

INDICATEURS GÉNÉRAUX

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

	2020	2019
TOTAL	244,2	427,5
Méto	87,6	163,0
Tram	86,2	154,1
Bus	70,3	110,3
Taxibus	0,1	0,2

* 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 mi-mars, la fréquentation du réseau a été comptabilisée sur 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)

	2020	2019
TOTAL	46.123.800	48.284.596
Méto	5.559.002	5.796.114
Tram	14.564.427	15.862.136
Bus (réseau Noctis compris)	25.180.092	25.593.700
Taxibus	820.279	1.032.646

Recettes du trafic voyageurs (en €)

	2020	2019
TOTAL DES RECETTES	213.554.295,5	285.787.871
Recettes directes du trafic	152.902.295,5	225.135.871
Billets	16.728.495,1	36.384.181,5
Cartes	20.479.604,0	40.789.524,2
Abonnements scolaires	7.063.645,0	7.319.170,3
Abonnements généraux	105.848.688,0	131.306.717,7
Ristourne sur vente	-51.399,1	-33.010,7
Transport B-Post	76.738,8	485.278,3
Taxibus	189.536,3	265.971,4
Divers (cartes d'un jour)	1.417.477,1	5.536.077,5
Droit d'usage	1.019.949,2	2.022.880,0
Events	129.561,1	1.059.080,7
Recettes indirectes du trafic	60.652.000	60.652.000
Dotations pour tarifs préférentiels	60.652.000	60.652.000
Recettes nettes du trafic/voyage	0,87	0,67
Coût de fonctionnement/voyage	3,13	1,69
Revenus commerciaux		
Publicité	5.110.146	7.594.082
Locations	4.848.836	7.973.252

Places-kilomètres réelles en service voyageurs (en millions)Norme utilisée depuis 2006 de 4p/m²

	2020	2019
TOTAL	8.831,8	9.185,5
Méto	3.918,5	4.077,8
Tram	2.826,8	3.050,7
Bus (Noctis compris)	2.078,3	2.046,7
Taxibus	8,2	10,3

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

Méto	27,9	27,9
Tram	16,2	16,1
Bus (hors Noctis)	15,5	15,7

VARIATIONS JOURNALIÈRES DU LUNDI AU VENDREDI**Méto**

- Heures de pointe	26,9	26,9
- Heures creuses	27,4	27,4
- Soirée	29,2	29,2

Tram

- Heures de pointe	15,6	15,4
- Heures creuses	16,1	15,9
- Soirée	17,6	17,5

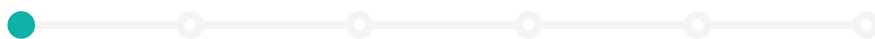
Bus

- Heures de pointe	14,3	14,5
- Heures creuses	15,0	15,2
- Soirée	18,7	19,0

% de services certifiés

% DE SERVICES CERTIFIÉS 'NF SERVICE'	100	100
% DE SERVICES CERTIFIÉS ISO 9001*	74	71
% DE SERVICES CERTIFIÉS ISO14001	100	100

* Calculé sur base des ETP présents dans les départements certifiés



Accessibilité

	2020	2019
% 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	84,0	84,0
NOMBRE DE LIGNES ACCESSIBUS	39	25
NOMBRE DE STATIONS DONT LES QUAIS SONT ACCESSIBLES AUX PMR	49	48
SERVICES SPÉCIFIQUES		
Nombre d'assistances en station de métro	1.340	2.822
Nombre de voyages effectués avec Taxibus	98.774	147.656
Nombre de libre-parcours pour personnes déficientes visuelles	1.769	1.759
Nombre de cartes 'Accompagnateur gratuit'	1.055	1.112

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

Ascenseurs	98,90	98,62
Escalators	96,84	96,98

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

Lutte contre la fraude

Nombre de voyageurs contrôlés	354.735	1.311.448
Nombre de PV	21.889	71.455
Taux de fraude apparent	6,17%	5,45%
Montant des surtaxes encaissées (en €)	2.589.508	4.628.191

Verbalisation des véhicules stationnés en infraction

Procès-verbaux rédigés	4.800	7.621
Enlèvements des véhicules en infraction	32	38