



.brussels 



En guise d'introduction



Arrêt Poelaert



.brussels





Rapport d'activité 2024

402
Millions de voyages

52,8
millions de
km parcourus

10.550
collaborateurs
et collaboratrices

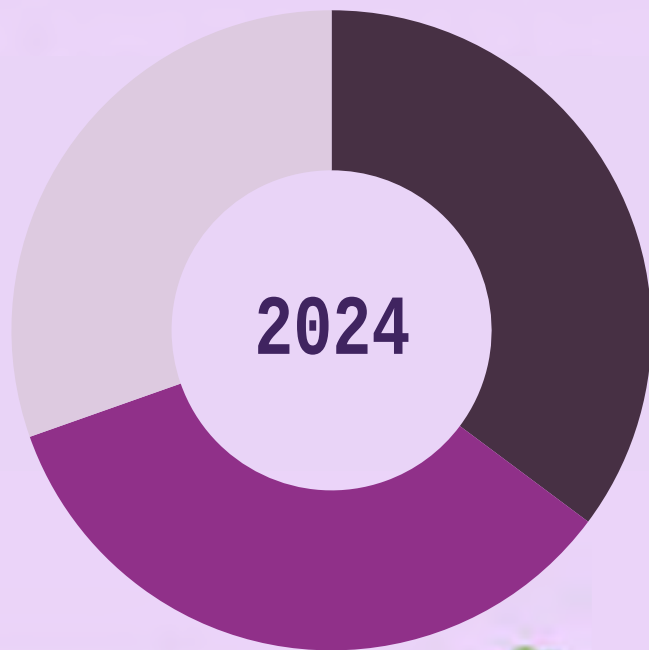
7,2
de satisfaction
de la clientèle

1.357
véhicules

85
lignes

Bienvenue





Répartition des voyages
par mode

- Tram 35,2%
- Métro 34,4%
- Bus 30,4%

Indicateurs spécifiques

- 1 1550 assistances en station
- 2 1682 accompagnateurs gratuit
- 3 1962 contrats pers. déf. visuelle
- 4 207.561 voyages TaxiBus
- 5 96% ponctualité TaxiBus

