

SOMMAIRE

SRWT	2
Conseil d'administration	
Commissaires aux Comptes	
Direction	
Le mot du Président	5
De nouveaux records	7
Le Programme Qualité : le client au cœur de nos préoccupations	9
Une offre de transport en constante évolution	11
Une politique d'investissement dynamique	14
Des financements compétitifs pour ces investissements	17
Plus de sécurité et de respect à bord des bus	18
« Le TEC, Manager de la Mobilité » : un concept qui prend vie	21
La formation au centre de la gestion des ressources humaines du Groupe TEC	23
Des technologies de pointe pour un service performant	24
De nouvelles missions d'audit	26
Des actions qui nous rapprochent	27
Conclusions et perspectives	30
Le TEC en chiffres 2007	31



CONSEIL D'ADMINISTRATION

Président

Mr. Jean-François RAMQUET*

Vice-Président

Mr. Patrick MELIS (13)

Membres

Mme Dominique JUNNE (12)
Mr. Luc BOVERIE ** (9)
Mr. Didier CASTAGNE (7)
Mr. Philippe CHARLIER (15)
Mr. Emmanuel COLLA (16)
Mr. Robert COLLIGNON (5)
Mr. Jean-Luc DALMEIREN (14)
Mr. Jean-François ENGEL (3)
Mr. Maxime FERON (8)
Mr. Serge HUBERT
Mr. Hubert LATOUR (10)
Mr. Michel LEBRUN (18)
Mr. Gérard MONSEUX (17)
Mr. Frédéric QUIBUS (11)
Mr. Francis STEIFER (4)

Mr. Jean-Claude PHLYPO, Administrateur Général (6)
Mr. Jean-Marc VANDENBROUCKE, Administrateur Général adjoint

* A partir du 14 juin 2007, Monsieur Luc BOVERIE a repris le mandat laissé vacant par Monsieur Jean-François RAMQUET
** A partir du 14 juin 2007, Monsieur Fabian MARTIN (19) a repris le mandat laissé vacant par Monsieur Luc BOVERIE.



COMMISSAIRES AUX COMPTES

BCG & Associés, Réviseurs d'entreprises
S.c.P.R.L. LAFONTAINE, DETILLEUX & Cie
S.C.R.L. TCLM-Réviseurs d'entreprises

DIRECTION

Administrateur Général
Mr. Jean-Claude PHLYPO

Administrateur Général adjoint
Mr. Jean-Marc VANDENBROUCKE

Direction Clients-Réseau-Mobilité
Mr. Michel FAVAY
Mr. Marc MASY

Direction des Finances
Mr. Jean-Pierre ISTACE

Direction du Service Informatique
Mr. Jean-Benoît PIROT

Direction des Services Techniques
Mr. Jean-Pierre PERWEZ

Direction des Services Généraux
Mr. Philippe KEMPINAIRE

Direction de la Communication
Mr. Stéphane THIERY

Audit Interne
Mr. Benoît LALOUX



LE MOT DU PRÉSIDENT

Le TEC, ça nous rapproche. Les résultats affichés en 2007 par le Groupe TEC sont là pour en attester.

Nouvelle hausse de la fréquentation (+ 5,91%), nouvelle hausse des recettes de trafic (+ 4,49%) : le Groupe TEC a le vent en poupe. Depuis l'an 2000, le nombre de voyageurs transportés, d'abonnés et par corollaire les recettes n'ont en effet cessé de croître sans discontinuer.

A l'heure où les problèmes de pollution, de congestion de la circulation, d'augmentation du prix des carburants sont de plus en plus importants, le transport en commun apparaît comme une alternative plus que sérieuse face au transport individuel.

Les 225 millions de voyageurs transportés en 2007 dans les bus wallons en sont une preuve irréfutable.

Si le Groupe TEC se réjouit de ce nouvel engouement, il ne peut ignorer toutes les questions que ce succès sous-tend : offre de places suffisante, fiabilité du service offert à la clientèle, confort des voyageurs, sécurité à bord des bus, accessibilité...

Animé par la volonté de relever ces défis, le Groupe TEC s'emploie à renouveler et à augmenter son parc d'autobus. 278 véhicules de divers gabarits commandés en 2006 ont commencé à être livrés en 2007. Ces bus répondent à des exigences environnementales très ambitieuses. Les critères posés en terme de sécurité et de confort, tant pour le navetteur que pour le conducteur, sont également des plus stricts.

Ces investissements se poursuivront et s'intensifieront dans les années futures.

C'est cette même détermination qui guide le Groupe TEC dans sa nouvelle mission de Manager de la Mobilité. Une campagne de communication, signée « Le TEC propose 1001 solutions de mobilité », a ainsi vu le jour en 2007.

Parmi de multiples initiatives qui n'ont d'autre ambition que de fédérer les différents acteurs de la Mobilité, parlons encore de l'implémentation de services de proximité (bus locaux), de la mise en place de synergies inter-régionales (dessertes Wallonie - Flandres), ou de la mise en œuvre de dispositions consacrant l'inter-opérabilité des différents acteurs du transport belge. Le Groupe TEC continuera d'accorder une attention toute particulière à ces thématiques dans les années à venir.

D'autres chantiers ont fait l'actualité de 2007 : le Programme Qualité, le Fonds de Formation, les travaux d'infrastructure ou les innovations technologiques (plateforme embarquée, outils SAP...).

Jour après jour, par l'attention permanente portée aux besoins de la clientèle et à sa satisfaction, le Groupe TEC se transforme en une véritable société de service au profit de la collectivité et des générations futures. Les nombreuses actions menées en 2007 et présentées dans ce rapport en sont l'illustration.

Luc BOVERIE

Président du Conseil d'administration

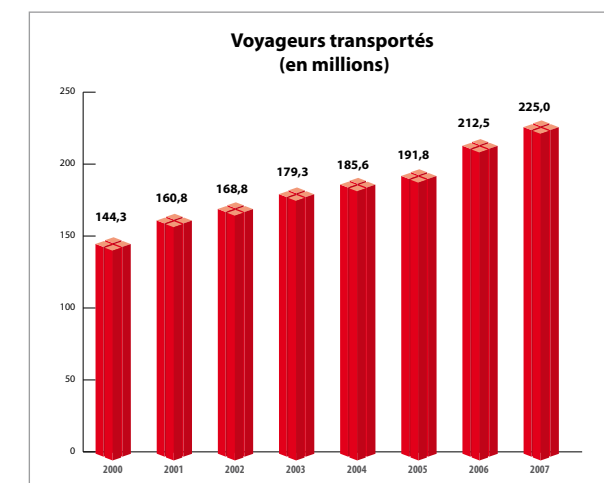
DE NOUVEAUX RECORDS

Battre des records est un motif de satisfaction, rééditer les faits année après année en est un autre.

