



RAPPORT D'ACTIVITÉ

2010

LE TEC, ÇA NOUS RAPPROCHE

infotec.be



TEC

## ◀ SOMMAIRE

<b>SRWT</b> .....	2
Conseil d'Administration	
Commissaires aux Comptes	
Direction	
<b>Le mot de la Présidente</b> .....	5
<b>De nouveaux chiffres record</b> .....	7
Toujours plus de clients	
Les recettes en hausse aussi !	
Les tarifs ont été adaptés	
Exercice comptable en négatif	
Primes d'intéressement aux résultats	
<b>Rencontrer encore et encore les besoins de la clientèle</b> .....	10
Qui sont nos clients ?	
L'offre de services s'est adaptée	
L'information sur l'état du réseau en temps réel s'est améliorée	
De plus en plus de places sont offertes dans des véhicules confortables	
Des propulsions alternatives au diesel	
Améliorer les infrastructures pour le confort de la clientèle	
Les aéroports wallons	
<b>Financer l'avenir, le travail de toute une équipe</b> .....	18
<b>Améliorer sans cesse les rapports avec le personnel...</b> .....	21
L'Académie de la Mobilité, le centre de formation pour tous	
L'Amélioration du Dialogue Social (AMéDIS)	
La classification des fonctions	
Prix de l'Innovation	
TECcetera, le nouveau journal d'entreprise du Groupe TEC	
<b>...en mettant en évidence tous les aspects de la sécurité</b> .....	25
<b>La préservation de la planète, un combat quotidien</b> .....	26
Du Développement durable à la Mobilité durable	
Le SIG : un outil pour aider à coordonner une offre de plus en plus variée et complexe	
La mobilité durable en régions urbaines et périurbaines : une autre réalité	
La mobilité durable en région rurale : une réflexion méthodologique et concrète	
Des fondations durables pour une mobilité durable	
<b>Le TEC devient Manager de la Mobilité durable</b> .....	30
Lancement de l'abonnement CycloTEC	
La poursuite des autres initiatives	
<b>Aller à la rencontre de ses clients</b> .....	34
<b>Des technologies à la pointe</b> .....	37
<b>Gouvernance</b> .....	40
Audit Interne	
Principaux dossiers traités par le Conseil d'Administration	
Rémunération des administrateurs	
<b>Conclusions et perspectives</b> .....	42
<b>Le TEC en chiffres 2010</b> .....	43



## « CONSEIL D'ADMINISTRATION (AU 31 DÉCEMBRE 2010)

### Présidente

Mme. Carole COUNE (8)

### Vice-Président

Mr. Luc BOVERIE (15)

### Membres

Mme Line GERBOVITS (14)  
Mme Laurence GLAUTIER  
Mr. Philippe CHARLIER (3)  
Mr. Jean-Luc DALMEIREN (6)  
Mr. Jean-François ENGEL (10)  
Mr. Maxime FÉRON (7)  
Mr. Serge HUBERT<sup>1</sup>  
Mr. Hubert LATOUR (11)  
Mr. Michel LEBRUN (9)  
Mr. Patrick MELIS (12)

Mr. Gérard MONSEUX  
Mr. Olivier PICRON  
Mr. Laurent PIRNAY  
Mr. Frédéric QUIBUS (4)

Mr. Jean-Marc VANDENBROUCKE,  
Administrateur Général (5)

Mr. Vincent URBAIN,  
Administrateur Général adjoint (13)

### Commissaires du Gouvernement

Mr. Didier CASTAGNE (16)  
Mr. Francis MOSSAY (1)

### Observateur

Mr. Yvon LOYAERTS (2)

1. Mr. Serge HUBERT a démissionné le 22 octobre 2010



## « COMMISSAIRES AUX COMPTES

RSM Interaudit

S.c.P.R.L. DELBROUCK, CAMMARATA, GILLES & Associés

S.c.P.R.L. LAFONTAINE, DETILLEUX & Cie

## « DIRECTION

### Administrateur Général

Mr. Jean-Marc VANDENBROUCKE

### Administrateur Général adjoint

Mr. Vincent URBAIN

### 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 et Ressources Humaines

Mr. Philippe KEMPINAIRE

### Direction de la Communication

Mr. Stéphane THIERY

### Direction de l'Audit Interne

Mr. Benoît LALOUX



## LE MOT DE LA PRÉSIDENTE

Mon sentiment, à l'heure de préfacier ce rapport annuel de la SRWT, est nettement plus positif que celui qui m'animait l'année dernière à la même époque.

En effet, vous constaterez, tout comme moi, que tous les indicateurs commerciaux du Groupe TEC sont à nouveau à la hausse :

- 277,8 millions de voyageurs transportés en hausse de près de 6% par rapport à l'année précédente ;
- 115,3 millions de recettes en progression de plus de 4% par rapport à 2009 ;
- 197.537 abonnés fin décembre 2010 contre 190.080 un an plus tôt, soit une augmentation de près de 4%.

Je voudrais aussi attirer votre attention sur l'évolution, positive elle aussi, des indicateurs de notre impact environnemental. Vous trouverez en page 28 le détail de cette nouvelle réjouissante.

Le seul point négatif à relever est la perte enregistrée tant au niveau des comptes sociaux de la SRWT (1.527.546,58 euros) qu'à celui des comptes consolidés (3.010.759,10 euros). Mais nous en connaissons la cause : ces déficits sont principalement la conséquence du blocage des subventions d'exploitation de la Région wallonne à leur niveau de 2008 suite à la crise financière.

Néanmoins, je me dois de souligner que le Gouvernement wallon a entendu les appels du secteur et qu'il a apporté fin 2010, et ce jusqu'en fin 2011, des réponses ponctuelles tenant compte des perspectives budgétaires négatives que nous lui avons présentées. Un peu plus tôt dans l'année, le même gouvernement avait proposé la signature d'un avenant de prolongation du précédent contrat de gestion pour l'année 2011.

C'est ainsi que les négociations concernant le futur contrat de service public sont toujours en cours à l'heure où je signe ces lignes. Celui-ci devrait entrer en vigueur au début 2012 et s'articuler sur les futurs besoins de mobilité que le TEC devra rencontrer, les nécessaires contraintes économiques et environnementales auxquelles le Groupe TEC sera confronté.

Tous les grands projets initiés ces dernières années et dont il est question dans ce rapport d'activité entreront bien sûr dans ce nouveau contrat de service public. Je veux parler de la gare de bus qui complètera la future gare SNCB Calatrava de Mons, du déplacement de la gare des bus suburbains namurois sur la dalle de la gare SNCB et enfin, du grand projet de transport structurant à Liège via la création d'une première ligne de tram à l'horizon 2017.

Je me réjouis enfin que le Gouvernement wallon ait décidé, en application des dispositions du Règlement européen 1370/2007 relatif aux services publics de transports de voyageurs par chemin de fer et par route, entré en application en décembre 2009, de désigner le Groupe TEC comme opérateur interne en Wallonie. Voilà une décision qui assure la pérennité du Groupe !

Carole COUNE  
Présidente du Conseil d'Administration



## DE NOUVEAUX CHIFFRES RECORD

Les records sont faits pour être battus! Le Groupe TEC l'a encore réalisé en 2010, confirmant ainsi une nette tendance à la hausse depuis le début de ce millénaire.

Tous les indicateurs commerciaux de cette année sont meilleurs que leurs prédécesseurs. La fréquentation ayant encore progressé, les recettes ont naturellement suivi la même courbe.

Jugez-en !

### TOUJOURS PLUS DE CLIENTS

Ces derniers 12 mois, les 5 sociétés d'exploitation du Groupe ont transporté 277,8 millions de voyageurs, soit 15,8 millions de plus qu'en 2009; ce qui se traduit par une hausse de clients supplémentaires de 5,98% par rapport à l'année précédente.

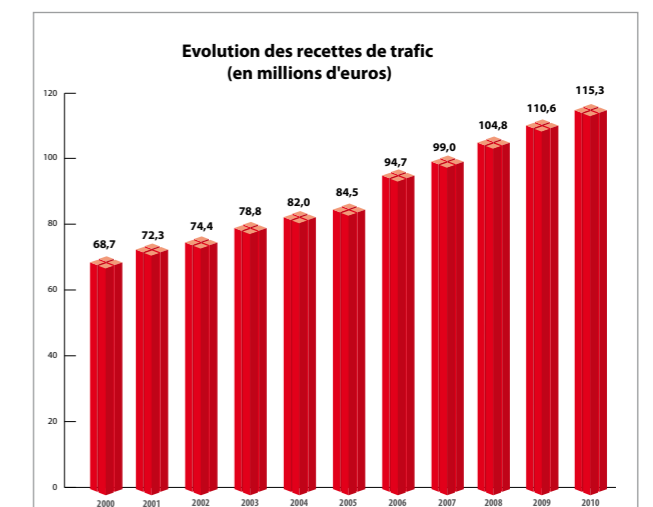
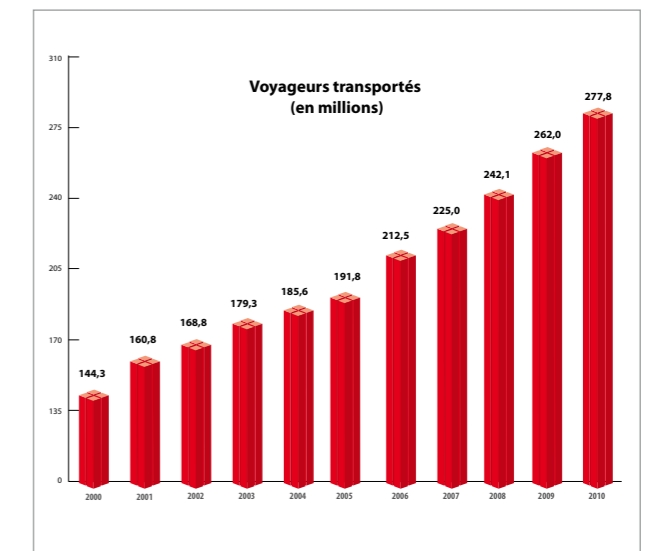
Comparons aussi avec 2000, dernière année du XXe siècle : la fréquentation des bus et des trams wallons a progressé de 92,52% en 10 ans. Presque un doublement de la clientèle en une décennie.

Cet afflux de nouveaux clients n'est pas sans conséquence sur la charge des bus et des trams; le chapitre suivant détaillera les mesures qui ont été prises et celles à prendre pour accueillir au mieux tous nos voyageurs.

### LES RECETTES EN HAUSSE AUSSI !

Comme précisé ci-dessus, les recettes ont, elles aussi, augmenté par rapport à l'année précédente pour se fixer à 115,3 millions d'euros, en hausse de 4,20%.

