

Suivi du Contrat de service public

Rapport 2020

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



TABLE DES MATIERES

1	CONTEXTE / INTRODUCTION / DISPOSITIONS GENERALES	4
1.1	Synthèse des délais de mise en œuvre des engagements (Annexe I)	4
1.2	Tableau des indicateurs (Annexe II).....	7
1.3	Objectifs des parties	9
1.4	Rôle de la Région en tant qu’Autorité organisatrice.....	9
2	PLANIFICATION	10
2.1	Planification de la mobilité générale (Article 10).....	10
2.2	Comité stratégique (Article 12).....	10
3	EXPLOITATION.....	11
3.1	Offre de transport	11
3.1.1	Procédure d’adaptation de l’offre en cours de contrat (Article 17)	11
3.1.2	Développement de l’offre en 2020 (Article 18)	12
3.1.3	Amélioration des performances du réseau de surface (Article 19).....	14
3.1.4	Connaissance et maîtrise des flux de voyageurs (Article 20).....	15
3.1.5	Transport à la demande pour les personnes handicapées (Article 21)	15
3.1.6	Bus de visites touristiques (Article 22).....	15
3.1.7	Solutions intégrées de mobilité et promotion de l’intermodalité (Article 23)	16
3.2	Qualité, accessibilité, sécurité et politique environnementale	19
3.2.1	Qualité de Service (Article 24)	19
3.2.2	Accessibilité (Article 25).....	21
3.2.3	Lutte contre la fraude (Article 26).....	23
3.2.4	Sécurité (Article 27).....	24
3.2.5	Intégration des dispatchings (Article 28)	25
3.2.6	Sécurité routière (Article 29)	25
3.2.7	Politique environnementale et développement durable (Article 30)	26
3.3	Rôle sociétal et participation à la vie urbaine.....	28
3.3.1	Rôle sociétal (Article 31)	28
3.3.2	Participation citoyenne (Article 32)	30
3.3.3	Participation à la vie urbaine (Article 33).....	31
3.3.4	Intégration de la dimension de genre (Article 34)	33
3.3.5	Collaboration aux plans de déplacement d’entreprise et scolaires (Article 35).....	33
4	INVESTISSEMENTS.....	34
4.1	Grands projets et investissements en 2020.....	34

4.2	Programmation des investissements (Articles 38-40)	36
4.3	Gestion des infrastructures (Article 42)	37
4.3.1	Maintenance générale des infrastructures des transports publics (Article 42.1)	37
4.3.2	Escalators et ascenseurs (Article 42.2)	37
4.3.3	Rénovation des stations (Article 42.3)	37
4.4	Arrêts de surface (Article 44)	38
4.5	Dépôts (Article 45)	38
5	ACTIVITÉS HORS OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC	39
6	RELATIONS AVEC LES AUTRES ACTEURS	39
6.1	Gestion des travaux et des chantiers (Article 50)	39
6.2	Événements et manifestations (Article 52)	40
6.2.1	Proposition d'évolution du système Event Pass (Article 52.1)	40
6.3	Partage d'informations et de données (Article 53)	41
6.3.1	Partage d'informations et de données avec les autres acteurs de la mobilité (Art. 53.1)	41
6.3.2	Partage d'informations et de données avec la Région (Article 53.2)	41
7	GOVERNANCE ET GESTION D'ENTREPRISE	42
7.1	Principes de bonne gouvernance (Article 54)	42
7.2	Élaboration du plan d'entreprise (Article 55)	44
7.3	Programme d'amélioration de la productivité (Article 56).....	44
8	FINANCEMENT	45
8.1	Système de financement par la Région - Dotation globale de compensation de l'obligation de service public (Article 57).....	45
8.2	Recettes propres	46
8.3	Principes de gestion financière	48
8.4	Tableau des Investissements	48
9	COMITE DE SUIVI DU CONTRAT (Article 66)	49

1 CONTEXTE / INTRODUCTION / DISPOSITIONS GENERALES

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

La société est administrée et gérée par le Conseil d'administration, le Comité de gestion et l'Administrateur-directeur général.

La STIB est désignée par la Région comme opérateur interne principal chargé de l'exploitation du service public de transport des personnes en Région de Bruxelles-Capitale. Les missions de la STIB sont organisées à travers trois métiers ; la planification, l'exploitation et le développement (conception, réalisation et maintenance) 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 2020 dresse donc un état des engagements qui engagent la STIB et la Région, tels que fixés dans le Contrat de service public 2019-2023, ainsi que des réalisations et performances au cours de l'année 2020. Pour en faciliter la lecture, ce rapport suivra le déroulé établi dans le Contrat de service public et s'articulera donc autour des différents axes, à savoir les trois métiers de la STIB (planification, exploitation et investissements pour assurer le développement et la maintenance des infrastructures), mais également son rôle d'acteur urbain socialement responsable et les modalités de financement des activités.

L'évolution des engagements, des projets en cours et des indicateurs de résultats et de performance, ainsi que des coûts, des indicateurs de production et des différentes dotations est régulièrement suivie lors des Comités de suivi du Contrat de service public. A titre informatif, les sujets couverts lors des réunions du Comité de Suivi au cours de l'année 2020 sont listés à la fin du rapport.

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

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

Pour chacun des engagements arrivés à échéance en 2020, le tableau ci-dessous est complété par une colonne indiquant le statut, ainsi que la page du rapport où l'engagement est couvert plus en détails. Les lignes correspondant aux échéances de cette année sont surlignées en bleu clair. Celles grisées correspondent aux réalisations passées et déjà documentées.

Pour les engagements dont l'échéance est au-delà de 2021, le tableau ne renseigne pas encore d'état d'avancement (ces lignes sont laissées sur un fond blanc dans le tableau ci-dessous).

Article	Engagement	Parties	Échéance	Statut + nr chapitre CS = Comité de Suivi
Article 17.2	Présentation du programme annuel de développement de l'offre	STIB	Annuellement pour le 31 mai	réalisé - cf. chap. 3.1.1
Article 18	Plan Directeur spécifique portant sur les transports alternatifs à la voiture individuelle aux horaires d'hyper-creux	BM STIB	2 ans	n.a.
Article 19.2	Finalisation de la mise en œuvre du projet permettant de distinguer le temps d'embarquement et de débarquement dans la vitesse des véhicules entre deux arrêts	STIB	6 mois	réalisé - cf. RA 2019
Article 20	Mise en œuvre d'une nouvelle méthodologie de comptage des voyages notamment sur base des validations MOBIB	STIB	Entrée en vigueur du Contrat	réalisé - cf. RA 2019
Article 20	Production de mesures fiabilisées par la nouvelle méthodologie de comptage des voyages notamment sur base des validations MOBIB	STIB	01-01-19	réalisé - cf. RA 2019
Article 20	Actualisation des coefficients calibrant l'ensemble des titres de transport	STIB	30-06-19	réalisé - cf. RA 2019
Article 20	Mise en place d'une stratégie marketing ciblée	STIB	2020	réalisé - cf. chap. 3.1.4
Article 24.2	Baromètre de la satisfaction des voyageurs	BM	Annuellement	réalisé - cf. chap. 3.2.1
Article 24.3	Certification qualité réseau et/ou par mode	STIB	30-juin-19	réalisé - cf. RA 2019
Article 24.5	Protocole d'accord en matière de nettoyage	Gouvern. (BM.STIB.ABP)	6 mois	transmise depuis plus d'un an à Bxl-propreté (ABP) mais pas encore signée par ABP - cf. chap. 3.2.1.4
Article 26	Ensemble des stations équipées de portillons de contrôle d'accès et de sortie activés	BM STIB	Fin du Contrat	n.a.
Article 29	Convention sécurité routière	BM STIB	6 mois	réalisé - cf. RA 2019
Article 30.1	Label entreprise éco-dynamique pour site de l'Atrium et un site industriel	STIB	2020	réalisé - cf. chap. 3.2.7
Article 30.2	Réalisation du bilan carbone	STIB	2021	Bilan 2020 sera réalisé en 2021
Article 30.2	Actualisation du bilan carbone	STIB	Tous les 3 ans	Bilan 2020 sera réalisé en 2021
Articles 38.1 et 40.2	Mise à jour du Programme pluriannuel d'investissement	Région STIB	Semestriellement	réalisé - cf. chap. 4.2
Article 41	Programmation des investissements à moyen/long terme	BM STIB	2 ans	n.a.
Article 42.1	Transmission du programme décennal actualisé de renouvellement des voies et des installations fixes du réseau	STIB	Annuellement avant le 31 mars	réalisé - cf. chap. 4.1

Article	Engagement	Parties	Échéance	Statut + nr chapitre CS = Comité de Suivi
Article 42.2	Programme d'installation d'ascenseurs et de remplacement des escalators	Région STIB	6 mois	réalisé - cf. RA 2019
Article 42.3	Mise à jour du planning du Plan Directeur de rénovation des stations de métro	Région	1 an	en cours – cf. chap. 4.3.3
Article 44	Programme d'amélioration des arrêts	Région STIB	1 an	réalisé - cf. chap. 4.4
Article 45	Actualisation du Plan Directeur Dépôts et Ateliers	STIB	1 an	réalisé début 2021- cf. chap. 4.5
Article 47	Analyse sur les modes de gestion actuels des activités commerciales de la STIB et sur les sources de développement et d'optimisation envisageables	STIB	2 ans	n.a.
Article 52.1	Proposition d'évolution du système <i>Event Pass</i>	STIB	1 an	en cours – cf. chap. 6.2.1
Article 55	Elaboration du plan d'entreprise	STIB	1 an	réalisé - cf. chap. 7.2
Article 56	Programme d'amélioration de la productivité	STIB	1 an	en cours – cf. chap. 7.3
Article 61.1	Méthodologie de calcul des coûts forfaitaires moyens	STIB	3 mois	réalisé - cf. RA 2019
Article 62.4	Proposition d'une stratégie tarifaire à moyen terme	STIB	1 an	réalisé début 2021 - cf. chap. 8.2
Article 66	Réunions du comité de Suivi	Région STIB	Minimum quatre fois par an	réalisé - 11 réunions du CS en 2020 - cf. chap. 9
Article 67.2	Production des indicateurs de résultat et de performance	Région et STIB	Selon fréquence Annexe 2	réalisé - suivi trimestriel en CS – cf. chap. 1.2
Article 67.3	Production d'indicateurs de la mobilité	BM	Annuellement	réalisé sur base 2018 - pas annuellement mais à chaque mise à jour du modèle
Article 68.1	Rapport d'évaluation annuel	Comité de Suivi	Annuellement (premier semestre)	réalisé
Article 68.2	Evaluation externe finale	Région	Six mois avant échéance du Contrat	n.a.
Annexe 6.2.a)	Nouvelle méthode de calcul du bonus/malus	Région STIB	31-03-19	réalisé - cf. RA 2019
Annexe 6.4	Concertation sur l'interprétation des résultats de l'indicateur de vitesse client calculé à partir des données issues de la nouvelle méthodologie et, le cas échéant, sur une adaptation de la méthode de calcul	BM STIB	Second semestre 2019	réalisé - cf. RA 2019
Annexe 7	Planning de réalisation des objectifs AVANTI à l'horizon 2023 puis à l'horizon 2028	BM STIB	1 an	réalisé et présenté en CS du 17/09/2020

1.2 Tableau des indicateurs (Annexe II)

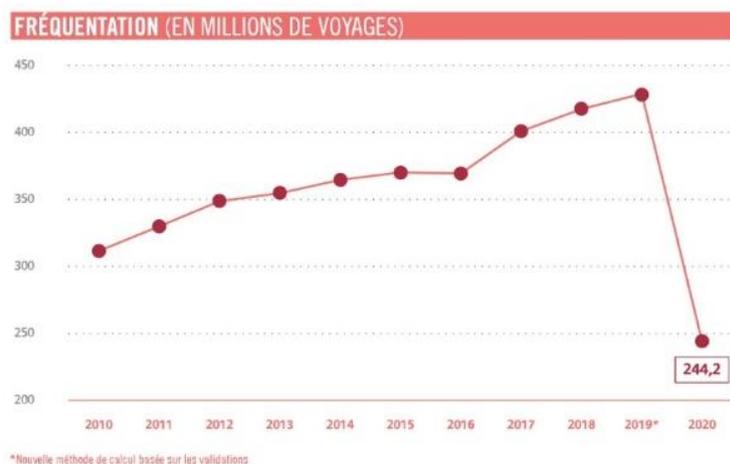
Tableau des indicateurs de résultat et de performance suivis en Comité de Suivi

	Indicateurs Généraux – 2020	STIB
1.1.2	Fréquentation (Méthode validation MOBIB) - millions de voyages	244.181.598
1.1.2	Métro	87.568.358
1.1.2	Tram	86.234.121
1.1.2	Bus	70.267.267
1.1.2	Transport Spéciaux	111.492
1.2	Part modale des Transports Publics (données issues du modèle régional de déplacement, année de référence 2018, correspondant aux déplacements en lien avec la région (interne + en échange) un jour moyen)	Données 2018 : Voiture 33% passagers 9% P+R 2% marche 18% vélo 3% TP 35%
2.1	Taux de réalisation km – Métro	98,5%
2.1	Taux de réalisation km - Tram	98,4%
2.1	Taux de réalisation km - Bus	97,7%
2.2	Production km (planifiée en services client)	47.485.080
2.2	Métro	5.710.365
2.2	Tram	15.228.818
2.2	Bus	26.545.897
2.3	Places kilomètres planifiées	8.879.059.942
2.3	Métro	4.019.706.522
2.3	Tram	2.777.435.794
2.3	Bus	2.081.917.626
2.4	Age moyen de la flotte de Bus	7,4 ans
3.1	Satisfaction de la clientèle (Baromètre)	7,3/10
3.2	Résultat certification du Réseau Région/CEN	Certification obtenue en 2019 pour une durée de 3 ans. L'audit de suivi a eu lieu en septembre 2020
3.3	Indicateur Général de la Qualité de Service	94,5%
3.4	Ponctualité - Métro	95,34%
3.4	Ponctualité - Tram	89,63%
3.4	Ponctualité - Bus	84,64%
3.4	Régularité - Métro	98,63%

	Indicateurs Généraux – 2020 (suite)	STIB
3.5.1	Accessibilité - Taux de disponibilité des escalators - Métro	96,9%
3.5.1	Accessibilité - Taux de disponibilité des escalators - Pré-métro	96,7%
3.5.1	Accessibilité - Taux de disponibilité des escalators - STIB	96,8%
3.5.2	Accessibilité - Taux de disponibilité des ascenseurs - STIB	98,9%
3.5.3	Accessibilité - % d'arrêts accessibles aux PMRs	plus de 20%
3.6	Taux de validation - Surface	~32%
3.6	Taux de validation - Sous-terrain (sauf 4 stations sans portillons)	~85%
4.1.1	Vitesse clients - Bus - VICOM (km/h)	16,85 km/h
4.1.2	Vitesse clients - Tram - VICOM (km/h)	16,54 km/h
4.1.3	Vitesse clients inter-arrêts - Bus - VICLI (km/h)	19,63 km/h
4.1.3	Vitesse clients inter-arrêts - Tram - VICLI (km/h)	20,57 km/h
5.1	Evolution de la consommation d'énergie par pl-km offerte (kWh/pl.km)	- 7,4%
5.2	Evolution des émissions de gaz à effet de serre par pl-km offerte	-8% en 2017 p/r 2010
5.3	Proportion de bus diesel, hybrides, et électriques dans la flotte	Diesel 70% Hybride 26% Electrique 5%
	Indicateurs Spécifiques Financiers - 2020	STIB
F.1	Résultat d'exploitation	- 100.355.342€
F.2	Recettes de trafic	213.554.295€
F.3	Réalisation des investissements	93,0%
F.4	Recettes hors trafic (locations, publicité, ...)	47.888.361€
F.5	Lutte contre la fraude (recouvrement des amendes)	2.323.463€
	Indicateurs Spécifiques Qualité – 2020 (% de voyageurs ayant un service qui reçoivent un service conforme)	STIB
Q.	Indicateur Général de la Qualité de Service	94,51%
Q.1	Indicateur commercial de la Qualité de Service	97,13%
Q.1.1.a	Accueil et vente de titres - Disponibilité des éléments embarqués	97,94%
Q.1.1.b	Accueil et vente de titres - Disponibilité des équip. mécaniques et automates	98,36%
Q.1.1.c	Accueil et vente de titres - Vente du titre auprès d'un agent	98,67%
Q.1.2.a	Attention portée aux clients - Accueil et attitude	99,27%
Q.1.2.c	Attention portée aux clients - Identification de l'agent en contact avec les voyageurs	99,93%
Q.1.3.a	Information voyageurs - Information sur site	98,4%
Q.1.3.b	Information voyageurs - Information dans le module de transport	90,03%
Q.1.3.c	Information voyageurs - Information en situations perturbées prévues	98,86%
Q.1.4.a	Confort - Confort de conduite	98,54%
Q.1.4.b	Confort - Confort à bord des véhicules (4 pl/m ²) - Taux de charge	n.a.
Q.2	Indicateur opérationnel de la Qualité de Service	92,01%

1.3 Objectifs des parties

2020 restera certainement dans les mémoires comme une année hors du commun. La crise sanitaire a frappé tous les secteurs d'activité, y compris la STIB. La pandémie a eu d'importantes répercussions sur la fréquentation des transports publics bruxellois. En 2020, la STIB a enregistré 244,2 millions de voyages. Ce qui représente une diminution de -42,7 % par rapport à 2019.



