

## ◀ SOMMAIRE

<b>SRWT</b> .....	2
Conseil d'Administration	
Commissaires aux Comptes	
Direction	
<b>Préambule</b> .....	5
<b>Le vent en poupe</b> .....	7
<b>Répondre aux vrais besoins</b> .....	10
Un réseau en constante évolution	
Un matériel roulant dans l'air du temps	
Des travaux d'infrastructure ambitieux	
<b>Des financements compétitifs pour ces investissements</b> .....	19
<b>L'humain, clé de voûte de la culture d'entreprise</b> .....	20
L'Académie de la Mobilité : un centre de formation pour tous	
D'autres avancées en matière de ressources humaines	
<b>Sécurité, d'abord !</b> .....	23
<b>Agir pour la planète : notre engagement</b> .....	27
<b>« Le TEC, Manager de la Mobilité » : une réalité tangible</b> .....	29
<b>Des actions qui nous rapprochent</b> .....	31
<b>Des technologies contemporaines</b> .....	35
<b>Atouts et risques passés au crible</b> .....	36
<b>Passages de témoin à la tête du Groupe TEC</b> .....	37
<b>Conclusions et perspectives</b> .....	38
<b>Le TEC en chiffres 2008</b> .....	39





## « CONSEIL D'ADMINISTRATION (AU 31 DÉCEMBRE 2008)

### Président

Mr. Luc BOVERIE (10)

### Vice-Président

Mr. Patrick MELIS (2)

### Membres

Mme Line GERBOVITS (12)

Mme Dominique JUNNE (8)

Mr. Didier CASTAGNE

Mr. Emmanuel COLLA (18)

Mr. Jean-Luc DALMEIREN (16)

Mr. Jean-François ENGEL (6)

Mr. Maxime FERON (14)

Mr. Serge HUBERT (4)

Mr. Hubert LATOUR (9)

Mr. Michel LEBRUN (13)

Mr. Fabian MARTIN (17)

Mr. Gérard MONSEUX

Mr. Frédéric QUIBUS (15)

Mr. Francis STEIFER (7)

### Commissaires du Gouvernement

Mr. André WALGRAFFE (1)

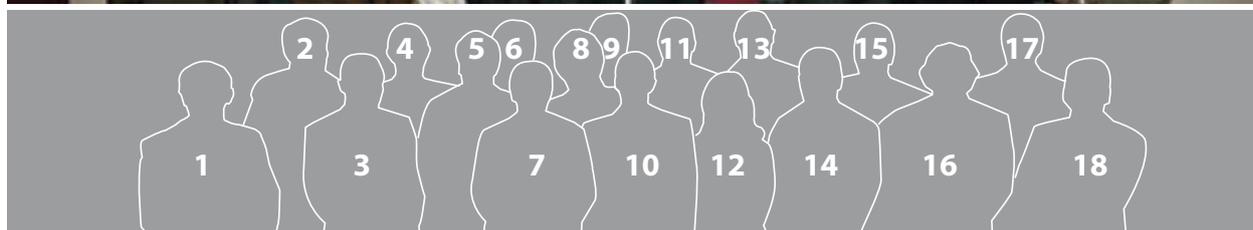
Mr. Francis MOSSAY (3)

### Observateur

Mr. Georges DEREAU

Mr. Jean-Claude PHLYPO, Administrateur Général (5)

Mr. Jean-Marc VANDENBROUCKE, Administrateur Général adjoint (11)



## ◀◀ COMMISSAIRES AUX COMPTES

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

## ◀◀ DIRECTION

### **Administrateur Général**

Mr. Jean-Claude PHLIPO

### **Administrateur Général adjoint**

Mr. Jean-Marc VANDENBROUCKE

### **Direction Clients-Réseau-Mobilité**

Mr. Michel FAVAY

Mr. Marc MASY

### **Direction des Finances**

Mr. Jean-Pierre ISTACE

### **Direction du Service Informatique**

Mr. Jean-Benoît PIROT

### **Direction des Services Techniques**

Mr. Jean-Pierre PERWEZ

### **Direction des Services Généraux et Ressources Humaines**

Mr. Philippe KEMPINAIRE

### **Direction de la Communication et du Développement durable**

Mr. Stéphane THIERY

### **Audit Interne**

Mr. Benoît LALOUX





## PRÉAMBULE

On entend souvent dire que « le transport en commun, c'est l'avenir ».

