

LE TEC, ÇA NOUS RAPPROCHE



TEC



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2005



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2005

15^{ème} exercice social

Sommaire

SRWT

<i>Conseil d'administration</i>	2
<i>Commissaires aux comptes</i>	3
<i>Direction</i>	3

LE MOT DU PRÉSIDENT	5
----------------------------	---

RAPPORT D'ACTIVITÉ

Introduction	6
Le nouveau Contrat de Gestion	7
Le plan d'entreprise 2006-2010	9
Un réseau en perpétuelle évolution	10
Monter par l'avant, ...	12
La Qualité, une priorité	13
Un concentré de technologies	14
Privilégier le développement du potentiel humain	15
Modification de structure à la SRWT	17
Valoriser en externe l'expertise de la SRWT	19
L'exigence d'une gestion rigoureuse	20
Des résultats prometteurs	20
Conclusions et perspectives	22





Le 19 avril 2006, Monsieur le Ministre André ANTOINE était l'invité du Conseil d'administration

CONSEIL D'ADMINISTRATION

PRÉSIDENT :

M. Jean-François RAMQUET (1)

Jean-Claude PHLYPO, (14)

Administrateur Général

VICE-PRÉSIDENT :

M. Patrick MELIS (2)

Jean-Marc VANDENBROUCKE, (15)

Administrateur Général adjoint

MEMBRES :

Mme Dominique JUNNE (3)

MM. Didier CASTAGNE (4)

Philippe CHARLIER (5)

Emmanuel COLLA (6)

Robert COLLIGNON

Jean-Luc DALMEIREN

Jean-François ENGEL (7)

Maxime FERON (8)

Charles JANSSENS*

Hubert LATOUR (9)

Michel LEBRUN (10)

Gérard MONSEUX (11)

Frédéric QUIBUS

Jean-Marie SEVERIN*

Francis STEIFER

COMMISSAIRES DU GOUVERNEMENT :

M. André WALGRAFFE

M. Francis MOSSAY

OBSERVATEUR :

M. Georges DEREAU

* A partir du 3 mars 2005, MM. Luc BOVERIE (12) et Serge HUBERT (13) ont repris les mandats laissés vacants par MM. Charles JANSSENS et Jean-Marie SEVERIN.



COMMISSAIRES AUX COMPTES

S.C.D.C & Co

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

S.C.R.L. TCLM-DAMMEKENS-LEJUSTE & Co

DIRECTION

Administrateur Général :

M. Jean-Claude PHLYPO

Administrateur Général adjoint :

M. Jean-Marc VANDENBROUCKE

Direction Client-Réseau-Mobilité :

M. Michel FAVAY

M. Marc MASY

Direction des Finances :

M. Jean-Pierre ISTACE

Direction du Service Informatique :

M. Jean-Benoît PIROT

Direction des Services Techniques :

M. Jean-Pierre PERWEZ

Direction des Services Généraux :

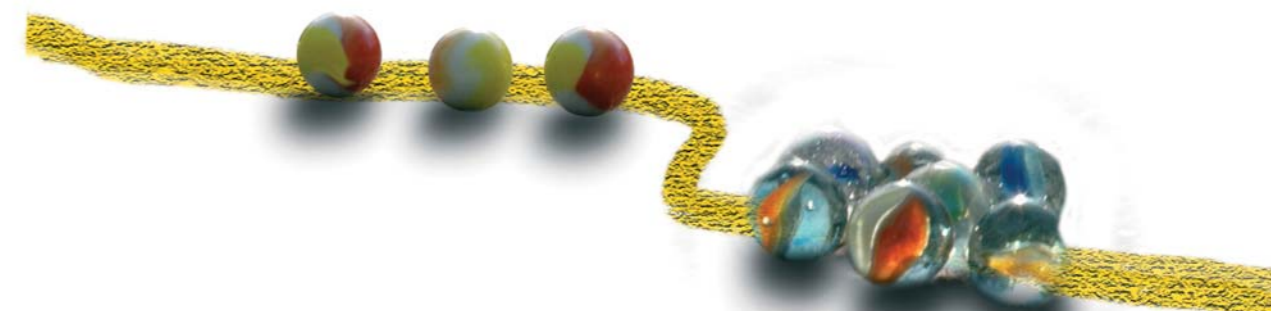
M. Philippe KEMPINAIRE

Direction de la Communication :

M. Stéphane THIERY

Audit Interne :

M. Benoît LALOUX





Le mot du Président

C'est pour moi un réel plaisir de voir les bons résultats des années précédentes se confirmer année après année. Hausse des recettes, hausse de fréquentation, travaux d'infrastructure, innovations technologiques, nouvelle dynamique de communication traduite par la signature

«Le TEC, ça nous rapproche»... :

les motifs de satisfaction pour l'exercice 2005 sont nombreux.

Ce bilan positif n'est pas le fruit du hasard. Il découle d'un important travail de fond mené depuis 15 ans par la SRWT en étroite collaboration avec la Région wallonne et les cinq sociétés du Groupe TEC.

Cette réflexion stratégique a pris une dimension supplémentaire en 2005.

Cette année a en effet vu s'ouvrir les négociations du Contrat de Gestion destinées

à fixer un nouveau cadre contractuel qui déterminera la politique du Groupe pour les cinq années à venir.

Ce quatrième Contrat de Gestion a donné naissance au sein de la SRWT à un plan d'entreprise fondé sur des missions et décliné en 5 objectifs stratégiques et 46 objectifs opérationnels.

Je tiens ici à saluer le travail effectué par les administrateurs généraux et les directeurs dans la coordination et la finalisation de ce plan stratégique et à remercier l'ensemble du personnel de la SRWT qui consacre quotidiennement du temps et de l'énergie pour faire du Groupe TEC une entreprise à la pointe de la gestion et de l'anticipation, une entreprise proche et à l'écoute de ses voyageurs.

