



Région de Bruxelles-Capitale



Société des Transports  
Intercommunaux de Bruxelles

Contrat de gestion entre  
la Région de Bruxelles-Capitale

et

la Société des Transports Intercommunaux de  
Bruxelles

2007-2011

## **Contrat de gestion entre la Région de Bruxelles-Capitale et la Société des Transports Intercommunaux de Bruxelles, couvrant la période 2007-2011**

Le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale, représenté par Monsieur Pascal SMET, Ministre chargé de la Mobilité et des Travaux Publics, ci-après dénommé « la Région »

ET

La Société des Transports Intercommunaux de Bruxelles, association de droit public ayant son siège social à Ixelles, avenue de la Toison d'Or n°15, représentée par Monsieur Eric VERREPT, Président, et Monsieur Alain FLAUSCH, Administrateur-directeur général, ci-après dénommée « la STIB ».

### **PREAMBULE**

Vu l'ordonnance de la Région de Bruxelles-Capitale du 22 novembre 1990 relative à l'organisation des Transports en commun dans la Région de Bruxelles-Capitale, modifiée par l'ordonnance du 19 juillet 1996 et l'ordonnance du 19 avril 2007 ;

Vu l'ordonnance du 19 avril 2007 portant des dispositions diverses en matière de service public de transport en commun urbain dans la Région de Bruxelles-Capitale ;

Vu le cahier des charges de la STIB du 18 juillet 1996 ;

Vu les statuts de la STIB du 6 décembre 1990 ;

Vu la convention du 26 mai 1965 entre l'État belge et la STIB relative à la réalisation dans la Région bruxelloise d'un réseau d'ouvrages d'infrastructure en vue d'assurer la promotion des transports urbains, et ses avenants des 17 janvier 1968, 11 février 1997 et 3 juin 2004 ;

Vu le Plan Régional de Développement (PRD), approuvé par le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale le 12 septembre 2002 ;

Vu l'accord gouvernemental et la déclaration de politique générale du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 19 juillet 2004 ;

Vu la norme CEN 13816:2002 portant sur les « Services de transport – transport public de voyageurs – définition de la qualité de services, objectifs et mesures », du 30 décembre 2001 ;

Vu le règlement (CEE) n°1191/69 du Conseil, du 26 juin 1969, relatif à l'action des États membres en matière d'obligations inhérentes à la notion de service public dans le domaine des transports par chemin de fer, par route et par voie navigable ;

Vu la proposition révisée de règlement COM(2005) 319 final du Conseil et du Parlement européen, du 20 juillet 2005, relatif aux services publics de transports de voyageurs par

chemin de fer, par route, dont la position commune a été arrêtée par le Conseil le 11 décembre 2006 ;

Vu la loi du 10 avril 1990 réglementant la sécurité privée et particulière, telle que modifiée par les lois du 7 mai et du 27 décembre 2004 ;

Vu l'Accord de Coopération du 15 septembre 1993, conclu entre l'État Fédéral et la Région de Bruxelles-Capitale, relatif à certaines initiatives destinées à promouvoir le rôle international et la fonction de capitale de Bruxelles (Beliris), et ses avenants ;

Vu l'Accord de coopération entre la Région flamande, la Région wallonne et la Région de Bruxelles-Capitale concernant le transport régulier, de et vers la Région de Bruxelles-Capitale du 17 juin 1991 ;

Vu l'accord de principe du 10 juin 1998 entre la Région de Bruxelles-Capitale et la Région flamande en matière de mobilité ;

Vu la convention du 4 avril 2003 entre les trois Régions et l'Etat Fédéral portant sur la mise en œuvre du RER ;

Vu le protocole d'accord interministériel du 31 mai 2006 entre les trois Régions et l'Etat Fédéral relatif à la mise en œuvre d'un nouveau standard en matière de billettique électronique sans contact ;

Vu le plan directeur métro approuvé par le Gouvernement le 26 septembre 2002 et les plans directeurs tram et bus approuvés par le Gouvernement le 14 juillet 2005 ;

Vu le plan directeur vélo 2005-2009 approuvé par le Gouvernement le 24 février 2005 ;

Vu le rapport quinquennal du contrat de gestion 2001-2005 réalisé par la STIB et la Région et retraçant les grands acquis de cette période ;

Vu la note d'orientation approuvée par le Gouvernement de la Région de Bruxelles le 11 mai 2006 et par le comité de gestion de la STIB le 23 mai 2006 (annexe 1) ;

Vu le plan pluriannuel des travaux publics, approuvé par le Gouvernement le 23 mars 2006 ;

Vu l'ordonnance organique du 23 février 2006 portant les dispositions applicables au budget, à la comptabilité et au contrôle ;

Vu le plan VICOM 2006-2010 approuvé par le gouvernement bruxellois le 23 mars 2006 ;

Vu le plan de sécurisation des stations de métro et de prémétro, approuvé par le Gouvernement le 30 mars 2006 ;

Vu le plan de sécurité, comportant un volet équipement et renfort en personnel spécifique pour la STIB, approuvé par le Gouvernement le 29 juin 2006 ;

**ONT ARRÊTÉ LE PRÉSENT CONTRAT :**

## Table des matières du contrat de gestion

<b>Section 1.</b>	<b>Objet du contrat et objectifs des parties .....</b>	<b>7</b>
ARTICLE 1.	OBJET DU CONTRAT .....	7
ARTICLE 2.	OBJECTIFS DES PARTIES .....	7
<b>Section 2.</b>	<b>Statut, gouvernance et rôles respectifs de la Région et de la STIB.....</b>	<b>9</b>
ARTICLE 3.	CONTEXTE RÉGLEMENTAIRE EUROPÉEN.....	9
ARTICLE 4.	RÔLE DE LA RÉGION EN TANT QU'AUTORITÉ ORGANISATRICE.....	9
ARTICLE 5.	RÔLE DE LA STIB EN TANT QU'OPÉRATEUR INTERNE CHARGÉ DU SERVICE PUBLIC DE TRANSPORT URBAIN DE PASSAGERS .....	10
ARTICLE 6.	COORDINATION DES ACTIONS ET ÉTUDES DE LA RÉGION ET DE LA STIB.....	11
ARTICLE 7.	ACTIVITÉS À CARACTÈRE COMMERCIAL .....	12
ARTICLE 8.	STATUT PUBLIC ET GOUVERNANCE DE LA STIB.....	12
<b>Section 3.</b>	<b>L'offre de transports réguliers par métro, tram et bus.....</b>	<b>14</b>
ARTICLE 9.	OFFRE DE RÉFÉRENCE.....	14
ARTICLE 10.	AMÉLIORATIONS DE L'OFFRE .....	14
10.1	AMÉLIORATION DE L'OFFRE EN APPLICATION DES PLANS DIRECTEURS MÉTRO, TRAM ET BUS .....	14
10.2	AUTRES AMÉLIORATIONS DE L'OFFRE .....	15
ARTICLE 11.	AMÉLIORATION DES FRÉQUENCES SUR LE RÉSEAU EXISTANT, AJUSTEMENT DE L'OFFRE À L'ÉVOLUTION DE LA DEMANDE ET PROJETS SPÉCIFIQUES .....	16
11.1	AJUSTEMENTS RELEVANT DE L'AUTONOMIE DE LA STIB .....	16
11.2	AMÉLIORATIONS CONCERTÉES AVEC LA RÉGION.....	16
11.3	PROJETS SPÉCIFIQUES .....	16
ARTICLE 12.	OFFRE NOUVELLE SUR LES EXTENSIONS DU RÉSEAU.....	16
ARTICLE 13.	RÉSEAU DE SOIRÉE ET DE NUIT.....	17
ARTICLE 14.	OFFRE ÉVÉNEMENTIELLE ET RENFORCEMENTS PROVISOIRES .....	17
ARTICLE 15.	DÉVIATIONS ET ADAPTATIONS DES SERVICES EN CAS DE TRAVAUX, FÊTES OU CORTÈGES .....	18
ARTICLE 16.	OFFRE SUPPLÉMENTAIRE EN CAS DE PICS DE POLLUTION .....	19
ARTICLE 17.	PROCÉDURE D'ADAPTATION DE L'OFFRE EN COURS DE CONTRAT .....	20
17.1	PROCÉDURE D'ADAPTATION RELEVANT DE L'AUTONOMIE DE LA STIB.....	20
17.2	PROCÉDURE D'ADAPTATION REQUÉRANT L'APPROBATION OU L'AUTORISATION DU MINISTRE CHARGÉ DES TRANSPORTS PUBLICS .....	20
ARTICLE 18.	PRODUCTION KILOMÉTRIQUE RÉELLE VS PLANIFIÉE.....	21
<b>Section 4.</b>	<b>Attentes de la clientèle et qualité des services .....</b>	<b>22</b>
ARTICLE 19.	ÉVALUATION ET CERTIFICATION DE LA QUALITÉ .....	22
19.1	PRINCIPES RÉGISSANT LA QUALITÉ DES SERVICES .....	22
19.2	CERTIFICATION DE LA QUALITÉ DE BASE .....	23
19.3	INITIATIVES NOUVELLES EN MATIÈRE DE QUALITÉ .....	23
ARTICLE 20.	ACCUEIL ET VENTE DE TITRES DE TRANSPORT .....	24
ARTICLE 21.	INFORMATION .....	24
ARTICLE 22.	PONCTUALITÉ ET RÉGULARITÉ .....	25
ARTICLE 23.	CONFORT .....	25
ARTICLE 24.	PROPRETÉ .....	26
ARTICLE 25.	DISPONIBILITÉ DES ASCENSEURS, ESCALATORS ET TROTTOIRS ROULANTS.....	26
ARTICLE 26.	ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE (PMR).....	27
ARTICLE 27.	ARRÊTS .....	27
ARTICLE 28.	CORRESPONDANCES ET CERTIFICATION DES POLES D'ÉCHANGES.....	28
28.1	CORRESPONDANCES ENTRE LES MODES DE TRANSPORT STIB.....	28
28.2	CERTIFICATION DES POLES D'ÉCHANGE.....	29
ARTICLE 29.	CONTROLE DES TITRES DE TRANSPORT.....	29
ARTICLE 30.	SÉCURITÉ DES CLIENTS ET DU PERSONNEL (SÛRETÉ) .....	30
ARTICLE 31.	CHARTRE CLIENTS ET BAROMÈTRE CLIENTÈLE .....	31
31.1	CHARTRE CLIENTS .....	31
31.2	BAROMETRE CLIENTELE .....	31
31.3	« THERMOMETRE » DE LA PERCEPTION DES ÉLÉMENTS NOUVEAUX.....	32

<b>Section 5.</b>	<b>Amélioration de la circulation des transports publics de surface : pour des axes performants .....</b>	<b>33</b>
ARTICLE 32.	CONSTATS ET OBJECTIFS RELATIFS AU TEMPS DE PARCOURS ET À LA RÉGULARITÉ .....	33
ARTICLE 33.	AXES PRIORITAIRES .....	34
ARTICLE 34.	PARTENARIATS AVEC LES COMMUNES ET LES ZONES DE POLICE .....	34
ARTICLE 35.	SITES PROTEGES ET REAMENAGEMENTS DE VOIRIE .....	35
35.1	REPARTITION DES ETUDES .....	36
35.2	REALISATION DES TRAVAUX.....	36
ARTICLE 36.	TELECOMMANDE DES FEUX DE CIRCULATION .....	36
ARTICLE 37.	IMPLICATION DE LA STIB.....	37
37.1	MOBILISATION DU PERSONNEL DE TERRAIN .....	37
37.2	REALISATION D'UN GUIDE DE BONNES PRATIQUES ET ORGANISATION DE FORMATIONS .....	37
37.3	COMMUNICATION AVEC LES CLIENTS DE LA STIB ET DEVELOPPEMENT DE PRATIQUES PARTICIPATIVES .....	38
ARTICLE 38.	EVALUATION ANNUELLE SPÉCIFIQUE ET CONVERSION DES GAINS EN OFFRE .....	38
<b>Section 6.</b>	<b>Investir pour assurer le développement des transports publics à Bruxelles</b>	<b>39</b>
ARTICLE 39.	PRINCIPES GENERAUX .....	39
ARTICLE 40.	DEVELOPPEMENT DU RESEAU 2007-2011 .....	40
40.1	REALISATION DES PLANS DIRECTEURS METRO, TRAM ET BUS.....	40
40.2	INFRASTRUCTURES ET EXTENSIONS DU RESEAU A REALISER DURANT LA PERIODE 2008-2011 ....	40
ARTICLE 41.	RENOVATION DES STATIONS DE METRO ET PRE-METRO.....	<b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b>
ARTICLE 42.	TELEBILLETIQUE ET CONTROLE D'ACCES .....	41
42.1	TELEBILLETIQUE .....	41
42.2	CONTROLE D'ACCES AU METRO ET AU PRE-METRO .....	41
ARTICLE 43.	MATERIEL ROULANT .....	42
ARTICLE 44.	DEPOTS ET ATELIERS.....	42
ARTICLE 45.	AUTRES INVESTISSEMENTS : SECURITE FERROVIAIRE ET MAINTENANCE GENERALE .....	43
ARTICLE 46.	CITEO (STIB INVEST) .....	43
ARTICLE 47.	ETUDES À RÉALISER POUR PRÉPARER LES INVESTISSEMENTS 2012-2016 .....	43
ARTICLE 48.	ÉLABORATION D'UN SCHEMA DIRECTEUR DES TRANSPORTS PUBLICS A LONG TERME .....	44
<b>Section 7.</b>	<b>Missions particulières de service public et intermodalité .....</b>	<b>45</b>
ARTICLE 49.	COORDINATION AVEC LES AUTRES OPÉRATEURS DE TRANSPORTS PUBLICS PRÉSENTS À BRUXELLES ET MISE EN ŒUVRE DU RER.....	45
ARTICLE 50.	INTERMODALITE AVEC LE VELO .....	46
ARTICLE 51.	TRANSPORT A LA DEMANDE POUR LES PERSONNES HANDICAPEES .....	46
ARTICLE 52.	TRANSPORTS REGULIERS SPECIALISES .....	47
ARTICLE 53.	TAXIS COLLECTIFS .....	47
ARTICLE 54.	VOITURES PARTAGEES CAMBIO .....	48
ARTICLE 55.	AUTRES INITIATIVES CONCERNANT L'INTERMODALITE .....	48
55.1	PARKINGS POUR VOITURES : DEPOSE-MINUTE ET PARKINGS DE TRANSIT .....	48
55.2	TAXIS.....	49
55.3	DÉVELOPPEMENT DU CENTRE DE GESTION DE LA MOBILITÉ (MOBIRIS).....	49
55.4	SÉCURITÉ ROUTIÈRE ET PLANS DE DEPLACEMENT D'ÉCOLES .....	49
<b>Section 8.</b>	<b>Plan d'entreprise.....</b>	<b>50</b>
ARTICLE 56.	ESPRIT ET CONTENU GÉNÉRAL DU PLAN D'ENTREPRISE .....	50
ARTICLE 57.	LE RÔLE ÉCONOMIQUE DE LA STIB : DÉVELOPPER LES TRANSPORTS PUBLICS ET CONQUÉRIR DE NOUVELLES CLIENTÉLES.....	50
ARTICLE 58.	EMPLOI, FORMATION ET DIVERSITÉ .....	51
ARTICLE 59.	PRODUCTIVITÉ.....	51
ARTICLE 60.	ENVIRONNEMENT.....	52
60.1	LABEL D'ENTREPRISE ECO-DYNAMIQUE .....	52
60.2	MESURES GENERALES DESTINEES A AMELIORER LA QUALITE DE L'AIR .....	52
60.3	REDUIRE LE BRUIT ET LES VIBRATIONS .....	53
60.4	REVETEMENT DES SITES PROPRES .....	53
60.5	PLAN DE DEPLACEMENTS DE L'ENTREPRISE STIB.....	54

<b>Section 9.</b>	<b>Financement</b> .....	<b>55</b>
ARTICLE 61.	BUDGET, AFFECTATION DES RÉSULTATS ET TRANSPARENCE FINANCIÈRE .....	55
ARTICLE 62.	RECETTES ET TAUX DE COUVERTURE.....	56
ARTICLE 63.	SYSTÈME DE TARIFICATION ET ÉVOLUTIONS TARIFAIRES.....	57
ARTICLE 64.	LES TARIFS PRÉFÉRENTIELS ET LEUR COMPENSATION.....	57
64.1	CONSIDERATIONS GENERALES .....	57
64.2	LES ABONNEMENTS GRATUITS ET LEUR COMPENSATION.....	58
64.3	LES ABONNEMENTS A TARIFS PREFERENTIELS ET LEUR COMPENSATION.....	59
64.4	LES AUTRES REDUCTIONS TARIFAIRES .....	60
64.5	COMPENSATION DES TARIFS PREFERENTIELS AU-DELA DE 2011 .....	60
ARTICLE 65.	COMPENSATION DE L'OBLIGATION PRINCIPALE DE SERVICE PUBLIC : LA DOTATION GLOBALE.....	61
65.1	CONSIDERATIONS GENERALES .....	61
65.2	DOTATION DE BASE.....	62
65.3	FACTEUR CORRECTEUR DES GAINS OU PERTES DE VITESSE COMMERCIALE.....	62
65.4	CONTREPARTIE FINANCIERE DES GAINS DE PRODUCTIVITE .....	63
ARTICLE 66.	TRAVAUX RÉALISÉS PAR LA STIB POUR LE COMPTE DE LA RÉGION.....	63
ARTICLE 67.	FINANCEMENTS COMPLÉMENTAIRES POUR LES AMÉLIORATIONS DE L'OFFRE, LA SÉCURITÉ ET LES PICS DE POLLUTION .....	64
67.1	FINANCEMENT DES AMELIORATIONS DE L'OFFRE .....	64
67.2	FINANCEMENT DES EFFORTS PARTICULIERS EN MATIERE DE SECURITE DES CLIENTS ET DU PERSONNEL (SURETE) .....	65
67.3	FINANCEMENT DE L'OFFRE EN CAS DE PICS DE POLLUTION .....	66
ARTICLE 68.	COMPENSATIONS SPÉCIFIQUES POUR MISSIONS PARTICULIÈRES DE SERVICE PUBLIC.....	<b>ERROR!</b>
	<b>BOOKMARK NOT DEFINED.</b>	
ARTICLE 69.	FINANCEMENT DES INVESTISSEMENTS .....	66
69.1	PRINCIPES DE FINANCEMENT DES INVESTISSEMENTS .....	66
69.2	EXTENSIONS DU RESEAU FERRE .....	67
69.3	INVESTISSEMENTS EN FAVEUR DE LA VITESSE COMMERCIALE DES MODES DE TRANSPORT DE SURFACE .....	67
69.4	NOUVEAU MATERIEL ROULANT.....	67
69.5	NOUVEAUX DEPOTS ET ATELIERS.....	68
69.6	TELEBILLETTIQUE ET CONTROLE D'ACCES AU METRO ET AU PREMETRO.....	68
69.7	ÉTUDES ET TESTS DE FAISABILITE DE L'AUTOMATISATION DU METRO.....	68
ARTICLE 70.	GESTION DE LA DETTE.....	68
ARTICLE 71.	INCITANTS, BONUS ET MALUS.....	69
<b>Section 10.</b>	<b>Mise en œuvre, suivi, adaptation et fin du contrat</b> .....	<b>71</b>
ARTICLE 72.	MISE EN ŒUVRE DU CONTRAT DE GESTION.....	71
ARTICLE 73.	COMITÉ DE SUIVI, RAPPORT ANNUEL, RAPPORT QUINQUENNAL .....	71
ARTICLE 74.	ÉVALUATION INTERNE ET EXTERNE, BENCHMARKING ET BAROMÈTRE .....	72
74.1	ÉVALUATION INTERNE ET EXTERNE .....	72
74.2	BAROMETRE DE LA MOBILITE .....	72
74.3	ÉVALUATION DE L'ENVIRONNEMENT INSTITUTIONNEL, REGLEMENTAIRE ET CONTRACTUEL.....	72
74.4	BENCHMARKING .....	73
ARTICLE 75.	RENDEZ-VOUS DE PROGRÈS.....	73
ARTICLE 76.	ADAPTATIONS EN COURS DE CONTRAT .....	73
76.1	AVENANTS AU CONTRAT.....	73
76.2	CIRCONSTANCES EXOGENES .....	74
ARTICLE 77.	PRISE D'EFFET ET FIN DU CONTRAT.....	74
ARTICLE 78.	ANNEXES FAISANT PARTIE DU CONTRAT .....	74

## Section 1. **Objet du contrat et objectifs des parties**

### Article 1. Objet du contrat

Conformément à l'article 3 de l'ordonnance du 22 novembre 1990 relative à l'organisation des transports en commun dans la Région de Bruxelles-Capitale, le présent contrat de gestion entre la Région et la STIB règle au moins les matières suivantes dans les relations entre les parties :

1. les objectifs assignés aux parties, en tant que traduction de la politique poursuivie en commun, et le calendrier pour les réaliser ;
2. les modalités d'établissement et de modification du réseau ;
3. le plan d'investissement ;
4. le régime financier de l'exploitation (tarifs et dotations) ;
5. l'intéressement et les sanctions destinées à faire respecter les engagements ;
6. quelques éléments essentiels du plan d'entreprise ;
7. les conditions de révision du contrat.