En 2007, le Groupe TEC n'a pas simplement confirmé ses résultats antérieurs, il a à nouveau franchi une barre historique.

Il a en effet transporté 225 millions de voyageurs, soit 12,5 millions de plus qu'en 2006. Ce chiffre traduit une progression de la clientèle de l'ordre de 5,91% par rapport à l'année précédente.

La croissance est donc soutenue et la performance est d'autant plus remarquable que depuis l'an 2000, la fréquentation à bord des bus n'a cessé d'augmenter pour atteindre plus de 80 millions de voyageurs supplémentaires transportés en 8 ans (+ 55%).



La progression du nombre de clients a bien entendu eu un impact direct sur les recettes. Ainsi, par rapport à 2006, les recettes de trafic ont augmenté de 4,49% pour atteindre 99 millions d'euros.

Envisagée par titre de transport, cette augmentation se répartit comme suit :

- Billets et cartes multi-voyages : +0,44%
- Abonnements : +7,62%

Cette hausse des abonnements traduit, autre motif de satisfaction, une fidélisation de plus en plus importante de la clientèle.

Les cartes ont connu une adaptation tarifaire au 1^{er} février 2007 (+0,30€ pour les cartes Inter, Inter % et urbaines en prévente et +0,40€ pour les cartes urbaines vendues sur véhicules), tout comme les abonnements (+ 5,00 € pour les annuels et + 5% pour les hebdomadaires).

Par ailleurs, l'exercice comptable 2007 se clôture par des bénéfices, tant pour les comptes sociaux de la SRWT (+ 1.168.719,46 euros) que pour les comptes consolidés (+ 9.543.358,17 euros). Les détails sont présentés dans le rapport financier.

Les sociétés du Groupe TEC ont, sur base des engagements et des objectifs 2006 contenus dans le Contrat de Gestion, obtenu des primes d'intéressement.

Les montants alloués pour l'année 2006 et versés en 2007 se répartissent comme suit :

- SRWT : 61.000€
- TEC Brabant Wallon : 221.311€
- TEC Charleroi : 295.082€
- TEC Hainaut : 118.033€
- TEC Liège-Verviers : 132.787€
- TEC Namur-Luxembourg : 132.787€

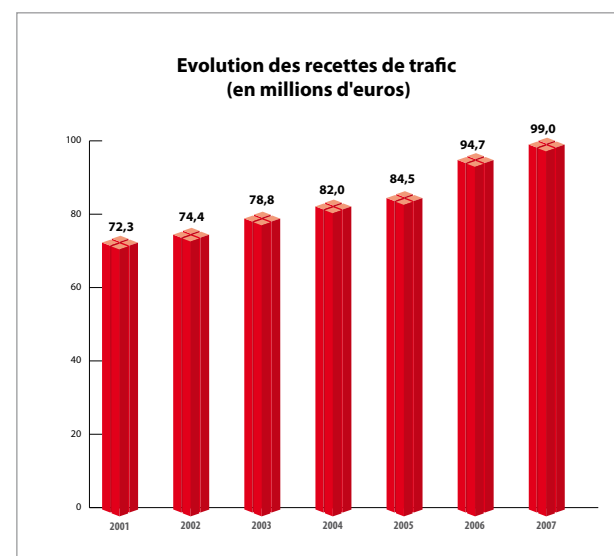


LE PROGRAMME QUALITÉ : LE CLIENT AU CŒUR DES PRÉOCCUPATIONS

Les résultats engrangés en 2007 devraient conduire à l'octroi de nouvelles primes.

Les montants alloués pour 2007 seront présentés dans la prochaine édition du rapport.

Enfin, depuis deux ans, employeurs et organisations syndicales ont convenu d'un mécanisme ayant pour effet d'intéresser de manière égale chaque membre du personnel à l'évolution des recettes de trafic.



Le mécanisme consiste à octroyer une prime non récurrente identique à chaque membre du personnel, pour autant que le coefficient d'augmentation des recettes de trafic soit supérieur à celui de la masse salariale.

Le montant total ristourné correspond à un tiers de la partie des recettes de trafic qui excède ce qu'auraient été ces recettes si elles avaient évolué au même rythme que la masse salariale.

Les excellents résultats commerciaux enregistrés en 2006 ont entraîné le versement d'une prime de 487 € par agent au printemps 2007.

Car la réussite rencontrée par le Groupe TEC, c'est aussi celle de son personnel qui contribue jour après jour à faire du transport en commun wallon un service public moderne et efficace.



Amener le client au cœur de nos préoccupations pour répondre à ses attentes et parfaire le niveau de service : voilà l'objectif poursuivi par le Programme Qualité dans lequel le Groupe TEC est engagé depuis 2000.

Dans le cadre de ce Programme, le Groupe, conformément aux exigences du Contrat de Gestion, sonde tous les deux ans l'opinion de ses clients à travers des études de satisfaction.

La dernière en date a été menée de septembre à décembre 2006. Un échantillon de 40.000 abonnés ainsi que 24.000 utilisateurs plus occasionnels achetant plutôt des billets et des cartes ont été interrogés.

Pour rappel, l'objectif contractuel était que le taux de satisfaction augmente de 2% en 2006 et de 2% en 2008 pour atteindre les 83% de voyageurs assez satisfaits ou très satisfaits.

Comme nous vous l'annonçons dans l'édition précédente du rapport annuel, ce résultat global n'a pas été atteint pour l'ensemble du Groupe en 2006 puisque le taux de satisfaction pointait à 80%.

Répartis par TEC, les résultats sont les suivants :

- TEC Brabant Wallon : 81% contre 79% en 2004
- TEC Charleroi : 81% contre 78% en 2004
- TEC Hainaut : 78% contre 77% en 2004
- TEC Liège-Verviers : 78% contre 82% en 2004
- TEC Namur-Luxembourg : 84% contre 85% en 2004

UNE OFFRE DE TRANSPORT EN CONSTANTE ÉVOLUTION

LE MONDE CHANGE, LE TEC S'ADAPTE.

Chaque année, afin d'améliorer la sécurité et le confort des voyageurs, le Groupe TEC procède à de nombreux travaux d'infrastructure sur son réseau. Le maillage du réseau fait également l'objet d'une évaluation constante qui peut donner lieu à des adaptations. Le Groupe TEC n'a pas failli à la règle en 2007.

