

**Baromètre de satisfaction 2019 : la STIB distinguée par ses clients**

**Le degré de satisfaction des voyageurs à l’égard des services proposés par la STIB a progressé. Les résultats du dernier baromètre de satisfaction affichent un score général de 7,1/10. Un excellent résultat qui récompense les efforts réalisés par l’ensemble du personnel tout au long de l’année 2019. Le baromètre de satisfaction constitue également une source essentielle d’informations pour la STIB, en identifiant ses points forts mais également les domaines dans lesquelles ses voyageurs attendent que davantage d’efforts soient encore réalisés.**

Près de 10.000 personnes ont donné leur avis sur les services de la STIB, entre octobre 2019 et janvier 2020, en ligne et par téléphone. Cette enquête annuelle est réalisée à la demande de Bruxelles-Mobilité par un bureau d’étude indépendant, comme le prévoit le contrat de service public qui lie la STIB à la Région de Bruxelles-Capitale. Indépendamment de cette obligation contractuelle, ce baromètre de satisfaction constitue une source d’informations essentielle pour la STIB, car il lui permet de mieux connaître les attentes des voyageurs, leurs besoins, d’identifier les points forts et de travailler sur les points à améliorer.

**Un choix de plus en plus assumé**

La STIB a obtenu la note globale de 7,1/10 au baromètre de satisfaction 2019 (contre 7/10 en 2018). 76% des répondants ont accordé aux services proposés par la STIB un score de 7/10 ou plus (+2% de répondants par rapport à 2018). L’enquête révèle également que les répondants sont nombreux à avoir choisi volontairement d’utiliser les transports publics (58%, soit +2% par rapport à 2018). Parmi eux, 76% ont choisi les transports publics pour des raisons environnementales (+4%), 69% pour éviter les problèmes de parking, 67% parce qu’ils trouvent qu’ils se déplacent plus vite avec la STIB et 67% parce que c’est moins cher.

Ces résultats confirment ceux observés lors du baromètre image réalisé de septembre à octobre 2019 auprès de la population bruxelloise. Lors de cette enquête, 67% des répondants déclaraient que voyager avec la STIB constitue une source de fierté (+9% par rapport à 2017).

Parmi les motifs de satisfaction qui progressent figurent les **temps de parcours** en général (7/10 en 2019 par rapport à 6,9/10 en 2018). Les nouveaux horaires liés à la mise en œuvre du Plan Directeur Bus et la fin de plusieurs chantiers importants (lignes 25 et 8) expliquent sans doute cette hausse de satisfaction des voyageurs.

**Le bus progresse**

Le réseau **bus** enregistre cette année la plus forte progression dans les scores du baromètre. Ces dernières années, la STIB a réalisé des investissements très importants dans ce mode de transport, notamment à travers la mise en œuvre du Plan Directeur Bus. Cela a impliqué l’achat de 288 nouveaux véhicules (hybrides et électriques) qui vont permettre progressivement d’offrir 30% de capacité supplémentaire, mais également la desserte de nouveaux quartiers et de nouvelles zones commerciales.

Le bus obtient la note générale de 6,5/10 (contre 6,4/10 en 2018). Le critère confort obtient la note de 6,5/10, tandis que la propreté obtient 6,7/10 (6,4/10 en 2018).

Indépendamment de ce mouvement de rattrapage pour le mode bus, le mode **tram** continue d’obtenir de bonnes notes et améliore encore ses résultats, avec une note générale de 7,1/10 en 2019 (contre 7,0/10 en 2018). Ce mode de déplacement bénéficie du succès du prolongement de la ligne 8 et de la mise en service de la toute nouvelle ligne 9. Parmi les points à améliorer selon les répondants, figure principalement l’hétérogénéité des types de tram (anciens et récents) et la différence de confort et de qualité que cela induit.

Le **métro** reste le mode de transport de la STIB le plus utilisé. Mais toute médaille a son revers. Le réseau souterrain est habituellement confronté aux heures de pointes à une fréquentation très importante et à des rames de métro surchargées. Cette situation impacte la note attribuée par les répondants au confort (6,5/10 contre 6,6/10 en 2018) et à la propreté dans le métro (6,3/10 contre 6,4/10 en 2018 pour les véhicules). La propreté des stations progresse par contre légèrement (6,5/10 contre 6,4/10). Les stations de métro rénovées sont les plus appréciées des voyageurs, qui y voient une amélioration importante en termes de confort et de propreté

**Sentiment de sécurité**

Le baromètre de satisfaction 2019 montre que 80% des voyageurs de la STIB ne se sentent pas inquiets par rapport à leur sécurité. Un pourcentage stable ces trois dernières années. Parmi ces 80% de voyageurs, on constate même une tendance à la hausse du taux de satisfaction lié au sentiment de sécurité : le score moyen passe de 7,4/10 en 2018 à 7,5/10 en 2019.

Parmi le groupe restreint de voyageurs qui se déclarent préoccupés par la sécurité (20%), le sentiment de sécurité dans les stations de métro en soirée est en baisse. La STIB va analyser ces données à travers une enquête spécifique afin d’identifier les mesures à court et long termes qu’il est possible de mettre en place.

**Le défi des chantiers**

L’offre de transport de la STIB est indissociable de la mobilité quotidienne au sein de la Région de Bruxelles-Capitale. L’augmentation du nombre de chantiers de petite ou grande envergure dans la capitale ainsi que le trafic, toujours en hausse, ont un impact sur la circulation des bus et des trams en surface. Le nombre de services ayant dû être adaptés a ainsi quasiment doublé en un an. Le nombre de plaintes liées à l’impact des chantiers a également augmenté de près de 10% entre 2018 et 2019. Un des défis de la STIB sera donc de continuer, plus que jamais, à répondre au besoin d’informations des voyageurs et riverains sur les chantiers programmés dans les prochains mois et les prochaines années. Pour y parvenir, la STIB travaille au renouvellement de ses canaux d’information, comme le lancement d’un nouveau site internet en 2021 et l’amélioration en continu de son application mobile.

« *De plus en plus de personnes déclarent que voyager avec la STIB est un choix dont elles sont fières. Une évolution qui représente un réel encouragement pour nous et un signe évident d’un changement de mode de vie urbain* », souligne Brieuc de Meeûs, CEO de la STIB. « *Le score général de 7,1/10, soit une distinction accordée pour la 4ème année consécutive, est également une belle récompense pour les nombreux efforts réalisés par notre personnel et pour les investissements qui ont été réalisés dans le transport public à Bruxelles. Cela ne nous empêche pas de rester vigilants. Nous devons à la fois tenir compte des changements profonds liés au contexte de crise sanitaire actuel et des nombreux chantiers prévus dans la Région de Bruxelles-Capitale dans les mois et années à venir. La STIB et son personnel restent plus que jamais mobilisés en faveur de la mobilité de tous dans la capitale.*»

« *L’offre de transport de la STIB est appréciée, et à juste titre. Nous continuons à investir dans une offre accessible et de qualité pour l’ensemble des Bruxellois. Durant cette période difficile, la STIB est également au service des voyageurs, et je lui en suis particulièrement reconnaissante* », indique la ministre bruxelloise en charge de la mobilité, Elke Van den Brandt.