J.-F. Ramquet

Président du Conseil d'administration





Introduction

2005, c'est un anniversaire. Il y a 15 ans, le 9 novembre 1990, la SRWT était officiellement créée lors de l'Assemblée Générale constitutive dans les locaux de l'Arsenal à Namur.

En 15 ans, la SRWT a grandi, mûri et s'est consolidée pour générer aujourd'hui d'autres ambitions. Des ambitions qui devraient trouver un terrain d'expression dans le cadre du Contrat de Gestion qui nous portera jusqu'en 2010.

2005, année de transition qui a vu se préciser les différents et nombreux défis qui attendent

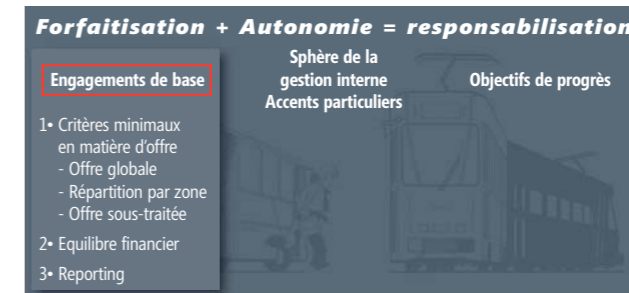
le Groupe. Liant la Région wallonne, la SRWT et les TEC, le contrat tripartite négocié cette année a en effet placé la barre très haut en termes de qualité et de quantité d'offre à atteindre.

Pour y aboutir, le Groupe TEC va devoir mobiliser l'ensemble de ses ressources internes. La SRWT a pour cela élaboré un plan d'entreprise qui lui permettra de mener efficacement sa mission de coordinateur du Groupe. Traduction fidèle du Contrat de Gestion, ce plan définit les objectifs que chaque département de la SRWT se doit d'atteindre.

Le nouveau Contrat de Gestion: un contrat d'ambitions

Depuis 1993, les relations entre le Groupe TEC et la Région sont régies par un Contrat de Gestion. Ce Contrat fixe ce que la Région met comme moyens à disposition du TEC pour une période de cinq ans, et en contrepartie, ce qu'elle attend du TEC pour la même période.

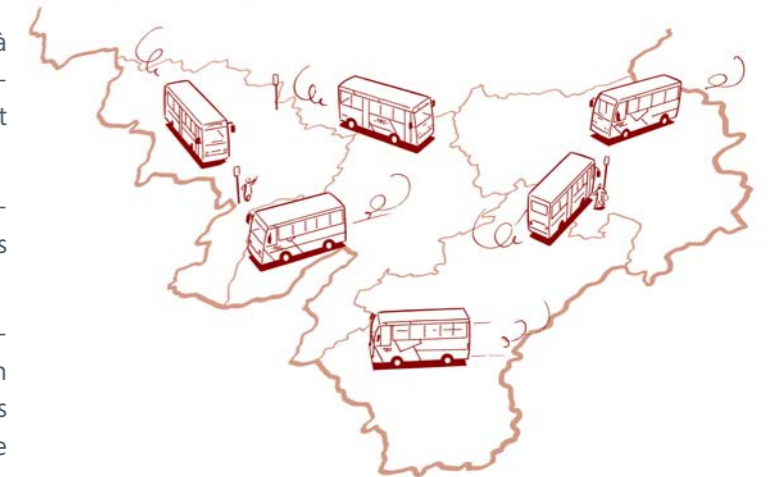
2005 a vu naître et se préciser le nouveau Contrat de Gestion qui servira de cadre de référence de 2006 à 2010 et qui déterminera la politique générale du Groupe. Signé le 7 février dernier, ce contrat peut se résumer autour des axes suivants:

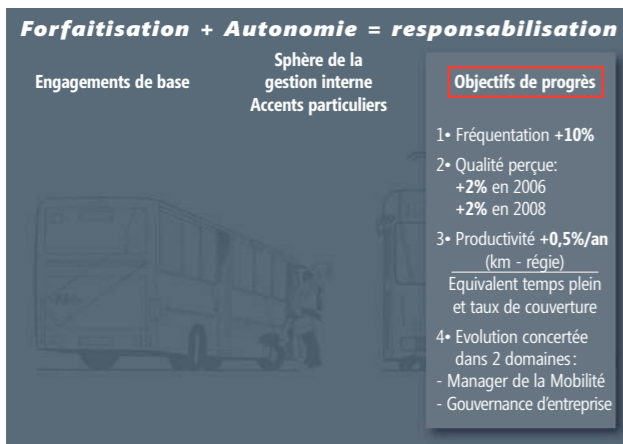


Les engagements de base

Ces engagements constituent en fait le minimum de ce qu'attend la Région de la part des TEC. Ceux-ci concernent :

- **Le niveau de l'offre:** les TEC s'engagent à ne pas diminuer l'offre de services; néanmoins, des déplacements d'offre restent possibles.
- **L'équilibre financier:** chaque société s'engage à équilibrer son compte de résultats annuel.
- **L'obligation de reporting:** il s'agit de rendre compte régulièrement à la Région d'une série d'éléments comme les kilomètres parcourus, les recettes de trafic, le nombre de voyageurs,...