Les résultats en progression constante enregistrés ces dernières années par le Groupe TEC tendent à le confirmer. En 2008, le nombre de voyageurs transportés augmente à nouveau (+ 7,55 %), les recettes de trafic aussi (+ 5,88 %).

Et cette spirale positive devrait continuer dans les années à venir.

Le Groupe TEC a donc décidé d'être ambitieux et de mener une politique volontariste pour proposer une mobilité de qualité, tournée vers l'avenir.

Tous les projets menés en 2008 et présentés dans ce rapport d'activité en sont l'illustration.

L'amélioration et la diversification de l'offre ont une nouvelle fois été au centre de l'actualité. Plusieurs lignes et services ont ainsi vu le jour en 2008 : parmi ceux-ci, citons les bus locaux, les lignes interrégionales ou encore les festibus.

Parce qu'un réseau performant n'est rien sans un matériel roulant de qualité, le Groupe TEC a continué de renouveler son parc de véhicules. Plus de 250 véhicules ont été commandés en 2008, 200 autres ont été livrés dans les TEC.

Le Groupe TEC est ambitieux, les projets d'infrastructures le prouvent: le Métro Léger de Charleroi, le tram à Liège, la mobilité à Mons et à Namur représentent des chantiers importants qui ont connu et connaîtront de nombreux développements dans les années à venir.

Bien entendu, dans un métier de service comme celui du transport en commun, le facteur humain est et reste l'élément clé: la création de l'Académie de la Mobilité, un centre de formation dédié à l'ensemble du personnel, place les 5.000 collaborateurs du Groupe TEC au centre de sa culture d'entreprise.

L'actualité de 2008 aura également été marquée par la mise en place d'une étude sur l'utilisation d'un vélo pliable en combinaison avec le bus et par la création à la SRWT d'une cellule dédiée exclusivement à la question du développement durable. Etre ambitieux, c'est avant tout chercher à protéger notre planète Terre.

Enfin, comme l'évoque plus loin le présent rapport, un changement de direction est intervenu à la barre du Groupe TEC: Jean-Claude Phlypo a en effet cédé sa place à Jean-Marc Vandenbroucke qui lui a succédé au poste d'Administrateur Général depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2009. Vincent Urbain, qui occupait la place de Directeur Général au TEC Hainaut, est devenu quant à lui Administrateur Général adjoint à la SRWT. En février 2009, le Gouvernement wallon a renouvelé les mandats au sein du Conseil d'Administration; à cette occasion, Carole Coune a succédé à Luc Boverie à la Présidence du Conseil.

Une entreprise comme le TEC, c'est une œuvre collective dans laquelle chacun apporte sa pierre à l'édifice. Celles apportées par Jean-Claude Phlypo tout au long de ces années et par Luc Boverie plus récemment furent décisives hier et essentielles pour demain.



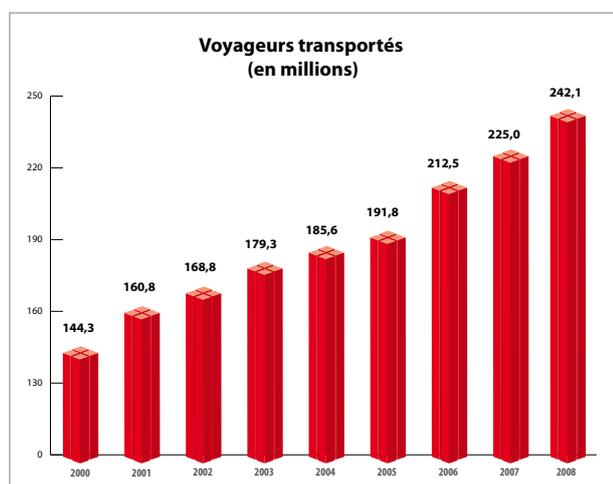
## LE VENT EN POUPE

2008 n'aura pas failli à la tradition : le Groupe TEC signe cette année encore des performances historiques.