Le réseau évolue



.brussels 



Accessibus et AccessiTram, une information adaptée

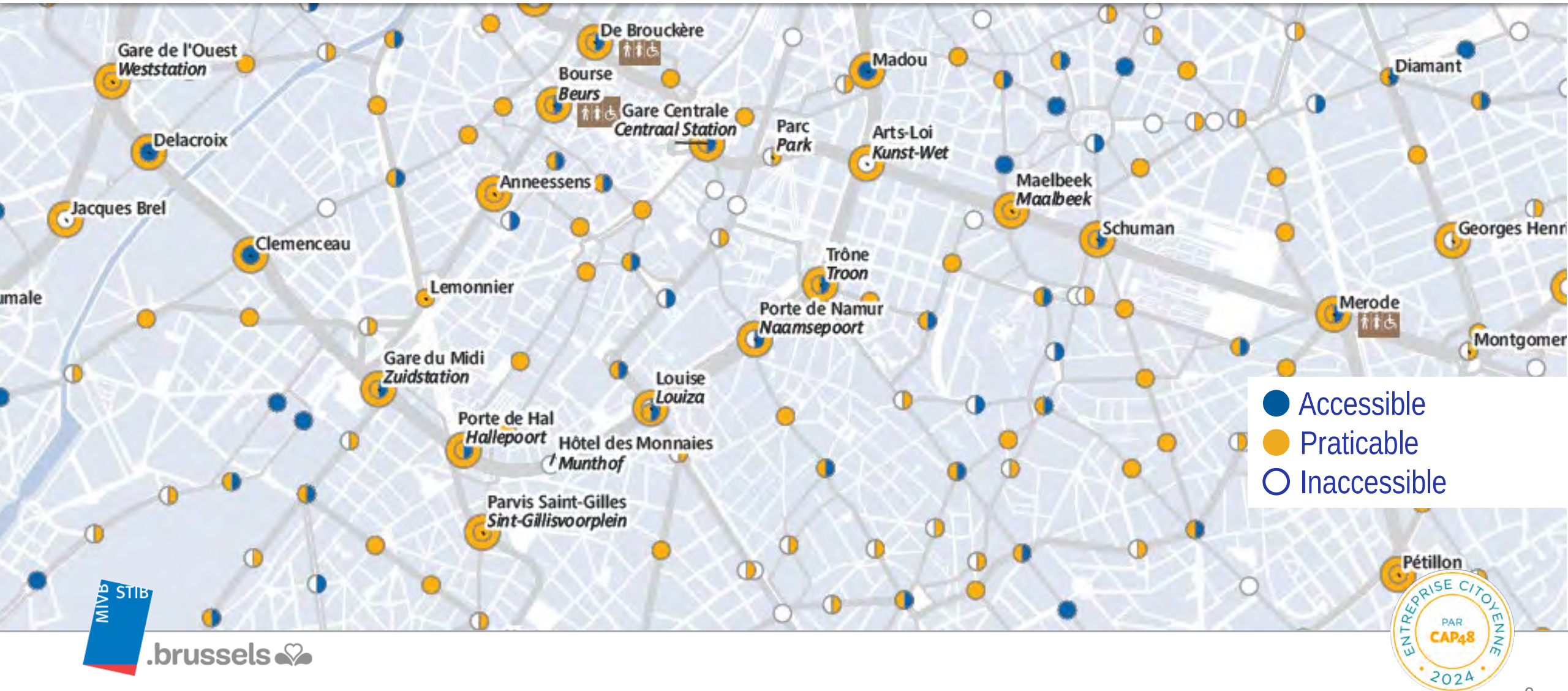


Accessible : intègre les critères les plus sévères, y compris les éléments podotactiles.



Praticable : permet le passage mais nécessite soit une aide soit une capacité à s'affranchir de problèmes ponctuels.

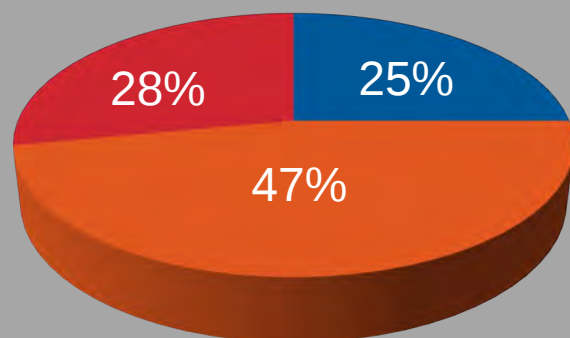
De plus en plus de solutions concrètes apparaissent



Un réseau bien **praticable** de plus en plus **accessible**



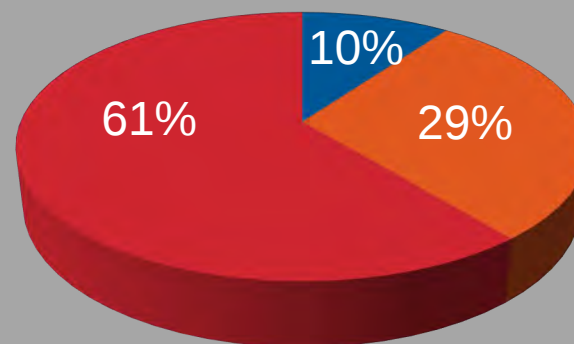
AccessiBus
~75% des arrêts de surface



■ Accessibles ■ Praticables
■ Inaccessibles



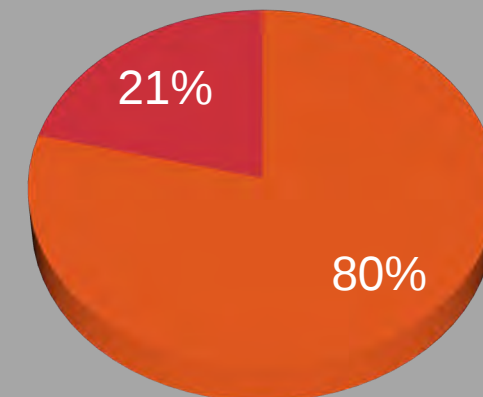
AccessiTram
~25% des arrêts de surface



■ Accessibles ■ Praticables
■ Inaccessibles



Stations équipées
d'ascenseurs



■ Praticables
■ Inaccessibles

Les efforts doivent être maintenus, c'est utile pour les clients !



Station Gare du Nord

L10 vers NOH, tout un quartier devient accessible



Marquage des milieux de quais, amélioration du confort



Station Schuman

Installation en 2024	Installations antérieures
----------------------	---------------------------

Louise	De Brouckère
Madou	Bourse
Simonis (Tram)	Schuman
Albert	Roodebeek
Porte de Namur	Jacques Brel
	Anneessens
	La Roue
	Clémenceau
	Porte de Hal
	Arts-Loi