### Article 2. Objectifs des parties

Les **objectifs de la Région** sont détaillés dans la note d'orientation reprise en annexe 1 du présent contrat. Ils peuvent être synthétisés comme suit :

- réduire, conformément au PRD, le trafic automobile de 20%, notamment en vue de diminuer la pollution de l'air et le bruit urbain et d'atteindre les objectifs du protocole de Kyoto en matière de réduction des émissions de gaz à effets de serre ;
- disposer d'un opérateur de transports publics efficace, bien organisé, géré de manière transparente et efficiente, en visant l'avantage sociétal maximal de manière à concentrer l'effort là où il est le plus porteur en termes de report modal et d'attractivité du transport public pour tous ;
- confirmer la STIB comme un acteur du développement durable de la Région et un partenaire privilégié de la vie urbaine sous toutes ses facettes ;
- inscrire la STIB dans la dynamique du développement du rôle international de la Région.

Les **objectifs de la STIB** sont :

- évoluer dans un cadre clair et stable pour pouvoir assurer sa pérennité et sa croissance en tant qu'entreprise tout en mobilisant son personnel et son organisation ;
- être une des sociétés de transports les plus performantes d'Europe et un acteur de référence en matière de mobilité urbaine ;
- disposer des moyens de fonctionnement nécessaires à rendre un service public de qualité à ses clients ;
- disposer des moyens d'investissement nécessaires à préparer l'avenir, à adapter ses structures, à renouveler son matériel ;
- rechercher l'efficacité au niveau du choix des investissements et de la maîtrise des coûts d'exploitation.

Les **objectifs communs des parties** sont :

- poursuivre la croissance de la clientèle de la STIB, laquelle doit être en capacité d'assurer annuellement 320 millions de voyages à l'horizon 2011, par rapport à 254,8 millions en 2005 et 269,4 millions en 2006 ;
- poursuivre la croissance des parts de marché des transports publics dans les déplacements motorisés à Bruxelles, en vue d'atteindre en 2011 un résultat supérieur à 50% (par comparaison avec le résultat de 46% obtenu en vertu de l'enquête ménages menée par la STIB en 2004) ;
- améliorer l'attractivité de l'offre des transports publics bruxellois : vitesse commerciale, fréquences, qualité de service, intermodalité, accessibilité pour tous les usagers, tarification attractive, offre nocturne, sécurité. Cette attractivité implique notamment de :
  - prévenir la saturation du métro en augmentant sa capacité actuelle mais aussi en envisageant des évolutions importantes de son mode d'exploitation ;
  - développer des ambitions pour les modes tram et bus, en les orientant progressivement vers un transport de haute qualité en termes de régularité, de ponctualité et de confort.

La STIB et la Région se soutiendront mutuellement dans la réalisation de ces objectifs.



## **Section 2. Statut, gouvernance et rôles respectifs de la Région et de la STIB**

### **Article 3. Contexte réglementaire européen**

Au cours des dernières années, de larges débats ont eu lieu dans l'Union Européenne concernant le statut des entreprises de transport public et la définition de leurs missions. Ces débats ont donné lieu à l'adoption par la Commission Européenne, le 20 juillet 2005, d'une proposition de règlement relatif aux services publics de transports de voyageurs par chemin de fer, par route (COM(2005) 319 final). Cette proposition a fait l'objet d'une position commune arrêtée par le Conseil des Ministres des Transports le 11 décembre 2006 et poursuit son chemin législatif. Compte tenu des délais d'adoption, d'entrée en vigueur et de transition, les dispositions de cette législation ne s'appliqueront pas au présent contrat.

Cependant, les parties s'accordent pour s'inscrire dans l'esprit de cette nouvelle réglementation pour les dispositions relatives :

- aux contrats de service public, dont on peut qualifier le présent contrat de gestion ;
- à la séparation claire des missions de service public et des autres missions de la STIB (voir ci-dessous les articles 5 et 7) ;
- au calcul de la compensation des missions de service public et aux règles de transparence y applicables (articles 61 à 68) ;
- à la publication, par l'autorité organisatrice, d'un rapport annuel relatif aux missions qu'elle a confiées à l'opérateur de transports (article 73).

Dans la note d'orientation relative au présent contrat de gestion adoptée le 11 mai 2006, le Gouvernement a fait le choix de la STIB comme « opérateur interne » de transport public urbain au sens de la proposition de règlement, opérateur auquel il attribue directement et de manière exclusive le présent contrat de service public.

### **Article 4. Rôle de la Région en tant qu'autorité organisatrice**

En tant qu'autorité organisatrice des transports, la Région :

- fixe une stratégie politique et définit les obligations de service public (offre globale de référence par mode, sur un réseau de référence) ;
- s'engage sur des ressources publiques, dont le calcul tient compte de l'offre réelle et des contraintes économiques, sociales et environnementales de la STIB ;
- assure la responsabilité politique des tarifs, amendes et surtaxes, en ce compris la compensation des tarifs préférentiels ;
- évalue les performances, notamment sur la base de l'offre de référence convenue et de sa qualité ;
- octroie un bonus ou réclame un malus en cas de réalisation ou non des objectifs mesurables convenus ;
- veille à assurer la transversalité des actions et décisions favorables aux transports publics, tant vis-à-vis des administrations régionales que vis-à-vis des communes, des deux autres Régions et de l'Etat fédéral.

La Région veillera à doter l'Administration de l'Équipement et des Déplacements (AED) des moyens nécessaires pour accomplir ses missions de manière optimale.

## Article 5. Rôle de la STIB en tant qu'opérateur interne chargé du service public de transport urbain de passagers

La STIB est chargée principalement du service public de transport régulier de passagers par métro, tram et bus. L'offre de transport est établie sur un réseau de référence et évolue de manière à satisfaire au mieux la demande de déplacements. L'offre de référence, les procédures régissant son adaptation et les offres complémentaires nécessitées par des circonstances particulières (réseau de nuit, offre événementielle, pics de pollution) sont détaillées à la section 3.

A cette offre est associé un niveau de qualité, dont les composantes et la mesure sont détaillées à la section 4.

Sont notamment inclus dans la réalisation de cette mission principale de service public :

- la définition, l'acquisition, l'entreposage et l'entretien du matériel roulant nécessaire à la réalisation de l'offre prévue ;
- l'étude, la construction, le développement, l'entretien et la gestion des infrastructures nécessaires aux transports publics, soit pour son compte propre, soit en vertu de missions déléguées par la Région, soit dans le cadre d'infrastructures mises à sa disposition par la Région en vertu de l'article 19 du cahier des charges du 18 juillet 1996 ;
- la participation à l'amélioration de la circulation des transports publics de surface (section 5) ;
- la participation aux investissements régionaux nécessaires à l'extension ou à l'amélioration du réseau (section 6).

La STIB est également chargée de plusieurs missions particulières de service public ayant trait au transport de certaines catégories de la population (comme les personnes à mobilité réduite) ou à l'organisation d'éléments de la chaîne de transports intermodaux (section 7).

Dans le cadre de ses missions de service public, la STIB :

- s'inscrit dans la stratégie générale de la Région ;
- mobilise son organisation et ses moyens opérationnels ;
- crée les conditions de la confiance dans le service ;
- améliore sa productivité et son efficacité globale et locale, et la qualité des services qu'elle rend ;
- perçoit et gère les recettes du trafic ;
- assure l'équilibre de ses comptes dans le cadre de son autonomie de gestion et dans le cadre budgétaire fixé par la Région.

En outre, la STIB continue d'assurer les missions complémentaires qui lui sont déléguées spécifiquement par la Région, telles que décrites dans la convention entre l'Etat belge et la STIB du 26 mai 1965 relative à la réalisation d'un réseau d'ouvrages d'infrastructure en vue

d'assurer la promotion du transport public urbain, ainsi que de missions complémentaires visant l'exécution de la politique générale en matière de mobilité visées par les avenants à cette convention. La Région indemnise la STIB du coût complet des prestations que celle-ci réalise dans ce cadre. Concrètement, il s'agit :

- de prestations effectuées par des agents STIB détachés essentiellement à l'AED, non couvertes par la dotation de base, mais faisant l'objet de dotations spécifiques au budget régional ;
- de prestations effectuées par la STIB à la demande de l'AED ;
- du pilotage des chantiers qui pourra être confié à la STIB selon les termes de la convention précitée, ou confié à des « project-managers » externes désignés par la Région ou la STIB.

## Article 6. Coordination des actions et études de la Région et de la STIB

Les missions stratégiques en matière de mobilité sont du ressort de la Région. Celle-ci se dote des moyens adéquats afin de remplir ces missions.

La STIB est habilitée à émettre, à l'attention du Ministre chargé des transports publics, des propositions en matière de stratégie régionale de mobilité pour les aspects qui concernent le transport public urbain et l'intermodalité. Elle a également un devoir de participation et de conseil aux travaux de la Région à ce niveau. La STIB s'organise pour assumer ce rôle de manière active et positive. La Région reconnaît la STIB dans ce rôle et s'engage à la consulter au préalable pour tout projet européen, fédéral, régional et communal de nature à affecter le transport public urbain.

La Région associe de manière privilégiée la STIB aux travaux de mise à jour du plan IRIS.

La STIB participe au développement du RER et apporte son know-how en matière de mobilité interrégionale.

Les études stratégiques et tactiques ayant un impact sur les transports publics ainsi que la réalisation et la rénovation des grandes infrastructures régionales de transports publics sont coordonnées au travers du dispositif décrit ci-après. Cette coordination tient compte de la nouvelle organisation de l'AED et du souci de clarifier les rôles respectifs des parties en termes de procédures de demandes de permis d'urbanisme, d'études d'exécution, de gestion de chantiers et de participation citoyenne.

Un comité stratégique à haut niveau est constitué dès le début 2007. Il est composé paritamment de huit membres accompagnés des experts nécessaires. La Région y est représentée par le directeur général de l'AED, deux autres membres de l'administration et un membre du cabinet du Ministre chargé des transports publics. La STIB est représentée par sa direction générale et deux membres de sa direction. La présidence revient alternativement à l'administrateur-directeur général de la STIB (années impaires) et au directeur général de l'AED (années paires). Ce comité se réunit au moins deux fois par an et décide au consensus. Si ce consensus n'est pas atteint, le Ministre chargé des transports publics tranche les points litigieux.

Concernant les études, le Comité stratégique :

- arrête annuellement un programme d'études stratégiques et tactiques à 5 ans (programme "glissant"). Une première liste des études à coordonner sera arrêtée au plus tard pour le 30 juin 2007 ;
- traduit chaque année ce programme en plan de travail avec les retombées concrètes attendues et en fait la synthèse dans le rapport annuel visé à l'article 73 ;
- constitue les comités d'accompagnement des études sélectionnées ;
- évalue le résultat des études réalisées et formule des recommandations ;
- le cas échéant et moyennant accord du Ministre chargé des transports publics, saisit pour avis la Commission Régionale de Mobilité.

Les parties se tiennent mutuellement informées des autres études tactiques qu'elles projettent de réaliser en-dehors du programme défini en commun.

Concernant la réalisation et la rénovation des grandes infrastructures régionales de transports publics, le Comité stratégique :

- planifie les réalisations dans le temps et contrôle le respect des plannings ;
- se concerta, lorsque c'est nécessaire, pour l'optimisation de la répartition des travaux entre les différentes directions concernées de l'AED et de la STIB ;
- arbitre les différends en matière de répartition des missions entre les services d'exécution.

## Article 7. Activités à caractère commercial

La STIB est autorisée à développer des activités à caractère commercial, accessoires à son activité principale, notamment la consultance et l'assistance technique à l'étranger, la concession d'espaces commerciaux, la publicité, et les activités de transport et prestations non liées à l'offre de service public.

La comptabilité de ces activités doit être tenue distinctement de la comptabilité des activités de service public. Elles ne peuvent être maintenues que dans la mesure où elles atteignent au moins l'équilibre financier : aucune compensation régionale, ni en fonctionnement ni en investissement, ne peut être affectée à ces activités.

Ces activités ont pour objectif final de soutenir les activités de service public de la STIB. L'évaluation de cet apport fait partie du rapport annuel visé à l'article 73.

## Article 8. Statut public et gouvernance de la STIB

Le statut de la STIB est et restera intégralement public.

La Région engagera une réflexion sur la simplification des organes de gestion dans un souci d'efficacité.

En 2007, le Comité de Gestion de la STIB institue en son sein un comité d'audit chargé d'assurer le suivi spécialisé des comptes de l'entreprise ainsi qu'un comité des rémunérations chargé de proposer les rémunérations des administrateurs et des deux membres de la Direction Générale de l'entreprise.

La STIB veille à assurer le mieux possible le dialogue avec les citoyens, notamment :

- en entretenant de manière régulière le dialogue avec son comité consultatif des usagers ;
- en développant de manière constructive la fonction et la visibilité du médiateur ;
- en prévoyant, dans le cheminement de ses projets, une phase de concertation avec les autorités locales, la police, les habitants, les clients et les commerçants.

## **Section 3. L'offre de transports réguliers par métro, tram et bus**

### **Article 9. Offre de référence**

L'offre de référence est constituée de l'ensemble des prestations de transport public programmées en 2006 par la STIB sur son réseau de métro, tram et bus. Cette offre est caractérisée par des lignes structurantes, des lignes de rabattement et des lignes de desserte locale, des véhicules et des modes. Elle est agrégée par mode en km-convois et places-km (à la norme de 4 personnes par m<sup>2</sup>). Elle fait l'objet d'un tableau indicatif figurant en annexe 2 du présent contrat.

Dans le courant du 1<sup>er</sup> semestre 2007, les coûts associés à l'offre de référence 2006 sont arrêtés pour constituer les prix forfaitaires moyens du réseau 2006.

L'offre de référence agrégée par mode constitue le niveau de production minimum à réaliser chaque année pour l'ensemble de la période couverte par le présent contrat, tant en km-convois qu'en places-km. Elle peut être modifiée en cours de contrat, comme spécifié dans les articles suivants de la présente section.

L'offre de référence sert de base pour mesurer les différentes améliorations de l'offre réalisées au fil du temps et pour justifier des évolutions de la compensation régionale.

### **Article 10. Améliorations de l'offre**

#### **10.1 Amélioration de l'offre en application des plans directeurs métro, tram et bus**

Le plan directeur métro approuvé par le Gouvernement le 26 septembre 2002 prévoit le bouclage de la petite ceinture et la réorganisation du métro en quatre lignes. Les travaux du bouclage entrepris par la Région permettront cette nouvelle offre, nettement améliorée pour les clients, à partir de 2009. Combinée à la livraison des nouveaux trains boas, la STIB sera en mesure d'offrir en 2010, pour le mode métro et sur une base annuelle, 10% de km-convois et 38,5% de places-km supplémentaires, par rapport à la situation de 2006.

Les plans directeurs tram et bus approuvés par le Gouvernement le 14 juillet 2005 prévoient un phasage de réorganisation et d'extension de l'offre en tram et bus étalé sur 2007 et 2008. En combinant ces plans à la livraison des nouveaux trams et des nouveaux bus, la STIB offrira en 2010, par rapport à la situation de 2006:

- en tram : 0,5% de km-convois et 20,9% de places-km supplémentaires ;
- en bus : 2,1% de km-convois et 3,8% de places-km supplémentaires.

La mise en œuvre des améliorations de l'offre prévues aux plans directeurs est détaillée dans un tableau complet figurant en annexe 3. Les principaux niveaux de production à planifier par la STIB à l'horizon 2010 sont repris dans le tableau indicatif ci-dessous.

<b>Production kms en service clients (kms-convois)</b>			
	<b>2006</b>	<b>2010</b>	<b>2010/2006</b>
Métro	4.947.652	5.440.146	110,0%
Tram	11.812.628	11.866.569	100,5%
Bus	19.921.856	20.341.336	102,1%
<b>Total</b>	<b>36.682.136</b>	<b>37.648.051</b>	<b>102,6%</b>
<b>Places-kms en service voyageurs – 4 personnes/m<sup>2</sup> – (en milliers)</b>			
	<b>2006</b>	<b>2010</b>	<b>2010/2006</b>
Métro	2.437.867	3.377.583	138,5%
Tram	1.424.749	1.722.101	120,9%
Bus	1.346.778	1.398.443	103,8%
<b>Total</b>	<b>5.209.394</b>	<b>6.498.127</b>	<b>124,7%</b>

Le financement des suppléments de coûts générés par l'offre nouvelle effective réalisée à partir de 2006 en application des plans directeurs métro, tram et bus est à charge de la dotation spéciale pour l'amélioration de l'offre visée à l'article 67.1.

A partir de 2011, il est convenu que la production ne peut descendre sous la production planifiée pour 2010.

## 10.2 Autres améliorations de l'offre

Les améliorations de l'offre prévues aux articles 11 à 13 sont annuellement déclinées en km-convois et places-km par mode, et viennent s'ajouter à la production définie ci-dessus. En principe, ces améliorations de l'offre financées grâce à la dotation prévue à l'article 67.1, combinées aux acquisitions de matériel roulant prévues à l'article 43, permettront d'atteindre en 2011 les niveaux d'offre indicatifs suivants :

<b>Production kms en service clients (kms-convois)</b>			
	<b>2006</b>	<b>2011</b>	<b>2011/2006</b>
Métro	4.947.652	5.663.160	114,5%
Tram	11.812.628	13.671.844	115,7%
Bus	19.921.856	20.900.786	104,9%
<b>Total</b>	<b>36.682.136</b>	<b>40.235.790</b>	<b>109,7%</b>
<b>Places-kms en service voyageurs – 4 personnes/m<sup>2</sup> – (en milliers)</b>			
	<b>2006</b>	<b>2011</b>	<b>2011/2006</b>
Métro	2.437.867	3.545.555	145,4%
Tram	1.424.749	2.081.602	146,1%
Bus	1.346.778	1.441.513	107,0%
<b>Total</b>	<b>5.209.394</b>	<b>7.068.670</b>	<b>135,7%</b>

## Article 11. Amélioration des fréquences sur le réseau existant, ajustement de l'offre à l'évolution de la demande et projets spécifiques

### 11.1 Ajustements relevant de l'autonomie de la STIB

Dans la limite des moyens dont elle dispose et conformément à l'article 17.1, la STIB a pour mission d'ajuster son offre à l'évolution de la demande et de tenir compte des rythmes socio-économiques de la Région. Ces ajustements sont réalisés par la STIB dans le cadre de son autonomie de gestion.

### 11.2 Améliorations concertées avec la Région

Sur les lignes performantes et en fonction des besoins, la STIB améliore ses fréquences pour tendre vers les fréquences définies par le plan IRIS (cadencement aux 6 minutes à la pointe, 10 minutes au creux et 20 minutes en soirée). Elle évalue également les possibilités d'étendre, lorsque la demande le justifie, l'amplitude des heures de pointe et l'amplitude du service, (notamment la pointe du soir et la desserte des pôles commerciaux le samedi).

La liste des améliorations et leur plan de financement sont arrêtés au 31 mai de chaque année, conformément à la procédure établie à l'article 67.1. Une première liste des améliorations possibles et une estimation de leur coût constitue l'annexe 4.

### 11.3 Projets spécifiques

En attendant que la desserte de Tour et Taxis puisse faire l'objet d'une infrastructure spécifique, la fréquence des lignes desservant ce site en bus sera graduellement améliorée. Dans ce cadre, une refonte de la desserte du site sera le cas échéant envisagée en partenariat avec De Lijn.

Une desserte locale du Pentagone en bus sera étudiée par la STIB en partenariat avec la Région, la Ville, les commerçants et les exploitants de parkings, en vue d'améliorer l'accessibilité des quartiers centraux et en réponse à la piétonisation progressive du centre-ville.

La desserte des principaux pôles culturels de la Région sera également mise à l'étude.

## Article 12. Offre nouvelle sur les extensions du réseau

Au fur et à mesure de l'achèvement des investissements réalisés pour l'extension du réseau, notamment visés à l'article 40, la STIB y exploite l'offre convenue, dont une première évaluation figure en annexe 5. La STIB prévoit suffisamment longtemps à l'avance le matériel roulant dont elle aura besoin pour exploiter les nouvelles lignes sans déformer les lignes existantes.



Si la mise en service des nouvelles infrastructures nécessite une réorganisation du réseau, il est fait application de la procédure visée à l'article 17.2, sauf pour les réorganisations déjà approuvées dans le cadre des plans directeurs visés à l'article 10.

Le financement de cette offre nouvelle est à charge de la dotation spéciale pour l'amélioration de l'offre visée à l'article 67.1.

### Article 13. Réseau de soirée et de nuit

La Région souhaite développer progressivement un réseau de nuit pour mieux accompagner l'emploi en soirée et de nuit, ainsi que les loisirs nocturnes.

Cette préoccupation sera partiellement rencontrée par l'organisation de taxis collectifs, conformément à l'article 53.

A partir du 20 avril 2007, un réseau de bus de nuit est mis en service, centré sur les besoins spécifiques des noctambules, dans les nuits du vendredi au samedi et du samedi au dimanche, comprenant 18 lignes radiales, une rocade et une navette Rogier-Midi, cadencées aux 20 minutes de minuit à trois heures du matin. En outre, la ligne couvrant le tracé actuel du N71 est également exploitée durant la nuit du jeudi au vendredi.

Le financement de cette offre spécifique est à charge de la dotation spéciale pour l'amélioration de l'offre visée à l'article 67.1.

Une évaluation complète de l'offre nocturne sera réalisée par les parties après un an d'expérience. Cette évaluation pourra donner lieu à la révision totale ou partielle de l'offre de 2007, notamment en la comparant avec le prolongement des horaires et l'amélioration des fréquences en soirée avancée pour les lignes du réseau diurne qui présentent le meilleur profil. Il sera également tenu compte de la demande liée aux emplois de nuit pour ajuster l'offre nocturne.

### Article 14. Offre événementielle et renforcements provisoires

La STIB s'inscrit dans une dynamique de partenariat avec les grands événements bruxellois : elle a vis-à-vis des organisateurs et des clients potentiels une attitude proactive en vue de créer le réflexe d'utilisation des transports publics pour se rendre aux événements. Elle les aide notamment à concevoir, lorsque c'est nécessaire, un plan de déplacements pour leur événement.