Deux autres objectifs de progrès devront quant à eux, faire l'objet d'évolutions concertées avec la Région wallonne:

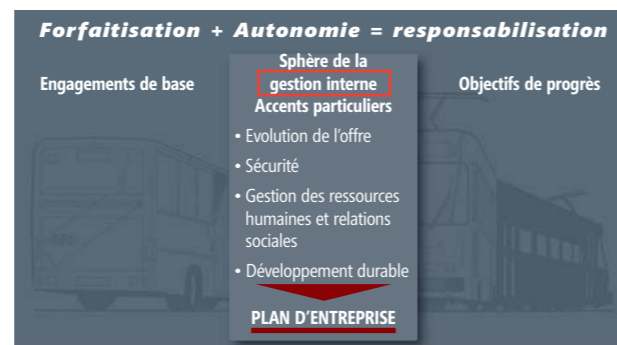
- La Région wallonne entend faire du Groupe TEC le Manager de la Mobilité alternative à la voiture.
- Le Contrat prévoit que pour 2006, Région et Groupe TEC adoptent un plan stratégique de mise en œuvre de la gouvernance d'entreprise, comprenant entre autres les procédures d'évaluation des dirigeants et du personnel de direction.

Les objectifs de progrès

En sus des engagements de base, une série d'objectifs dont la réalisation constituerait un progrès par rapport à la situation existante sont définis. Parmi ceux-ci, une série d'objectifs sont clairement chiffrés. Ils concernent:

- **La fréquentation:** l'objectif est d'augmenter de 10% le nombre de voyageurs fin 2010 par rapport à fin 2004.
- **La qualité perçue:** l'indice de satisfaction globale de la clientèle est aujourd'hui de 79%. Les TEC s'engagent à augmenter cet indice de 2% en 2006 et de 2% en 2008, pour atteindre successivement 81% et 83%.
- **La productivité:** les TEC s'engagent à maintenir à son niveau actuel le taux de couverture (c'est-à-dire la part des dépenses couverte par les recettes propres) et à augmenter de 0,5% le ratio

Kilomètres en charge Régie
Nombre de personnes occupées

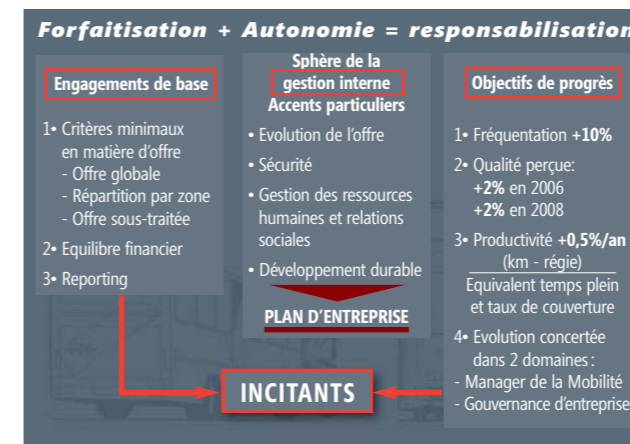


La gestion interne

Les sociétés du Groupe TEC bénéficient d'une large autonomie de gestion. Le Contrat de Gestion encadre néanmoins cette autonomie de deux manières:

- Il indique tout d'abord la direction vers laquelle doit s'orienter la gestion interne. Ces sujets concernent l'offre de service et les pistes à privilégier (offre PMR, lignes rapides...), la sécurité (formation, prévention...), la gestion des ressources humaines (amélioration du dialogue social, problème de l'absentéisme...) et le développement durable (intégration de cette dimension dans la politique d'investissement du Groupe).

- Par ailleurs, le Contrat oblige chaque société du Groupe à couler ses choix stratégiques dans un plan d'entreprise. (ci-après)



Les incitants

Ce nouveau volet prévoit la possibilité pour les sociétés du Groupe TEC de bénéficier d'un incitant financier. Le montant de l'incitant est proportionnel aux résultats obtenus dans les trois domaines chiffrés évoqués ci-dessus (à savoir la fréquentation, la qualité perçue et la productivité) et est conditionné au respect des engagements de base.

Le plan d'entreprise 2006-2010

Conformément au Contrat de Gestion, la SRWT a élaboré son plan d'entreprise 2006-2010. Se référant aux cinq valeurs retenues par le Groupe TEC (le respect, l'équité, le professionnalisme, le partage et l'innovation), il consacre la fin d'une période centrée sur les aspects techniques pour mettre l'aspect "gestion des ressources humaines" au centre de ses préoccupations.

Le plan fixe avec précision les objectifs à atteindre et la stratégie à mettre en œuvre. Véritable carnet de bord, il intègre le timing des actions et les moyens financiers et humains nécessaires pour répondre aux exigences du Contrat de Gestion.

Il est construit autour de cinq objectifs majeurs :

- 1• **Consolider et améliorer le fonctionnement de la SRWT et la réalisation de ses missions de base au profit du Groupe TEC;**
- 2• **Contribuer à l'adaptation permanente de l'offre de service et conduire le Groupe vers le leadership de la mobilité alternative à la voiture;**
- 3• **Renforcer et systématiser les outils de contrôle de gestion;**
- 4• **Conduire les projets innovants;**
- 5• **Professionaliser et organiser la communication interne et externe du Groupe.**

Ces objectifs stratégiques baliseront notre route jusqu'en 2010.



Un réseau en perpétuelle évolution

Le Groupe TEC, soucieux de mieux répondre aux besoins de sa clientèle, adapte et développe en permanence son réseau.

C'est ainsi que, par exemple, trois nouvelles lignes ont été créées dans le Brabant Wallon:

- La ligne 33, reliant Perwez à Louvain-La-Neuve, a anticipé l'inauguration du nouveau centre commercial de Louvain-La-Neuve;
- La ligne 38 qui dessert Rosières, Genval, Rixensart, Limal, Wavre et Basse Wavre, améliore la desserte scolaire;
- Enfin, la ligne 76 dessert le zoning de Nivelles appelé à croître dans les prochaines années.

Le TEC Liège-Verviers a créé une nouvelle liaison directe portant le numéro 294 qui reliera désormais Verviers à Stavelot et Trois-Ponts.