Mise à jour des éléments podotactiles



Station Roodebeek

La flotte évolue



.brussels 



220 trams T3000/T4000 ont été adaptés



Arrêt Dockx

La rampe en libre-service peut être manipulée par tout le monde



Les 90 TNG commandés, plus accessibles que jamais

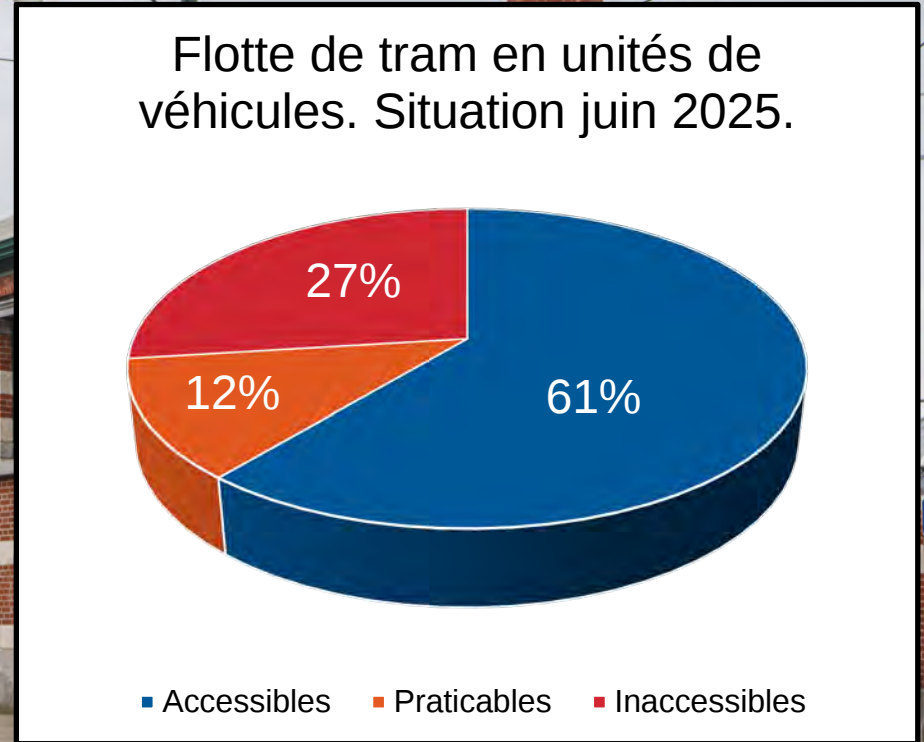


Arrêt Gare de l'Ouest

.brussels



Reste ces vieux trams qu'on aimerait tant donner au musée...



106 nouveaux bus sont déployés progressivement

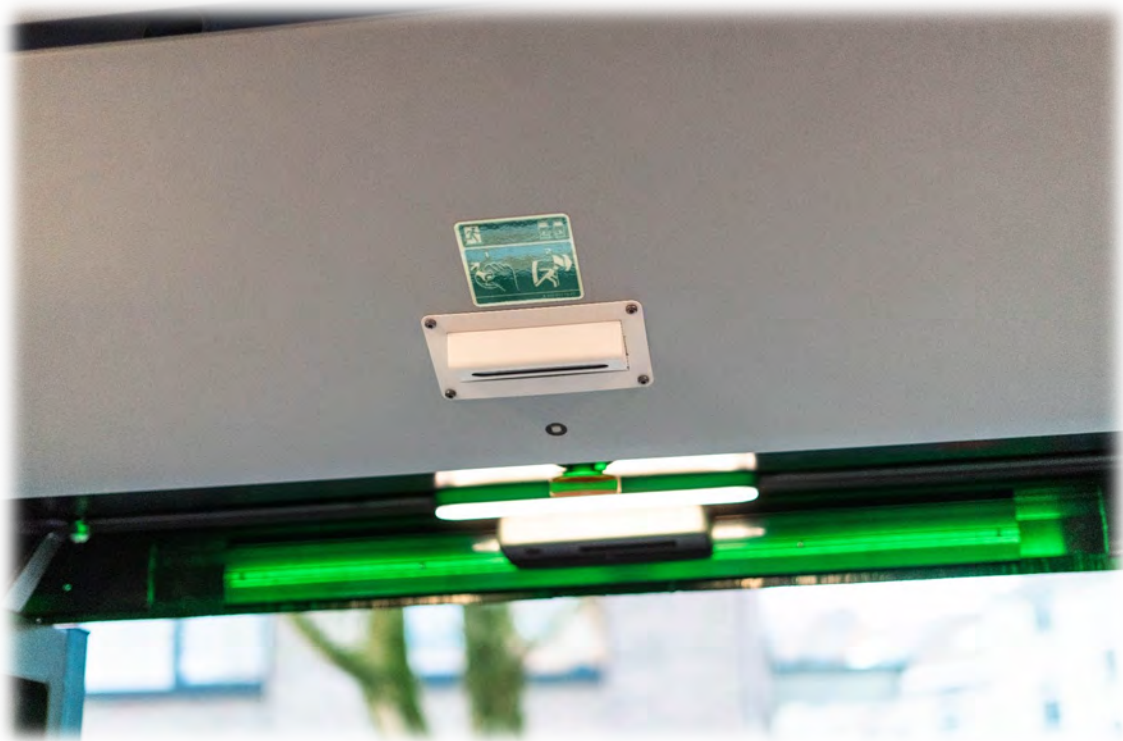


Arrêt Bourse

Leur conception est basée sur les besoins des utilisateurs







M7 : quand autonomie et inclusion riment avec confort



Des emplacements confortables et sécurisants



Un aménagement varié dans toute la rame



La hauteur de plancher identique à celle des quais



Station Schuman

L'information évolue

Pas seulement pour les
personnes en fauteuil !



