

Suivi du Contrat de Service Public

Rapport 2024

Sur base du Contrat de service public 2024-2028, 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	Erreur ! Signet non défini.
1.2	Tableau des indicateurs (Annexe II)	10
1.3	Objectifs des parties	13
1.4	Rôle de la Région en tant qu'Autorité organisatrice	14
2	PLANIFICATION	15
2.1	Planification générale de la mobilité (Article 11)	15
2.2	Planification stratégique et Comité stratégique (Articles 12 et 13)	16
2.3	Planification opérationnelle (Article 14)	16
2.4	Maîtrise de la donnée (Article 15)	17
2.5	Partage d'informations et de données avec Bruxelles Mobilité (Article 16)	17
3	EXPLOITATION	17
3.1	Offre de transport	17
3.1.1	Procédure d'adaptation de l'offre en cours de contrat (Article 20)	17
3.1.2	Objectifs de développement de l'offre en 2023 (Article 21)	18
3.1.3	Performances du réseau de surface et programme AVANTI (Article 23)	19
3.1.4	Connaissance et maîtrise des flux de voyageurs (Article 26)	21
3.1.5	Offre de transport accessible (Article 34)	21
3.1.6	Services de transport touristique (Article 28)	21
3.1.7	Solutions intégrées de mobilité, multimodalité & MaaS (Articles 44 à 52)	21
3.2	Qualité, accessibilité, fraude, sécurité	23
3.2.1	Qualité de Service	23
3.2.2	Accessibilité	24
3.2.3	Lutte contre la fraude (Article 39)	26
3.2.4	Sécurité (Articles 40 à 43)	26
3.2.5	Intégration des dispatchings (Article 41)	28
3.2.6	Sécurité routière (Article 40)	28
3.2.7	Transition environnementale et développement durable (Articles 53 à 66)	30
3.3	Rôle sociétal et participation à la vie urbaine	33
3.3.1	Rôle sociétal (Article 60)	33
3.3.2	Participation citoyenne (Article 62)	37
3.3.3	Participation à la vie urbaine (Articles 63 et 64)	37
3.3.4	Collaboration aux plans de déplacement scolaires et d'entreprise (Articles 65 et 66)	38
4	INVESTISSEMENTS	39

4.1	Grands projets et investissements en 2024	39
4.2	Programmation des investissements à long terme (Article 74)	41
4.3	Gestion des infrastructures et maintenance générale (Article 46).....	41
4.3.1	Maintenance et renouvellement des voies (Article 76.2).....	41
4.3.2	Escalators et ascenseurs liés aux stations (Article 76.3).....	42
4.3.3	Rénovation des stations (Article 42.3)	42
4.4	Arrêts de surface (Article 79)	43
4.5	Plan Dépôts (Article 75).....	45
5	ACTIVITÉS HORS OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC	47
6	GOVERNANCE ET GESTION D'ENTREPRISE.....	48
6.1.	Gestion des travaux et des chantiers (Article 50).....	48
6.2.	Principes de bonne gouvernance (Articles 83 et 84).....	49
6.3.	Evénements et manifestations (Article 52).....	51
	Proposition d'évolution du système Event Pass (Article 52.1)	51
6.4.	Partage d'informations et de données (Article 53)	51
6.4.1.	Partage d'informations et de données avec les autres acteurs de la mobilité (Art. 53.1)	51
6.4.2.	Partage d'informations et de données avec la Région (Article 53.2).....	52
6.5.	Plan d'entreprise (Article 85).....	52
6.6.	Gains d'efficience et de productivité (Article 86)	52
6.7.	Régime d'indicateurs de la STIB (Article 104).....	52
7	FINANCEMENT	53
7.1	Système de financement par la Région - Dotation globale de compensation (Article 88).....	53
7.2	Recettes propres	54
7.3	Principes de gestion financière	54
7.4	Tableau des Investissements	54
8.	COMITE DE SUIVI DU CONTRAT (Article 103).....	55

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 2023, le nouveau Contrat couvre la période 2024-2028.

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 2024 dresse donc un état des engagements qui engagent la STIB et la Région, tels que fixés dans le Contrat de service public 2024-2028, ainsi que des réalisations et performances au cours de l'année 2024. 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.

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

Abréviations utilisées dans le tableau :

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

BM = Bruxelles Mobilité ; ABP = Agence Bruxelles Propreté

Type	Numéro	Engagement	Partie.s responsable.s	Échéance	Statut
Article	13	Méthodologie du Comité de Concertation Stratégique	STIB et BM	Mar-24	Validé
Article	13	Réunions du Comité de Concertation Stratégique	STIB et BM	2x/an	En cours
Article	15	Note de positionnement sur le partage des données	STIB	Dec-24	En retard
Article	15	Déclinaison de la note de positionnement en gouvernance, outils et processus d'échange avec les acteurs concernés	STIB	Fin du Contrat	Pas démarré
Article	20	Reporting annuel des modifications de l'offre	STIB	Annuelle	En cours
Article	23,2	cadre réglementaire cohérent et harmonisé portant sur le contrôle par camera ANPR des dispositifs et aménagements routiers.	BM	Jun-24	A valider
Article	23,2	Évaluation globale du programme AVANTI	STIB et BM	01-Jan-26	Pas démarré
Article	26	Évaluation de la méthodologie de calcul de la fréquentation basée sur les validations	BM	31-Dec-26	Pas démarré

Article	30,1	Certification qualité réseau et/ou par mode	STIB	31-Dec-25	Pas démarré
Article	30,1	Critères additionnels à considérer comme impactant l'incitant financier	STIB et BM	Avril 2024	Validé
Article	30,2	Établir la méthodologie de calcul et contenu du baromètre de satisfaction des voyageurs	BM incl. STIB	Annuelle	En cours
Article	30,2	Présentation des résultats du baromètre de satisfaction client	BM	Annuelle	En cours
Article	32	Analyse annuelle de la répartition par genre des voyageurs sur le réseau aux différentes heures de la journée, en distinguant les différents modes de transport.	STIB et BM	Jan-26	Pas démarré
Article	32	Etudes des noms d'arrêt	STIB	TBD	Pas démarré
Article	34,1	Présenter la transposition opérationnelle du PSMA (Plan Stratégique de Mise en Accessibilité) en actions dynamiques	Région, BM et STIB	Dec-24	Validé
Article	35	Proposition de protocole d'accord au Gouvernement en matière de nettoyage sur le réseau de surface	ARP	Dec-24	En retard
Article	36	Plan de développement du réseau de toilettes publiques sur le réseau sous-terrain de la STIB	BM	Dec-24	En retard
Article	38	Étude d'incidence en matière d'analyse de risque sur les infrastructures des stations sous-terraines	BM incl. STIB	Dec-24	A valider
Article	38	Monitoring problématique personnes en errance	STIB et BM	Périodiquement	En cours
Article	39	Équipement des stations avec des portillons de contrôle	STIB et BM	Fin du Contrat	Pas démarré
Article	39	Etudier l'opportunité de fixer des incitants au paiement immédiat des surtaxes pour infractions	BM	TBD	En cours
Article	41	Convention de collaboration	STIB et BM	Jan-26	Pas démarré
Article	43	Inventaire des infrastructures informatiques, des risques auxquels celles-ci pourraient être soumises ainsi que des solutions à apporter sous la	STIB	Dec-24	A valider

		forme d'un Plan de Cyber SécuritéPlan de Cyber Sécurité			
Article	45	Structure de gouvernance entre Bruxelles Mobilité et la STIB concernant le MaaS (dont la charte)	STIB et BM	Feb-24	Validé
Article	45	Mesures de séparation entre la gestion de l'application MaaS et les autres activités de la STIB	STIB	Mar-24	Validé
Article	45	Rapport financier MaaS	STIB	Annuelle	En cours
Article	45	Contrôle des surcompensations	STIB	Triennal	Pas démarré
Article	46	Analyse de la manière de garantir l'intermodalité avec l'offre de la SNCB dans le cadre de l'extension d'amplitude de celle-ci en soirée	STIB et BM	Jun-24	Validé
Article	48	Déployer un réseau de hubs de mobilité	BM	Mar-25	Validé
Article	50,1	Développer un programme d'amélioration de l'accessibilité des cheminements piétons menant aux arrêts, en particulier les traversées piétonnes	BM	Dec-24	Validé
Article	51,3	Établir une note stationnement vélo en lien avec le Transport Public, intégrant des principes de collaboration et un plan d'action	BM incl. STIB et parking.brussels	Jun-24	En retard
Article	51,3	Suivi du plan d'action stationnement vélo	BM, parking.brussels et STIB	2x/an	Pas démarré
Article	52	Note sur la gouvernance et mise en service d'un service public de vélos partagés	STIB et BM	TBD	Pas démarré
Article	53,1	Plan définissant ses objectifs de réduction pour contribuer à la réduction régionale d'émissions carbone	STIB	Dec-24	A valider
Article	53,1	Définition de l'année de référence et des objectifs environnementaux	STIB	Dec-24	A valider
Article	53,1	Mise à jour du bilan carbone et évaluation de la réduction d'émission constatée	STIB	Dec-26	Pas démarré
Article	53,2	Stratégie permettant d'atteindre les objectifs de zéro émission de ses bâtiments	STIB	Dec-25	Pas démarré
Article	53,3	Mise à jour de la charte publicitaire	STIB	Jan-25	En retard

Article	53,3	Cadastre des espaces publicitaires	STIB	Jan-25	En retard
Article	53,3	Étude juridique relative aux clauses pouvant être insérées dans les futures concessions	STIB	Jan-25	En retard
Article	53,3	Évaluation du coût à compenser par la Région pour la mise en place des mesures identifiées	STIB	Jan-25	En retard
Article	54,1	Analyser la possibilité de la rédaction d'une clause type pour tout nouveau marché public d'achat de véhicule, hors métro, tram et bus, relative aux exigences en matière de système de climatisation durable alimenté en gaz à plus faible potentiel de réchauffement global	STIB	Jun-24	A valider
Article	54,1	Évaluation complète du projet à l'issue de l'expérimentation du bus à pile à combustible au sein de la flotte de la STIB	STIB	Sept-25	Pas démarré
Article	54,1	Étudier la faisabilité de réductions des émissions de gaz fluorés dans les bus et trams	STIB	Jun-26	Pas démarré
Article	54,1	Etudier, en collaboration avec Bruxelles Environnement, la faisabilité d'utiliser de nouvelles sources de propulsion	BM et STIB incl. BE	Dec-26	Pas démarré
Article	54,2	Mesures pour atteindre objectifs annuels de la région en matière de transition énergétique pour 2024	STIB	Sept-24	A valider
Article	54,3	Calculer le nombre de place disponible dans les parkings et le nombre de bornes de recharge encore à installer pour atteindre l'objectif de 10%	STIB	Feb-24	En retard
Article	54,3	Prendre les mesures nécessaires pour équiper 10% des places disponibles dans ses parkings, de point de recharge électrique	STIB	Jan-25	En retard & Bloqué
Article	54,3	Feuille de route pour l'équipement de 20% des places de parking avec des bornes de recharge d'ici le 1er janvier 2030	STIB	Jun-26	Bloqué
Article	55,1	Évaluation des risques physiques liés au changement climatique	BM, BE et STIB	Jun-25	A valider
Article	55,1	Plan d'adaptation aux changements climatiques	STIB et BM	Jan-26	En cours
Article	55,2	Adopter un plan de gestion de l'eau	STIB incl. BE	Jun-25	A valider
Article	56	Élaborer une stratégie de végétalisation des installations et du réseau.	STIB	Dec-25	Pas démarré

Article	59	Mécanisme de mettre en place un mécanisme de gouvernance pour le suivi de la mise en oeuvre et des résultats de ses engagements en matière de transition environnementale.	STIB	TBd	Pas démarré
Article	76,1	Système d'aide à la décision, permettant de garantir un optimum financier sur la durée de vie des actifs	BM incl. STIB	Jan-26	Pas démarré
Article	76,3	Une actualisation (dans le cadre de la proposition de mise à jour du programme pluriannuel d'investissement) du plan d'installation d'ascenseurs et de remplacement des escalators pour la durée du Contrat	Région, BM et STIB	Mar-24	A valider
Article	76,3	Mise à jour du plan d'installation d'ascenseurs et de remplacement des escalators	Région, BM et STIB	Annuelle	En cours
Article	76,4	Nouvelle convention concernant la gestion des ascenseurs urbains	STIB	Dec-24	En retard
Article	76,5	Mise à jour du planning du Plan Directeur de rénovation des stations de métro	Région incl. STIB	Jan-25	En retard
Article	79	Inventaire de la classification des arrêts et des équipements présents	STIB	Tous les 3 ans	Pas démarré
Article	83	Reconfiguration du Comité Tripartite	STIB incl. BM	Jun-24	Validé
Article	85	Présentation du Plan d'Entreprise	STIB	Jan-25	Validé
Article	86	Programme d'amélioration de la productivité (Drive3)	STIB	Dec-24	Validé
Article	86	Monitoring Drive 3	STIB	4x/an	En cours
Article	86	Présentation Drive 3	STIB	Annuelle	En cours
Article	86	Organiser une étude de benchmarking des coûts de la STIB	STIB et BM	Mi-parcours	Pas démarré
Article	89,3	Bonus/Malus qualité de Service	STIB	Annuelle	Pas démarré
Article	89,3	Bonus /Malus production kilométrique	STIB	Annuelle	Pas démarré
Article	91,1	Méthodologie de calcul des coûts forfaitaires moyens	STIB	Mar-24	Validé
Article	91,2	Compensation pour l'impact de la congestion sur la vitesse client en surface	STIB	Annuelle	En cours
Article	91,3	Compensation pour adaptations de l'offre provisoire	STIB	Annuelle	En cours
Article	96	Etude relative à la possibilité de mensualisation du paiement des abonnements annuels par domiciliation	STIB	Dec-24	A valider
Article	105	Production des indicateurs de résultat et de performance	Région et STIB	Selon la fréquence indiquée en Annexe 3	En cours

Article	106	Production d'indicateurs de la mobilité	BM	Annuelle	En cours
Article	107	Rapport Annuel du CSP	STIB et BM	Annuelle	en cours
Article	108	Rapport d'évaluation externe final du Contrat	Région	Jun-28	Pas démarré