A Charleroi, à l'heure où vous lirez ces lignes, l'enquête publique sur l'achèvement de la boucle du Métro léger devrait être clôturée. Cette étape marquera un pas important pour le démarrage des travaux en 2006.

Par ailleurs, désireux d'améliorer la qualité et de renforcer la sécurité de son réseau, le Groupe TEC réalise chaque année de nombreux travaux d'infrastructure.

Plus de 12 millions d'euros ont été engagés à cet effet en 2005.

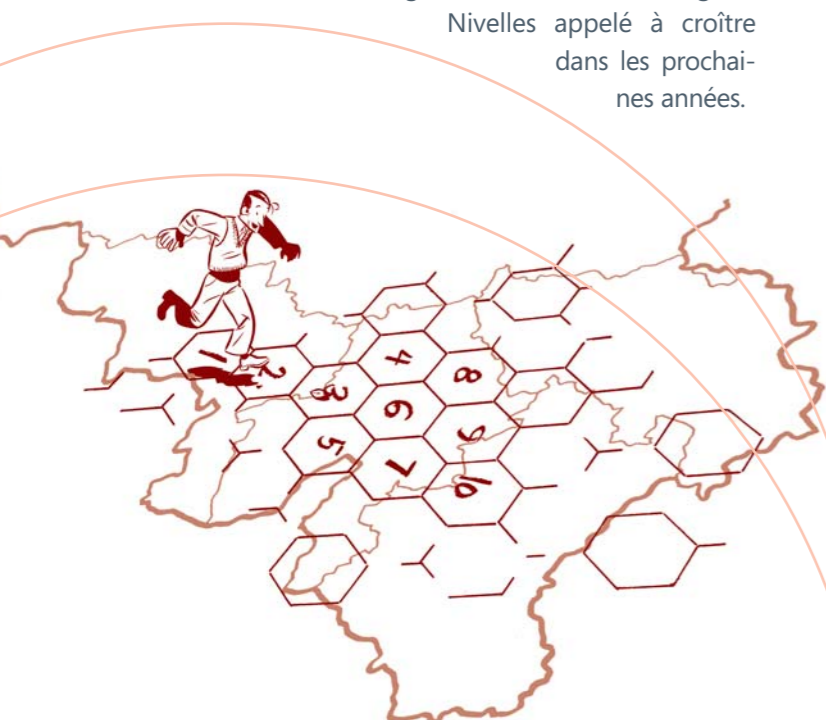
Un peu plus d'un tiers du budget, soit 4,5 millions d'euros, a été consacré à l'aménagement de nombreux arrêts. Cet investissement traduit, en plus de son caractère sécuritaire, la volonté du Groupe TEC d'améliorer le confort des voyageurs et de rendre leur temps d'attente plus confortable. Ces aménagements ont essentiellement consisté en la création ou l'adaptation de quais, le traitement des traversées piétonnes, la pose d'éclairage public, d'abris-bus, de mobilier urbain (bancs, poubelles, arceaux pour vélos...)

D'une manière générale, chaque quai créé ou adapté a été rendu accessible aux personnes à mobilité réduite (bordures de 16 cm de hauteur pour faciliter la montée et la descente des usagers de nos véhicules, rampes d'accès aux quais,...). Pour que la mobilité soit l'affaire de tous, le Groupe TEC poursuivra et intensifiera ce type d'aménagement dans les années à venir.

Un autre tiers de ce budget a été consacré au renouvellement et à l'entretien du Métro Léger de Charleroi, en ce compris une première phase relative aux acquisitions et aux expropriations de terrains nécessaires à la poursuite des investissements. Ce projet prévoit de prolonger le réseau de 11 kilomètres, portant ainsi sa longueur totale à 31 kilomètres. Le Métro léger desservira toute la ville de Charleroi et une partie de sa périphérie offrant ainsi un nouveau moyen de transport nettement plus performant.

Près de 1,4 million d'euros ont également été investis dans la fourniture et le placement d'abris pour voyageurs.

Notons encore que des investissements ont été consentis au carrefour du Pont d'Avroy, un des principaux points névralgiques du réseau du centre de Liège. Le réaménagement du carrefour, fréquenté chaque jour par près de mille bus et par des dizaines de milliers de voyageurs, devrait permettre de réduire les conflits de circulation et de fluidifier la circulation des bus. Une troisième phase de l'aménagement de l'axe Avroy-Sauvenière verra le jour en 2006.





Monter par l'avant, pour gagner en **sécurité** et en **convivialité**

Depuis le mois de septembre, les TEC demandent à leurs clients d'accéder au bus par la porte avant et de présenter ostensiblement leur titre de transport au chauffeur. Baptisée REB (pour Ré-appropriation de l'Espace Bus), cette opération qui replace le conducteur dans son rôle premier de «commandant de bord» poursuit un triple objectif :

- Faire du bus un espace convivial et restaurer le contact entre le chauffeur et ses passagers.
- Réduire le nombre d'incidents dans les bus et gagner en sécurité.
- Décourager les fraudeurs.



Pour mettre en place cette nouvelle mesure, différents travaux ont été réalisés par les services techniques sur le matériel roulant: déplacement des appareils de perception, modification de l'aménagement intérieur du bus, adaptation des logiques d'ouverture des portes... De nombreux membres du personnel administratif, tant des TEC que de la SRWT, ont également investi les bus en tant qu'assistant pour expliquer les nouvelles règles aux navetteurs et faciliter leur acceptation.

Tout le personnel des TEC s'est donc mobilisé pour faire de cette opération une réussite. Les premiers résultats semblent être à la hauteur de cette mobilisation puisqu'une hausse significative des recettes sur véhicule (de l'ordre de 10%) a été enregistrée pour le dernier trimestre de l'année.