ADAPTATION DU RÉSEAU

De nouvelles dessertes significatives ont ainsi vu le jour. Parmi celles-ci, citons :

- La ligne 34 du TEC Brabant Wallon qui relie Chastre, Walhain et Mont-Saint-Guibert à Louvain-la-Neuve ;
- Le Rapido bus 6 qui assure une liaison directe entre Hamme-Mille, Grez-Doiceau, Wavre (4 Sapins) et Louvain-la-Neuve ;
- La ligne 406 du TEC Liège-Verviers qui assure la relation Schoppen, Möderscheid, Heppenbach, Meyerode, Medell, Wallerode, St-Vith ;
- Toujours au TEC Liège-Verviers, la création d'une nouvelle variante sur la ligne 53 afin d'améliorer la desserte de l'aéroport de Liège.

Pour développer l'offre de transport en commun dans les communes rurales, des dessertes locales, comme le Bonvibus, ont également été créées en 2007. Le Bonvibus permet de renforcer la mobilité à l'intérieur de la commune des Bons Villers, une localité composée de 5 entités (Frasnes-lez-Gosselies, Mellet, Villers-Perwin, Rêves et Wayaux).

13 mini-bus ont par ailleurs été commandés en 2007 dans le cadre des partenariats « bus locaux » signés entre les TEC et les communes.



Au niveau global, des points forts et des points faibles ont clairement été identifiés :

POINTS FORTS	POINTS D'AMELIORATION
• FIDÉLITÉ DE NOTRE CLIENTÈLE (87% déclarent qu'ils continueront à utiliser le TEC et 91% recommandent le TEC à leur entourage) • PROXIMITÉ DES ARRÊTS de départ et d'arrivée (87%) et FACILITÉ D'ACCÉDER À CES ARRÊTS (91%) • INFORMATION sur les titres de transport (84%) et ACHAT DE CES TITRES (89%) • COMPORTEMENT GÉNÉRAL DU PERSONNEL DE VENTE (90%), DE CONTRÔLE (87%) et DE CONDUITE (84%) • ROBUSTESSE DES VÉHICULES (87% de satisfaits)	• LE CONFORT DANS LE BUS ET AUX ARRÊTS : facilité de déplacement dans le bus (45%), le nombre de places assises en heure de pointe (15%), les mauvaises odeurs et les vibrations dans les bus (55%)... Aux arrêts et dans les abris pour voyageurs, posent problème le confort (40%), la propreté (46%), la protection contre les intempéries (31%) et l'éclairage (50%) ... • L'OFFRE DE TRANSPORT : fréquence des bus (59%), les heures de passage le samedi et le dimanche (respectivement 50% et 32%), les temps d'attente pour la correspondance... • L'INFORMATION IMMÉDIATE EN CAS DE PERTURBATION : clarté des informations aux arrêts et dans les bus (31%), l'information ultérieure fournie sur cette perturbation (29%) ainsi que l'assistance du conducteur (51%).

La prochaine enquête de satisfaction se tiendra durant l'automne 2008.

Par ailleurs, dix aspects concrets de l'exploitation quotidienne (ex : accueil au téléphone, confort à l'arrêt, propreté intérieure et extérieure des véhicules...) sont systématiquement étudiés chaque année grâce à la technique du client-mystère et comparés à un référentiel correspondant à la qualité de service attendue par les clients. Le client-mystère va donc agir comme un client ordinaire tout en examinant une série d'éléments que le Groupe TEC lui a demandé de vérifier.

En 2007, 1.800 enquêtes ont été réalisées sur les véhicules et plusieurs centaines sur l'accueil au téléphone et aux guichets des TEC. D'autres enquêtes de terrain sont réalisées en parallèle par le MET afin d'examiner le respect de certaines obligations légales et réglementaires. A terme, les deux approches devraient être fusionnées en un seul système de mesure.

TRAVAUX D'INFRASTRUCTURE

Gestionnaire actif de la mobilité en Région Wallonne, le Groupe TEC réalise de nombreux travaux d'infrastructure.

Près de 15 millions d'euros (dont 6 millions de crédits intermodaux) ont été engagés à cet effet en 2007.

Près d'un tiers de ce budget a été alloué au projet d'extension du Métro de Charleroi qui a connu en 2007 des avancées significatives.

Les permis d'urbanisme de la fermeture de la Boucle et de la prolongation de l'antenne de Gilly jusqu'à Soleilmont ainsi que le permis unique de l'antenne de Gosselies ont été délivrés à la SRWT.

Les travaux sur ces trois chantiers commenceront à l'automne 2008.

Une cellule de communication, coordonnée par la SRWT et chapeautée par un Comité de Pilotage composé de la Région Wallonne, de la Ville de Charleroi, de la SRWT et du TEC Charleroi sera constituée dans le courant de l'année 2008 pour informer les citoyens, les entreprises, les commerçants,



les diverses associations et institutions de l'évolution des travaux et des solutions provisoires de mobilité.

Pour améliorer le confort de ses clients, le Groupe TEC aménage également chaque année de nombreux arrêts. Près de 2 millions d'euros y ont été consacrés en 2007 un peu partout en Wallonie. Les principales réalisations se situent à Boussu-Bois, Tertre, La Louvière, Chevetogne, Somme-Leuze, Oreye, Courcelles ou encore Fontaine-l'Évêque.

Plusieurs gares de correspondance ont également fait l'objet d'aménagements. Citons notamment les travaux réalisés à Antoing, Chaudfontaine, Liège-Guillemins ou encore Gembloux.

Pour améliorer la vitesse commerciale et/ou sécuriser les services offerts aux voyageurs, des sites propres ont été aménagés ou réfectionnés à Comines-Warneton, Visé, Soignies, Chaudfontaine, Melreux mais aussi au carrefour du Pont d'Avroy à Liège.

L'accès des personnes à mobilité réduite a également fait l'objet d'une attention particulière avec l'équipement des arrêts des lignes 4, 17 et 18 du TEC Liège-Verviers, de la ligne 6 du TEC Hainaut et de la ligne 5 du TEC Namur-Luxembourg.

La SRWT prend également en charge la construction d'infrastructures sociales. La création du nouveau dépôt de Baulers, qui intégrera les anciens dépôts de Lasne et de Nivelles en est un exemple concret. Le dépôt devrait être en activité dans le courant de l'année 2008.

Enfin, cette année encore, de nouvelles missions de suivi complet d'exécution des marchés de travaux ont été confiées à la SRWT, d'autres ont été menées à terme.

CONCERNANT L'AÉROPORT DE LIÈGE-BIERSET :

- Fin des travaux et mise en service d'un nouveau parc pétrolier d'une capacité d'environ 5.000 m³;
- Fin des travaux et mise en service de 10 emplacements de parking pour B747 au Nord de l'aéroport (Zone Fret Nord) ainsi que des taxiways d'accès à cette zone et d'un bâtiment «poste d'entrée»;
- Sécurisation de l'accès aux halls de fret (Zone Sud).