1.2 Tableau des indicateurs (Annexe II)

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

	Indicateurs Généraux - 2024	STIB
1.1	Fréquentation - millions de voyages	401.905.879
1.1	Métro	138.250.006
1.1	Tram	141.348.062
1.1	Bus	122.100.249
1.1	Transports spéciaux	207.561
1.2	Taux de fraude apparente - total	6,5%
1.2	Taux de fraude apparente - Métro	4,2%
1.2	Taux de fraude apparente - Tram	8,1%
1.2	Taux de fraude apparente - Bus	10,2%
2.1.1	Taux de réalisation de la production km (corrigée) - Métro	95,7%
2.1.2	Taux de réalisation de la production km (corrigée) - Tram	99,0%
2.1.3	Taux de réalisation de la production km (corrigée) - Bus	98,7%
2.2	Production km réalisée (corrigée) - total	52.485.855
2.2	Métro	5.979.637
2.2	Tram	15.486.035
2.2	Bus	31.020.183
2.3	Production km planifiée - total	53.328.053
2.3	Métro	6.247.619
2.3	Tram	15.639.251
2.3	Bus	31.441.183
2.4	Production km réalisée (non corrigée) - total	52.133.575
2.4	Métro	5.965.270

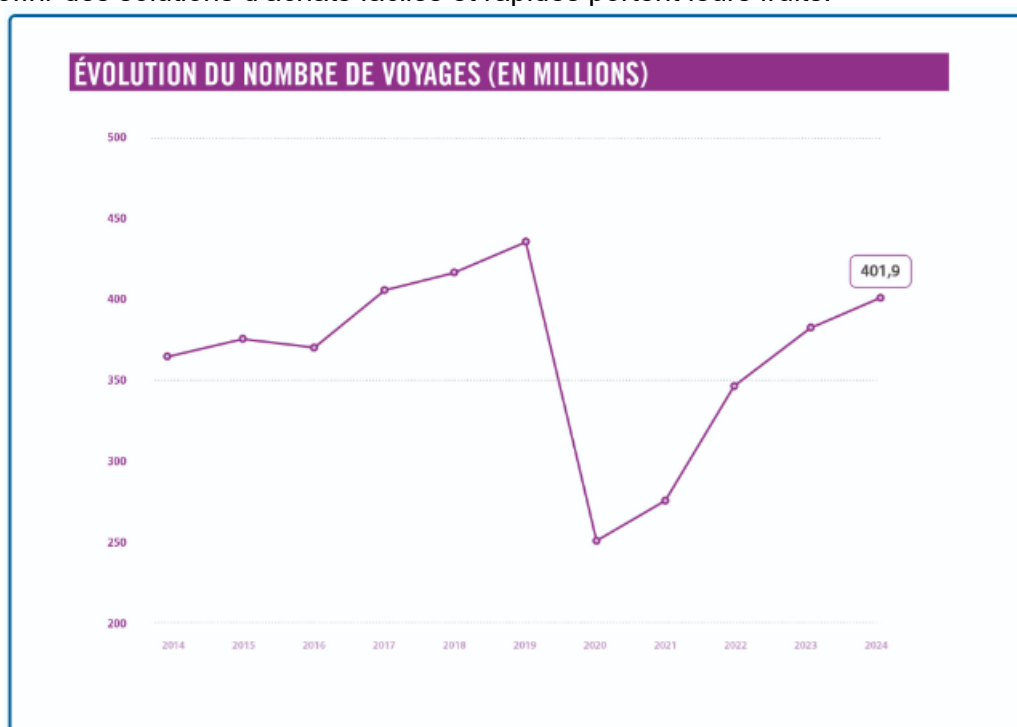
2.4	Tram	15.383.362
2.4	Bus	30.784.943
2.5	Nombre d'incidents produits sur le réseau par type d'incident	
2.6	Production km réalisée (non corrigée) - total	9.891.723.712
2.6	Métro	4.519.730.052
2.6	Tram	2.868.459.662
2.6	Bus	2.503.533.998
2.7	Capacité du véhicule	
2.8	Age moyen de la flotte	
2.9	Nombre de kilomètres parcourus - Taxibus	1.444.118
2.10	Nombre de courses - Taxibus	175.830
2.11	% minibus STIB	17.26%
2.11	% sous-traitants STIB (taxis)	82.74%
3.1	Satisfaction de la clientèle	7,2/10
3.2	Pourcentage d'arrêts accessibles aux PMR	
3.3	Taux disponibilités de rampe bus en service	
3.4	Taux de disponibilité de l'assistance en station (personnes handicapées)	
3.5	Qualité de l'assistance en station (personnes handicapées)	
3.6	Pourcentage de matériel roulant plain-pied	
4.1	Vitesse commerciale (VICOM)	
4.2	Vitesse clients (VICLI) (entre arrêts ou inter-station) - Bus	18,73 km/h
4.2	Vitesse clients (VICLI) (entre arrêts ou inter-station) - Tram	19,99 km/h
5.1	Evolution de la consommation d'énergie par place-km offerte - Métro	-1,7%
5.1	Evolution de la consommation d'énergie par place-km offerte - Tram	0,5%
5.1	Evolution de la consommation d'énergie par place-km offerte - Bus	4,6%z
5.2	Rénovation de surface au sol des bâtiments	
5.3	Evolution des émissions de gaz à effet de serre par place-km offerte	
5.4	Proportion de bus diesel, hybrides, électriques dans la flotte	
5.5	Nombre de moteurs de véhicules mis en service produisant des particules fines, gaz à effet de serre ou polluants à partir du 1 ^{er} janvier 2025	
5.6	Contribution à la politique régionale de déploiement des infrastructures de recharge – parkings bureaux	
5.7	Contribution à la politique régionale de déploiement des infrastructures de recharge – parkings sites d'exploitation	
6.1	Plaintes – total	26.378
6.1	Plaintes – réseau	6.488
6.1	Plaintes – contacts avec le personnel	4.048
6.1	Plaintes – vente et titres	8.493
6.1	Plaintes – infrastructures et véhicules	2.568
6.1	Plaintes – sécurité, sûreté et tiers	1.294

6.1	Plaintes – services	3.487
6.2	Répartition en nombre de personnel de la STIB par type d'emploi et par genre	
	Indicateurs Spécifiques Qualité - 2024	STIB
Q.0	Résultat certification du Réseau Région/CEN	
Q.1	Indicateur Général de la Qualité de Service	96,99%
Q.2	Indicateur commercial de la Qualité de Service	98,83%
Q.2.1	Vente du titre auprès d'un agent	98,09%
Q.2.3	Accueil et attitude	99,81%
Q.2.4	Identification de l'agent en contact avec les voyageurs	99,90%
Q.2.5	Demande d'information	98,97%
Q.2.6	Temps d'attente (BOOTIK)	99,31%
Q.2.6	Temps d'attente (KIOSK)	100,00%
Q.2.7	Confort de conduite	99,25%
Q.2.8	Offre de transport	99,86%
Q.2.9	Information sur site	99,44%
Q.2.10	Information dans le module de transport	97,18%
Q.2.11	Information en situations perturbées prévues	98,92%
Q.2.12	Contrôle des titres de transport	0,43%
Q.3	Indicateur opérationnel de la Qualité de service	95,27%
Q.3.1	Etat et propreté des infrastructures - arrêts	99,64%
Q.3.1	Etat et propreté des infrastructures - stations	98,45%
Q.3.2	Etat et propreté du module de transport	99,05%
Q.3.3	Disponibilité des équipements embarqués	99,59%
Q.3.4	Disponibilité des équipements mécanisés et automates	99,15%
Q.3.5	Taux de disponibilité des escalators	94,43%
Q.3.6	Taux de disponibilité des ascenseurs	98,27%
Q.3.7	Ponctualité - Métro	95,24%
Q.3.8	Ponctualité – Tram	90,85%
Q.3.8	Ponctualité – Bus	86,37%
Q.3.9	Régularité - Métro	98,09%
	Indicateurs Spécifiques Financiers - 2024	STIB
F.1	Résultat d'exploitation	- 31.277.402 €
F.2	Recettes de trafic	226.208.301 €
F.3	Réalisation des investissements (PPI)	98%
F.4	Recettes hors trafic (locations, publicité, ...)	49.631.441 €
F.5	Lutte contre la fraude (recouvrement des amendes)	6.660.487 €
F.6	Coût km par mode (coût modal) - Bus	12,87 €

F.6	Coût km par mode (coût modal) - Métro	44,08 €
F.6	Coût km par mode (coût modal) - Tram	21,25 €
F.7	Coût marginal par mode	
F.8	Coût km par place-km - Bus	0,158 €
F.8	Coût km par place-km - Métro	0,058€
F.8	Coût km par place-km - Tram	0,114 €
F.9	Coût de maintenance	76.600.000 €
F.11	Taux de couverture	27,7%

1.3 Objectifs des parties

Avec 402 millions de voyages effectués sur son réseau en 2024, la STIB dépasse le cap des 400 millions de voyageurs et enregistre une progression de 7% par rapport à l'année précédente. Cette tendance à la hausse s'observe pour les trois modes de transport, quels que soient les moments de la journée ou les jours de la semaine. Le tram recueille néanmoins l'augmentation la plus marquée grâce au succès des nouvelles lignes. Les mesures prises ces dernières années pour augmenter l'offre et offrir des solutions d'achats faciles et rapides portent leurs fruits.



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 2024 fut marquée par l'entrée en vigueur du nouveau Contrat de Service Public entre la Région de Bruxelles-Capitale et la STIB, portant sur la période 2024-2028.

Le CSP a permis de préciser les rôles respectifs et les relations entre BM et 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 générale de la mobilité (Article 11)

En 2024, la Commission régionale de la Mobilité (CRM) était composée de 51 membres effectifs parmi lesquels la STIB a deux membres représentatifs.

En 2024, la CRM a rendu des avis sur les sujets suivants :

- *Avis sur la modification du CoBrACE (Code bruxellois de l'air, du climat et de la maîtrise de l'énergie) – volet stationnement hors voirie.*
- *Avis sur la modification à l'arrêté « cyclopartage » du 13 juillet 2023 portant exécution de l'ordonnance du 29 novembre 2018 relative à l'utilisation de modes de transport partagés en flotte libre alternatifs à l'automobile.*
- *Avis sur l'évaluation du plan d'actions régional de sécurité routière (PASR) 2021-2030 : Évaluation 2, année 2023.*
- *Avis sur la note stratégique concernant le renforcement de l'offre de mobilité de surface pour les liaisons de quartiers entre Nord et Bordet.*
- *Avis relatif à l'agrément d'associations ayant pour objectif l'amélioration de l'environnement urbain et du cadre de vie.*

En plus de la compétence consultative, en 2024, la CRM a assisté à des présentations sur- et a eu des débats sur- les sujets suivants :

- *Contrat de gestion de la STIB 2024-2028.*
- *Jalonnement des parkings publics en RBC : évaluation, benchmark et recommandations.*
- *Position paper : Pourquoi et comment intégrer la justice sociale dans l'agenda politique pour la restriction automobile.*
- *Bilan de l'année et de la législature écoulées, perspectives et priorités pour la prochaine législature.*
- *Le nouveau cadre pour le cyclo partage.*
- *Le règlement d'ordre intérieur (ROI) de la CRM.*
- *Communication, par la STIB, de chiffres de fréquentation actualisés pour les lignes T3/T4.*
- *Évaluation du Plan Régional de Mobilité : état des lieux et premières pistes de recommandations.*
- *Quel avenir pour le service public bruxellois de vélo en libre-service ?*

- *Transport vers l'enseignement spécialisé organisé par la COCOF : état des lieux et perspectives.*
- *Cohabitation entre la STIB et les cyclistes : initiatives pour rapprocher les mondes.*
- *Mobilité Sud – transport public de haute performance dans le sud de la RBC – vue globale de l'étude et point de situation.*
- *Des voitures plus grandes et plus lourdes : analyse de la situation, des impacts et des mesures possibles.*
- *Rapport d'évaluation du plan de circulation de la maille Pentagone.*
- *Le volet transport du Plan social climat pour Bruxelles.*
- *Evaluation du réseau ICR : conclusions, recommandations et next steps.*
- *Projet mobility hubs : état d'avancement et perspectives.*

2.2. Planification stratégique et Comité stratégique (Articles 12 et 13)

La planification stratégique du réseau des Transports Publics est réalisée par le Gouvernement, sur proposition de Bruxelles Mobilité et de la STIB, avec une coordination au sein du Comité de Concertation Stratégique.

Le Comité de Concertation Stratégique est chargé de la concertation entre la Région et la STIB 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.

En 2024, le Comité stratégique s'est réuni une fois. Au cours de ce Comité, trois sujets ont été présentés : le Plan décennal Voies, le Programme d'Amélioration de l'Offre et le Plan Directeur Dépôts.

2.3. Planification opérationnelle (Article 14)

À travers son plan de mobilité, la STIB entend offrir à son personnel un maximum de possibilités pour se déplacer vers et depuis son lieu de travail, tout en encourageant le recours à la mobilité douce. Dans cette optique, elle organise des actions pour soutenir le transfert modal de la voiture individuelle vers les transports publics, mais aussi d'autres alternatives telles que le vélo. Pour son personnel appelé à se déplacer en dehors des heures d'exploitation des transports publics, des solutions de transport collectif sont proposées.

Les résultats de l'enquête de mobilité de 2024 en témoignent : cette approche volontariste porte ses fruits. L'usage de la voiture individuelle pour les déplacements domicile-travail a baissé de 5,8% en trois ans et de 10% en l'espace de 10 ans. Cette évolution se fait principalement au profit du vélo et des transports publics.

La principale priorité dans le cadre du plan de mobilité 2025-2028 est la poursuite des efforts pour favoriser la mobilité douce, avec entre autres la mise à disposition de parkings et vestiaires adaptés pour les cyclistes au vu de leur nombre croissant et la sensibilisation du personnel à la sécurité routière dans le cadre de l'utilisation du vélo et des engins de micromobilité.

2.4. Maîtrise de la donnée (Article 15)

L'utilisation de la plateforme Open Data (via l'outil OpenDataSoft lancé en 2022) est restée stable en 2024.

9 jeux de données y sont publiés : 6 jeux de données statiques reprenant les données liées aux lignes et arrêts de la STIB et 3 jeux de données dynamiques.

La STIB continue ses réflexions concernant la publication de nouveaux jeux de données en Open Data avec les 3 autres opérateurs de transport public et BMC (Belgian Mobility Company) à qui elle a confié la responsabilité de publier ses données sur le National Access Point comme requis par la réglementation européenne ITS MMTIS.

En 2024, la STIB a également mis en place une nouvelle structure organisationnelle en matière de données avec la création d'un Data Board qui a pour objectif de construire une stratégie globale et de chapeauter les différentes initiatives en la matière.