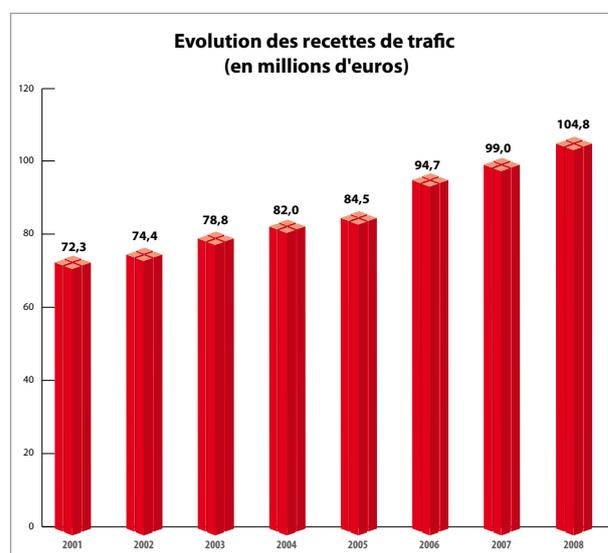
Le nombre de voyageurs transportés progresse en flèche, entraînant dans son sillage une augmentation substantielle des recettes de trafic.

Jugez plutôt. Le Groupe TEC a transporté en 2008 plus de 242 millions de voyageurs, soit 17 millions de plus qu'en 2007. Ce chiffre traduit une augmentation de la clientèle de l'ordre de 7,55% par rapport à l'année précédente.

Le Groupe TEC a le vent en poupe. En jetant un coup d'œil dans le rétroviseur, l'on s'aperçoit entre autres que, depuis l'an 2000, la fréquentation à bord des bus n'a cessé de progresser pour atteindre aujourd'hui plus de 97 millions de voyageurs supplémentaires transportés en 8 ans (+68%).



Cette augmentation significative de la clientèle vient influencer les recettes de manière positive. Ainsi, par rapport à l'année passée, les recettes de trafic augmentent en 2008 de 5,88% pour atteindre le montant global de 104,8 millions d'euros.



Ce résultat favorable s'explique tout particulièrement par une progression des recettes « abonnements » qui augmentent de 11,46% par rapport à 2007.

Cette hausse spectaculaire des abonnements n'est pas sans lien étroit avec les mesures tarifaires prises en août 2008 par la Région Wallonne et la Communauté française pour répondre au problème de la baisse du pouvoir d'achat des Wallons.

La décision d'étendre notamment la gratuité jusqu'à l'âge de 12 ans ou d'accorder une réduction de 50% aux étudiants de 12 à 24 ans a dopé le taux de fréquentation sans déforcer les recettes de trafic puisque ces réductions tarifaires ont été compensées financièrement par la Région Wallonne et la Communauté française.



Notons enfin que les titres de transport ont subi une légère hausse tarifaire au 1<sup>er</sup> février 2008 (+ 1,26%), soit une augmentation légèrement inférieure à l'évolution de l'indice des prix à la consommation au 30 juin 2007 par rapport à sa valeur au 30 juin 2006 (1,29%).

Par ailleurs, l'exercice comptable 2008 se clôture par un résultat positif, tant pour les comptes sociaux de la SRWT (+ 587.643,39€) que pour les comptes consolidés (+1.018.034,85€). Les détails vous sont présentés dans le rapport financier.

De plus, les sociétés du Groupe TEC ont, sur base des engagements et des objectifs contenus dans le Contrat de gestion, obtenu des primes d'intéressement.

Les montants alloués pour l'année 2007 et versés en 2008 se répartissent comme suit :

- SRWT : 75.072€
- TEC Brabant Wallon : 173.953€
- TEC Charleroi : 227.613€
- TEC Hainaut : 154.148€
- TEC Liège-Verviers : 174.433€
- TEC Namur-Luxembourg : 169.853€

Les montants alloués pour 2008 seront présentés dans la prochaine édition du rapport.

Enfin, comme décrit dans le rapport d'activité 2007, depuis 3 ans, employeurs et organisations syndicales ont convenu d'un principe ayant pour effet d'intéresser de manière égale chaque membre du personnel à l'évolution des recettes de trafic.

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

Les très bons résultats commerciaux enregistrés en 2007 et qui ne sont pas étrangers au professionnalisme du personnel du Groupe TEC ont entraîné le versement en 2008 d'une prime de 154,18€ bruts par agent.





