoutées à travers la parole
- Créer une communauté de femmes qui peuvent se soutenir mutuellement
- Faire ressortir des problématiques qui restent souvent tues
- Trouver des idées pour des actions à mettre en place pour lutter contre le sexisme

Formation

Vu la spécificité des métiers à la STIB, de nombreuses formations sont directement organisées en interne, en particulier pour les métiers de la conduite. En 2023, 7.381 membres du personnel de la STIB ont suivi 398.199 heures de formation.

Parmi celles-ci figure le programme « Drivin'STIB » visant à renforcer le leadership et à établir des standards et valeurs communes à l'ensemble des managers de la STIB. Un catalogue de formations en ligne facilite la recherche de formations disponibles et l'inscription des collaborateurs à celles-ci. Ce catalogue constitue aussi un outil de reporting utile permettant de suivre des indicateurs tels que le nombre d'heures de formation suivies ou le taux de présence.

Un nouveau simulateur de conduite au Tram

La formation sur simulateurs de conduite constitue une étape incontournable du trajet de formation des futurs conducteurs et conductrices de tram. Le Training Center de Haren a accueilli en 2023 un nouveau simulateur pour l'écolage du TNG, « Tram Nouvelle Génération ».

La cabine de conduite reproduite en taille réelle permet aux apprenants de s'entraîner de manière virtuelle avant d'entamer leur formation sur le réseau. Ce simulateur reprend des points réels de la capitale et peut simuler toutes sortes de situations : pluie, orage, voitures mal garées, des ouvriers sur les voies, etc.

Le modèle de leadership Drivin'STIB

À travers cinq piliers, le modèle de leadership donne une orientation claire du comportement attendu des managers envers leurs équipes, mais aussi entre collègues :

- Donner du sens
- Faire preuve de courage
- Encourager l'autonomie
- Agir avec intégrité
- Témoigner de l'attention

Après « donner du sens » en 2022 et « faire preuve de courage » en 2023, le thème central de l'année 2024 sera « encourager l'autonomie ». Ces grands principes sont déclinés en objectifs pour les collaborateurs.

Transparence et protection des données

La STIB veille à la protection des données à caractère personnel au sein de ses différents départements, en conformité avec le Règlement général sur la protection des données (RGPD). Des principes de gouvernance relatifs au respect de la vie privée ont été définis et s'intègrent peu à peu dans les réflexes des collaboratrices et collaborateurs, afin d'assurer la cohérence au sein de toute l'entreprise.

En ce qui concerne la transparence, la STIB continue à adapter régulièrement sa Déclaration de vie privée, disponible sur son site internet. Le traitement de données personnelles des travailleurs fait également l'objet d'un règlement interne permettant aux membres du personnel de comprendre l'utilisation de leurs données par la STIB

En matière de droits des personnes concernées, la STIB a reçu, en 2023, 804 demandes GDPR (exercices de droit, plaintes, questions de tiers). Plus de 95% des exercices de droit concernaient le droit d'accès aux données.

Grâce à une procédure automatisée, tous les nouveaux cahiers des charges rédigés par la STIB et impliquant un traitement de données personnelles passent par l'équipe Data Protection qui s'assure que les clauses imposées par le GDPR sont bien reprises et que des instructions claires quant à la manière d'effectuer le traitement ont été données. Parallèlement, tous ces traitements de données personnelles font l'objet d'un enregistrement dans le registre des traitements de la STIB. Si c'est nécessaire, une analyse d'impact est effectuée et le cas échéant, des mesures de mitigation sont recommandées.

En 2023, une attention particulière a été portée sur la sensibilisation du personnel aux problématiques GDPR par un nouvel e-learning de base pour toute personne qui vient d'être engagée à la STIB et par une présence accrue sur le terrain.

7.2 Élaboration du plan d'entreprise (Article 55)

Engagement Article 55 : « Élaboration du Plan d'Entreprise »

Le Plan d'Entreprise de la STIB, dont la préparation avait été entamée en 2019, a été rédigé, et communiqué, dans le courant de 2020. Ce plan contient notamment l'expression d'une nouvelle vision pour la STIB, ainsi que l'établissement de huit objectifs communs chiffrés pour les 5 années du plan. Le plan se matérialise en 6 priorités stratégiques, elles-mêmes ventilées en 24 priorités opérationnelles.