.brussels 



Le site internet accessible et labellisé



Niveau d'accessibilité:
WCAG 2.2 AA

Dernier audit : 13-01-2025



.brussels

Navigation bar: Acheter, Voyager, Support Client, Search, Se connecter, Français

Bougeons Bruxelles

Temps réel et horaires

Tous Métro Tram Bus

1	2	4	5	6	7	8	9	10	12	13	14
17	18	19	20	21	25	27	28	29	33	34	35
36	37	38	39	41	42	43	T44	45	46	47	48
49	50	51	52	53	54	55	56	58	59	60	61
62	63	64	65	66	69	71	72	73	74	75	76

Un trajet dans Bruxelles ?
On vous y emmène !

De | Départ

À | Arrivée

Aujourd'hui | 22:31

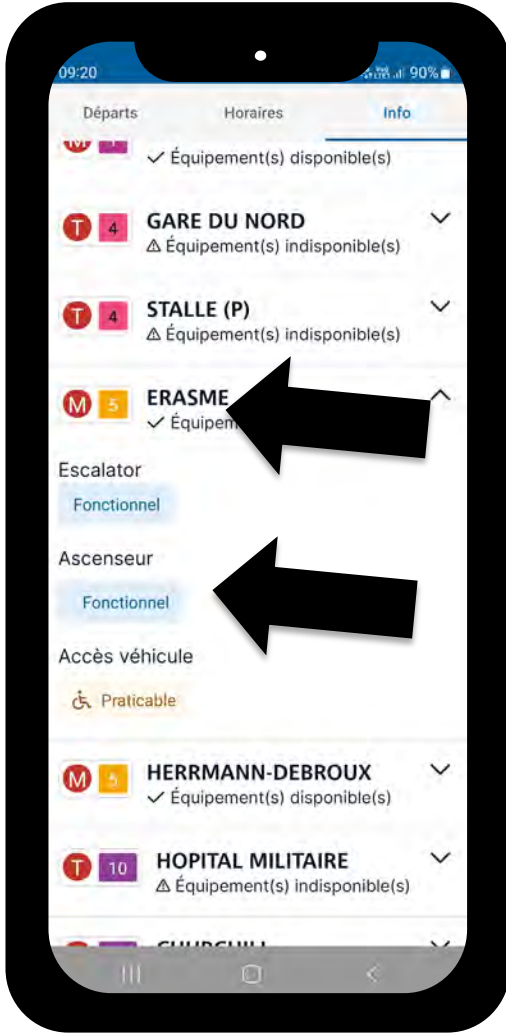
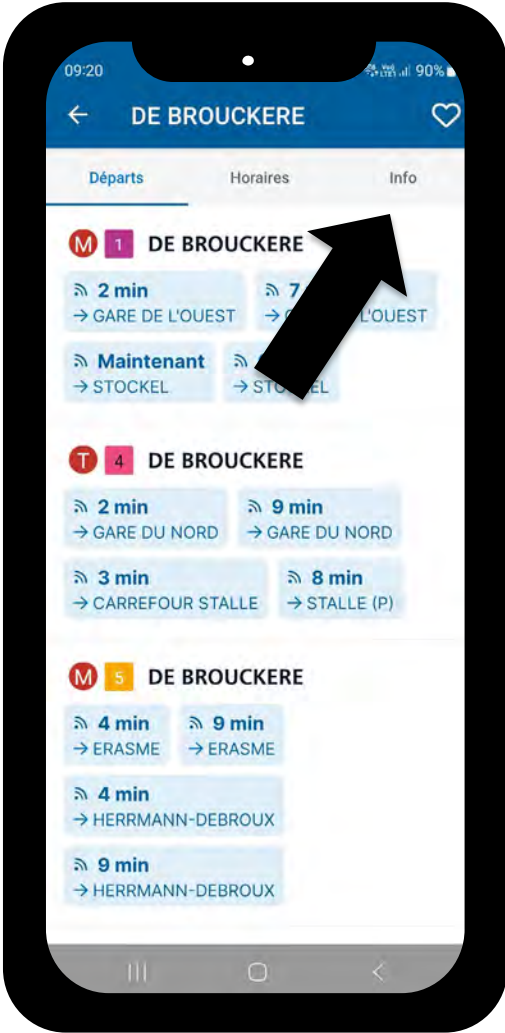
Calculer l'itinéraire

Info trafic

Voir les détails



L'application mobile donne l'information la plus précise



Tous les guichets sont équipés d'une boucle à induction (BIM)





← 2 place de la Monnaie Munt

Weststation Gare de l'Ouest Erasme Erasmus

↓



Transport pour tous, une nouvelle rubrique dans les news



STIB MIVB .brussels

Accueil

Vos événements du mois de juin

Et comment vous y rendre

Au mois de juin, Bruxelles enchaîne les événements festifs ! Entre le **Gay Haze & Spek Weekender du Listen Festival** à Buda BXL et **Couleur Café** au parc d'Osseghem vous aurez toutes les occasions de vous détendre.

