

INDICATEURS GÉNÉRAUX

Nombre de voyages (en millions)

	2019	2018
TOTAL	433,5	417,6
Cartes 1 voyage	18,1	16,9
Cartes 5 voyages	1,4	1,4
Cartes 10 voyages	31,2	30,6
Cartes 1 jour	3,3	3,0
Abonnements scolaires	103,2	98,2
Abonnements généraux	272,7	265,2
Events	3,3	2,1
Taxibus	0,2	0,1
B-Post (+ contrats divers)	0,1	0,1

Répartition des voyages (en %)

	2019	2018
TOTAL	100	100
Cartes 1 voyage	4,18	4,05
Cartes 5 voyages	0,32	0,33
Cartes 10 voyages	7,20	7,33
Cartes 1 jour	0,76	0,72
Abonnements scolaires	23,80	23,52
Abonnements généraux	62,91	63,51
Events	0,76	0,50
Taxibus	0,05	0,02
B-Post (+ contrats divers)	0,02	0,02

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

	2019	2018
TOTAL	433,5	417,6
Métro	165,3	147,1
Tram	156,2	165,5
Bus	111,8	104,8
Taxibus	0,2	0,1

Répartition du réseau par mode de transport (en millions de voyages) avec la nouvelle méthode de calcul*

	2019	2018
TOTAL	427,5	409,8
Métro	163,0	144,4
Tram	154,1	162,5
Bus	110,3	102,9
Taxibus	0,2	0,1

* Conformément au contrat de service public 2019-2023, une nouvelle méthode d'estimation de la fréquentation du réseau de la STIB - basée sur les validations des titres - a été mise en place depuis le 01/01/2019 et sera désormais la référence.

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

	2019	2018
TOTAL	48.284.596	46.661.042
Métro	5.796.114	5.655.280
Tram	15.862.136	15.285.744
Bus (réseau Noctis compris)	25.593.700	24.859.567
Taxibus	1.032.646	860.451

Recettes du trafic voyageurs (en €)

TOTAL DES RECETTES	285.787.871	276.417.243
Recettes directes du trafic	225.135.871	215.765.243
Billets	36.384.181,5	34.238.115,3
Cartes	40.789.524,2	39.906.872,2
Abonnements scolaires	7.319.170,3	6.928.611,0
Abonnements généraux	131.306.717,7	126.028.556,4
Ristourne sur vente	-33.010,7	-58.193,4
Transport B-Post	485.278,3	489.978,7
Taxibus	265.971,4	207.558,8
Divers (cartes d'un jour)	5.536.077,5	5.030.370,3
Droit d'usage	2.022.880,0	2.294.791,1
Events	1.059.080,7	698.582,2
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	0,67	0,66
Coût de fonctionnement/voyage	1,69	1,41
Revenus commerciaux		
Publicité	7.594.082	7.190.365
Locations	7.973.252	7.342.186

Places-kilomètres réelles en service voyageurs (en millions)

Norme utilisée depuis 2006 de 4p/m²

	2019	2018
TOTAL	9.185,5	8.877,1
Métro	4.077,8	3.976,4
Tram	3.050,7	2.931,6
Bus (Noctis compris)	2.046,7	1.960,5
Taxibus	10,3	8,6

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

MOYENNE HEBDOMADAIRE

Métro	27,9	28,0
Tram	16,1	15,9
Bus (hors Noctis)	15,7	15,9

VARIATIONS JOURNALIÈRES DU LUNDI AU VENDREDI

Métro

- Heures de pointe	26,9	26,9
- Heures creuses	27,4	27,6
- Soirée	29,2	29,4

Tram

- Heures de pointe	15,4	15,3
- Heures creuses	15,9	15,6
- Soirée	17,5	17,2

Bus

- Heures de pointe	14,5	14,8
- Heures creuses	15,2	15,3
- Soirée	19,0	19,1

% de services certifiés

% DE SERVICES CERTIFIÉS 'NF SERVICE'	100	100
% DE SERVICES CERTIFIÉS ISO*	71	73

* Calculé sur base des ETP présents dans les départements certifiés

Accessibilité	2019	2018
% DE VÉHICULES ADAPTÉS AUX PMR		
Métro, véhicules à plancher bas	100	100
Tram, véhicules à plancher bas	55,4	55,4
Bus (hors Taxibus), équipés d'une rampe d'accès	84,0	81,0
NOMBRE DE LIGNES ACCESSIBUS	25	16
NOMBRE DE STATIONS DONT LES QUAIS SONT ACCESSIBLES AUX PMR	48	47
SERVICES SPÉCIFIQUES		
Nombre d'assistances en station de métro	2.822	2.116
Nombre de voyages effectués avec Taxibus	147.656	108.596
Nombre de libre-parcours pour personnes déficientes visuelles	1.759	1.661
Nombre de cartes 'Accompagnateur gratuit'	1.112	1.707

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

Ascenseurs	98,62	98,98
Escalators	96,98	96,36

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

Lutte contre la fraude

Nombre de voyageurs contrôlés	1.311.448	1.175.427
Nombre de PV	71.455	61.957
Taux de fraude apparent	5,45%	5,27%
Montant des surtaxes encaissées (en €)	4.628.191	4.273.653

Verbalisation des véhicules stationnés en infraction

Procès-verbaux rédigés	7.621	7.888
Enlèvements des véhicules en infraction	38	56