En 2023, ce plan a été suivi et monitoré. Sa progression est globalement conforme aux ambitions prévues.

7.3 Programme d'amélioration de la productivité (Article 56)

Engagement Article 56 : « Programme d'amélioration de la productivité »

En 2023, la STIB a poursuivi son programme d'amélioration de l'efficacité opérationnelle et de maîtrise des coûts, tout en garantissant la qualité du service offert à la clientèle.

Les effets de ce programme permettent d'une part d'améliorer les conditions de travail du personnel et de faire face aux difficultés budgétaires et d'autre part de participer au financement des investissements nouveaux en faveur de la mobilité à Bruxelles.

Les pistes d'amélioration ont été identifiées au sein des différentes divisions puis consolidées lors des discussions budgétaires, l'objectif étant d'assurer une dynamique de réflexion continue sur les pistes et améliorations à mettre en place.

7.4 Moyens de suivi (Article 67)

Engagement Article 67.3 : « Indicateurs produits par Bruxelles Mobilité »

L'Enquête sur les Comportements de Déplacement permettant d'actualiser les données de part modales, organisée par Bruxelles Mobilité, a débuté en octobre 2021 et a travaillé sur un échantillon de 2685 Bruxellois interrogés en 1 an sur leurs déplacements.

De manière synthétique, il y a eu 3,3 millions de déplacements par jour ce qui est un chiffre comparable à 2010 en à nombre d'habitants égal (2010 : 2,9 par jour pour le même nombre d'habitants que maintenant). Les bruxellois ont parcouru une distance de 25,4M km par jour (7,7km par déplacement si interrégionaux et 3,3 intra Région Bruxelles-Capitale). Le split modal par rapport à 2010 est de -11% (38% vs 28%) pour la voiture, la STIB reste à 22% et le vélo et la marche gagnent des parts de marché (+5% et +4%). Concernant la fréquence, seuls 8% des répondants n'ont jamais utilisé la STIB (vs 56% le vélo).

8 FINANCEMENT

8.1 Système de financement par la Région - Dotation globale de compensation de l'obligation de service public (Article 57)

La dotation globale est calculée conformément aux dispositions du Titre VIII et à l'Annexe 6 du Contrat de service public 2019-2023. Le tableau suivant reprend les montants payés en 2023 (en k€):

AB STIB (à partir de 2020)	Dotations liées au Contrat de Service Public	2023
	Dotation de fonctionnement (Article 58)	549.311
03.001.01.01.4610	Montant de base (Article 58.1)	546.086
03.001.01.02.4610	Incitants financiers (Article 58.2)	3.225
03.001.04.01.4610	Compensation pic de pollution (Article 58.3)	
	Dotation pour les tarifs préférentiels (Article 59)	76.355
03.002.03.01.1612	Dotation pour les tarifs préférentiels (Article 59)	76.355
	Dotation d'investissement (Article 60)	434.964
03.003.01.01.6611	Investissements classiques (Article 60)	148.042
03.003.04.01.6611	Grands projets d'investissements exceptionnels (Article 60)	286.922
	Dotation pour évolution de l'offre (Article 61)	85.134
03.004.04.01.4610	Programme de développement de l'offre 2019-2023 (61.1)	77.562
03.004.04.02.4610	Compensation de l'évolution de la vitesse client en surface (61.2)	1.407
03.004.04.03.4610	Compensation pour les adaptations de l'offre provisoire (61.3)	1.432
03.004.04.04.4610	Compensation pour le transport PMR (taxibus) (61.4)	4.733
	Total	1.145.764

Pour rappel, le Contrat de service public 2019-2023 a restructuré la dotation de fonctionnement et désormais, les incitants financiers (Article 58.2) reprennent uniquement les résultats pour la production kilométrique, les objectifs de la qualité de service et les initiatives qualité. Pour les prestations 2022, et donc les montants payés en 2023, les bonus suivants (montants calculés sur base des annexes du Contrat de service public), ont été pris en compte: Production kilométrique € 48.500, Qualité de service € 1.976.471 et Initiatives Qualité € 1.200.000.