2.5. Partage d'informations et de données avec Bruxelles Mobilité (Article 16)

Conformément aux annexes 3 et 4 du nouveau Contrat de service public, la STIB a fourni les indicateurs et données selon la fréquence indiquée et dans le format demandé par Bruxelles-Mobilité.

3 EXPLOITATION

3.1 Offre de transport

Procédure d'adaptation de l'offre en cours de contrat (Article 20)

Le projet de PAO 2025 a été présenté à la Région et au Cabinet lors du Comité de Suivi du Contrat de Service Public du 13/06/2024.

Dans sa mouture initiale, le projet de PAO 2025 se déclinait en 3 scénarios se différenciant en fonction du scénario d'ambition retenu :

- Scénario 1 (minimaliste) : se limite à la mise en exploitation des nouvelles TNG, de la phase 2 de la restructuration tram autour du tram 10 et à la pérennisation en 2025 des mesures mises en œuvre en 2024 ;

- Scénario 2 : idem scénario 1 + mesures de développement de l'offre autobus (desserte de la prison de Haren + restructuration des lignes 21, 28, 29, 36 et 63)
- Scénario 3 (maximaliste) : idem scénario 2 + ajout de mesures non-dimensionnantes sur le réseau autobus.

Le Cabinet a retenu le scénario 3 (maximaliste). Malheureusement, les contraintes (notamment) budgétaires, et en particulier la nécessité de travailler en 12èmes provisoires n'a pas permis de développer l'offre de transport prévue au PAO.

De la même manière, la mise en œuvre de la phase 2 de la restructuration du tram 10 a dû être postposée, et la ligne provisoire 35 (Esplanade ↔ Bienfaiteurs) a dû être limitée à Schaerbeek Gare, étant dans l'impossibilité de prolonger l'exploitation d'un terminus à Bienfaiteurs.

Objectifs de développement de l'offre en 2024 (Article 21)

Le nombre de voyages sur le réseau de transports publics bruxellois affiche une progression de 7% pour atteindre 401,9 millions de voyages en 2024, soit plus d'un million par jour.

Pour permettre à toutes ces personnes de se déplacer, les bus, trams et métros de la STIB ont parcouru quelque 52,8 millions de kilomètres en 2024.

Malgré plusieurs chantiers en cours, nécessaires à l'entretien et à la sécurisation du réseau, la STIB a su maintenir une production kilométrique quasiment équivalente à celle de l'année précédente, ce qui constitue une réelle performance : en termes d'offre, cela correspond à 9,8 milliards de places-kilomètres.

Les places-kilomètres représentent le nombre de places disponibles dans l'ensemble des véhicules de la STIB multiplié par le nombre de kilomètres parcourus par ceux-ci. Communément utilisée dans le secteur des transports publics, cette mesure exprime la taille de l'offre dans un réseau.

Pour y parvenir la STIB a notamment mis en service des nouveaux véhicules.

Le 1er exemplaire du TNG (tram nouvelle génération) avait été mis en circulation en avril 2023. Fin 2024, le réseau bruxellois en comptait 20. Ces nouveaux véhicules sont indispensables pour renforcer l'offre sur un réseau tram de plus en plus sollicité, en remplacement des anciennes PCC entre autres.

Un nouveau bus 100% électrique est arrivé à la STIB fin août 2024. Il s'agit du premier exemplaire d'une commande de 70 nouveaux bus articulés full électriques de type eCitaro, attendus sur le réseau de la STIB entre 2024 et 2026. Les 56 premiers bus commandés sont destinés à remplacer une cinquantaine de bus Diesel Euro 5. Les véhicules supplémentaires permettront d'étendre la flotte de bus de la STIB pour offrir plus de places et de confort aux voyageurs.

Les travaux de renouvellement de la signalisation de sécurité du métro se sont par ailleurs effectués essentiellement de nuit lorsque le réseau de métro est à l'arrêt entre 1h et 5h du matin, afin de perturber le moins possible le service offert aux voyageurs. Cette nouvelle signalisation CBTC permet d'augmenter les fréquences et ainsi d'augmenter la capacité du métro et le nombre de personnes transportées.

Et en 2024, la STIB a organisé des nuits plus longues sur le tronçon entre Joséphine-Charlotte et Stockel, afin de donner un coup d'accélérateur à l'installation du CBTC.

L'installation est ainsi finalisée sur la ligne 5 entre Erasme et Gare de l'Ouest et est en cours sur la ligne 1 entre Montgomery et Stockel ainsi que sur le tronc commun entre Beekkant et Merode. En 2025, l'installation débutera sur la ligne 5 entre Thieffry et Hermann-Debroux.

En 2025, la STIB continuera ses efforts pour maintenir une offre efficace et de qualité, grâce à la poursuite de la mise en service de nouveaux véhicules : des trams TNG nouvelle génération, des rames de métro M7 et des nouveaux bus full électriques eCitaro.

Performances du réseau de surface et programme AVANTI (Article 23)

En 2024, 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 (2024-2029). La Task Force, réunissant plusieurs services de BM, de la STIB et un représentant de la Ministre de tutelle, s'est réunie à 7 reprises en 2024. Un procès-verbal est systématiquement rédigé par le Coordinateur à l'issue des réunions.

Une méthodologie visant à une priorisation des lignes et des points noirs a été élaborée au cours de l'année 2024. Celle-ci se base sur un éventail de critères, tels que la régularité ou la vitesse, mais aussi le différentiel de régularité ou le différentiel de vitesse par rapport à une référence de début ou de fin de journée, ceci afin de mieux identifier la dégradation de performance due à la congestion et aux aléas de la circulation en général (cycles de feux plus longs, traversées...).

Pour donner suite à cela, la STIB a identifié une liste de points noirs sur le réseau de surface, d'où ont été sélectionnés des lieux d'intervention prioritaires, par exemple en fonction de l'importance stratégique de la ligne dans le réseau ou selon le niveau de fréquentation.

Un groupe de travail pluridisciplinaire réunissant des experts de BM (planification, mais aussi sécurité routière), de la DITP et de la STIB s'est réuni à plusieurs reprises en 2024 afin d'examiner pour chaque point quelles pourraient être les pistes d'amélioration à soumettre aux communes. Étant donné les nouvelles directives budgétaires, l'accent a été mis sur les réalisations ne nécessitant pas de permis d'urbanisme. Un aménagement ne nécessitant que des travaux de peinture a ainsi pu être mis en service immédiatement.

La vitesse clients (calculée sur base de l'ensemble des enregistrements SAE sur les 12 mois de l'année) montre une légère remontée de la vitesse bus et une baisse de la vitesse tram. Une analyse plus détaillée fait néanmoins ressortir qu'il s'agit principalement d'un « effet d'échantillon ». Par exemple, la ligne 44, qui est la ligne la plus rapide du réseau tram, n'a pas été exploitée durant la reconstruction totale de son infrastructure, et cela pendant l'essentiel de l'année. Son absence fait artificiellement chuter la moyenne du réseau, même si les autres lignes sont inchangées. Le hasard du calendrier des travaux a fait que plusieurs tronçons rapides aient été désactivés simultanément, ce qui a conduit à faire baisser la statistique... et la faire remonter l'année suivante lorsque les tronçons sont de nouveau en service. Pareil raisonnement s'applique au bus, en particulier du fait de la circulation d'une navette rapide sur la ligne 44, ayant deux tronçons de plus de 2 km sans arrêt (Montgomery→Musée du Tram, et Auderghem Forêt→Quatre Bras), ce qui pousse mathématiquement

la moyenne du réseau bus vers le haut en 2024, puis vers le bas en 2025 lorsque le service de navette disparaît des statistiques.

Les analyses détaillées tronçon par tronçon révèlent qu'en 2024 la vitesse est restée globalement stable sur la quasi-totalité du réseau, à quelques exceptions près. Un gain perceptible est la remise en service du couloir bus de la rue Scailquin (lignes 29 et 63 vers ville), qui avait été perdu durant une période de chantier et qui était devenu le principal point noir du réseau de bus.

Les travaux ont été finalisés sur la rue Léon Théodor à Jette.

La mise en service de la ligne 10, accompagnée notamment d'une troisième voie à l'arrêt Heembeek afin d'éviter les encombrements entre trams au point de convergence entre les lignes 7, 10 et 35, a été réalisé (septembre 2024).

Les travaux de réaménagement de l'axe de la chaussée de Neerstalle (trams 82 et 97 et bus 50, 54 et 74) se sont poursuivis ; il s'agit d'un renouvellement complet de l'espace public initié en même temps que le remplacement des voies en fin de vie.

Un travail a été mené au sein de la Task Force Avanti pour élaborer un projet de protocole d'accord avec les communes. Le principe général est que les aménagements financés sur budget régional devront faire l'objet d'un accord signé avec la commune bénéficiaire, posant notamment comme condition le maintien des aménagements ou des régimes de circulation (par exemple les sens uniques sauf TP ou les plans de circulation visant à supprimer les flux de trafic de transit par les axes empruntés par les TP). Certains aménagements (rue Léon Théodor à Jette, rues Moris et Antoine Bréart à Saint-Gilles) ont ainsi déjà été signés par les communes. Plusieurs autres protocoles d'accord ont été expédiés aux communes et sont en attente de signature.

L'installation de la télécommande des feux s'est poursuivie, avec 403 carrefours désormais télécommandés. Les discussions se sont poursuivies avec les pouvoirs locaux, en particulier la Ville de Bruxelles, pour examiner les moyens d'une reprise des carrefours à feux, et dans la négative, que ceux-ci demeurent communaux mais puissent disposer des équipements pour prioriser les transports publics.

En 2024, une subvention type « contrat de mobilité », visant à allouer une présence policière pour fluidifier les carrefours ou veiller au respect du Code de la Route (refus de priorités, doubles files) a été accordée par la Région au profit des 3 zones de police suivantes : ZP Bruxelles Nord ; ZP Marlow et ZP Bruxelles Ouest.

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

1. Pour l'AB 18.002.11.06.73.40, 10 341 629,29 euros ont été engagés, soit 5 millions de moins que le budget initialement prévu. Un travail a été réalisé pour repousser certains projets dans le temps.
2. Pour l'AB 18.002.11.10.73.40, 123 553,10 euros ont été engagés, soit 99 % d'utilisation du budget, celui-ci étant déjà 10 fois moindre que l'année précédente.

Connaissance et maîtrise des flux de voyageurs (Article 26)

Concernant le projet Covo 100 %, celui-ci a connu un retard en 2024 en raison des difficultés à immobiliser les trams pour leur équipement, l'ensemble du matériel roulant étant indispensable à l'exploitation. Néanmoins, 9 T4000 supplémentaires ont pu être équipés durant l'été. Une stratégie a également été mise en place pour accélérer le déploiement en 2025, reposant sur l'externalisation et l'équipement de nuit. Pour rappel, l'ensemble des bus est désormais entièrement équipé.

Parallèlement, au-delà de la collecte de données, un travail conséquent a été mené quant à leur traitement. Des nouveaux outils d'analyse nous permettent d'avoir une vue plus granulaire et visuelle sur les données, facilitant les analyses et prises de décision. Ces données et outils sont désormais systématiquement mobilisées dans l'élaboration des scénarios d'offre, tant pour l'offre de base que pour l'offre en situation perturbée.

Enfin, en ce qui concerne la maîtrise des flux en souterrain, un nouveau modèle a été développé. Celui-ci permet d'estimer les charges sur le réseau métro à partir des données d'Origines-Destinations issues des validations. Les premiers résultats sont prometteurs, avec une marge d'erreur estimée à 15 %, offrant ainsi une base solide pour ajuster l'offre métro en fonction des niveaux de demande.

Offre de transport accessible (Article 34)

En 2024 TaxiBus a confirmé une nouvelle fois sa croissance par rapport à l'an dernier, passant de 179.626 à 207.000 voyages, soit +15,2% par rapport à 2023.

Et en 2024, la STIB disposait de 4,7 millions d'euros pour financer ce service.

La réalité budgétaire fut tout autre, vu cette forte augmentation des voyages : 6,3 millions ont été dépensés pour couvrir ces 207 000 trajets sur l'année.

Services de transport touristique (Article 28)

Malgré le retour à la normale de l'activité touristique à Bruxelles, les conditions économiques de l'exploitation de Tootbus restent compliquées.

Les deux lignes ont été fusionnées en avril 2024, dans le but de rendre le service hop on – hop off plus lisible et plus simple pour la clientèle tout en améliorant la régularité et la ponctualité.

L'exploitant, filiale de RATP Dev, poursuit ardemment ses efforts sur l'amélioration de l'expérience client et la performance des canaux de vente locaux.

En 2024, la fréquentation a augmenté de près de 5% et les indicateurs de satisfaction de la clientèle se sont améliorés, sans toutefois atteindre pleinement les objectifs fixés.

Solutions intégrées de mobilité, multimodalité & MaaS (Articles 44 à 52)

Les nouvelles formules de paiement gagnent en popularité. Faciles d'utilisation et à portée de main, le paiement sans contact (avec une carte de banque ou un dispositif connecté) et le ticket digital (dans l'application mobile STIB) représentent ensemble en 2024 un quart des titres à la prestation validés.

Pour le paiement sans contact (par carte de banque ou dispositif connecté), 12 millions de validations ont ainsi été effectuées par ce biais en 2024: pour des titres d'un voyage, d'un jour ou Airport2City.

La part du sans contact dans les ventes des tickets 1 voyage ne cesse ainsi d'augmenter.

De 54% fin 2023, elle est passée à 60% fin 2024.

Le ticket 1 voyage sans contact est le titre le plus vendu en 2024.

3.1.1.1 App STIB

En 2024, quelque 130.000 clients ont opté pour le ticket digital, la forme numérique du Brupass et Brupass XL, soit à peu près 10% des utilisateurs de l'application mobile de la STIB.

Le ticket digital s'achète et se valide directement dans l'application et est valable sur les réseaux de tous les opérateurs de transports publics belges (STIB, SNCB, TEC et De Lijn) dans Bruxelles et sa périphérie. La version numérique du Brupass XL 1 voyage est particulièrement appréciée, avec 2/3 de ces titres achetés au moyen de l'application mobile.

Actuellement, il n'est possible de valider que pour une seule personne avec le ticket digital. Les prochains développements permettront la validation de plusieurs tickets à partir d'un même téléphone.

3.1.1.2 MaaS ou Mobility as a Service Floya

Fin 2024, Floya comptait 10 partenaires, comptabilisait 200.000 téléchargements, près de 40.000 utilisateurs mensuels et 6,5 millions de trajets lancés depuis l'app au cours de l'année.