Par rapport à 2000, il s'agit d'une progression de 67,83%.



L'augmentation des recettes n'est pas uniforme. En effet, si la vente de billets et de cartes à voyages multiples n'a augmenté que de 0,52%, en revanche, celle des abonnements a progressé de 7,65%. Ceci confirme une tendance lourde constatée depuis quelques années, à savoir une fidélisation de plus en plus accrue de la clientèle du Groupe.

197.537 personnes étaient abonnées en 2010, contre 190.080 un an plus tôt (+3,92%). La fidélisation se reflète également dans l'augmentation encore plus importante des abonnés annuels : 134.830 contre 124.327 en 2009 (+8,45%). En contrepartie, le nombre d'abonnés mensuels est à la baisse de 4,63% (62.707 contre 65.753).

La ventilation par âge est la suivante :

- 148.828 abonnés Lynx (12 à 25 ans) en progression de 4,27% (142.732 en 2009)
- 44.404 abonnés Open (26 à 59 ans) en progression de 2,39% (43.367 en 2009)
- 4.305 abonnés Alto (60 à 64 ans) en progression de 8,14% (3.981 en 2009).

Cette tendance, comme précisé dans le rapport précédent, a des conséquences positives sur la vie journalière dans les véhicules : l'embarquement à bord de nos bus et de nos trams est plus fluide et plus rapide ne nécessitant aucune transaction commerciale avec le conducteur, ce qui induit aussi moins d'argent à bord des véhicules et donc une sécurité accrue.

Le passage à la télébilletique dont il sera question dans le chapitre sur les technologies renforcera encore cette tendance déjà très nette.

### LES TARIFS ONT ÉTÉ ADAPTÉS

Pour être complet, ajoutons que les tarifs ont été augmentés le 1<sup>er</sup> février 2010 pour la 1<sup>ère</sup> fois depuis 2008. Cette hausse globale, tout à fait conforme à l'augmentation des prix à la consommation, s'est élevée à 4,57%.

L'augmentation des recettes, moindre que la hausse des tarifs, confirme le glissement de la clientèle des billets et cartes vers les abonnements. Le prix de ceux-ci a progressé globalement de 5% mais les abonnements mensuels ont augmenté plus que les annuels, pour récompenser les clients fidèles.

A l'occasion de cette nouvelle tarification a été introduit un nouvel abonnement annuel combinant l'utilisation du bus et d'un vélo pliable CycloTEC, dont il sera question dans le chapitre sur la Mobilité durable.

### EXERCICE COMPTABLE EN NÉGATIF

L'exercice comptable se termine par un résultat négatif, tant pour les comptes sociaux de la SRWT (1.527.546,58 euros) que pour les comptes consolidés (3.010.759,10 euros).

Ces déficits sont principalement la conséquence du blocage des subventions d'exploitation de la Région wallonne à leur niveau de 2008 suite à la crise financière.

Tous les détails de ceux-ci sont présentés dans le rapport financier.

### PRIMES D'INTÉRESSEMENT AUX RÉSULTATS

Enfin, sur base des engagements et des objectifs contenus dans le contrat de gestion avec la Région wallonne, les 6 sociétés du Groupe TEC ont obtenu des primes d'intéressement.

Les montants alloués pour l'année 2009 ont été versés en 2010 et se répartissent de la manière suivante :

• SRWT :	69.992,00 €
• TEC Brabant Wallon :	184.161,05 €
• TEC Charleroi :	179.840,55 €
• TEC Hainaut :	163.947,31 €
• TEC Liège-Verviers :	186.424,16 €
• TEC Namur-Luxembourg :	185.626,93 €



## RENCONTRER ENCORE ET ENCORE LES BESOINS DE LA CLIENTÈLE



La croissance soutenue de ces 10 dernières années a créé des nécessités et des besoins que le Groupe TEC s'attache à rencontrer au plus près.

Comme écrit dans le chapitre précédent, le plus grand défi consiste à augmenter la capacité d'offre en termes de places disponibles, principalement aux heures de pointe.

L'autre axe de développement, ce sont les infrastructures qui doivent devenir de plus en plus susceptibles de favoriser la circulation des transports en commun.

Mais il est également essentiel de connaître notre clientèle pour rencontrer toujours plus ses besoins.

C'est la raison pour laquelle, outre les enquêtes de satisfaction dont le lecteur a pu prendre connaissance ces dernières années, une vaste enquête « clients » a été lancée pour mieux les connaître et ainsi faire évoluer l'offre de transport.

### QUI SONT NOS CLIENTS ?

Cette enquête lancée en 2010 et qui se prolonge en 2011 a pour objectifs :

- de décrire la clientèle actuelle des TEC et de connaître notamment son profil socio-économique, de recueillir des informations sur la manière dont elle se sert du TEC et les logiques

- qui motivent cette utilisation et d'en établir une segmentation nécessaire à l'élaboration de la stratégie commerciale et au développement de l'offre ;
- d'identifier les principaux facteurs du choix modal, les leviers et les freins du report modal vers le bus ;
- d'établir une méthode d'estimation de la clientèle potentielle des TEC pour l'appliquer à l'ensemble de la population wallonne ;
- d'élaborer des recommandations stratégiques et des pistes d'action, dans une vision marketing globale, et de les communiquer aux décideurs et acteurs de terrain.

Elle se déroule en 3 phases, dont la 1<sup>ère</sup> a été réalisée en 2010 :

1. prise de connaissance du terrain et élaboration du protocole d'enquête ;
2. collecte de données : enquête qualitative (au 1<sup>er</sup> trimestre 2011) puis 5100 enquêtes téléphoniques des clients abonnés ou utilisateurs de billets ou cartes à voyages ;
3. exploitation des résultats : traitement et analyse des données, présentation des résultats.

### L'OFFRE DE SERVICES S'EST ADAPTÉE

Le réseau du Groupe TEC a connu quelques adaptations au cours de l'année 2010, limitées à cause du contexte budgétaire défavorable. C'est ainsi que :

- Au TEC Hainaut, les lignes 6 et 20 ont été fusionnées pour desservir la Cité du Coq à Jemappes et un

4<sup>ème</sup> circuit de l'Intra Muros a été créé ;

- Au TEC Liège-Verviers, toute la ligne 48 "Opéra – Sart-Tilman" et le tronçon "Saint-Lambert – Hôpital de la Citadelle" des lignes 71 et 72 ont été aménagés pour être accessibles aux personnes à mobilité réduite.

Cinq nouveaux PROXIBUS ont été mis en exploitation à Daverdisse, Hastière, Marche-en-Famenne, Mont-Saint-Guibert et Profondeville.

La convention TaxiTEC de Nivelles a été prolongée.

Le transport scolaire, victime de son succès principalement dû à la gratuité offerte aux enfants de moins de 12 ans, ce qui a augmenté considérablement le nombre d'enfants demandeurs de ce service de carence, a subi une profonde restructuration mise en place à l'occasion de la rentrée scolaire du mois de septembre.

Les mesures suivantes ont été introduites :

- Utiliser prioritairement la ligne publique disponible : essentiellement pour les élèves de l'enseignement ordinaire ainsi que certains élèves de l'enseignement fondamental des types 1 et 8 ;
- Regrouper les bénéficiaires du transport scolaire à des points de prise en charge, distants de maximum 1 km du domicile, pour que le temps de marche ne dépasse pas 15 minutes par chemin praticable ;
- Ne pas prendre en charge les enfants dont le domicile est situé à moins d'un kilomètre de l'école.

La décision de transférer les neuf bus 105 encore exploités par les TEC pour le transport des personnes à mobilité réduite à des associations spécialisées, a été officialisée. L'engagement a été pris que la qualité du service et le prix seraient maintenus par les associations choisies.

## L'INFORMATION SUR L'ÉTAT DU RÉSEAU EN TEMPS RÉEL S'EST AMÉLIORÉE

Un réseau, aussi performant soit-il, ne sera jamais à l'abri de perturbations, qu'elles soient annoncées ou imprévues. C'est la raison pour laquelle le service TECxto a été lancé le 23 octobre 2009. Son utilité s'est de suite avérée importante et principalement au cours du mois de décembre 2010 à l'occasion des intempéries exceptionnelles que l'on a connues.

C'est ainsi qu'au 31 décembre 2010, 9.235 personnes étaient abonnées au service 9222, qui permet de recevoir pendant un an tous les messages concernant les perturbations d'une ou plusieurs lignes définies par le client. 473.709 SMS ont été adressés tout au long de l'année 2010. Remarquons, comme précisé ci-dessus, l'extraordinaire trafic engendré par les intempéries exceptionnelles de décembre 2010: 4.827 abonnés supplémentaires entre la fin novembre et la fin décembre et 266.724 messages envoyés rien qu'en décembre.

Le service ponctuel 2442 qui permet de connaître les perturbations en cours au moment de l'interrogation a, quant à lui, été sollicité 40.754 fois durant l'année 2010 et plus particulièrement 27.129 fois en décembre.

A propos d'information, signalons la très nette augmentation du nombre de visites sur le site infotec.be: 7.020.723 en 2010 par rapport à 5.447.522 en 2009, soit une progression de près de 29%.



## DE PLUS EN PLUS DE PLACES SONT OFFERTES DANS DES VÉHICULES CONFORTABLES

Le nombre total de véhicules en service est passé de 1.826 fin 2009 à 1.812 (dont 44 motrices) au 31 décembre 2010. Le nombre de véhicules articulés a augmenté de 14 % par rapport à l'année précédente.

La diminution globale du nombre d'autobus est due à une rationalisation du parc en réserve et donc a engendré une diminution des montants immobilisés.

L'âge moyen du parc est actuellement de 8 ans.

L'année 2010 a vu la livraison des séries d'autobus suivantes:

- 29 bus standard 2 portes "low entry", de type JONCKHEERE TRANSIT, destinés aux TEC Liège-Verviers et Namur-Luxembourg ;
- 12 articulés, de type EVOBUS CITARO, destinés au TEC Liège-Verviers ;
- 2 autobus standard 2 portes "low floor", de type EVOBUS CITARO, destinés au TEC Brabant Wallon ;
- 26 bus articulés VAN HOOL AG300 destinés aux TEC Charleroi, Hainaut et Liège-Verviers ;
- 28 autobus standard 3 portes plancher bas de type JONCKHEERE CITEA, destinés aux TEC Charleroi et Namur-Luxembourg ;
- 17 autobus standard 2 portes VAN HOOL A360K pour le TEC Liège-Verviers ;
- 11 autocars IRISBUS CROSSWAY pour le TEC Namur-Luxembourg ;

soit un total de 125 véhicules, pour un montant de 29.715.129,80 €.