Compensation pour la gratuité en cas de pic de pollution (Article 58.3)

Il n'y a pas eu de pic de pollution pour la période de référence. Cette dotation n'a donc pas été nécessaire.

8.2 Recettes propres

Les recettes de trafic sont en hausse par rapport aux niveaux observés en 2022. Elles continuent de s'améliorer mais restent encore inférieures au niveau précédant la crise covid (2019). Cette recette dépend du nombre de voyageurs transportés et des tarifs appliqués. L'exercice 2023 se caractérise par une hausse des recettes du trafic portant celles-ci à 291 millions d'euros, ce qui représente une croissance de 10% par rapport à l'année dernière.

Les recettes publicitaires et les recettes de location sont en augmentation de 8% et 7% respectivement.

Système de tarification et évolutions tarifaires (Article 62.2)

En vertu de l'article 18 de l'ordonnance du 22 novembre 1990, les prix des titres de transport sont établis par le Gouvernement sur proposition du Conseil d'Administration de la STIB.

Selon les principes énoncés dans le Contrat de Service Public, la STIB doit s'inscrire dans une intégration tarifaire dans et autour de Bruxelles dans sa proposition tarifaire au Gouvernement.

Les 4 opérateurs de transport public belges ont à cet effet lancé le 1er février 2021 une nouvelle gamme de produits intégrés - les Brupass XL (1v, 10v, mensuel et annuel) - permettant d'accéder à tous les moyens de transports publics dans une zone élargie autour de la Région bruxelloise. Jusqu'alors, le périmètre de l'intégration tarifaire entre les 4 opérateurs était limité à la Région de Bruxelles-Capitale.

Ils ont été lancés sur MOBIB dans un premier temps, et la STIB a développé, en collaboration avec les autres opérateurs, une version digitale. Depuis novembre 2023, un ticket digital a été lancé dans l'app STIB pour les produits tarifaires Brupass et Brupass XL (1 voyage et 10 voyages).

Selon les conventions établies, les prix de ces titres ont été indexés en 2023.

Par ailleurs, en phase avec la déclaration de politique du Gouvernement bruxellois, et afin de renforcer l'accessibilité des transports publics aux jeunes, un abonnement 'jeune bruxellois de moins de 25 ans' a été créé au prix de 12€/an. Idem pour les plus de 65 ans.

Stratégie Tarifaire à moyen terme

Engagement Article 62.4 : « Proposition d'une stratégie tarifaire à moyen terme »

Dans le cadre de la stratégie tarifaire à moyen terme tel que prévu à l'article 62.4 du contrat de service public, des réflexions sont menées chaque année dans le but de conduire à des propositions qui sont implémentables à court terme et qui permettent de répondre aux changements d'habitudes des usagers et aux nouveaux besoins des usagers.

2023 a été marqué par le début de la digitalisation des produits tarifaires interopérables. Voir ci-dessus.

Activités à caractère commercial

La STIB est autorisée à développer des activités à caractère commercial, accessoires à son activité principale, notamment la concession d'espaces commerciaux en adéquation avec les attentes des usagers au travers de Metro Store Company, et la publicité.

Les recettes de location (€ 6.641.992) ont augmenté (+ 7 %) par rapport à 2022, notamment en raison de l'augmentation des redevances locatives des commerces en stations (Metro Store Company) grâce à la reprise de l'activité économique. Les recettes publicitaires (€ 7.358.860) augmentent également (+ 8 %) suite à la reprise de l'activité économique ainsi que des fréquentations sur le réseau.

8.3 Principes de gestion financière

Au niveau du solde net de financement, on atterrit à -41,3 M€. Le résultat est inférieur à la cible qui était estimée à -32,5 M€. L'écart s'explique principalement par un taux de réalisation plus important que prévu au niveau du PPI ainsi que l'application de mesures conservatoires par la RBC qui se sont traduites par une réduction de la dotation de fonctionnement. Néanmoins, la hausse des recettes de trafics ont permis d'atténuer la dégradation du résultat.