Les utilisateurs ont bénéficié de nouvelles fonctionnalités et d'améliorations :

- L'intégration des nouvelles dropzones pour trottinettes et vélos
- L'ajout des vélos et trottinettes Bolt
- Le paiement via Bancontact
- Des propositions d'itinéraires adaptés en cas de grandes perturbations
- L'amélioration de l'accessibilité numérique et de l'expérience client

L'application mobile Floya s'est vu décerner plusieurs prix depuis son lancement : un « IF Design award » en Allemagne pour son design de marque, un « Prix Territoires et mobilités décarbonées » et un Visit Brussels Award dans la catégorie « digital innovation ».

3.1.7.3. Offre de vélos partagés comme 4ème mode de Transport Public

La STIB a aidé BM à faire avancer ce dossier avec ses expertises.

3.2 Qualité, accessibilité, fraude, sécurité

3.2.1. Qualité de Service

3.2.1.1 Objectif de Qualité (Article 29)

Promouvoir la culture de la qualité au sein de la Stib reste l'un des objectifs majeurs de la STIB au point d'en avoir fait un axe de travail dans son Plan d'Entreprise 2024-2028.

La plupart des départements se sont déjà inscrits dans la démarche d'amélioration continue en optant pour une certification ISO 9001, gage de qualité et de conformité internationale pour un système de management de la qualité, indiquant que l'entreprise a mis en place des processus rigoureux pour la satisfaction client, l'amélioration continue et l'excellence opérationnelle.

Avec la certification NF 281, la certification ISO 9001 sert de référence commune et de label de confiance pour les clients, les partenaires commerciaux et d'autres organisations, assurant une meilleure qualité des produits et services et un renforcement de la réputation sur les marchés locaux et internationaux.

Des efforts sont en cours pour une meilleure harmonisation des bonnes pratiques et une maîtrise plus transversale de nos processus critiques.

L'amélioration continue reste l'affaire de tous au sein de la Stib !

3.2.1.2. Suivi de la qualité de service (Article 30)

Un bureau d'études indépendant – IPSOS – mandaté par Bruxelles Mobilité, réalise le baromètre de satisfaction une fois par an, à la demande de la Région de Bruxelles-Capitale. 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.

Des clients satisfaits

Qui de mieux que les clients pour juger de la qualité de l'offre de la STIB ? En 2024, ils lui accordent 7,2/10, une nouvelle distinction pour l'entreprise bruxelloise de transport public. Parmi les répondants, 78% lui accordent une note de 7/10 ou plus pour la satisfaction générale.

Le confort, les fréquences et la ponctualité figurent en tête du classement des facteurs qui influencent le plus fortement la satisfaction, suivis des correspondances, du temps de trajet et de l'information. Le paiement sans contact se démarque particulièrement avec le plus haut score de satisfaction, 8,4/10.

De manière générale, les services liés à la vente de titres de transport sont particulièrement appréciés : achats sur Internet, aux automates de vente et disponibilité du personnel des points de vente.

Par rapport à 2023, la note générale diminue légèrement, passant de 7,3 à 7,2 en 2024.

Plusieurs facteurs exogènes ont influencé les résultats, tels que l'augmentation des tarifs, après 10 ans de gel. Les interruptions sur le réseau souterrain ont également eu un impact sur la satisfaction de la clientèle du métro.

Outre des pannes et des incidents liés aux travaux de modernisation en cours, un grand nombre d'incidents sont causés par des intrusions sur les voies liées à la présence de personnes en errance dans les stations de métro. Fin 2024, l'équipe « Includo » a été constituée. Son rôle est de contribuer à l'accompagnement des personnes vulnérables en collaboration avec le secteur associatif afin d'éviter qu'elles ne séjournent dans les stations.

L'entretien et le développement du réseau visent une amélioration sur le long terme, mais ont un aussi impact direct pour les voyageurs : renouvellement des voies de tram, travaux de modernisation du métro...

Ainsi des interruptions du métro en soirée durant plusieurs jours ont été nécessaires pour installer la nouvelle signalisation de sécurité CBTC sur les lignes 1 et 5.

Cette infrastructure permettra à terme d'augmenter les fréquences. Par ailleurs, plusieurs chantiers de renouvellement des voies de trams sont en cours dans le cadre du programme d'entretien du réseau.

3.2.2. Accessibilité

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 deux 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 à la sous-section Modes actifs de la Commission régionale de mobilité.

Programmes spécifiques :

Il convient enfin de souligner les avancées engrangées en 2024 dans plusieurs programmes spécifiques de mise en accessibilité (par ailleurs repris dans le plan d'action) :

- Intégration systématique de la « carte accompagnateur gratuit » aux libres parcours pour personnes déficientes visuelles.
- Définition et intégration d'un processus de mesure de la qualité de service relative à AccessiBus.
- Déploiement d'AccessiTram sur l'ensemble du réseau.
- Établissement d'une étude de repositionnement de l'activité *TaxiBus*.
- Au travers d'AccessiBus et AccessiTram, structuration et fiabilisation des données d'accessibilité en vue d'intégration dans les outils d'information voyageurs.

Statistiques sur l'accessibilité à la STIB :

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Nb de lignes AccessiBus	25	39	54	55	55	Toutes
Nb de lignes AccessiBus						Toutes sauf 39 et 44
Nb de stations dont les quais sont accessibles aux PMR	48	49	51	53	55	55
Nb d'assistances en stations de métro	2.822	1.340	1.058	1.705	1.580	1.550
Nb de voyages effectués avec TaxiBus	147.656	98.774	138.426	158.056	179.626	207.561
Nb de libre-parcours pour personnes déficientes visuelles	1.759	1.769	480	1.832	1.924	1.962
Nb de cartes « Accompagnateur gratuit »	1.112	1.055	267	1.126	1.338	1.682

3.2.3. Lutte contre la fraude (Article 39)

Durant 2024, il a été prévu de continuer la clôture du réseau de métro et pré-métro en installant des lignes de portillons là où des nouveaux accès ont été construits.

Voici les données pour 2024:

STATION	ETAGE	Nombre de Lignes	Début de l'exploitation
Bockstael	1	01	01/10/24
CERIA	0	01	17/01/24
Diamant	2	01	31/01/24
Diamant	2	02	31/01/24
Madou	2	01	31/01/24
Madou	2	02	31/01/24
Porte de Namur	1	01	01/10/24
Porte de Namur	1	02	01/10/24

3.2.4. Sécurité (Articles 40 à 43)

3.2.4.1. Sécurité et sécurisation des infrastructures (Article 42)

La STIB a poursuivi ses ambitions en matière de sécurisation physique des sites et des infrastructures en 2024 notamment au travers de son projet transverse « Physical Access », avec des études de sécurisation (security assessment) spécifiques menées sur nos sites existants et des dossiers de conception sécuritaire pour les nouveaux projets d'aménagement... plus particulièrement ceux visés dans les plans décennaux de l'entreprise.

L'uniformisation et l'optimisation de la sécurisation périphérique de nos sites tant au niveau technique, organisationnel qu'humain reste clairement une ferme volonté du département.

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

Les intrusions dans les voies restant un réel défi en matière de security et de safety à la STIB, des évaluations sécuritaires ont également été réalisées en station et dans le tube transport afin d'améliorer encore plus le niveau de sécurisation des infrastructures de transport Metro et Tram et de dissuader les personnes qui n'y ont pas leur place de s'y introduire.

Une fonction dédiée à l'analyse des incidents sécuritaires a par ailleurs été déployée en 2024 afin de renforcer notre capacité à en comprendre les causes profondes, à observer les tendances et à faciliter le déploiement de mesures correctives efficaces avec les services concernés de l'entreprise.

En 2024, en plus de la mise à jour et de l'analyse des données relatives aux incidents de sécurité, l'Observatoire de la sécurité a concentré ses efforts sur le déploiement du projet Includo.

En outre, des avancées significatives ont été réalisées en matière de sécurité informatique (cybersécurité). L'approbation de la charte informatique constitue d'ailleurs une étape majeure pour l'ensemble des collaborateurs, notamment pour promouvoir les attitudes à adopter pour faire face aux

cybermenaces. Une attention particulière a été portée à l'utilisation des smartphones, au télétravail, ainsi qu'à l'accès à distance à notre infrastructure via des appareils privés.

Conformément à la récente législation NIS2 en matière de cybersécurité, la STIB a entamé une révision proactive de sa stratégie et de ses politiques afin de tendre vers une mise en conformité durable avec les références préconisées par le CCB... Une coordination a également été instaurée avec les autres opérateurs de transport public afin de garantir une approche cohérente et complète.

Parallèlement, la politique d'accès aux infrastructures IT critiques a été renforcée afin d'anticiper les menaces en constante évolution.

La STIB a par ailleurs poursuivi en 2024 – notamment lors des sessions onboarding et au travers des campagnes de communication spécifiques – ses actions de sensibilisation à la Sécurité physique mais également à la Cybersécurité. Elle a ajouté 2 nouveaux modules d'apprentissage en ligne 'Introduction à la cybersécurité' et 'Charte informatique' dans le programme de formation pour l'ensemble des collaborateurs internes et externes, réalisé des communications spécifiques sur la bonne utilisation des dispositifs de sécurisation, la nouvelle charte informatique, le phishing, les mots de passe forts, les bons réflexes et le MFA (en collaboration avec les équipes opérationnelles). Elle a également organisé la semaine de la cybersécurité en octobre.

3.2.4.2. Interventions de terrain (Article 37)

Une approche humaine et sécuritaire en stations

Tout comme en 2023, la région bruxelloise a été confrontée à une hausse importante de la précarité et de la toxicomanie en 2024. 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 2024, le gouvernement bruxellois a continué à mandater et à financer 4 acteurs du secteur associatif pour 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 service includo a vu le jour à l'automne 2024. Cette nouvelle équipe est composée d'agents de la STIB qui sillonnent au quotidien le réseau afin d'y venir en aide aux personnes les plus précarisées. Leur mission consiste à les remettre en mouvement, à les aider à trouver un lieu d'accueil ou des services sociaux adaptés à leurs besoins et à leur éviter de séjourner dans les stations de métro qui ne sont pas des lieux appropriés.

Les agents includo ont suivi un parcours de formation comprenant des formations organisées par la STIB et avec des experts du secteur social comme les ASBL Dune, Infirmiers de Rue, Diogènes ainsi que Bruss'Help.

includo participe à la création d'un environnement plus sûr et accueillant pour toutes les personnes qui empruntent le réseau de transports publics. La STIB contribue ainsi, à son échelle, à la résolution d'un enjeu sociétal qui dépasse son champ d'action. L'objectif est de réduire les inconvénients occasionnés par la présence de personnes en errance sur le réseau de la STIB tout en apportant un soutien aux personnes en grande précarité grâce à un accompagnement sur le long terme en étroite collaboration avec le secteur associatif.

Les équipes includo circulent à bord de bus spécialement adaptés et facilement reconnaissables. Bien plus qu'un moyen de transport, ces véhicules constituent un lieu sûr où les personnes vulnérables peuvent reprendre leur souffle, consommer une boisson chaude ou partager leur histoire.

3.2.5. Intégration des dispatchings (Article 41)

En 2024, plusieurs autres changements ont eu lieu au sein des dispatchings, notamment au dispatching CUST (anciennement BUX) pour améliorer son efficacité et la satisfaction de nos clients.

Citons par exemple la fusion des Dispatchings « Client Interne » et « Client Externe » en un seul Dispatching Client. La plupart des dispatchers sont maintenant polyvalents, et donc capables de travailler dans plusieurs composantes du dispatching CUST.

Cela permet une uniformité dans les compétences mais aussi plus de flexibilité dans l'organisation du travail.

Notamment le dispatching a consolidé son fonctionnement autour d'un modèle basé sur la polyvalence et une connexion étroite avec le terrain.

En intégrant harmonieusement nos trois composantes – technique, sécuritaire et client – nous avons gagné en réactivité, en autonomie et en agilité.

Ce fonctionnement sans silos permet à chaque membre de l'équipe d'intervenir efficacement là où il est nécessaire, tout en optimisant nos ressources. Nous gérons ainsi les défis quotidiens avec plus de fluidité, ce qui contribue à une meilleure maîtrise des coûts, sans compromettre la qualité du service. Cette capacité à mutualiser les compétences et à s'adapter en temps réel nous permet de faire face aux exigences croissantes du terrain.

C'est un modèle qui nous rend fiers, car il illustre pleinement notre engagement à offrir un dispatching performant, aligné sur les besoins opérationnels de l'entreprise et sur la réalité du terrain.

3.2.6. Sécurité routière (Article 40)

Nous détaillons ci-après le suivi des différents chapitres de la convention de partenariat entre BM et la STIB en matière de sécurité routière.

Echange de données en matière d'accidentologie

Les réunions du Groupe de travail 'Safety' BM et STIB se sont poursuivies tous les mois avec la BUT et la BUB.

Les points du réseau relevés comme dangereux ont été mis à l'ordre du jour et traités avec PV de réunion mentionnant les points à résoudre et des inspections ensemble sur le terrain. Les échanges de données pertinentes se sont poursuivis.

Sensibilisation

Plusieurs campagnes de communication ont été mises sur pied lées:

- “Le Tram a toujours priorité”
- “Ne bloquez pas les portes” (sur les trois modes)
- Risque de chute du quai
- “Levez la main” (aux arrêts de surface)
- “Glissades suite aux chutes des feuilles en octobre” (pour le tram).

Par ailleurs la STIB a lancé durant l'été une campagne de sensibilisation pour alerter sur les risques de chutes dans ses véhicules. Avec une pointe d'humour, elle invitait les voyageurs à se tenir et à céder leur place aux personnes qui en ont le plus besoin. Ces réflexes sont primordiaux pour la sécurité de toutes et tous. La campagne se déclinait sous la forme de trois capsules vidéo « Instagram vs réalité » diffusées sur les médias sociaux et d'une campagne d'affichage.

Les bus, trams et métros ne sont pas à l'abri d'un freinage d'urgence, que ce soit en raison de l'apparition d'un obstacle à éviter en surface ou de l'activation des freins de sécurité dans les tunnels de métro et de prémétro. Pour cette raison, il est primordial que les voyageurs se tiennent à la main courante lorsqu'ils sont debout et que les personnes les plus susceptibles de se faire mal à la suite d'une perte d'équilibre puissent voyager assises.