CONCERNANT L'AÉROPORT DE CHARLEROI-GOSSELIES :

- Fin des travaux de construction de 10 emplacements de parking pour avions ainsi que des taxiways d'accès au nouveau terminal Nord ;
- Démarrage des travaux de construction de 3 nouvelles citernes de 600 m³ ainsi que des équipements et infrastructures y attendant.

De plus, la SRWT a effectué en direct pour Liège Airport S.A., une mission de suivi de chantier pour la construction d'un nouveau hall de fret de 6.000 m² au nord de l'aéroport.



UNE POLITIQUE D'INVESTISSEMENT DYNAMIQUE

Les citoyens wallons sont aujourd'hui de plus en plus nombreux à bord des bus du TEC. Ce constat au demeurant positif a néanmoins un revers: des problèmes de surcharge sont enregistrés à bord des bus le matin et le soir pendant les heures de pointe.

Soutenu par le Gouvernement Wallon, le Groupe TEC a donc décidé de faire du renouvellement et de l'augmentation de son parc de véhicules une priorité.

La commande en 2006 de 278 nouveaux autobus pour un montant de près de 59 millions d'euros traduit cette détermination. La livraison de ces bus s'est étalée sur toute l'année 2007 et elle se terminera en 2008.

Le cahier des charges pour cette nouvelle vague d'acquisition a été rédigé en intégrant avant toute chose la dimension « clients ».

Au final, quatre critères ont été déterminants dans le processus de décision : le confort, la sécurité (tant des clients que des chauffeurs), l'accessibilité et le développement durable.

Ces quatre critères témoignent à nouveau de la volonté affirmée du Groupe TEC de développer un transport public davantage à l'écoute de ses usagers mais aussi plus respectueux de l'environnement et du développement durable.

Le Groupe TEC a en effet posé des exigences très strictes en matière de pollution.

Le niveau EURO 5 est atteint sur 220 véhicules, soit 79% de la commande, et la norme EEV, qui constitue une étape intermédiaire non officielle entre EURO 5 et EURO 6 (norme en préparation), sur 9 véhicules (3 %). Les prochaines livraisons seront toutes du niveau EURO 5 au minimum.

Deux autres chiffres expriment la volonté affichée par le Groupe TEC en la matière: en 2007, la diminution des émissions de CO₂ se chiffre à 67 % par rapport à 1982, date des plus anciennes normes, et à 55 % par rapport à 1998.



Conscient que c'est dans cette direction que les efforts doivent être poursuivis, le Groupe TEC investit et travaille aujourd'hui sur d'autres pistes originales: formation du personnel à la conduite économique, biodiesel...

Le Conseil d'administration de la SRWT a également décidé en 2007 de relancer l'expérience « bus hybride » qui avait commencé à Liège et a marqué son accord de principe pour acquérir 3 bus propulsés au bioéthanol, de manière à en étudier les possibilités d'utilisation, tenant compte également des délais de disponibilité du produit.

Le Groupe TEC, Manager de la Mobilité en Région Wallonne, se montre attentif aux enjeux environnementaux et continuera demain de mener une politique d'investissement dynamique et à la pointe de la technologie.

Dans le courant de l'année 2008, plusieurs marchés seront passés pour un total de ± 450 autobus: une bonne soixantaine d'articulés, plus de 110 standards 2 portes et près de 270 standards 3 portes.



Autobus standard 2 portes, Jonckheere, Transit



Autocar, Irisbus, Arway



Autobus standard 3 portes, Irisbus, Citelis S



Midibus, Irisbus, Heuliez GX 127



Autobus articulé à 3 ou 4 portes, Van Hool, New AG 300



DES FINANCEMENTS COMPÉTITIFS POUR CES INVESTISSEMENTS

Pour offrir une alternative valable et durable au transport individuel, le Groupe TEC se prépare, nous l'avons vu, à transporter toujours plus de clients. Cet objectif nécessite d'améliorer et/ou d'accroître la capacité du réseau.

La SRWT a donc établi un programme d'investissement sur cinq ans, soit de 2007 à 2011. Ce programme est estimé à 323 millions d'euros.

Ces montants seront essentiellement consacrés à l'achat de matériel roulant (194 millions d'euros) et aux travaux d'extension du Métro Léger de Charleroi, soit les antennes de Gosselies et de Gilly ainsi que la fermeture de la boucle (100 millions d'euros).

Ce programme est conséquent, les financements et les charges financières qui en découlent et auxquelles la Région contribue via des subventions spécifiques, également.

Des solutions financières optimisées s'imposaient. Celles-ci ont fait l'objet de mise en concurrence européenne par procédure négociée avec publicité.

Ainsi, dans le courant de l'année 2007, la SRWT a mis en place une opération de Crédit-bail fiscal français sur les bus acquis en 2006 et 2007 et sur ceux à acquérir entre 2008 et 2010, pour un montant évalué à 166 millions d'euros.

Le bénéfice dégagé par cette opération est fixé définitivement d'année en année en fonction de l'évolution des taux d'intérêts. L'opération est belle

puisque l'économie moyenne sur la valeur des bus sera de l'ordre de 4%. Ces contrats ont une durée de 8 ans pour les minibus et de 15 ans pour tous les autres types de bus (autocars, standards, articulés).

Concernant les travaux d'extension du Métro Léger de Charleroi (réalisation en 5 ans), c'est l'option des financements à long terme qui a été retenue. La Banque Européenne d'Investissement (BEI), qui s'est révélée la plus concurrentielle, financera le projet à hauteur de 75 millions d'euros.



PLUS DE SÉCURITÉ ET DE RESPECT À BORD DES BUS

Le bus est un lieu public, fréquenté par des personnes qui portent en elles les évolutions de la société.

Aujourd'hui, le manque de courtoisie, le non-respect des autres et du matériel mais aussi l'augmentation de l'agressivité et de la violence participent de cette évolution.

En 2007, le nombre d'agressions physiques ou verbales entraînant une incapacité de travail vis-à-vis d'un membre du personnel du Groupe a été de 115 agressions pour 101 en 2006.

Le Groupe TEC reste néanmoins plus ou moins protégé au regard des statistiques européennes : une agression est recensée tous les 2 millions de voyageurs transportés au sein du Groupe TEC pour 3 par million de voyageurs au niveau européen.