8.4 Tableau des Investissements

Détails des investissements réalisés par la STIB en 2023.

PPI STIB	Actuals (YTD) Q4
METRO	204.359.730
PMM - L1-L5	39.223.947
PMM - L2-L6	95.082
Uitbreiding Metrolijn Noordstation - Bordet	9.839.345
Omvorming pré-metro naar metro Albert - Noordstation	121.395.162
Matériel Roulant	28.653.778
Dépôts	93.728
Révisions	5.058.689
TRAM	103.058.749
Matériel roulant TRAM	10.817.049
Révisions TRAM	5.348.813
Dépôts TRAM	7.247.795
Extensions Réseau	30.049.837
Maintenance Réseau	49.595.254
BUS	91.440.813
Matériel roulant BUS	1.106.995
Révisions BUS	2.053.201
Dépôts BUS	88.280.617
AUTRES	114.156.010
Matériel roulant AUTRES	947.484
Ateliers / Bâtiments	18.790.930
Equipements divers	83.246.887
Roltrappen	11.170.709
TOTAL INVESTISSEMENTS STIB	513.015.302

En 2023, la société de transport public a investi 513,0 millions d'euros dans le développement de son réseau.

Sur le budget initial de 1,445 milliard d'euros alloué par la Région de Bruxelles-Capitale à la mobilité en 2023, la STIB disposait d'un budget initial de 1.087 millions d'euros de dotations, dont 430 millions d'euros d'investissements pour le développement des transports publics et 96,8 millions d'euros (soit une augmentation de 15,3 millions comparé aux réalités de 2022) pour faire évoluer l'offre en 2023.

À plus long terme, pour permettre à la STIB de poursuivre la construction du réseau de demain - plus dense, plus efficace et encore plus accessible, le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale a prévu de consacrer, entre 2024 et 2033, près de 8,8 milliards d'euros pour le développement des transports publics à Bruxelles : nouvelles lignes de tram, prolongement du métro, achats de véhicules supplémentaires, construction de dépôts, etc.

La Banque européenne d'investissement participe au financement de plusieurs projets majeurs pour la mobilité de Bruxelles par le biais de prêts consentis à la Région de Bruxelles-Capitale. À ce jour, 475 millions € ont été accordés pour des projets d'extension du réseau, de renouvellement et/ou d'électrification de la flotte qui s'inscrivent dans le cadre du plan REPowerEU et du programme Recover and Resilience Facility (RRF), qui favorisent les investissements durables dans les pays membres. Ces fonds contribueront au financement de plusieurs projets de la STIB :

- Métro 3 entre Albert et Gare du Nord
- Achat de 59 nouveaux bus électriques
- Achat de chargeurs « opportunity » et « overnight » pour le rechargement des bus électriques. Ils seront installés à différents terminus et au dépôt Marly II

9 COMITE DE SUIVI DU CONTRAT (Article 66)

Au cours de l'année 2023, le Comité de Suivi du Contrat de service public s'est réuni onze fois, contre 10 en 2022, soit les 26 janvier, 13 février, 17 mars, 31 mars, 20 avril, 26 mai, 23 juin, 25 août, 27 octobre, 24 novembre et 14 décembre.

Au cours des réunions, les points suivants ont été abordés :

- Indicateurs CSP (trimestriels)
- Indices qualité agrégés, résultats 2022
- Bonus qualité 2022
- Vitesse client et compensation 2022
- Initiatives qualités 2023
- Production kilométrique par mode
- Plan refresh stations
- Statut plan d'entreprise
- Rapport annuel Avanti 2022
- Note PDHH
- Étude sécurité
- PAO 2024
- Méthode calcul seuil production kilométrique
- Rapport annuel CSP 2022
- Statut annexe PSMA
- Introduction nouvelle équipe BM
- Révue engagements CSP 19-23
- Préparation CSP 24-28
- Statut Floya
- Statut Hydrogène
- Bilan Carbone
- Statut Temporis et COVO
- ...