En 2010, il a été procédé à la commande de :

- 6 autobus standard à 3 portes, destinés au TEC Charleroi ;
- 2 autobus articulés destinés au TEC Hainaut ;
- 9 midibus destinés aux TEC Charleroi et Namur-Luxembourg ;

soit un total de 17 véhicules, pour un montant de 2.056.712,72 €, dont la livraison s'étalera entre la mi 2011 et la mi 2012.

Enfin, le programme d'installation de filtres à particules sur des véhicules en service est terminé.

Tous les véhicules neufs sont actuellement acquis munis de cet équipement, ce qui porte à 34 % le pourcentage du parc muni de filtres à particules.

## DES PROPULSIONS ALTERNATIVES AU DIESEL

Comme précisé dans le rapport 2009, trois bus au bioéthanol circulent à Namur depuis septembre 2009. Un premier bilan intermédiaire a été réalisé après une année d'exploitation. Les points majeurs de ce bilan sont les suivants :

- L'objectif écologique est bel et bien atteint mais au prix d'un coût d'exploitation extrêmement élevé ;
- La réduction des accises sur le carburant constitue le prochain objectif à atteindre mais, même en cas de suppression complète de l'accise spéciale, le poste carburant vaudrait encore environ 2,5 fois celui de la filière Diesel ;
- La recherche d'un mode de financement alternatif semble donc indispensable si l'on veut poursuivre l'expérience au-delà des 3 années prévues initialement.



L'autre projet de bus à propulsion alternative, le bus hybride ou hybribus, qui a les mêmes performances qu'un bus classique, a continué son développement. Ce bus réunit les avantages suivants:

- Un moteur Diesel de faible cylindrée (3,0 litres – 130kW) et un moteur électrique qui fournit un surplus de puissance en cas de besoin (120 à 160 kW) ;
- Le moteur Diesel peut être arrêté pendant les immobilisations du véhicule ;
- Le démarrage s'effectue toujours en mode électrique ;
- L'énergie de freinage est récupérée pour la recharge des batteries ;
- Le mode électrique permet de traverser les zones urbanisées sans pollution locale ;
- Les batteries peuvent être rechargées lors du stationnement au dépôt.

Les prochaines étapes de son développement sont des essais de mise au point entamés en 2010 qui se poursuivront en 2011 et des tests en ligne dans les conditions de l'exploitation mais sans passagers dans un premier temps, ensuite en service avec clients.

L'homologation de ce prototype est en cours.

## AMÉLIORER LES INFRASTRUCTURES POUR LE CONFORT DE LA CLIENTÈLE

Les milliers de personnes qui font chaque jour confiance aux services du Groupe TEC sont en droit d'attendre, voire d'exiger des infrastructures confortables, facilitant l'embarquement et le débarquement des véhicules mais aussi assurant une meilleure régularité des horaires.



## LE CONFORT DU CLIENT DANS SON QUOTIDIEN

Plus de 8,3 millions d'euros ont été investis en 2010 pour l'aménagement d'arrêts, de gares de correspondances et de sites propres ou bandes bus.

Des dizaines d'arrêts ont été aménagés en 2010 pour 3.819.200 euros. Toutes les provinces wallonnes ont pu bénéficier de cette manne puisque des projets ont été réalisés à Acoz, Beaurieux, Bomerée, Bouillon, Châtelet, Châtelaineau, Chaumont-Gistoux, Court-Saint-Etienne, Fays-les-Veneurs, Fernelmont, Gerpennes, Gosselies, Goutroux, Grez-Doiceau, Hannut, Héron, Huy, Incourt, Jambes, Jodoigne, Jumet, La Louvière, Libramont, Limal, Lobbes, Loverval, Marche-en-Famenne, Martelange, Namur, Nil-Saint-Vincent, Nivelles, Plainevaux, Saint-Servais, Spy, Sterpenich, Tournai, Walhain, Wavre.

Ces aménagements consistent en la création ou l'adaptation de quais, le traitement des abords immédiats (traversées piétonnes, cheminement des piétons...), la pose d'éclairage public, d'abris pour voyageurs, de dalles podotactiles pour les personnes malvoyantes, de mobiliers urbains (bancs, poubelles, arceaux pour vélos...). D'une manière générale, chaque quai créé ou adapté est accessible aux personnes à mobilité réduite.

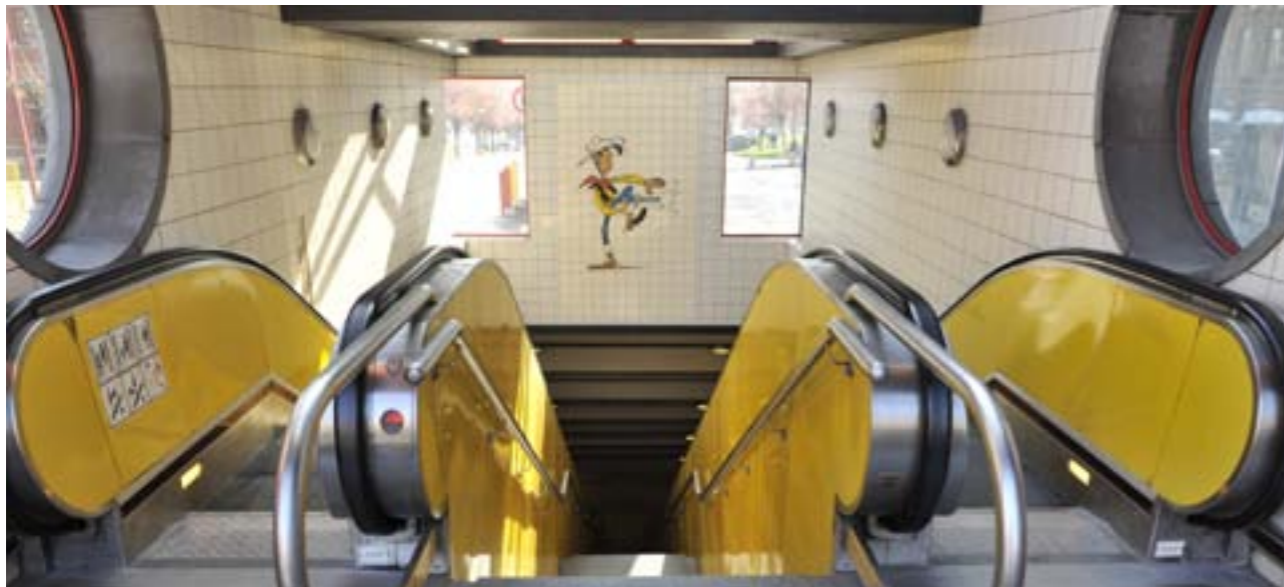
1.175.000 euros ont été consacrés aux gares de correspondances. Ceci concerne notamment l'acquisition d'un terrain nécessaire au projet d'aménagement d'une gare d'autobus à Tournai, le projet d'aménagement de la gare de correspondances de Huy et les études de faisabilité de la future gare d'autobus de Namur.

Enfin, 3.370.400 euros ont été investis pour améliorer la fluidité du trafic des bus et le confort de la clientèle. Parmi d'autres, les projets les plus significatifs sont:

- La régulation des feux pour les projets menés sur la RN 237 à Ottignies ;
- L'aménagement d'un site propre sur la RN 90 à Charleroi ;
- La création de bandes bus boulevard des Alliés et boulevard Jacques Bertrand à Charleroi ;
- Les études d'aménagement et de régulation de la RN 5 à Loverval ;
- La 2e phase des travaux d'aménagement de sites propres sur la RN 535 à La Louvière ;
- La création de bandes bus rue Sainte-Marguerite, rue Méan, Pont Kennedy, boulevard Jean de Wilde et rue Sainte-Walburge à Liège ;
- Le projet d'aménagement d'une bande bus avenue Bourgestre Jean Materne à Jambes.

Il faut signaler que de multiples études sont en cours pour l'aménagement de dépôts d'autobus, de parkings de persuasion, d'autres gares de correspondances, sites spéciaux franchissables, bandes réservées aux autobus, points d'arrêt, zones de terminus...

Par ailleurs, près d'un million et demi d'euros ont été consacrés à la fourniture d'abris de différents types (standard, bois, béton) et de plaques, valves et socles pour poteaux d'arrêt.



### L'EXTENSION DU MÉTRO DE CHARLEROI

Entamés depuis le 20 octobre 2008, les travaux se sont poursuivis sur les 3 chantiers consistant à fermer la boucle centrale, prolonger l'antenne de Gilly jusqu'à Soleilmont et créer une antenne majoritairement en site propre entre Charleroi et Gosselies.

D'un montant total de 115.000.000 euros, les travaux de la boucle et de Gilly-Soleilmont respectent leur calendrier initial et seront terminés au 2<sup>ème</sup> semestre 2011.

Les travaux de l'antenne de Gosselies ont, quant à eux, pris du retard et se prolongeront jusqu'à mi 2012.

La cellule permanente de communication mise en place pour ces travaux par la SRWT, comme précisé dans le rapport 2009, a continué son travail d'informations et de contacts réguliers avec les autorités, les riverains, les établissements scolaires et les commerçants.

Par ailleurs, en marge de cette extension, la station Fontaine rénovée a été inaugurée le 16 juin 2010.

### LE TRANSPORT STRUCTURANT DANS LES PRINCIPALES VILLES WALLONNES

D'une part, concernant l'implantation d'un tram à Liège, le Gouvernement wallon a, lors de sa séance du 24 mars 2010 :

- confirmé sa décision du 5 décembre 2008 ;
- confirmé la configuration du tracé de la ligne 1 à mettre en œuvre via un PPP ;
- décidé de confier, conjointement au GRE (Groupe-ment de Redéploiement Economique) liégeois et à la SRWT, un complément d'étude de modes de transports structurants alternatifs complémentaires à ce tram.

Le PPP est un partenariat entre un acteur public et un acteur privé qui a pour vocation de générer une valeur

ajoutée lors de la réalisation d'un projet en valorisant au mieux les savoir-faire respectifs du public et du privé, notamment via une répartition équilibrée des risques entre les acteurs.

Le PPP envisagé est de type DBFM (Design – Build – Finance – Maintain), c'est-à-dire qu'il transfère la conception, la construction, le financement et la maintenance du projet au partenaire privé en échange d'une redevance périodique du partenaire public qui en assure l'exploitation.

Les composantes "budget" et "qualité de réalisation" sont, dans un projet d'une telle envergure, d'une importance fondamentale.

Les premières études de faisabilité, essentiellement juridiques et financières, ont été réalisées en collaboration avec une équipe de consultants externes.