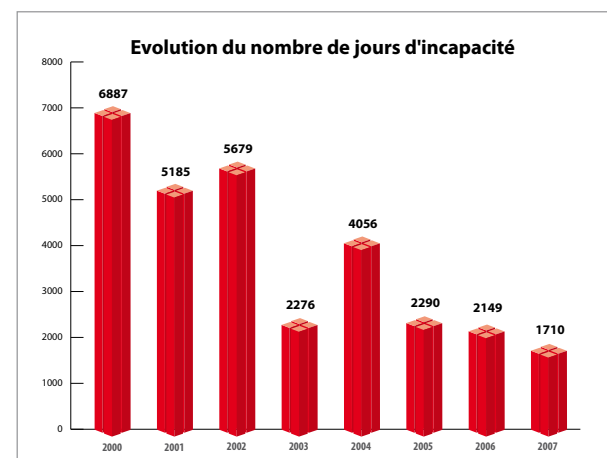
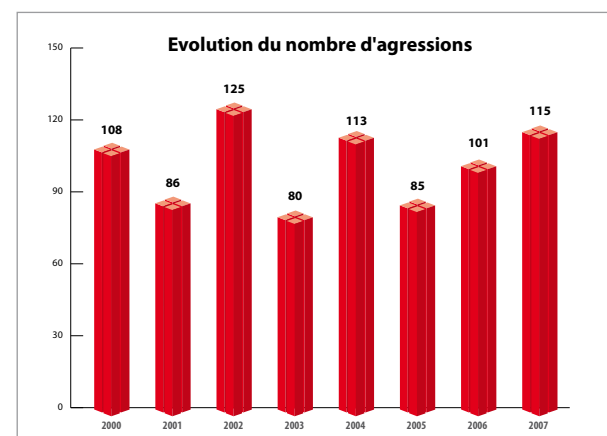
Autre résultat encourageant compte tenu des évolutions défavorables des déterminants socio-économiques : depuis l'an 2000, statistiquement, le nombre d'agressions reste stable avec une moyenne de 101 accidents par an pour le Groupe TEC.

Le nombre de jours d'incapacité de travail liés à ces expressions de violence connaît par contre une évolution plus favorable : 1710 jours en 2007 pour 6887 jours en 2000.

Mais une agression est toujours bien entendu un accident de trop.

Afin d'encadrer au maximum ces expressions de violence et réduire ainsi le nombre d'incidents, le

Groupe TEC travaille sur un plan basé sur le triptyque Prévention-Intervention-Répression. Ce programme trouve sa synthèse dans le plan Sécuritec.



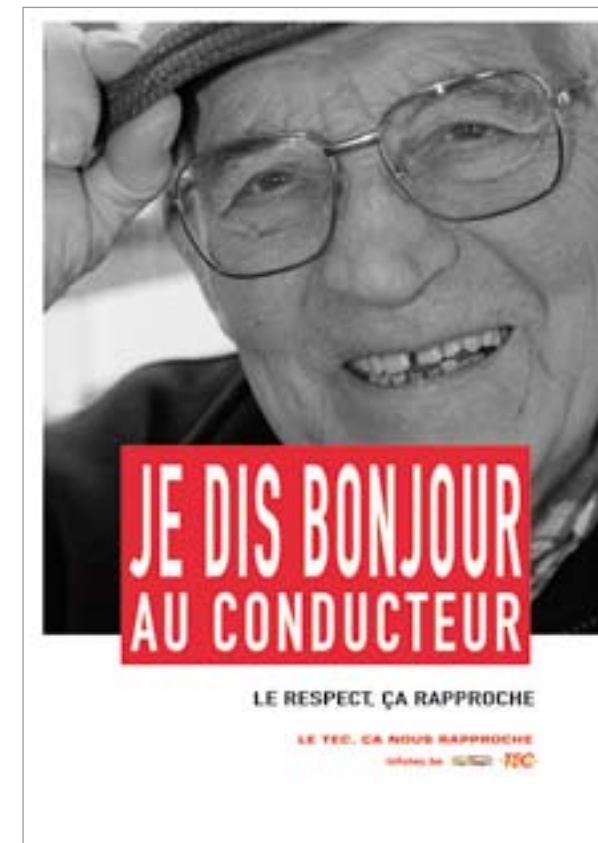
La prévention est l'axe de travail choisi par le Groupe TEC. Parmi les actions privilégiées, citons :

- **L'OBLIGATION DE MONTER PAR L'AVANT DU BUS** : Une règle simple et qui tient la route ! Cette mesure implémentée dans la plupart des TEC en 2005, quantifiable au niveau de la progression des recettes, a aujourd'hui un impact au niveau de



l'ambiance dans les bus. Plus de deux ans après le lancement de l'opération, le bilan est très positif.

- **LE RENFORCEMENT DES MOYENS TECHNIQUES** : Les cabines totalement fermées ou avec vitres amovibles équipent plus de 80% des bus des TEC Brabant Wallon, Charleroi et Liège-Verviers. Les nouveaux bus en seront également équipés selon la demande. L'équipement de caméras se poursuit et devrait atteindre un taux d'équipement supérieur à 85% en 2011. Tous les nouveaux bus seront bien entendu équipés de ce dispositif.



- **LE RENFORCEMENT DES MOYENS HUMAINS** : L'effectif des contrôleurs a augmenté de 30% depuis 1997 pour l'ensemble des TEC. Les assistants de prévention et de sécurité (88 pour l'ensemble du Groupe) participent également à la pacification à bord des bus.
- **LES PARTENARIATS DE PRÉVENTION** : Le Groupe TEC a noué toute une série de partenariats privilégiés, notamment avec les zones de police, avec les responsables des contrats de sécurité des grandes villes, avec certains établissements scolaires...



• **LA FORMATION:** Les contrôleurs reçoivent des formations visant à les aider à gérer l'agressivité, à protéger leur intégrité physique en présence d'agresseurs potentiels ou déclarés et à prendre en charge les victimes.

• **LES CAMPAGNES DE COMMUNICATION:** En 2007, la SRWT, en collaboration avec le TEC Hainaut, a construit pour l'ensemble du Groupe TEC une vaste campagne de communication destinée à rétablir un climat agréable dans les bus. Douze thèmes qui forment le comportement civique ont donc été imaginés pour que se déplacer ensemble dans un bus redevienne un plaisir et non une corvée : je laisse le conducteur tranquille pendant qu'il conduit, je cède ma place aux moins valides, je dis bonjour au conducteur... Lancée en mars 2007 au TEC Hainaut, cette campagne a été reprise par

tous les TEC et continuera à être diffusée pendant l'année 2008. Cette campagne a été déclinée en affiches, en autocollants sur les bus, en insertions dans la presse écrite, en spots radio et télé.

Parce que prévenir, c'est guérir, le Groupe TEC poursuivra demain ses efforts dans cette voie. Renforcement de la présence humaine sur le terrain, actions de sensibilisation du public scolaire, amplification des collaborations avec les différents partenaires, notamment en matière de travail social auprès des populations en difficulté, seront au menu des années à venir...



« LE TEC, MANAGER DE LA MOBILITÉ » : UN CONCEPT QUI PREND VIE

La Région Wallonne a voulu, dans le cadre du nouveau Contrat de Gestion 2006-2010 signé avec le Groupe TEC, que celui-ci endosse un nouvel habit : celui de Manager de la Mobilité alternative à la voiture.