De son côté, la Région adoptera les mesures réglementaires nécessaires à diminuer l'usage de la voiture et à augmenter l'usage des transports publics dans ce cadre.

Pour chaque grand événement, la STIB évalue a priori les renforts d'offre nécessaires, les coûts supplémentaires et les recettes commerciales qui pourraient être générés par la mesure.

Lorsque la balance entre les recettes et les coûts supplémentaires est positive, la STIB, dans le cadre de son autonomie de gestion, met en œuvre les renforcements nécessaires à répondre à l'afflux particulier et prévisible de clientèle.

Lorsque la balance entre les recettes et les coûts supplémentaires est négative, la STIB négocie avec les organisateurs de l'événement une convention dans laquelle elle leur propose la prise en charge de la différence.

Lorsqu'elle le juge opportun, la Région contribue à cette prise en charge, à concurrence d'un maximum de 40%. Dans ces cas, la STIB contribue à l'offre, à concurrence du quart de la contribution régionale.

Concernant le dimanche sans voitures, la STIB maintient l'accès gratuit à ses services et la Région finance les suppléments d'offre requis par rapport à un dimanche normal.

Les interventions régionales prévues aux deux alinéas précédents sont à charge de la dotation spéciale prévue à l'article 67.1.

Concernant la nuit du 31 décembre au 1<sup>er</sup> janvier, la STIB établit une offre à tarif préférentiel en bus à l'attention des noctambules, inspirée du réseau de bus de nuit.

## Article 15. Déviations et adaptations des services en cas de travaux, fêtes ou cortèges

Conformément à l'article 19.3 du cahier des charges du 18 juillet 1996 auquel elle est soumise, la STIB demande au responsable de la perturbation de ses lignes une compensation financière pour les frais d'exploitation supplémentaires qu'elle a dû engager, que cette perturbation ait un caractère commercial, public ou associatif.

Pour toutes les activités prévisibles ou planifiées, les demandeurs avertissent la STIB au minimum cinq semaines à l'avance. Dans le cas de travaux urgents imprévus, les autorités communales ou les services régionaux concernés préviennent la STIB aussitôt que possible.

Dans tous les cas, les demandeurs prennent toutes les dispositions requises pour minimiser les perturbations aux services de la STIB.

Lorsque l'événement perturbant le réseau de la STIB est un événement non lucratif s'apparentant à des cortèges, festivités ou événements non commerciaux, les organisateurs qui ont satisfait aux conditions des deux précédents alinéas sont exemptés de cette compensation financière. Dans ces cas, la STIB évalue malgré tout les frais que cette perturbation lui occasionne, lesquels sont répartis comme suit :

- 50% à charge de la Région dans le cadre de la dotation spéciale prévue à l'article 67.1. ;

- 50% à charge de la STIB, au titre de contribution au développement de l'animation urbaine.

## Article 16. Offre supplémentaire en cas de pics de pollution

En vue de répondre au mieux aux objectifs d'amélioration de la qualité de l'air, la STIB adopte une série de mesures structurelles détaillées à l'article 60.2.

En outre, à partir de l'hiver 2008-2009, en période hivernale (du 1<sup>er</sup> novembre au 31 mars), la STIB participe au plan d'urgence de la Région en vue de prévenir les pics de pollution atmosphérique selon les modalités décrites ci-après.

Les mesures d'urgence s'enclenchent à l'occasion d'épisodes de pollution s'étendant sur deux jours minimum. La mesure d'urgence ne s'applique qu'au second des deux jours de pic. Les observations des 9 derniers hivers identifient une occurrence de 2 à 3 épisodes de 2 jours par hiver pour le seuil d'intervention 1 et d'un épisode tous les 2 ans pour le seuil d'intervention 2.

Lorsque le seuil d'intervention 1 est susceptible d'être atteint, la STIB est prévenue 48 heures à l'avance par la cellule interrégionale CELINE, en vue de diffuser des messages à ses clients pour les informer de la situation.

Lorsque le seuil d'intervention 2 est susceptible d'être atteint, la STIB est prévenue par la cellule interrégionale CELINE, en vue :

- d'offrir gratuitement ses transports à la population qui ne dispose pas d'un abonnement ;
- d'accroître son offre, dans la mesure du possible, notamment en élargissant les plages horaires de desserte renforcée aux heures de pointe du matin et du soir.

Parallèlement, la Région prend des mesures de restriction de la circulation automobile (ex. : interdiction de la moitié des véhicules automobiles). Elle initie également une concertation avec les autres opérateurs de transports publics en vue d'améliorer l'intermodalité aux points de correspondance entre les réseaux.

Concrètement, l'intervention de la STIB au seuil d'intervention 2 est planifiée comme suit :

- Jour j-3 avant midi : annonce d'une pré-alerte par la cellule CELINE ;
- Jour j-2 avant midi : alerte confirmée par la cellule CELINE. La STIB prépare ses mesures d'urgence ;
- Jour j-1 : premier jour de pic de pollution. Information aux clients par les moyens d'information de la STIB. Large information de la population par la Région ;
- Jour j : deuxième jour de pic de pollution. Offre renforcée par la STIB et gratuite. La Région prend parallèlement des mesures de restriction de la circulation automobile.

Vu la faible probabilité de survenance d'un épisode de pollution durant les week-ends, jours fériés ou vacances scolaires, le modus operandi cité plus haut sera évalué.

Le financement des mesures d'urgence à prendre par la STIB dans le cadre du présent article est prévu à l'article 67.3.

## Article 17. Procédure d'adaptation de l'offre en cours de contrat

Les améliorations prévues par la STIB dans le cadre des articles 10 à 15 et nécessitant des financements supplémentaires, sont soumises à la procédure d'approbation par le Ministre chargé des transports publics décrite à l'article 67.1.

### 17.1 Procédure d'adaptation relevant de l'autonomie de la STIB

Les adaptations de l'offre visées par les articles 14 et 15 relèvent de l'autonomie de la STIB, dans le cadre de sa gestion courante et dans les limites de la part, consacrée aux événements et aux perturbations, de la dotation spéciale prévue à l'article 67.1.

La STIB est également habilitée à procéder, en autonomie, aux adaptations nécessaires pour optimiser ses services ou mieux répondre à la demande, à trois conditions :

- ces adaptations ne modifient pas les équilibres de l'offre de référence ;
- elles n'aboutissent pas à une réduction significative de l'offre par mode ;
- elles ne modifient pas substantiellement le réseau.

Des tests de modifications de lignes, des modifications mineures d'itinéraires, des modifications des emplacements des arrêts ou des modifications dont l'ampleur est inférieure à 1% de l'offre globale par mode ne sont notamment pas considérés comme modifiant substantiellement le réseau. La STIB en informe au préalable le Ministre chargé des transports publics.

### 17.2 Procédure d'adaptation requérant l'approbation ou l'autorisation de la Région

La réorganisation substantielle de l'offre ou du réseau doit faire l'objet d'une autorisation préalable de la Région. La STIB établit un dossier argumenté, qui comporte au moins :

- l'état de la situation existante (offre et réseau) et les modifications projetées ;
- la comparaison entre les deux situations ;
- la quantification et la localisation de la demande existante et de la demande potentielle ;
- les coûts d'investissement éventuels et leur financement ;
- les coûts d'exploitation et leur financement ;
- les recettes escomptées ;
- les impacts sur l'environnement ;
- la date prévue / souhaitée de mise en application ;
- l'avis des services de l'AED et des Communes concernées. En cas d'absence d'avis de leur part dans les 60 jours de la demande officielle émanant de la STIB, leur avis est réputé favorable.

## Article 18. Production kilométrique réelle vs planifiée

La STIB poursuit son évaluation mensuelle de la production réelle par rapport à la production prévue. Cette mesure mensuelle est établie par mode et définie comme étant le pourcentage de km-convois réellement produits par rapport au nombre de km-convois prévus en service voyageurs (étalonné comme égal à 100% de la production mensuelle).

Dans le calcul de l'offre réelle, il est convenu de neutraliser les cas de force majeure, lesquels n'incluent pas les actions de grève propres à la STIB. L'offre complémentaire qui serait réalisée en dehors de l'offre théorique de base ne peut entrer en compte pour compenser des non-réalisations d'offre planifiée.

Un bonus-malus est appliqué à cette production, par mode et par mois, avec pour pivot un seuil de 98,25 %, selon la formule suivante (où les résultats sont exprimés en pourcentage) :

Méto :  $41.666 \text{ €} \times (\text{résultat mois } t - 98,25) = \text{bonus ou malus mois } t$   
Tram :  $41.666 \text{ €} \times (\text{résultat mois } t - 98,25) = \text{bonus ou malus mois } t$   
Bus :  $41.666 \text{ €} \times (\text{résultat mois } t - 98,25) = \text{bonus ou malus mois } t$

En 2009, le seuil du métro est porté à 98,50% et celui du tram et du bus à 98,40%. Par ailleurs, si la mise en œuvre de l'équipement de suivi des trams et le remplacement de celui des bus (système d'aide à l'exploitation – SAE tram et bus) s'avèrent avoir un impact sensible sur le niveau de production réalisé, le pivot pour le mode considéré sera adapté au cours du contrat sur la base d'une évaluation ante – post de cet impact.

Les résultats du calcul sont exprimés avec deux décimales. Il est entendu que le bonus mensuel maximum est atteint lorsque le résultat du mois est égal ou supérieur à 1% en plus du seuil pivot, tandis que le malus maximum est atteint lorsque le résultat du mois est égal ou inférieur à 1% en moins que le seuil pivot. Le bonus-malus maximum versé en application de cet article est de 1,5 millions € par an. Les règles qui régissent les méthodes de calcul, d'indexation et de paiement de ce bonus-malus sont détaillées à l'article 71.

## **Section 4. Attentes de la clientèle et qualité des services**

### **Article 19. Evaluation et certification de la qualité**

#### **19.1 Principes régissant la qualité des services**

L'évaluation et la certification de la qualité des services offerts par la STIB à sa clientèle, auxquelles était lié un bonus significatif, a été un des grands facteurs d'évolution de l'entreprise durant la période 2001-2006.

Les objectifs des parties en matière de qualité de service pour la période 2007-2011 sont de :

- sauvegarder les acquis de la période 2001-2006 ;
- augmenter les standards de qualité lorsqu'une marge d'amélioration existe ;
- mettre en œuvre des nouvelles initiatives en matière d'information de la clientèle ;
- améliorer la perception de la qualité par la clientèle ;
- étudier la certification de pôles d'échange englobant les gares SNCB ;
- offrir aux clients une sécurité accrue et améliorer leur sentiment de sécurité dans les installations et les véhicules de la STIB.

En outre, la STIB poursuivra ses efforts en matière de certification ISO 9001 de ses services supports.

En vue d'encourager la STIB à atteindre ces objectifs, la Région prévoit quatre types d'incitants, pour un montant global maximum de 3,25 millions € :

1. un bonus-malus de 2 millions €, attribué en fonction des résultats de la certification de la qualité « de base » des services de la STIB par un organisme indépendant (actuellement l'AFNOR) selon des critères et des procédures ayant au moins le degré d'exigence de la norme CEN 13816 (article 19.2) ;
2. un bonus de 500.000 €, destiné à récompenser la mise en œuvre d'initiatives nouvelles en matière de qualité (article 19.3) ;
3. un bonus-malus de 500.000 €, destiné à récompenser l'amélioration de la perception des services de la STIB par la clientèle au moyen d'un « baromètre » annuel (article 31.2) ;
4. un bonus de 250.000 €, destiné à récompenser la bonne perception par la clientèle de certains éléments novateurs du service offert (nouvelles lignes, rénovation de stations, billettique et contrôle d'accès, signalétique, etc.), au moyen d'un « thermomètre » régulier opérant un focus particulier sur ces éléments (article 31.3).

Les règles qui régissent les méthodes de calcul, d'indexation et de paiement des éléments du bonus-malus sont détaillées à l'article 71.

## 19.2 Certification de la qualité de base

Concernant la certification de la qualité de base, les principaux critères d'évaluation retenus sont les suivants :

1. l'accueil et la vente des titres de transport (article 20) ;
2. l'information (article 21) ;
3. la ponctualité et la régularité (article 22) ;
4. le confort (article 23) ;
5. la propreté (article 24) ;
6. l'accessibilité et la disponibilité des équipements (articles 25 et 26) ;

Le bonus qualité est octroyé lorsque plus de 90% de la clientèle bénéficie d'un service certifié, à concurrence de 200.000 € par pourcent supérieur à ce niveau.

Le malus est octroyé lorsque moins de 85% de la clientèle bénéficie d'un service certifié, à concurrence de 200.000 € par pourcent inférieur à ce niveau, avec un maximum de 2.000.000 €.

Un comité tripartite, composé de l'AED, de la STIB et de représentants des clients émanant du Comité Consultatif des Usagers, se réunit régulièrement pour accompagner le processus en cours, faire des recommandations et proposer, si nécessaire, d'augmenter le niveau d'exigence ou de modifier la définition du service de référence, conformément au règlement de certification. Un tableau récapitulatif des exigences actuelles et futures retenues à ce jour fait l'objet de l'annexe 6.

## 19.3 Initiatives nouvelles en matière de qualité

A partir de fin 2007, il appartient au comité de suivi du contrat de gestion prévu à l'article 73 de valider, annuellement pour l'année suivante, les éléments qui seront pris en considération pour l'octroi du bonus de 500.000 € récompensant des initiatives nouvelles en matière de qualité. Ces éléments seront notamment établis par la STIB dans les domaines suivants :

1. la mise en œuvre de certains éléments du plan directeur de l'information des clients (article 21) ;
2. la mise en œuvre de certains éléments de la stratégie intégrée pour l'accessibilité des PMR (article 26) ;
3. l'équipement des arrêts de surface (article 27) ;
4. la certification de pôles d'échange (article 28) ;
5. la certification du contrôle des titres de transport (article 29).

Pour 2007, un bonus limité à 250.000 € sera acquis à la STIB à concurrence de 50.000 € par projet moyennant approbation par le comité de suivi des projets ci-dessous :

1. conception du plan directeur d'information des clients (article 21) ;
2. établissement de la stratégie PMR (article 26) ;
3. établissement de la base de données des arrêts de surface (article 27) ;
4. préparation de la certification des pôles d'échange (article 28) ;
5. préparation de la certification du contrôle des titres de transport (article 29).

## Article 20. Accueil et vente de titres de transport

L'accueil des clients et le service attentionné sont des missions impliquant l'ensemble du personnel de la STIB en contact avec le public. La STIB continue, en vue de la poursuite de ces objectifs, à adapter ses structures internes, ses procédures d'évaluation de son personnel et ses formations.

Au niveau des canaux de vente et dans la mesure des moyens disponibles, la STIB veille à réduire les formalités et files d'attente de sa clientèle, notamment :

- en favorisant la vente de titres par internet et par correspondance ;
- en répartissant les ventes de titres sur l'ensemble de son dispositif de vente ;
- en simplifiant les procédures ;
- en multipliant les automates de vente fiables et faciles à utiliser, y compris sur le réseau de surface ;
- en augmentant, de manière significative, la visibilité et l'efficacité des points commerciaux de vente en-dehors des véhicules (en ce compris les commerçants).

## Article 21. Information

L'information de la clientèle est et reste un grand défi pour la STIB.

L'accès au nouveau contact center de la STIB sera désormais réalisé au moyen d'un numéro 070 au lieu de l'actuel numéro 0900.

L'information permanente dans et sur les véhicules, aux arrêts et dans les stations est un aspect important de la certification de la qualité, de même que la signalétique directionnelle. Des efforts seront réalisés pour multiplier les annonceurs de temps d'attente aux arrêts des lignes principales de tram et de bus, conformément à la stratégie définie à l'article 27.

Dans le cadre de la commande de nouveau matériel roulant, la STIB veille à disposer de systèmes susceptibles de communiquer aisément en temps réel avec sa clientèle.

Dans le courant de l'année 2007, la STIB réalise un plan directeur pour l'information des clients et le présente pour avis au comité tripartite.

Ce plan comprend :

1. Une stratégie d'information et communication 2007-2008-2009 relative à la mise en œuvre des plans directeurs métro, tram et bus, et aux changements d'habitudes qu'ils vont impliquer pour la clientèle ;
2. Un projet d'amélioration des fonctionnalités et du design du site web de la STIB, offrant notamment une information intermodale permettant aux clients d'optimiser leurs déplacements ;
3. Une stratégie d'information et de communication relative aux grands chantiers et aux situations perturbées programmées et non programmées ;



4. La prise en compte de la fonction internationale de Bruxelles, en ajoutant progressivement l'anglais dans la communication avec la clientèle par voie d'annonces, de dépliants généraux et de signalétique ;
5. Une réflexion sur l'information pertinente à offrir aux principaux pôles d'échange intermodaux.

## Article 22. Ponctualité et régularité

La ponctualité et la régularité sont des critères essentiels de la certification de la qualité des services rendus par la STIB à sa clientèle. Le service de référence est défini dans les règlements de certification, conformément à la norme CEN 13816.

Pour le mode métro, un service est considéré comme conforme lorsque 98% des voyageurs d'une ligne bénéficient du service de référence tel que précisé dans le recueil d'engagements de service et validé par le comité tripartite.

Pour les lignes de tram et bus, la STIB choisit au cas par cas entre les normes de ponctualité et celles de régularité. Ces choix sont validés par le comité tripartite prévu à l'article 20.

Pour le mode tram et le mode bus, au moins 80% de la clientèle de chaque ligne bénéficie du service de référence.

Compte tenu de la congestion des voiries, il est convenu que la STIB peut, pour les critères de ponctualité et de régularité, exclure certaines lignes de tram et de bus du calcul donnant lieu à certification. Ces lignes ne pourront pas représenter plus de 10% de la clientèle des modes tram et bus en 2007 et 2008. Grâce aux mesures, détaillées dans la section 5, qui seront prises pour améliorer la circulation des transports publics de surface, l'objectif est d'arriver à intégrer annuellement une partie de ces lignes dans les mesures de certification à partir de 2008. En principe, les exceptions ne devraient plus représenter que 7,5% de la clientèle en 2009, 5% 2010 et 2,5% en 2011. Néanmoins, si les mesures d'amélioration prises en vertu de la section 5 s'avèrent insuffisantes pour garantir la régularité et la ponctualité des lignes, le comité de suivi du contrat de gestion prévu à l'article 73 peut décider de maintenir certaines des lignes en-dehors du système de certification.

## Article 23. Confort

Concernant le confort de la clientèle, la STIB veille à :

- former ses conducteurs pour qu'ils adoptent une conduite douce, particulièrement appropriée au transport de personnes debout ;
- équiper ses nouveaux trams et bus de dispositifs de refroidissement de l'air et à les maintenir en bon état de fonctionnement ;
- réduire le niveau sonore et les vibrations des véhicules ;
- offrir un nombre de places (capacité) en adéquation avec le nombre de personnes à transporter et réduire au maximum les situations où une partie de la clientèle ne peut embarquer en raison d'une charge trop importante des véhicules.

La conduite douce et le fonctionnement de la climatisation sont intégrés dans les critères de certification de la qualité de service visée à l'article 19.

## Article 24. Propreté

L'état de propreté continue de faire l'objet d'un effort soutenu de la STIB, aussi bien au niveau du matériel roulant que des stations. Une attention particulière sera apportée à l'élimination des odeurs désagréables et des tags.

En 2011, le pourcentage de clients bénéficiant du service de référence sera de 85% minimum. Pour atteindre cet objectif, les situations n'atteignant que 80% en 2006 devront s'améliorer de 1% par an durant la toute la durée du contrat.

Pour les arrêts de surface d'une part et les sites propres en voirie régionale d'autre part, dont la propreté n'est pas du ressort de la STIB, la convention avec l'Agence Bruxelles Propreté sera renouvelée et les parties mettront tout en œuvre pour exécuter avec diligence ladite convention, notamment au niveau de l'attribution des moyens nécessaires. En outre, la Région sensibilisera les communes à cette problématique. La STIB transmettra à l'Agence un inventaire de ses sites propres et de leur revêtement, et veillera, autant que possible, à tenir compte de la facilité de nettoyage lors de ses travaux de renouvellement de ces revêtements.

Les circuits et horaires de collecte des déchets issus des stations souterraines seront optimisés.

Dès 2007, la propreté des arrêts de surface est évaluée, à titre indicatif, par l'organisme de certification sur la base des critères définis par le comité tripartite. Cette évaluation n'entre pas en ligne de compte pour la certification des services offerts par la STIB.

En vue d'améliorer la perception de propreté, la Région remplacera, à l'horizon 2011, l'ensemble des revêtements de sol en caoutchouc usagés subsistant encore dans les stations, soit dans le cadre des travaux de rénovation des stations visés à l'article 41, soit dans le cadre d'opérations ponctuelles de renouvellement spécifique de ces revêtements.

## Article 25. Disponibilité des ascenseurs, escalators et trottoirs roulants

La disponibilité des ascenseurs, escalators et trottoirs roulants est un élément important du service de transport offert à la clientèle du métro et du pré-métro.

Pour le calcul de la certification qualité 2007, le pourcentage de clients ayant reçu le service de référence sera supérieur à 93% pour l'ensemble des stations de métro et de pré-métro. Ce taux augmentera de 0,5% par an pour atteindre 95% en 2011.

Pour garantir ces taux élevés de disponibilité,

- la STIB continue de consacrer une partie de sa dotation globale à ce type de travaux, comme prévu à l'article 66 ;
- la Région investit, en concertation avec la STIB, dans le renouvellement des équipements anciens répondant aux critères « prioritaires » et « importants » ;
- ces équipements sont également évalués au moyen de la technique du client mystère.