La fréquentation du réseau de la STIB a évolué au cours de l'année, en fonction des mesures sanitaires décrétées par le gouvernement. Lors du 1er confinement, la fréquentation a atteint un plancher de 10% à 15% de voyages par rapport à la situation normale. Lors du déconfinement du mois de mai 2020, la fréquentation des transports publics a connu une reprise progressive. Depuis le reconfinement partiel d'octobre 2020, elle s'est stabilisée autour des 50 % pour le métro et 60 % pour la surface. Le réseau bruxellois est cependant resté parmi les réseaux européens les plus fréquentés.

Rappelons que la STIB a 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.

La version de Good Move approuvée par le Gouvernement en mars 2020 a intégré la plupart des propositions formulées par la STIB, en particulier en renforçant le volet réglementaire au bénéfice de l'amélioration de la vitesse commerciale des transports publics.

Le Plan Régional de Mobilité a été adopté par le Gouvernement le 5 mars 2020 et s'impose depuis lors aux opérateurs et organismes publics. L'entrée en vigueur du volet réglementaire est prévue pour 2021 après publication au moniteur belge.

Les développements du réseau structurant de transport public (PDRS) issus des études menées par la STIB et Bruxelles-Mobilité ont été intégrés dans les actions du Plan Régional de Mobilité

2 PLANIFICATION

2.1 Planification de la mobilité générale (Article 10)

En 2020, les représentants de la STIB à la Commission Régionale de Mobilité (CRM) étaient MM. Kris Lauwers et Jean-Michel Mary (membres effectifs) ainsi que MM. Pierre Berquin et Philippe Vandewauwer (membres suppléants). En 2020, la Commission a remis 6 avis sur les sujets suivants :

1. Luchthaventram : « projets d'infrastructures pour un tram et des liaisons cyclables entre Bruxelles et l'aéroport »
2. Mesures d'urgence en matière de mobilité dans le contexte de la crise sanitaire Covid-19
3. Recommandations de la section PMR en complément de l'avis de la Commission sur les mesures d'urgence en matière de mobilité dans le contexte de la crise sanitaire Covid-19
4. Projet d'arrêté modifiant l'arrêté relatif à la création d'une zone de basses émissions
5. Fiches mobilité en discussion pour le plan de relance bruxellois (Post-Covid-19)
6. Projet de masterplan stationnement vélo

Outre sa compétence d'avis, en 2020, des exposés et des débats ont eu lieu autour des thèmes suivants:

- Stratégie mobilité dans le cadre de la crise Covid-19
- Enjeux et objectifs de la révision de l'Ordonnance portant sur l'organisation de la politique du stationnement et création de l'Agence du stationnement de la Région de Bruxelles-Capitale
- Actions en été pour la semaine de la mobilité
- Etats-généraux du plan d'action "sécurité routière"
- Plan Directeur Bus
- Développement d'aménagements cyclables durant la crise sanitaire
- Renouvellement de la CRM
- Résultats de la consultation des stakeholders pour la première phase du "Plan MER Ring"
- Projet d'intégration tarifaire entre 4 opérateurs de transports publics

Enfin, rappelons que depuis début 2017, la CRM accompagne l'élaboration du Plan Régional de Mobilité Good Move. En 2020, les avancées du projet ont été régulièrement présentées et débattues au sein de la Commission :

- Retours de l'enquête publique
- Ville 30 : Carte des vitesses, méthodologie et étapes prévues
- Implémentation du Plan Régional de Mobilité Good Move dans la Ville de Bruxelles - Pentagone

2.2 Comité stratégique (Article 12)

En 2020, le Comité Stratégique ne s'est pas réuni. Le Comité de Suivi du Contrat de service public a entretemps repris une partie des sujets habituellement traités au Comité Stratégique, notamment le programme d'amélioration de l'offre, et le bilan annuel Avanti.

3 EXPLOITATION

3.1 Offre de transport

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

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

PAO 2020

La principale modification de l'offre de transport mise en œuvre courant 2020 est la mise en service de la nouvelle ligne 56, reliant Schuman à Buda, le 2 mars 2020, soit quelques jours seulement avant le début de la crise sanitaire. Quelques mesures dites « non-dimensionnantes » ont également pu être mises en service début mars 2020. Des bus articulés ont été mis en service sur la ligne 34 (exploitation mixte STD – ART) à partir du 31 août.

PAO 2021

Le projet de PAO 2021 a été présenté à la Région et au Cabinet lors du Comité de Suivi du Contrat de service public du 26/06/2020.

Dans sa mouture initiale, le projet de PAO 2021 prévoyait :

- La création de 2 nouvelles lignes d'autobus (52 et 74) et la modification de 6 autres lignes (27, 46, 48, 83, 86, 89), dans le cadre de la mise en œuvre du Plan Directeur Bus ;
- La mise en service d'autobus articulés sur deux lignes supplémentaires (49 et 89) ;
- La suppression de la ligne de tram 32 (ligne de soirée), concomitamment à la mise en service de la nouvelle ligne d'autobus 52 ;
- Le prolongement – provisoire – de la ligne de tram 62 jusqu'au plateau du Heysel, suite à la mise hors service (pour obsolescence) du terminus tram « Cimetière de Jette » ;
- Le renfort de fréquences durant les heures de pointe, sur le réseau métro (lignes 2 et 6) à partir du printemps ;
- Ainsi que des mesures dites « non-dimensionnantes » sur un certain nombre de lignes du réseau de surface.

Sur base des informations actuellement connues, la plupart des adaptations à l'offre de transport prévues dans le PAO 2021 ont été ou pourront être mises en œuvre dans le courant de l'année :

- Mise en service de la nouvelle ligne 74 (phase 1) le 19/04/2021 ;
- Réorganisation des lignes 86 et 89 et mise en service des autobus articulés le 31/08/2021 ;
- Mise en service de la nouvelle ligne 52, suppression consécutive de la ligne de tram 32 et réorganisation des lignes 27 et 48 le 31/08/2021 ;
- Prolongement de la ligne 83 vers Neder-Over-Heembeek le 31/08/2021 ;
- Mise en service d'autobus articulés sur la ligne 49 à partir du 08/11/2021.
- Ainsi que des mesures dites « non-dimensionnantes » sur un certain nombre de lignes du réseau de surface.

Le renfort de fréquences sur le réseau métro (lignes 2 et 6), budgétisées à partir du printemps 2021, ne pourra être mis en œuvre qu'à partir du 08/11/2021 en raison notamment du retard dans la livraison des trains.

Le prolongement de la ligne 46 vers Tour & Taxis et celui de la ligne 62 vers le plateau du Heysel devront être reportés à 2022.

Enfin, selon les perspectives actuellement connues, le prolongement de la ligne de tram 9 entre Arbre Ballon et Roi Baudouin pourrait (devrait) être mise en service dans la dernière quinzaine du mois de décembre. Ce prolongement s'accompagnera de la limitation de l'itinéraire de la ligne 14 à UZ Brussel, au lieu du plateau du Heysel.

3.1.2 Développement de l'offre en 2020 (Article 18)

En cette période de pandémie, le secteur des transports publics a été considéré par les autorités comme essentiel au fonctionnement du pays. L'exploitation des transports publics a dès lors été maintenue pendant toute la crise sanitaire. Dans ces circonstances exceptionnelles, la STIB a continuellement réadapté son offre, en fonction des différentes phases de confinement et déconfinement, pour répondre aux besoins de déplacements essentiels, tout en garantissant le confort et la sécurité des voyageurs (respect de la distanciation sociale, du port du masque, nettoyage et désinfection des véhicules et des stations, etc.).

En 2020, les trams, bus et métros ont parcouru 46,1 millions de kilomètres¹. Soit une diminution d'un peu plus de 2 millions de km par rapport à 2019. Ceci est une conséquence directe de la pandémie.

Tout en continuant à desservir la région bruxelloise durant toute l'année, la STIB a suspendu une partie des services, comme le réseau Noctis. Elle a cependant veillé à permettre les déplacements essentiels dans les conditions de confort et de sécurité les meilleures possibles. Sa politique a été de maintenir autant que possible, en fonction des moyens disponibles, l'offre maximale quelle que soit la demande, afin d'offrir le plus de places possibles à bord de ses véhicules.

Le métro comptabilise 5,8 millions de kilomètres, suite aux augmentations de l'offre en heures creuses (été et samedi). Les bus ont parcouru 25,6 millions de km. Un résultat en hausse par rapport à 2018, en raison principalement de la mise en œuvre du Plan Directeur Bus. Quant au tram, il enregistre 15,9 millions de km au compteur. Les deux nouvelles lignes 8 et 9 ont désormais roulé une année complète.

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

En 2020, le Plan continue sa concrétisation. Le 2 mars, une nouvelle étape du Plan Directeur Bus est franchie, avec la mise en service de la nouvelle ligne 56. Elle offre une liaison inédite entre Schuman, au cœur du quartier européen, et Buda à Neder-Over-Heembeek, en passant par la commune de Schaerbeek. La ligne 56 renforce la desserte de Neder-Over-Heembeek en transport public et améliore les connexions entre cette partie de la ville, en plein développement, Schaerbeek et le quartier européen.

1 Production kilométrique réelle en service clients (km-convois) – Métro, Tram, Bus et Taxibus.

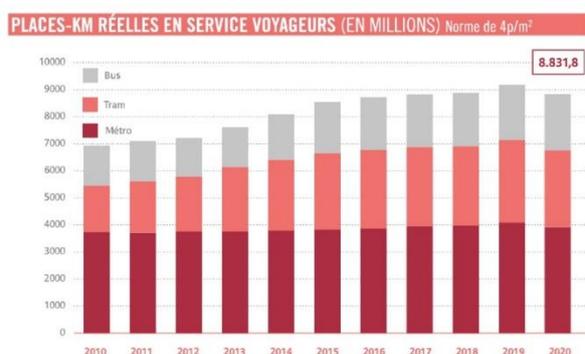
Du côté de Heembeek, elle assure la correspondance avec la ligne de bus 47 et les lignes de tram 3 et 7. Grâce à son terminus à Schuman, elle permet une correspondance directe avec le métro et le train.

Le 31 août, la ligne de bus 88, qui relie l'UZ Brussel à la place De Brouckère, emprunte un nouvel itinéraire sur la commune de Jette, passant par les avenues Swartenbrouck, Van Engeland et Heymbosch. Grâce à ce nouvel itinéraire, les habitants du nord de Jette sont mieux connectés au reste de la commune. Et les Bruxellois peuvent rejoindre plus facilement les grands hôpitaux du Nord-Ouest (UZ Brussel et Huderf/Brugman). L'itinéraire de la ligne 13 a également été adapté. Son passage par l'avenue Van Overbeke contribue à mieux desservir cet axe, en approche de la Basilique de Koekelberg et des écoles situées à proximité.

En 2020, les métros, trams et bus ont offert 8,8 milliards de places-kilomètres² (seulement une diminution de -1,6% par rapport à 2019). En effet, la capacité globale du réseau de la STIB a connu une légère baisse, puisque cet indicateur est directement lié aux kilomètres parcourus, également en diminution. Pour compenser cette réduction de l'offre, la STIB a néanmoins veillé à injecter en priorité sur le réseau ses véhicules de plus grande capacité. Ceci explique que la capacité totale du réseau baisse moins que la production kilométrique. Fin 2020, la STIB comptait 66 rames de métro, 395 trams et 816 bus (cf. détails dans le chapitre sur les investissements)

Le réseau tram a également été développé en 2020. Les travaux de prolongement de la ligne de tram 9 (Simonis-Arbre Ballon) jusqu'à la station Roi Baudouin se poursuivent en 2020.

D'autres projets d'extension du réseau de tram sont en préparation. En 2020, le tracé de la nouvelle ligne de tram NOH est validé. Cette nouvelle ligne reliera Neder-Over-Heembeek au centre-ville. La STIB introduira en 2021 la demande de permis d'urbanisme. Le début des travaux est prévu dans le courant de l'année 2022. L'inauguration de la nouvelle ligne de tram elle-même est annoncée pour l'automne 2024.



Enfin, le métro n'est pas en reste. En effet, la création de la nouvelle ligne 3 doit permettre à la STIB de répondre à la demande en transport public, toujours plus importante, au Nord de la région et d'offrir plus

² La capacité d'accueil des véhicules de la STIB se calcule en places-kilomètres. Les places-kilomètres correspondent au nombre de places disponibles dans l'ensemble des métros, trams, bus, multiplié par les kilomètres parcourus par ceux-ci. C'est une mesure couramment utilisée dans le monde des transports. Cet indicateur tient non seulement compte des places disponibles, mais également de la fréquence des véhicules.

de capacité sur l'axe Nord-Midi, arrivé à saturation. Dans une seconde phase, le tunnel sera prolongé sur plus de 4 km, au-delà de la gare du Nord jusqu'à Bordet. Sept nouvelles stations verront ainsi le jour.

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

En 2020, la STIB et la Région ont continué à unir leurs efforts, afin d'améliorer toujours davantage la fluidité des transports publics. Le coordinateur de la Task Force AVANTI communique chaque année un rapport annuel détaillé sur l'état des lieux du Réseau, l'amélioration des performances du réseau de surface des transports publics, ainsi que des travaux réalisés, des projets en cours et des différentes mesures mises en œuvre. Le programme d'installation de télécommande des feux de signalisation par Bruxelles Mobilité se poursuit (326 carrefours équipés sur 450 au 31/12/2020).