Cette expression, abstraite sur papier, est aujourd'hui en train de prendre vie grâce aux nombreuses actions de mobilité développées jour après jour.

• UNE OFFRE DE TRANSPORT ADAPTÉE

Les besoins de mobilité des Wallons sont de plus en plus complexes, de plus en plus diffus. Pour rencontrer au mieux cette réalité, les TEC doivent adapter leur offre de transport à la demande. Dans cette optique, ils doivent notamment privilégier les lignes rapides mais aussi renforcer leur offre de proximité. Ce fut le cas en 2007 avec respectivement la création de la nouvelle ligne Rapido Bus 6 au TEC Brabant Wallon et le lancement d'un nouveau bus local au TEC Charleroi, le Bonvibus. Ceux-ci viennent compléter l'offre existante.

• LE CLIENT DU TEC PEUT

AUSSI ÊTRE NAVETTEUR, PIÉTON ...

Pour mener à bien sa mission de Manager de la Mobilité, le Groupe TEC doit d'autre part fédérer les différents modes de déplacement.

Le client du TEC peut aussi être piéton, usager de la SNCB, de la STIB, de De Lijn, conducteur de la voiture partagée Cambio, adepte du co-voiturage, du taxi collectif, du bus local ou enfin du Festibus de nuit pour ne citer que quelques exemples. Autant de solutions multimodales que le Groupe TEC continue de développer avec ses partenaires.

Parmi les actions 2007, pointons la négociation par le Groupe TEC d'un tarif préférentiel chez Cambio pour ses abonnés.

• ... CYCLISTE

Penser à prendre son vélo pour se déplacer constitue une solution de mobilité complémentaire au bus. C'est pourquoi le Groupe TEC doit promouvoir son utilisation et valoriser ses avantages en termes de mobilité complémentaire.

Afin d'agrandir la zone de recrutement des arrêts bien desservis, le TEC propose aux communes qui le souhaitent d'installer à proximité de ses zones d'arrêt des dispositifs de parage de vélos (U renversés, boxes, auvents...). De tels aménagements ont par exemple été réalisés en 2007 à Blegny, Rebecq, Chaumont-Gistoux, Louvain-la-Neuve ou Namur. Le TEC soutient également des manifestations de cyclistes, comme Bicy City ou le Beau Vélo de Ravel, visant à promouvoir le recours à ce mode de déplacement « Zéro émission de CO₂ ».

• BIEN FAIRE ET LE FAIRE SAVOIR...

L'intention du TEC, Manager de la Mobilité, est de crédibiliser ces alternatives et de leur donner vie à travers des actions de sensibilisation telles que la Semaine de la Mobilité. Cette action a rencontré un vif succès en 2007 : 6.575 personnes ont bénéficié de la gratuité sur le réseau TEC pendant cette Semaine de la Mobilité (soit +230% par rapport à 2006) et 864 personnes ont souscrit à un abonnement suite à cette action (+317% par rapport à l'année précédente).

LA FORMATION AU CENTRE DE LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES DU GROUPE TEC

Les campagnes et outils d'information et de communication doivent également permettre de modifier profondément dans un futur proche le réflexe du «tout à la voiture».

Une grande campagne de communication signée «Le TEC propose 1001 solutions de mobilité» visant à promouvoir l'utilisation combinée du bus et du train ou à remettre sa plaque d'immatriculation contre un abonnement de 2 ans a été construite par la SRWT. Elle sera déclinée dans d'autres thématiques en 2008. Notons qu'à ce jour et depuis 2005, près de 4.000 plaques d'immatriculation ont été échangées contre un abonnement de bus gratuit.

Dans le courant de l'année 2008, les Maisons du TEC deviendront par ailleurs les Maisons de la Mobilité. Ces Maisons seront en mesure de diffuser de l'information sur tous les modes de déplacement alternatifs à la voiture privée. Un habillage spécifique visant à augmenter l'attractivité des Maisons de la Mobilité a été conçu en 2007.

Enfin, le Groupe TEC fait également de son site internet www.infotec.be un mode de communication privilégié. Récemment modernisé, ce site porte en lui l'ambition de s'ouvrir aux mobilités douces. Infotec.be se veut aujourd'hui un outil permettant aux voyageurs de recevoir une réponse «transport en commun» adaptée à leur besoin de déplacement et exprimant notre objectif: **le TEC, ça nous rapproche!**



La clé du fonctionnement efficace des organisations repose sur la responsabilité individuelle. Cette idée est au cœur de la politique de gestion des ressources humaines du Groupe TEC qui s'appuie notamment sur les fonctions et les compétences.

A ce schéma, le Groupe TEC a greffé un nouveau volet : celui du développement individuel par la formation.

Un Fonds de Formation, dont les objectifs sont de mettre en place des formations à vocation transversale au Groupe pour les conducteurs, le personnel technique, le management et les délégués syndicaux, a donc été créé en 2007.

Ce Fonds de Formation coordonnera les activités décrites de manière schématique ci-dessous en utilisant les moyens financiers alloués par le Gouvernement dans le cadre du Contrat de Gestion 2006-2010.

Plusieurs types de formations sont envisagées. Citons notamment les formations qui seront développées dans le cadre du CAP (Certificat d'Aptitude Professionnelle). En effet, à partir du 10 septembre 2008, l'obtention du

permis D et d'un CAP sera obligatoire pour tous les nouveaux conducteurs.

Une formation continue sera également mise en place pour tous les conducteurs.

Des formations plus spécifiques pour le personnel technique (ex : formations en multiplexage, formations à l'apprentissage des nouveaux véhicules) et pour le management (ex : gestion de conflits, gestion du temps, motivation de son équipe) seront également dispensées.

Parallèlement aux actions de formation, des actions de communication visant à attirer plus de candidats et/ou un nouveau profil de candidats pour des fonctions où le nombre de candidats est insuffisant par rapport au nombre de postes à pourvoir seront lancées.

Le Groupe TEC, au regard de la palette de formations énoncées ci-dessus (de manière non exhaustive), prouve ainsi sa volonté de placer l'humain au centre de sa future culture d'entreprise.



DES TECHNOLOGIES DE POINTE POUR UN SERVICE PERFORMANT

Ces dernières années, les nouvelles technologies ont fait une entrée en force dans le secteur du transport. Dans l'optique d'un service à la clientèle toujours plus performant, le Groupe TEC met donc un point d'honneur à suivre ces technologies et à se les approprier.

Divers projets ont été menés à bien en 2007.