D'autre part, l'étude de faisabilité relative à l'aménagement de la future gare d'autobus (lignes suburbaines) sur la dalle de la gare de Namur s'est achevée. Les principales conclusions en sont :

- un complexe multimodal regroupant la gare des bus et celle des trains en un même lieu ;
- une rampe d'accès (pont haubanné) au départ du rond-point Léopold exclusivement réservée aux bus ;
- des quais pour les lignes urbaines situés Place de la Station réorganisés pour mieux desservir le centre-ville et les axes forts.

## LES AÉROPORTS WALLONS

L'exécution des contrats d'assistance technique que la SOWAER confie à la SRWT, s'est poursuivie en 2010. Ceux-ci concernent la gestion des travaux d'infrastructure aéroportuaire :

### AÉROPORT DE LIÈGE :

- Poursuite et fin des travaux d'allongement de la piste principale, ainsi que des ouvrages de génie civil (tunnel ferroviaire) et équipements spécifiques (balisage) pour 20 millions d'euros ;
- Poursuite des travaux d'installation du réseau hydrant (alimentation enterrée en kérosène de la zone fret Nord) pour 10 millions d'euros.

### AÉROPORT DE CHARLEROI :

- Poursuite et finalisation des travaux de construction du nouveau taxiway Nord et de ses installations annexes ;
- Réalisation de travaux importants concernant la réfection du balisage du taxiway Sud.

Le département "Aéroports" de la Direction Technique de la SRWT a poursuivi en direct pour Liège Airport SA la mission de suivi d'études et de conception pour la réalisation d'un nouveau bâtiment de bureaux de 1.200m<sup>2</sup> dans la zone Cargo Nord.

Il a également obtenu un nouveau contrat de mission portant sur le suivi de chantier de 3 nouveaux bâtiments (bâtiment administratif central, bâtiment administratif Nord et hall de fret Nord – 3<sup>ème</sup> phase) pour la filiale Liège Airport Business Park.

## FINANCER L'AVENIR, LE TRAVAIL DE TOUTE UNE ÉQUIPE

En tant que gestionnaire du financement des investissements d'exploitation du Groupe TEC, la SRWT a mis en place les opérations décrites ci-dessous.

La SRWT a renouvelé pour une durée de 7 ans l'auto-financement du TEC Namur-Luxembourg qui arrivait à échéance en 2010.

Les autofinancements en cours se présentent de la manière suivante :

• TEC Brabant Wallon :	3.550.000,00 euros
• TEC Charleroi :	12.365.000,00 euros
• TEC Hainaut :	4.525.000,00 euros
• TEC Liège-Verviers :	30.250.000,00 euros
• TEC Namur-Luxembourg :	4.445.000,00 euros

Un nouvel emprunt a été consenti par le Fonds Mutuel Wallon pour un montant de 2.000.000 euros.

Un Swap de taux d'intérêts a été conclu en avril 2010 pour couvrir l'emprunt à taux variable (d'une valeur de 24.000.000 euros) contracté en décembre 2009.

L'opération de « sale and lease back » de type crédit bail français conclue en 2007 et déjà renouvelée en 2008 a fait l'objet d'une nouvelle tranche en date du 6 août 2010. Cette dernière tranche couvre les autobus achetés en 2010 et une partie de ceux à livrer en 2011. Pour les bus 2010, la plus-value engrangée s'élève à 617.650,82 euros. La plus-value totale est estimée à 1.458.575 euros. Ces montants sont réinvestis dans les investissements d'exploitation du Groupe.

En outre, la SRWT a pris la décision de sortir du capital d'Eurobus Holding, dont elle était co-fondatrice en 1996. Le Gouvernement wallon ayant confirmé en juillet 2010 l'option d'attribuer directement l'exploitation du réseau de transport secondaire à un opérateur interne, à savoir le Groupe TEC, la participation de la SRWT dans EBH ne se justifiait plus.

Le 15 septembre 2010, la SRWT a donc décidé de lever l'option de vente des actions qu'elle détenait dans la SA EUROBUS HOLDING.

Sur le plan strictement financier, l'opération dégage un surplus important : en tenant compte des revenus générés par EBH depuis 1997, le return financier global de la participation de la SRWT à EBH totalise 31.889.000 € dont une plus-value de 27.010.000 € qui, dégagee à la sortie, a été rétrocédée à la Région wallonne moyennant l'engagement de celle-ci, via un décret spécifique, de prendre en charge le coût annuel des engagements sociaux (dont les départs anticipés et les pensions complémentaires).

Dans le cadre de TEC Pension, les provisions techniques visant à couvrir les engagements de pensions complémentaires gérés via TEC Pension sont passées de 25,5 millions € au 31 décembre 2009 à 32,2 millions € au 31 décembre 2010, grâce à des dotations de la SRWT de 7,3 millions € et aux revenus nets des placements.

Les rentes payées au cours de l'exercice 2010 au profit des 1.244 rentiers s'élèvent à 960.000 €. Au 31 décembre 2010, TEC Pension comptait 3.415 participants actifs et 240 participants ayant des droits différés.





## AMÉLIORER SANS CESSER LES RAPPORTS AVEC LE PERSONNEL...

5 dossiers importants sont à mettre en évidence :

1. la poursuite des activités de l'Académie de la Mobilité
2. l'amélioration du dialogue social
3. l'état de la situation sur la classification des fonctions
4. le Prix de l'Innovation
5. le remplacement de TEC Echos par TECcetera, nouveau journal d'entreprise

### L'ACADÉMIE DE LA MOBILITÉ, LE CENTRE DE FORMATION POUR TOUS :

**Académie de la Mobilité**  
Le talent, ça nous rapproche.

2010 a vu la mise en œuvre de plans de formation développés en 2009 pour la plupart des métiers pratiqués au sein du Groupe.

Parmi ceux-ci, il convient de souligner la finalisation du projet "Cap'Sécurité" comprenant 3 jours de formation qualifiante pour l'ensemble du personnel de conduite et leur encadrement. Cette formation continue s'inscrit dans les 35 heures nécessaires au CAP (Certificat d'Aptitude Professionnelle).

Autre initiative marquante de cette année écoulée, le projet "Tous ECO<sub>2</sub> citoyens". Ce projet, visant la conduite rationnelle et responsable, a démarré en octobre 2010. Confirmant sa volonté d'implication dans le Plan Air Climat de la Région wallonne, l'Académie a initié un

projet pilote de formation à l'éco-conduite destiné aux conducteurs de 3 dépôts de 3 TEC différents, comprenant un programme de 2 jours de formation.

Ces 3 dépôts étaient Mons-Bassins (TEC Hainaut) uniquement pour les conducteurs de l'Intra Muros, Jemeppe-sur-Meuse (TEC Liège-Verviers) et Ohey (TEC Namur-Luxembourg). Ces dépôts ont été choisis sur base de 4 critères objectifs :

1. le type de bus (midi, standard, articulé)
2. l'environnement urbain ou interurbain
3. la stabilité du parc (pas de livraison de nouveaux bus pendant la formation)
4. l'homogénéité ou au contraire l'hétérogénéité du parc.

Une campagne de communication interne a accompagné tout le projet, comprenant :

- un TECcetera spécifique
- une fiche à intégrer dans la brochure de l'Académie
- une série de capsules de présentation qui tournaient en boucle sur des écrans placés dans les dépôts pilote.

Une phase d'évaluation est prévue jusqu'en mars 2011 pour mesurer l'impact de cette formation sur :

- la consommation
- les coûts variables
- le confort des voyageurs
- les conditions de travail
- la responsabilité sociétale
- l'empreinte écologique.

C'est sur base de cette évaluation que sera prise la décision d'une généralisation éventuelle à tous les conducteurs du Groupe.



D'autres formations ont concerné le personnel technique (maintenance et réparation des modèles de bus nouvellement livrés Citelis et AG 300) et les employés (marchés publics, animation de réunions, gestion de projets).

La satisfaction globale des participants à l'égard de ces formations a été évaluée et s'élève à un score variant de 7,13/10 à 9,03/10.

Enfin, pour conclure, en 2010, l'Académie de la Mobilité, c'est :

- 7 examinateurs ;
- 63 formateurs internes et externes ;
- 35 salles de formation ;
- 300 conducteurs formés au permis D et au CAP ;
- 16 modules de formations théoriques initiales pour les candidats conducteurs ;

- 9 modules agréés de formation continue pour les conducteurs en activité ;
- 10 modules de formation pour les autres membres du personnel ;
- 65.408 heures de formations dispensées ;
- 8.176 participants aux formations ;
- 1.060 sessions de formation ;
- 3.240 personnes concernées ;
- des formations développées sur mesure pour 120 métiers.

## L'AMÉLIORATION DU DIALOGUE SOCIAL (AMÉDIS)

Depuis plusieurs années, les partenaires sociaux du Groupe TEC se sont inscrits dans une démarche d'amélioration du dialogue social (d'où l'acronyme "AMÉDIS")

avec pour objectif de mieux réguler les relations collectives de travail et de diminuer la conflictualité sociale.

Les négociations relatives à cette démarche ont abouti fin 2010 (bien que la conclusion de la convention collective de travail afférente ne soit intervenue que le 12 janvier 2011) à un accord portant sur :

- l'aménagement des structures du dialogue social institutionnel (Sous-Commission paritaire, Bureau de Conciliation, Comité d'Entreprise Groupe) ;
- l'adoption de dispositifs permettant une meilleure prévention et un meilleur règlement des conflits sociaux ;
- la clarification du statut syndical.

En particulier, depuis le 2 février 2010, une nouvelle structure transversale aux différents employeurs du Groupe TEC, le Comité d'Entreprise Groupe, se réunit mensuellement afin de discuter de différents sujets concernant l'ensemble des sociétés.

Les partenaires sociaux se sont accordés sur le principe d'une mise en œuvre de ces dispositions durant une période de test d'un an, se promettant d'en évaluer l'impact pour les pérenniser et/ou les améliorer.

Le fonctionnement de ces nouveaux dispositifs a fait l'objet de sessions d'informations, dont l'organisation a été confiée à l'Académie de la Mobilité et dont l'animation a été assurée par le Lentic (centre de recherche et d'intervention de l'Université de Liège, centré sur les processus d'innovation organisationnelle) qui accompagne le processus depuis sa mise en route.

