

INDICATEURS GÉNÉRAUX

Répartition du réseau par mode de transport* (en millions de voyages)

| | 2021 | 2020 |
|--------------|--------------|--------------|
| TOTAL | 273,8 | 244,2 |
| Méto | 96,3 | 87,6 |
| Tram | 90,1 | 86,2 |
| Bus | 87,2 | 70,3 |
| Taxibus | 0,1 | 0,1 |

* Dès le début de la crise sanitaire, il n'a plus été possible d'avoir recours à la méthode de référence pour estimer la fréquentation du réseau de la STIB. Dès la mi-mars 2020, la fréquentation du réseau a été comptabilisée sur la base du niveau de fréquentation mesuré par les compteurs automatiques, rapporté au nombre de voyages moyens effectués sur le réseau de la STIB avant la crise.

Production kilométrique réelle en service clients (en km-convois)

| | 2021 | 2020 |
|-----------------------------|-------------------|-------------------|
| TOTAL | 50.577.447 | 46.123.800 |
| Méto | 5.747.427 | 5.559.002 |
| Tram | 15.726.379 | 14.564.427 |
| Bus (réseau Noctis compris) | 28.056.824 | 25.180.092 |
| Taxibus | 1.046.817 | 820.279 |

Recettes du trafic voyageurs (en €)

| | | |
|--|----------------------|----------------------|
| TOTAL DES RECETTES | 218.329.012,3 | 213.554.295,5 |
| Recettes directes du trafic | 154.377.012,3 | 152.902.295,5 |
| Billets | 15.895.970,3 | 16.728.495,1 |
| Cartes | 26.631.481,3 | 20.479.604,0 |
| EMV* | 6.281.468,3 | |
| Abonnements scolaires | 5.593.911,5 | 7.063.645,0 |
| Abonnements généraux | 96.321.775,3 | 105.848.688,0 |
| Ristourne sur vente | -136.547,5 | -51.399,1 |
| Transport bpost - la convention s'arrête en 2020 | - | 76.738,8 |
| Taxibus | 248.432,6 | 189.536,3 |
| Divers (cartes d'un jour) | 1.891.873,7 | 1.417.477,1 |
| Droit d'usage | 1.565.110,5 | 1.019.949,2 |
| Events | 83.536,3 | 129.561,1 |
| Recettes indirectes du trafic | 63.951.999,99 | 60.652.000,0 |
| Dotations pour tarifs préférentiels | 63.951.999,99 | 60.652.000,0 |
| Recettes nettes du trafic/voyage | 0,80 | 0,87 |
| Coût de fonctionnement/voyage | 2,79 | 3,13 |
| Revenus commerciaux | | |
| Publicité | 5.960.178 | 5.110.146 |
| Locations | 5.586.026 | 4.848.836 |

* Nouveauté : ces données sont collectées à partir de 2021.

Nombre de titres vendus*

| | 2021 | 2020 |
|---|-----------|------|
| Nombre de titres à la prestation chargés sur cartes MOBIB | 2.400.000 | |
| Nombre de titres à la prestation payés avec EMV | 3.000.000 | |
| Nombre d'abonnement émis | 1.500.000 | |
| Nombre d'abonnements STIB scolaires émis | 171.909 | |
| Nombre d'abonnements Brupass scolaires émis | 13.296 | |

* Nouveauté : ces données sont collectées à partir de 2021.

Places-kilomètres réelles en service voyageurs (en millions)

Norme utilisée depuis 2006 de 4p/m²

| | 2021 | 2020 |
|----------------------|----------------|----------------|
| TOTAL | 9.427,7 | 8.831,8 |
| Métro | 4.052,6 | 3.918,5 |
| Tram | 3.039,4 | 2.826,8 |
| Bus (Noctis compris) | 2.325,2 | 2.078,3 |
| Taxibus | 10,5 | 8,2 |

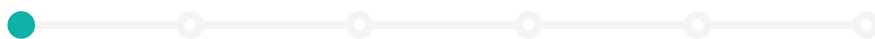
Vitesse commerciale planifiée en service d'hiver (en km/heure)

| MOYENNE HEBDOMADAIRE | | |
|---|------|------|
| Métro | 27,9 | 27,9 |
| Tram | 16,3 | 16,2 |
| Bus (hors Noctis) | 15,6 | 15,5 |
| VARIATIONS JOURNALIÈRES DU LUNDI AU VENDREDI | | |
| Métro | | |
| - Heures de pointe | 26,8 | 26,9 |
| - Heures creuses | 27,3 | 27,4 |
| - Soirée | 29,3 | 29,2 |
| Tram | | |
| - Heures de pointe | 15,6 | 15,6 |
| - Heures creuses | 16,0 | 16,1 |
| - Soirée | 17,8 | 17,6 |
| Bus | | |
| - Heures de pointe | 14,1 | 14,3 |
| - Heures creuses | 15,1 | 15,0 |
| - Soirée | 18,7 | 18,7 |

% de services certifiés

| | | |
|---|-----|-----|
| % DE SERVICES CERTIFIÉS 'NF SERVICE' | 100 | 100 |
| % DE SERVICES CERTIFIÉS ISO 9001* | 66 | 74 |
| % DE SERVICES CERTIFIÉS ISO 14001 | 100 | 100 |

* Pourcentage calculé sur la base des ETP présents dans les départements certifiés



Accessibilité

| | 2021 | 2020 |
|---|---------|--------|
| % DE VÉHICULES ADAPTÉS AUX PMR | | |
| Métro, véhicules à plancher bas | 100 | 100 |
| Tram, véhicules à plancher bas | 55,6 | 55,4 |
| Bus (hors Taxibus), équipés d'une rampe d'accès | 100 | 84,0 |
| NOMBRE DE LIGNES ACCESSIBUS | 54 | 39 |
| NOMBRE DE STATIONS DONT LES QUAIS SONT ACCESSIBLES AUX PMR | 50 | 49 |
| SERVICES SPÉCIFIQUES | | |
| Nombre d'assistances en stations de métro | 1.058 | 1.340 |
| Nombre de voyages effectués avec Taxibus | 138.426 | 98.774 |
| Nombre de libre-parcours pour personnes déficientes visuelles | 480 | 1.769 |
| Nombre de cartes 'Accompagnateur gratuit' | 267 | 1.055 |

Taux de disponibilité des escalators et ascenseurs (en %)*

| | | |
|------------------|--------|--------|
| Ascenseurs | 97,60% | 98,90% |
| Escalators | 96,24% | 96,84% |

(*): conformément à la définition « pourcentage des voyageurs ayant reçu un service conforme »

Lutte contre la fraude

| | | |
|--|-----------|-----------|
| Nombre de voyageurs contrôlés | 546.804 | 354.735 |
| Nombre de PV | 50.166 | 21.889 |
| Taux de fraude apparent | 9,17% | 6,17% |
| Montant des surtaxes encaissées (en €) | 3.491.269 | 2.589.508 |

Verbalisation des véhicules stationnés en infraction

| | | |
|---|-------|-------|
| Procès-verbaux rédigés | 4.806 | 4.800 |
| Enlèvements des véhicules en infraction | 46 | 32 |