En 2024, 651 signalements de personnes victimes de chutes dans un véhicule ont été répertoriés. Des chiffres plutôt rassurants au regard du million de voyageurs transportés au quotidien et des plus de 50 millions de kilomètres parcourus chaque année par les véhicules de la STIB. Néanmoins, ces accidents sont facilement évitables, d'où l'importance de la sensibilisation

Education et formation à la Conduite:

Le département bus de la STIB a développé un atelier destiné à tous les futur(e)s chauffeur(e)s. Ceux-ci prennent place sur un vélo, fixé au sol sur le terrain d'écologie tandis qu'un bus passe à côté d'eux à environ 30 km/h, en respectant la distance de sécurité d'un mètre prévue par le Code de la route et en faisant fonctionner son avertisseur sonore au moment du dépassement. Une expérience saisissante, qui permet aux futurs chauffeurs de se rendre compte de ce que vivent les cyclistes lorsqu'ils sont doublés par un bus

Quant aux angles morts, ils sont inhérents à des véhicules aussi grands que des bus. C'est pourquoi la STIB met diverses mesures en place pour mitiger les risques liés à leur présence, en misant entre autres sur l'information, la sensibilisation et la technologie.

Des autocollants apposés sur les flancs des bus signalent la présence d'angles morts et leur ampleur. À l'occasion du dimanche sans voitures, la STIB était présente dans le « Village Mobilité », afin de sensibiliser la population aux dangers des angles morts. Le public a pu prendre place derrière le volant d'un bus pour constater, de ses propres yeux, qu'un autre usager présent dans l'angle mort n'est pas visible.

La technologie peut également aider les chauffeur(e)s. La STIB a équipé l'ensemble des nouveaux bus électriques livrés entre 2024 et 2026 de rétroviseurs-caméras. Outre les nombreux avantages qu'ils présentent – meilleure visibilité, plus petit gabarit, réglage automatique – les rétroviseurs-caméras réduisent significativement les angles morts.

Infrastructure

Les inspections post accidents ont bien été menées quand elles étaient pertinentes: spécifiquement dans les zones noires et les masques à la visibilité.

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. Par exemple, la STIB fournit des détections et Bruxelles Mobilité programme la grille de carrefour et installe les feux de signalisation

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, notamment pour les arrêts provisoires.

Cohabiter avec les vélos en toute sécurité

L'augmentation du nombre de cyclistes à Bruxelles constitue un nouveau défi en matière de sécurité routière pour les conducteurs et chauffeurs de la STIB. Comprendre les réalités de chacun constitue le début d'une cohabitation harmonieuse. C'est pourquoi la STIB, en collaboration avec l'association cycliste Pro Velo, organise des ateliers et formations où le personnel de la STIB et des cyclistes échangent leurs rôles durant toute une après-midi. Cinq sessions de sensibilisation ont été organisées en 2024 et d'autres suivront en 2025.

3.2.7. Transition environnementale et développement durable (Articles 53 à 66)

3.2.7.1. Système de management environnemental (Article 30.1)

Tous les trois ans, la STIB se soumet à un audit de re-certification destiné à vérifier que ses activités sont conformes à la norme ISO 14001.

Cette (re)certification est axée sur l'amélioration continue de ses performances environnementales et après ceux de 2017 et 2020, un troisième audit de ce type avait donc 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.

En 2024, il n'a pas eu de nouvel audit de re-certification mais de Suivi 1 : certaines non-conformités ont été mises en évidences mais levées depuis.

3.2.7.2. Gestion du parc immobilier (article 53)

En 2024, plusieurs acquisitions immobilières stratégiques ont soutenu les grands projets d'infrastructure : l'ancien Lidl rue Waelhem pour la station Verboeckhoven du Métro 3, des parcelles de la Défense et de Solvay pour le passage du Tram 10 et une sous-station, ainsi qu'une parcelle de la Ville de Bruxelles pour renforcer le réseau électrique tramway. Ces opérations renforcent directement le développement et la fiabilité du réseau de transport public.

3.2.7.3. Limitations de la publicité (article 53.3.)

Cet article prévoit une réflexion sur les effets de la publicité au regard du défi climatique, dans le but d'aligner la charte publicitaire sur un certain nombre de lignes directrices de référence, comme la taxonomie verte européenne.

La réflexion a été amorcée. Au terme d'une analyse juridique menée par un cabinet externe, il ressort que la STIB pourrait prévoir de restreindre ou d'interdire l'exploitation de certaines publicités mais ceci représenterait un risque non-négligeable.

Par ailleurs, les répercussions financières sont également à prendre en considération.

A ce stade, compte tenu de l'absence d'un cadre normatif et des risques juridiques, la STIB s'en réfère - conformément aux objectifs de la Région de Bruxelles-Capitale - à l'article 13 de sa charte publicitaire qui interdit toute publicité qui banaliserait, minimiserait ou valoriserait des pratiques ou des idées contraires aux objectifs du développement durable ou de la protection de l'environnement.

3.2.7.4. Transport public décarboné (article 54.1)

Dans le cadre de la mise à jour de sa stratégie carbone, la STIB a défini des nouveaux objectifs de réduction des émissions de gaz à effet de serre.

Ces objectifs sont définis en cohérence avec le référentiel Science Based Targets (SBTi) afin d'assurer l'alignement avec les objectifs globaux (Accords de Paris) et régionaux qui en découlent.

Pour les émissions de scope 1, la STIB s'engage à atteindre une réduction absolue de -34% entre 2022 et 2030 (scénario SBTi « Absolute Contraction »).

L'atteinte de cet objectif repose essentiellement sur l'électrification des bus, avec la suppression de 411 bus diesel permettant une diminution de consommation de diesel de 51% entre 2022 et 2030. Pour les émissions de scope 2, la STIB se fixe un objectif de moyens via une consommation de 100% d'électricité verte d'ici 2030.

La STIB consomme aujourd'hui déjà de l'électricité renouvelable via le système des garanties d'origines et s'engage donc à maintenir cette consommation d'énergie renouvelable.

Par ailleurs, en 2024, la STIB a réduit ses émissions de gaz à effet de serre de scope 1 de - 3% par rapport à 2022 et n'a donc pas atteint l'objectif annuel de -8,4%. Ceci s'explique par la livraison par paliers des bus électriques (pas de mise en service des bus électriques en 2024). La diminution de la consommation de gaz a largement dépassé l'objectif avec une réduction de -14% entre 2022 et 2024. L'atteinte de l'objectif en 2030 n'est donc pas compromise. Le prochain bilan carbone complet sera réalisé en 2026.

Performance énergétique

Dans son nouveau Contrat de service public, la STIB s'engage à améliorer sa performance énergétique de 1,9% par an sur la période 2024-2029, 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).

En 2024 par rapport à 2023, la performance énergétique globale s'est améliorée de 1,9%. En ce qui concerne le matériel roulant, la STIB a amélioré sa performance énergétique de 1,95% par rapport à 2023. Pour les bus, l'augmentation de la performance (+4,63%) s'explique par une plus grande proportion des places.km parcourues par des bus électriques articulés et une réduction des places.km parcourues par les bus diesel standards.

Pour les trams, l'augmentation de la performance (+0,53%) s'explique par une réduction des places.km parcourues par des PCC et une augmentation des places.km parcourues par des TNG. Pour le métro la baisse de performance (-1,68%) pourrait s'expliquer par les nombreux tests dynamiques CBTC réalisés et l'utilisation de place.km planifiées pour le calcul de KPI. La performance énergétique des infrastructures s'est améliorée de 1,74% en 2023 par rapport à 2024 (0% pour l'électricité et 5,39% pour le gaz), grâce aux améliorations des paramètres de la régulation et aux adaptations techniques sur certains équipements (ex : découplage de l'eau chaude sanitaire et du chauffage).

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.

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 hybrides et 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 fin 2024-2025, avec 56 bus articulés eCitaro de Mercedes.

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).

Gaz fluorés

La STIB s'engage à réduire la présence de gaz fluorés dans le transport public. Elle a notamment rédigé une clause type pour tout nouveau marché public d'achat de véhicules (hors métro, tram et bus) pour soutenir l'utilisation de gaz fluorés à plus faible potentiel de réchauffement. La STIB réalise également un suivi des pertes relatives en gaz fluorés dans les installations de climatisation, conformément à la législation en vigueur.

3.2.7.5. Bruit et vibrations (Article 57)

En 2024, La STIB a poursuivi les études prédictives « Bruit et Vibrations » suivant le planning des chantiers de 2022 et 2023 et a mis en œuvre des préconisations antivibratoires (rails enrobés de caoutchouc, pose sur dalle flottante,...) .

Le focus pour 2024 a été apporté aux métros M7 en poursuivant nos efforts afin de trouver des solutions au problème d'ovalisation précoce des roues, en collaboration avec le constructeur CAF

Par ailleurs la STIB a signé une nouvelle convention en 2024 avec Bruxelles Environnement pour réactualiser la convention environnementale de 2004

Enfin, une équipe chargée de la surveillance du réseau de surface a effectué également une veille permanente sur l'ensemble du réseau

3.2.7.6. Qualité de l'air et pics de pollution (Article 58)

Il n'y a pas eu de pic de pollution en 2024.

3.3. Rôle sociétal et participation à la vie urbaine

3.3.1. Rôle sociétal (Article 60)

Si la mission principale de la STIB est d'assurer son rôle de transporteur, elle a aussi, dans le cadre de sa responsabilité sociétale, la volonté de mettre en place, en partenariat avec des acteurs de la société

civile, des actions visant le mieux vivre-ensemble, la cohésion sociale, la participation citoyenne dans et aux alentours du réseau STIB.

Partenariats locaux

Plusieurs partenariats avec des acteurs sociaux (asbl ou services communaux) sont actuellement en place dans et aux alentours du réseau STIB dans un objectif de prévention, de vivre-ensemble et de réappropriation positive de l'espace urbain.

Les partenariats sont conclus suite à un appel d'offre lancé par la STIB qui publie régulièrement des cahiers des charges. Pour pouvoir répondre aux cahiers des charges, les asbl doivent être qualifiées. La qualification peut se faire à tout moment et permet également de recevoir directement les appels d'offres sans avoir à consulter les sites de publication.

Insertion socio-professionnelle

Faciliter le recrutement et promouvoir la mobilité interne nécessite des outils efficaces et performants. Le projet SyncHRone a rassemblé des initiatives visant à améliorer les processus et les applications RH, notamment les outils de recrutement.

En interne, le personnel qui postule à une nouvelle fonction dispose d'un aperçu clair de l'état d'avancement de sa candidature. Il peut aussi par exemple facilement partager des fonctions vacantes avec des collègues ou proches. Le programme comprend également de nouvelles fonctionnalités à la fois en faveur de la rétention et du recrutement de talents. L'ensemble des acteurs qui interviennent dans la chaîne du recrutement travaillent sur cette même plateforme, ce qui rend le processus plus fluide et mieux coordonné.

En 2024, quelque 120 agents seniors ont bénéficié d'une formation pour favoriser la collaboration intergénérationnelle et le transfert de compétences vers leurs collègues juniors.

En 2025, la formation « Accompagnement du junior » sera intégrée dans le parcours de formations des nouveaux agents multimodaux et une trentaine d'agents seniors seront encore formés.

Également, la possibilité de réaliser trois missions de 8 mois dans divers départements de la STIB est offerte par le programme Young Starter. En 2024, 7 nouveaux Young Starter ont pu bénéficier de cette formule, dans le but de découvrir l'entreprise et ses différents métiers avant de se lancer dans une carrière, le tout avec la garantie d'un CDI.

Notre collaboration avec Diversicom s'est aussi poursuivie pour le recrutement de personnes en situation de handicap.

Nous pouvons citer enfin d'autres initiatives comme le fait que nos uniformes sont sur mesure et adaptés à la corpulence de chaque collègue ou encore les aides et infrastructures mises en place dans les dépôts afin que nos technicien·ne·s ne doivent pas porter de charge plus lourde que 5kg.

Si nous nous penchons sur les femmes, nous en sommes actuellement à 1000 à la STIB, et notre souhait est d'en accueillir encore davantage !

Collaboration avec Actiris (Article 61)

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 assure la présence d'agents multimodaux pour aider, informer et guider ses voyageurs sur le réseau. À l'issue d'un contrat d'un an, 48% des agents ont été engagés à durée indéterminée par la STIB en 2024, majoritairement à la conduite.

Pour ces agents « juniors », la STIB constitue un tremplin pour le marché de l'emploi grâce à une première expérience professionnelle aux côtés d'agents multimodaux « seniors », expérimentés.

Le 20 février 2024, les organes de gestion ont par ailleurs approuvé la conclusion d'une convention entre la STIB et Actiris réglant l'attribution de titres Brupass 10 voyages au bénéfice des demandeurs d'emploi ayant signé un contrat de projet professionnel.

Le soutien aux plus démunis

La STIB a collaboré avec l'association Opération Thermos pour la distribution de repas chauds aux personnes défavorisées à la station Botanique durant l'hiver.

Des 33.431 repas distribués en 2024, 8.776 ont été préparés par 48 équipes de la STIB.

En outre, des bus et du personnel de conduite de la STIB ont assuré le transport des bénévoles et des repas depuis les cuisines de l'Opération Thermos jusqu'à la station Botanique où a lieu la distribution, ce qui représente 125 allers-retours en bus réalisés grâce à 35 chauffeurs bénévoles.

Les femmes à l'honneur dans les stations

À l'occasion de la Journée internationale des droits des femmes, le 8 mars 2024, une nouvelle œuvre d'art intitulée "Nuits blanches", de l'artiste Natacha Mercier, mettant à l'honneur les travailleuses et travailleurs de nuit de la capitale, a pris ses quartiers dans la station de métro Porte de Hal.

"Nuits blanches" entend mettre en lumière le quotidien nocturne des personnes présentes dans les infrastructures souterraines, sur les routes ou encore dans les transports publics.

Une série de portraits de ces travailleuses et travailleurs de nuit de Bruxelles Mobilité et de la Stib a ainsi été installée dans la station de métro Porte de Hal.

Les photographies, redessinées ensuite numériquement par l'artiste, ont été imprimées en grands formats et apposées sur les colonnes de la station, créant ainsi l'illusion de larges tableaux virtuels le long du quai des lignes de métro 2 et 6.

Musique dans le métro

Depuis 2007, la STIB organise chaque année une audition baptisée « Opération Beethoven. » Cette opération vise à sélectionner les meilleurs artistes afin de leur permettre de jouer dans nos stations.

La sélection se déroule à la STIB, devant un jury composé de plusieurs membres du personnel de la STIB, eux-mêmes musiciens.