La STIB continue

- d'informer sa clientèle lors de travaux, lesquels seront programmés si possible en heures creuses ;
- de former un maximum de membres de son personnel de terrain pour le réarmement des anciens escalators à commande manuelle ;
- de faire certifier ISO 9001 ses processus de gestion des escalators.

En outre, elle prend les dispositions nécessaires à ce que la qualité perçue par les clients s'améliore et à réduire l'écart entre la qualité réalisée et la qualité perçue. Cette perception est mesurée notamment au moyen du baromètre de satisfaction visé à l'article 31.2.

## Article 26. Accessibilité aux personnes à mobilité réduite (PMR)

Dans le courant de l'année 2007, la STIB, en concertation avec la Région, propose une stratégie intégrée 2008-2012 pour l'accessibilité des PMR aux transports publics bruxellois. Cette stratégie est principalement orientée autour d'une logique d'axes ou de lignes, à rendre accessibles aux PMR de manière concrète et systématique, à l'instar de l'expérience réalisée sur la ligne de bus 71. La réalisation de ces axes ou lignes doit permettre une meilleure communication à l'attention de cette catégorie de clientèle.

Cette stratégie PMR est soumise pour avis à la Commission Régionale de Mobilité et comporte également :

- une évaluation des mesures prises au cours des dernières années et de leur impact sur la mobilité et l'autonomie des personnes visées ;
- la fixation d'objectifs quantitatifs concernant l'accessibilité des PMR aux modes métro, tram et bus ;
- une réflexion sur les priorités à donner dans la rénovation des stations de métro visée à l'article 41 ;
- des recommandations concernant les arrêts et embarcadères ;
- des recommandations concernant le nouveau matériel roulant ;
- des recommandations concernant le service de transport à la demande pour les personnes handicapées visé à l'article 51.

## Article 27. Arrêts

Les arrêts font partie intégrante du système de transport public. Leur localisation et leur équipement, notamment les annonceurs de temps d'attente, influencent grandement la qualité des services offerts à la clientèle.

Conformément à l'article 16 alinéa 2 de l'ordonnance, la STIB est habilitée à établir, sur toute voirie, les équipements nécessaires à l'exploitation du réseau et leurs accessoires, moyennant l'autorisation du Gouvernement et l'avis des communes concernées.

A partir de 2007, la Région, après consultation des communes, se réappropriera progressivement les arrêts et abris établis sur des voiries régionales, dans toutes leurs fonctionnalités. Elle en confiera la gestion à la STIB, en commençant par les axes prioritaires du plan VICOM approuvé par le Gouvernement le 23 mars 2006.

Pour ce qui concerne les arrêts établis en voiries communales, une concertation aura lieu, sous l'égide de la Région, entre la STIB, chaque commune et les concessionnaires de mobilier urbain en vue d'optimiser la gestion et d'harmoniser l'équipement des arrêts. Les résultats de cette concertation seront évalués à la fin 2008 et détermineront les orientations pour les années suivantes.

La Région veille à éviter le renouvellement par les communes des concessions qui ne permettraient pas d'atteindre les objectifs des deux paragraphes précédents.

Dans le courant de l'année 2007, la STIB construit une base de données complète reprenant l'implantation et l'équipement de l'ensemble de ses arrêts.

Au départ de cet inventaire, elle programme en 2008, de commun accord avec la Région dans le groupe aménagement du réseau de surface (ARS) l'amélioration des conditions d'accès et d'attente aux arrêts. La Région réserve annuellement un budget d'investissement à cette fin. Cette stratégie d'amélioration, qui vise d'abord les arrêts à grande fréquentation, comprend :

- la définition et catégorisation de l'équipement d'un arrêt du réseau de surface (minimal, maximal)
- le service homogène et cohérent à rendre sur certaines lignes, à commencer par les lignes prioritaires du plan VICOM ;
- la programmation des améliorations prioritaires sur les arrêts les plus utilisés ;
- les améliorations sélectives pour répondre aux objectifs du plan PMR ;
- le mobilier urbain à utiliser, dans le cadre d'un catalogue qui sera établi par la Région avec les parties concernées ;
- l'amélioration de la gestion quotidienne.

## Article 28. Correspondances et certification des pôles d'échanges

### 28.1 Correspondances entre les modes de transport STIB

Compte tenu du fait qu'un nombre croissant de trajets réalisés sur le réseau de la STIB incluent une correspondance, cette question fait l'objet d'une étude en 2007, pilotée par la STIB en collaboration avec la Région, en vue d'améliorer la qualité de ces correspondances.

La concrétisation de ces améliorations est réalisée à partir de 2008, dans le cadre des budgets d'investissements de la Région et de la STIB, et, si nécessaire, de la dotation consacrée à l'amélioration de l'offre visée à l'article 67.1.

## 28.2 Certification des pôles d'échange

Une partie de la clientèle de la STIB utilise également les services d'un autre opérateur de transport public, en particulier ceux de la SNCB.

En vue d'améliorer la combinaison entre ces différents services, les parties conviennent d'entamer une démarche destinée à permettre la certification, sur la base des normes CEN, de plusieurs pôles d'échanges.

Dans un premier temps, en 2007, la STIB mène avec la SNCB une étude préalable en vue de définir le recueil d'engagements de service qui pourrait être établi pour une des cinq grandes gares bruxelloises et pour un pôle d'échange plus petit.

En fonction des nécessités, sont également associés à ce processus les gestionnaires de voirie, les autres opérateurs de transports publics régionaux, le service régional des taxis et les responsables vélo de l'AED.

Au terme de cette étude, un calendrier de certification est établi, compte tenu des besoins des parties et des opportunités que représentent les travaux en cours de réalisation.

## Article 29. Contrôle des titres de transport

La STIB s'efforce de mettre en place un système de contrôle garantissant la possession par la clientèle d'un titre de transport valable pour effectuer ses déplacements. La STIB perçoit la surtaxe définie dans les dispositions tarifaires, conformément à l'article 18 de l'ordonnance, auprès des personnes qui ne peuvent présenter un titre de transport valable lors d'un contrôle effectué dans les véhicules (ou à leur descente) ou dans les zones « contrôlées » des stations et arrêts, avec la tolérance requise pour les clients effectivement en règle d'abonnement.

En vue de réduire les possibilités de fraude dans le métro et le prémétro, un contrôle d'accès aux stations au moyen de portillons automatiques sera mis en service progressivement à partir de 2009, comme prévu à l'article 42.2.

La possession par les clients de titres de transports en règle fait l'objet de contrôles réguliers par le service ad hoc, dont l'organisation est basée sur une probabilité équivalente pour chaque client d'être contrôlé. Le taux de contrôle est de minimum 1 client sur 100 par an, tous modes confondus. Après mise en place des dispositifs de contrôle d'accès aux stations de métro et de pré-métro, les contrôles réalisés par ce service au sein du mode tram deviendront proportionnellement plus importants qu'au sein du métro. Parallèlement, un effort particulier sera entrepris en vue d'aider les chauffeurs à pérenniser les effets de la montée à l'avant dans les bus.

Le service de contrôle des titres de transport entame dès 2007 la procédure de certification « qualité de service » conformément à la norme CEN 13816, en veillant particulièrement à la qualité de ses relations avec les clients.

### Article 30. Sécurité des clients et du personnel (sûreté)

La sûreté des personnes dans les infrastructures et les véhicules de la STIB ainsi qu'à leurs abords est une préoccupation majeure des parties.

Pour ce faire, la Région et la STIB participent à la coordination avec les polices locales, les communes, la police fédérale du métro, le parquet du Procureur du Roi de Bruxelles, le Service Public Fédéral de l'Intérieur et les services du Gouverneur. Elles veillent à obtenir un statut clarifié pour le personnel de sûreté et contrôle de la STIB en termes de compétence d'intervention sur le terrain. L'objectif est de responsabiliser davantage la STIB dans le réseau souterrain, en partenariat avec la police du métro, et de solliciter davantage les forces de police locales pour le réseau de surface.

En application de la décision du Gouvernement du 29 juin 2006,

- la Région assure la généralisation de l'installation du matériel de surveillance vidéo, tant dans les stations que dans les véhicules, ainsi que l'installation de 80 bornes d'appels en stations (« totems ») ;
- la STIB assure, grâce aux moyens mis à sa disposition par la Région, le renforcement de la présence humaine dans une quarantaine de stations, de 16 à 24 h, par la création de la fonction d'auxiliaires de prévention (112 personnes, dont 55 conventions de premier emploi) et l'engagement de 15 nouveaux patrouilleurs.

La Région prend les dispositions nécessaires à permettre aux services de la STIB de percevoir des amendes administratives en cas d'incivilités, de détériorations au matériel et de comportement agressif.

Dans sa stratégie de sûreté, la STIB veille particulièrement à :

- se réappropriier son espace métro par l'installation de portillons de contrôle d'accès, comme prévu à l'article 42.2 ;
- se réappropriier son espace tram, en y concentrant une partie proportionnellement plus importante des moyens de contrôle sur véhicules ;
- former son personnel pour avoir une attitude proactive au service de la clientèle ;
- assurer la visibilité et l'identification aisée de ses agents par le public ;
- répartir des petites équipes en de nombreux points du réseau ;
- augmenter le temps effectif sur le terrain de ses agents de sûreté et contrôle ;
- améliorer l'information de la clientèle concernant l'aide disponible en cas d'incident ou d'agression ;
- faciliter le dépôt de plaintes auprès de ses services et l'accès à un service d'aide aux victimes ;
- poursuivre le travail de prévention dans les points du réseau et à l'égard des populations les plus sensibles.

Chacun de ces points ainsi que les résultats de l'ensemble de la stratégie de sûreté sont évalués en commun par la Région et la STIB :

- par enquête, pour mesurer le sentiment de sécurité des clients ;
- par recensement systématique du nombre d'incidents, vols ou agressions, à mettre en rapport au nombre de voyages.

## Article 31. Charte clients et baromètre clientèle

### 31.1 Charte clients

La charte clients de la STIB sera adaptée en 2008 , en vue de s'inspirer du modèle de charte proposé par l'Union Internationale des Transports Publics (UITP) en 2006 à ses membres. Elle sera soumise pour avis au comité consultatif des usagers, au service de médiation et au comité tripartite visé à l'article 19.

La charte expose clairement les engagements de la STIB à l'égard de la clientèle en matière de transport et de qualité de service, ainsi que les attentes de la STIB à l'égard de sa clientèle.

Cette charte est destinée à permettre aux clients :

- de connaître leurs droits et leurs devoirs lorsqu'ils utilisent les transports de la STIB ;
- de mieux comprendre le système de transports de la STIB et ses standards de qualité ;
- de se sentir partenaire de la réussite de ce système ;
- d'interagir facilement avec l'entreprise pour lui formuler ses observations, lui suggérer des améliorations ou lui signaler des anomalies.

### 31.2 Baromètre clientèle

En étroite collaboration avec la STIB, la Région fait établir annuellement par une firme extérieure spécialisée et indépendante un baromètre de la satisfaction de sa clientèle relative aux principales composantes des services de la STIB. Ce baromètre a la vocation d'être un instrument d'évaluation pour la Région et un instrument pratique pour la politique commerciale de la STIB. Les bases de données et les résultats obtenus sont intégralement à la disposition des parties.

L'année 2007 est consacrée à la mise en place du système de mesure, à la réalisation du premier baromètre, qui servira de référence, et à la détermination commune des objectifs d'évolution de la satisfaction de la clientèle.

A partir de 2008 et moyennant accord des parties sur le système d'évolution des indicateurs de qualité mesurés par ce baromètre, un bonus-malus de 500.000 € pourra être mis en place pour la STIB.

### 31.3 « Thermomètre » de la perception des éléments novateurs

En étroite collaboration avec la Région qui en valide le contenu et la méthodologie de calcul, la STIB fait mesurer régulièrement, par une firme extérieure spécialisée et indépendante, la perception par ses clients des changements qui interviennent dans son offre.

Dans le courant de l'année 2007, la STIB se concerta avec la Région pour la mise au point et le test de méthodes d'évaluation, ainsi que l'établissement de seuils à partir desquels on peut considérer que les nouvelles initiatives ont rencontré le souhait des clients. Lorsque c'est possible, certaines mesures de satisfaction avant – après sont réalisées.

A partir de 2008, un bonus de 250.000 € sera octroyé à la STIB, dans la mesure d'une évolution favorable de la perception par la clientèle des éléments novateurs de son offre, selon la méthode et les seuils définis en 2007.



## **Section 5. Amélioration de la circulation des transports publics de surface : pour des axes performants**

### **Article 32. Constats et objectifs relatifs au temps de parcours et à la régularité**

Un programme d'amélioration de la vitesse commerciale des transports publics de surface a été décidé en 1990 par le Gouvernement régional. L'ambition de ce programme était de contribuer à la mise sur pied d'un réseau tramways et d'autobus de haute qualité, complémentaire au réseau métro.

Les actions déployées ont donné lieu à la réalisation de nombreux aménagements et dispositifs favorisant les transports publics dans le trafic. Ces aménagements ont permis de maintenir la vitesse commerciale moyenne autour de 17 km/h malgré l'accroissement considérable du trafic automobile sur la même période. Ils ont également contribué à améliorer la régularité des lignes. Cependant, plusieurs lignes de bus et une ligne de tram n'ont pas pu être certifiées « qualité de service » en 2005 en raison du manque de régularité, malgré l'allongement des temps de parcours et de régulation de ces lignes.

Quantitativement, au 31 décembre 2005, 64% du réseau tram (en ce compris les tunnels pré-métro) et 11% du réseau bus sont protégés.

Le 23 mars 2006, le Gouvernement régional a arrêté les objectifs à atteindre d'ici à la fin du contrat de gestion en 2011 :

- 90% du réseau tram doit être en site protégé ou atteindre une vitesse commerciale équivalente à celle d'un site protégé via d'autres mesures, soit 115,5 km d'axe ;
- 40% du réseau bus doit être en site protégé ou atteindre une vitesse commerciale équivalente à celle d'un site protégé via d'autres mesures, soit 139,5 km d'axe ;
- les axes prioritaires de tram doivent atteindre des performances comparables à celles des réseaux d'Europe les plus efficaces, avec mise en site propre ou protection de bout en bout, avec une forte priorité aux feux de signalisation et la fixation d'un temps de parcours identique tout au long de la journée ;
- l'objectif de vitesse commerciale globale pour les lignes prioritaires de surface est de plus de 20 km/h, de plus de 18 km/h pour les autres lignes (objectif Iris), et de plus de 12 km/h pour chaque intervalle entre arrêts (départ-départ) ;
- les 250 points noirs de toute nature identifiés sur le réseau doivent être analysés, négociés et résolus ;
- la programmation des actions sera déterminée en fonction d'une analyse coût-bénéfice ;
- les projets réalisés seront exemplaires sur le plan de l'intégration urbaine en marquant le territoire de l'empreinte des transports publics ;
- l'ensemble des moyens légaux disponibles seront mis en œuvre pour faire respecter les délais d'octroi des autorisations.

Par ailleurs, la Région veille à ce que, pour fin 2008, les voiries régionales où sont présents les transports publics acquièrent le statut de voirie prioritaire au sens du code de la route.

Les budgets d'investissements nécessaires à ces réalisations sont prévus à l'article 69.3.

### Article 33. Axes prioritaires

L'objectif idéal en matière de temps de parcours consiste à tendre vers un temps de parcours unique tout au long de la journée. La Région et la STIB veillent à tendre vers cet objectif en commençant par les axes et lignes prioritaires.

Les axes que le Gouvernement régional a décidé d'améliorer prioritairement sont :

- la Grande Ceinture : trams 23, 24, 25 ;
- l'axe Louise-Souverain : trams 93, 94 ;
- l'axe Nord-Sud : trams 3 et 4 ;
- 8 lignes de bus : 38, 49, 54, 63, 64, 71, 88, 95.

Sur ces différents axes, l'ensemble des points noirs et possibilités d'amélioration sont identifiés, étudiés et résolus au fur et à mesure (feux télécommandés, priorités, plans de circulation, aménagements,...) en conformité aux objectifs prédécrits.

Les améliorations relèvent de deux familles :

- intervention sur des axes déjà protégés par des sites propres sur lesquels sont mises en oeuvre principalement des priorités intégrales aux carrefours ;
- intervention sur des voiries non encore protégées.

En-dehors de ces axes, priorité sera donnée à la résolution de certains points noirs :

- Chaussée de Charleroi-Janson ;
- Rue de Fiennes ;
- Axe Verboeckhoven-Gallait-Liedts.

Tous les autres points noirs identifiés, et ceux qui le seront au fur et à mesure de la mise en oeuvre du programme, devront également faire l'objet d'un traitement qui tienne compte des opportunités rencontrées (projet de construction, renouvellement des voies de tram, réaménagement programmé dans un autre cadre,...).

### Article 34. Partenariats avec les communes et les zones de police

Le mécanisme des contrats d'axes, introduit dans le Plan Régional de Développement, vise à responsabiliser l'ensemble des acteurs publics pour conjuguer et coordonner leur action en vue d'obtenir un résultat significatif en termes de réduction de temps de parcours et d'amélioration de la régularité sur un axe donné de transport public.

C'est en cumulant les actions de tous les partenaires sur un axe donné que l'on parvient progressivement à réduire les temps de parcours, ce qui a pour conséquence d'améliorer

l'attractivité de la ligne tout en utilisant plus efficacement les moyens disponibles. Un contrat d'axe pour chacun des trois axes prioritaires tram, en commençant par la Grande Ceinture, sera proposé, dans le courant de l'année 2007, par la Région et la STIB à toutes les communes et aux zones de police concernées.

En complément des contrats d'axe, la Région et la STIB établissent et proposent à chacune des communes un contrat de partenariat, qui reprend concrètement l'ensemble des améliorations à apporter sur leur territoire pour la circulation des transports publics de surface.

Les contrats d'axe et les contrats de partenariat avec les communes incluent notamment : priorité aux feux, respect des sites protégés, présence policière, gestion du stationnement et des livraisons, accès aux arrêts, diminution du niveau de vibrations, mobilier urbain de qualité, plans de circulation limitant la congestion, ...

Conformément au PRD, la Région accorde prioritairement ses moyens financiers aux communes qui s'inscrivent dans ces dispositifs conventionnels. C'est dans cet esprit que seront revus les contrats de mobilité par lesquels la Région finance la présence de policiers à certains carrefours importants. A défaut de donner les résultats escomptés, des équipes mixtes composées d'agents assermentés de la STIB aux pouvoirs renforcés et de policiers seront chargées d'assurer de manière coordonnée la fluidité, la vitesse commerciale et la régularité des transports publics

Les résultats de ces dispositifs contractuels sont analysés annuellement dans le cadre de la procédure d'évaluation du contrat de gestion, avec mise en évidence des gains en temps de parcours, des points noirs résiduels et des faiblesses dans le suivi des actions décidées conjointement.

### Article 35. Sites protégés et réaménagements de voirie

Le réaménagement des voiries nécessaire pour l'amélioration de la circulation des transports publics de surface est coordonné par le « coordinateur VICOM », au sein de l'AED.

Les données objectives de temps perdu et d'irrégularité, ainsi que le répertoire des points noirs sont collectés par la STIB et transmis à l'AED.

Le programme indicatif des études et travaux à réaliser pour l'aménagement des voiries et la solution des points noirs constitue l'annexe 7.

### 35.1 Répartition des études

L'AED établit une note d'orientation par projet et, grâce aux modèles de trafic dont elle dispose et de sa connaissance approfondie des objectifs et lignes d'actions du Plan Iris, elle propose un schéma du réaménagement souhaité comprenant la nouvelle configuration des carrefours, la répartition de l'espace entre les différentes catégories d'usagers, une proposition de diagramme de gestion des feux de circulation et le type de site protégé.

Les études détaillées sont en principe réparties en deux pôles dont les missions sont coordonnées par le coordinateur VICOM :

- les aménagements en voirie régionale sont étudiés par une cellule de projets renforcée au sein de l'AED, avec désignation de pilotes de projet responsabilisés sur la qualité des projets et sur les délais d'obtention de permis d'urbanisme. Comme par le passé, les services spécialisés de la STIB étudient les tracés de voies de tram et la définition des équipements nécessaires à l'exploitation de ce mode ;
- les aménagements en voirie communale sont étudiés par une cellule au sein de la STIB, avec désignation de pilotes de projet responsabilisés également sur la qualité des projets et les délais des procédures de permis d'urbanisme.

### 35.2 Réalisation des travaux

Les travaux portant sur des voies de tram et leurs accessoires sont réalisés par les services spécialisés de la STIB.

Les travaux routiers sur des voiries régionales sont en principe réalisés par la direction des voiries de l'AED.

Les travaux routiers sur des voiries communales sont en principe réalisés par la direction des infrastructures de transports publics de l'AED.

## Article 36. Télécommande des feux de circulation

La télécommande des feux de circulation par les trams et les bus, associée à l'octroi d'une priorité forte pour leur franchissement des carrefours, constitue un outil puissant d'amélioration de la régularité et de diminution des temps de parcours, permettant d'améliorer fondamentalement la qualité de service. La Région et la STIB s'engagent de manière forte en cette matière en appliquant une stratégie en quatre points :

1. Méthodologie :
  - développer les démarches d'analyse et d'action sur des axes complets ;
  - fixer des objectifs précis et les gains à obtenir ;
  - partager les options avec les différents acteurs et adopter des plans d'action coordonnés ;
  - finaliser le processus qualité en tant qu'outil de contrôle des résultats.