Faites-vous plaisir sans stress grâce aux navettes offertes et au paiement sans contact.



Couleur Café veille à offrir un **festival inclusif et accessible**. Des espaces aménagés et des bénévoles sont prévus pour accompagner **les personnes à mobilité réduite**. [Retrouvez toutes les infos d'accessibilité sur le site du festival.](#)

Amélioration continue des automates

- Abaissement des langues sur l'écran de veille ;
- Ajout de pictogrammes sur les moyens de paiement.
- Simplification de la procédure d'octroi du libre-parcours "personne déficiente visuelle"



La STIB s'implique aux côtés de ses clients



Une information plus rapide et plus précise en cas d'incident



L'humain évolue

Lancement d'un module spécial de formation continue



Sensibiliser ou « 100 fois sur le métier... »



claire où il est préférable de rentrer avec un fauteuil roulant (ou une poussette). Ces trois exemples ne donnent pas une image complète de toutes les initiatives mais illustrent le fait que l'attention portée à l'accessibilité profite, dans les faits, à tous les voyageurs.

UN SITE WEB DANS LES RÈGLES DE L'ART
Pour le nouveau site de la STIB, l'accessibilité a été un critère important. Une obligation en vertu d'une ordonnance bruxelloise, une opportunité pour une convivialité maximale. Au préalable, le CaWaB (Collectif Accessibilité Wallonie Bruxelles) a donné son input lors d'un workshop. L'accessibilité du site pour les personnes ayant une déficience visuelle, auditive ou motrice a été prise en compte dès la phase de conception. Le développement a suivi des normes strictes (Web Content Accessibility Guidelines, WCAG).

AnySurfer grâce à ces initiatives et après seulement deux audits, confirmant qu'il est conforme aux directives d'accessibilité (WCAG).

« L'accessibilité numérique n'est pas une tâche facile », affirme Monika Rachul, Product Owner Digital Marketing, qui a contribué à orienter le projet dans la bonne direction. « Il y a de nombreux petits points d'attention comme les couleurs de contraste, les balises dans le code, etc. Concernant le contenu, nous appliquons également des lignes directrices en matière d'accessibilité. Nous écrivons généralement le plus simplement possible en suivant les principes FALC (Facile à Lire et à Comprendre). »

Sur le site lui-même, vous pouvez décider d'activer l'option du planificateur d'itinéraire pour trouver un trajet sans escalier sur notre réseau.

plus facilement avec tous les clients. »

EMBARQUER PAR LE MILIEU DU MÉTRO

L'année passée, la BUM a fait en sorte que tous les MX soient aussi accessibles pour les personnes en fauteuil roulant. À certains endroits, la brigade de transformation a remplacé de certaines portes par une barre centrale, ainsi les fauteuils roulants peuvent passer sur les côtés et se tenir en même temps.

Prochaine étape ? Diriger clairement les voyageurs vers l'espace le plus confortable pour un fauteuil : les portes centrales du métro, exactement au milieu de chaque quai.

ZOOM



Une communication claire qui rassure

EN PLUS DE NOS EFFORTS EN MATIÈRE D'INFRA-STRUCTURE, MATÉRIEL ROLANT ET SERVICES, ILEXISTE UNE AUTRE DIMENSION IMPORTANTE EN ACCESSIBILITÉ : LA COMMUNICATION.

Nos clients, en particulier à mobilité réduite, apprécient la clarté et la prévisibilité. C'est ce qu'affirme Erik (voir page suivante), utilisateur d'un fauteuil

roulant. Il est donc important que nous communiquions le plus clairement possible sur ce à quoi les clients peuvent s'attendre.

Le lancement d'AccessiTram en avril de l'année passée poursuit le projet lancé avec AccessiBus. L'accessibilité de tous les arrêts a été inventoriée et rendue disponible sur le site web et l'application STIB. À chaque arrêt est également indiqué l'accessibilité de celui-ci avec un logo bleu « autonomie

complète » ou un logo orange « accessible avec aide ». Si aucun logo n'est présent, c'est que l'arrêt n'est pas (encore) accessible.

Cette volonté de communication renforcée s'est poursuivie avec le lancement, en janvier, du nouveau site web STIB. La communication verbale avec les clients s'est améliorée depuis le remplacement de tous les micros dans les KIOSK et BOOTIK. Aux clients du métro, nous indiquons de manière plus

L'attention portée à l'accessibilité profite, dans les faits, à tous les voyageurs.