**LE TEC, ÇA NOUS RAPPROCHE**

infotec.be  **TEC**



## RÉPONDRE AUX VRAIS BESOINS

Aujourd'hui, le transport en commun bénéficie d'une croissance soutenue. La demande des citoyens est palpable, les besoins sont réels. Le Groupe TEC se doit donc de capter ce nouvel engouement et de l'inscrire dans le temps. Amélioration et diversification de l'offre, renouvellement accéléré du matériel roulant et investissements dans des infrastructures favorables au transport en commun représentent les axes de travail prioritaires du Groupe TEC.



### EVOCATION EN 2008 :

## UN RÉSEAU EN CONSTANTE ÉVOLUTION

Créer, adapter, renforcer l'offre de transport. Tel est le rôle social de toute société de transport public. Le Groupe TEC passe donc régulièrement son réseau au peigne fin dans le but d'y apporter des améliorations.

### DE NOUVELLES DESSERTES

En 2008, de nouvelles dessertes significatives ont ainsi vu le jour.

Parmi celles-ci, citons :

- La création des lignes 709 « Verviers – Plénesses », 28 « Fléron – Sart Tilman », 747 « Born-Saint-Vith » au TEC Liège-Verviers;
- La ligne 25, c'est-à-dire le circuit urbain d'Arlon « Callemeyn-Hydrion » au TEC Namur-Luxembourg;
- Toujours au TEC Namur-Luxembourg, la ligne 98 reliant Barvaux-en-Condroz, Havelange, Marche et Hargimont.

### LE TEC... SE RAPPROCHE !

En 2008, le TEC s'est aussi... rapproché grâce aux bus locaux ou PROXIBUS. Leur rôle? Compléter l'offre actuelle des communes rurales et/ou géographiquement importantes dont certaines zones étaient jusqu'à présent moins desservies. Le service PROXIBUS est basé sur une collaboration entre le TEC et l'Administration communale : le TEC fournit un véhicule adapté aux besoins et l'Administration communale prend à sa charge le(s) conducteur(s).



De nombreuses communes ont saisi la balle au bond. Au TEC Brabant Wallon, un PROXIBUS a vu le jour à Rebecq, Perwez ou encore Braine-le-Château; au TEC Hainaut : à Chièvres et Bernissart; au TEC Namur-Luxembourg : à Manhay et Nassogne.

L'offre proposée par le PROXIBUS s'adapte précisément aux besoins de chaque commune, d'autres bus locaux devraient donc voir le jour dans les mois à venir.

#### AU-DELÀ DES FRONTIÈRES LINGUISTIQUES

Pour assurer plus d'échanges entre Wallonie et Flandres, notamment en matière d'emploi, plusieurs lignes interrégionales ont été créées en 2008 :

- Au TEC Brabant Wallon, la ligne 35 qui dessert plusieurs entités entre Jodoigne et Leuven et le nouveau Conforto Bis qui part de Louvain-la-Neuve pour rejoindre le zoning de Diegem et le zoning Brucargo de Zaventem en passant par Wavre, Woluwé et Diegem;
- Au TEC Hainaut, les lignes Herseaux – Courtrai, Blaton – Audenaerde et Ath – Audenaerde.

Ces lignes qui soutiennent la mobilité interrégionale possèdent de nombreux avantages : elles desservent des bassins d'emploi importants, elle sont rapides et confortables : quelques arrêts choisis avec pertinence permettent un temps de parcours raisonnable à bord, pour la plupart de ces lignes, d'un bus de type car.

#### LA FÊTE... SUR TOUTE LA LIGNE !

Faire la fête en toute sécurité ? C'est désormais possible avec... le TEC. En 2008, le Groupe TEC a lancé les Festibus : des bus qui relient en soirée différents lieux de fête et de loisirs. A ce jour, deux lignes ont vu le jour :

- Au TEC Namur-Luxembourg, le Festibus relie le Flagrant Délire à Suarlée à la Plage d'Amée à Jambes, via de nombreux lieux de sortie;
- Au TEC Brabant Wallon, le Festibus permet aux jeunes de la région de Waterloo et de Braine-l'Alleud de rejoindre le dancing B-Club en toute sécurité.



#### HEP TAXI !

A Namur, le TEC collabore depuis l'automne 2008 avec les sociétés de taxi namuroises pour offrir un service tout à fait original : le TaxiTEC.

Pour un coût de 2 €, le TaxiTEC permet aux clients du réseau bus, en possession d'un abonnement mensuel ou annuel en cours de validité et comprenant la zone urbaine de Namur, de rentrer chez eux en taxi entre 22h00 et 00h30 au départ de la gare de Namur.