Les engagements suivants ont été réalisés en 2020 :

- Etudes préalables : Etude Princesse Elisabeth, Etude Léon Théodor, Etude Terminus Groot-Bijgaarden, Etude Hippodrome, Etude Trinité.
- Dossiers liés aux voies et espaces publics : Avenue de Hinnisdael - voies, Rue Fransman-pl Bockstael – voies et espace public, Terminus Groot-Bijgaarden – voies, Rue Wayez – voies, Boulevard de Nieupoort – voies - SIAMU, Chaussée d'Ixelles – espace public.

Le plan d'extension des pistes cyclables décidé par la Région bruxelloise dans le cadre de la crise sanitaire a créé de nouvelles opportunités pour la création de bandes réservées aux bus et aux vélos. Ce fut, notamment, le cas à Anderlecht, dans la partie Ouest de la Moyenne Ceinture, du côté du boulevard Groeninckx de May et du boulevard Sylvain Dupuis.

Dans le centre, la Ville de Bruxelles a pris l'initiative de nouvelles rues réservées aux transports publics et aux vélos, comme la rue Ravenstein. Elle a non seulement rétabli mais allongé la bande bus dans la rue des Colonies, en direction de la Gare Centrale. Des projets liés au Plan Directeur Bus comprenant des mesures visant à favoriser la fluidité des transports publics ont aussi été mis en œuvre, à Jette par exemple (rue De Heyn).

Concernant plus spécifiquement le respect des sites propres, en 2020, une subvention totale de 117.115,58€ (soit 11.531,84 € de moins qu'en 2019) a été octroyée par la Région aux douze communes bruxelloises volontaires pour assurer la surveillance de 27 carrefours (8 de moins qu'en 2019) par des policiers aux heures de pointe, et 44,162 km de voiries régionales (16,54km de plus qu'en 2019) réputées être des « points noirs » sur le plan de la fluidité de circulation. Ces douze communes sont : Auderghem, Berchem-Ste-Agathe, Bruxelles, Etterbeek, Ganshoren, Ixelles, Jette, Koekelberg, Molenbeek-St-Jean, Schaerbeek, St-Josse-ten-Noode et Uccle.

Les principaux objectifs de ces contrats de mobilité sont :

- favoriser le passage des transports en commun et des taxis ;
- veiller à la sécurité de tous les utilisateurs du carrefour prioritaire, en particulier celle des piétons et des cyclistes ;
- veiller à ce que les arrêts des lignes de transport en commun et les zones de stationnement pour taxis soient dégagés ;
- veiller à ce que le stationnement n'entrave, ni la circulation des transports en commun, ni le passage du trafic automobile, ni le cheminement des piétons et des cyclistes ;
- veiller au respect du Code de la route par l'ensemble des utilisateurs du carrefour ou de la voirie prioritaire ;

- verbaliser le stationnement en double file et procéder, le cas échéant, à l'enlèvement des véhicules;
- veiller au dégagement des carrefours prioritaires.

6 notes stratégiques ont été réalisées à cet effet par Bruxelles Mobilité : Rue de l'étoile (Uccle), Chaussée de Ninove, Chaussée de Neerstalle/Chaussée de Bruxelles, Chaussée de Haecht, Rue Théodor, Chaussée de Dieleghem.

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

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

Les systèmes de comptage automatiques des voyageurs équipant une partie du réseau de surface et installés dans les portillons d'accès au réseau souterrain permettent de suivre la fréquentation du réseau, de mener des études, etc.

Vu le contexte sanitaire de 2020, peu de nouveaux serpents de charge ont été produits. Ceux-ci ont été réalisés sur 6 lignes (T9, T19, B47, B57, B58 et B83) sur base des données de l'automne 2019, et ont servi à alimenter de grosses études de restructuration du réseau, comme par exemple le futur tram de Neder-Over-Hembeek (NOH).

Par contre, les données de comptage disponibles ont été pleinement exploitées pour le suivi de la fréquentation en période COVID, pour le suivi du respect de la distanciation sociale dans les véhicules et également pour informer les voyageurs du niveau de fréquentation de leur ligne. En effet, la sécurité et le confort étant désormais une priorité absolue pour les voyageurs, la STIB a souhaité leur permettre d'adapter leurs habitudes de déplacement selon l'affluence sur le réseau. Les données de fréquentation disponibles sont ainsi mises à disposition des voyageurs de façon dynamique dans la recherche des lignes et stations sur le site web et l'appli mobile de la STIB. 80% des voyageurs ont désormais accès à l'information pour la ligne et le moment au cours duquel ils voyagent.

Enfin en 2020, un nouveau marché public a été lancé pour sélectionner un fournisseur d'équipements de comptages automatiques de voyageurs. L'objectif visé est d'atteindre 100% des véhicules de la flotte du réseau de surface équipés de tels systèmes en 2025. L'attribution du marché est prévue à l'automne 2021 et permettra de monter en puissance dès 2022.

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

Le TaxiBus ne s'est pas arrêté durant la crise mais a eu évidemment une fréquentation largement diminuée, soit -33% par rapport à l'an dernier, passant de 147.656 à 98.774 voyages.

3.1.6 Bus de visites touristiques (Article 22)

Fin janvier, le conseil d'administration de la STIB a désigné le futur concessionnaire du service de transport touristique par autobus hop on – hop off à Bruxelles. C'est RD Belgium, filiale belge de la société RATP Dev, qui a été choisie. Celle-ci exploite déjà des circuits touristiques de ce type à Paris et à Londres, notamment.

Première mondiale dans le monde du sightseeing hop on – hop off : ce service sera exclusivement assuré à l'aide de 12 bus à double étage 100% électriques. Le démarrage officiel de cette nouvelle concession est prévu dans le courant de l'année 2021.

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

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

3.1.7.1 Application mobile

Malgré la pandémie, l'application Mobile de la STIB a été téléchargée plus de 280.000 fois en 2020 et a fait l'objet de nombreuses mises à jour au cours de l'année.

Outre l'amélioration continue des interfaces avec notamment une refonte de la gestion des favoris et l'intégration des bus de remplacement (T-BUS et M-BUS), l'application a accueilli de nouvelles fonctionnalités majeures : le mode offline permet désormais à ceux qui le souhaitent de couper leur connexion internet entre deux utilisations de l'application tandis que les widgets permettent, sans devoir ouvrir l'application, de voir les départs en temps réel ou de calculer un itinéraire en un seul clic. La pandémie ayant accentué le besoin pour nos usagers d'éviter les lignes et stations les plus fréquentées, l'application s'est également dotée d'informations d'affluence permettant aux clients qui le peuvent de voyager aux heures où ils risquent moins de se retrouver dans un véhicule bondé.

3.1.7.2 MaaS ou Mobility as a Service

Testée en primeur depuis août 2020 par une centaine de collaborateurs de la STIB, la plateforme de mobilité combinée MaaS (Mobility as a Service) développée par la STIB, en collaboration avec Bruxelles Mobilité, réunit aujourd'hui quelque 2.000 testeurs. Cette application, baptisée MoveBrussels, offre des solutions de mobilité sur mesure, adaptées aux utilisateurs, en proposant un mode de transport ou en combinant plusieurs modes - transports publics (STIB, TEC, DE Lijn, SNCB), marche à pied, vélos (Villo! et Billy Bike), trottinettes (Dott) et voitures partagées (Cambio) et privés ou taxis (Taxis Verts) -, ainsi que des solutions de paiement. L'objectif du test est de faire évaluer par un panel de testeurs/testeuses aux profils variés les différentes fonctionnalités de l'application.

Le test, qui se poursuit en 2021, permettra d'enregistrer de nombreuses informations sur l'application, son utilisation, son ergonomie, la gestion des flux, l'échange de données entre opérateurs et surtout son impact sur les habitudes de mobilité des utilisateurs. A l'issue de cette phase pilote, l'appli devrait être proposée au grand public à la mi-2022.

L'objectif ultime est que les clients laissent autant que possible leur voiture chez eux et optent pour des moyens de déplacement alternatifs.

3.1.7.3 SAM-e, navette électrique et autonome

De juin à fin septembre 2019, la STIB a testé deux navettes autonomes, baptisées SAM-e (pour « Smart Autonomous Mobility electric »), dans le parc de Woluwe. Ce site a été choisi avec Bruxelles-Environnement pour son absence de circulation automobile, la largeur de ses allées asphaltées et la présence de courbes, ce qui rendait le parcours plus intéressant d'un point de vue technique.

Après une première phase sans passagers, les deux navettes ont transporté gratuitement les voyageurs, tous les vendredis, samedis et dimanches, au sein du parc. Les navettes circulaient à une vitesse maximale de 10km/h sur un parcours d'environ 1,5 km comportant 5 arrêts. Au total, ce sont 5.293 passagers, 1.902 km parcourus et 12 collaborateurs de la STIB qui ont accompagné les voyageurs curieux de découvrir cette nouvelle alternative de déplacement proposée par la STIB.

Un deuxième test a démarré à la Toussaint 2019 sur le site de Solvay, à Neder-over-Heembeek. Ce site permet de tester la navette dans un environnement contrôlé où l'on trouve en plus des piétons et des cyclistes, des voitures, des zones de stationnement et de réels carrefours. Petite particularité : les navettes sont cette fois disponibles à la demande. Ce test a servi principalement d'apprentissage technique, et a mis en évidence l'écart qui subsiste entre la technologie actuellement disponible et les comportements des autres usagers dans un environnement urbain.

Le 3e test devait démarrer au printemps 2020 sur le site de l'hôpital Brugmann mais a été brutalement interrompu par l'éclatement de la pandémie. La STIB ambitionne de reprendre le travail à l'hôpital Brugmann dès que les conditions sanitaires le permettront, avec comme objectif de relier la station de métro Houba Brugmann au cœur de l'hôpital en 2022.

Ces tests visent à connaître le comportement de ces véhicules, appelés sans doute un jour à circuler dans les rues de Bruxelles, ainsi que d'évaluer les possibilités de développement d'une offre complémentaire, pour couvrir par exemple la distance séparant un lieu de l'arrêt de bus, de tram ou de métro le plus proche.

3.1.7.4 La STIB déploie le paiement sans contact

En juillet, la STIB lance un nouveau mode de paiement permettant d'acheter facilement et totalement sans contact un titre de transport : le système EMV (Europay Mastercard Visa). Grâce à ce système, les voyageurs de la STIB peuvent acheter et valider leur titre de transport au moyen de leur carte de banque ou de leur smartphone. Pour ce faire, de nouveaux valideurs de couleur grise ont été installés dans les stations et les véhicules.

Pour payer son voyage, il suffit de passer sa carte bancaire (de débit ou de crédit) munie de la technologie sans contact, son smartphone ou sa montre connectée (avec les applications de paiement ad hoc) devant le valideur. En plus de rendre l'achat de titres de transport plus rapide, le système est également très pratique pour les voyageurs occasionnels.

Particulièrement appréciée en période de crise sanitaire, cette nouvelle méthode de paiement sans contact rencontre de plus en plus de succès. Près de 4.250 voyageurs par jour en moyenne utilisent ce nouveau service. Entre le 1er juillet et le 31 décembre 2020, le paiement sans contact a enregistré 804.706 validations et 540.000 transactions.

3.1.7.5 L'intégration tarifaire

Le 20 janvier 2020 le CEMM a validé la proposition actualisée d'intégration tarifaire entre les 4 opérateurs dans la zone périurbaine de Bruxelles, pour une mise en œuvre au 01/02/2021. Celle-ci a été approuvée par le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale le 1^{er} octobre 2020.

C'est une avancée majeure en termes de mobilité, qui vise à réduire la part de la voiture pour les trajets entre Bruxelles et sa périphérie proche en rendant l'usage des transports publics plus facile et plus attractif.

En pratique, de nouveaux titres de transport dénommés 'Brupass XL' ont été créés et permettent à leurs détenteurs d'emprunter indifféremment la STIB, la SNCB, De Lijn et TEC, dans Bruxelles mais aussi dans la zone périurbaine de Bruxelles. Cette zone comprend notamment les communes de Meise, Grimbergen, Tervuren, Hoeilaart ou encore Rhode-Saint-Genèse, Linkebeek et Beersel. Ces titres se déclinent en version 1 voyage, 10 voyages, 1 mois et 12 mois. Ils viennent compléter l'offre tarifaire intégrée existante sur la région bruxelloise, à savoir les titres JUMP et MTB, qui ont en parallèle été renommés Brupass.

3.1.7.6 COLLECTO

Attention, en raison du covid, le service Collecto a opéré uniquement du 1^{er} janvier 2020 au 18 mars 2020.

Les voyageurs

Le nombre de personnes transportées par des taxis collectifs bruxellois durant les 3 premiers mois de l'année 2020 s'élève à 49.464. Ce qui constitue une baisse de 26,36% par rapport au premier trimestre de l'année passée, justifiée par le COVID (67.174).

La fréquentation mensuelle est comprise entre 10.381 et 22.828 voyageurs.

Les courses

Le total des courses effectuées entre le 01/01/2020 et le 19/03/2020 s'élève à 19.486. Ce qui constitue forcément une baisse par rapport à l'année 2019 et ses 3 premiers mois avec alors 25.605 courses regroupées.

Nous avons constaté que la fréquentation de mars est la plus basse (mais le mois comporte seulement 19 jours). A contrario, le mois le plus fréquenté était février.

La fréquentation varie également durant la semaine pour connaître des pics dans la nuit de vendredi à samedi ainsi que dans celle de samedi à dimanche et un creux dans la nuit de dimanche à lundi.

Les déplacements avec le service COLLECTO s'opèrent majoritairement entre 1h30 et 02h30.

Le taux des « fausses courses » (nombre de clients ne se présentant pas à l'arrêt) représente 11,3 %, soit 6.371 fausses courses en 2020. Le coût estimé pour le concessionnaire de ces fausses courses s'élève à 65.948 €.

Les lieux les plus plébiscités pour la prise en charge sont situés à Bruxelles (23% des départs) et Ixelles (21% des départs).

Le taux de regroupement

Le taux de regroupement des courses est proche de celui de 2019, avec un taux de 2,52 contre 2,61 pour le premier trimestre de 2019.

Subvention / tarif

Le montant total de la subvention versé en 2020 par la Région de Bruxelles-Capitale à TRB SA, gestionnaire de la concession « Collecto », s'élève à 295.769,66 €. Ce qui est inférieur au premier trimestre 2019.

Le tarif pour le client est de 5€/course.

En tenant compte des 49.464 clients pris en charge durant l'année 2020, nous obtenons une subvention moyenne par voyageur de 5,78 €.

La STIB met à disposition du service Collecto environ 200 arrêts bien choisis, avec signalétique dédiée.