Durant le processus, notre collègue Wassime, testeur fonctionnel souffrant d'une déficience visuelle, a tout testé. En outre, pour ne négliger aucun handicap, la STIB a demandé un suivi avec AnySurfer, une organisation qui promeut l'accessibilité numérique. Une phase de test a également été menée avec six PMR. Finalement, le nouveau site a obtenu le label

DE NOUVEAUX MICROS POUR LES KIOSK ET BOOTIK

À la demande des agents KIOSK & BOOTIK, de nouveaux micros ont été installés, l'année passée, dans tous les points de vente. « Le nouveau modèle est équipé par défaut d'un système d'induction magnétique », explique le teamleader Jamal Bchari. « Ce système amplifie le volume pour les personnes portant un appareil auditif. Avant, ces boucles d'induction n'étaient disponibles qu'en BOOTIK, sur un appareil à part. Elles sont désormais partout. Les nouveaux micros filtrent aussi le bruit ambiant, ce qui permet aux agents de communiquer

Ces dernières semaines, des stickers avec un picto fauteuil roulant ont été apposés sur tous les quais, ainsi que sur les portes du métro, aux endroits prévus. Pour cela, la BUM a travaillé de concert avec le Marketing et la BUX, les collègues de la FIS produisant tous les stickers.

« Nous ne pouvons vraiment garantir un espace confortable que dans les M7 », nuance Christian de Strycker, Usability & Customer Satisfaction Manager. « Mais il est utile d'indiquer la meilleure place de manière cohérente, afin qu'elle soit claire pour tous les clients. »

Judith Anaf



.brussels



Embaucher les personnes compétentes



Many thanks to



La promotion évolue



.brussels 



Plus de 440 arrêts de bus et de tram à Bruxelles rendus accessibles

10 MARS 2025

RTL info.

"C'est un véritable défi": la Stib rend 440 arrêts de bus et tram accessibles aux personnes à mobilité réduite

Publié le 10/03 à 15h29 par RTL info (avec BELGA)

Des arrêts accessibles aux PMR... à Bruxelles d'autres toujours pas : "plus d'un sur cinq est accessible en toute autonomie"

La Stib recense désormais sur son site les arrêts qui sont accessibles aux PMR.

ma région Sports Nos séries Santé Lifestyle Conseils jardin Culture

La STIB rend 440 arrêts de bus et tram accessibles aux personnes à mobilité réduite

.brussels

www.dh.be 11/03/2025 DH - LES SPORTS+ BRUXELLES 17



Environ la moitié des 2.223 arrêts de surface de la Stib sont praticables avec assistance.

Plus de 440 arrêts Stib rendus accessibles aux PMR depuis 2019

BRUXELLES Depuis 2019, plus de 440 arrêts Stib ont été réaménagés en vue d'être accessibles aux PMR. "Actuellement, environ la moitié des 2.223 arrêts de surface de la Stib sont praticables avec assistance et plus d'un sur cinq est accessible en toute autonomie", pointe la Stib, qui rénove en priorité les arrêts liés à des "pôles d'intérêt", "soit que les hôpitaux, les centres commerciaux, les écoles, les arrêts très fréquentés." Parmi les arrêts récemment aménagés, on retrouve ceux à Erasme, à l'hôpital des Enfants, au Collège Saint-Pierre (Uccle) et les arrêts Princesse Elisabeth. "Désormais, la Stib recense sur son site le degré d'accessibilité des arrêts."

BRUZZ Nieuwsbrief Zoeken Meld

MIVB heeft al meer dan 440 bus- en tramhaltes rolstoeltoegankelijk



Menu direct TV direct radio

Info Reportages Sport Culture Émissi

La Stib rend 440 arrêts de bus et tram accessibles aux personnes à mobilité réduite

La Libre Trump Guerre en Ukraine Belgique Libre ECO International Avar

Dernières dépêches

La Stib rend 440 arrêts de bus et tram accessibles aux personnes à mobilité réduite

DH LES SPORTS FUN RADIO LN RADIO Journal News Actu US SPORTS Vidéos Concours Régions Les débats DH Conso Médias

Dernières dépêches

La Stib rend 440 arrêts de bus et tram accessibles aux personnes à mobilité réduite

SUDINFO LA CAPITALE SE CONNECTER

La une Actualités Régions Sports Vidéos Max Programme TV

ABONNÉS

La Stib rend 440 arrêts de bus et tram accessibles aux personnes à mobilité réduite