La **qualité**, une **priorité**



Désireux de parfaire le niveau de service offert au client, le Groupe TEC s'est engagé dans la mise en place d'un Programme Qualité, plaçant ainsi les attentes des clients au centre de ses préoccupations. Le TEC entend s'assurer que la qualité du service rencontré sur le terrain par le client

soit conforme à celui que l'entreprise souhaite lui donner. Cette démarche est entrée dans une nouvelle phase en 2005 avec l'installation d'une structure permanente chargée du suivi régulier de la qualité offerte.

Dix aspects concrets de l'exploitation sont systématiquement suivis grâce à la technique du client mystère et comparés à un référentiel :

- 1 L'accueil de la clientèle au téléphone
- 2 L'accueil et l'information de la clientèle aux guichets
- 3 L'attitude du personnel en contact avec la clientèle
- 4 La tenue du personnel en contact avec la clientèle
- 5 Le confort à l'arrêt muni d'un abri pour voyageurs
- 6 L'information de la clientèle aux arrêts en situation normale
- 7 L'information de la clientèle aux arrêts en cas de déviation
- 8 La propreté intérieure et extérieure des véhicules
- 9 La ponctualité des prestations des services réguliers en situation non perturbée
- 10 La gestion des plaintes à la clientèle

C'est le TEC Brabant Wallon qui a servi de zone test durant l'année 2005.

La démarche sera étendue à l'ensemble du Groupe en 2006. Car, si l'augmentation de la qualité du service offert est une de nos

ambitions, c'est aussi une obligation prévue dans le nouveau Contrat de Gestion: celui-ci a fixé une augmentation de la satisfaction de la clientèle de 2% en 2006 et de 2% en 2008, ce qui porterait le taux de satisfaction générale à 83%.



La plate-forme embarquée: un concentré de technologies

Le secteur du transport connaît, comme beaucoup d'autres domaines, de nombreuses évolutions technologiques toujours plus rapides. Pour rester à la pointe de son secteur, le Groupe TEC met donc un point d'honneur à suivre de très près les possibilités de modernisation de ses outils.

L'année 2005 aura été marquée par le démarrage du projet de plate-forme unifiée destinée à équiper notre parc de véhicules. Véritable concentré technologique, elle servira de passerelle de communication avec le sol, d'interface unique entre périphériques embarqués et hébergera diverses données et appli-

cations «métier». Ces développements techniques s'accompagneront d'une mise en place progressive d'un nouveau pôle de compétences, regroupant des membres des Directions Technique et Informatique.

Les premiers prototypes devraient être installés dans certains bus début 2008, l'objectif étant de pouvoir équiper en 2010 l'ensemble du parc, soit 2100 bus, avec cette plate-forme embarquée qui intégrera alors une toute nouvelle billettique avec cartes à puce.

Privilégier le développement du potentiel humain

Les grèves des mois de mai et juin, qui ont profondément marqué nos clients tout comme notre personnel, ont mis en évidence un malaise latent que nous ne pouvons ignorer. Aujourd'hui, le Groupe TEC a tiré des leçons de ces conflits et, en ouvrant un grand chantier sur l'amélioration du dialogue social institutionnel en collaboration avec les instances syndicales, prouve qu'il se tourne vers l'avenir. Par ailleurs, deux projets essentiels, faisant de l'aspect humain la base d'une nouvelle culture d'entreprise, ont été poursuivis par le Département des Ressources Humaines.

Le Groupe TEC, soucieux de fédérer l'ensemble du personnel, a tout d'abord entamé un long travail de définition commune des métiers et des fonctions. Lancé il y a plus d'un an, ce projet sera long et difficile. Long parce qu'il s'agit d'inventorier et d'analyser les situations de travail dans un



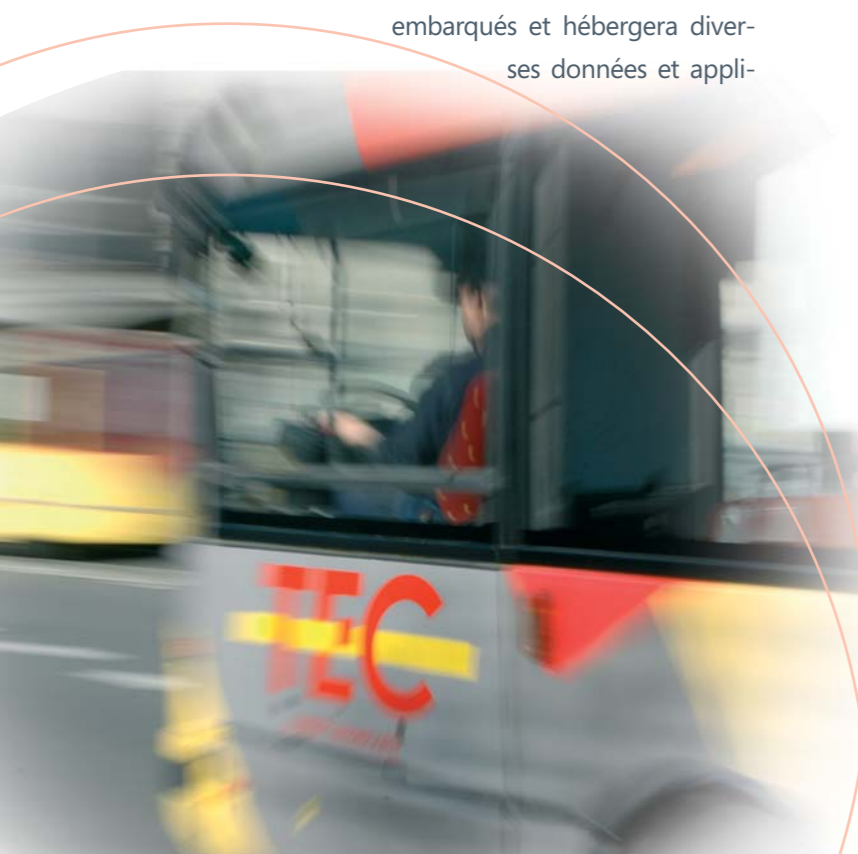
groupe de près de cinq mille collaborateurs. Difficile, parce que, même si le métier de transporteur public est identique, les organisations sont parfois très différentes.