3.2 Qualité, accessibilité, sécurité et politique environnementale

3.2.1 Qualité de Service (Article 24)

3.2.1.1 Baromètre de satisfaction des voyageurs

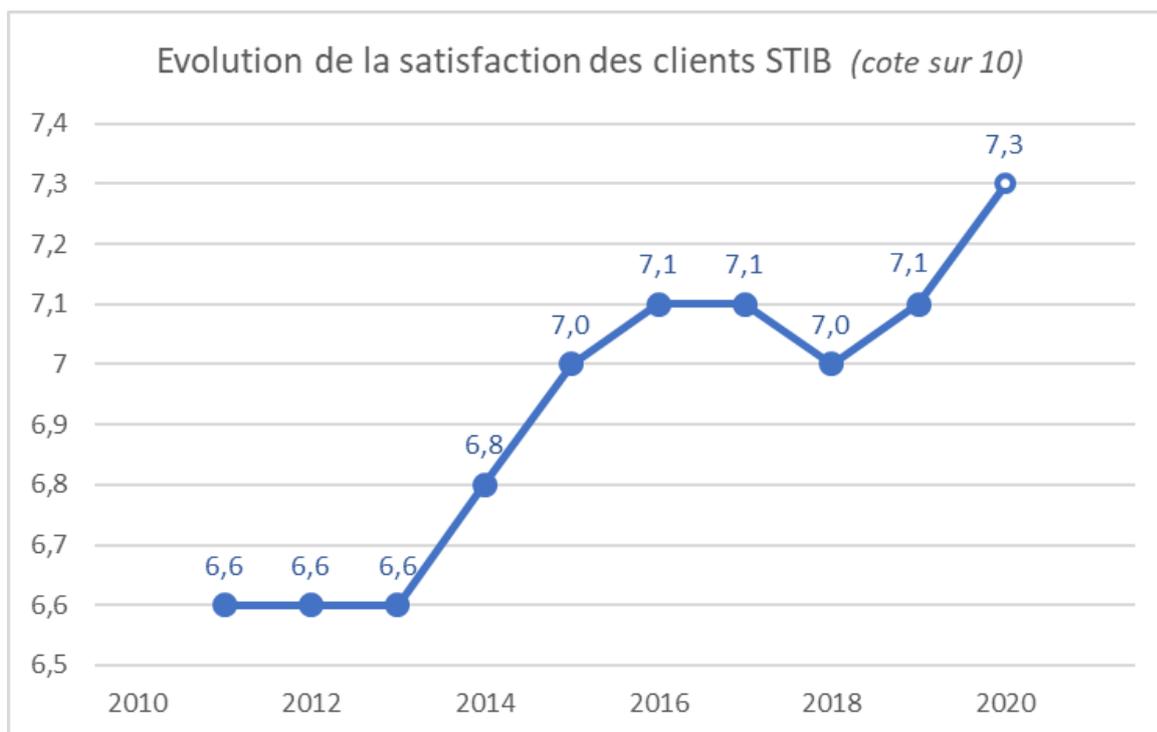
Engagement Article 24.2 : « Baromètre de la satisfaction des voyageurs »

En 2020, la satisfaction des voyageurs de la STIB est en hausse. Le baromètre de satisfaction, réalisé annuellement par un bureau d'étude indépendant, attribue à la STIB un score global de 7,3/10 (contre 7,1 en 2019). 81% des répondants donnent à la STIB un score de 7 ou plus pour la qualité du service en général. Cela représente une augmentation de satisfaction de 5% par rapport à 2019.

L'amélioration de la satisfaction pour le métro est la plus marquée. Elle passe de 7,2 à 7,5/10. Mais elle progresse également pour le tram (7,2 contre 7,1) et le bus (6,7 contre 6,6).

Au top 5 des priorités des clients, on retrouve les fréquences, le confort, la ponctualité, les correspondances et les temps de parcours. La propreté gagne aussi du terrain parmi les préoccupations des voyageurs. Elle passe de la 10e à la 8e place. Une conséquence probable de la crise sanitaire.

Parmi les priorités, notamment c'est au niveau de la ponctualité que la hausse de la satisfaction est assez importante (+ 0,4). Les mesures sanitaires liées à la pandémie ont réduit la circulation et la congestion automobiles. Ce qui a eu un effet immédiat sur la ponctualité et l'efficacité des transports publics de surface. Et donc sur la satisfaction des clients.



3.2.1.2 Certification qualité réseau (Article 24.3)

Depuis 2002, la STIB est engagée dans une démarche de certification de la qualité de ses services selon les normes NF Services (Certification NF 281 – EN 13816). En 2014, pour la première fois, 100% du réseau est certifié « qualité de service » par l’organisme français indépendant AFNOR Certification.

Depuis mai 2019, suite à une mise à jour de la norme, la STIB reçoit une certification unique « Qualité de Service pour le transport de voyageur » ou NF Service pour les services proposés aux voyageurs et identifiés dans le cadre de la norme.

En 2020, la qualité de service est plus que jamais une priorité pour la STIB. Et ses efforts sont récompensés: la certification réseau NF Service - obtenue en 2019 pour une période de 3 ans et pour l’ensemble des services soumis à la certification (les 4 lignes de métro, 18 lignes de tram, 52 lignes de bus, ainsi que 19 points de vente BOOTIK et KIOSK, les arrêts et stations, les Customer Services et le service Contrôle des titres de transport) – est confirmée par l’audit de suivi qui a eu lieu fin septembre 2020.

Par ailleurs, un incitant financier est associé à la performance des indicateurs de la qualité de service, qui s’inscrivent dans le cadre de la certification NF281. Pour les prestations 2020, le bonus est de €1.944.444. Seuls 2 critères n’atteignant pas les seuils exigés : état et propreté des infrastructures (arrêts et stations) et contrôles des titres de transport sur le réseau.

3.2.1.3 Initiatives qualité (Article 24.4)

Les initiatives qualité sont des projets mis en place, chaque année, par la STIB et dont les voyageurs sont les premiers bénéficiaires. Les initiatives les plus marquantes de 2020 ont concerné l'amélioration :

- de l'accessibilité des personnes à mobilité réduite dans les rames de métro ;
- de la lisibilité des plans de quartier aux stations/arrêts ;
- du paiement et de la validation des titres de transport ;
- de l'information voyageur en cas de chantier dans les stations ;
- des correspondances lors des chantiers ;
- du suivi du fonctionnement des escalators et des ascenseurs.

L'année 2020 a aussi vu la création du Comité Stratégique Client interne à la Stib, qui a l'ambition de coordonner dans toute l'entreprise les initiatives liées au parcours du client. Une Task Force Hygiène et Propreté a aussi vu le jour.

Un incitant financier est également associé aux initiatives qualité. Pour les prestations 2020, le bonus se monte à 1.191.000 €. Seule une des initiatives n'a pas pu être totalement finalisée ; la remontée des avaries métro est en cause.

3.2.1.4 Propreté (Article 24.5)

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

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

Cette convention a été approuvée par les Organes de Gestion de la STIB les 12 et 17 décembre 2017 et transmise à Bruxelles Propreté. Cette convention n'a pas été signée en 2020. Les Cabinets concernés sont bien informés de la situation. On espère donc toujours une issue favorable prochainement.

3.2.2 Accessibilité (Article 25)

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

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 attelés 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 de ces sous-actions des indicateurs de réalisation, ainsi que des échéances de démarrage et

d'achèvement. 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 a été consulté dans le processus d'élaboration du Plan d'action. Enfin, les Directions générales de Bruxelles Mobilité et de la STIB ont validé ce plan et en supervisent la mise en œuvre effective.

Instauration d'une gouvernance de l'accessibilité

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. Celle-ci réunit trois fois par an les directions de la STIB et de Bruxelles Mobilité, ainsi que des représentants du secteur associatif. En 2020, les réunions se sont tenues le 1^{er} avril, le 6 juillet et le 29 octobre 2020. Il convient de noter également que Bruxelles Mobilité a pris l'initiative d'envoyer des courriers à plusieurs partenaires externes (Urban, Beliris, le Maître architecte, et Bruxelles Environnement) afin de les informer des démarches engagées en faveur de l'accessibilité et de l'existence de la taskforce accessibilité.

En complément, la gouvernance a été renforcée au sein de la STIB en installant un board accessibilité lequel a pour mission d' « incarner la démarche d'amélioration systématique de l'accessibilité et la volonté de travailler en conception universelle pour répondre aux besoins fonctionnels des clients ». Le board s'est réuni pour la première fois le 1^{er} août 2020, puis le 27 octobre 2020 et le 24 février 2021.

Enfin, la STIB continue de participer systématiquement aux sections PMR et Modes actifs de la Commission régionale de mobilité.

Programmes spécifiques

Il convient enfin de souligner les avancées engrangées en 2020 dans plusieurs programmes spécifiques de mise en accessibilité (par ailleurs repris dans le Plan d'action), et ce, malgré la crise sanitaire :

- Le programme de mise en accessibilité des arrêts de surface : en 2020, 71 arrêts ont été mis à niveau (voir 4.4.)
- La poursuite du projet d'installation de fusibles aux arrêts de tram et de bourrelets sur la flotte des trams T3000 et T4000. Dans le courant de l'année, la STIB a testé avec succès l'ajout de bords fusibles à certains quais pour améliorer l'accessibilité des trams.
- Dans l'attente d'une généralisation de l'accessibilité de plain-pied aux trams, la STIB a également lancé un projet pilote de mise à disposition du public de rampes escamotables dans les trams de la ligne 7. En effet, le 3 décembre 2020, journée internationale des personnes handicapées, la STIB lance un projet-pilote dans les trams T4000. L'objectif est d'initier une démarche AccessiTram en améliorant de façon concrète et significative le niveau d'accessibilité de la ligne. Une période d'essai est prévue pour évaluer l'utilisation en situation réelle de ces rampes portables, légères et facilement manipulables. Si le test est concluant, tous les trams T3000 et T4000 en seront également équipés.
- La STIB poursuit également, conformément aux délais convenus, le déploiement de son programme AccessiBus. En 2020, 11 lignes de bus supplémentaires rejoignent les lignes AccessiBus existantes. Ce qui porte à 39 le nombre de lignes qui bénéficient d'une information

relative au niveau d'accessibilité des arrêts : les chauffeurs ont été formés à l'accueil des personnes en fauteuil roulant, l'infrastructure a été vérifiée tout au long du parcours, la signalétique de tous les arrêts adaptée et les rampes d'accès des véhicules bénéficient d'une attention particulière.

- Le développement d'un nouveau site WEB respectant les normes de l'accessibilité numérique est bien en cours. Le site Internet de la STIB propose des pages spécifiques qui donnent de nombreuses informations utiles pour les personnes à mobilité réduite : accessibilité des stations, lignes de bus et de tram les plus accessibles (principe AccessiBus et AccessiTram), assistance en station, service TaxiBus, titres de transport spécifiques et disponibilité des ascenseurs des stations de (pré)méto. La disponibilité des ascenseurs est présentée de manière dynamique, en temps réel, sur le site Internet et l'application mobile de la STIB.

En 2020, la rubrique « Accessibilité » du site Internet s'enrichit d'un nouveau document. La STIB publie en ligne le « Guide des voyageurs en situation de handicap ». Ce guide, en 3 langues, est aussi disponible en version imprimée dans les KIOSK et BOOTIK.

Statistiques sur l'accessibilité à la STIB :

	2019	2020
Nb de lignes Accessibus	25	39
Nb de stations dont les quais sont accessibles aux PMR	48	49
Nb d'assistances en stations de métro	2.822	1.340
Nb de voyages effectués avec Taxibus	147.656	98.774
Nb de libre-parcours pour personnes déficientes visuelles	1.759	1.769
Nb de cartes « Accompagnateur gratuit »	1.112	1.055

3.2.3 Lutte contre la fraude (Article 26)

Dans la période 2020-2024, il est prévu de continuer le « colmatage » du réseau en installant des lignes de portillons là où des nouveaux accès ont été construits. Le projet avance et tout porte à croire que les 100 % des installations planifiées (voir liste ci-dessous) seront réalisés en juin 2022.

Station	Date mise en service	Nombre de lignes Sésame
De Brouckère	Juin 2021	4 lignes
Clémenceau	Septembre 2021	2 lignes
Bourse	Juin 2021 (date à confirmer)	2 lignes lift sur les quais
Alma	Septembre 2021	4 lignes
Vandervelde	Septembre 2021	2 lignes lift sur les quais
Joséphine-Charlotte	Q4 2021	2 lignes
Trône	Q4 2021	2 lignes
Diamant	Q1 2022	2 lignes lift sur les quais
Madou	Juin 2022	2 lignes lift sur les quais
Mérode	Q2 2022	2 lignes lift sur les quais

Attention, ces installations planifiées ne permettent pas de clôturer tout le réseau, car certaines stations attendent une rénovation complète pour pouvoir installer les lignes de portillon (Gare centrale, Delacroix). Ces rénovations lourdes ne seront pas achevées avant 2022.

3.2.4 Sécurité (Article 27)

3.2.4.1 Sécurité et sécurisation des infrastructures (Article 27.1)

La STIB s'est dotée d'un système global de gestion des risques pour tous les départements de l'entreprise. Dans ce contexte, elle accorde une attention particulière aux risques liés à l'exploitation de son réseau (métro, tram et bus), afin de limiter ceux-ci autant que possible et de garantir la continuité et la disponibilité de ses solutions de transport.

En 2020, face à la pandémie, la gestion des risques rime aussi avec le strict respect des normes d'hygiène, via notamment le renforcement du nettoyage des véhicules et des infrastructures.

Mais la crise sanitaire n'a pas empêché la STIB de poursuivre d'autres actions en matière de gestion des risques. Elle a ainsi organisé en août, en collaboration avec Bruxelles Mobilité, la commune de Woluwe-Saint-Pierre et la zone de police Montgomery, un exercice catastrophe, à proximité de la station Stockel. Grâce à une simulation d'accident entre un bus, un tram et d'autres véhicules, les procédures et la coordination entre les différents intervenants ont pu être testées, en vue d'être encore améliorées.

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

La sécurisation du réseau, des clients, du personnel et des installations de transport public à Bruxelles fait l'objet d'une attention continue de la part de la STIB, en collaboration avec les services de police et les autorités.

Afin d'assurer la sécurité des clients, du personnel et des installations de transport public à Bruxelles, la STIB dispose de son propre service de sécurité, qui compte plus de 300 agents de sécurité. Ceux-ci assurent des missions d'intervention et de contrôle sur le réseau. Plus de 250 agents multimodaux assurent également des missions d'information aux voyageurs, de vérification des infrastructures et de prévention. L'objectif est d'assurer une présence humaine renforcée sur le réseau et de rendre le parcours des clients plus convivial. La sécurisation du réseau passe aussi par un important dispositif de caméras de surveillance, dont 6.000 caméras embarquées dans les véhicules et 3.450 en station.

Suite à la pandémie de Covid 19, les missions du personnel de sécurité de la STIB ont été temporairement réorientées vers le contrôle du respect des mesures sanitaires (distanciation sociale, port du masque...), en collaboration avec les services de police.

La sécurité sur le réseau passe aussi par la sensibilisation des utilisateurs des transports publics et des usagers de la route. La STIB poursuit donc ses campagnes « safety » pour insister sur les bons comportements à adopter dans les transports publics ou aux abords du réseau. Ces campagnes se déclinent sous forme d'affiches, de spots radios ou encore de vidéos, via les canaux classiques de diffusion mais aussi via les médias sociaux.

En 2020, pour rappeler aux voyageurs l'importance de respecter le signal de fermeture des portes, la STIB a lancé une campagne sur un ton humoristique. Parallèlement, elle poursuit ses campagnes de sensibilisation de ses conducteurs mais aussi des voyageurs et autres usagers de la route, afin qu'ils redoublent de prudence et d'attention à l'approche d'un tram. La campagne 2020 insiste également sur la distance de freinage des trams.

La STIB réaffirme aussi son soutien à Plan International, avec qui elle est associée dans le cadre de la sensibilisation contre le harcèlement sexiste, en mettant en vente des masques sur son site de vente en ligne, stibstore.

3.2.5 Intégration des dispatchings (Article 28)

Le Brussels Mobility Center ou centre régional intégré de Mobilité est destiné à regrouper progressivement les 6 dispatchings de la STIB (bus, tram, métro, Energy, Field Support et IT), réunis au sein de l'Operations Control Center (OCC), et de Mobiris (le centre de contrôle du trafic et des infrastructures de Bruxelles Mobilité), dans un bâtiment commun, situé au cœur de Bruxelles. Ce regroupement sur un seul site permettra d'améliorer la communication et la collaboration opérationnelle entre les différentes équipes.