2. Centraliser et partager les informations :
  - créer une base de données commune sur les feux et les télécommandes ;
  - assurer un processus de communication continu entre les différents acteurs ;
  - prévoir le retour de l'information en temps réel vers les conducteurs.
3. Renforcer l'entretien et la gestion des équipements :
  - étudier la possibilité d'avoir un gestionnaire unique pour tous les carrefours à feux ;
  - coordonner et planifier l'entretien des différentes installations fixes ;
  - envisager de sous-traiter l'entretien à une seule équipe agissant tant pour la Région que pour la STIB ;
  - implanter un système de détection automatique des pannes avec télésurveillance.
4. Investir :
  - planifier l'installation d'aiguillages sécurisés pour la traversée des carrefours (à charge de la Région) et réviser le règlement d'exploitation tram en conséquence ;
  - mettre en œuvre l'équipement d'un système unique de télécommande sur l'ensemble des véhicules de la STIB (à charge de la STIB) et sur l'ensemble des carrefours franchis par les transports publics (à charge de la Région). Le marché de fourniture de ce système permettra d'équiper, pour avril 2008, 150 carrefours sur les axes prioritaires ainsi que le matériel roulant desservant ces axes. Ce marché prévoit une extension possible à 300 carrefours supplémentaires d'ici à 2011.

La Région et la STIB désignent chacune en leur sein un coordinateur chargé de la mise en œuvre et du suivi de la stratégie définie en matière de télécommande des feux.

## Article 37. Implication de la STIB

### 37.1 Mobilisation du personnel de terrain

La STIB mobilise son personnel, à tous les niveaux, en vue de l'impliquer dans le diagnostic et la solution des problèmes de vitesse commerciale, de ponctualité et de régularité. Elle a notamment recours aux actions suivantes :

- effectuer une analyse fine de ses lignes avec le personnel de terrain ;
- rassembler l'information et réaliser des fiches par ligne avec un tableau de bord ;
- analyser les données et hiérarchiser les problèmes en fonction du nombre de clients concernés ;
- développer les projets et assurer les arbitrages nécessaires en interne ;
- renvoyer l'information sur le terrain, aux agents concernés ;
- mobiliser les moyens de contrôle et de verbalisation en développant une stratégie adaptée et complémentaire aux mesures prises par les zones de police.

### 37.2 Réalisation d'un guide de bonnes pratiques et organisation de formations

La STIB réalise pour le 30 juin 2008 au plus tard, en collaboration avec l'AED, un guide des bonnes pratiques réalisées à Bruxelles, en Belgique et à l'étranger, afin d'en faire un outil de

promotion et de formation. Ce travail tient compte du projet d'actualisation du manuel des espaces publics.

Dans la foulée, des formations pratiques sont organisées pour les fonctionnaires tant fédéraux que régionaux et communaux, ainsi que pour les bureaux d'étude et les polices.

### 37.3 Communication avec les clients de la STIB et développement de pratiques participatives

La STIB veille à :

- développer de nouvelles pratiques participatives afin d'impliquer aussi bien les riverains que les clients dans l'élaboration de projets complexes ;
- renforcer la collaboration avec les milieux économiques (UEB, CCIB, UCM,...) et le tissu associatif (IEB, BRAL, GUTIB, BTTB...).

## Article 38. Evaluation annuelle spécifique et conversion des gains en offre

L'examen des résultats obtenus en matière de temps de parcours, de vitesse et de régularité constitue un des points majeurs du dispositif d'évaluation annuelle du contrat de gestion visé à l'article 73. Il est piloté par le coordinateur VICOM.

Un tableau de bord indicatif est dressé en 2007, reprenant la situation initiale fin 2006, les objectifs à atteindre en 2011 et une série d'objectifs intermédiaires. Ce tableau de bord d'objectifs est suivi, affiné voire révisé tout au long du contrat en fonction des résultats obtenus.

Au cours de cet examen, les points suivants sont examinés :

- infrastructures nouvelles réalisées ;
- résultats des partenariats avec les communes ;
- bilan des interventions de la police en matière de circulation et du stationnement ;
- avancement de la stratégie en matière de télécommande des feux par les trams et les bus ;
- mise en priorité des voiries régionales ;
- résultats en termes de vitesse commerciale ;
- résultats en termes de régularité – ponctualité ;
- résultats en termes de temps de parcours.

Chaque année, un calcul global de la vitesse moyenne réelle des trams et des bus en service clients est réalisé au départ des données du SAE (système d'aide à l'exploitation). Pour le mode bus, les données 2006 servent de référence pour ce calcul. Pour le mode tram, la STIB s'appuiera sur les données de 2008.

Les gains ou les pertes de vitesse moyenne par mode sont répercutés sur les moyens accordés à la STIB, conformément à l'article 65.4.

## **Section 6. Investir pour assurer le développement des transports publics à Bruxelles**

### **Article 39. Principes généraux**

Outre les investissements prévus pour améliorer la circulation des transports publics de surface visés à la section 5 ci-dessus, les parties conviennent d'un ensemble d'investissements qu'elles entendent réaliser durant les années 2007 à 2011, dont les principaux éléments de contenu sont arrêtés dans les articles suivants. Le présent contrat de gestion ainsi que les investissements qu'il prévoit ne lient en rien les instances compétentes en matière de procédure urbanistique.

La liste de ces investissements et les budgets prévus pour les réaliser sont repris à titre indicatif en annexe 10 du présent contrat. Les principes qui régissent le financement des investissements sont définis à l'article 69. Le Comité stratégique prévu à l'article 6 constitue l'instance de coordination entre la STIB et l'AED pour les investissements dans les infrastructures de transports publics.

Les programmes d'action en matière de renouvellement, de maintien et d'amélioration de l'outil sont coordonnés par les groupes ARS (Aménagement du Réseau de Surface) et AIS (Amélioration des Infrastructures Souterraines), pilotés par la STIB avec la participation active de l'ensemble des parties concernées au sein de l'AED. Leur mise en œuvre est assurée, soit directement par la STIB, soit via les dispositifs prévus par la convention du 26 mai 1965 et ses avenants.

Chacun des grands projets sont analysés dans une optique coûts avantages en intégrant l'ampleur des investissements à consentir, les coûts d'exploitation qui en résultent, les besoins de mobilité rencontrés, ainsi que l'impact du projet sur l'environnement et son potentiel de contribution au développement urbain.

Dans le cadre des travaux à réaliser par la STIB et la Région, une coordination renforcée entre les différentes autorités et les différents entrepreneurs est mise en place, afin de garantir un minimum de gêne pour les riverains, les piétons et les cyclistes, les transports publics et la circulation en général. Des mesures spécifiques d'information de la population sont également mises en œuvre.

La Région s'engage, à l'occasion de travaux qu'elle exécute, à minimiser les conséquences négatives de ses chantiers sur les activités de la STIB et à limiter les détournements ou interruptions de circulation (y compris du métro) au strict minimum possible. Elle informe la STIB en temps utile, en vue de lui permettre de programmer les adaptations de son offre et d'informer sa clientèle. Tout retard dans les chantiers est communiqué sans délai à la STIB. Lorsque la STIB subit un préjudice particulier lié aux défaillances de l'entreprise chargée des travaux par la Région, cette dernière aide la STIB à obtenir réparation auprès de l'entrepreneur défaillant. La Région veille à ce que ces principes soient également appliqués

aux travaux réalisés dans le cadre de l'accord de coopération Beliris entre l'Etat et la Région de Bruxelles-Capitale.

En vue d'assurer un bon équilibre entre, d'une part, l'efficacité et le coût des projets de transports publics et, d'autre part, leur qualité urbanistique, paysagère et environnementale, une concertation régulière est organisée avec les auteurs de projets, l'AED, la STIB, les services de l'aménagement du territoire (AATL) et ceux de Bruxelles Environnement (IBGE).

## Article 40. Développement du réseau 2007-2011

### 40.1 Réalisation des plans directeurs métro, tram et bus

Durant la période 2007-2008, le réseau de la STIB évoluera fortement :

- en application du plan directeur métro, la Région termine le bouclage du métro de la petite ceinture et la réorganisation de la station Gare de l'Ouest. Les ouvrages liés au bouclage seront terminés de manière à pouvoir les mettre en exploitation clientèle au plus tard début 2009 ;
- en application du plan directeur tram, la Région et la STIB réalisent, avant fin 2008, les différentes adaptations au réseau nécessaires, notamment, à la création de nouveaux terminus.

### 40.2 Infrastructures et extensions du réseau à réaliser durant la période 2008-2011

Sept projets d'infrastructures ont été retenus pour faire l'objet d'études spécifiques entre 2007 et 2009, être réalisés à partir de 2008 et mis en service à partir de 2009. Moyennant confirmation par le plan IRIS 2 et une analyse coûts-avantages, ils sont réalisés selon la programmation indicative ci-dessous :

1. tram au boulevard Léopold III jusqu'à Bordet B, pour une mise en service prévue en septembre 2009, et prolongement ultérieur jusqu'à l'OTAN ;
2. liaison Simonis – haut de Jette, après étude d'impact, pour une mise en service prévue en septembre 2010 ;
3. tram Herrmann-Debroux – Roodebeek réalisé en trois phases, dont la première sera mise en service en 2010 (jusqu'à l'avenue de Tervueren) et la deuxième en 2012 (jusqu'à Roodebeek) et la troisième ultérieurement jusqu'à l'avenue Marcel Thiry ;
4. tram Westland shopping center – chaussée de Ninove – Gare de l'Ouest, pour une mise en service prévue en septembre 2010 ;
5. tram à la Gare Centrale (déviation de l'axe Régence-Royale), pour une mise en service prévue en 2012 ;
6. tram Parking Stalle – site Marconi, pour une mise en service prévue en 2012. Ce projet devra envisager l'extension éventuelle de la desserte vers les quartiers avoisinants ;
7. résolution du point noir de la place Meiser, pour un démarrage des travaux avant la fin 2010.

Il est entendu que les points 1 et 3, qui figurent respectivement au plan directeur tram et au PRD, peuvent être réalisés sans attendre la confirmation par le plan IRIS 2.



## Article 41. Rénovation des stations de métro et pré-métro

La Région arrête en 2007, en concertation avec la STIB, un plan directeur de rénovation des stations de métro pour la période 2008 – 2012.

Les critères retenus pour hiérarchiser les priorités des interventions sont :

1. la vétusté des installations, en ce compris les chapes d'étanchéité ;
2. le nombre de clients empruntant la station et les prévisions de fréquentation émanant du plan IRIS 2 ;
3. l'accessibilité des PMR et l'état des escalators ;
4. la coordination de certains travaux de rénovation avec l'installation du contrôle d'accès ;
5. les besoins établis dans le cadre du plan d'exploitation des stations établi par la STIB ;
6. l'existence de projets complémentaires à coordonner, comme la rénovation d'une gare SNCB connexe, la certification d'un pôle d'échange, la modification d'installations en surface, les grands projets urbanistiques et de requalification des voiries.

La STIB s'insère dans ces plans de rénovation pour améliorer la qualité des espaces offerts pour les commerces en station et la publicité. De son côté, la Région est attentive à la qualité architecturale des projets.

## Article 42. Télébillettique et contrôle d'accès

### 42.1 Télébillettique

La STIB introduit à partir de 2007 une nouvelle billettique électronique sans contact, qui est généralisée en 2008. Cette introduction fait l'objet d'un vaste plan de marketing et de communication à l'attention de la clientèle.

La STIB profite de cette introduction pour améliorer sa connaissance des besoins de sa clientèle, dans le plus strict respect de la vie privée de celle-ci.

La Région et la STIB, chacune pour ce qui la concerne, soutiennent l'adoption du même standard de billettique par les autres opérateurs de transports publics du pays, conformément au protocole d'accord du 31 mai 2006.

### 42.2 Contrôle d'accès au métro et au pré-métro

En vue d'accroître la sécurité, le sentiment de sécurité et le contrôle des titres de transport dans le métro et le prémétro, la Région et la STIB équiperont les stations de portillons de contrôle d'accès. Le programme d'équipement s'étalera sur la période la plus courte possible entre 2009 et 2011. Il sera coordonné avec les travaux de rénovation des stations prévus à l'article 41. L'accès des clients occupant le plus de place (personnes en chaise roulante ou

chargés d'une poussette, un vélo ou une valise) est garanti sans contrainte supplémentaire par rapport à l'accès des autres catégories.

### Article 43. Matériel roulant

Pour le mode métro, la STIB acquiert cinq nouveaux trains de type « boa », en complément de quinze trains commandés en 2004, en vue d'une mise en service au plus tard en 2011.

Pour le mode tram, la STIB continue le renouvellement et l'extension de sa flotte par l'acquisition de 156 nouveaux trams adaptés aux besoins de sa clientèle, en complément des 68 trams déjà commandés et en cours de livraison.

Pour le mode bus, la STIB poursuit l'acquisition de nouveaux véhicules, en apportant une attention particulière au confort, à l'information des voyageurs, à l'accessibilité et aux critères environnementaux détaillés à l'article 60.2. Ces nouvelles spécifications, les impératifs d'entretien et l'évolution des conditions sur le marché des bus, déterminent la politique de renouvellement du parc de véhicules et l'âge moyen idéal pour l'ensemble de la flotte. A ce stade, la STIB se fixe comme objectif de stabiliser cet âge moyen à 6 ans en 2011, en cohérence avec le plan d'investissements constituant l'annexe 10.

### Article 44. Dépôts et ateliers

La STIB réalise pour le 31 décembre 2007 un plan de développement pour orienter la politique à venir de localisation et d'équipement des dépôts et ateliers.

Ce plan tient compte notamment :

- de l'extension de la demande, avec les récentes commandes de matériel et celles encore à programmer ;
- de la nécessité de trouver des compromis entre la concentration génératrice d'économies d'échelle et la dispersion qui permet de diminuer les parcours à vide ;
- de la vétusté et du caractère peu pratique de certaines installations ;
- de l'intégration urbanistique des dépôts dans les quartiers urbains ;
- de l'optimisation des coûts d'entretien du matériel roulant.

D'ores et déjà, il est acquis que la STIB construira deux nouveaux dépôts de tram, l'un à Haren en 2007-2008 et l'autre à Forest, sur le site Marconi, en 2010-2011.

La construction d'un nouveau dépôt de bus et d'un nouveau dépôt de métro sera planifiée pour les années ultérieures. La Région assistera la STIB dans la recherche de terrains à cet effet et usera pour ce faire de ses compétences en aménagement du territoire.

#### Article 45. Autres investissements : sécurité ferroviaire et maintenance générale

La Région et la STIB s'engagent à maintenir en bon état général les infrastructures de transports publics appartenant à la Région, en vue d'y garantir un haut niveau de sécurité.

Le programme des investissements destinés d'une part au maintien en état général de l'infrastructure et de la signalisation et d'autre part à la rénovation des installations liées à l'exploitation, à la sécurité ferroviaire et à l'incendie, est réalisé par priorité. Chaque année avant le 31 mars, la STIB fait connaître au comité de suivi prévu à l'article 73 le programme actualisé de renouvellement des installations fixes de son réseau pour les cinq années à venir.

#### Article 46. Citeo (STIB Invest)

En vertu de l'ordonnance du 19 avril 2007, une société anonyme de droit public, dénommée Citeo, sera créée par la STIB. La STIB et la Région pourront valablement lui confier des missions qui relèvent de leurs prérogatives propres, notamment l'étude, la construction, le développement, l'entretien, le maintien en état et la gestion des infrastructures nécessaires aux transports publics. La concession de service public et la délégation de missions à Citeo n'exonèrent nullement les parties de leurs obligations l'une envers l'autre.

#### Article 47. Etudes à réaliser pour préparer les investissements 2012-2016

La croissance importante de la clientèle de la STIB observée au cours des dernières années justifie pleinement les investissements réalisés par la Région et l'Etat depuis les années 1960 : la réalisation du programme de construction du métro sera achevée en 2008 et les infrastructures réalisées remplissent incontestablement leur rôle à l'égard de la population. Le succès des transports publics, combiné au développement important de la Région et de son rôle de capitale nationale et internationale, nécessite aujourd'hui de s'orienter vers de nouveaux projets d'envergure grâce auxquels il sera possible de prévenir la saturation du métro, de poursuivre la croissance de la part modale des transports publics et d'améliorer significativement la desserte de certaines zones de la Région.

Plusieurs études prospectives seront menées par la Région en partenariat avec la STIB pendant la période 2007-2011 en vue de permettre la programmation des investissements durant le contrat de gestion 2012-2016 :

1. liaison nord de la Région – Tour et Taxis – Centre de Communication Nord – Centre / Meiser : cette étude inclura la possibilité d'y implanter un tram-train ;
2. prolongements de l'axe nord-sud vers Schaerbeek-Evere et amélioration de la desserte d'Uccle ;
3. automatisation du métro : sur la base d'une étude de faisabilité réalisée en 2008 et incluant notamment les conséquences sociales de cette éventualité, l'opportunité sera

- examinée de procéder à des essais détaillés incluant la réalisation de voies de test et la transformation expérimentale de voitures de métro en voitures automatisées ;
4. desserte du quartier européen et de la Gare du Luxembourg, le cas échéant en connexion avec le métro de la Petite Ceinture ;
  5. développement d'une rocade de surface à haut niveau de service au nord et à l'ouest de la Région ;
  6. transformation éventuelle de certaines grandes lignes de bus en tram ou en trolleybus pour y résoudre des problèmes de capacités et/ou y améliorer l'environnement ;
  7. dans les secteurs non couverts par le RER, étude du potentiel de développement des liaisons transrégionales, notamment en tram, et des correspondances avec le RER aux limites régionales, entre autres à Haren, Moensberg, CERIA, Exposition Universelle, Berchem.

Ces études menées devront au moins contenir les éléments suivants :

- un diagnostic des problèmes ou enjeux nécessitant d'être pris en compte par le nouveau projet ;
- une analyse de l'impact des projets en cours (notamment le RER) sur les problèmes identifiés ;
- la simulation des résultats, en termes de fréquentation des nouvelles lignes et d'impact sur l'usage de transports publics à Bruxelles ;
- la faisabilité technique des ouvrages à réaliser et leur coût ;
- l'analyse coût – avantage à long terme de plusieurs variantes, incluant l'exploitation par des modes différents ;
- les conséquences des extensions en termes de matériel roulant, dépôts et ateliers ;
- s'il y a lieu, les modalités particulières de financement possibles pour la réalisation des projets, en ce compris l'éventualité de partenariats public-privé.

Les résultats de chacune de ces études seront soumis au Gouvernement, lequel décidera de la suite à leur réserver et des procédures de consultation à mettre en œuvre.

#### Article 48. Elaboration d'un schéma directeur des transports publics à long terme

Compte tenu des délais nécessaires à la réalisation des projets de transports publics, les parties élaboreront conjointement un schéma directeur des transports publics à long terme. Elles mobiliseront pour ce faire tous les outils prospectifs disponibles. Ce schéma directeur devra servir à alimenter la réflexion sur l'avenir de Bruxelles et de sa mobilité et à cadrer les projets des années futures dans une vision cohérente.

## **Section 7. Missions particulières de service public et intermodalité**

Face aux défis de la mobilité et en vue de réduire l'usage de la voiture individuelle, la Région de Bruxelles-Capitale entend favoriser l'intermodalité sous toutes ses formes entre les différents opérateurs de transport (STIB, De Lijn, TEC, SNCB), mais aussi avec les autres modes de déplacements individuels et collectifs (voiture individuelle, vélo, taxis collectifs, voitures partagées, services spéciaux de la STIB).

### **Article 49. Coordination avec les autres opérateurs de transports publics présents à Bruxelles et mise en œuvre du RER**

La Région entend mieux se coordonner avec les deux autres Régions et l'Etat fédéral pour améliorer la desserte et intégrer l'offre de transports publics à Bruxelles, tout en renforçant le rôle d'opérateur de référence de la STIB à l'intérieur du territoire régional.

La Région veille à la mise en œuvre de la convention RER du 4 avril 2003, aux termes de laquelle devraient se conclure les accords nécessaires à l'intégration de l'offre de transport en commun, l'harmonisation des tarifs, l'intégration de la billettique dans la zone RER, la création de parkings d'échange ainsi que les mesures d'accompagnement à prendre par les trois Régions pour provoquer le report modal et éviter l'exode urbain. A cet effet, la STIB participe activement au comité de pilotage et au groupe opérationnel institué par cette convention. Dans l'hypothèse où les accords tarifaires qui seraient imposés aux opérateurs auraient pour conséquence de réduire les tarifs de la STIB, la Région compensera la réduction consécutive des recettes, déduction faite des recettes nouvelles générées.

Pour la fin 2007, un groupe de travail piloté par l'AED secondée par la STIB et regroupant les opérateurs des autres Régions, fait des propositions afin de permettre une meilleure intégration des services de transports publics en Région de Bruxelles-Capitale, notamment en supprimant certains « doublons » actuels, et une amélioration de la desserte péri-urbaine par la STIB, notamment dans les zones où l'emploi est en expansion et où une demande suffisante est identifiée. S'il y a lieu, la Région négocie avec les autres Régions les avenants nécessaires à l'Accord de coopération du 17 juin 1991 et à l'accord de principe du 10 juin 1998 avec la Région Flamande.

La STIB et la Région jouent un rôle moteur dans l'amélioration de l'information, des circulations et de l'accueil dans les pôles d'échanges, en vue d'obtenir une certification « qualité de services » de certains de ces pôles, comme prévu à l'article 28.2.

La STIB adapte son offre aux évolutions de la demande de déplacements générée par l'amélioration progressive de la desserte ferroviaire de Bruxelles, conformément aux principes et procédures définis dans la section 3.

## Article 50. Intermodalité avec le vélo

La STIB et la Région continuent à offrir des conditions favorables de combinaison entre le vélo et les transports publics, en concertation avec les associations bruxelloises de cyclistes, dans l'esprit du protocole d'accord du 22 avril 2004 entre la STIB et ces associations, dont le fonctionnement est évalué périodiquement.