311 participants (196 des organisations syndicales et 115 des employeurs) ont suivi des sessions sur les thèmes suivants :

- présentation du tableau des instances
- présentation des procédures de gestion des conflits

- présentation du fonctionnement du projet AMÉDIS
  - composition du Comité de Pilotage
  - distinction des 3 niveaux de régulation sociale
- redéfinition de la politique de gestion des conflits

## LA CLASSIFICATION DES FONCTIONS

Le projet de classification des fonctions est en chantier depuis plusieurs années. Outre son objectif de base, qui consiste à identifier, documenter et positionner l'ensemble des métiers du Groupe TEC de manière à viser l'équité interne dans les rémunérations, il représente le fondement de la modernisation de la politique de gestion des ressources humaines dans le Groupe. Il a ainsi notamment pour vocation d'induire des systèmes de rémunération et de carrière attractifs et de privilégier le développement des compétences des collaborateurs.

Un accord cadre a été conclu dans ce sens entre les partenaires sociaux du secteur le 14 juin 2010. Toutefois, la mise en œuvre de ce projet suppose encore la conclusion de conventions collectives modalisant certaines dispositions de cet accord cadre ; les négociations à ce sujet sont pour le moment dans une situation de blocage.

## PRIX DE L'INNOVATION

En 2010 fut lancé ce concours interne au Groupe TEC, avec pour double objectif de promouvoir l'innovation sous toutes ses formes, celle-ci étant une des valeurs-clés du Groupe, et de mettre à l'honneur les membres

# ...EN METTANT EN ÉVIDENCE TOUS LES ASPECTS DE LA SÉCURITÉ

du personnel qui, par leur initiative et leur engagement, ont permis de développer des solutions innovantes au bénéfice de l'entreprise, que ce soit dans les domaines techniques, commerciaux ou de l'exploitation. Plus de 20 projets ont été examinés par un jury, ce qui montre à suffisance l'important potentiel que représente le capital humain du Groupe. Les meilleurs d'entre eux ont été sélectionnés pour la journée finale du concours, au terme de laquelle le système d'e-mailing de TEC Liège-Verviers, signalant aux clients les perturbations du service, a été choisi comme le plus représentatif du concept d'innovation.

## TECcetera, LE NOUVEAU JOURNAL D'ENTREPRISE DU GROUPE TEC

Après une petite vingtaine d'années de bons et loyaux services, TEC Echos, le journal d'entreprise du Groupe qui paraissait trimestriellement depuis juin 1992, a été remplacé par un nouveau titre TECcetera depuis mai 2010.

Malgré un lifting assez conséquent pendant sa carrière, TEC Echos avait vieilli et il était devenu indispensable de repenser le concept. La nouvelle mise en page fait la part belle aux illustrations plus nombreuses que par le passé. Les textes sont aussi plus aérés, moins denses, moins touffus.



Concernant les agressions, la tendance baissière observée en 2009 a été confortée en 2010, puisque 45 agressions avec incapacité de travail ont été recensées contre 64 un an plus tôt; il s'agit donc d'une diminution de 30% par rapport à 2009. Le nombre de jours d'incapacité consécutifs à ces agressions a lui diminué de plus de 50% pour se fixer à 1.253 contre 2.607 l'année précédente.

Autre chiffre à mettre en évidence lorsque l'on parle d'agressions, leur fréquence. Pour rappel, en 2007, 1 aggression était enregistrée par 2 millions de voyageurs transportés ; en 2008, 1 pour 3 millions ; en 2009, 1 pour 4 millions et en 2010, 1 pour 6 millions. Le risque est donc 3 fois moindre qu'il y a 3 ans. Ces chiffres rapportés au nombre de kilomètres parcourus qui avaient déjà diminué de 44% et 14% respectivement ces 2 dernières, ont à nouveau chuté de plus de 20%.

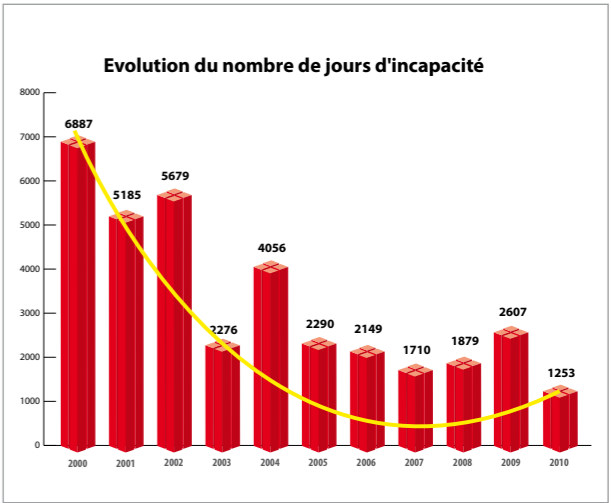
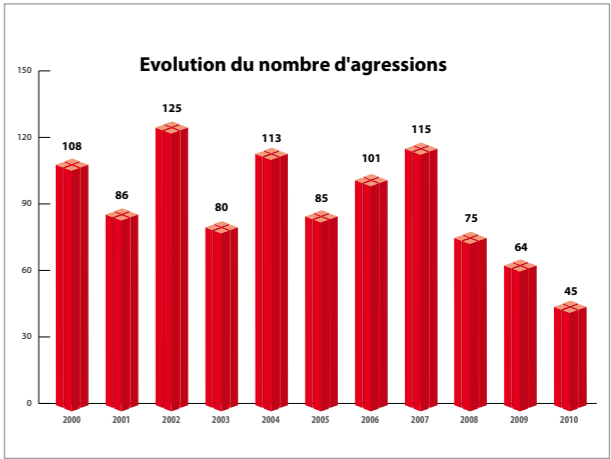
Ces indicateurs prouvent à souhait que toutes les opérations, campagnes et autres formations mises en place ces dernières années dans le cadre du plan SECURITEC portent leurs fruits et sont suivies d'effets.

La poursuite du financement de ce plan SECURITEC, pour lequel 13 millions d'euros ont été investis de 2005 à 2010 par le Gouvernement wallon, devra faire l'objet d'une réflexion à l'occasion de la mise en œuvre du prochain contrat de service public.

La campagne de prévention " Permis Mobile " a poursuivi son développement en collaboration avec l'asbl COREN: aux 5.000 élèves conviés à cette initiation lors de l'année scolaire 2009-2010 se sont succédé 6.500 enfants fréquentant le 1<sup>er</sup> degré de l'enseignement secondaire

en 2010-2011. Cette initiative concerne 63 établissements scolaires et 329 classes.

Par ailleurs, la sécurisation des véhicules s'est poursuivie en installant des équipements de vidéo-surveillance sur 189 bus, ce qui porte à 1.224 le nombre de véhicules équipés.



## LA PRÉSERVATION DE LA PLANÈTE, UN COMBAT QUOTIDIEN

L'engagement pour la planète, le développement durable et le respect de l'environnement se sont de plus en plus marqués en cette année 2010.

### DU DÉVELOPPEMENT DURABLE À LA MOBILITÉ DURABLE ...

Le travail mené en 2009 par la cellule dédiée au développement durable, notamment les consultations internes et externes, avaient fait apparaître l'importance du rôle du Groupe TEC vis-à-vis de la Société, soit sa responsabilité sociétale.

Cette responsabilité sociétale du Groupe est de fournir aux citoyens des moyens de se déplacer efficacement sans compromettre la santé des personnes et des milieux de vie, dans le respect de l'équilibre budgétaire exigé par le Contrat de gestion.

C'est donc tout naturellement que l'action s'est poursuivie en se recentrant sur le core business du Groupe: la mobilité durable.

### LE SIG : UN OUTIL POUR AIDER À COORDONNER UNE OFFRE DE PLUS EN PLUS VARIÉE ET COMPLEXE

Mettre à disposition des départements "Etudes d'exploitation" concernés un outil qui puisse les aider à visualiser et à appréhender le territoire et l'offre de service de plus en plus variée et complexe qui s'y

étend (offre TEC, SNCB, stations Cambio, stations VAP, points d'intermodalité, location de vélos, taxis sociaux, covoiturage organisé...) est un préalable pour que s'instaure une plus grande cohérence entre les différentes solutions de mobilité offertes tant sur le plan de leur répartition géographique que sur celui de leur plage de pertinence.



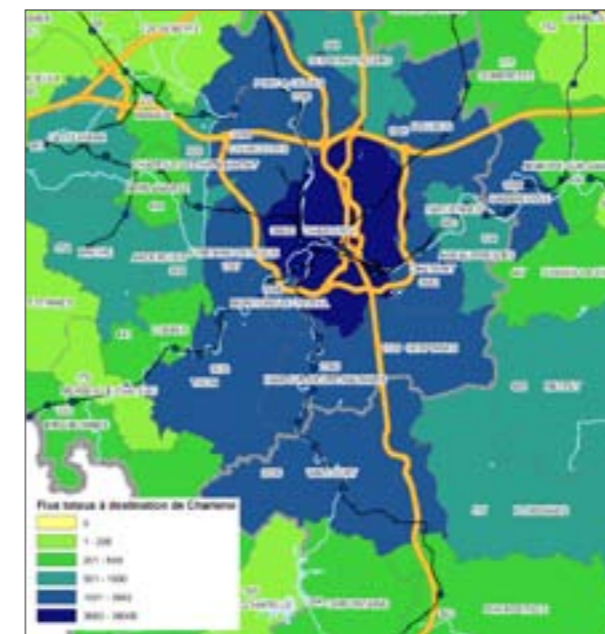
Le SIG (Systèmes d'Informations Géographiques) est également un moyen d'aider à objectiver les décisions prises en matière d'offre de service. En effet, lors de la consultation interne et externe de 2009, tant les clients que les parties prenantes avaient émis le souhait de plus de transparence dans les décisions. L'offre existante est souvent pertinente mais les moyens manquent pour mettre en évidence cette pertinence, pour argumenter en faveur des choix posés.

La mobilité est un domaine qui touche de près les citoyens. La concrétisation de projets ayant un impact sur l'environnement des citoyens impose aujourd'hui davantage d'exigences d'information, de transparence et d'échanges : l'organisation de débats publics est devenue une étape indispensable de la vie des projets. La constitution de bases de données localisées, accessibles très facilement lors des débats publics, décrivant de façon approfondie et rigoureuse le territoire, constitue maintenant un support

indispensable. Leur accès facile offre aux citoyens et aux organisations telles que le Groupe TEC un rôle plus actif et plus constructif.

En 2010, l'analyse des besoins, la rédaction du cahier des charges et la sélection du fournisseur ont été menées à bien.

### LA MOBILITÉ DURABLE EN RÉGIONS URBAINES ET PÉRIURBAINES : UNE AUTRE RÉALITÉ



En régions urbaines et périurbaines, la question de la mobilité se pose dans des termes tout différents du monde rural en raison des densités de populations plus élevées. C'est donc une tout autre réalité qu'il faut appréhender.

Le réseau de Charleroi a été choisi comme thème privilégié de réflexion et fait actuellement l'objet d'un groupe de travail rassemblant dans une même réflexion des membres des départements commerciaux et exploitation.