Si le jury estime que l'artiste est apte à jouer en station et que sa prestation correspond bien aux valeurs de la STIB, nous lui délivrons une accréditation officielle valable un an.

Une fois son accréditation en poche, le musicien a le droit de partager son art musical dans 37 stations pouvant accueillir des musiciens : De Brouckère, Gare Centrale, Demey, Belgica, Georges Henri, Stuyvenbergh...

Si vous êtes attentifs, vous remarquerez, accroché aux murs de certaines stations, des panneaux contenant une clé de sol. Certaines stations en possèdent même plusieurs.

C'est sous ces panneaux que chaque artiste accrédité officiellement par la STIB peut, s'il le souhaite, venir jouer : car il est interdit de jouer dans les rames de métro ou dans nos trams, ainsi que sur les quais.

Autrefois plus élevé, le nombre d'accréditations a été réduit. Pourquoi ? Parce que chaque musicien doit pouvoir s'exprimer en lien avec les valeurs de la STIB, et qu'il est toujours plus agréable pour nos voyageurs d'écouter des prestations de qualité lors de leur passage en station.

Nous privilégions la qualité à la quantité : l'exécution doit être de qualité et l'œuvre de l'artiste doit être suffisamment variée. Cependant, nous restons ouverts à tous les types d'instrument : du plus classique, comme la guitare, aux plus originaux, comme le oud ou le didgeridoo.

La prochaine audition sera organisée par la STIB au mois d'octobre 2025.

Réappropriation positive des espaces

Si la musique reste au cœur du projet "Opération Beethoven", la STIB souhaite désormais ouvrir l'initiative à d'autres formes de performances artistiques en station : danse, stand-up, ... Le contenu de la performance se doit d'être en accord avec toutes les mesures sécuritaires à respecter en station.

La STIB a décidé de mettre à disposition du marché locatif social trois biens et d'octroyer un droit réel via un bail emphytéotique de 50 ans. Ces biens, qui abritent des sous-stations électriques, sont situés à Forest, Etterbeek et Schaerbeek, et ont été confiés en 2023 à Renovassistance et à l'agence immobilière sociale Logement pour Tous pour rénovation et gestion.

Au total, 20 personnes pourront y être logées et les travaux d'aménagement se sont poursuivis en 2024.

Par cette collaboration, la Stib contribue, à son niveau, à augmenter le parc de logements à finalité sociale à Bruxelles, afin d'aider des personnes en attente d'un logement social, en leur évitant ainsi le risque de se retrouver à la rue.

Par ailleurs, en 2024, la STIB, avec le soutien d'associations, a organisé des activités ludiques, créatives, participatives et accessibles à tous dans ses stations de (pré)métro et aux alentours de celles-ci :

- Des ateliers de sensibilisation et de prévention;
- Des activités culturelles et artistiques;
- Des permanences sociales;
- Des cours d'alphabétisation;
- Un atelier de prévention sur le phénomène des sans-abris dans les stations des métros et en particulier à Bockstael;

Des ateliers d'éducation aux médias à travers la radio en ligne de l' ASBL Mix-Up.

À la Gare de l'Ouest, des volontaires de la STIB ont mis à disposition leur expertise pour réparer de petits électros à l'occasion de sept « Repair Cafés ».

D'autres activités ont été organisées dans les environs de la station, pour contribuer à une cohabitation harmonieuse : des activités le mercredi après-midi pour les jeunes du quartier, des rondes pour aller à la rencontre des jeunes en décrochage scolaire et les réorienter vers les structures de soutien ou encore des permanences sociales et juridiques.

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, et renforcer le sentiment de sécurité en station. La diversité des activités proposées, le caractère participatif et inclusif du projet, et le partenariat avec des associations locales garantissent une approche ancrée dans la station et une large participation du public

Favoriser l'inclusion numérique

La STIB a organisé des ateliers d'inclusion numérique, toujours avec le soutien d'association(s), et a fait don de matériel informatique dont elle n'a plus l'utilité.

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 62)

De manière générale, l'élaboration des projets d'espace public par la STIB tend à répondre de mieux en mieux à l'objectif Good Partners inscrit dans le Plan Régional de Mobilité, tant en termes de gouvernance de projet que de participation citoyenne.

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.

Pour l'année 2024, la STIB n'a pas été amenée à organiser des réunions participatives, du fait que les chantiers ayant fait l'objet d'une participation citoyenne se finalisaient et que de nouveaux projets (ou portés par la STIB ou portés par les communes) n'étaient pas encore arrivés à un stade de conception suffisamment avancés pour initier un processus de participation citoyenne.

3.3.3. Participation à la vie urbaine (Articles 63 et 64)

La STIB a pris elle-même part à certains événements bruxellois en 2024:

- Mise à disposition la station Comte de Flandre pour le tournage de la spectaculaire scène de poursuite à vélo du film « La nuit se traîne », maintes fois primé;
- Participation à l'exposition « Ville de demain » de la Fondation Solar Impulse, présidée par Bertrand Picard;
- Collaboration avec le label GiveMe5 à la promotion de jeunes artistes à bord d'un Tram Hip-Hop ;
- Organisation de showcases exclusifs avec des artistes comme [Mustii](#), [Oscar and the Wolf](#) et [Puggy](#)
- Mise en circulation à l'occasion des fêtes de fin d'année du tram du père Noël.

En sus, en 2024, plus d'une centaine de concerts, spectacles et événements de grande ampleur ont eu lieu dans la capitale.

Avec plus de 1650,000 voyages en 2024, STIB participe au rayonnement culturel de Bruxelles en favorisant la mobilité autour des événements qui s'y tiennent. Organisation de navettes spéciales, renforts de fréquences, mise à disposition d'Event Pass en collaboration avec ses partenaires (Ancienne Belgique, le KVS et Forest National), la STIB multiplie les initiatives pour faciliter l'utilisation des transports publics et permettre de profiter en toute tranquillité de la vie culturelle, musicale et nocturne bruxelloise

3.3.4. Collaboration aux plans de déplacement scolaires et d'entreprise (Articles 65 et 66)

En 2024, une étude récente a mis en avant le fait que 20% des déplacements durant les heures de pointe passent par le milieu scolaire.

Il nous a semblé nécessaire de tout mettre en œuvre pour promouvoir la gestion durable des déplacements aux abords d'une école.

Divers partenaires œuvrant ensemble pour la mobilité, ont ciblé trois champs d'actions:

- Sensibiliser les élèves et leurs parents à la mobilité et à la sécurité routière;
- Améliorer la sécurité et la qualité de vie sur le chemin de l'école;
- Changer les habitudes de déplacements.

Il s'agit donc non seulement d'augmenter les conditions de sécurité sur le chemin et aux abords de l'école qui se lancerait dans la démarche, mais aussi de rendre les élèves plus autonomes dans leurs déplacements.

A titre d'exemple, la STIB a travaillé sur différents projets éducatifs et ludiques, adaptés à chaque âge.

Pour les entreprises nous continuons (pour l'instant) à proposer la réalisation des fiches d'accessibilité multimodale dans le cadre des plans de déplacement entreprise.

4 INVESTISSEMENTS

4.1 Grands projets et investissements en 2024

La STIB a poursuivi en 2024 la réalisation du programme de maintien, d'amélioration et de renouvellement de son outil d'exploitation. Le programme d'investissement atteint 475,0 millions d'euros.

Il concerne en grande partie le déploiement et le renouvellement d'installations fixes, l'acquisition de véhicules d'exploitation, les équipements réseaux et informatiques ainsi que les réseaux de voies et de câbles électriques.

L'importance du programme d'investissement justifie l'accroissement des valeurs détenues en immobilisations. Leur valeur nette, après amortissement, atteint 2.805 millions d'euros (pour 2.674 millions en 2023).

Conçue pour désenclaver Neder-Over-Heembeek, quartier en plein essor du Nord de Bruxelles, la nouvelle ligne de tram 10 relie l'Hôpital Militaire au centre-ville de Bruxelles avant de continuer jusqu'à Churchill (Uccle).

Inaugurée le 23 septembre en présence de S.M. le roi Philippe, qui a pris les commandes du tram inaugural, la ligne offre une toute nouvelle liaison directe, rapide et capacitaire. La ligne de tram est longue d'environ 15 kilomètres de terminus à terminus, dont un nouveau tronçon de 5 kilomètres entre Hôpital Militaire et Heembeek

La création de cette nouvelle ligne 10 a initié une réorganisation du réseau de tram dans le Nord de Bruxelles. La première phase a débuté en été 2024 par l'intervention des branches des trams 9 et 19 au-delà de Simonis. Cette nouvelle configuration a permis d'augmenter les fréquences des trams et d'offrir une meilleure régularité. Dans la foulée, la ligne 62 a été prolongée vers le Heyssel. Les voyageurs bénéficient depuis lors de deux lignes de tram vers l'est de Bruxelles depuis le Heyssel, les lignes 7 et 62.

En septembre, le trajet de la ligne 3, qui reliait Churchill à Esplanade, a été repris en grande partie par la nouvelle ligne 10. La nouvelle ligne 35 assurait la partie d'itinéraire restante entre Esplanade et Heembeek et assurait une correspondance aisée avec les lignes de moyenne ceinture à Dockx. Cette organisation a été optimisée en mars 2025, ce qui a également permis de renforcer la ligne 62.

Les lignes de bus 47 (Heembeek – Vilvoorde Station) et 57 (Gare du Nord – Hôpital Militaire) ont fusionné pour devenir une nouvelle ligne 47. Elle relie Heembeek à Vilvoorde Station et dessert les zonings et la zone du canal. Autre nouveauté de cet automne : la ligne de bus 46 a été prolongée jusqu'à Pannenhuis. Elle offre une liaison directe entre Pannenhuis et Anderlecht en passant par le centre-ville de Bruxelles, le pont Suzan Daniel et les nouveaux quartiers de Tour & Taxis et de Tivoli, avec leurs nombreuses écoles.

Au niveau du métro, la nouvelle signalisation CBTC permettra d'en augmenter la capacité du métro et le nombre de personnes transportées.

Les travaux de renouvellement de la signalisation de sécurité se sont effectués essentiellement de nuit lorsque le réseau de métro est à l'arrêt entre 1h et 5h du matin, afin de perturber le moins possible le service offert aux voyageurs. En 2024, la STIB a organisé des nuits plus longues sur le tronçon entre Joséphine-Charlotte et Stockel, afin de donner un coup d'accélérateur à l'installation du CBTC.

L'installation est finalisée sur la ligne 5 entre Erasme et Gare de l'Ouest et est en cours sur la ligne 1 entre Montgomery et Stockel ainsi que sur le tronc commun entre Beekkant et Merode. En 2025, l'installation débutera sur la ligne 5 entre Thieffry et Herrmann-Debroux.

Pour le Métro 3, Trois grands chantiers étaient d'actualité en 2024 sur le premier tronçon entre Albert et la Gare du Nord :

- À Albert, pour convertir la station en un grand pôle multimodal
- Aux abords de la Gare du Midi, où la station de métro Toots Thielemans et deux tunnels de liaison de part et d'autre de celle-ci sont en cours de construction
- À la Gare du Nord, pour la construction d'un terminus provisoire sous les voies du chemin de fer

Les éléments remarquables de 2024 étaient :

- La finalisation du gros œuvre de la station Toots Thielemans et du tunnel de raccordement Jamar
- La préparation de la demande de permis pour le passage sous le Palais du Midi
- La finalisation des travaux de génie civil à la station Albert, au niveau de l'accès du côté de la rue Besme et du futur terminus métro au niveau -2
- L'installation d'un nouvel aiguillage dans le tunnel du prémétro entre Bourse et Anneessens et le câblage des locaux techniques entre Albert et Gare du Midi
La découverte d'ossements de mammoth sur le chantier de la station Toots Thielemans

En 2024, la STIB a poursuivi le renouvellement et l'extension de sa flotte.

106 nouveaux bus électriques rejoignent ainsi progressivement la flotte de la STIB, avec deux commandes pour 70 bus électriques articulés et 36 bus électriques standards. La livraison des articulés a démarré fin 2024 avec une mise en service de 56 d'entre eux fin de l'été 2025. Les standards arriveront à partir de 2026.

Pour pouvoir exploiter sa flotte de bus électriques, la STIB équipe ses dépôts et terminus de bornes de rechargement. Cinq chantiers étaient en cours sur le réseau en 2024: à Pannenhuis, Beekkant, Westland-Moortebek, Simonis et rue de Loxum (Gare Centrale). En 2025, le terminus Pannenhuis est le premier à pouvoir accueillir des bus électriques articulés en exploitation. Les dépôts de Marly et Brel sont dorénavant dotés également de chargeurs opérationnels, suite aux travaux de 2024. Grâce à ces aménagements, les lignes 46, 53, 87 et 89 pourront accueillir des bus articulés 100% électriques.

20 TNG « Tram New Generation » sont bien arrivés.

Le 1er exemplaire du TNG (tram nouvelle génération) a été mis en circulation en avril 2023. Fin 2024, le réseau bruxellois en comptait 20. Ces nouveaux véhicules sont indispensables pour renforcer l'offre sur un réseau tram de plus en plus sollicité. En 2025, la STIB réceptionnera de nouveaux TNG. Actuellement, les voyageurs peuvent y embarquer sur les lignes 9, 19 et 82 ainsi que 51 le week-end.

L'arrivée de ces nouveaux véhicules nécessite des adaptations, à commencer par la formation du personnel de conduite. Celle-ci se déroule en premier lieu sur un simulateur, qui reproduit à taille réelle le cockpit d'un tram TNG. Sur l'écran défilent des situations que l'on peut potentiellement rencontrer sur le réseau : pluie, neige, afflux de voyageurs sur les quais ou encore voitures mal garées. Cette phase d'apprentissage virtuelle est suivie, sur le réseau, par des cours avec moniteurs à bord d'un TNG réservé à la formation du personnel.

Les bâtiments doivent également être adaptés aux véhicules plus modernes, plus larges et plus longs que les trams plus anciens. Ainsi le dépôt de l'avenue du Roi, qui jusqu'ici ne pouvait accueillir que des trams de type PCC, a été entièrement remis à neuf et équipé pour accueillir des T3000, T4000 et TNG.

Livraison des métros M7

Sur le réseau de métro, la livraison des dernières rames M7, de la première série commandée de 22 véhicules, s'était terminée en 2023. 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, avait entamé leur construction pour une livraison prévue à partir de 2024.