Aujourd'hui, ce projet arrive dans sa phase de finalisation.

Dans cette toute nouvelle logique de classification, se substitue à la logique de grade

une logique de fonction. Treize fonctions repères ont ainsi été identifiées. Elles déterminent un type de contribution au fonctionnement de l'entreprise. Ces fonctions repères sont ensuite déclinées en fonctions:

	Ouvriers	Employés	Total
SRWT	7	117	124
TEC Brabant Wallon	248	67	315
TEC Charleroi	880	163	1043
TEC Hainaut	597	168	765
TEC Liège-Verviers	1462	266	1728
TEC Namur-Luxembourg	660	147	807
Total	3854	928	4782





ces fonctions identifient un métier que l'on retrouve dans toutes les sociétés du Groupe (sauf souvent à la SRWT dont le rôle est plus spécifique). Une centaine de fonctions ont été cataloguées et détaillées.

Les repères et les fonctions sont enfin articulées par rapport à la notion de poste: celui-ci représente une situation de travail concrète et précise dans une structure organisationnelle.

Ces fonctions ont fait l'objet d'une évaluation par un comité qui a mesuré leur valeur relative sur base de plusieurs critères chiffrés, comme par exemple la technicité, la responsabilité ou encore l'autonomie. Ces travaux vont déboucher sur la production d'une grille dans laquelle ces fonctions seront valorisées et positionnées les unes par rapport aux autres. Cette classification, qui touche l'ensemble des métiers et des fonctions du Groupe, est d'une importance capitale puisqu'elle va servir à la gestion des compétences et des carrières. Chaque collaborateur connaîtra en permanence les qualités requises par son

emploi. Il pourra donc, en concertation avec son responsable, compléter ses compétences par des formations. Il pourra également se voir proposer des perspectives de développement personnel, soit en visant d'autres fonctions dans l'entreprise, soit en étant valorisé dans sa fonction actuelle.

Parallèlement à ce chantier, la SRWT a travaillé sur un autre projet tout aussi novateur: la Gestion par Objectifs, gestion qui consacre un tout nouveau mode de management des ressources humaines.

L'équipe de Direction s'est attachée cette année à mieux définir les missions et la stratégie de la SRWT comme tête de réseau dans le Groupe TEC. Cette réflexion a abouti sur la définition d'un plan d'entreprise (c'est d'ailleurs une des obligations du Contrat de Gestion). Ce plan d'entreprise, comme expliqué précédemment, est articulé autour de cinq objectifs stratégiques majeurs qui sont eux-mêmes déclinés par département en une liste d'actions concrètes allant toutes dans le sens de la recherche de l'excellence dans l'action de la SRWT. Pour concrétiser la démarche, le Plan stratégique d'entreprise a été traduit en objectifs individuels. La Gestion par Objectifs, qui mobilise chaque membre du personnel en l'associant à l'action de l'entreprise, donnera lieu à une évaluation annuelle qui sera assortie d'un bonus financier (à hauteur de 2% maximum de la rémunération annuelle de base), ce bonus étant non récurrent.

Modification de **structure** à la SRWT

Une réflexion a été entreprise sur la fonction de communication au sein de la SRWT. Celle-ci a débouché cette année sur la réorientation de l'ancienne Direction Commerciale et sur la création d'une Direction de la Communication externe et interne.

Trois éléments ont nourri cette décision:

- La volonté d'accompagner par une communication interne adaptée les projets et les réalisations de la SRWT et du Groupe TEC en matière de modernisation de la gestion des ressources humaines;
- La volonté de renforcer notre communication externe, d'une part, en direction du grand public pour accroître la notoriété du Groupe TEC et, d'autre part, en direction de notre environnement politique et institutionnel à l'égard duquel nous devons accentuer notre profil d'intervenant central dans le domaine de la mobilité;
- La volonté, enfin, de donner une image positive du Groupe TEC, dont la présence dans les médias est encore trop souvent liée aux mouvements sociaux ou aux problèmes d'insécurité.

Effectif depuis le 1^{er} août 2005, le Département de la Communication a orchestré la campagne de rentrée basée sur la nouvelle signature du Groupe «Le TEC, ça nous rapproche». Cette signature qui guidera toutes nos

actions futures a été déclinée en radio, sur les flancs de bus et arrondis de plafonds et sur la façade du bâtiment de la SRWT.

Dans cette perspective de rapprochement avec sa clientèle, le Groupe TEC a également reconduit un certain nombre de partenariats bénéficiant d'un haut capital de sympathie auprès du grand public. Parmi ceux-ci, citons la Semaine de la Mobilité, les Journées du Patrimoine ou encore Noctambus. Nous épingleons les scores records enregistrés lors des Journées du Patrimoine avec plus de 25.000 voyageurs transportés, ainsi que ceux réalisés par l'opération Noctambus: plus de 50.000 personnes ont en effet bénéficié de la gratuité du réseau la nuit du 31 décembre au 1^{er} janvier.

D'autres tâches ont occupé et occuperont cette nouvelle Direction. Parmi celles-ci, citons:

- **L'écriture et la gestion du plan de communication interne et externe du Groupe TEC**
 - La communication d'entreprise (rapport annuel, campagnes de communication, journal d'entreprise, harmonisation des documents internes...)
 - Les relations avec la presse
 - Le sponsoring
- **La coordination des actions de communication interne et externe du Groupe en collaboration avec les cinq TEC.**





Valoriser en externe l'expertise de la SRWT

La mise en place de cette Direction de la Communication a impliqué un repositionnement de l'ancienne Direction Commerciale.