En octobre, les premiers tests opérationnels débutent dans le nouveau centre névralgique de la STIB. Dans la nuit du 3 au 4 octobre, la supervision du réseau de métro par les équipes du Dispatching BUM Traffic, entièrement à partir du futur OCC, est un succès. Les tests des autres dispatchings de la STIB vont dès lors se succéder à l'OCC. Ils seront suivis du déménagement progressif des équipes, dès la fin des travaux de parachèvement du bâtiment.

3.2.6 Sécurité routière (Article 29)

Pour rappel, la convention élaborée en 2019 sur les aspects de sécurité routière a été signée en juin 2020.

De plus, vu la situation sanitaire et les mesures de confinement, un programme n'a pas encore été établi. Cependant des échanges ont eu lieu concernant des lieux à sécuriser :

- Gestion par feux du rond-point Loisirs,
- Sécurisation suite à une modification d'infrastructure liée au nouveau plan Bus : Pont de Luttre-Charroi et Fonsny-Angleterre.
- Carrefour Noyer-Brabançonne

Des demandes de données ont bien été faites par BM vers la STIB. Les données pertinentes ont bien été transmises.

BM a bien exploité les espaces de visibilité mis à disposition par la STIB. Cependant le montant de 150.000 euros n'a pas été atteint. En effet, suite à la situation sanitaire et aux confinements successifs, les campagnes de sécurité routière prévues ont pour certaines été annulées, et pour d'autre redirigées vers les réseaux sociaux.

La démarche à l'article 12 qui prévoit la sécurisation des voies de trams lors des traversées piétonnes et cyclables sera lancée en 2021.

En septembre, la STIB a également équipé deux de ces bus de systèmes anticollision. Ce test, réalisé en collaboration avec VIAS, l'Institut pour la sécurité routière, avait pour but d'évaluer les solutions proposées par les deux systèmes, via le feedback de chauffeurs-testeurs.

3.2.7 Politique environnementale et développement durable (Article 30)

3.2.7.1 Système de management environnemental (Article 30.1)

Engagement Article 30.1 « Système de management environnemental »

En 2020, la STIB obtient le renouvellement pour 3 ans de sa certification ISO 14001, par un organisme certificateur indépendant, pour l'ensemble de ses activités. Cette certification internationale a pour but d'inciter les entreprises à gérer l'impact de leurs activités sur l'environnement et à démontrer l'efficacité de leur système de gestion et d'amélioration continue, dans le respect de la conformité légale, et en tenant compte du contexte et des parties prenantes.

Aucune non-conformité n'a été détectée pendant les visites et entretiens des auditeurs. Parmi les nombreux points positifs : les clauses environnementales insérées dans les cahiers des charges pour les achats de bus hybrides et électriques, l'amélioration du système de gestion des fiches sécurité santé, le réseau de correspondants environnementaux engagés ou encore le déploiement d'une communication interne forte « Be STIB, Be Green », avec une identité graphique reconnaissable et la diffusion d'outils, comme des éco-cartes ou des « Toolbox environnement » pour le personnel des ateliers et garages.

La STIB travaille également avec la Labellisation « entreprise éco-dynamique » :

- Le site de l'Atrium a été labellisé (2 étoiles) en 2020
- Le dossier pour le site de Marconi a été soumis, la phase de vérification suivra en 2021
- Le dossier pour le site de MCH sera démarré en 2021.

3.2.7.2 Stratégie carbone et énergie (Article 30.2)

Dans sa Stratégie Carbone et Energie, la STIB s'engage, d'ici à 2030, à réduire de 40% les émissions de gaz à effet de serre directes et indirectes des voyages effectués sur son réseau (référence 2010 – gCO₂eq par place.km offerte). Le bilan carbone s'effectue tous les 3 ans. Le dernier bilan carbone datant de 2017, le prochain sera donc réalisé en 2021 sur l'année 2020, et non 2019 comme mentionné dans le Contrat de service public.

Performance énergétique

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

Entre 2018 et 2020, la performance énergétique de la STIB a progressé de 7,4%.

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, dont la configuration le permet, via le mécanisme de tiers investisseur, en privilégiant le programme SolarClick. Ce programme de la Région de Bruxelles-Capitale prévoit l'installation de 85.000 m² de panneaux photovoltaïques sur les toitures de bâtiments publics bruxellois.

En 2020, après les sites d'Ixelles et de Marconi (projet 100% STIB), c'est au tour du site Jacques Brel d'accueillir 1.959 panneaux. Ceux-ci permettent de couvrir environ 14% des besoins en électricité des bâtiments. Quant au site de Schaerbeek, l'installation de 120 panneaux permet de fournir en moyenne 9% des besoins en électricité du dépôt.

Pour l'ensemble de ses sites, la STIB dispose de 5.451 panneaux photovoltaïques, couvrant une superficie de 9.333 m2 et produisant annuellement entre 1.407 et 1.539 MWh. L'électricité ainsi produite par les panneaux de la STIB représente la consommation moyenne annuelle d'électricité de 402 à 440 ménages bruxellois. Cette production d'énergie renouvelable permet d'économiser entre 261 et 286 tonnes de CO2 par an. Ce qui contribue à la stratégie carbone de la STIB et à son objectif de réduction des gaz à effet de serre.

Des véhicules de plus en plus propres

La STIB poursuit le renouvellement et l'extension de sa flotte de véhicules (cf. détails dans la partie Investissements). Les bus électriques, hybrides et full électriques sont de plus en plus nombreux sur le réseau, ce qui démontre que la société de transport public se tourne résolument vers une technologie plus verte. Et elle ne s'arrêtera pas en si bon chemin, puisqu'elle a passé commande en 2020 pour la location d'un premier bus à hydrogène, qui circulera sur ses lignes avec des voyageurs dès l'été 2021. L'objectif est de pouvoir tester, en conditions réelles, ce mode de propulsion encore inconnu sur le réseau de transport public de la capitale.

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.

3.2.7.3 Bruits et vibrations (Article 30.3)

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

La STIB poursuit notamment les études prédictives « Bruit et Vibrations » et met en œuvre des préconisations antivibratoires (rails enrobés de caoutchouc, pose sur dalle flottante, ...) selon le planning de réalisation chantier de 2020. Une équipe chargée de la surveillance du réseau de surface effectue également une veille permanente sur l'ensemble du réseau.

Bruit

Traitement des nuisances liées aux voies de tram

- Voies meulées (km)	42,83
- Voies traitées avec systèmes antivibrations (km)	9,44
- Voies traitées avec systèmes caoutchouc surface (km)	14,96

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

Il n'y a pas eu de pic de pollution pour la période de référence 2020. La compensation pour la gratuité en cas de pic de pollution (Article 58.3) n'a donc pas été nécessaire.

3.3 Rôle sociétal et participation à la vie urbaine

3.3.1 Rôle sociétal (Article 31)

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

De la prévention et de la sensibilisation destinées aux jeunes

En collaboration avec l'ASBL GoodPlanet, la STIB mène, depuis 2018, une campagne pédagogique et ludique, baptisée « MobXadventure », à l'attention des élèves de 5e et 6e de l'enseignement primaire en région bruxelloise, tous réseaux confondus. Pour l'édition 2019-2020, 70 classes - soit environ 1.750 élèves – se sont engagées dans l'aventure. Malheureusement, en raison de la pandémie, la campagne a dû être écourtée en mars et plusieurs classes n'ont pas pu terminer leur parcours. Toutefois, 129 animations sur les 210 initialement prévues ont pu être réalisées.

Les animations « Tram safety », destinées à sensibiliser les élèves du primaire et du secondaire, ont pu être proposées à 14 classes - soit quelque 350 élèves - en janvier et septembre 2020. Ces animations visent à attirer l'attention des élèves sur la priorité du tram et les comportements de prudence à adopter à son approche.

De plus, en 2020 la STIB continue à soutenir les différents partenaires avec lesquels elle collabore pour mener à bien des actions de cohésion sociale auprès des jeunes. Ce fut le cas à Aumale avec l'ASBL Safa ou à Etangs Noirs et Osseghem avec l'ASBL Centrum West. Ce qui leur a ainsi permis de maintenir le contact avec les jeunes durant les périodes de confinement, de les soutenir dans leurs difficultés scolaires et de réinventer les liens sociaux à distance.

Mais cette période particulière a aussi fait naître de nouvelles initiatives d'inclusion sociale. Durant l'été, le bus de la STIB « Living together » se transforme en « Magic School Bus » sous l'impulsion de l'ASBL La J, en partenariat avec l'ASBL Geomoun. Durant 6 semaines, il s'installe dans différentes communes de la région bruxelloise, pour venir en aide aux jeunes en difficultés scolaires suite au confinement. Le projet s'est clôturé par une fête populaire, dans le respect des règles sanitaires, au cours de laquelle les jeunes ont pu présenter leurs travaux à la Première ministre Sophie Wilmès. Au total, 60 enfants, entre 10 et 14 ans, ont pu participer à ce projet de remédiation.

Intégration socio-professionnelle

La STIB a à cœur de jouer un rôle dans l'amélioration de l'intégration socioprofessionnelle de publics à besoins spécifiques : jeunes sans expérience professionnelle et sans diplôme de l'enseignement supérieur ainsi que les travailleurs porteurs d'un handicap.

En 2020, la STIB réitère sa collaboration avec Actiris. Une centaine de jeunes peu qualifiés ont pu acquérir une première expérience professionnelle auprès des agents multimodaux de la STIB. Cet accompagnement d'une durée d'un an permet à la STIB d'attirer et de former de nouveaux collaborateurs et aux jeunes agents de faire connaissance avec les réalités du monde du travail. Au terme de cette période, un entretien de réorientation leur donne la possibilité de postuler pour un emploi à durée indéterminée. Au total, 82 conventions de premier emploi (CPE) ont été conclues pour les fonctions d'agent multimodal.

Un des autres projets en cours est la mise en place d'un groupe de travail avec les organisations syndicales locales pour améliorer l'intégration des AMM juniors. Points abordés : amélioration du suivi pédagogique, découverte d'autres lieux et méthodes de travail, responsabilisation des agents, amélioration de l'onboarding et outboarding.

En matière d'emploi des personnes en situation de handicap, outre le fait que la STIB continue à replacer en interne son personnel qui doit changer de fonction pour raisons médicales, elle poursuit une collaboration avec DiversiCom (association œuvrant à l'intégration professionnelle des personnes porteuses d'un handicap). Cette collaboration fructueuse a donné lieu en janvier 2021 à la transformation d'un stage initié en 2019 en un CDI entre l'entreprise et un collaborateur en situation de handicap avec la création d'une fonction spécifique dans l'entreprise et prenant en compte ses compétences.

Afin de répondre à la pénurie de candidats techniciens, la STIB a conclu en 2018 un partenariat avec l'Institut Cardinal Mercier, en vue de lancer une formation d'agents de maintenance en électromécanique, destinée aux demandeurs d'emploi intéressés par les métiers techniques. La STIB a décidé de poursuivre l'expérience de septembre 2019 à septembre 2020.

L'« empowerment » des publics à besoins spécifiques et des collaborateurs

La crise sanitaire a eu des répercussions sur les actions que la STIB mène depuis plusieurs années, avec des partenaires spécialisés, pour répondre aux problématiques de société auxquelles elle est confrontée, dans le cadre de sa mission de transporteur public. Ces actions à l'attention des différents publics cibles (personnes en errance et grande précarité, jeunes en âge scolaire, personnes à mobilité réduite, etc.) ont dû s'adapter ou se réinventer.

Pour faire face à l'impact des mesures sanitaires édictées par le Gouvernement sur les personnes vivant en rue et en grande précarité, la STIB a renforcé ses collaborations tissées de longue date avec les acteurs du secteur social (Dune, Transit, Infirmiers de rue, le New Samusocial, la Croix-Rouge, Diogènes, Retour volontaire et vie précaire commune Anderlecht, Médecins du Monde), afin qu'ils puissent aller à la rencontre de celles-ci sur le réseau et les orienter vers des structures d'accueil et de soins adaptées.

La STIB a également confirmé son soutien au projet Médibus, porté par les ASBL Médecins du Monde et Dune. Ce dispositif mobile de première ligne permet d'aller à la rencontre des personnes les plus défavorisées, afin de leur offrir des soins médicaux et un suivi psycho-social. Médibus assure par ailleurs des permanences à l'attention des publics toxicomanes, dans un objectif de réduction des risques liés à la consommation (comptoir d'échanges).

Les distributions de repas dans la station Botanique par l'ASBL Opération Thermos se sont arrêtées brutalement le 13 mars 2020 avec l'annonce du premier confinement. Dix des 31 soirées programmées pour les bénévoles de la STIB n'ont donc pas pu avoir lieu. Un nouveau scénario en mode « Take away » a été imaginé pour la nouvelle saison et ainsi, garantir un repas chaud, chaque soir entre le 1^{er} novembre 2020 et le 30 avril 2021, aux personnes les plus démunies.

De plus, la STIB et Plan International Belgique ont décidé d'unir leurs forces pour lutter contre le harcèlement sexiste dans les transports publics bruxellois. Cette collaboration a notamment abouti au lancement d'une campagne, réalisée en collaboration avec de jeunes activistes de l'ONG.

En 2020, Plan International fait appel à deux dessinateurs belges – Philippe Geluck et Eva Mouton – afin de créer une gamme de masques exclusifs au profit de ses projets de lutte contre la propagation du Covid-19 en Afrique, Asie et Amérique Latine. La STIB décide de soutenir son partenaire en mettant en vente ces masques sur stibstore, son site de vente en ligne.

Réappropriation positive des espaces

Depuis de nombreuses années, la STIB met en place, en collaboration avec des partenaires locaux, des projets de réappropriation positive des espaces, pour lutter notamment contre les incivilités et le vandalisme dans et aux abords des stations. Outre les ASBL Safa et Centrum West, elle a pour partenaire l'ASBL Objectif qui occupe le « Bockael » dans la station Bockstael. L'association coordonne, dans cet espace mis à disposition par la STIB, différentes activités organisées par une série d'acteurs locaux (aide à la recherche d'emploi, ateliers du rire et de self-défense, ateliers créatifs pour les enfants, aide à l'obtention de la nationalité belge...). A l'arrêt de longs mois suite à la crise sanitaire, les activités ont pu progressivement reprendre en novembre 2020, dans le respect des normes sanitaires en vigueur.

En septembre, une nouvelle expo du Centre KANAL-Pompidou a pris place dans la station Yser. Elle met en valeur la réflexion créative de l'artiste suisse, John M. Armleder, en lien avec le lancement des travaux de transformation du garage Citroën en musée bruxellois dédié à l'art moderne, contemporain et à l'architecture.

3.3.2 Participation citoyenne (Article 32)

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

En 2020, la seconde phase du projet de nouveau tram à NOH (projet dénommé entre-temps « Move NOhW ») a débuté, à savoir l'étude d'aménagement. Lors de cette étude, les ambitions de communication et de participation se sont intensifiées, avec :

- La mise en place d'un nouveau panel de citoyens, élus par un système de votes. Ces 8 citoyens (riverains, commerçants, représentants d'associations, d'âge et de genre différents) participent activement à l'ensemble des nombreux groupes de travail (mobilité, environnement, communication, aménagement) qui permettent de coconstruire les plans avec les différentes parties prenantes (Ville, Région, STIB). Ils émettent des avis en tant qu'experts locaux et guident les choix.
- La mise en place d'une page Facebook relayant chaque semaine des informations sur l'avancée du projet.