Pour l'année 2024, 6 M7 ont été livrées pour un total de 30 M7 livrées sur les deux séries: et 4 M7 additionnelles ont été mises en service pour un total de 27 M7 mises en service.

Les dernières livraisons sont attendues en 2027.

La STIB entretient également son réseau et en 2024, la STIB a renouvelé 21,07 kilomètres de voies, dont 12,82 kilomètres sur le réseau de tram et 8,25 kilomètres sur le réseau de métro.

4.2 Programmation des investissements à long terme (Article 74)

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.

En juillet 2024, la STIB a transmis une proposition d'actualisation du PPI. Cette version a servi de base aux discussions budgétaires de la Région de Bruxelles-Capitale (RBC) pour l'exercice 2024. Toutefois, en raison du contexte politique et de l'application du principe des affaires courantes, cette proposition n'a pas conduit à une actualisation formellement validée par le Gouvernement en décembre 2024.

Dans le même contexte, l'exercice interne de projection des besoins en investissements à l'horizon 2040, visant à traduire les évolutions attendues de l'offre de transport en besoins concrets (matériel roulant métro, tram et bus, nouveaux dépôts ou adaptation des dépôts existants, nouvelles infrastructures en ligne ou hors ligne, etc.), n'a pas été actualisé en 2024.

La STIB est en attente d'un positionnement stratégique du nouveau Gouvernement de la RBC ainsi que des instructions claires sur les priorités à mettre en œuvre à moyen et long termes.

4.3 Gestion des infrastructures et maintenance générale (Article 46)

Maintenance et renouvellement des voies (Article 76.2)

Concernant les réseaux ferrés, le plan décennal est mis à jour deux fois par an et régulièrement communiqué au Cabinet.

Escalators et ascenseurs liés aux stations (Article 76.3)

La liste des équipements qui ont été mis en service en 2024 se compose des volets, des escalators et des ascenseurs.

Volets mis en service en 2024:

- Albert : 2 volets roulant + 1 sortie de secours.
- Jacques Brel : 4 volets roulants.
- Yser : 6 volets roulants.
- Porte de Namur : 2 volets roulants
- Lemonnier : 1 grilles à vantaux

Ascenseurs mis en service en 2024: Parc (1), Horta (2), Simonis (3).

Escalators mis en service en 2024: Porte de Namur (4), Bockstael (2), Parc (4), Simonis (3), Jacques Brel (2)

Rénovation des stations (Article 42.3)

Gare Centrale

Le chantier se divise en quatre grandes phases : la reconfiguration de la station existante au pied de la rue des Colonies (mars 2022 à mars 2023), l'agrandissement de la station du côté de la rue Ravenstein (mars 2023 à mars 2024) et de la rue Cardinal Mercier (mars 2024 à décembre 2025). La quatrième et dernière phase (de fin 2025 à l'automne 2027) consiste en la rénovation de l'intérieur de la station.

En 2024, la création de la nouvelle extension du côté de la rue Ravenstein a été finalisée et celle de la seconde extension du côté de la rue Cardinal Mercier a débuté. Au terme des travaux, la station aura une superficie de 88% supérieure à celle d'aujourd'hui. Elle sera aussi plus moderne et plus accessible pour les personnes à mobilité réduite. Un ascenseur supplémentaire et deux escalators par quai seront installés. La station disposera également d'un ascenseur qui reliera la surface directement au niveau du quai.

La Gare Centrale est l'une des rares stations du réseau de la STIB à être dépourvue d'œuvres d'art. Deux artistes et un collectif, sélectionnés en 2024, y remédieront bientôt. Leurs projets sont attendus en 2026 et 2027

Parc

Les principales réalisations de 2024 sont les suivantes :

- Installation de 4 nouveaux escalators
- Installation de 2 nouveaux ascenseurs
- Mise en place du nouveau revêtement mural sur les quais
- Parachèvement de l'accès et mise en place d'un nouveau volet roulant
- Parachèvement de la station, y compris poursuite de l'installation de la nouvelle œuvre d'art

Les travaux se poursuivront en 2025 avec la mise en service des 4 nouveaux escalators et des 2 nouveaux ascenseurs, la réalisation du revêtement de sol des quais, la finalisation de la pose des équipements en station et du détail du parachèvement (tapis d'entrée, bancs, portes, poubelles, goulottes pour vélos, mains courantes...), la sécurisation des accès aux sous-quais, le placement du guidage podotactile, la mise en service des nouveaux locaux techniques, le réaménagement des locaux à l'entrée de la station avec mise en place d'un sanitaire automatique et l'installation de la ligne de portillons.

Porte de Namur

Le rafraîchissement de la station Porte de Namur a été finalisé en 2024 et elle bénéficie depuis lors de plusieurs améliorations :

- Installation de 6 nouveaux escalators
- Renouvellement du revêtement de sol, y compris le dispositif podotactile pour les personnes malvoyantes
- Renouvellement du revêtement mural du couloir vers la rue de Namur
- Nettoyage en profondeur des marbres et application d'un produit anti-graffiti pour les protéger
- Déplacement de la ligne de portillons
- Revalorisation des deux œuvres d'art existantes et intégration d'une nouvelle fresque, réalisée par le Collectif auQuai
- Renouvellement de l'éclairage, de la signalétique, de la peinture des plafonds, du système de lutte contre l'incendie et du mobilier
- En 2025, les stations Diamant, Stockel, Osseghem et Étangs Noirs bénéficieront également de travaux similaires.

4.4 Arrêts de surface (Article 79)

En 2024, 59 arrêts ont fait l'objet de travaux de (ré-)aménagement afin d'améliorer leur sécurisation, leur accessibilité (inclusion des PMR) et leur confort. En plus de cela, 8 microprojets ont été réalisés

pour améliorer le niveau d'accessibilité sur des arrêts existants. Cela a été possible grâce à l'action conjointe de plusieurs maîtres d'œuvre :

Maîtres d'oeuvre	Nombre arrêts
BM DITP/ STIB SSE	35
BM DPV	13
BM Maintain	2
BM Build	1
STIB	8
Communes	5
Agentschap Wegen en Verkeer	3
TOTAL	67

Au niveau de la répartition modale, 37 arrêts concernaient le bus, 30 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 minimaliser la lacune verticale conformément au plan de norme. Parmi les arrêts réaménagés, 6 d'entre eux concernaient des arrêts du Top 50, pôles les plus fréquentés du réseau.

Parmi les 67 arrêts, 18 d'entre eux étaient repris dans la liste des 700 arrêts prioritaires du PSMA. Cela porte à 211 arrêts de cette liste sur le total de 445 (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, continue à être réalisé de manière systématique en 2024, portant à 43 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 continuent à faire l'objet d'une attention accrue tant au niveau des études que dans la mise en œuvre. Les 10 kits réutilisables d'arrêt temporaire ont été installés à 17 endroits différents sur le réseau, et 7 arrêts temporaires ont été construits pour des déplacements d'arrêt de longue durée.

4.5 Plan Dépôts (Article 75)

Avenue du Roi

Le dépôt de tram de l'avenue du Roi a connu une transformation majeure qui a démarré en septembre 2021. Ce site a plus de 100 ans et se caractérise par les nefs qui constituent sa toiture. Les travaux terminés en 2024 ont été réalisés tout en maintenant le dépôt en activité. Ce dépôt historique peut désormais accueillir des véhicules plus modernes, plus longs et plus larges que les anciens PCC, à plancher haut. Le nouveau tram TNG y a déjà pris ses quartiers.

La façade du bâtiment a été sablée et les fenêtres équipées de double vitrage pour plus d'efficacité énergétique. Celles-ci laissent passer la lumière naturelle, créant un environnement de travail plus agréable pour les collaborateurs. L'installation d'un chauffage par le sol dans les fosses garantit aussi aux mécaniciens des conditions de travail plus confortables. Les infrastructures techniques ont été modernisées avec de nouvelles passerelles, des lignes aériennes rigides et un nouveau plan de voie plus large pour les trams T3000, T4000 et TNG.

Une attention particulière a été apportée au volet environnemental. Le dépôt dispose d'un nouveau tramwash avec système de recyclage des eaux usées et une nouvelle citerne d'eau de pluie de 10,000 litres.

Jacques Brel

L'arrivée des nouvelles rames de métro M7 nécessite de réorganiser le remisage et la maintenance des véhicules entre les dépôts de métro. Les nouveaux M7 sont remisés à Delta. Jacques Brel doit faire de la place pour accueillir les MX, les « rames orange » plus anciennes. L'occasion pour la STIB de rafraîchir l'ensemble du dépôt (partie métro et partie bus), qui fête ses 20 ans en 2025.

Les travaux qui ont démarré en juin 2022 se terminent. Le personnel y dispose d'une nouvelle fosse pour travailler sous les métros, d'une nouvelle salle de formation, d'un nouveau réfectoire et d'un nouveau système de ventilation. Les travaux seront finalisés en 2025

Marly

Le dépôt Marly, situé à Neder-Over-Heembeek, a été mis en service en 2019. Le dépôt est destiné au remisage, à la recharge et à l'entretien de la flotte de bus électriques.

La STIB applique les principes d'écoconstruction pour la réalisation de ce dépôt et vise la certification BREEAM suivant un cahier des charges strict :

- Récupération des eaux de pluie pour le lavage des bus et les sanitaires
- Recyclage des eaux de lavage des bus
- Bassin d'infiltration
- Bassin de rétention des eaux polluées
- Isolation au-delà des obligations légales
- Placement de panneaux photovoltaïques
- Éclairage LED

- Maintien de corridors écologiques
- Aménagements naturels

...

En 2024, les travaux ont avancé tant au niveau des stations de recharge que du futur bâtiment administratif. Une soixantaine de stations de recharge ont été installées, permettant la recharge des nouveaux bus électriques. Les [premiers eCitaro](#) ont rejoint Marly dès l'été, pour les premiers tests avant mise en circulation.

Un nouvel atelier verra également le jour sur le terrain du dépôt Marly. Le niveau -2 est déjà visible. Les murs du sous-sol sont construits ainsi que les piliers sur lesquels reposera le sol de l'étage supérieur. Le bâtiment sera inauguré fin 2026. Il servira à l'entretien des bus électriques

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.

Le contexte 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 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) a également légèrement baissé en station en 2024 vs 2023.

En 2024, les surfaces commerciales représentent malgré tout 4.786 m² (versus 4.515 m² en 2023) répartis en 53 magasins (versus 54 en 2023). Malgré une augmentation de 1,7% du chiffre d'affaires total généré par les commerces en stations, celui-ci trouve son explication dans l'ouverture d'un seul nouveau point de vente.

Les enseignes du métro proposent une gamme variée de produits : boulangerie, supérette, bar à jus, librairie, etc.

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 Metro Store Company, il est à noter que pour tenter d'augmenter l'intérêt des retailers pour développer de nouvelles activités commerciales, nous avons entièrement revisité le site internet de Metrostore <https://shops-metrostations.stib-mivb.be/> afin de rendre celui-ci plus convivial et plus attractif pour les candidats postulants ; malgré ce travail, nous n'avons pas constaté une évolution marquante dans la quantité et la qualité des candidats. Ceci tend à confirmer une fois encore la friilosité du marché actuel.

6 GOUVERNANCE ET GESTION D'ENTREPRISE

6.1. Gestion des travaux et des chantiers (Article 50)

En raison de l'écart entre les coûts liés aux perturbations/dispositifs de mobilité lors des grands événements et le budget prévu, une réflexion est en cours pour trouver des solutions. Il s'agit notamment d'envisager une contribution financière des organisateurs d'événements payants lorsque la dotation ne couvre pas la totalité des frais liés à la mobilité STIB.

Ci-dessous, un récapitulatif des « coûts totaux » supportés par la STIB (dépenses réelles) et de la part couverte par la dotation (« coûts dotation ») pour chaque type d'événement :

Type événement	Coût total	Coût dotation
Travaux Publics	€ 611.045,73	€ 563.880,66
Travaux privés sans incidence	€ 44.374,75	€ 0,00
Travaux STIB	€ 832.970,92	€ 0,00
Travaux privés avec facture	€ 61.936,08	€ 17.566,14
Modifications des services	€ 4.907,61	€ 0,00
Events gratuits	€ 414.568,92	€ 380.667,77
Events payants	€ 295.010,63	€ 114.938,22
Events B2B	€ 668.113,02	€ 192.829,06
Fête de l'Iris	€ 3.383,23	€ 0,00
Fête nationale	€ 19.737,60	€ 0,00
Réveillon	€ 278.345,72	€ 0,00
Journée sans voiture	€ 412.572,33	€ 412.572,33
Total 2024	€ 3.646.966,54	€ 1.682.454,18

Événements/chantiers inhabituels (aux coûts importants)	Coût total	Coûts dotation
Messe du pape au stade Roi Baudouin	€ 54.018,42	€ 31.766,42
Travaux de voirie au pont Saintelette	€ 20.759,01	€ 20.759,01
Manifestation Gare du Nord vers Place Jean Rey	€ 11.004,53	€ 11.004,53
Soirées 'FCKNYE' au Palais 12 du Heysel - renforts en capacité	€ 9.350,00	€ 9.350,00
Hangar Festival	€ 8.930,92	€ 8.930,92
Navette L.90	€ 438.105,49	€ 0,00
Travaux de voies avenue de l'Arbre Ballon	€ 38.110,58	€ 0,00
Travaux STIB à Ribaucourt - Interruption métro 2-6 entre YSER et ELISABETH	€ 32.857,31	€ 0,00
Travaux de renouvellement de voies avenue de Tervueren entre Musée du Tram et Madoux	€ 18.907,54	€ 0,00
Travaux PNA (Projet Nord - Albert) entre Porte de Hal et Thomas	€ 18.767,60	€ 0,00
Travaux de voies rue Engeland	€ 18.151,62	€ 0,00
Travaux STIB - BOURGET et EUROCONTROL	€ 14.855,75	€ 0,00
Travaux de voies entre DELLEUR et BOONDAEL GARE	€ 10.420,68	€ 0,00

6.2. Principes de bonne gouvernance (Articles 83 et 84)

Au total, 1.058 recrutements ont été réalisés en 2024. Les postes vacants ont été pourvus par le recrutement de 654 nouveaux collègues tandis que 404 collègues de la STIB ont changé de fonction ou évolué dans l'entreprise. Une mobilité interne qui représente près de 40% des recrutements. Ce chiffre témoigne de la multiplicité des opportunités offertes au sein de la STIB.