Comme nous vous l'annonçons dans le rapport annuel 2006, une nouvelle version du site infotec.be, fruit d'une collaboration étroite entre la Direction Informatique et la Direction de la Communication, a été lancée au mois de mars 2007. Les modules de recherche d'horaires et d'itinéraires ont été totalement revus afin de rendre leur utilisation encore plus simple et plus intuitive. La structure et le contenu du site ont également été adaptés afin de donner une information plus complète aux internautes.

En interne, notre ERP (Enterprise Resource Planning) a fait l'objet de plusieurs développements. Notons la finalisation d'un tableau de bord consolidant toutes les données relatives aux kilomètres parcourus par les véhicules du Groupe TEC, le développement d'une application spécifique de gestion administrative du transport scolaire et l'analyse de la nouvelle application de vente des abonnements qui sera intégrée dans SAP en 2008.

Dans le chantier de la plate-forme embarquée (plate-forme installée dans chaque bus qui servira de passerelle de communication avec le sol, d'interface unique entre les périphériques embarqués et qui hébergera diverses applications « métiers » comme la billettique, les référentiels de données...), tous les efforts se sont

concentrés sur le redéveloppement du « point de vente embarqué » et la mise en place d'un nouveau système de badges chauffeurs sans contact.

Les spécifications techniques du matériel embarqué ont été arrêtées et un appel à candidature a été publié fin 2007 en vue de la fourniture et de l'installation des équipements dans les véhicules.

Pour rappel, l'ensemble du parc devrait être équipé pour la fin 2010.

Autre chantier particulièrement novateur : l'information par SMS renseignant les voyageurs des perturbations éventuelles sur les lignes passant par un arrêt choisi. Ce système est en phase de test dans les différents TEC. Il sera lancé dans le courant de l'année 2008. Notez que 2007 a vu le lancement d'un système à finalité identique au TEC Liège-Verviers, via l'e-mail.

Par ailleurs, les Ministres de la Mobilité et des Transports ainsi que le Secrétaire d'Etat aux Entreprises publiques avaient exprimé en 2006 le souhait formel de créer un titre de transport utilisable par toutes les sociétés de transport en commun belges.

Suite à cette demande, un groupe de travail rassemblant les quatre sociétés de transport avait été créé et la présidence avait été confiée à la s.a. SYNTIGO, société filiale du Holding SNCB.

Le rapport final de ce groupe de travail a été présenté aux Ministres signataires et au Gouvernement Wallon en février 2007. Ce rapport a également été validé par le Conseil d'administration de la SRWT qui en a approuvé les conclusions et les propositions d'orientations.

Celles-ci prévoient la création d'une plate-forme commune aux quatre opérateurs pour le développement, la mise en place et la gestion d'un système de perception intermodal sans contact et inter-opérable pour les transports publics et la mobilité en général.

Sur le plan technique, un laboratoire a été mis en place avec les techniciens des quatre sociétés de transport afin de s'assurer que la technologie Calypso choisie

par la STIB était bien adaptée aux différents concepts tarifaires envisagés, notamment en termes de temps de traitement.

L'existence d'un marché ouvert et concurrentiel garantissant un approvisionnement sans problème des différents éléments techniques et le niveau de sécurité des transactions ont également été vérifiés.



DE NOUVELLES MISSIONS D'AUDIT

Le département de l'Audit interne a fêté en 2007 ses cinq bougies.



Pour rappel, le champ d'application de cette cellule indépendante s'étend aux six sociétés du Groupe. Sa mission ? Identifier les risques inhérents à l'activité de ces sociétés, les analyser pour faire ensuite des recommandations qui pourraient diminuer ou éviter ces risques.

En 2007, l'Audit interne a mené 22 missions en ce compris trois missions initiées en 2006 et 8 suivis de recommandations de missions exécutées en 2004, 2005 et 2006.

Suite à la mission menée en 2006 sur l'analyse globale des processus de pointage des ouvriers et des heures supplémentaires, l'Audit interne a réalisé en 2007 des missions d'assurance plus approfondies portant sur trois à quatre dépôts de chacun des cinq TEC.

Parmi les autres missions menées à bien en 2007, citons celles consacrées à l'évolution du coût des stocks entre 2003 et 2006, à l'assistance aux projets de rédaction du code de conduite du personnel du Groupe TEC et d'harmonisation de la politique salariale et extra salariale des directions et des cadres ou encore à la question de conformité d'un marché à la législation sur les marchés publics au TEC Brabant Wallon.

Par ailleurs, dans le cadre de la gestion de son système de qualité (ISO 9001), le service d'Audit interne a évalué le niveau de qualité de ses prestations par rapport à ses objectifs annuels de 2007, a fixé ses objectifs pour 2008 et a préparé l'audit externe de renouvellement de sa certification. Un nouveau certificat de trois ans a été accordé le 31 décembre 2007.

DES ACTIONS QUI NOUS RAPPROCHENT

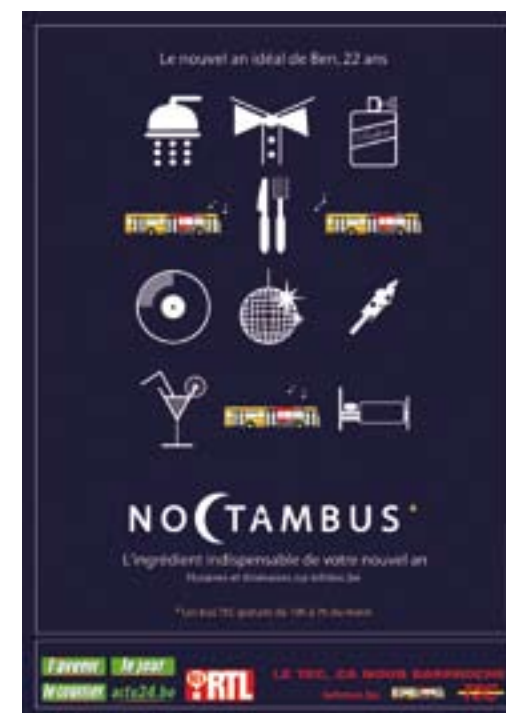
Dans une entreprise de près de 5.000 personnes, où le nombre de clients est en perpétuelle augmentation et où les évolutions se succèdent et se multiplient, la communication, tant interne qu'externe, a un rôle primordial à jouer.

La Direction de la Communication de la SRWT a donc lancé en 2007 toute une série d'actions qui font que, jour après jour, « le TEC, ça nous rapproche » un peu plus...

Le Groupe TEC a tout d'abord reconduit toute une série de partenariats historiques qui jouissent année après année d'un accueil toujours plus favorable : l'opération Noctambus qui a battu un nouveau record en transportant près de 55.000 noctambules durant la nuit de la Saint-Sylvestre ; les Journées du Patrimoine

qui ont attiré à bord des bus wallons pas moins de 13.000 férus de patrimoine désireux de découvrir les plus beaux sites wallons. Citons encore le Tour de la Région Wallonne, le Rhéto Trophée ou la Semaine de la Mobilité.