Au niveau du stationnement des vélos, la STIB entretient les installations existantes conformément à la convention du 24 janvier 2005 relative aux parkings à vélos situés aux abords des stations de métro et pré-métro de la Région de Bruxelles-Capitale. A la demande de la Région et moyennant une prise en charge par elle des frais y relatifs, la STIB peut également être chargée d'adapter ou d'étendre le stationnement des vélos en fonction des besoins. En accord avec la Région, cela peut impliquer l'offre et la gestion de consignes individuelles de stationnement.

L'accès des vélos dans les véhicules du métro et dans les trams à plancher bas est autorisé gratuitement, en-dehors des heures de pointe, moyennant signature par le cycliste d'une charte de bonne conduite.

La rénovation des stations de métro intègre le cheminement des cyclistes y compris au niveau des escaliers, ascenseurs et quais.

La Région implique la STIB dans les projets visant à l'implantation de stations de services et de location de vélos dans les grands pôles de déplacement. La STIB étudie la possibilité d'utiliser sa nouvelle billettique pour donner accès à ces nouveaux dispositifs. Dans le cas où la STIB est impliquée dans la gestion opérationnelle de ces dispositifs, elle perçoit de la Région une compensation équivalente au déficit d'exploitation que cette gestion lui occasionne, conformément à l'article 68.

La STIB sera un partenaire actif de l'organisation de la Conférence Internationale Velo-City 2009, qui se tiendra à Bruxelles au mois de mai 2009 sous l'égide de la Région.

## Article 51. Transport à la demande pour les personnes handicapées

La STIB procède, avant fin 2007, à une évaluation complète de son service de transport à la demande pour personnes handicapées, en tenant compte de l'évolution des nouvelles offres apparues dans ce secteur au cours des dernières années. Le montant de la dotation de base affectée à la couverture intégrale des frais de toute nature liés à la prestation de ces services spécifiques y est clairement identifié.

Pour le 31 mars 2008, dans la foulée de cette évaluation et après concertation avec la STIB, de nouvelles orientations seront décidées par la Région pour ce service, tenant compte au moins des éléments suivants :

- cohérence avec le plan PMR prévu à l'article 26 ;
- analyse objective des services rendus par les différents services de transport publics et privés offerts aux personnes handicapées dans la région ;
- avis du secteur concerné et des Commissions Communautaires ;

- réflexion sur la coordination de ceux-ci au moyen d'une centrale d'information et de réservation unique, dont la gestion pourrait être confiée à la STIB ;
- amélioration possible des services et extension éventuelle du public-cible.
- opportunité de compléter le service de la STIB par des chèques taxis.

La décision de la Région prévoira soit une attribution directe à la STIB, soit une mise en concurrence. Si elle fait le choix de la mise en concurrence, il est entendu que la STIB pourra se porter candidate pour obtenir le marché.

Dès la mise en œuvre de la décision régionale, le montant de la dotation de base attribué à la STIB pour la compensation de cette mission viendra en réduction de ladite dotation. Elle sera éventuellement remplacée, en cas d'attribution de la mission à la STIB, par une dotation spécifique.

## Article 52. Transports réguliers spécialisés

La STIB procède, en 2007, à une évaluation complète de son service de transports réguliers spécialisés, dans une optique avantage – coût. Les éventuelles missions de service public effectuées dans ce cadre sont clairement identifiées, de même que le montant de la dotation de base affectée à la prestation de ces missions.

La Région valide la liste des missions de service public réalisées dans ce cadre et le montant précis de leur compensation spécifique.

## Article 53. Taxis collectifs

La Région entend développer un service de taxis collectifs pour faire face à la demande de mobilité dans les lieux et aux moments où elle peut difficilement être rencontrée par une offre de transport public classique (activités nocturnes et zones à faible densité).

Pour assurer la meilleure coordination possible entre cette offre nouvelle et le service de la STIB (service de base, bus de nuit, services spéciaux PMR, centrale de réservation PMR...), un groupe de travail piloté par la Région et associant la STIB et le secteur des taxis étudie notamment les aspects suivants :

- définition du service et modalités pratique (horaire, zone de desserte,...)
- optimisation des paramètres de la centrale d'appel commune ;
- politique de tarifs et modalités billettiques ;
- choix des haltes de taxis collectifs ;
- lien ou fusion avec la centrale d'appel PMR.

Pour la fin 2007, la description des missions qui incomberont à la STIB et leur compensation seront définies dans une convention particulière entre les parties. Cette convention reprendra également les modalités d'optimisation des paramètres de fonctionnement cités plus haut et leur évaluation. Les taxis collectifs étant complémentaires du réseau de bus de nuit de la STIB, les campagnes de promotion et de communication de ces deux nouvelles initiatives seront menées en cohérence, de même que leur évaluation.

## Article 54. Voitures partagées Cambio

La STIB restera actionnaire de la société de voitures partagées Cambio durant la période couverte par le présent contrat. Elle veille, à ce titre, à permettre à un représentant de la Région d'assister au conseil d'administration de Cambio, avec voix consultative.

La STIB veille au développement d'une offre combinée « Cambio + STIB » destinée à se substituer à la possession de véhicules particuliers et à réduire l'usage de la voiture à Bruxelles. Cette offre combinée présentera un avantage tarifaire attractif par rapport à la souscription séparée de deux abonnements.

En tant qu'actionnaire, la STIB fait bénéficier à Cambio de l'accès à son réseau de promotion (affichage et autres supports) à prix réduit. Elle favorise en outre l'implantation de stations Cambio à proximité de stations de métro et d'arrêts de tram importants.

En vue de permettre le développement accéléré de cette offre de services de transports intermodaux, de manière à atteindre l'objectif de 42 stations Cambio en 2011 (contre 18 fin 2006), la Région charge la STIB de financer le surcoût d'exploitation de Cambio généré par cette accélération, à concurrence de 60.000 € en 2007 et 30.000 € par an en 2008, 2009 et 2010, suivant des modalités à définir entre la STIB et Cambio. Cette intervention de la STIB est compensée par la Région à due concurrence.

## Article 55. Autres initiatives concernant l'intermodalité

### 55.1 Parkings pour voitures : dépose-minute et parkings de transit

La Région aménagera, autant que possible, des zones de dépose-minute en voiture des clients aux abords des principales stations de métro.

La Région développera une offre de parkings de transit aux limites régionales. Une agence régionale aura notamment pour mission de créer et gérer ces parkings, qui devront être fléchés dynamiquement depuis les sorties d'autoroutes. Ces parkings seront réservés en priorité aux clients des transports publics, avec une tarification attractive qui ne prend en compte que les coûts d'exploitation et services additionnels (gardiennage, éclairage, service divers). Une étude visant à rechercher des partenariats public-privé pour limiter les investissements publics et à optimiser la gestion est en cours (6.000 emplacements supplémentaires de parkings).

La Région et la STIB peuvent convenir de créer une formule tarifaire combinée « P+R » (parking voiture + STIB) plus avantageuse pour le client que la somme des deux tarifs. La Région peut également demander à la STIB, moyennant compensation, d'assurer des services de navette ou d'aménager des accès pour faciliter le transfert vers les lignes transports publics situées à proximité.



La Région veille par ailleurs à la mise en place d'une politique de stationnement en zone urbaine, dont l'objectif sera d'inciter le report modal vers les transports publics et d'améliorer la régularité et la vitesse commerciale des lignes de transports publics de surface. La STIB veille de son côté à verbaliser les infractions pour lesquelles elle dispose de compétences de police en vertu du code de la route.

## 55.2 Taxis

Les parties souhaitent ouvrir plus de sites propres à la circulation des taxis, pour autant que cela n'obère pas la fluidité des transports publics. A cette fin, la Région consultera la STIB.

Les travaux provisoires ou définitifs entrepris par la STIB qui sont susceptibles d'avoir un impact sur le fonctionnement des taxis seront concertés préalablement avec le service Taxis de la Région.

## 55.3 Développement du centre de gestion de la Mobilité (Mobiris)

La STIB et la Région coordonnent leurs actions pour optimiser les investissements et le fonctionnement du centre régional de gestion en temps réel de la mobilité (Mobiris). Cela concerne principalement :

- la transmission de données de trafic du dispatching bus (accidents, stationnement double file, manifestations, vitesses des bus, défauts de la signalisation...) ;
- l'intégration des données des cameras de surveillance entre le métro et l'AED et le développement en commun de l'extension de ces réseaux ;
- la collaboration entre les dispatchings, notamment en terme de formation et d'échange d'expériences ;
- la mise au point du site web AED et du modèle de prévision d'itinéraire multimodal.

## 55.4 Sécurité routière et plans de déplacement d'écoles

La STIB s'inscrit en partenaire de la Région dans le cadre des Etats généraux de la sécurité routière, et lui permet d'accéder annuellement à son réseau de promotion (affichage et autres supports) pour une valeur de 80.000 €.

Dans le cadre de l'accompagnement des plans de déplacement d'écoles, la STIB organise des journées portes ouvertes pour promouvoir son réseau et met son expertise à disposition des écoles pour établir et mettre à jour les fiches d'accessibilité de ces établissements scolaires (650 écoles à l'horizon 2010), moyennant un financement régional spécifique.

## **Section 8. Plan d'entreprise**

### **Article 56. Esprit et contenu général du plan d'entreprise**

La STIB établit en 2007 un plan d'entreprise pour la période 2008-2012, dans lequel elle définit sa stratégie interne de développement et les projets y associés. Ce plan intègre les obligations résultant de l'article 4 de l'ordonnance du 22 novembre 1990, permettant la réalisation des objectifs du contrat de gestion.

Ce plan est orienté autour des trois piliers du développement durable : économique (article 57), social (articles 58 et 59) et environnemental (article 60).

La STIB se positionne comme une entreprise de pointe dans la recherche des équilibres entre ces trois piliers. Elle poursuit pour ce faire sa collaboration avec Bruxelles Environnement (IBGE) et inscrit son action dans le cadre de la Charte du Développement Durable de l'Union Internationale des Transports Publics.

### **Article 57. Le rôle économique de la STIB : développer les transports publics et conquérir de nouvelles clientèles**

Le rôle économique de la STIB rejoint sa mission principale de service public : assurer une offre de transports publics performante, destinée à assurer une part croissante de la mobilité à Bruxelles. C'est en assumant pleinement cette mission principale, et à travers elle, que la STIB peut, en tant qu'entreprise, rencontrer des objectifs de développement social et environnemental.

En vue d'atteindre l'objectif de 320 millions de voyages effectués sur ses lignes, la STIB s'engage à :

- continuer la modernisation de ses canaux de vente ;
- mener à bien des campagnes de promotion des transports publics ciblées par segment de population ;
- accompagner chaque amélioration significative de desserte par une campagne particulière orientée vers les zones desservies ;
- développer les outils nécessaires au recrutement de nouveaux clients dans les entreprises et les écoles, dans le cadre des plans de déplacements de celles-ci ;
- développer la part de la STIB dans les déplacements vers les grands événements, par une politique active de partenariats, de promotion et de billets combinés.

Pour sa part, la Région s'engage à :

- promouvoir les transports publics avec les moyens de communication qui sont les siens ;
- agir concrètement et de manière volontariste dans le domaine du stationnement automobile, conformément à l'article 55 ;

- intervenir au niveau fédéral pour supprimer la limite des 5 km prévue dans la convention collective 19 ter, qui fait en sorte qu'une partie importante des travailleurs bruxellois n'ont pas droit au remboursement de leur abonnement STIB par leur employeur ;
- agir sur les plans communaux de mobilité, en vue de les rendre cohérents avec les objectifs de transfert modal vers les transports publics ;
- contribuer à l'amélioration de la circulation des transports publics de surface, conformément à la section 5 ;
- évaluer les mesures relatives aux plans de déplacements d'entreprises, d'écoles et d'événements et, le cas échéant, envisager un volet contraignant accompagné de mesures incitatives.

## Article 58. Emploi, formation et diversité

En tant qu'entreprise, l'objectif de la STIB est d'abord et avant tout de créer des activités et des services de qualité, répondant à des besoins de mobilité : l'emploi est une conséquence de leur croissance.

La STIB veille à maintenir la qualité des emplois qu'elle offre et à améliorer autant que possible l'environnement de travail de son personnel.

Pour fin 2007, la STIB réalise un plan stratégique d'emploi, de formation et d'embauche à l'horizon 2011, tenant compte des nouveaux besoins identifiés, des gains de productivité attendus et des départs naturels. Ce plan aborde notamment les questions suivantes :

- contexte socio-économique régional ;
- pyramide des âges et transmission des compétences ;
- gestion des carrières et mobilité interne du personnel ;
- gestion de la diversité socio-culturelle, équilibre hommes – femmes ;
- attractivité du métier de conducteur ;
- qualité de l'accueil et bilinguisme fonctionnel du personnel en contact avec la clientèle ;
- participation à l'effort régional de qualification de la population la moins qualifiée ;
- développement de la collaboration avec l'ORBEM, les instituts de formation professionnelle et les missions locales pour l'emploi et la formation, en vue de la sélection et de la formation du futur personnel de la STIB.

## Article 59. Productivité

La STIB s'engage à faire progresser la productivité de son personnel de manière constante. Elle met en œuvre les éléments de son organisation et de son autonomie de gestion pour atteindre de manière récurrente un gain annuel de 1%, calculé sur ses frais de fonctionnement. Par rapport à la Région, cette amélioration de productivité est convertie en une réduction de la dotation globale prévue à l'article 65 d'un montant annuel cumulable de 2.000.000 €, correspondant à 1% de la part régionale dans les frais de fonctionnement de la STIB.

## Article 60. Environnement

La STIB contribue aux grands objectifs environnementaux de la Région : réduire les émissions de gaz à effets de serre, diminuer la pollution de l'air, réduire les nuisances sonores, réduire le volume des déchets, économiser l'énergie.

La Région associe la STIB à l'élaboration de toute réglementation environnementale la concernant spécifiquement.

### 60.1 Label d'entreprise éco-dynamique

Le label d'entreprise éco-dynamique est délivré par Bruxelles Environnement aux entreprises qui s'engagent dans une démarche proactive de gestion de leur environnement. En 2003, deux premiers sites de la STIB ont été labellisés (l'atelier central des voies et l'atelier tramway de la rue de Belgrade). En 2005, l'ensemble des stations de métro et de pré-métro ont également obtenu ce label.

A l'horizon 2011, l'objectif est que l'ensemble des sites de la STIB puissent bénéficier du label. Il est entendu que le label doit être obtenu à nouveau tous les trois ans pour chacun des sites.

Les sites restant à labelliser sont :

- Jacques Brel ;
- Haren ;
- Delta ;
- Demets et le siège social ;
- 5 dépôts de tram.

En vue d'inciter la STIB à faire les efforts et les investissements nécessaires à obtenir cette labellisation, un bonus annuel de 250.000 € lui est attribué si elle parvient à faire labelliser un site (ou un ensemble de sites tels que regroupés au paragraphe précédent) par an, en plus du maintien des sites labellisés au cours des années antérieures. Le programme de labellisation sera établi de commun accord entre la STIB et Bruxelles Environnement.

L'obtention de ces labels implique dans le chef de la STIB une attention particulière à la maîtrise de sa consommation énergétique et à la gestion de ses déchets.

Les nouveaux bâtiments que la STIB construira durant la période tendront à répondre à des objectifs de haute performance énergétique et environnementale, notamment en recourant aux critères du label français HQE de haute qualité environnementale.

### 60.2 Mesures générales destinées à améliorer la qualité de l'air

Outre ce qui est dit à l'article 16 concernant les mesures d'offre et de gratuité à prendre en cas de pics de pollution, la STIB contribue aux objectifs régionaux en matière de qualité de l'air :

- en équipant de filtres à particules toute sa flotte de bus de services réguliers, avant fin 2010 ;
- en acquérant des nouveaux bus aux normes EURO de pollution les plus strictes applicables au moment de leur mise en service ;
- en favorisant, à coût égal, l'utilisation du biodiesel dans ses bus classiques, pour autant qu'il soit disponible sur le marché ;
- en remplaçant 70 de ses bus par des bus circulant au gaz naturel comprimé, à condition que la Région prenne à sa charge les surcoûts ;
- en participant, s'il échet, au projet régional de centre de bio-méthanisation ;
- en formant ses chauffeurs à une conduite moins polluante.

Pour fin 2009, la STIB établira une stratégie « véhicules propres » 2010-2020.

L'AED, la STIB et Bruxelles Environnement (IBGE) collectent les données permettant d'analyser l'impact environnemental des transports publics par passagers-km, notamment la consommation d'énergie des véhicules, l'émission de polluants, la vitesse commerciale et le taux d'occupation. Les résultats de ces analyses serviront, le cas échéant, à promouvoir les transports publics avec une argumentation de performances environnementales.

### 60.3 Réduire le bruit et les vibrations

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 avril 2004. En outre, un avenant à cette convention sera finalisé en 2008 pour y intégrer la problématique des bus.

Lors de la commande de son nouveau matériel roulant, la STIB intègre des spécifications relatives au bruit et aux vibrations dans ses critères de choix.

En vue de pouvoir intégrer la préoccupation liée au bruit et aux vibrations dans les travaux (y compris de renouvellement) d'infrastructures ferrées, la STIB et Bruxelles Environnement se concertent en vue d'établir, pour fin 2008, des normes sur la base de critères objectifs en vue d'adapter au mieux les moyens mis en œuvre aux diverses situations. Ces normes seront appliquées dès 2009.

### 60.4 Revêtement des sites propres

Dans l'analyse des revêtements à adopter et des techniques à mettre en œuvre, la STIB veille notamment à intégrer la perméabilité des sols pour les sites propres.

La STIB introduit pour la mi-2008, un plan d'action (études, investissement et entretien) relatif à l'engazonnement de ses sites propres, avec une attention particulière aux axes peu ou pas verdurisés.

## 60.5 Plan de déplacements de l'entreprise STIB

La STIB met en œuvre de manière dynamique son plan de déplacement d'entreprise de manière à réduire de 20% l'usage de la voiture dans les déplacements domicile - travail de son personnel en 2011 par rapport à 2005.

La STIB réalise annuellement un bilan de ses actions en matière de déplacements de son personnel et actualise ses projets pour atteindre ses objectifs. Elle collabore en ce sens avec la cellule de l'AED spécialisée dans les plans de déplacement d'entreprises, afin que les résultats de la STIB, dans son contexte spécifique, soient comparables à ceux des entreprises bruxelloises les plus performantes en la matière.

## Section 9. Financement

### Article 61. Budget, affectation des résultats et transparence financière

Chaque année, la STIB adopte un budget prévisionnel en équilibre. Elle a l'obligation de clôturer au moins en équilibre les comptes d'exploitation, de résultats et d'investissement. Sans préjudice des précisions apportées par l'article 62 et l'alinéa 4 du présent article, un éventuel excédent au compte de résultats servira, en priorité, à contribuer à une amélioration de la solvabilité de la STIB, à la maîtrise voire la diminution de l'endettement, et à l'alimentation des réserves financières.

Dans le budget de la STIB, l'intervention de la Région est répartie entre budget de fonctionnement et budget d'investissement. Cette ventilation ne préjuge cependant en rien des ajustements que la STIB peut réaliser en cours d'année et est sans incidence sur le montant de la dotation globale versée par la Région en vertu de l'article 65. Chaque nouveau budget prévisionnel intègre la correction de l'écart de répartition entre investissement et fonctionnement observé au cours de l'année précédente.

Tous les six mois, la STIB transmet au Ministre chargé des transports publics et au Ministre chargé du budget et des finances, les documents suivants portant sur la STIB et sur Citeo :

- le bilan ;
- le compte de résultats ;
- l'évolution de la dette ;
- un état des placements ;
- la situation des différents comptes bancaires.

Tant que la STIB se trouve dans le périmètre de consolidation du budget régional, elle est soumise aux prescrits de l'ordonnance organique du 23 février 2006 portant les dispositions applicables au budget, à la comptabilité et au contrôle, tout en étant également soumise à la loi du 17 juillet 1975 relative à la comptabilité des entreprises. Lors de l'adoption des arrêtés et circulaires budgétaires applicables à la STIB, la Région s'engage à tenir compte de la spécificité de son statut et de ses activités.

La STIB veille à fournir trimestriellement en 2007 le monitoring sous son format actuel et mensuellement dès 2008 sous le nouveau format.

La STIB s'engage à assurer la transparence financière et comptable des coûts et des flux financiers des différents modes (métro, tramways, autobus, autres services), afin :

- de garantir l'utilisation optimale de ses ressources et de clarifier les responsabilités de chacun ;
- d'être en mesure, d'identifier ce qui, dans ses activités, relève de ses obligations de service public, pour lesquelles elle perçoit un financement spécifique ;
- d'assurer l'équilibre financier des activités qui ne relèvent pas de ses obligations de service public.

## Article 62. Recettes et taux de couverture

Conformément aux articles 8 et 11 du cahier des charges du 18 juillet 1996 auquel est soumise la STIB, celle-ci gère les recettes issues de la vente des titres de transport et des surtaxes perçues à la charge des voyageurs non munis de titres de transport valables. Les compensations de la Région pour tarifs préférentiels viennent compléter ces recettes issues de la vente des titres de transport. Cet ensemble constitue les recettes du trafic.