★ ABONNÉS

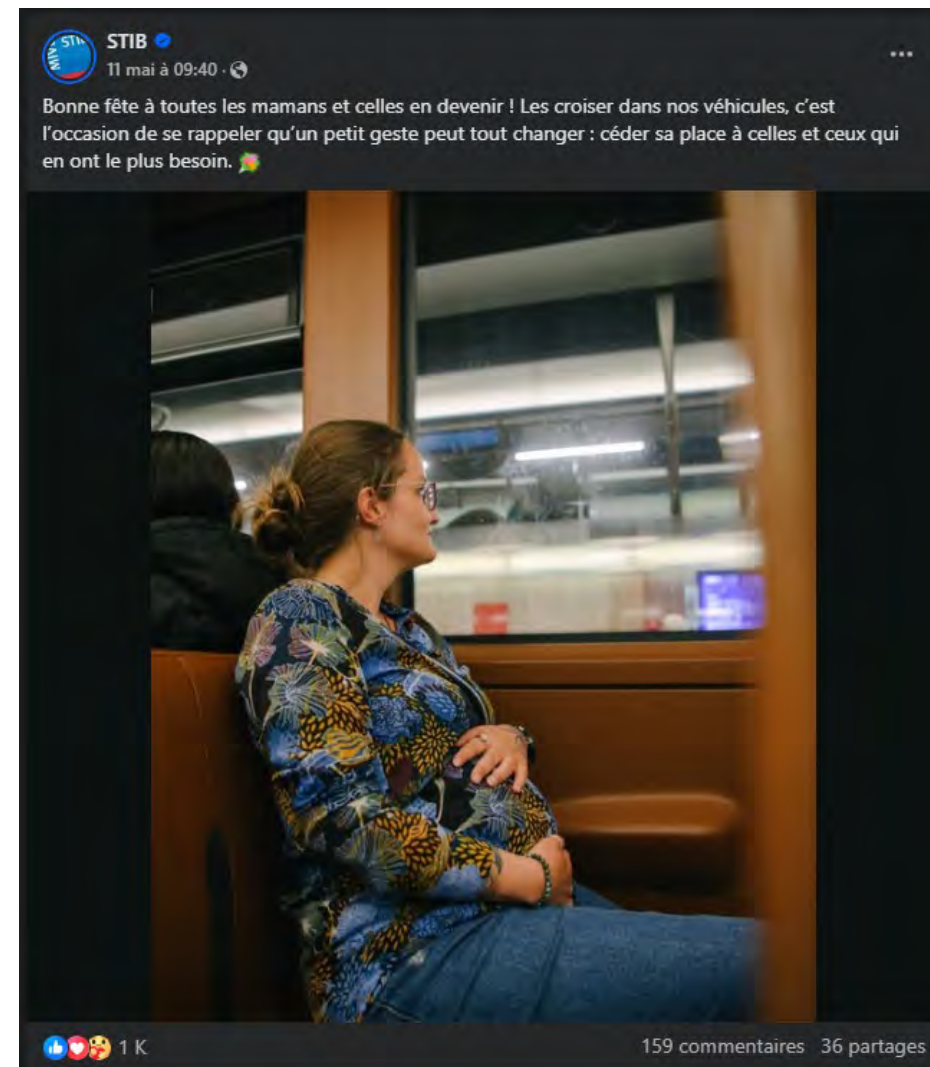
La Stib innove pour l'accessibilité des PMR dans le métro : « Cela me permet d'être plus indépendant »

À l'occasion de la Journée mondiale de la mobilité et de l'accessibilité, la Stib dévoile son nouveau dispositif pour faciliter les déplacements des personnes en fauteuil roulant dans le métro. « Un pas de plus » vers un réseau plus inclusif.

MOBILITÉ



Par Félix Delcorps
Publié le 30/04/2025 à 06:00



STIB 30 avril à 10:00 · 🌐

Voyager sur le réseau de la STIB en fauteuil roulant, Erik l'a fait pour vous.
 À l'occasion de la Journée mondiale des mobilités et de l'accessibilité, découvrez le t... **En voir plus**



0:25 / 1:31

Vous, Aida Essifi, Le TEC et 80 autres personnes 27 commentaires 12 partages

J'adore Commenter Envoyer Partager

STIB 16 mai à 10:16 · 🌐

Il y a quelques semaines, nous vous montrions comment Erik utilise la STIB avec son fauteuil roulant.
 Aujourd'hui, c'est Eva qui teste notre accessibilité. Eva est malvoyante et se demande comment les personnes aveugles et malvoyantes se déplacent sur notre réseau ?
 Dans cette vidéo, vous découvrirez donc :
 🗣️ demander de l'assistance dans le métro
 🧭 quels repères permettent d'identifier le bon bus
 Ensemble, faisons de Bruxelles une ville accessible à tous !