A cet égard, ont été regroupées dans cette Direction rebaptisée «Clientèle-Réseau-Mobilité» les fonctions qui, dans le cadre général des missions de coordination de la SRWT, concernent le réseau TEC et son exploitation (réglementation, tarifs, docu-

mentation, coordination de l'exploitation, transports scolaires...), mais aussi celles qui, de manière plus générale, concernent la problématique de la mobilité. La SRWT a en effet l'ambition de devenir un acteur central pour tout ce qui relève de la mobilité alternative à la voiture individuelle (modes doux, car-sharing, intermodalité...).

L'ancien service «Etudes» est également intégré dans cette nouvelle Direction.

La SRWT a développé depuis plusieurs années une stratégie de partenariats lui permettant de valoriser ses ressources et son savoir-faire à l'extérieur. C'est le cas pour le partenariat qu'elle a tissé avec la SOWAER, la Société Wallonne des Aéroports Régionaux.

La SRWT a donc poursuivi en 2005 l'exécution des contrats d'assistance technique que la SOWAER lui confie pour la gestion de ses travaux d'infrastructure aéroportuaire. Cette année encore, de nouvelles missions de suivi complet d'exécution de marchés de travaux ont été confiées et réalisées par la SRWT.

En ce qui concerne l'aéroport de Liège-Bierset:

- Fin des travaux et mise en service du terminal passagers;
- Poursuite des travaux de la liaison Flémalle (voiries et accès autoroutiers);
- Réparation complète de la piste principale durant l'été;
- Démarrage des travaux de construction d'un nouveau parc pétrolier d'une capacité de 5.000 m³;
- Démarrage des travaux de construction de plate-formes pour avions au nord de l'aéroport.

En ce qui concerne l'aéroport de Charleroi-Gosselies:

- Aménagement d'une salle d'arrivée et de sanitaires dans l'aérogare existante;
- Poursuite de la canalisation du Tintia et des travaux d'assainissement du site;
- Suivi des remblais généraux sur site;
- Démarrage des travaux d'infrastructures aéroportuaires pour le nouveau terminal Nord.





L'exigence d'une gestion rigoureuse

Le Comité d'Audit a été constitué en 2004 au sein du Conseil d'administration de la SRWT. Son objectif : assister le Conseil d'administration dans son rôle de surveillance de la conformité de la gestion journalière du Groupe à la stratégie générale qu'il a définie ainsi qu'aux lois et réglementations.

Le programme de 2005 comprenait 23 missions d'audit. Ces travaux ont notamment porté sur la valorisation des pièces de stocks réparées, les conditions générales d'achat et

de vente, le Fonds Mutuel Wallon, la dépollution des dépôts, les transports scolaires ou encore l'application informatique d'assistance aux utilisateurs (I-Help).

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 2005 et a fixé ses objectifs pour 2006. La certification ISO 9001: 2000 du service a été confirmée.

augmenter de 10% pour atteindre les 210 millions de voyageurs transportés d'ici 2010.

Les recettes ont elles aussi enregistré une nette progression, spécialement au cours du dernier trimestre où elles ont grimpé de 9,86%. Cette augmentation s'explique essentiellement par l'obligation depuis le mois de septembre de monter par l'avant du bus. Cette mesure a permis de réduire la fraude globale.

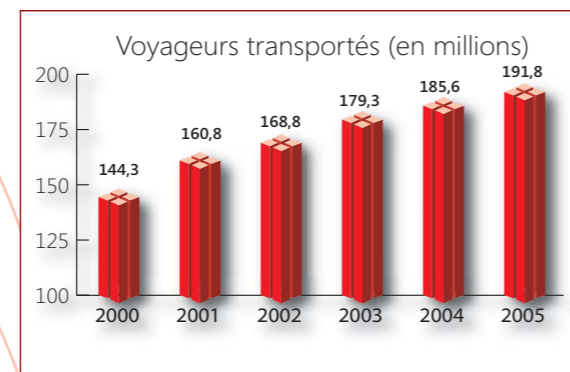
L'exercice 2005, en ce qui concerne les comptes sociaux de la SRWT, se clôture par contre par une perte de -3.467.233,73 Euros. Ce résultat négatif s'explique par des décisions de justice défavorables pour la

SRWT, concernant d'anciens litiges hérités de la S.N.C.V. en matière de maladies professionnelles ainsi que vis-à-vis de l'O.N.S.S. Le total de ces charges s'élèvent à : -4.824.830,11 Euros mais sont compensés par un résultat de fonctionnement de : + 713.562,87 Euros et un résultat exceptionnel de + 644.033,51 Euros.