La majorité des postes ouverts – 703 – concernaient des fonctions d'ouvriers, complétés par 355 fonctions d'employés et cadres. Les besoins les plus importants en termes de main-d'œuvre se situent dans les métiers de la conduite, suivis des postes à vocation technique, de la maintenance à l'ingénierie en passant par l'(électro)mécanique et la carrosserie. Les profils techniques sont les plus difficiles à trouver.

“Bouger ensemble”, c'est le slogan de la campagne de recrutement de la STIB qui entendait ainsi se positionner en tant qu'employeur de qualité et mettre en avant les avantages et opportunités de carrière offerts :

- Ensemble, bougeons Bruxelles : des collègues et une ambiance de travail hors du commun où l'entraide et la collaboration arrivent en premier plan
- Le résultat partout autour de vous : 300 jobs qui ont du sens, qui permettent à près d'un million de personnes de se déplacer tous les jours
- Un voyage au rythme de votre vie : un employeur qui permet d'évoluer selon ses envies professionnelles, qui offre un bon équilibre entre vie privée et vie professionnelle, un package salarial avantageux, de la flexibilité et une sécurité d'emploi
- La campagne met en scène des membres du personnel de la STIB. Elle se décline en plusieurs catégories de métiers à la STIB : conduite et sécurité, ingénierie, IT, fonctions de support et technicien(ne)s

Égalité femmes – hommes, diversité

Depuis 2021, la STIB s'engage activement dans la lutte contre le harcèlement sexiste et sexuel, tant au sein de son réseau de transport que dans son organisation interne. Le sexisme étant un problème systémique, la STIB souhaite jouer un rôle de pionnier dans le combat contre ce phénomène.

Cette année, pour la journée de droits des femmes, autour de la date du 8 mars, nous avons choisi d'aller à la rencontre des collègues sur le terrain, plutôt que de les inviter à l'Atrium. Cette approche visait à rendre l'événement plus inclusif, en particulier pour les ouvriers par rapport aux employés. Il s'agissait de huit sessions d'une heure et demie, au cours desquelles nous avons abordé des situations concrètes pour expliquer ce qu'est le sexisme. Grâce à cette initiative, nous avons pu sensibiliser environ 300 managers et collègues.

En janvier et février de cette année, presque tous les managers du département IT ont également suivi une formation supplémentaire de deux jours sur ce sujet. En juin 2024 le « e-learning sexisme » est rendu obligatoire.

Et Un bus aux couleurs arc-en-ciel a circulé sur la ligne 71 durant tout le mois de mai. Une manière pour la société bruxelloise de transport public d'affirmer son soutien à la Pride et de mettre en avant son engagement envers une société ouverte et inclusive

Langue

Dans le cadre de la Semaine du néerlandais, nous avons invité Philippe Van Parijs à intervenir lors d'un MidiSTIB. Il nous a parlé de l'importance d'oser parler plusieurs langues et de la richesse que cela apporte.

Nous avons également mis en avant l'importance du bilinguisme dans le milieu ouvrier, en mettant certains collègues à l'honneur dans des articles publiés sur Ugo.

Inclusion

A la STIB, comme à Bruxelles, nous vivons et travaillons dans une grande diversité. C'est une richesse dont nous pouvons être fiers ! En faisant de nos différences une force, ce qui compte le plus, c'est ce qui nous unit et les valeurs que nous partageons. Nous continuons à construire tous ensemble un environnement sain où nous avançons main dans la main vers nos objectifs communs. La deuxième partie de l'année 2024 nous avons publié notre vidéo « tous différents, tous Stibiens » en interne et externe : <https://youtu.be/Lq6etA6zk6w?si=-0MKUYicwHc2VAbk>

Formation

La STIB a sensibilisé son personnel par exemple à la lutte contre le harcèlement sexiste sur son réseau. L'accueil et l'orientation des victimes de harcèlement font partie des enjeux liés à cette problématique.

Des modules de formation à destination du personnel en contact avec la clientèle ont été développés par les centres de formation de la STIB, en collaboration avec l'ASBL CEMEA et intégrés dans le trajet de formation de base du personnel en contact avec les clients (personnel de conduite, de sécurité, de vente...).

Au cours de l'année 2024, 27 sessions de formation ont été données lors d'écolage de nouveaux collègues dans les différents métiers. Au total, 210 personnes ont été formées.

Vu cette spécificité des métiers à la STIB, en 2024, plus de 10.000 membres du personnel de la STIB ont suivi quelque 500.000 heures de formation.

Qu'il s'agisse de s'adapter à de nouveaux véhicules, de renforcer les compétences en orientation client ou de répondre aux enjeux sociétaux, les centres de formation répondent au mieux aux besoins des équipes :

- Nouvelles formations au système de signalisation métro CBTC, aux Trams Nouvelle Génération et aux nouveaux bus électriques eCitaro pour accompagner l'arrivée des métros, trams et bus de demain
- Intégration de nouveaux simulateurs de conduite dans les trajets de formation, qui intègrent de plus en plus de nouvelles technologies
- Création d' e-learning, pour faciliter l'apprentissage en autonomie, avec quatre fois plus de modules réalisés qu'en 2023 ; couvrant des sujets tels que le règlement d'exploitation des trams ou les spécificités des différents types d'aiguillage

Transparence et protection des données

La STIB veille à la protection des données à caractère personnel dans tous les départements et à tous les niveaux d'activités.

Une gouvernance relative à la protection des données à la STIB existe et est mise à jour régulièrement.

En 2024, nous avons travaillé pour améliorer la façon dont l'information était donnée aux personnes par rapport au traitement de leurs données.

Le nouveau site web www.stib-mivb.be a été l'occasion de travailler sur une nouvelle déclaration vie privée présentée de manière plus claire et plus accessible à l'ensemble des visiteurs du site

Une déclaration de traitements des données pour les candidats qui postulent à la STIB a également été ajoutée sur le site <https://jobs.stib-mivb.be/> (l'information se trouvait auparavant éparse dans la déclaration vie privée évoquée ci-dessus)

En matière de droits des personnes concernées, la STIB a reçu, en 2024-2025, 831 demandes GDPR (exercices de droit, plaintes, ...). Plus de 95% des exercices de droit concernent le droit d'accès aux données et plus précisément des demandes d'historique d'achat.

L'effort de sensibilisation du personnel à la protection des données a continué avec des nouveaux e-learning mis à leur disposition. Des communications internes ont également régulièrement lieu sur la matière.

6.3. Evénements et manifestations (Article 52)

La STIB poursuit sa collaboration avec VisitBrussels (essentiellement en ce qui concerne les grands congrès) et avec la ville de Bruxelles (Prosport) afin de mettre en place des partenariats avec les organisateurs d'événements.

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

Le contexte budgétaire difficile ne permet pas d'envisager à moyen terme une refonte (digitalisation) de l'eventpass. Toutefois la STIB collabore activement avec Parking.brussels afin d'améliorer et de fluidifier le parcours des participants à des événements (concerts, festivals,...) en combinant les parking P+R avec l'offre STIB.

6.4. Partage d'informations et de données (Article 53)

6.4.1. 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.

6.4.2. 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.

6.5. Plan d'entreprise (Article 85)

Le Plan d'entreprise 2025-2029 a été préparé au cours de l'année 2024, entre autres grâce à divers workshops transversaux organisés au sein de l'entreprise.

Ce processus participatif permet une appropriation plus large des priorités et un engagement individuel de chaque collègue à son niveau de responsabilité. Un suivi régulier rigoureux de l'état d'avancement du plan est par ailleurs prévu. Son entrée en vigueur est prévue dans le courant de l'année 2025

6.6. Gains d'efficience et de productivité (Article 86)

En 2024, la STIB a poursuivi son programme d'amélioration de l'efficience 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 croissantes 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 en cours d'année 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.

Dans le cadre du nouveau Contrat de Service Public, cette dynamique se poursuit afin de réaliser des économies de fonctionnement. Les projets porteront notamment sur l'efficience opérationnelle (amélioration de la productivité et maîtrise des coûts), en tenant compte des avancées déjà engrangées ces dernières années.

6.7. Régime d'indicateurs de la STIB (Article 104)

La STIB a présenté les indicateurs repris à l'annexe 3 lors de différents comités de suivi dédiés et envoyé de manière régulière ceux-ci à la Région.

7 FINANCEMENT

7.1 Système de financement par la Région - Dotation globale de compensation (Article 88)

Le tableau suivant reprend les montants payés en 2024 (en k€):

AB STIB (à partir de 2024)	Dotations liées au Contrat de service public	2024
	Dotation de fonctionnement (Article 89)	647.496
03.001.01.01.4610	Montant de base (Article 89.1)	633.118
03.002.03.01.1612	Tarifs préférentiels intégralement compensés (Article 89.2)	11.181
03.001.01.02.4610	Incitants financiers (Article 89.3)	3.197
03.001.04.01.4610	Compensation pic de pollution (Article 89.4)	
	Dotation d'investissement (Article 90)	433.699
03.003.01.01.6611	Investissements classiques	143.919
03.003.04.01.6611	Grands projets d'investissements exceptionnels	266.780
04.001.01.04.6611	Dotation d'investissement dans le cadre du Plan pour la Reprise et de Résilience	23.000
	Dotation pour évolution de l'offre (Article 91)	15.877
03.004.04.01.4610	Programme de développement de l'offre (Article 91.1)	9.133
03.004.04.02.4610	Compensation pour l'impact de la congestion sur la vitesse client de surface (Article 91.2)	211
03.004.04.03.4610	Compensation pour les adaptations de l'offre provisoire (Article 91.3)	1.800
03.004.04.04.4610	Dotation pour mission particulière de service public de transport à destination de personnes en situation de handicap (Article 91.4)	4.733
	Total	1.097.072

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 2023, et donc les montants payés en 2024, les bonus suivants (montants calculés sur base des annexes du Contrat de service public), ont été pris en compte : Production kilométrique € 0, Qualité de service € 2.075.294 et Initiatives Qualité € 1.122.000.

Compensation pour la gratuité en cas de pic de pollution (CSP 2024-2028 Article 89.4)

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

7.2 Recettes propres

L'exercice se caractérise par une reprise à la hausse des recettes du trafic, portant celles-ci à 226 millions d'euros ; ce qui représente une augmentation de 5 % par rapport à l'année dernière.

Système de tarification et évolutions tarifaires (Article 93)

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.

En 2024 nous avons préparé d'une part le lancement du site web avec une refonte du module e-commerce et du processus d'achat ticket ; et d'autre part l'évolution du Brupass pour une utilisation par de multiples usagers.

Indexation des tarifs (article 94)

En 2024, les tarifs Brupass ont été augmenté en février.

En septembre, il y a eu également une augmentation du tarif du Brupass, et de tous les titres de la STIB, sauf des abonnements à tarif préférentiel.

7.3 Principes de gestion financière

Le solde net de financement (-32,8 MEUR) est légèrement inférieur à la cible qui était estimée à -31,6 MEUR. La STIB n'a pas été compensée pour les surcoûts énergétiques et les recettes de trafic restent inférieures aux attentes. Toutefois, cette diminution est compensée par un taux de réalisation PPI moins important que prévu ainsi qu'un taux d'exécution sur les dépenses diverses inférieur aux estimations.

7.4 Tableau des Investissements

Les détails des investissements réalisés par la STIB en 2024 sont communiqués dans le tableau suivant :

PPI STIB	Actuals (YTD) Q4	Budget Annuel 2024	Delta Réalités vs budget
METRO	178.217.995	175.945.418	2.272.577
Matériel Roulant Métro	35.694.161	29.396.564	6.297.597
Métro L1-5	45.167.408	50.934.213	-5.766.805
Métro L2-6	146.694	158.450	-11.756
Projet Bordet-Nord	13.997.069	7.063.762	6.933.307
Projet Nord-Albert	74.137.438	81.907.429	-7.769.991
Renouvellement Réseau Métro	9.075.226	6.485.000	2.590.226
TRAM	99.198.902	105.305.268	-6.106.366
Matériel Roulant Tram	27.419.120	32.173.623	-4.754.502
Dépôts et ateliers	7.098.740	6.406.588	692.152
Extensions Tram	25.824.187	27.361.859	-1.537.672
Signalisation et systèmes de supervision	614.554	554.000	60.554
Renouvellement réseau Tram	38.242.300	38.809.198	-566.898
BUS	88.098.095	98.212.913	-10.114.818
Matériel Roulant Bus	49.964.653	51.520.181	-1.555.528
Dépôts et ateliers	30.800.439	38.787.511	-7.987.072
Renouvellement réseau Bus	7.333.003	7.905.221	-572.218
AUTRES	109.493.277	104.087.052	5.406.224
Véhicules de service	1.656.506	881.067	775.439
Maintien bâtiments	22.544.948	24.882.847	-2.337.899
Equipements IT et ateliers	81.224.547	73.615.168	7.609.378
Escalators	4.001.769	4.647.970	-646.201
Réseau de distribution électrique	65.508	60.000	5.508
TOTAL INVESTISSEMENTS STIB	475.008.268	483.550.651	-8.542.382
Sans sous-utilisation appliquée dans les budgets		608.934.817	-133.926.549
TRI VS Budget Annuel 2024 avec sous-utilisation		98,23%	
TRI VS Budget Annuel 2024 sans sous-utilisation		78,01%	

En 2024, la société de transport public a investi 475,0 millions d'euros dans le développement de son réseau.

8. COMITE DE SUIVI DU CONTRAT (Article 103)

Au cours de l'année 2024, le Comité de Suivi du Contrat de service public s'est réuni douze fois, contre 11 en 2023, soit les 8 février, 22 février, 21 mars, 31 mars, 11 avril, 8 mai, 13 juin, 11 juillet, 12 septembre, 10 octobre, 14 novembre et 12 décembre.

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

- *Indicateurs CSP (trimestriels)*
- *Indices qualité agrégés, résultats 2023*
- *Bonus qualité 2023*
- *Vitesse client et compensation 2023*
- *Production kilométrique par mode*
- *Plan refresh stations*
- *Statut plan d'entreprise*
- *Rapport annuel Avanti 2023*
- *Étude sécurité*

- *PAO 2024*
- *Méthode calcul seuil production kilométrique*
- *Rapport annuel CSP 2022*
- *Statut annexe PSMA*
- *Etude inclusion*
- *Revue engagements CSP 24-28*
- *Statut Floya*
- *Statut Hydrogène*
- *Clause type gaz fluorés*
- *Bilan Carbone*
- *Reconfiguration du Comité tripartite*
- *Plan Cybersécurité*
- *Bruits et vibrations*
- *Plan de développement du réseau de toilettes publiques en station*
- ...