- La mise en place d'un site internet (www.move-nohw.brussels) reprenant de façon transparente les présentations des différents Comités de Pilotage, la chronologie du projet, des actualités et surtout, une Foire Aux Questions très fournie et alimentée au fur et à mesure du projet en réponse aux interrogations des citoyens.
- Une enquête en ligne ayant pour vocation de sonder les usagers du quartier sur leurs souhaits d'aménagement et les grands principes à suivre dans la construction du nouveau visage de Neder-Over-Heembeek.
- Un focus donné à la place du Zavelput, ressortant dans l'enquête en ligne susmentionnée comme un point d'intérêt marquant pour les Heembeekoïses. Ici, nous proposons une construction de la programmation de la place par les citoyens. Trois réunions ont été organisées les 16, 23 et 27 mars 2021, dont une avec les commerçants, afin de définir les usages souhaités pour ce lieu central de NOH. Sur base de ce travail en séance, le bureau d'étude soumettra des esquisses qui feront l'objet d'un vote en ligne. Ce tronçon du trajet est donc totalement livré à l'avis des citoyens.
- Des initiatives complémentaires sont prévues et verront encore le jour en 2021.

Malgré la période sanitaire compliquée, les différents éléments repris ci-dessus montrent bien la créativité et la volonté que l'équipe projet (Ville, Région et STIB) met en œuvre afin de faire du projet MOVE NOhW un exemple à suivre en matière de communication, d'information et de participation citoyenne.

3.3.3 Participation à la vie urbaine (Article 33)

La STIB est un acteur important et visible de la vie urbaine. Elle s'engage et contribue à l'animation de la Région. Malgré la crise sanitaire voici quelques exemples qui ont pu voir le jour en 2020:

Voices of Brussels

Pendant la période de confinement où maintenir le contact entre les personnes est difficile mais plus que jamais essentiel, la STIB lance la campagne « Voices of Brussels ».

A partir du 16 avril, le bus électrique « Voices of Brussels » diffuse, via des haut-parleurs, les messages du public directement dans la rue, à l'adresse des destinataires. Les trajets du bus sont annoncés sur la page Facebook de la STIB. L'expéditeur ou l'expéditrice peut ainsi prévenir le ou les destinataires du jour et de l'heure de passage du bus.

Le bus « Voices of Brussels » a sillonné, durant 5 jours, les 19 communes bruxelloises pour délivrer environ 150 messages aux heureux destinataires. Il a parcouru plus de 250 km.

Cette belle initiative a été récompensée par plusieurs prix.

Voices of Christmas

A l'occasion des fêtes de fin d'année, le bus messenger de la STIB reprend du service. Baptisée « Voices of Christmas », l'action vise cette fois à diffuser des vœux aux Bruxellois de la part de leurs proches. Magie de la fête oblige, c'est sous forme de chants de Noël que les destinataires reçoivent les bons vœux. C'est grâce au concours enthousiaste de la chorale des « Petits Chanteurs du Collège Saint-Pierre » que les messages sélectionnés sont chantés et enregistrés.

Entre le 15 et 23 décembre, le midibus équipé de haut-parleurs sillonne les rues de Bruxelles à 4 reprises, diffusant 15 messages à chaque sortie.

Ce n'est pas tout. Les voyageurs de la STIB sont eux aussi baignés dans la magie de Noël. Les messages vocaux diffusés dans les véhicules pour annoncer le prochain arrêt se font en chantant, à certains arrêts de bus et de tram.

La STIB est arc-en-ciel

La STIB est, à l'image de Bruxelles, une entreprise diverse. Une diversité dont elle est fière et qui doit pouvoir se vivre sans crainte de jugement, qu'elle soit culturelle, genrée ou même sexuelle. Parce que ses valeurs prônent le vivre ensemble dans le respect des spécificités de chacun, la STIB s'est associée une nouvelle fois à la Belgian Pride.

Un bus articulé et habillé aux couleurs de la Belgian Pride a circulé dans les rues de la ville durant le mois de mai. Le site web de la STIB a pris une couleur arc en ciel via la présence d'un bandeau sur sa page de garde. Ce même bandeau se retrouve également sur la page Facebook de l'entreprise.



Solidaire avec le personnel hospitalier

A l'instar de la population qui applaudit, chaque soir, le personnel hospitalier, les Stibiens marquent aussi leur soutien aux médecins, infirmiers et infirmières mais aussi à tous leurs collègues qui sont sur le terrain malgré le confinement pour assurer l'offre de transports publics.

A bord de leurs véhicules d'intervention, ils actionnent leurs klaxons, leurs gyrophares et leurs sirènes pour saluer et remercier ses « héros du quotidien ».

Ils sont présents à 20 heures place Poelaert, place Royale, à Rogier face à l'hôpital Saint-Jean, devant la gare du Midi ou encore à Anderlecht, devant la Clinique Sainte-Anne Saint-Rémy, en signe de solidarité.

Evènements et manifestations (Article 33.2)

La Semaine de la Mobilité et le Dimanche sans voiture sont, chaque année, l'occasion pour le grand public de découvrir les coulisses d'un dépôt de la STIB. En 2020, la situation sanitaire pousse la société de transport public à se réinventer.

Si les transports publics sont gratuits et l'offre renforcée lors du Dimanche sans voiture, la STIB fait preuve de créativité, afin de trouver une alternative à sa traditionnelle journée portes ouvertes. Elle innove en proposant une visite virtuelle interactive du site de Haren.

Grâce à un lien accessible via le site internet de la STIB, le public accède à une visite virtuelle à 360° du dépôt de Haren. Tout au long de la visite d'une dizaine de minutes, le public découvre, presque comme s'il y était, les différents lieux et ateliers. La visite est aussi ludique : les internautes ont l'opportunité de participer à un jeu pour gagner des cadeaux, disponibles sur Stibstore, la boutique en ligne de la STIB.

3.3.4 Intégration de la dimension de genre (Article 34)

Le 9 mars 2020, la STIB a organisé la 4e édition du « Women Afterwork », à l'occasion de la journée internationale des droits des femmes. Des collaboratrices qui sont, par ailleurs, les figures de proue de campagnes ciblées de recrutement.

En novembre, trois collaboratrices de la STIB participent à la première table ronde digitale, organisée par l'association Womenpreneur-Initiative, qui promeut la place des femmes dans le monde des affaires, de la technologie, de l'innovation et de la société en général. En participant à la table ronde, l'objectif était de montrer que la STIB accorde une attention particulière à l'engagement des femmes et au maintien des talents féminins à tous les niveaux de l'entreprise.

L'offre des formations s'est étoffée via le lancement en pilote d'une nouvelle formation « gérer la diversité dans mon équipe » en 2020. Celle-ci sera proposée officiellement en 2021. Les thèmes comme le harcèlement sexiste et sexuelle et l'assistance aux victimes ont également été intégrés dans plusieurs formations en 2020.

La STIB a réalisé en 2020 une nouvelle analyse de genre, dans le cadre du gender mainstreaming, cette fois portée sur les investissements et les coûts liés aux bâtiments et infrastructures, en lien avec la coordination régionale en la matière.

La STIB a également préparé la mise en place d'actions pour contribuer au plan de lutte contre la violence faite aux femmes. Suite à la crise Covid, les réalisations concrètes ont toutefois été en grande partie reportées à 2021.

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

La STIB met son expertise à disposition des écoles pour établir et mettre à jour les fiches d'accessibilité multimodale des établissements scolaires, des entreprises de plus de 100 personnes, et des principaux événements, moyennant un financement régional spécifique. Durant l'année 2020, il y a eu moins de création de fiches d'accessibilité que les années précédentes :

- Plan de Déplacements Scolaires (PDS): aucune nouvelle école par rapport à 2019, au vu de la situation sanitaire actuelle. Les écoles inscrites en 2019 n'ont pas finalisé le PDS.
- Plan de Déplacement Entreprise (PDE) : il y a eu 10 nouvelles fiches en 2020 ce qui porte le nombre à 287 sites d'entreprises (en ce compris les fiches d'accessibilité de la STIB).

4 INVESTISSEMENTS

En 2020, la société de transport public a investi près de 337 millions d’euros dans le développement de son réseau.

4.1 Grands projets et investissements en 2020

Le Plan Directeur Bus se concrétise

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

Le réseau de tram poursuit son extension

Les travaux de prolongement de la ligne de tram 9 (Simonis-Arbre Ballon) jusqu’à la station Roi Baudouin se poursuivent en 2020. Après quelques semaines d’arrêt suite au confinement, le chantier redémarre début mai. Outre un site propre pour le tram, le projet, mené par Bruxelles Mobilité, prévoit un aménagement complet de l’espace public sur le tracé de la ligne, ainsi que le réaménagement du terminus Stade, afin de créer un pôle multimodal conjoint aux lignes 3 et 7 sur le plateau du Heysel. Ce qui facilitera les correspondances entre les trois lignes, tout en créant une véritable rocade au Nord de la ville. Plus d’info sur le site <https://mobilite-mobiliteit.brussels/fr/tram9>.

D’autres projets d’extension du réseau de tram sont en préparation. En 2020, le tracé de la nouvelle ligne de tram NOH est validé. Cette nouvelle ligne reliera Neder-Over-Heembeek au centre-ville. Le quartier de Neder-Over-Heembeek s’est considérablement développé ces 15 dernières années (logements, infrastructures collectives, services publics). Le tracé de la nouvelle ligne de tram permettra de relier ce quartier en plein essor à la place Rogier, tout en desservant une multitude d’infrastructures publiques (écoles, crèches, centres sportifs, hôpital militaire), de même que de très nombreux commerces et entreprises. La STIB introduira en 2021 la demande de permis d’urbanisme. Le début des travaux est prévu dans le courant de l’année 2022. L’inauguration de la nouvelle ligne de tram elle-même est annoncée pour l’automne 2024. Plus d’info sur le site <http://move-nohw.brussels/fr>

Premiers coups de pelle pour le métro 3

L’année 2020 est marquée par le lancement des travaux de construction de la future ligne 3 du métro. Dans une première phase, l’actuel axe de pré-métro Nord-Sud sera converti en métro. Le chantier de transformation de la station Albert, futur terminus sud de la ligne 3, démarre en août. En octobre, c’est du côté de la Gare du Midi, que le premier coup de pelle est donné pour la construction de la nouvelle station Toots Thielemans et les tunnels de liaison, qui permettront de transformer l’actuel axe de pré-métro. Après une série de travaux préparatoires, ce sont les premiers grands travaux d’excavation qui sont ainsi lancés. Ce chantier d’une ampleur inégalée au cours des dix dernières années fait l’objet d’un ambitieux plan d’accompagnement des riverains et commerçants, le Pacte Toots Thielemans.

De nouvelles balises sur les lignes 1 et 5

Le Programme de modernisation de l'axe de métro Est-Ouest, mis en service il y a plus de 40 ans, se poursuit en 2020. Mi-juin, de nouvelles balises et antennes font leur apparition sur les lignes 1 et 5. Ces dispositifs sont nécessaires à la mise en service de la nouvelle signalisation de sécurité.

En 2021, suite à l'arrivée sur le réseau des toutes nouvelles rames de métro M7, une partie des fonctionnalités de la nouvelle signalisation sera déjà opérationnelle.

La nouvelle signalisation, couplée à la livraison des nouvelles rames M7, permettra d'augmenter les fréquences de passage des métros. Lorsque les fréquences descendront de 2 min 30 à 2 minutes en heures de pointe sur l'ensemble de l'axe Est-Ouest en 2024, 7.000 places supplémentaires par heure seront ainsi créées. Les fréquences sur les lignes 2 – 6 passeront, elles, de 3 à 2 min 30, d'ici la fin de 2021. Ce qui équivaut à 4.000 places supplémentaires par heure.

En 2020, la STIB a poursuivi le renouvellement et l'extension de sa flotte:

Des bus plus nombreux et plus propres

Plusieurs projets d'acquisition de bus, équipés de nouvelles technologies de motorisation, sont en cours. En avril, la STIB passe une commande pour 128 bus hybrides standards, qui arriveront sur le réseau à partir de la mi-2021. Avec les 110 exemplaires déjà en service, la STIB disposera, au total, de 238 bus hybrides standards.

Parallèlement, la STIB développe sa flotte de bus hybrides articulés. Après une première commande de 141 véhicules, mis progressivement en service depuis mai 2019, le Conseil d'Administration passe, en 2020, une nouvelle commande pour 23 bus supplémentaires. La livraison est attendue pour la mi-2021. Ce qui permettra d'augmenter la capacité du réseau de bus de la STIB d'environ 6% par rapport à 2020, dans le cadre de la mise en œuvre du Plan Directeur Bus. Au terme des livraisons, la STIB disposera d'un total de 164 bus hybrides articulés.

A côté de ces véhicules hybrides, la STIB a déjà mis en service 7 Citybus électriques, 5 bus électriques standards et 25 bus électriques articulés.

90 « Trams Nouvelle Génération »

La STIB a fait l'acquisition de 90 trams « TNG » (Tram Nouvelle Génération). Malgré le ralentissement des activités dû à la crise sanitaire, l'assemblage du premier exemplaire débute en septembre 2020 dans l'usine de Alstom, à Vienne en Autriche. Après de multiples contrôles de qualité et divers tests, les deux premiers TNG feront leur apparition sur le réseau dans le courant du second semestre de 2021.

L'arrivée de ces 90 nouveaux trams, combinée au remplacement des trams les plus anciens, permettra d'accroître la capacité totale du parc de trams de la STIB d'environ 10.000 places, soit une augmentation de la capacité de 15%, au bénéfice de l'ensemble des voyageurs.

Livraison des 22 premiers métros M7

Afin de permettre une hausse de fréquences sur le réseau de métro existant et de disposer de nouveaux véhicules en prévision de la future ligne 3 du métro, dont les travaux se poursuivent aux abords de la Gare du Midi, la STIB a commandé 43 nouveaux métros M7. La livraison des 22 premières rames M7, construites dans l'usine de CAF au Pays basque, a commencé en 2020. Après les tests effectués sur le réseau, les premières rames seront progressivement mises en service en 2021. Les mises en services des 11 autres rames s'échelonneront jusqu'en 2022. Les 21 rames suivantes sont d'ores et déjà commandées.

Renouvellement des voies

Le confinement et l'arrêt momentané de certains chantiers n'ont pas empêché la STIB de mener à bien son programme de renouvellement des voies de tram. De nouveaux rails ont été notamment posés avenue Brugmann à Uccle, avenue de l'Hippodrome et rue de l'Aqueduc à Ixelles, au square Jules de Trooz à Bruxelles et, le long de l'itinéraire de la ligne 39, entre les arrêts Amitié et Ban-Eik.

Chaussée d'Alseberg, le remplacement des voies de la ligne de tram 51 par de nouveaux rails équipés d'un tapis antivibratoire, entre le Globe et la rue Vanderkindere, s'accompagne d'un réaménagement complet de la chaussée.

C'est également le cas à Laeken, place Bockstael et rue Fransman, où, après le renouvellement des voies de tram, la STIB collabore avec la Ville de Bruxelles dans le cadre du réaménagement de la place et des rues adjacentes.

L'année 2020 a aussi été marquée par la fin des travaux de réaménagement de la place Marie-José à Ixelles, dans la foulée du chantier de remplacement des voies de tram et des lignes aériennes le long de la place et du réaménagement de l'arrêt « Marie-José ».

L'Usine Centrale de la STIB a été particulièrement prolifique en 2020, puisqu'elle a produit 43 km de rails. Un record qui s'explique par l'ampleur de la rénovation de la ligne 39 vers Ban-Eik mais aussi par le prolongement de la ligne de tram 9 ou encore la construction du dépôt de métro Erasme.