L'importance de la ville, l'ouverture prochaine des extensions du métro léger sont à l'origine de ce choix. Le démarrage prochain d'une mise à jour du plan communal de mobilité de la ville permettra au groupe de s'enrichir des réflexions menées dans ce cadre.

Outre la prise en compte permanente des trois piliers du développement durable et la recherche du meilleur compromis, l'objectif poursuivi est également de tester et de calibrer au travers de cette réflexion les besoins en matière de SIG.

Les projets en cours de grandes infrastructures (tram à Liège, gares de Namur et Mons) décrits dans le chapitre "Rencontrer encore et encore les besoins de la clientèle" et l'augmentation du nombre d'autobus articulés participent aussi à l'amélioration de la mobilité durable en régions urbaines et périurbaines.

## LA MOBILITÉ DURABLE EN RÉGION RURALE: UNE RÉFLEXION MÉTHODOLOGIQUE ET CONCRÈTE

Un constat s'impose : la desserte des zones rurales n'est actuellement pas suffisamment efficace et c'est ainsi que la décision fut prise de travailler sur un cas réel. Comment, en effet, autrement que par un exemple réel, appréhender les nombreux acteurs et facteurs constitutifs de la mobilité ?



C'est le Condroz liégeois qui fut choisi car très rural et disposé sur une zone géographique à cheval sur trois zones d'exploitation du Groupe TEC.

Un groupe de travail composé de parties prenantes externes et d'acteurs internes a été constitué. Ce groupe évalue, grâce à une méthodologie innovante, les possibilités d'améliorer l'offre dans une optique de responsabilité sociétale. Les objectifs principaux sont, d'une part la recherche du meilleur compromis entre l'efficacité économique, environnementale et sociale et d'autre part, la recherche d'une plus grande objectivité des décisions et l'amélioration de l'expertise du Groupe en mobilité durable.

Les conclusions de ce premier groupe pilote seront disponibles dans le courant de 2011.

## DES FONDATIONS DURABLES POUR UNE MOBILITÉ DURABLE

La mobilité durable, c'est aussi, en amont, la gestion durable des ressources et notamment du parc de bâtiments, l'analyse des consommations d'énergies, d'eau et la mesure des rejets de polluants.

Evolution 2008/2009	
<b>Indicateurs globaux</b>	
Emission CO2	↑
Charge écologique annuelle	↑
<b>Autres indicateurs</b>	
<b>Energie</b>	
Consommation totale	↓
Qualité	↓
Peu	↓
Travaux	↓
Exploitation	↓
Entretien	↓
Chauffage	↓
<b>Eau</b>	
Part du parc équipé de filtres à perles	↑
Part du parc ELECIS ou SEV	↑
Emission de polluants	↓
Appareil de part de réseau	↓
<b>Autres</b>	
Information	↓
Part de parc équipé de filtres à perles	↑
<b>Environnement</b>	
Nombre de sites inspectés de la part des clients	↓
Le personnel inspecté à la part des clients	↓

C'est ainsi que, toujours dans la poursuite du travail mené en 2009, la réflexion s'est poursuivie par la mise en place d'un suivi de l'impact environnemental du Groupe TEC.

Bien qu'il soit trop tôt pour déceler les tendances (l'analyse ne porte que sur 2008 et 2009), on observe que

13 indicateurs évoluent positivement, 2 indicateurs évoluent négativement et 1 indicateur n'évolue pas.

On notera notamment qu'en 2009, le Groupe s'est alimenté exclusivement en électricité verte (voir ci-dessous). Ce choix explique pour une bonne part l'évolution positive des 2 indicateurs globaux.

Par ailleurs, pour être crédible dans sa démarche vers une mobilité durable, le Groupe TEC doit aussi se préoccuper de son parc de bâtiments. C'est ainsi qu'un important travail d'inventaire a été mené en étroite collaboration avec la toute nouvelle Commission fonctionnelle "Bâtiments" du Groupe TEC.

L'inventaire porte sur la performance énergétique du parc immobilier du Groupe. Là encore, un constat s'impose: la performance énergétique du parc immobilier est très variable mais on observe au total que seuls 55% des bâtiments atteignent les consommations électriques de référence alors qu'en matière de chauffage, seuls 17% des bâtiments du parc les atteignent.

Le travail mené a occasionné une importante prise de conscience qui, on l'observe déjà dans les faits, a engendré des réactions positives et des actions dont l'impact devrait déjà pouvoir se vérifier en 2011.

Outre ces actions, le lecteur aura déjà pris connaissance dans le chapitre "Rencontrer encore et encore les besoins de la clientèle" du 1<sup>er</sup> bilan de la mise en exploitation des 3 bus au bioéthanol à Namur, de la

poursuite du développement d'un bus hybride et des études concernant l'implantation d'un tram à Liège.

Par ailleurs, la décision du Gouvernement wallon du 29 janvier 2009 d'accorder la gratuité sur le réseau TEC en cas de pic de pollution, a été mise en pratique pour la 1<sup>ère</sup> fois le 9 février 2010. 96.327 personnes ont bénéficié de cette gratuité, ce qui ne constitue pas une augmentation du nombre de clients recensés habituellement. Cette mesure devra être appliquée plusieurs fois avant d'avoir un impact significatif sur la fréquentation des bus et des trams wallons, dont le service ne pourra de toute façon jamais être renforcé à cette occasion.

Enfin, après avoir partiellement été livré en électricité verte à 100% en 2009, le Groupe TEC a pour la 1<sup>ère</sup> fois utilisé exclusivement cette électricité pendant toute l'année 2010.







## LE TEC DEVIENT MANAGER DE LA MOBILITÉ DURABLE

Le rôle de Manager de la Mobilité que tient le Groupe TEC depuis plusieurs années, implique de prendre régulièrement des initiatives susceptibles de convaincre les Wallons de délaisser la voiture individuelle au bénéfice de solutions de déplacement plus respectueuses de l'environnement.

### LANCEMENT DE L'ABONNEMENT CYCLOTEC



Après une longue étude de faisabilité, qui a conclu que les conditions étaient remplies pour proposer à la clientèle un abonnement combiné "bus + vélo pliable" et dont tous les détails ont été donnés dans le rapport précédent, cet abonnement dénommé CycloTEC a été lancé le 3 mai en première mondiale.

Ce nouvel abonnement combine un abonnement de bus annuel avec la mise à disposition d'un vélo pliable durant un an. Grâce au vélo pliable, les abonnés peuvent rejoindre plus facilement leur arrêt de bus, leur domicile, leur lieu de travail ou effectuer de courts déplacements en ville (jusqu'à 3 km).

Il est accessible aux personnes de plus de 16 ans pour un prix forfaitaire de 180€ ou 200€ selon la catégorie d'usagers. Le montant de 180€ est à ajouter au montant de l'abonnement de bus classique (LYNX, OPEN ou ALTO suivant l'âge). Celui de 200€ est d'application pour ceux qui voyagent gratuitement ou avec une réduction importante.

Ce prix comprend la location du vélo pliable, sa maintenance annuelle ainsi qu'une assurance contre le vol et les dommages accidentels (avec franchise de 30€).

Le vélo choisi par le Groupe TEC est un vélo au rayon d'action optimal de 3 km qui complète une utilisation bus-tram-méto-train traditionnelle grâce à ses caractéristiques spécifiques (légèreté, rapidité et facilité du pliage/ dépliage, courroie à la place de la chaîne, prix, invention de sa propre mobilité).

Pour obtenir l'abonnement CycloTEC, les personnes intéressées doivent se rendre dans une Maison de la Mobilité ou passer directement par C-TEC, filiale du

Groupe TEC chargée de la distribution des vélos, selon la catégorie à laquelle ils appartiennent.

L'abonné TEC intéressé se présente dans un point de vente TEC pour acheter son abonnement annuel CycloTEC (180€ + le coût de l'abonnement LYNX, OPEN ou ALTO) ou échanger son abonnement en cours de validité contre un abonnement CycloTEC. Il reçoit au guichet un bon de retrait lui permettant de retirer son vélo pliable dans le point relais agréé CycloTEC de son choix, dont la liste lui est fournie et qui est consultable sur infotec.be.

Après avoir versé une caution de 50€, l'utilisateur se rend dans un des 21 points relais CycloTEC afin d'obtenir son vélo à partir de la date précisée sur son bon de retrait.

Une importante campagne de communication a été mise en place : spots TV, radio, encarts dans la presse quotidienne et hebdomadaire, pavés sur plusieurs sites internet (infotec, terreencommun, wallonie, sustainmobility...) et vidéo pédagogique disponible sur les mêmes sites, affiches à l'intérieur des véhicules, dépliants destinés au grand public, journaux d'entreprise du Groupe, panneaux didactiques dans les Maisons de la Mobilité + vélo suspendu, présence sur l'étape de Thuin du Beau Vélo de Ravel de la RTBF.

Fin 2010, 42 personnes avaient souscrit à cet abonnement et une bonne cinquantaine circulaient dans les rues wallonnes à titre d'ambassadeurs.

La SRWT considère ce projet à long terme car la progression de l'utilisation de ce mode de transport combiné au bus dépend d'investissements d'infra-

structure (pistes cyclables, marquages au sol...) et de la progression de la culture "Vélo" en Wallonie. Le plan "Wallonie cyclable" poursuit ces 2 objectifs et devrait avoir un impact sur la vente du produit CycloTEC.

### LA POURSUITE DES AUTRES INITIATIVES

Certaines initiatives lancées parfois depuis plusieurs années continuent à prospérer et à proposer aux Wallons une offre complémentaire aux transports en commun :

#### ECHANGER SA PLAQUE DE VOITURE CONTRE UN ABONNEMENT DE 3 ANS SUR LES LIGNES DU TEC

Depuis 2006, 10.842 plaques d'immatriculation (+19,2% par rapport à 2009) ont été rentrées par des personnes souhaitant obtenir en échange un abonnement gratuit au TEC ; dans 1.696 cas (+68,6% par rapport à l'année précédente), la famille a obtenu un abonnement gratuit pour chaque membre parce qu'elle ne disposait plus d'aucune voiture dans le ménage ; 13.331 personnes (+ 28,1% par rapport à un an plus tôt) voyagent ainsi gratuitement.



### S'ABONNER À CAMBIO ET AU TEC



Fin 2010, 1.264 personnes étaient membres d'Optimobil, la filiale wallonne de Cambio, qui propose 47 voitures à partager réparties dans 27 stations situées dans 7 villes wallonnes. 366 d'entre elles (29%) sont aussi détentrices d'un abonnement TEC qui leur permet de combiner le bus et la voiture partagée.