## UN MATÉRIEL ROULANT DANS L'AIR DU TEMPS

Ce n'est pas un secret de polichinelle : les voyageurs sont de plus en plus nombreux à bord des bus. Pour accueillir au mieux ces nouveaux passagers et leur offrir un confort satisfaisant, le Groupe TEC s'emploie à renouveler, à augmenter et à moderniser sa flotte de véhicules. Trois mots balisent cette politique : confort, sécurité et réduction des polluants atmosphériques.



## UN RENOUELEMENT ACCÉLÉRÉ DU MATÉRIEL ROULANT

Le Groupe TEC a réceptionné en 2008 plus de 200 nouveaux véhicules pour un budget de plus de 40 millions d'euros. Il s'agit essentiellement de standards 3 portes (Irisbus Citélis), de standards 2 portes (Jonckheere Volvo), d'articulés 3 portes (Van Hool AG 300 New), d'articulés 4 portes (Van Hool AG 300 New), de midibus (Irisbus) et de bus locaux (Iveco). Ces bus ont été répartis dans les TEC en fonction de leurs besoins.

Le confort (places assises, vibrations, odeurs, bruits...), la sécurité tant des clients que des chauffeurs, l'accès des personnes à mobilité réduite et bien entendu le développement durable sont des critères déterminants qui ont guidé le choix des fournisseurs.

Les directives européennes relatives aux mesures à prendre contre la pollution atmosphérique par les émissions des véhicules à moteur limitent, par des seuils maximaux, les concentrations de certains polluants dans les gaz d'échappements. Ces seuils sont appelés « normes EURO ». Le Groupe TEC a pris l'habitude de précéder les dates d'application officielle de ces normes. Le niveau EURO 5, norme officielle la plus sévère, est atteint sur tous ces nouveaux véhicules. Et les prochaines livraisons seront toutes du niveau EURO 5 au minimum.

Le Groupe TEC ne compte pas s'arrêter en si bon chemin. 250 nouveaux véhicules, commandés en 2008 pour un montant de 63,6 millions d'euros, seront livrés dans les TEC en 2009.



En parallèle, parce que le TEC s'est engagé à réduire ses rejets polluants de manière drastique, le placement de filtres à particules sur les plus anciens bus a commencé. Fin 2009, au moins 258 véhicules seront équipés de ce dispositif qui permet de diminuer les rejets de particules de 90%.

#### IL Y A DE LA NOUVEAUTÉ DANS L'AIR

Les initiatives créatives et novatrices se bousculent. Pour limiter sa dépendance vis-à-vis des énergies fossiles non renouvelables et continuer à réduire son empreinte écologique, le TEC investit et travaille sur d'autres pistes, comme le bioéthanol. La technologie « diesel – éthanol », c'est-à-dire l'utilisation de bioéthanol dans un moteur à cycle diesel, présente en outre l'avantage de concilier un rendement de combustion élevé et un bilan de production favorable. Afin de vérifier le bien fondé de ces prévisions, 3 autobus circulant au bioéthanol seront mis en service en 2009. Un suivi d'une durée de trois ans sera mené afin d'évaluer le bilan écologique, la faisabilité technique, la consommation et les coûts d'utilisation.

Par ailleurs, un prototype de bus hybride a été commandé en 2008 par le Groupe TEC. Ce projet est le fruit de la collaboration entre Irisbus, la société liégeoise Green Propulsion et le TEC. Le bus hybride est un bus propulsé par plusieurs sources d'énergie : un moteur thermique classique (diesel dans ce cas-ci, essence ou gaz) est associé à un ou plusieurs moteurs électriques permettant de réduire de 25 % la consommation de carburant. La mise en service expérimentale de ce bus est prévue fin 2009 et les tests devraient durer un an.





## DES TRAVAUX D'INFRASTRUCTURE AMBITIEUX

Intégrer le transport en commun dans le paysage, faciliter son utilisation, parfaire le confort des voyageurs: tels sont les défis que le Groupe TEC relève jour après jour, pierre après pierre.

### AMÉLIORER LA VIE QUOTIDIENNE DE LA CLIENTÈLE

Plus de 14 millions d'euros (dont 5,8 millions de crédits intermodaux) ont été engagés en 2008 pour l'aménagement d'arrêts, de gares de correspondances, de sites propres et pour l'entretien des infrastructures.