Lorsque les recettes du trafic augmentent annuellement de plus de 2% au-dessus de l'augmentation moyenne des tarifs visée à l'article 63, il est convenu d'une affectation particulière de ces recettes au cours de l'exercice suivant :

- la part de l'augmentation qui se situe entre 2 et 4% sert à financer la croissance des coûts d'exploitation résultant de l'augmentation de la clientèle, l'accélération du programme d'amélioration de l'offre et/ou l'acquisition de matériel roulant supplémentaire ;
- la part de l'augmentation qui se situe au-delà de 4% est affectée à l'amélioration structurelle de la situation financière de la STIB et de ses filiales.

A ces recettes du trafic s'ajoutent d'autres recettes d'activités commerciales visées à l'article 7, pour former l'ensemble des recettes propres de la STIB.

Le taux de couverture STIB est constitué par le rapport entre l'ensemble des recettes propres et l'ensemble des dépenses affectées au fonctionnement de l'entreprise.

L'objectif de la STIB est d'atteindre, au plus tard en 2011, un taux de couverture, calculé selon les normes SEC95, supérieur à 50%.



## Article 63. Système de tarification et évolutions tarifaires

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 et dans le respect des principes définis dans le contrat de gestion.

Chaque année, pour le 30 septembre au plus tard, le Ministre chargé des transports publics et la STIB se concertent sur la tarification à prévoir pour l'année suivante. Cette proposition veille à :

- renforcer l'équilibre financier de l'entreprise ;
- rester globalement incluse dans l'évolution annuelle de l'indice des prix à la consommation majorée de 2% (avec un plafond de majoration de 6% par rapport à l'inflation sur l'ensemble de la période 2007-2011) ;
- préserver les équilibres entre les catégories de clientèles.

La Région donne son accord définitif sur les tarifs au plus tard en novembre. Les adaptations de tarifs sont effectuées entre le 15 janvier et le 15 février de l'année suivante.

Les parties se sont mises d'accord sur une hypothèse de croissance moyenne annuelle des tarifs de 1% au-dessus de l'inflation. Si la Région entend pratiquer une politique tarifaire qui ne respecterait pas la proposition de la STIB et l'empêcherait en conséquence d'atteindre ce niveau, les parties se concertent préalablement sur la manière d'adapter les obligations de la STIB en conséquence.

Compte tenu de l'évolution de l'âge de la retraite et de la gratuité à 65 ans, l'abonnement senior (60-64 ans) sera progressivement supprimé.

Indépendamment des évolutions tarifaires en matière de tarifs préférentiels pour les 12-24 ans, la STIB met tout en oeuvre pour créer, avec TEC, De Lijn et la SNCB, l'abonnement MTB scolaire.

La STIB peut introduire de nouveaux produits tarifaires en cours d'année, pour autant que la Région en soit informée au moins quatre semaines avant leur mise en oeuvre. La STIB peut, dans le cadre de sa politique promotionnelle, développer de manière ponctuelle des tarifs particuliers, destinés à des groupes cibles.

## Article 64. Les tarifs préférentiels et leur compensation

### 64.1 Considérations générales

La Région entend favoriser au maximum l'usage des transports publics de la STIB. Elle a pour ce faire décidé de pratiquer une politique d'abonnements gratuits et de tarifs préférentiels à l'égard de certaines catégories de population, dont elle compense le manque à gagner auprès de la STIB, selon des modalités décrites aux articles 64.2 et 64.3.

En cas d'afflux de clientèle consécutive à cette politique, la Région veille à doter la STIB des moyens nécessaires à l'amélioration de son offre, conformément aux articles 11.2 et 67.1.

Les dotations compensatoires sont versées chaque année à la STIB au mois de novembre sur la base de l'estimation de la compensation due pour l'année complète. Le décompte final de cette compensation, établi en mars, intervient comme correctif (en plus ou en moins) de la compensation de l'année suivante.

#### 64.2 Les abonnements gratuits et leur compensation

Les enfants de moins de 6 ans accompagnés peuvent accéder aux services de transport de la STIB gratuitement sans abonnement, à concurrence de quatre enfants maximum par adulte en possession d'un titre de transport valable.

La Région octroie un abonnement gratuit aux catégories de population suivantes :

- les enfants de 6 à 11 ans ;
- les personnes âgées de plus de 65 ans ;
- les personnes domiciliées dans la Région de Bruxelles-Capitale et bénéficiaires d'un revenu d'insertion sociale (RIS) ou assimilé, ainsi que les personnes à leur charge.

La délivrance de l'abonnement aux enfants de 6 à 11 ans se fait sur simple demande. A partir de l'introduction de la télébillettique, l'abonnement des enfants sera automatiquement valable pour toute la durée restant à courir jusqu'à leur anniversaire de 12 ans.

Jusqu'à l'introduction de la télébillettique, l'abonnement annuel pour les personnes âgées de plus de 65 ans leur est envoyé automatiquement par la poste. A partir de la mise en service de la télébillettique, leur carte d'abonnement électronique aura une validité de cinq ans et elle leur sera délivrée sur simple demande. Moyennant accord de réciprocité avec les opérateurs TEC et DE LIJN, les abonnements délivrés aux personnes âgées de plus de 65 ans domiciliées en Wallonie et en Flandre sont valables sur le réseau de la STIB.

La délivrance des abonnements gratuits aux bénéficiaires du RIS et leurs ayant-droits s'effectue annuellement sur simple demande accompagnée d'une attestation émanant du CPAS bruxellois qui leur verse leur allocation.

A partir de l'introduction de la télébillettique, une contribution forfaitaire de 5 € peut être demandée par la STIB aux abonnés gratuits pour la délivrance matérielle de la carte d'abonnement électronique.

La charge financière des abonnements gratuits est assurée par un système de tiers-payant à charge du budget régional. La compensation versée à la STIB pour ces abonnements est calculée selon deux paramètres :

$\text{nombre total de voyages par catégorie} \times \text{valeur tarifaire de ces voyages} = \text{compensation régionale}$
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Pour 2007, 2008 et 2009, le nombre moyen de voyages par catégorie est établi par enquête. Pour l'année 2007, les chiffres de référence sont ceux établis par l'enquête Tractebel 2005 :

- 6-11 ans : 218,4 voyages par abonnement, soit un nombre annuel de voyages de 12.389.254 ;
- 65 + : 151,7 voyages par abonnement, soit un nombre annuel de voyages de 23.704.830 ;
- RIS : 422,5 voyages par abonnement, soit un nombre annuel de voyages de 7.504.706.

Pour les années 2008 et 2009, les chiffres seront établis au moyen d'une nouvelle enquête réalisée en 2007 et financée par la Région, en collaboration avec la STIB.

A partir de 2010, le nombre de voyages réalisés par catégorie sera établi en principe au départ des données de validation recueillies grâce à la billettique sans contact.

La valeur tarifaire des voyages a été fixée au cours du contrat de gestion 2001-2005, en tenant compte de la perte historique de recettes de la STIB et de la valeur moyenne des titres utilisés par la catégorie de personnes concernée. Pour l'avenir, ces valeurs sont convenues par les parties aux montants 2007 suivants, lesquels sont indexés sur l'indice moyen d'évolution des tarifs ordinaires de titres de transports :

- 6-11 ans : 0,3392 € par voyage ;
- 65 + : outre la perte historique de 16.350.608 voyages, dont la compensation en 2007 a été fixée à 14.928.105 €, chaque voyage supplémentaire est compensé à hauteur de 0,4741 € ;
- RIS : 0,4741 € par voyage.

### 64.3 Les abonnements à tarifs préférentiels et leur compensation

#### a) Les VIPO

La compensation des abonnements STIB délivrés aux personnes ayant le statut VIPO et leurs ayants-droit, est également calculée selon la formule de l'article 64.2, où la valeur de chaque voyage est évaluée à 0,3414 € et où les abonnements annuels et mensuels représentent respectivement 490,2 et 40,85 voyages, soit un nombre total de voyages 2007 de 19.899.788.

#### b) Abonnements scolaires et tarifs préférentiels pour les étudiants bruxellois

En 2007, la Région compensera les abonnements scolaires 12-24 ans souscrits, à concurrence de la différence entre le tarif réel payé et le tarif plein de l'abonnement STIB 25-59 ans, selon la formule :

$$\text{nombre d'abonnements scolaires} \times (\text{tarif plein} - \text{tarif payé}) = \text{compensation régionale.}$$

A partir de 2008, une nouvelle tarification sera introduite concernant les étudiants de 12 à 24 ans domiciliés à Bruxelles : le tarif des abonnements STIB et MTB sera réduit à un niveau compris entre 0 et 25% du tarif plein de l'abonnement annuel 25-59 ans correspondant. En outre, pour les familles nombreuses, les abonnements à partir du quatrième abonnement délivré seront gratuits.

Pour les nouveaux clients suscités par cette nouvelle tarification, la compensation complémentaire sera calculée en fonction de l'usage effectif et sur la base d'un coût par voyage à convenir, tenant compte des coûts supplémentaires engendrés par la mesure.

#### c) Le tiers payant 80/20

Le système de tiers payant 80-20 actuellement en vigueur au niveau fédéral pour les abonnements SNCB sera le cas échéant étendu par la Région aux déplacements limités à Bruxelles : dans ce cas, pour les employeurs offrant l'abonnement STIB à leurs salariés sans contribution de ces derniers, la part patronale payée pour cet abonnement sera égale à 80% du tarif plein, les 20% restants étant payés directement par la Région à la STIB sur la base d'un décompte annuel.

#### 64.4 Les autres réductions tarifaires

Les chômeurs ayant contracté un contrat de projet professionnel avec l'ORBEM bénéficient de cartes de 10 voyages gratuites mises à leur disposition par l'ORBEM pour couvrir les déplacements nécessaires à leurs démarches de recherche d'emploi. Conformément à la convention du 15 décembre 2005, la compensation, envers la STIB, du prix de ces cartes est à charge de la dotation pour tarifs préférentiels pour un montant fixé en fonction de la grille tarifaire de la STIB en vigueur au moment de la livraison.

Toutes autres réductions tarifaires introduites au cours du présent contrat de gestion feront l'objet de compensations à la STIB sur base de l'utilisation effective du titre considéré et du prix unitaire déduit du titre de la grille commerciale de la STIB qui présente le plus d'analogie avec la catégorie visée par cette réduction tarifaire.

#### 64.5 Compensation des tarifs préférentiels au-delà de 2011

En vue de se conformer aux prescrits de la réglementation européenne en matière de compensation des obligations de service public, les parties étudieront, avant juin 2011, l'opportunité de calculer l'ensemble des compensations tarifaires par rapport à la grille commerciale de la STIB, ainsi que la refonte subséquente des dotations allouées à la STIB, de manière à ce que ce nouveau mode de calcul puisse, le cas échéant être intégré dans le contrat de gestion 2012-2016.

## Article 65. Compensation de l'obligation principale de service public : la dotation globale

### 65.1 Considérations générales

Une dotation globale est allouée annuellement à la STIB, en vue de lui permettre d'assurer son obligation principale de service public. Sur la base des besoins prévisionnels communiqués par la STIB, cette dotation globale est répartie annuellement, lors de l'établissement du budget régional, entre dotation de fonctionnement et dotation d'investissements. Sans préjudice de l'article 61 alinéa 2, la STIB s'engage, pour la durée globale du contrat, à affecter sa dotation d'investissements exclusivement à ses investissements.

Cette dotation globale (DG) est composée de quatre éléments :

1. la dotation de base (DB), visée à l'article 65.2 ;
2. un facteur (positif ou négatif) destiné à tenir compte de l'évolution de la vitesse commerciale des transports publics de surface (DVcB et DVcT), visé à l'article 65.3 ;
3. un facteur négatif concrétisant les efforts de productivité de la STIB, visé à l'article 65.4 (PROD) ;
4. une dotation destinée à financer des travaux réalisés par la STIB pour le compte de la Région visée à l'article 66 (TRAV).

$$DG = DB + DVcB + DVcT + PROD + TRAV$$

La Région s'engage à maintenir le rythme de versement périodique actuel des subventions régionales, le compte de transit étant alimenté de la manière suivante :

- 3/12<sup>ème</sup> de la dotation de l'année au plus tard le 20 janvier ;
- ensuite, dès le mois de février, chaque mois 1/12<sup>ème</sup> de la dotation de l'année au plus tard le 20 du mois jusqu'au moment où le montant global (12/12<sup>ème</sup>) de la dotation de l'année sera versée.

Les paiements sont effectués sur le compte de transit n° 091-2310291-71 ouvert par la Région au Centre de Coordination des Finances Bruxelloises (CCFB) pour le compte de la STIB.

La STIB bénéficie de l'autorisation d'effectuer des tirages de façon automatique sur le compte susmentionné d'un douzième de la dotation de l'année, le 20 de chaque mois. La STIB est autorisée à tirer gratuitement sur ce compte dans la mesure de ses besoins de trésorerie. Si ses besoins excèdent les sommes disponibles sur le compte, elle peut en outre demander des avances à la Région, laquelle y pourvoit dans la mesure du possible.

Les retards de versement par la Région sur le compte de transit empêchant les tirages souhaités par la STIB ou les avances de tirage sur ce compte non justifiées par un risque de découvert de trésorerie de la STIB sont comptabilisés. Le coût généré par les éventuels retards de paiement ou avances de tirage sur le compte de transit est supporté par la partie qui a joui de l'échéancier le plus favorable. Ce coût est calculé au jour le jour en référence au

taux Euribor flat majoré de 50 points de base, à dater du premier jour qui suit l'échéance, jusqu'à la date valeur de réception du paiement concerné.

### 65.2 Dotation de base

La dotation de base pour l'an 2007 s'élève à 364.027.000 €.

A partir de l'année 2008, cette dotation de base évolue annuellement selon la formule suivante :

$$DB_t = \frac{1}{3} \times DB_{t-1} \times (1 + I_{t-1}) \times \left[ \frac{(1 + R_{t-2})}{(1 + T_{t-2})} \right] + \frac{2}{3} \times DB_{t-1} \times (1,01 + G_{t-1})$$

Avec

$DB_t$  = la dotation de base de l'an t

$I_t$  = l'évolution annuelle de l'indice des prix à la consommation au mois d'avril de l'an t

$R_t$  = l'évolution des recettes de trafic directes et indirectes en l'an t

$T_t$  = l'évolution moyenne pondérée des tarifs en l'an t

$G_t$  = l'évolution annuelle de l'indice santé au mois d'avril de l'an t

Pour le calcul du facteur t (tarifs), la pondération se fait en mesurant la part de chaque produit tarifaire dans le nombre total de voyages réalisés.

En aucun cas le calcul selon la formule précitée ne peut mener à une dotation de base dont l'augmentation par rapport à celle de l'année précédente serait plus élevée que l'évolution annuelle de l'indice santé (g) pris en compte, majoré de 1,5%.

En aucun cas le calcul selon la formule précitée ne peut mener à une dotation de base dont l'augmentation par rapport à celle de l'année précédente serait moins élevée que l'évolution annuelle de l'indice santé (g) pris en compte, majoré de 0,5%.

Pour autant que la reprise de la dette de la STIB par la Région prévue à l'article 70 a bien lieu le 1er janvier 2008, la dotation de base pour l'année 2008 est diminuée forfaitairement à concurrence du montant de 17.236.000 €. Ce montant correspond, pour la période 2008-2011, à la moyenne des montants actualisés nécessaires au remboursement des termes échus et au paiement des intérêts liés à la dette contractée au 31 décembre 2006 (hors dette transférée à Citeo).

### 65.3 Facteur correcteur des gains ou pertes de vitesse commerciale

En vue de tenir compte de l'augmentation ou de la réduction des coûts occasionnés à la STIB par les pertes ou les gains de vitesse commerciale des transports publics de surface, la dotation globale est annuellement et de manière non récurrente corrigée à concurrence de 80% des coûts liés à la conduite, selon la formule suivante :

Pour le bus :

$$DVcB_t = CB_{t-1} \times \left[ 0,8x \left( 1 - \frac{VcB_{t-1}}{VcB_{r2006}} \right) \right]$$

Pour le tram :

$$DVcT_t = CT_{t-1} \times \left[ 0,8x \left( 1 - \frac{VcT_{t-1}}{VcT_{r2008}} \right) \right]$$

Où :

- t = année de réalisation du calcul ;
- r = année civile qui restera l'année de référence pendant la durée du contrat de gestion, soit 2006 pour le bus et 2008 pour le tram ;
- CB = coûts de la conduite bus ;
- CT = coûts de la conduite tram ;
- VcB = vitesse clients moyenne bus ;
- VcT = vitesse clients moyenne tram ;
- 0,8 = coefficient correcteur indiquant que les résultats en vitesse commerciale sur le réseau n'entraînent pas des gains ou des pertes financiers directement proportionnels.

Les modalités de détermination de la vitesse clients moyenne et des coûts de conduite sont explicitées dans l'annexe 8.

L'effet de l'application des formules est intégré par ajustement au budget régional au cours de l'année budgétaire t, à partir de 2008 pour le mode bus et de 2010 pour le mode tram.

Si la somme des résultats du bus et du tram est positive (dégradation de la vitesse moyenne), le montant obtenu s'ajoute à la dotation globale de la STIB, à titre de compensation des surcoûts occasionnés par cette dégradation de la vitesse moyenne.

Si la somme des résultats du bus et du tram est négative (amélioration de la vitesse moyenne), le montant obtenu est soustrait à la dotation globale de la STIB. En principe, la Région réaffecte la valeur de ces gains pour majorer la dotation spéciale pour l'amélioration de l'offre prévue à l'article 67.1.

#### 65.4 Contrepartie financière des gains de productivité

Conformément au prescrit de l'article 59, la dotation globale est amputée annuellement d'un montant annuel cumulable de 2 millions € au titre d'amélioration de la productivité :

Contrepartie financière des gains de productivité réalisés par la STIB					
Année	2007	2008	2009	2010	2011
Montants (K€)	- 2.000	- 4.000	- 6.000	- 8.000	- 10.000

#### Article 66. Travaux réalisés par la STIB pour le compte de la Région

Nonobstant le fait que tous travaux de grosses réparations et de renouvellements d'équipements dans le métro ainsi que les interventions visant à accroître la vitesse

commerciale sur le réseau de surface soient à charge de la Région, la dotation globale contient les montants repris ci-dessous, afin de permettre à la STIB d'intervenir rapidement dans les infrastructures souterraines et sur le réseau de surface, comme détaillé ci-après :

- l'entretien des ascenseurs publics à charge de la Région (Poelaert et stations) ;
- l'entretien et les réparations urgentes des escalators, grilles d'accès des ouvrages d'infrastructure du réseau métro et pré-métro pour lesquels la STIB prend en charge également les études, commandes et suivi de réalisation, et pour lesquels des contrats seront à négocier en vue de rechercher le meilleur rapport qualité – coût dans ce domaine ;
- des réparations et travaux urgents divers relatifs aux autres équipements et à l'infrastructure du réseau métro et pré-métro ;
- des équipements de télécommandes des feux embarqués et/ou fixes commandant ces derniers (en-dehors des armoires de carrefour à charge du programme VICOM de la Région) ;
- les dispositifs visant à empêcher le blocage des services ;
- les arrêts de surface (étudiés par la STIB en collaboration avec la Région).

L'évolution de cette part de la dotation globale tient compte de l'augmentation du nombre d'appareils en services et de leur vétusté.

Travaux spécifiques réalisés par la STIB pour compte de la Région					
Année	2007	2008	2009	2010	2011
Montants (K€)	9.000	9.894	10.456	11.071	11.652

## Article 67. Financements complémentaires pour les améliorations de l'offre, la sécurité et les pics de pollution

### 67.1 Financement des améliorations de l'offre

Les améliorations de l'offre visées aux articles 10 à 15 sont financées, en tout ou en partie, par une dotation spéciale allouée par la Région. Cette dotation comporte cinq éléments :

1. la mise en œuvre des plans directeurs métro, tram et bus ;
2. les améliorations de fréquence et d'amplitude ;
3. l'exploitation des nouvelles lignes et des extensions de réseau ;
4. la réalisation du réseau de nuit, dont le coût est compensé à concurrence de 90% la première année et 85% la deuxième année, en attendant la détermination effective de son taux de couverture ;
5. les renforcements provisoires et adaptations de services pris en charge par la Région en vertu des articles 14 et 15.

Les montants prévisionnels de cette dotation spéciale constituent en principe la contribution régionale aux programmes d'amélioration de l'offre. A partir de 2008, ils sont complétés par les éventuels gains obtenus grâce à l'amélioration de la vitesse commerciale, déterminés à l'article 65.4.



<b>Augmentation de l'offre (en K€)</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
Mise en œuvre des plans directeurs Métro, Tram et Bus (article 10)	8.645	17.707	20.877	21.813	22.585
Amélioration fréquences, amplitude (article 11)	1.562	4.814	8.209	11.664	15.979
Exploitation des extensions de réseau (article 12)			791	5.203	9.572
Réalisation du réseau de nuit (article 13)	2.340	3.121	3.184	3.247	3.312
Événements et adaptations de services (articles 14 et 15)	285	291	297	302	308
Gains éventuels de vitesse commerciale (article 65.4)					
<b>Total dotation régionale pour l'amélioration de l'offre</b>	<b>12.832</b>	<b>25.933</b>	<b>33.358</b>	<b>42.229</b>	<b>51.756</b>

Cette dotation spéciale de la Région est versée annuellement en deux tranches sur le compte de transit dont question à l'article 65 : 75% du montant au plus tard le 31 mars et le solde de 25% au plus tard le 30 septembre. Chaque année, la STIB présente au Ministre chargé des transports publics au plus tard le 20 février une justification complète de l'affectation de la dotation spéciale de l'année précédente.

Sur la base des montants globaux disponibles, de l'avancement des projets et des résultats des initiatives en cours, un programme d'amélioration de l'offre pour la saison d'hiver suivante est étudié par les parties. Avant le 30 avril, il est soumis à l'approbation du Ministre, lequel se prononce sur le programme avant le 31 mai. A défaut de réponse à cette date, le programme est réputé approuvé.

