

LA STIB S'ENGAGE. ET VOUS ?



Vous informer parfaitement, vous accueillir agréablement et vous faire gagner un maximum de temps chaque fois que vous décidez de vous déplacer avec nous. Des promesses ? Non. Trois engagements forts. Car pour vous, nous faisons le maximum. 365 jours par an.



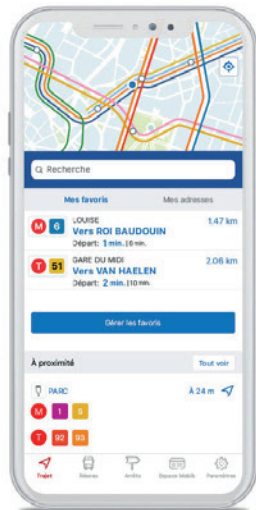
.brussels 
C'EST NOUS TOUS

stib.brussels

GAGNER UN MAXIMUM DE TEMPS

CE QUE FAIT LA STIB :

- **Informer** en temps réel les voyageurs du prochain passage d'un véhicule. Via l'appli ou le site www.stib.be.
- **Assurer** au mieux les correspondances.
- **Faciliter** l'achat des titres de transport. Automates aux arrêts ou stib.be.
- **Adapter** les horaires et le nombre de véhicules aux situations réelles.
- **Développer** autant que possible des sites propres réservés aux bus et aux trams.



CE QUE CHACUN PEUT FAIRE :

- **En amont** : organiser son trajet et arriver 2-3 minutes à l'avance à l'arrêt.
- **Dans les véhicules** : se diriger d'emblée vers l'arrière. Éviter de bloquer les portes et respecter le signal sonore de fermeture.
- **En rue** : ne pas stationner trop près ou sur le passage des véhicules STIB. Respecter la priorité du bus qui quitte son arrêt.



ÊTRE AGRÉABLEMENT ACCUEILLI

CE QUE FAIT LA STIB :

- **Former** les agents de terrain sur des thèmes spécifiques : politesse, serviabilité, disponibilité, langues, accueil des personnes à mobilité réduite, confort de conduite, etc.
- **Assurer** la forte présence d'agents (identifiables par leur uniforme) pour aider les passagers.
- **Entretenir** et rénover en permanence les infrastructures (points de vente, stations, arrêts, véhicules...).



CE QUE CHACUN PEUT FAIRE :

- **Saluer et remercier** le personnel STIB pour le service rendu ou l'information donnée.
- **Garder le sourire** et utiliser un langage courtois, serein, positif.
- **Céder sa place** aux personnes qui en ont besoin.
- **Faciliter l'embarquement** des personnes à mobilité réduite et des poussettes. Libérer les emplacements qui leurs sont réservés.
- **Laisser descendre** avant de monter.
- **Montrer spontanément** son titre de transport lors des contrôles.



ÊTRE PARFAITEMENT INFORMÉ

CE QUE FAIT LA STIB :

- **Afficher** les arrêts, la direction et le prochain arrêt dans les véhicules (hors tram anciens).
- **Améliorer** progressivement l'affichage des noms des arrêts de surface, aux poteaux et aux abris.
- **Diffuser** les annonces dans les stations en français, néerlandais et anglais.
- **Prévenir** des perturbations planifiées sur le réseau, de leurs durées estimées et des alternatives éventuelles.
- **Signaler** en temps réel et le plus possible les perturbations non planifiées.
- **Renseigner** sur les transports publics en Région de Bruxelles-Capitale via www.stib.be, les BOOTIK et les KIOSK.
- **Décrocher** en moins de 1 minute 30 au Customer Care (070 23 2000), du lundi au vendredi de 7h à 19h et le samedi de 8h à 16h. Horaires étendus lors de perturbations importantes.
- **Répondre** à toutes les questions posées via Twitter et Facebook.



CE QUE CHACUN PEUT FAIRE :

- **Signaler** des informations utiles au voyage qui seraient manquantes ou obsolètes.
- Être le **plus précis** possible dans ses questions afin d'obtenir les meilleures réponses.
- **Ne pas communiquer** uniquement sur ce qui va mal, mais aussi sur ce qui se passe bien.