4.2 Programmation des investissements (Articles 38-40)

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 semestriellement actualisé. La STIB a envoyé une proposition d'actualisation en juillet 2020 et a servi de base aux discussions budgétaires de la RBC sur les budgets 2020 actualisés et 2021. Cela a débouché sur une actualisation du PPI validée par le Gouvernement en décembre 2020.

4.3 Gestion des infrastructures (Article 42)

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

Concernant les réseaux ferrés, le plan décennal est mis à jour deux fois par an et régulièrement communiqué au Cabinet. En 2020, les renouvellements tram ont atteint 15km ce qui est beaucoup plus que les 10-12 que l'on réalisait par le passé, et qui est indispensable pour rattraper le retard lié à l'usure forte des rails tram. Les prochaines 5 années, ce rythme doit être maintenu.

4.3.2 Escalators et ascenseurs (Article 42.2)

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

Bilan de l'année 2020

1. Escalators (remplacement):

- De Brouckère Est-Ouest : 3 escalators
- Anneessens : 1 escalator
- Montgomery : 3 escalators
- Bockstael : 4 escalators
- Horta : 1 escalator

2. Ascenseurs (nouveaux)

- Madou : 1 ascenseur
- Clémenceau : 2 ascenseurs

4.3.3 Rénovation des stations (Article 42.3)

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

Le programme de rénovation des stations se poursuit, en 2020, avec la fin des travaux de rénovation de la partie métro des stations Alma et De Brouckère. Bruxelles Mobilité et la STIB ont intégré des aspects d'écoconstruction à tous les stades de rénovation de la station de Brouckère : de la conception du projet de rénovation à la mise en service de la station. La STIB a fait le choix d'inscrire le projet dans une démarche de certification environnementale BREEAM, une première pour une station de métro. Ceci porte notamment sur les aspects énergétiques (LED, lumière naturelle, économies d'énergie), de gestion de l'eau (éviter la surconsommation, détecter les fuites), de choix de matériaux non polluants...

L'année 2020 voit aussi le lancement du chantier de rénovation de la station Parc, qui sera rendue accessible aux personnes à mobilité réduite. Les travaux d'amélioration de l'accessibilité se poursuivent aussi dans les stations Clémenceau, Porte de Hal, Roodebeek, Arts-Loi.

Le début de l'ambitieux projet de rénovation de la station Gare Centrale est, quant à lui, programmé pour la fin de 2021.

4.4 Arrêts de surface (Article 44)

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

Le programme d'amélioration des arrêts a été présenté en Comité de Suivi de janvier 2020.

Grâce à plusieurs maîtres d'œuvre et malgré la crise sanitaire, 71 arrêts ont pu être aménagés en 2020 afin d'améliorer leur sécurisation, accessibilité et leur confort. 46 arrêts concernaient le bus, 24 le tram et 1 mixte :

Maîtres d'oeuvre	Nb arrêts
BM DPV	12
DITP/SSE	35
STIB	18
Communes	6

Dès 2019, la Cellule Assets Management & Maintenance de la STIB a pu s'agrandir et s'organiser. Elle est désormais responsable du cycle de vie complet des arrêts de surface et a pu étendre ses activités.

La catégorisation des arrêts à fin 2020 est la suivante : 20% d'arrêts idéaux, 65% d'arrêts basiques, et seulement 15% d'arrêts « limite ». Les 20% d'idéaux pourraient progresser davantage si la STIB arrive à placer plus d'abris, ce qui n'est pas toujours possible. Parfois il faut aussi attendre le placement des poubelles. Donc parmi les 65%, il y a aussi des arrêts accessibles, mais qui ne sont pas promus « idéaux » pour l'instant faute d'abri ou de poubelles.

Les arrêts temporaires font l'objet d'une attention accrue tant au niveau des études que dans la mise en œuvre, pour laquelle le projet d'arrêt en kit a été validé par le Conseil d'Administration, avec une première mise en œuvre espérée en fin d'année 2021.

4.5 Dépôts (Article 45)

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

Avec l'arrivée de nouveaux véhicules, la STIB doit adapter ses capacités de remisage et d'entretien et construire de nouveaux dépôts.

A Anderlecht, la finalisation des travaux d'aménagement du dépôt de bus « Petite Ile » (transformation des bureaux, agrandissement de la zone de garage et aménagement d'une remise intérieure) est en cours.

Tandis qu'une partie du dépôt Erasme est toujours en chantier, l'autre partie devient opérationnelle. Dans la nuit du 30 au 31 août 2020, la mise en service de la phase 1 du remisage préliminaire se concrétise avec l'arrivée de 3 rames Boa. Ce qui permet à la STIB de libérer de l'espace à Delta pour les nouvelles rames de métro M7, testées sur la voie d'essai et sur le réseau.

Sur le site de Haren, le Maintenance Center (cet atelier d'entretien centralisé) devient réalité en 2020, avec l'arrivée des équipes techniques de Petite Ile et des ateliers historiques de Belgrade, Cureghem et Birmingham.

Le Plan Directeur Dépôts et Ateliers est en voie de finalisation en 2020, avec la perspective de le valider début 2021.

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.

En 2020, un nouveau commerce a ouvert ses portes (Place Poelaert). Mais la crise sanitaire a eu d'importantes répercussions sur l'activité commerciale en station. Les surfaces commerciales représentent 5.493 m² (contre 6.235 m² en 2019) répartis en 56 magasins exploités (71 en 2019). En termes d'emplois, ces commerces occupaient fin 2020 quelque 297 ETP. Les enseignes présentes en station proposent une gamme variée de produits : boulangerie, supérette, bars à poissons, à jus ou encore à café, librairie...

Pour soutenir les commerçants présents dans les stations et limiter les fermetures suite à la crise sanitaire, la STIB a pris, en 2020, des mesures d'accompagnement pour un montant de plus de 2 millions d'euros, notamment en suspendant et en réduisant les redevances locatives. Les 2 solutions ont été appliquées pour l'ensemble des exploitations.

Grâce à ces mesures, la STIB pérennise les activités commerciales au sein des stations, activités qui participent au sentiment de sécurité des voyageurs et à la convivialité des lieux.

6 RELATIONS AVEC LES AUTRES ACTEURS

6.1 Gestion des travaux et des chantiers (Article 50)

Conformément à l'Article 19.3 du Cahier des Charges du 18 juillet 1996, la STIB est autorisée à demander au responsable de la perturbation une compensation financière pour les frais d'exploitation supplémentaires qu'elle a dû engager dans le cadre des déviations et adaptations des services. Les surcoûts encourus par la STIB font l'objet d'un suivi particulier dans le cadre du Comité de Suivi et sont pris en charge par la compensation pour les adaptations de l'offre provisoires prévue à l'Article 61.3. Pour l'année 2020, le montant indicatif de compensation s'élevait à 2.780,3 k€.

Le contexte 2020 a amené à une grosse diminution des coûts liés aux Travaux Publics, aux événements gratuits ou payants (et pas de Tour de France contrairement à 2019).

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

Type événement	Coût total	Coût dotation
Travaux publics	1.693.278,90 €	1.693.278,90 €
Travaux STIB-2013	674.875,94 €	- €
Travaux privés	74.747,88 €	6.354,75 €
Event - gratuit ou < 3.000 personnes	79.341,50 €	79.341,50 €
Event - payant et > 3.000 personnes	9.673,66 €	8.781,66 €
Partenariat B2B	26.061,38 €	- €
Fête de l'Iris	- €	- €
21 juillet	5.973,23 €	- €
Réveillon	- €	- €
Journée sans voiture	337.754,20 €	337.754,20 €
Total 2020	2.901.706,69 €	2.125.511,01 €
Dont Event exceptionnel :	Coût total	Coût dotation
Travaux dans le tunnel Léopold II	1.299.464,38 €	1.299.464,38 €
Travaux de voies avenue Brugmann (entre Marlow et Vanderkindere)	247.176,55 €	- €
Travaux dans la rue Fransman et sur la place Bockstael	46.391,66 €	- €
Travaux de voies avenue Delleur & square Marie-José	36.435,76 €	- €
Travaux de voies rue du Progrès	26.948,65 €	- €
Travaux STIB dans la station STUYVENBERGH - Coupure de la L.6 + navette métrobus	20.263,64 €	- €
Total	1.676.680,64 €	1.299.464,38 €

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

A noter que 2020 est la dernière année où des coûts pour les mesures d'accompagnement ont été prévus pour les travaux du tunnel Léopold II, ce ne sera plus le cas en 2021.

Accompagnement des chantiers

La STIB possède déjà une longue expérience dans l'accompagnement des riverains, commerçants et voyageurs durant ses grands chantiers. Dans le cadre des travaux de construction de la station Toots Thielemans (future ligne de métro 3), la STIB a franchi une étape supplémentaire en 2019, en signant un accord inédit avec le Gouvernement régional, Bruxelles Mobilité, hub.brussels, la Ville de Bruxelles et la commune de Saint-Gilles : le pacte Toots Thielemans. Sa gestion opérationnelle s'est poursuivie en 2020 visant à réduire autant que possible l'impact des travaux et d'en faire un chantier exemplaire autant que possible.

6.2 Événements et manifestations (Article 52)

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

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

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

Au vu de la crise sanitaire et de l'annulation de nombreux événements en 2020, aucune navette ni service de la STIB n'ont été utilisés. Néanmoins, il est toujours d'actualité de moderniser la formule Event Pass, afin de faciliter son utilisation et de séduire davantage de partenaires. A court terme, le code numérique utilisé pour bénéficier d'un ticket STIB est remplacé par un QR code. A plus long terme, une évolution serait la dématérialisation des tickets via l'usage du smartphone.

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

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

En 2020, l'utilisation de l'Open Data est restée stable par rapport à 2019 malgré la crise sanitaire, avec un volume de requêtes aux alentours de 200.000 par jour. Un travail préparatoire à l'ouverture de nos données a été entamé fin 2020 avec l'aide d'experts externes (Fabernovel). Une table ronde, incluant divers acteurs de la mobilité bruxelloise, a été organisée par la STIB pour identifier leurs besoins en terme de types de données et de fonctionnalités. Le projet d'une nouvelle plateforme Open Data, répondant davantage aux besoins des acteurs de la mobilité bruxelloise, sera déployé en 2021.

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

Les échanges de données entre la STIB et Bruxelles-Mobilité se font soit sur base structurelle comme par exemple pour le nombre annuel de voyages par station, soit à la demande en fonction des besoins exprimés, comme par exemple pour l'objectivation des vitesses commerciales par tronçon de voirie afin d'alimenter les décisions stratégiques sur les exceptions à prévoir pour la mise en œuvre de la Ville 30.

Les échanges sont réciproques. La STIB a notamment réalisé une étude de la présence en Région bruxelloise au cours de l'été sur base de données de téléphonie mobile transférées par Bruxelles Mobilité et mises en parallèle de données de fréquentation, étude qu'elle a ensuite partagée avec Bruxelles Mobilité. Des données provenant du modèle régional Musti ont été intégrées dans le modèle de la STIB.

En 2020, il y a eu beaucoup d'échanges d'informations relatives au suivi de l'évolution de la crise sanitaire et de ses impacts sur la mobilité. La STIB a envoyé sur base hebdomadaire les données concernant le suivi de la fréquentation de ses véhicules pour que Bruxelles Mobilité puisse l'intégrer à son rapport mensuel global de suivi des déplacements en période COVID.

La STIB a également fourni les données permettant à Bruxelles-Mobilité d'évaluer les aménagements provisoires COVID-19.

7 GOUVERNANCE ET GESTION D'ENTREPRISE

7.1 Principes de bonne gouvernance (Article 54)

Au 31 décembre 2020, la STIB comptait 9.843 collaborateurs (soit 9.624,5 équivalents temps plein), soit une augmentation de l'effectif de +4,5 % par rapport à 2019. Au cours de l'année, 884 nouveaux collaborateurs ont rejoint la société bruxelloise de transport public. Parmi ces nouvelles recrues, on retrouve une majorité de personnel de conduite et du personnel technique.

Ces engagements visent à remplacer les départs à la retraite. Ils permettent aussi à la STIB d'augmenter et d'améliorer l'offre de transport public à Bruxelles et de mener à bien les projets de développement du réseau.

Au vu des nombreux engagements prévus en 2021, la STIB devrait atteindre et même dépasser le cap des 10.000 collaborateurs et collaboratrices. Ce qui renforce encore sa position parmi les plus grands employeurs de la Région de Bruxelles-Capitale.

Pour la 6e année consécutive, la STIB a décroché la certification Top Employer 2020.

De plus en plus de femmes

Le nombre de femmes au sein de la STIB continue d'augmenter. Fin 2020, le pourcentage de collaboratrices atteignait 11,22% contre 11,18 % en 2019, 10,71% en 2018, 10,2% en 2017 et 9,8% en 2016.

Cette progression du nombre de femmes dans l'entreprise est le fruit des différentes actions lancées par la STIB. Elle mène une politique active visant à attirer davantage de futures collaboratrices : participation à des salons de l'emploi et des campagnes de recrutement ciblées, programme de cooptation, pour favoriser l'engagement de profils plus difficiles à trouver (collaboratrices mais aussi profils techniques (M/F) comme techniciens, bachelors techniques, ingénieurs, profils IT&Telecom...) par l'intermédiaire de membres du personnel.

Des initiatives récompensées

En 2020, la STIB est une nouvelle fois récompensée pour sa politique de diversité. Elle reçoit un « Belgian Diversity Award » de la part de l'association United Color of Belgium. La STIB a été choisie notamment car elle est l'une des rares entreprises dont la stratégie Diversité repose, entre autres, sur une meilleure répartition des personnes présumées allochtones en son sein.

Veiller au bien-être au travail

Améliorer le bien-être de ses collaborateurs est une préoccupation constante pour la STIB, a fortiori en période de crise sanitaire. Ce qui s'est notamment traduit par une distribution massive de matériel de protection et l'adoption de mesures spécifiques de prévention. Ce sont des millions d'articles qui ont été fournis au personnel: masques, gants, gels hydroalcooliques, kits de nettoyage, plexiglas... Un renforcement du nettoyage a été mis en place et de la désinfection des lieux de travail (avec une attention particulière pour les postes de conduite des véhicules).

La STIB a également adopté une série de mesures spécifiques, telles que la suspension de la vente à bord des véhicules, l'interdiction de la montée par la porte avant, la suspension du paiement en liquide dans les BOOTIK et KIOSK, les nouvelles possibilités de permutation des services par smartphone pour le

personnel de conduite, l'élargissement des plages-horaires pour les personnes travaillant en horaire souple, la fin du « flexdesk » ou encore la généralisation du homeworking pour toutes les fonctions qui le permettent.

La STIB a également multiplié les initiatives pour informer en continu son personnel des différentes règles et instructions concernant le Covid-19 mais aussi pour le soutenir et le rassurer en cette période difficile, par le biais d'affiches, notes de service, avis, lettre de la Direction générale, vidéos diffusées dans les lieux de travail et sur intranet, via une rubrique spécifique. Consciente des impacts psychologiques de la crise sanitaire, la STIB a tenu également à soutenir et rassurer le personnel. A cette occasion, elle a rappelé que, depuis de nombreuses années, différentes mesures d'accompagnement psychosocial ont été mises en place au sein de l'entreprise : une équipe de conseillers sociaux présente sur le terrain, une assistance aux victimes d'agressions et d'accidents et un service d'assistance psycho-sociale joignable 7/7j et 24/24h, par les collaborateurs et/ou les membres de leur famille proche.