De nouvelles collaborations originales ont par ailleurs été scellées : c'est le cas du partenariat conclu avec toute l'équipe du Beau Vélo de Ravel. Il a permis au Groupe TEC de développer en direct, dans chaque émission diffusée sur Vivacité durant la balade, une thématique de sa mission de Manager de la Mobilité. Au départ de chaque étape, tous les invités TEC se sont retrouvés au Mobilinfo de la Région Wallonne. Cette grande fête du vélo qui a jalonné tout l'été est déjà inscrite au calendrier 2008.



Le Groupe TEC, engagé dans un processus d'harmonisation et d'amélioration de son image aura également intensifié sa présence dans les médias. De multiples thèmes qui ont fait l'actualité de 2007, comme la sécurité, la hausse de fréquentation, les grands travaux (Gembloux, Baulers, le Métro de Charleroi...) et le concept de Manager de la Mobilité, ont été relatés dans des communiqués, des dossiers de presse ou autres conférences et inaugurations.

Le Groupe TEC s'est également exporté sur la scène internationale en organisant pour la première fois de son histoire un grand voyage de presse à l'occasion du 57^{ème} Congrès Mondial de l'UITP à Helsinki en Finlande. Sur place, le Groupe TEC occupait un stand commun avec la STIB. Ce voyage fut l'occasion de mettre en exergue les bons résultats du transport en commun wallon, ses atouts et bonnes pratiques.

Information et campagnes de communication se seront côtoyés dans les médias en 2007. Plusieurs campagnes ont en effet été diffusées tout au long de l'année. Nous en avons citées quelques-unes dans les pages précédentes : la campagne civisme signée « Le Respect, ça nous rapproche », la campagne produits signée « Le TEC propose 1001 solutions de Mobilité ». Pointons encore la campagne « Noctambus », la signature de la météo ou celle de l'info trafic.



André Antoine, Ministre des Transports, a posé la première pierre du dépôt de Baulers.



De gauche à droite: Jean-Claude Phlypo et Jean-Marc Vandenbroucke (SRWT), Edmée De Groeve et Vincent Bourlard (SNCB-Holding), Benoît Dispa (Bourgmestre de Gembloux) lors de l'inauguration de la nouvelle gare de bus de Gembloux.



CONCLUSIONS ET PERSPECTIVES

Aujourd’hui, la mobilité et les transports publics suscitent un intérêt croissant. Les résultats engrangés cette année encore par le Groupe TEC en sont l’illustration.

Mais ces bons résultats ne constituent pas un aboutissement en soi.

Plus que jamais, le Groupe TEC et la Région Wallonne entendent pérenniser la croissance que connaissent les transports publics pour offrir une alternative valable et durable au transport individuel.

Car la sonnette d’alarme est aujourd’hui tirée. La température sur terre augmente, la planète étouffe. Et tout le monde est d’accord pour dire que le principal défi de demain sera sans aucun doute celui de l’environnement.

La marche en avant est donc lancée et la mue du Groupe TEC va se poursuivre. Demain, il sera le Manager

de la Mobilité en Wallonie capable d’offrir une réponse toujours plus adéquate, toujours plus affinée aux besoins de ses concitoyens.

Aujourd’hui, on bouge de plus en plus : seul ou en groupe ; le matin, en journée, le soir ou la nuit ; en semaine ou pendant le week-end... Le Groupe TEC doit donc trouver le moyen de satisfaire et de s’adapter à tous ces besoins de déplacement.

Quelques pistes sont d’ores et déjà lancées : demain, il faudra plus de bus, plus de confort, plus de sécurité, des bus plus verts, des dessertes locales, des dessertes nocturnes, une meilleure complémentarité entre les différents acteurs de la mobilité (le train, le métro, le vélo, la voiture partagée, etc)...

Le Groupe TEC y consacre actuellement toute son énergie. La mobilité de demain commence aujourd’hui!



LE TEC EN CHIFFRES 2007

Rubriques	TEC Brabant Wallon	TEC Charleroi	TEC Hainaut	TEC Liège-Verviers	TEC Namur-Luxembourg	Total
PERSONNEL (AU 31/12/07)						
Ouvriers	265	894	594	1499	665	3924
Employés	65	165	165	271	149	937
TOTAL	330	1059	759	1770	814	4861*

* dont 122 employés et 7 ouvriers à la SRWT

PARC (RÉGIE)						
Autobus standard	123	262	203	517	296	1401
Autobus articulés	5	5	26	61	17	114
Midibus et minibus	6	17	48	13	21	105
Motrices	0	43	0	0	0	43
TOTAL	134	327	277	591	334	1663

LOUEURS						
Nombre de contrats	15	2	17	22	24	80
Nombre de véhicules						
Autobus standard	78	22	83	155	193	531
Autobus articulés	1	0	0	18	2	21
Midibus et minibus	0	0	0	2	20	22
TOTAL	79	22	83	175	215	574

KILOMÉTRAGE						
Régie	5 205 937	12 404 903	10 157 415	25 450 166	13 675 747	66 894 168
Loueurs	3 482 188	1 572 443	4 317 235	8 280 038	10 213 007	27 864 911
Transport scolaire	1 543 210	2 331 693	6 017 418	5 555 045	5 242 054	20 689 420
TOTAL	10 231 335	16 309 039	20 492 068	39 285 249	29 130 808	115 448 499

INFRASTRUCTURE						
Nombre de dépôts	4	4	7	8	25	48
Nombre d’ateliers	0	2	1	0	1	4
Nombre de centres d’entretien	3	3	4	3	5	18
TOTAL	7	9	12	11	31	70

DESSERTE						
Aire desservie (en km²)	2 560	1 500	2 625	3 862	8106	18653
Nombre de communes	58	20	49	84	82	293
Population desservie	1 242 034	580 000	844 249	1 047 000	723 161	4 436 444
Nombre de lignes	67	75	109	208	225	684
Longueur (en km)	1 635	1 071	2 510	4 161	8626	18003
Nombre d’arrêts (1 sens)	1 596	3 769	2 980	4 835	5939	19119

VOYAGEURS TRANSPORTÉS						
En millions	18,1	27,8	31,8	110	37,4	225,1

RECETTES DE TRAFIC						
En milliers d’euros	9 348	14 628	14 995	40 489	19 496	98 956



RÉDACTION - COORDINATION GÉNÉRALE

Direction de la Communication
SRWT

CRÉDITS PHOTOGRAPHIQUES

Collection SRWT

CONCEPTION, RÉALISATION ET PRODUCTION

TAM TAM Graphics