284 de ces personnes ont participé à une grande enquête de satisfaction menée dans le courant de l'année 2010. Les principales conclusions de cette enquête sont :

- 2/3 des répondants n'ont pas de voiture privée
- Ces personnes utilisent significativement plus souvent le transport en commun : 27% d'utilisation du TEC en plus et 25% pour la SNCB
- Les abonnés se déplacent aussi plus à pied et à vélo
- Un peu plus de 30% d'entre eux continuent à utiliser leur véhicule personnel
- Près de 95% des personnes interrogées se sont déclarées très satisfaites des services reçus.

Enfin dans le cadre de la prise de participation de 25% par la SRWT dans le capital d'Optimobil Wallonie, une

somme de 75.000 euros est budgétée annuellement pour renforcer les campagnes de communication mises en place par Cambio.

### SE DÉPLACER EN BUS ET COVOITURER

Les délégués de Taxistop ont continué à promouvoir l'usage combiné du covoiturage et du transport en commun lors de leurs visites en entreprise. Les axes forts du réseau TEC sont intégrés dans le logiciel Taxistop.

### S'INVITER DANS UNE VOITURE À PLUSIEURS (VAP) ET PRENDRE LE BUS

Une convention entre l'asbl VAP (voitures à plusieurs/voitures avec passagers), le TEC Brabant Wallon et la SRWT a été signée début 2010 pour développer une expérience pilote de 2 ans sur le territoire de la province du Brabant Wallon.

VAP est un concept d'autostop de proximité entre habitants d'un même quartier, qui permet de circuler dans sa commune ou aux alentours ou de se rendre à un arrêt de bus, une gare ou une station de métro. L'objectif est de privilégier les trajets de courte distance et la complémentarité avec les transports publics existants.

Le principe est que toute personne intéressée (piéton ou automobiliste) s'inscrit comme membre de l'asbl VAP. Elle reçoit alors une carte et un n° de membre VAP. Le piéton fait signe aux automobilistes en montrant sa carte VAP ; l'automobiliste affiche un badge VAP sur son pare-brise et prend le piéton pour tout ou partie de son trajet, selon son propre itinéraire.

Cette expérience pilote permet au Groupe TEC de diversifier l'offre de solutions de mobilité alternatives à la voiture individuelle et complémentaires au bus.

Outre davantage de visibilité, le TEC apporte son expertise à l'asbl dans la détermination de l'emplacement des arrêts VAP, dans l'optique d'un rabattement vers les points d'arrêt des transports publics.



## ALLER À LA RENCONTRE DE SES CLIENTS

En images, voici un aperçu des actions importantes qui ont été menées en 2010 pour aller au devant de la clientèle du Groupe (et des autres...).

Tout d'abord, du 13 au 24 janvier, le Groupe a participé pour la 1<sup>re</sup> fois au Salon de l'Auto en présentant le bus au bioéthanol et le CycloTEC (voir supra). Ce stand était commun avec D'leteren (fournisseurs des Polo Blue Motion à Cambio) qui cofinancait l'événement.

Le SPW Environnement était également partenaire financier.

L'objectif était de mettre en évidence, de manière ludique, l'intermodalité entre le bus, le vélo pliable CycloTEC et la voiture.

L'espace TEC "multimodalité durable" se présentait comme suit:

- Le bus bioéthanol, dans lequel les visiteurs pouvaient entrer pour trouver des explications sur la technologie utilisée, était situé sur la largeur du stand;
- 4 pistes sur lesquelles les amateurs pouvaient tester le vélo pliable partaient du bus pour rejoindre les 4 voitures D'leteren situées sur l'autre largeur du stand.



Deux événements ont été organisés sur le stand :

- Le 13 janvier, à l'occasion de la soirée de lancement, inauguration du stand suivie d'une réception en présence du Ministre ;
- Le 22 janvier, réception des conducteurs qui ont participé à l'opération Noctambus en présence du Ministre.



Des stands d'animation, de présentation et de promotion du CycloTEC étaient présents aux Francofolies de Spa, au Beau Vélo de Ravel à Thuin,



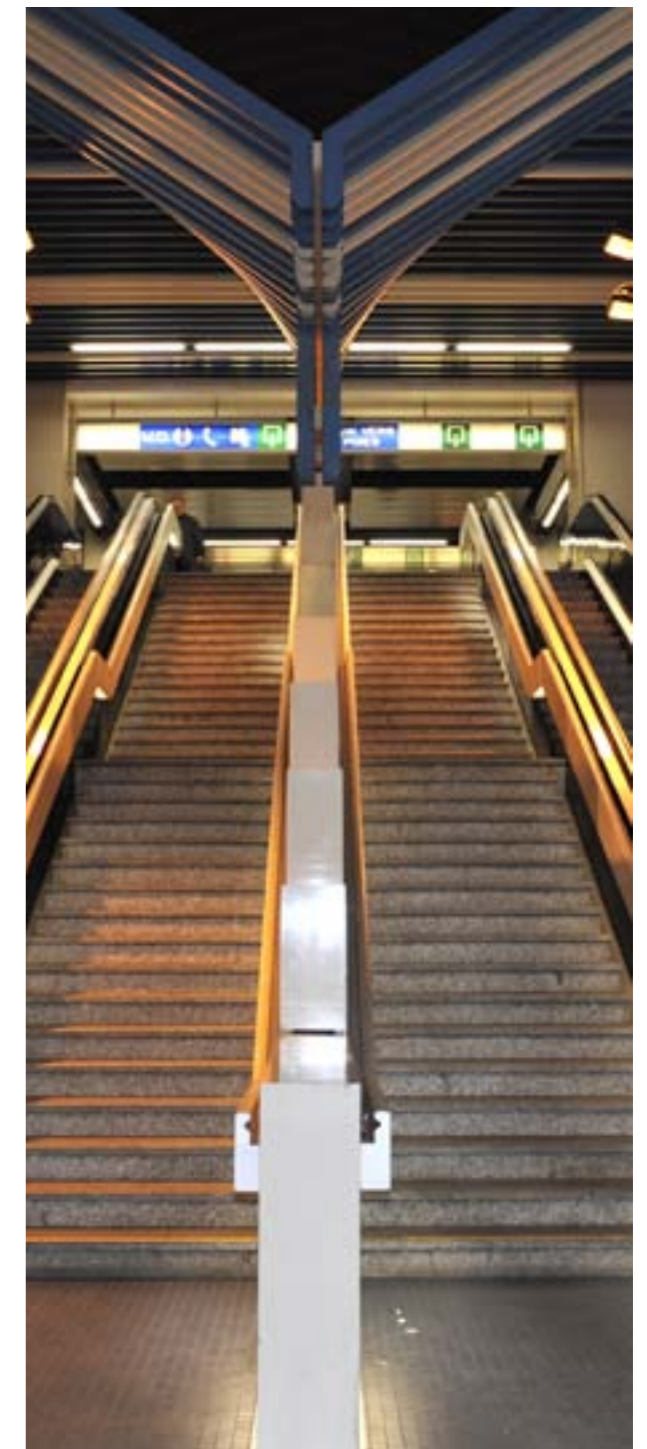
à chaque départ des étapes du Tour cycliste de Wallonie et au Trophée Communes Sportives à Woluwe-Saint-Lambert.

Les capsules présentant 19 parmi les 120 métiers pratiqués dans le Groupe TEC, qui avaient été tournées en 2009, sont diffusées depuis mars 2010 sur toutes les antennes des TV locales. Cette diffusion se poursuivra jusqu'en mai 2011.



Dans le cadre de l'accompagnement des travaux du Métro de Charleroi par la cellule permanente de communication, un remarquable film en réalité augmentée a été réalisé par la société Dreamwall avec un commentaire dit par Corinne Boulangier. Ce film, d'une durée de ± 6 minutes, présente ce que sera le réseau de métro une fois les travaux terminés.

Il a été présenté à de multiples reprises lors des nombreuses visites de chantier que font les responsables politiques wallons et carolos, ainsi que les élèves et étudiants des différents établissements scolaires de la région de Charleroi.



Par ailleurs, le Groupe TEC aura largement occupé l'espace médiatique. Par l'organisation de conférences de presse ou par la rédaction de communiqués de presse sur les divers projets et actions menés par la SRWT, le Groupe TEC entend informer les citoyens en donnant l'image d'une entreprise dynamique et responsable.



De vastes campagnes de communication ont aussi été développées par affichage ou dans la presse écrite, à la radio, à la télévision ou au cinéma. Citons la campagne "1001 solutions de mobilité", Noctambus et d'autres. Comme chaque année, le Groupe TEC a reconduit ses partenariats historiques devenus au fil du temps des rendez-vous incontournables pour les citoyens wallons: Noctambus, Journées du Patrimoine, Semaine de la Mobilité, Rhéto Trophee, Beau Vélo de Ravel, Tour de Wallonie...

Les grands événements culturels ou festifs bénéficient aussi de l'appui logistique du TEC pour drainer un maximum de personnes des parkings vers les lieux de manifestation, comme les Francfolies, le Trophee de la Commune la Plus Sportive ou la Foire de Libramont.



# DES TECHNOLOGIES À LA POINTE

Le Groupe TEC continue sur sa lancée des années précédentes en suivant l'évolution des outils techniques et informatiques.

Plusieurs projets importants ont été menés à bien en 2010.

Cette année a été consacrée aux tests de validations et aux opérations techniques de montée de version du système SAP, passant de la version 4.7 à la version 6.0. Cet upgrade a pu être réalisé sans connaître de problème majeur grâce aux tests réalisés par les membres de l'équipe informatique en collaboration étroite avec les key-users des TEC de chaque module SAP. Ces tests de validations ont été réalisés sur un système de tests identique à celui de production. Cette manière de procéder a permis de fiabiliser le processus pour les autres systèmes. L'ensemble des systèmes SAP a été migré tout en minimisant les périodes d'indisponibilité dans le courant du mois de décembre 2010.

Dans le cadre de la sécurisation des systèmes, un environnement de secours pour l'application Hastus a été installé sur le site de standby de Jambes. Ce système est synchronisé en temps réel à partir du système de production et peut être activé en cas de problème majeur sur le site de Salzinnes.

La sécurité et la fiabilité du site Web infotec.be ont été améliorées. Outre l'adjonction d'un routeur de backup vers internet, la capacité de la ligne a été doublée pour passer à 20 Mbps. Les machines hébergeant le service Web ont été remplacées par des modèles plus puissants afin de servir plus rapidement les utilisateurs sans cesse plus nombreux (585.000 visites mensuelles



en moyenne avec un pic à 1,2 million en décembre 2010). Enfin, un SAN (Storage Area Network) a été mis en place comme support de stockage pour les données du site.