L'année 2020 était aussi celle des élections sociales. A la STIB, elles ont été organisées les 19 et 23 novembre sur 18 lieux de travail. Période de Covid oblige, des mesures particulières ont été prises pour assurer la protection des collaborateurs. Une édition digitale en mode Covid : pour la première fois, le vote s'est déroulé de manière électronique pour tous les collaborateurs.

Former les collaborateurs

En plus de recruter du personnel supplémentaire, la STIB investit dans la formation de ses collaborateurs. Chaque année, ce sont des milliers d'heures de formation qui sont suivies par le personnel. En 2020, 432.254 heures de formation ont été dispensées à l'échelle de toute l'entreprise. Mais, crise sanitaire oblige, la STIB Academy a fait preuve de flexibilité, en accélérant la digitalisation de la formation.

Deux initiatives de la STIB Academy ont été récompensées par deux « Awards », l'un pour le « TaalPLANGues » et l'autre pour l'amélioration des compétences liées aux métiers de maintenance des bus.

Tout au long de la crise sanitaire, la STIB a proposé aussi un accompagnement à ses collaborateurs en télétravail, soit par la création de formations ad hoc, soit en digitalisant bon nombre des formations de son catalogue. Des formations telles que « Concentration et homeworking », « Rebondir en temps de Corona », « Manager à distance », « Les réunions Teams » ont vu le jour. Au total, 306 sessions ont pu être données en ligne. Elles ont totalisé 8.296 participations.

La fermeture temporaire des centres de formation a entraîné certains retards dans l'entrée en service de collaborateurs et de collaboratrices devant suivre un écolage à la conduite, par exemple. Mais, depuis la réouverture, les formations ont repris et les écolages se poursuivent dans le respect de mesures sanitaires strictes. Parmi les nouveautés, les conducteurs de métro peuvent désormais prendre place dans le poste de pilotage du nouveau simulateur M7.

En 2020, le nouveau modèle de leadership DRIVIN' STIB est progressivement implémenté dans l'entreprise. Véritable cadre de référence, ce modèle a vu le jour en 2019, après divers workshops en mode participatif, réunissant tous les niveaux hiérarchiques de la STIB.

Ce modèle permet aux responsables de mieux mobiliser et développer les compétences de leurs collaborateurs. Il sert également de support aux trajets et formations de développement du leadership, à garantir la cohérence, l'unité et la transversalité dans les trajets de développement pour toute la STIB.

Transparence et protection des données

La STIB veille à la protection des données à caractère personnel au sein de ses différents départements, en conformité avec le Règlement général sur la protection des données (RGPD). Des principes de gouvernance relatifs au respect de la vie privée ont été définis, afin d'assurer la cohérence au sein de toute l'entreprise. Tous les projets ayant un impact important sur les données à caractère personnel, comme par exemple l'application mobile, font l'objet d'une analyse d'impact, afin d'identifier les mesures de protection adéquates.

En 2020, l'équipe chargée de la protection des données a été renforcée, afin notamment d'assurer un meilleur accompagnement des collaborateurs et collaboratrices, invités à suivre un e-learning sur la protection des données.

La STIB a aussi mis à disposition sur son site internet une Déclaration de vie privée décrivant de manière détaillée et transparente les différents traitements de données qu'elle effectue. Cette déclaration a pour but d'informer au mieux les clients, les candidats au recrutement ou tout autre personne sur l'usage fait de leurs données, afin de leur permettre d'exercer leurs droits.

En matière de droits des personnes concernées, la STIB a reçu, en 2020, 164 sollicitations (exercices de droit, plaintes, questions de tiers). 78,90% de ces sollicitations concernaient le droit d'accès aux données. Il s'agit d'une augmentation de 50,4 % par rapport à l'année 2019. 96,75% des requêtes portant sur l'exercice d'un droit ont été traitées dans les délais légaux.

7.2 Élaboration du plan d'entreprise (Article 55)

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

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

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

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

En 2020, la STIB a lancé un nouveau programme pour améliorer l'efficacité opérationnelle et encore mieux maîtriser ses coûts, tout en garantissant la qualité du service à la clientèle.

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

Le programme a accusé un peu de retard suite à la crise Covid et à divers changements organisationnels mais l'étude prévue sur les fonctions de support a déjà été réalisée par un consultant externe. Cette analyse a permis à la STIB de se positionner par rapport à certains benchmarks et d'ainsi identifier des pistes d'amélioration à mettre en place.

8 FINANCEMENT

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

La dotation globale est calculée conformément aux dispositions du Titre VIII et à l'Annexe 6 du Contrat de service public 2019-2023. Le tableau suivant reprend les montants payés en 2020 ayant attiré aux prestations de l'année 2019 :

AB STIB (à partir de 2020)	Dotations liées au Contrat de service public	2020
	Dotation de fonctionnement (Article 58)	401.152
03.001.01.01.4610	Montant de base (Article 58.1)	397.780
03.001.01.02.4610	Incitants financiers (Article 58.2)	3.372
03.001.04.01.4610	Compensation pic de pollution (Article 58.3) Gains de productivité 2020-2023 (Article 56)	
	Dotation pour les tarifs préférentiels (Article 59)	60.652
03.002.03.01.1612	Dotation pour les tarifs préférentiels (Article 59)	60.652
	Dotation d'investissement (Article 60)	308.663
03.003.01.01.6611	Investissements classiques (Article 60)	97.551
03.003.04.01.6611	Grands projets d'investissements exceptionnels (Article 60)	211.112
	Dotation pour évolution de l'offre (Article 61)	39.002
03.004.04.01.4610	Programme de développement de l'offre 2019-2023 (61.1)	31.629
03.004.04.02.4610	Compensation de l'évolution de la vitesse client en surface (61.2)	
03.004.04.03.4610	Compensation pour les adaptations de l'offre provisoire (61.3)	2.780
03.004.04.04.4610	Compensation pour le transport PMR (taxibus) (61.4)	4.593
	Total	809.469

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 2019, et donc les montants payés en 2020, les bonus suivants (montants calculés sur base des annexes du Contrat de service public, indexation incluse) ont été pris en compte: Production kilométrique € 296.387, Qualité de service € 1.959.165 et Initiatives Qualité € 1.116.423.

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

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

Compensation de l'évolution de la vitesse client en surface (Article 61.2)

L'année 2020 s'est avérée très particulière avec la pandémie : une réduction drastique du trafic et de la congestion a provoqué une augmentation importante, mais non structurelle, de la vitesse client en surface des véhicules de la STIB.

Si on suit la formule de calcul de cette compensation cela veut dire que la STIB devrait compenser cette amélioration de vitesse en faveur de la Région.

Une discussion est encore en cours afin de tenir compte au mieux des circonstances très exceptionnelles de l'année 2020 en matière de vitesse des transports de surface.

8.2 Recettes propres

Suite aux mesures de confinement, le réseau de la STIB a connu, en 2020, une baisse importante de la fréquentation. Ce qui a eu des répercussions sur les recettes du trafic. Le manque à gagner se chiffre à 90 millions d'euros.

Les recettes publicitaires et les recettes de location sont également en diminution.

Système de tarification et évolutions tarifaires (Article 62.2)

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

Afin de rester un acteur clé dynamique et efficace dans l'écosystème de la mobilité bruxelloise, la STIB a déployé au 30 juin 2020 l'EMV (Europay, MasterCard and Visa), permettant à toute personne munie d'une carte bancaire NFC³ (carte soit de crédit, soit de débit) ou d'un smartphone NFC de se déplacer suite à une simple validation de sa carte/son smartphone sur un valideur dédié.

Le principe de base de la tarification EMV est que le niveau des prix soit similaire aux titres équivalents sur MOBIB. Les tarifs qui ont été lancés sur EMV sont le 1 voyage et le 1 jour STIB.

En parallèle au lancement de l'EMV, il a été nécessaire d'effectuer un changement dans la tarification de la desserte de l'aéroport. Cela a conduit à remplacer les anciens titres à la prestation Airport par des titres Go2City à utiliser pour se rendre de l'aéroport vers Bruxelles.

Enfin les titres 48h et 72h disponibles sur MOBIB ont été supprimés au regard du faible succès qu'ils connaissaient auprès des voyageurs.

En octobre 2020, un supplément de 0,50 € a été instauré pour les titres vendus sur support Ticket sans contact (ticket papier à puce jetable, non rechargeable et non recyclable) afin d'en limiter au maximum l'utilisation.

Stratégie Tarifaire à moyen terme

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

En 2019 et 2020, la STIB a travaillé à l'élaboration d'un document destiné à proposer au Gouvernement une stratégie tarifaire à un horizon temporel de 5 ans. Il est finalisé dans la première partie de 2021.

Cette stratégie :

- S'appuie sur une analyse des évolutions sociétales, en cours et à venir, et vise à intégrer les besoins qui en découlent. Y sont abordés les éléments contextuels sociétaux, de mobilité et

³ NFC est l'abréviation de Near Field Communication, une norme de communication standard pour la communication sans fil et sans contact. Une carte de banque avec fonction NFC fonctionne donc sans contact.

financiers. La crise sanitaire ayant fait son apparition au cours de l'élaboration de cette stratégie, les éléments en découlant et pertinents dans ce cadre sont également considérés.

- Veille à être alignée avec :
 - o les objectifs 'supra' de la Région (augmenter la part des modes durables, de la fréquentation, etc.) et de la STIB (améliorer le taux de couverture, exister dans la mobilité combinée, améliorer l'expérience client)
 - o Les obligations tarifaires du Contrat de service public

- Ambitionne de répondre aux enjeux suivants :
 - o Contribuer à l'équilibre financier de l'entreprise
 - o Assurer la multimodalité et l'interopérabilité
 - o Favoriser une indépendance vis-à-vis de la voiture personnelle
 - o Favoriser l'accès des jeunes aux transports en commun et les encourager à devenir des adultes à la mobilité responsable
 - o Personnaliser les tarifs pour refléter les habitudes de voyage
 - o Favoriser une relation fidèle et personnelle maximisant la clientèle, pour contribuer à augmenter la part de marché des modes durables (soit marche, vélo, transport public)
 - o Stimuler la découverte du transport public
 - o Garantir l'inclusion par une tarification sociale

Le document sera revu annuellement et s'articulera en deux parties :

- Des propositions implémentables à court terme (reprises dans le cadre de l'exercice tarifaire)
- Des éléments de vision à moyen terme à approfondir, dont les concepts et la faisabilité sont à étudier.

Cette mise à jour annuelle permettra de prendre en compte les évolutions du contexte dans lequel la STIB évolue, que ce soit au niveau des nouvelles technologies comme le transport à la demande ou les navettes autonomes, de l'écosystème ou encore du consommateur.

Activités à caractère commercial

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

Les recettes de location (4.849.000€) ont diminué (- 39,2 %) par rapport à 2019, notamment en raison de deux éléments :

- la crise du Covid-19, avec la chute de fréquentation de nos stations de Métro qui en a résulté ainsi que la fermeture de certains commerces pendant les différentes phases de confinement, a fortement affecté les redevances Metro Store Company;
- l'impact du départ d'Arcadis (08/2020).

Les recettes publicitaires (5.110.000€) diminuent également (- 32,7 %) par rapport à 2019 suite au ralentissement de l'activité économique et publicitaire lié à la crise sanitaire.

8.3 Principes de gestion financière

En plus d'adopter chaque année un budget prévisionnel en équilibre, la STIB a l'obligation de clôturer son exercice en équilibre en termes SEC 2010.

Au-delà de cette obligation d'équilibre reprise au CSP, le Gouvernement a exigé initialement que la STIB produise en 2020 un solde net de financement positif de 48,3 M€. Mais suite à la crise sanitaire, le solde net actualisé demandé a été négatif (-69,5 M€). Finalement, le solde net réalisé en 2020 était de -42 M€, ce qui est un résultat meilleur que prévu vu que l'impact Covid-19 a été moins mauvais qu'estimé. En effet, les recettes de trafic étaient plus importantes que budgétisé et il y avait certaines dépenses inférieures à ce qui était prévu lors de l'actualisation 2020 comme par exemple des formations, le transport des personnes à mobilité réduite, la masse salariale à cause de l'absentéisme 2^{ème} vague, etc.

8.4 Tableau des Investissements

Détails des investissements réalisés par la STIB en 2020.

PPI STIB	Actuals (YTD) Q4
METRO	103.799.721
PMM - L1-L5	42.357.530
PMM - L2-L6	1.293.463
Uitbreiding Metrolijn Noordstation - Bordet	10.743.907
Omvorming pré-metro naar metro Albert - Noordstation	18.316.008
Matériel Roulant	26.957.132
Révisions	4.131.681
TRAM	57.818.116
Matériel Roulant	2.392.032
Révisions	3.050.609
Dépôts	363.771
Extensions Réseau	8.555.874
Maintenance Réseau	43.455.830
BUS	55.698.825
Matériel Roulant	36.088.903
Révisions	15.630.499
Dépôts	3.979.423
AUTRES	119.251.822
Matériel Roulant	2.134.737
Ateliers / Bâtiments	39.155.458
Equipements divers	71.198.419
Roltrappen	6.763.208
TOTAL INVESTISSEMENTS STIB	336.568.484

L'année 2020 et la crise sanitaire ont démontré l'importance d'avoir un réseau de transport public performant et de grande capacité. C'est pourquoi, tout en continuant à transporter tous ceux qui en ont eu besoin, la STIB a poursuivi la mise en œuvre de ses grands projets. En 2020, la société de transport public a investi 337 millions d'euros dans le développement de son réseau.

Sur le budget initial de 1,418 milliard d'euros alloué par la Région de Bruxelles-Capitale à la mobilité en 2021, la STIB disposera de 945 millions d'euros de dotations, dont 419 millions d'euros d'investissements

pour le développement des transports publics et 58 millions d'euros (soit une augmentation de 19 millions) pour faire évoluer l'offre en 2021. Les voyageurs peuvent déjà en ressentir les premiers fruits dès cette année.

A plus long terme, pour permettre à la STIB de poursuivre la construction du réseau de demain - plus dense, plus efficace et encore plus accessible, le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale a prévu de consacrer, entre 2019 et 2028, 6,2 milliards pour le développement des transports publics à Bruxelles : nouvelles lignes de tram, prolongement du métro, achats de véhicules supplémentaires, construction de dépôts, etc.

9 COMITE DE SUIVI DU CONTRAT (Article 66)

Au cours de l'année 2020, le Comité de Suivi du Contrat de service public s'est réuni onze fois, les 21 janvier, 20 février, 30 avril, 11 mai, 11 juin, 29 juin, 17 septembre, 6 octobre, 22 octobre, 20 novembre et 10 décembre.

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

- Rapport annuel 2019 du CSP
- Indicateurs annuels
- Bonus (Production km, Qualité de Service, Initiatives Qualité,...)
- Initiatives Qualité
- Compensation pour adaptation de l'offre provisoire - Dotation pour événements et chantiers (article 61.3)
- Plan Annuel de l'Offre & Dotation de l'offre
- Programme AVANTI
- Programme d'amélioration des arrêts (Art 44)
- Référentiel de conception des stations de métro
- Mesure de la fréquentation sur base des validations MOBIB et coefficients d'usage
- Impact financier Covid
- Recettes 2019
- Ville 30
- Evolution de la fréquentation depuis la crise Covid
- Indicateur Parts modales (BM)
- Evolution de la fréquentation
- Vitesse commerciale
- Production Km
- Données Sales et voyages par ligne
- Intégration tarifaire
- Politique du genre
- Plan Directeur Bus
- Véhicules autonomes
- Etude technique des systèmes intelligents anticollisions pour le Bus