Si tu t'arrêtes
 Als je

0:54 / 1:39

111 28 commentaires 13 partages

J'aime Commenter Envoyer Partager

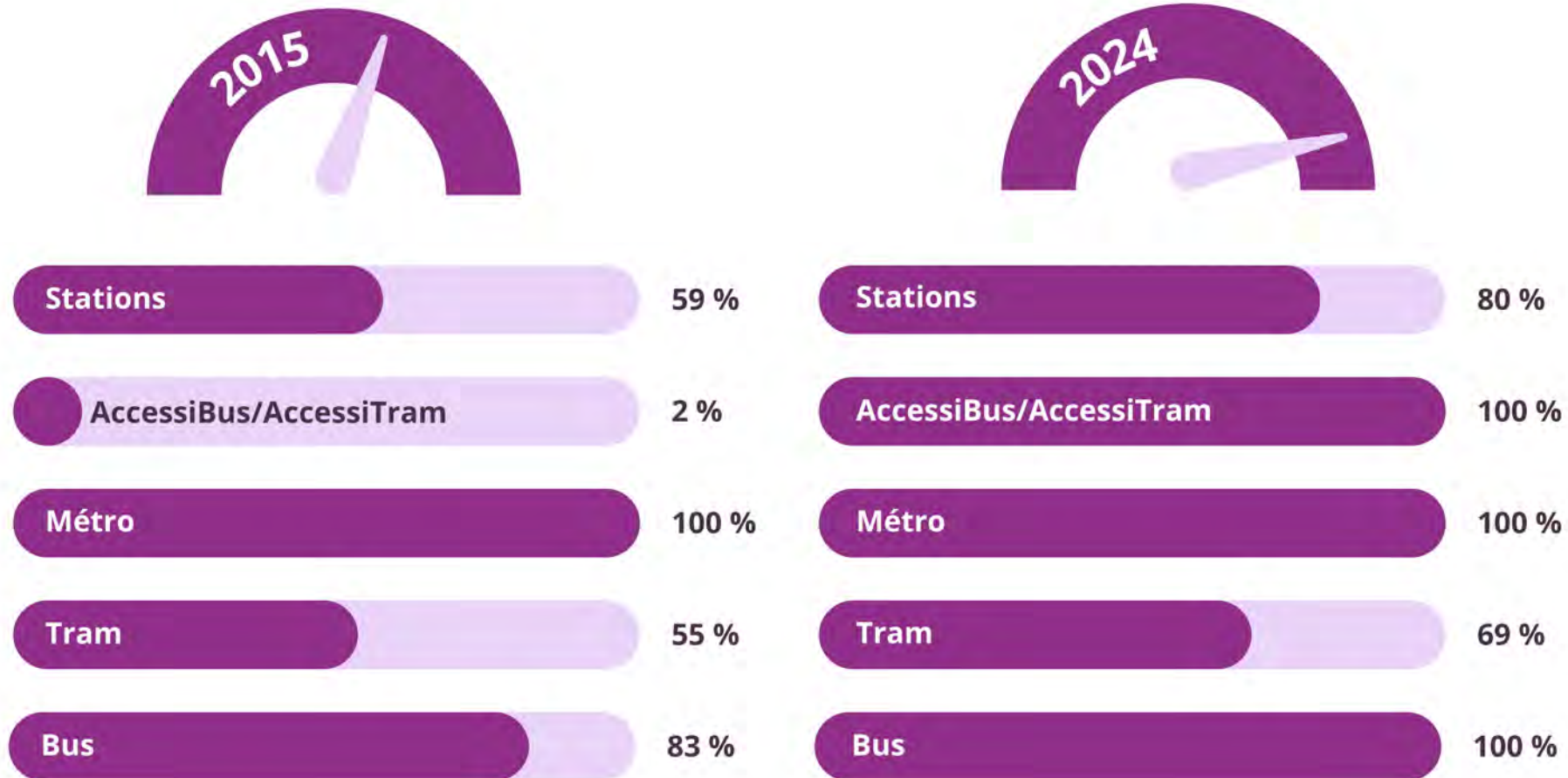
En guise de conclusion



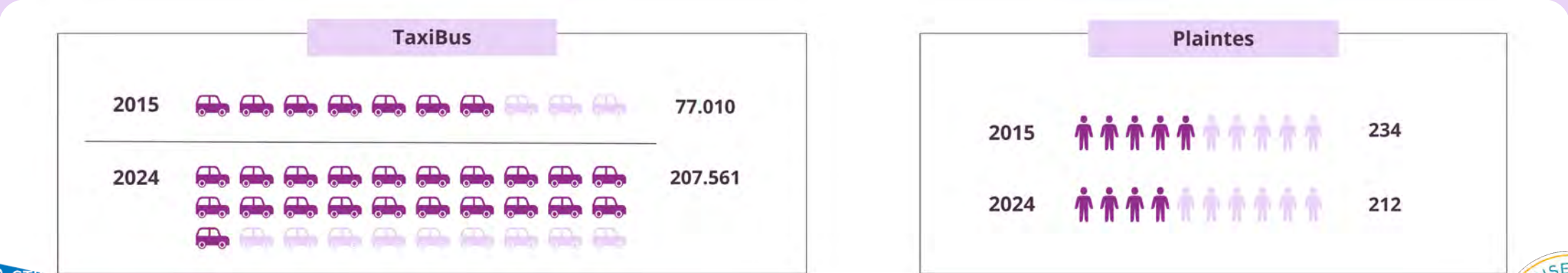
.brussels 



« 2025 accessible, c'est possible »



« 2025 accessible, c'est possible »





Arrêt St Guidon



.brussels

www.jobs.stib.be