La valeur des différents éléments de l'offre produite par la STIB est déterminée, pour toute la durée du contrat de gestion, sur la base des prix forfaitaires moyens figurant à l'annexe 9 du présent contrat.

## 67.2 Financement des efforts particuliers en matière de sécurité des clients et du personnel (sûreté)

La Région soutient les efforts de la STIB en matière de sûreté en lui garantissant la consolidation des moyens accordés en 2006, tant sur le plan humain que matériel. Le coût des moyens humains récurrents accordés à ce jour par la Région est intégré dans la dotation de base de la STIB.

Les moyens d'investissement prévus par le Gouvernement dans sa décision du 29 juin 2006 sont repris dans la dotation spéciale détaillée au tableau ci-dessous, ainsi que le troisième volet du fonctionnement et les subventions spéciales relatives au programme de prévention.

<b>Dotation spéciale sécurité (en K€)</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
Investissements (engagements)	6.099				
Investissements (ordonnancements)	2.033	2.144	1.922		
Fonctionnement (3e volet)	1.144	1.567	1.875	1.913	1.951
Prévention	285	291	297	302	308
<b>Total ordonnancements</b>	<b>3.462</b>	<b>4.002</b>	<b>4.094</b>	<b>2.215</b>	<b>2.259</b>

Le cas échéant, après l'évaluation prévue à l'article 30, les moyens accordés pour améliorer la sûreté seront complétés, en investissement ou en fonctionnement, dans le cadre de cette dotation spéciale.

### 67.3 Financement de l'offre en cas de pics de pollution

A partir de 2009, un budget annuel de 600.000 € (indexé à l'indice des prix à la consommation) est prévu à charge du budget régional pour compenser la STIB des coûts occasionnés par l'offre supplémentaire qu'elle devra mettre en œuvre en cas de pics de pollution et de la gratuité accordée à la clientèle. Cette somme est calculée sur la base d'une offre quotidienne supplémentaire ayant un coût de 140.000 € et d'un manque à gagner sur la vente de titres à la prestation de 130.000 €, soit 270.000 € par intervention d'une journée. Le budget prévisionnel correspond à deux jours d'intervention avec un solde de 60.000 € consacré au dispositif d'information et à des actions de démonstration des mesures d'urgence.

Au mois d'avril de chaque année, un décompte du nombre de jours d'interventions réalisées par la STIB depuis le mois de novembre de l'année antérieure est établi. Si ce nombre est égal ou supérieur au nombre de jours prévus, la Région ordonnance sans délai l'entière du budget. Si ce nombre est inférieur au nombre de jours prévus, les parties conviennent d'affecter le solde du budget à des projets de la STIB susceptibles d'améliorer structurellement la qualité de l'air et l'environnement à Bruxelles. Un comité d'accompagnement composé de délégués du Ministre chargé des transports publics, du Ministre chargé de l'environnement et de la STIB sera constitué pour examiner l'évolution des projets en cours et orienter le choix des mesures complémentaires à prendre.

### Article 68. Compensations spécifiques pour missions particulières de service public

Dès 2007, les missions de service public visées aux articles 50, 53, 54, 55.1 et 55.4 feront l'objet de compensations spécifiques, à charge de la Région.

Pour les missions de service public décrites aux articles 51 et 52, la compensation par la Région a lieu de la manière suivante :

- en 2007, elle reste incluse dans la dotation de base ;
- en 2008, la dotation de base sera réduite à concurrence des moyens affectés en 2007 à la compensation de ces missions, tandis qu'une dotation spécifique sera créée en vue de prendre en charge les compensations relatives aux missions de service public attribuées à la STIB dans ce cadre.

### Article 69. Financement des investissements

#### 69.1 Principes de financement des investissements

Les parties s'accordent sur le plan d'investissement de la STIB repris, à titre indicatif, en annexe 10. Ce programme est destiné, entre autres, au bon maintien de l'outil et à son

expansion. La Région s'engage à intervenir dans ces investissements à concurrence des montants qui y figurent dans la colonne « produits ». Ce programme sera revu tous les ans, notamment à la lumière des enseignements tirés des études complémentaires programmées au cours du présent contrat ainsi que des contraintes techniques et environnementales éventuellement rencontrées. Toutefois, les montants concernant le maintien de l'outil sont garantis.

Le programme d'investissement de la STIB est financé :

- sur fonds propres ;
- par voie d'emprunt ;
- par voie de remboursements ou de dotation d'investissements à la STIB, émanant de la Région, de Beliris ou de tiers.

#### 69.2 Extensions du réseau ferré

Comme par le passé, les extensions et modifications de tracé du réseau ferré destinées au service des voyageurs (métro – prémétro – tramway) sont à charge de la Région. Il en est de même pour les liaisons à réaliser pour relier le réseau de tram au nouveau dépôt à construire sur le site Marconi à Forest.

#### 69.3 Investissements en faveur de la vitesse commerciale des modes de transport de surface

Sont à charge de la Région :

- le financement de la création des sites protégés trams et bus ;
- le déplacement de voies de tram, appareils de voies, lignes aériennes et accessoires nécessités par la création du site protégé ;
- les aménagements de voirie complémentaires nécessités par la création de sites ;
- la mise en place des systèmes fixes de télécommande de feux, les systèmes embarqués dans les véhicules étant à charge de la STIB

Pour les projets en faveur de la vitesse commerciale qui impliquent un renouvellement des voies ou installations fixes du réseau de tram, l'amortissement par la STIB des installations existantes est déduit du financement par la Région. Cet amortissement est déterminé comme suit :

- la valeur de l'installation existante est calculée sur la base du coût initial, majoré de l'inflation sur la période écoulée ;
- un amortissement linéaire est ensuite appliqué à cette valeur, sur la base d'une durée d'amortissement de 25 ans pour les voies, fondations et revêtements, et 15 ans pour les caténaires.

#### 69.4 Nouveau matériel roulant

L'achat du nouveau matériel roulant bus et tramway est décidé et financé par la STIB dans le cadre de son plan d'investissement.

L'achat du nouveau matériel roulant métro est pris en charge de façon spécifique par la Région sous la forme d'une dotation d'investissement. Il est commandé par la STIB qui en est propriétaire. Il est d'ores et déjà convenu que la STIB commandera cinq nouveaux trains « boas », lesquels seront pris en charge par la Région sur ses budgets 2009 à 2011.

#### 69.5 Nouveaux dépôts et ateliers

La STIB prévoit et finance la construction des installations fixes nécessaires pour entreposer, gérer et entretenir le matériel roulant complémentaire (dépôts et ateliers) :

- dépôt de tram de Haren (2007-2008) ;
- dépôt de tram de Forest (site Marconi) (2010-2011) ;
- nouveau dépôt de bus et nouveau dépôt de métro, sur des sites à identifier (années suivantes).

Les investissements engendrés par la centralisation de certains ateliers de matériel roulant à Haren sont à charge de la STIB.

Les constructions sont pilotées par la STIB, qui reste propriétaire des ouvrages.

#### 69.6 Télébillettique et contrôle d'accès au métro et au prémétro

L'investissement dans la billettique sans contact est à charge de la STIB, laquelle en est propriétaire.

Les investissements relatifs à l'installation d'un contrôle d'accès au métro et au prémétro sont partagés entre la STIB et la Région :

- la STIB prend en charge les coûts d'achat, placement, entretien et renouvellement des portillons ;
- la Région prend en charge les coûts de l'ensemble des équipements et modifications aux stations nécessités par l'installation du contrôle d'accès (câblages, équipements de surveillance, adaptations à l'infrastructure).

#### 69.7 Etudes et tests de faisabilité de l'automatisation du métro

Les études et tests de faisabilité de l'automatisation du métro, en ce compris les voies de test et les frais de transformation de voitures de métro pour réaliser ces tests, sont partagés entre la STIB et la Région, à concurrence de 50% pour chacune.

### Article 70. Gestion de la dette

Par emprunt, on entend :

- tous les types de financement à court, moyen et long terme en ce compris les programmes d'émissions privées type « commercial papers » ;
- tous les types d'opérations effectuées par la STIB au titre de locataire ou de « leasee » de matériel roulant ou d'autres investissements ;

- les emprunts conclus par la STIB en vue du remboursement anticipé ou de la consolidation d'emprunts existants ;
- les opérations de couverture du risque de variation des taux d'intérêts et de change (« options, futures, swaps, ... ») associées strictement à l'endettement garanti par la Région.

La Région accorde sa garantie aux emprunts que la STIB peut contracter chaque année, pour financer la part de son programme d'investissements qui n'est couverte ni par les dotations régionales qui lui sont allouées, ni par sa propre capacité d'investissement.

La STIB est habilitée à contracter des emprunts d'une durée supérieure à un an avec ou sans la garantie de la Région. Lorsque la STIB souhaite obtenir la garantie régionale pour ses emprunts, elle en fait la demande à la Région pour que celle-ci puisse en inscrire l'autorisation dans l'ordonnance budgétaire de l'année. A l'exception des emprunts de moins d'un an, lesquels ne bénéficient pas de la garantie régionale, les emprunts doivent obligatoirement recevoir l'accord de principe du Ministre chargé des transports publics et du Ministre des finances quant au montant à emprunter et à la formule d'endettement.

Pour les situations permettant d'éviter des coûts financiers, la STIB est autorisée à limiter ses tirages sur emprunts au montant nécessaire pour l'exercice budgétaire en cours. La Région s'engage à majorer la capacité d'emprunt, garantie par elle et initialement négociée pour le financement du programme d'investissement de l'exercice suivant, du montant du solde non encore utilisé de la capacité d'emprunt de l'année.

Les dispositions relatives à la garantie régionale sont également applicables à la société Citeo visée par l'article 46.

La dette de la STIB arrêtée au 31 décembre 2006 et les produits dérivés y attachés sont repris par la Région à dater du 1<sup>er</sup> janvier 2008.

La Région examinera la possibilité de mettre sur pied un organisme financier spécialisé susceptible de prêter de l'argent à Citeo.

## Article 71. Incitants, bonus et malus

Une dotation spécifique est allouée par la Région en vue d'inciter la STIB à faire des efforts particuliers ou à mener à bien des projets ambitieux dans des domaines identifiés comme importants pour l'avenir des transports publics bruxellois.

Dans l'hypothèse où les résultats de la STIB sont inférieurs aux exigences de la Région pour la production kilométrique, la qualité de services ou le baromètre clients, la STIB est susceptible de payer à la Région un malus équivalent au maximum du bonus auquel elle aurait pu prétendre en cas de résultats entièrement satisfaisants. Le malus vient en déduction des bonus obtenus dans d'autres catégories d'action.

Les montants mentionnés dans le présent article sont exprimés en € de janvier 2007. Ils sont indexés suivant la même formule que la dotation de base.

Les résultats d'une année sont établis définitivement au mois de mars de l'année suivante. Le montant du bonus (ou du malus) correspondant est versé par la Région (ou par la STIB) au plus tard au mois de septembre.

Les mécanismes précis donnant lieu à perception d'un bonus ou d'un malus sont décrits dans les articles mentionnés dans le tableau ci-dessous.

Pour ce qui concerne la qualité de service et les domaines qui y sont liés, la certification selon les normes CEN 13816 est établie par un organisme indépendant de certification, mandaté et financé par la STIB.

Les méthodes de calcul des autres indicateurs de performances sont proposées par la STIB à la Région avant le 30 septembre 2007. La Région mandate un organisme de certification pour valider ces méthodes de calcul dans le courant du second semestre 2007. Les calculs sont tenus à jour par la STIB sous le contrôle de la Région.

Rubriques	Critères de bonus - malus	Bonus annuel possible en 2007	Malus annuel possible en 2007	Bonus annuel possible à partir de 2008	Malus annuel possible à partir de 2008
Production kilométrique – article 18	Bonus-malus par mode et par mois de 41.666 € x (résultat mois t – 98,25). Pivot augmenté en 2009 à 98,4 pour tram et bus et 98,5 pour métro.	1.500.000 €	1.500.000 €	1.500.000 €	1.500.000 €
Qualité de service – article 19.2	Certification CEN renforcée Bonus 200.000 € par % de clientèle >90%. Malus 200.000 € par % de clientèle <85%	2.000.000 €	2.000.000 €	2.000.000 €	2.000.000 €
Efforts spécifiques nouveautés qualité – article 19.3	Réalisation des grandes améliorations planifiées et validées par le comité tripartite.	250.000 €		500.000 €	
Améliorations baromètre clientèle – article 31.2	Amélioration de la perception par la clientèle, à confirmer à partir de 2008, selon une méthode à définir	0 €		500.000 € à confirmer	500.000 € à confirmer
Thermomètre éléments novateurs de l'offre – article 31.3	Mise au point de la méthode en 2007, bonus possible à partir de 2008	0 €		250.000 €	
Label d'entreprise éco-dynamique – article 60.1	Certification éco-dynamique de l'ensemble des sites STIB (montée en puissance).	250.000		250.000 €	
<b>Total</b>		<b>4.000.000 €</b>	<b>3.500.000 €</b>	<b>5.000.000 €</b>	<b>4.000.000 €</b>

## **Section 10. Mise en œuvre, suivi, adaptation et fin du contrat**

### **Article 72. Mise en œuvre du contrat de gestion**

En vue de la mise en œuvre du contrat de gestion,

- la STIB s'engage, conformément à l'article 4 de l'ordonnance, à ce que les objectifs du contrat soient traduits dans le plan d'entreprise couvrant la période 2008-2012 ;
- la Région s'engage, dans toutes ses compétences d'autorité ou de tutelle, à ce que le contrat soit répercuté à ses administrations et para-régionaux et pris en compte par ceux-ci ;
- la Région prend les dispositions nécessaires à l'octroi, dans les délais réglementaires, des autorisations et permis requis pour la réalisation des projets approuvés ;
- la Région tient compte du présent contrat dans l'exécution de ses compétences de tutelle sur les communes et dans le cadre du financement des travaux subsidiés.

### **Article 73. Comité de suivi, rapport annuel, rapport quinquennal**

Le suivi des engagements et obligations établis dans le cadre du présent contrat est confié à un comité de suivi, composé des délégués du Ministre chargé des transports publics, de l'AED et de la STIB. Ce comité se réunit au moins tous les six mois. Il examine l'évolution des projets en cours et les indicateurs des performances du système de transport public géré par la STIB.

L'AED reçoit régulièrement de la STIB tous les éléments d'évaluation (études, prospectives et bilans) concernant les dispositions du présent contrat.

Dans le courant du premier semestre de chaque année, le comité établit un rapport annuel de suivi du contrat de gestion 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 des différents mécanismes mis en place par le présent contrat. Le Ministre chargé des transports publics avalise le rapport avant sa publication. Il le présente annuellement au Gouvernement.

Dans le courant du premier semestre 2011, le comité établira un rapport quinquennal synthétisant les grandes évolutions observées dans les transports publics à Bruxelles entre 2006 et 2010, ainsi que l'évaluation des mécanismes mis en place par le présent contrat au moyen de tableaux de bord d'actions et d'indicateurs choisis de commun accord. Ce rapport quinquennal constituera une des données de base en vue de l'élaboration du contrat de gestion suivant.

## Article 74. Evaluation interne et externe, benchmarking et baromètre

### 74.1 Evaluation interne et externe

La réalisation et les résultats des obligations découlant du présent contrat sont évalués en interne par les parties. Ces résultats sont mis en commun dans le cadre du comité de suivi.

Les contrôles de la qualité des services rendus par la STIB en vertu du présent contrat sont confiés par elle à une firme de certification extérieure. La Région est étroitement associée à la sélection des normes, critères et modes opératoires retenus. Les résultats de ces contrôles sont communiqués à la Région.

Si elle le juge nécessaire, la Région peut confier à ses frais l'évaluation de certaines obligations de la STIB à une expertise extérieure. La STIB collabore à l'établissement de cette évaluation.

La Région s'engage à évaluer sans complaisance sa propre action et l'accomplissement des engagements qu'elle a contractés dans le cadre du présent contrat. Dans le cas où les résultats obtenus ne sont pas à la hauteur des ambitions, elle prend les mesures destinées à améliorer la situation. Si les mauvais résultats perdurent, la STIB est en droit d'en évaluer l'impact sur son fonctionnement et, le cas échéant, d'en solliciter la compensation.

### 74.2 Baromètre de la mobilité

En complément des études de satisfaction visées aux articles 31.2 et 31.3, la Région intègre divers aspects relatifs aux transports publics dans son baromètre biennal de la mobilité.

La Région, en association avec la STIB, se dotera d'outils de mesure réguliers et fiables de l'évolution des parts de marché des transports publics dans la mobilité à Bruxelles.

Les résultats de ces enquêtes seront intégrées au rapport annuel et seront disponibles sur les sites internet de la STIB et de la Région.

### 74.3 Evaluation de l'environnement institutionnel, réglementaire et contractuel

Les parties procèdent à une évaluation annuelle de l'environnement institutionnel, réglementaire, contractuel, socio-économique et urbain dans lequel sont rendus les services de la STIB. Elles envisagent ensemble les mesures à prendre en vue de lui permettre de s'y ajuster au mieux. Le cas échéant, la modification de certains éléments de l'environnement de la STIB peut donner lieu à la rédaction d'un avenant au présent contrat.



#### 74.4 Benchmarking

L'évaluation des performances du système de transport public fera appel aux méthodes de benchmarking entre réseaux de transport. En outre, la STIB pourra avoir recours au benchmarking pour certains domaines d'activités : entretien des véhicules, politique commerciale, etc. Ce système sera piloté par la STIB en y associant la Région. Il permettra de comparer la capacité de la STIB et de la Région de progresser dans le service offert, la fréquentation et les conditions économiques dans lesquelles l'offre est produite. Cette évaluation favorisera la comparaison entre unités décentralisées en interne, et en externe avec des unités ayant des missions comparables dans d'autres réseaux. Ces unités peuvent être des unités de production, des axes ou des périmètres urbains.

Le processus d'évaluation comparative des performances de la STIB avec celles d'autres réseaux étrangers (benchmarking) portera notamment sur des objectifs précis à atteindre, tels que l'accroissement de la clientèle, le taux de fraude, les tarifs, le taux de couverture du coût réel d'un trajet, ...

#### Article 75. Rendez-vous de progrès

Chaque année, les parties organisent une journée d'étude de haut niveau sur un thème relatif à un point particulier de la mise en œuvre du contrat de gestion de la STIB, arrêté de commun accord. Cette journée est baptisée « rendez-vous de progrès ». Elle a pour objectif de faire progresser les connaissances communes des parties prenantes des transports publics à Bruxelles et d'inscrire ceux-ci dans une dynamique constante de progrès et d'attention aux évolutions importantes de leur secteur.

#### Article 76. Adaptations en cours de contrat

##### 76.1 Avenants au contrat

Le présent contrat peut être adapté par voie d'avenant, notamment pour tenir compte d'une révision potentielle du plan IRIS, de la réalisation du RER, de l'évolution éventuelle du cadre réglementaire de l'organisation des transports en commun sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale. Il eut en résulter une évolution des ressources affectées à la STIB et des dispositifs d'accompagnement du présent contrat.

## 76.2 Circonstances exogènes

Au cas où un ou plusieurs postes des comptes de la STIB viendraient à subir une pénalisation importante du fait d'éléments extérieurs imprévus par rapport aux évolutions normales au moment de la conclusion du présent contrat, une concertation STIB – Région définira les mesures compensatoires permettant de garantir l'équilibre des comptes et de rencontrer les objectifs du contrat. Compte tenu du litige y relatif, l'obligation, pour la STIB, de payer le précompte immobilier sur les infrastructures de transports publics qu'elle gère relèverait de ces circonstances exogènes.

Si les recettes globales de la Région de Bruxelles-Capitale connaissent une évolution négative importante comparée aux attentes au moment de la conclusion de ce contrat, la STIB et la Région se concerteraient sur une limitation des engagements de la STIB correspondant à une réduction de la dotation octroyée à la STIB que la Région serait éventuellement amenée à appliquer.

## Article 77. Prise d'effet et fin du contrat

Le présent contrat entre en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2007 et remplace le précédent contrat du 5 avril 2001, ses annexes et ses avenants.

Il prend fin le 31 décembre 2011. A défaut de signature d'un nouveau contrat à l'échéance, la validité du présent contrat est automatiquement prorogée d'un an.

## Article 78. Annexes faisant partie du contrat

Dix annexes font partie du présent contrat :

Annexe 1 : note d'orientation du 11 mai 2006

Annexe 2 : offre de référence 2006 (article 9)

Annexe 3 : offre établie en application des plans directeurs métro, tram et bus (article 10)

Annexe 4 : améliorations possibles des fréquences et de l'amplitude, et coût y associé (article 11)

Annexe 5 : exploitation des extensions du réseau (article 12)

Annexe 6 : critères de qualité et évolution des niveaux d'exigence en vue de la certification (section 4)

Annexe 7 : liste indicative des projets à réaliser en voirie pour améliorer la circulation des transports publics de surface (article 35)

Annexe 8 : note explicative de la détermination des éléments intervenant dans le facteur correcteur de la vitesse commerciale (article 65.4).

Annexe 9 : liste des prix forfaitaires moyens destinés à évaluer le coût des améliorations de l'offre (article 67)

Annexe 10 : tableaux indicatifs des investissements en faveur des transports publics à Bruxelles 2007-2011 (article 69)

Fait en deux exemplaires à Bruxelles, le .

Pour le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale,

Le Ministre en charge des Travaux Publics et de la Mobilité

Pascal SMET

Pour la STIB,

Le Président du Conseil d'Administration,

Eric VERREPT

L'Administrateur-directeur général,

Alain FLAUSCH