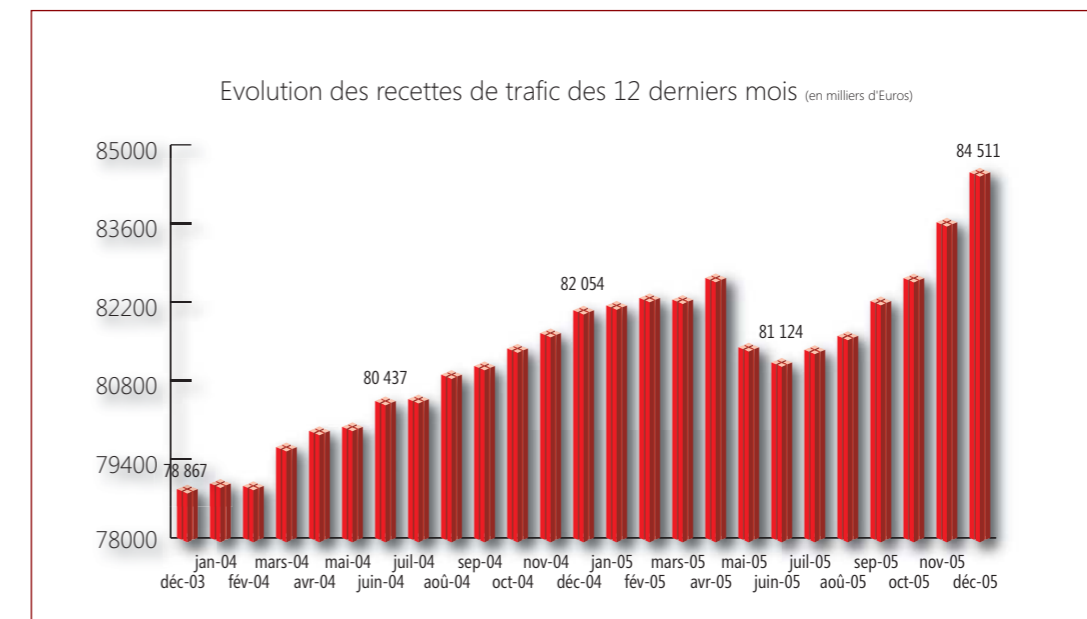
Les comptes consolidés s'établissent quant à eux à -5.296.654,56 Euros (perte). Ces résultats s'expliquent par les provisions dégagées par la SRWT (cfr ci-dessus) et le TEC Liège-Verviers. Les détails sont présentés dans le rapport financier.

Des résultats prometteurs

Le Groupe TEC peut se féliciter d'afficher cette année encore d'excellents résultats. Les chiffres ont en effet évolué positivement pour franchir une nouvelle barre historique. 191,8 millions de voyageurs ont été transportés en 2005, soit 6 millions de plus qu'en 2004. Ces résultats, certes prometteurs, ne sont cependant qu'une étape sur la courbe ascendante que le Groupe connaît depuis plusieurs années. Le nouveau Contrat de Gestion a en effet défini un nouvel objectif



des plus exigeants: au cours des cinq prochaines années, le taux de fréquentation doit





Conclusions et perspectives

Plus de 191 millions de voyageurs ont été transportés en 2005 : à l'aube de son 15^e anniversaire, le Groupe TEC, comme ses résultats l'attestent, n'a donc jamais autant justifié son utilité. Une utilité qui devrait se renforcer dans les prochaines années pour faire du Groupe TEC bien plus que l'organisateur d'un service classique d'autobus.

Le Contrat de Gestion consacre en effet le Groupe TEC comme le Manager de la Mobilité en devenir. Sous l'impulsion de la SRWT, l'ensemble du Groupe TEC va peu à peu transformer les Maisons du TEC en Maisons de la Mobilité, faciliter l'interconnexion entre les modes de transports différents, renforcer son implication dans le covoiturage et le car-sharing, un système de location de voitures très souple pour les usages quotidiens dans lequel le TEC est déjà partie prenante à Namur.



Vous l'aurez compris, 2005 aura été une année charnière: de nouveaux modes de management et un nouveau Contrat de Gestion pour une nouvelle page à écrire. Une page où le Groupe TEC, en plaçant le client au centre de sa réflexion, aura à cœur de répondre le plus efficacement possible à la demande de transport des citoyens, qu'elle soit à finalité scolaire, professionnelle ou ludique. Le Groupe TEC va donc s'employer à optimiser ses ressources et à améliorer son fonctionnement interne pour que se matérialise l'engagement pris avec tous les citoyens de la Région Wallonne :

LE TEC, ÇA NOUS RAPPROCHE



Le TEC en chiffres 2005

	BRABANT W	CHARLEROI	HAINAUT	LIEGE-VERVIERS	NAMUR-LUX.	TOTAL
Parc (Régie)						
AB Standard	118	259	206	516	299	1 398
AB articulés	5	5	31	65	29	135
Midibus et Minibus	4	17	54	10	22	107
Motrices	0	39	0	0	0	39
TOTAL	127	320	291	591	350	1679
Loueurs						
Nombre de contrats	14	2	17	20	21	74
Nombre de véhicules						
AB standard	75	22	83	155	188	523
AB articulés	0	0	0	13	2	15
Midibus et Minibus	0	0	0	2	20	22
TOTAL	75	22	83	170	210	560
Kilométrage						
Régié	4 810 515	11 715 506	9 639 198	24 046 024	13 659 739	63 870 982
Loueurs	3 458 177	1 381 344	4 265 527	7 896 600	9 837 589	26 839 237
Transports scolaires	1 644 573	2 394 788	6 092 896	5 688 449	5 396 149	21 216 854
TOTAL	9 913 265	15 491 638	19 997 621	37 631 073	28 893 477	111 927 073
Infrastructure						
Nombre de dépôts	4	4	7	8	27	50
Nombre d'ateliers	0	2	1	1	1	5
Nb de centres d'entretien	3	3	4	3	4	17
TOTAL	7	9	12	12	32	72
Desserte						
Aire desservie (Km ²)	2 560	1 500	2 625	3 862	8 106	18 653
Nombre de communes	58	20	49	84	82	293
Population desservie	1 203 365	580 000	886 850	1 034 024	708 666	4 412 905
Nombre de lignes	57	72	111	206	225	671
Longueur (en km)	1 582	976	2 501	4 135	8 739	17 933
Nombre d'arrêts (1 sens)	1 523	3 290	2 827	4 803	5 941	18 384
Voyageurs						
En millions	16,3	25	28,5	87,8	34,2	191,8



Rédaction - coordination générale:

Direction de la Communication

Direction des Finances

SRWT

Crédits photographiques:

Collection SRWT

LVM-partners

Conception, réalisation et production:

LVM-partners s.p.r.l.

info@lvm-partners.be

+32 2 660 61 97