Parallèlement, la préparation de la mise en œuvre de la prochaine réforme du site infotec.be a été lancée en consultant largement un maximum de personnes concernées pour cerner les besoins et les souhaits d'évolution du site.

L'application intégrée de vente d'abonnements et de gestion des clients a été déployée au TEC Namur-Luxembourg. Ce déploiement a permis de porter à quatre le nombre de sociétés du Groupe TEC utilisant cette application. Une base de données consolidée de l'ensemble des clients du Groupe TEC est ainsi



disponible, à l'exception de ceux du TEC Charleroi qui sont intégrés dans un système "fait maison". Cependant, une interface en ligne a été développée, pour permettre la vente d'abonnements entre les 4 TEC utilisant l'application dans SAP et le TEC Charleroi.

Au niveau de l'intégration de la plate-forme embarquée au back-office, une nouvelle application a été développée permettant de gérer dans SAP une signalétique minimum des conducteurs des sociétés d'exploitants privés. Ces données signalétiques serviront notamment lors de l'affectation des nouveaux badges sans contact.

En ce qui concerne le projet de la plate-forme embarquée proprement dite, après le démarrage des unités prototypes sur dix véhicules, une période d'observation de trois mois a permis de récupérer les premières informations relatives à la perception des équipements par les utilisateurs finaux. L'ensemble des informations remontées par les utilisateurs a permis de confirmer le bon fonctionnement tant matériel que logiciel sur le terrain. Les équipements prototypes ont été remplacés par les versions de préséries en septembre 2010. Le parc ainsi installé a été simultanément porté à vingt véhicules. Le développement des logiciels a été poursuivi pour la

gestion des mises à jour à distance et la récupération d'informations relatives au fonctionnement interne des équipements. Deux réceptions de matériel en usine ont été réalisées à la fin de l'année, libérant suffisamment d'équipements pour démarrer les installations en série dès janvier 2011.

En parallèle, une application de géolocalisation des véhicules équipés de la nouvelle plate-forme a été déployée. Celle-ci permet aux dispatcheurs de suivre en temps réel sur un fond de carte détaillé tous les véhicules équipés de la plate-forme. Dans le cadre de ce déploiement, la technologie VMWare de virtualisation de serveur a été utilisée.

En ce qui concerne le WIFI, la SRWT a poursuivi sa collaboration avec le WIN pour l'installation de ce réseau dans l'ensemble des dépôts Régie et Loueurs du Groupe TEC. La fin des installations est prévue pour le mois de juin 2011.

Comme toujours, l'essentiel des ressources de la Direction Informatique a été consacré aux diverses missions d'appui aux entités du Groupe : support aux utilisateurs clés, support technique, maintenance évolutive des systèmes, support fonctionnel, coordination des demandes de changement, etc.

Parallèlement, sous la conduite du chef de projet de télébilletique, une importante équipe projet forte de 12 personnes issues de la SRWT et des 5 TEC et dont les compétences couvrent tous les domaines de ce projet, a été mise en place pour définir, étudier et mettre en œuvre ce projet dénommé TEC IT EASY.

Ce projet va aussi permettre de repenser l'ensemble de la relation avec le client. Des tarifs plus simples et plus lisibles, des circuits de vente plus accessibles, une interopérabilité avec les autres sociétés de transport public, un renforcement de la vitesse commerciale, des informations plus complètes sur la fréquentation du réseau, tous ces aspects doivent découler de ce projet.

Début 2010, la phase de définition du projet a permis de valider les objectifs, le périmètre, l'organigramme et le planning du projet, ainsi qu'une première analyse coûts/bénéfices.

Sur cette base, la phase d'étude a été lancée, mobilisant fortement le groupe de travail.

La mise en œuvre s'étalera ensuite sur 3 ans.

## GOVERNANCE

### AUDIT INTERNE

En 2010, le Comité d'Audit s'est réuni à quatre reprises. Suite à l'élargissement de ses responsabilités intervenu en 2009, ces réunions ont eu comme principaux objets le suivi des états financiers annuels de 2009 et la revue de l'exécution du programme de missions d'audit de 2010.

Le programme initial de 2010 comprenait 22 missions d'audit en ce compris les 11 missions de suivi des recommandations. En cours d'année, le nombre de missions a été porté à 28 suite aux demandes de réalisation de trois missions ponctuelles d'une part et des trois premières missions relatives à l'Institut de Retraite Professionnelle TEC PENSION OFP d'autre part.

Les missions finalisées en 2010 portent sur les engagements sociaux du Groupe, l'analyse de la maintenance et la logistique des TEC et de la SRWT, la hiérarchisation et la planification des objectifs, l'univers d'audit de l'IRP TEC PENSION OFP, les procédures d'achat des pièces de rechange pour autobus du TEC Charleroi, l'analyse et l'évaluation des risques du projet de la nouvelle télébilletique, les coûts de l'imprimerie du TEC Liège – Verviers.

Les missions dont l'achèvement est prévu en 2011 concernent la gestion des dossiers du personnel et des salaires, la gestion des investissements, le circuit des ventes et leur comptabilisation, la typologie des accidents, la préparation du contrat de gestion ainsi que les missions relatives à l'IRP TEC PENSION OFP.

Par ailleurs, la certification ISO 9001 - 2008 de l'Audit Interne a été renouvelée pour une période de trois ans.

### PRINCIPAUX DOSSIERS TRAITÉS PAR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

- Arrêt des comptes sociaux et du rapport de gestion
- Arrêt des comptes et du rapport de gestion consolidés
- Subvention pour les investissements d'infrastructure
- Investissements d'exploitation
- Attribution de marchés publics
- Vente de terrains
- Acquisition de matériel roulant
- Suivi budgétaire
- Recettes de trafic
- Politique tarifaire
- Ratification de conventions collectives de travail
- Acquisition de fournitures
- Désignation de représentants de la SRWT dans différents Conseils d'administration et Assemblées générales
- Préparation du futur contrat de service public
- Cession de la participation détenue par la SRWT dans la SA Eurobus Holding
- Suivi des dossiers en cours

### RÉMUNÉRATION DES ADMINISTRATEURS

Le montant global des émoluments et frais des administrateurs s'est élevé à 154.240,40 € bruts.





## CONCLUSIONS ET PERSPECTIVES



Contrairement à ce que nous écrivions en conclusion du rapport précédent, 2010 ne fut pas la dernière année couverte par les actuels contrats de gestion signés en février 2006 avec la Région wallonne.

Comme le signale la Présidente dans son mot introductif, un avenant couvrant 2011 a été signé avec le Gouvernement wallon.

La négociation du futur contrat de service public est donc toujours en cours et débouchera sur un contrat 2012-2016.

Ce nouveau contrat, dénommé désormais "contrat de service public" devra relever un certain nombre de défis, à commencer par un développement de l'offre et des outils de production dans un cadre de mobilité durable. La SRWT a d'ores et déjà anticipé celui-ci en se

réorganisant et en créant, à partir du 1<sup>er</sup> juin 2011, une Direction du Marketing de la Mobilité Durable.

Le mode de gouvernance devra aussi évoluer et une attention toute particulière sera donnée à la formation via l'Académie de la Mobilité.

Par ailleurs, nous sommes devant un changement de génération; il faudra réussir la transition, veiller à la transmission du savoir et enfin relever les défis technologiques (SIG, plate-forme embarquée, télé-billetique, upgrade du logiciel Hastus...) du futur.

## LE TEC EN CHIFFRES 2010

Rubriques	TEC Brabant Wallon	TEC Charleroi	TEC Hainaut	TEC Liège-Verviers	TEC Namur-Luxembourg	Total
<b>PERSONNEL (AU 31/12/10)</b>						
Ouvriers	290	870	594	1514	693	3 968*
Employés	72	179	166	285	172	1 001*
<b>TOTAL</b>	<b>362</b>	<b>1 049</b>	<b>760</b>	<b>1 799</b>	<b>865</b>	<b>4 969*</b>

\* dont 127 employés et 7 ouvriers à la SRWT

<b>PARC (RÉGIE)</b>						
Autobus standard	136	261	167	539	318	1421
Autobus articulés	29	16	68	95	23	231
Midibus et minibus	12	15	39	14	36	116
Motrices	0	44	0	0	0	44
<b>TOTAL</b>	<b>177</b>	<b>336</b>	<b>274</b>	<b>648</b>	<b>377</b>	<b>1812</b>

<b>LOUEURS</b>						
Nombre de contrats	18	2	15	24	23	82
Nombre de véhicules						
Autobus standard	89	24	82	156	199	550
Autobus articulés	7	0	2	22	3	34
Midibus et minibus	0	0	0	1	21	22
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>24</b>	<b>84</b>	<b>179</b>	<b>223</b>	<b>606</b>

<b>KILOMÉTRAGE</b>						
Régie	5 634 387	12 315 819	10 002 171	25 488 011	13 191 349	66 631 737
Loueurs	4 492 549	2 005 528	4 659 640	9 054 916	10 693 459	30 906 092
Transport scolaire	1 750 270	2 541 964	6 448 722	5 972 347	5 919 285	22 632 588
<b>TOTAL</b>	<b>11 877 206</b>	<b>16 863 311</b>	<b>21 110 533</b>	<b>40 515 274</b>	<b>29 804 093</b>	<b>120 170 417</b>

<b>INFRASTRUCTURE</b>						
Nombre de dépôts	3	4	7	8	22	44
Nombre d'ateliers	2	2	1	0	1	6
Nombre de centres d'entretien	3	3	4	3	5	18
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>11</b>	<b>28</b>	<b>68</b>

<b>DESSERTE</b>						
Aire desservie (en km <sup>2</sup> )	2560	1500	2 625	3862	8106	18 653
Nombre de communes	58	20	49	84	82	293
Population desservie	1 242 034	580 000	862 413	1 067 685	741 304	4 493 436
Nombre de lignes	81	77	109	213	233	713
Longueur (en km)	1721	1104	2 533	4 181	8 675	18 214
Nombre d'arrêts (1 sens)	1738	3717	2 910	4 854	5 744	18 963

<b>VOYAGEURS TRANSPORTÉS</b>						
En millions	23,7	33,8	38,1	137,7	44,5	277,8

<b>RECETTES DE TRAFIC</b>						
En milliers d'euros	11 960	16 168	17 953	47 038	22 144	115 263



## **RÉDACTION - COORDINATION GÉNÉRALE**

Direction de la Communication  
SRWT

## **CRÉDITS PHOTOGRAPHIQUES**

Collection SRWT

## **CONCEPTION, RÉALISATION ET PRODUCTION**

TAM TAM Graphics





**LE TEC, ÇA NOUS RAPPROCHE**

**infotec.be**  **TEC**