Des arrêts ont été aménagés à Florennes, Somme-Leuze, Oreye, Halanzy, Jemappes, Limal ou encore Silly. Parce que la mobilité doit être l'affaire de tous, des arrêts accessibles aux personnes à mobilité réduite et permettant le chargement par un bus équipé d'une plate-forme d'accès pour personnes voiturées ont été édifiés à Mons (ligne 6), à Namur (lignes 5 et 27) et à Liège (ligne 48).

Des gares de correspondances ont également été aménagées. Les principales réalisations se situent à Jemeppe-sur-Meuse, Waterloo et Bastogne.

Pour améliorer la vitesse commerciale et/ou sécuriser les services offerts à la clientèle, des sites propres ont été aménagés ou réfectionnés à Liège, Chaudfontaine, Dinant, Tournai, Sambreville, Sombreffe ou encore Namur pour ne citer que quelques exemples.

### JOUR APRÈS JOUR, CHARLEROI BOUGE !

La mobilité et l'efficacité des transports en commun sont aujourd'hui plus que jamais des facteurs décisifs de développement des communautés urbaines. Les travaux d'extension du Métro Léger de Charleroi représentent à ce titre un défi important. Ce défi, le Groupe TEC a décidé de le relever.

Concrètement, ces travaux d'extension, d'un budget total de 100 millions d'euros, consistent en la prolongation de l'antenne de Gilly, la fermeture de la Boucle centrale et la création d'un axe tram en site propre vers Gosselies.

Ces travaux, qui permettront à Charleroi, première ville de Wallonie en termes d'habitants, de bénéficier d'un réseau de transport en commun ferré performant, ont débuté le 10 octobre 2008 par la réalisation d'un rond-point sur le quai de la Gare du Sud à hauteur du pont Olof Palme.





En cet automne 2008, les travaux ont été circonscrits à la rive droite de la Sambre. De nombreux chantiers seront ouverts dès le début 2009 sur les deux antennes et la Boucle centrale pour respecter le délai de mille jours calendrier imposé aux entrepreneurs. Ces travaux seront ainsi terminés fin 2011.

Pour que ces travaux puissent se dérouler dans les meilleures conditions possibles, à savoir un esprit de concertation étroite avec les riverains, des moyens importants ont été mis en œuvre pour la communication autour des travaux.

Une cellule de Communication spécifique, coordonnée par la Direction de la Communication de la SRWT et chapeautée par un Comité de Pilotage composé de la Région Wallonne, de la Ville de Charleroi, de la SRWT et du TEC Charleroi a été constituée en 2008 pour informer les citoyens, les entreprises, les commerçants, les diverses associations et institutions de l'évolution des travaux et des solutions provisoires de mobilité. Une ligne d'informations gratuite (0800 20 600) a été mise en place et un site internet charleroi-bouge.be a été créé. De plus, une newsletter est régulièrement adressée à plusieurs centaines de correspondants.





### DES PROJETS À LIÈGE, À MONS ET À NAMUR...

En 2007, le Gouvernement wallon a mandaté la SRWT pour la réalisation d'une étude visant à évaluer les coûts d'investissements et les coûts d'exploitation des différents modes de transport structurant par rapport aux réseaux d'autobus classiques actuels. Au centre de cette étude, l'analyse de deux cas concrets : la desserte du centre de Liège et l'agglomération montoise.

Basée sur une analyse de la demande actuelle et de son potentiel d'évolution au cours de la prochaine décennie, l'étude a clairement démontré l'utilité d'un mode de transport structurant dans l'agglomération liégeoise (de Herstal à Jemeppe).

Au mois de décembre, le Gouvernement a décidé de réserver un budget de 500 millions d'euros pour réaliser cet axe structurant à Liège.

Dans l'agglomération montoise, les comptages ont montré que le mode de transport structurant strict

n'était pas nécessaire mais que des aménagements (sites propres notamment) s'imposaient sur le boulevard de ceinture de Mons et sur la plupart des axes de pénétration vers la Ville. Un budget de 55 millions pour la réalisation de ces infrastructures mais également d'une nouvelle gare de bus intégrée à la nouvelle gare SNCB, a été réservé pour ce projet.

A Namur, plusieurs projets sont également dans les cartons : la création d'une nouvelle gare d'autobus à destination des lignes périurbaines sur le plateau de la gare, l'aménagement de plusieurs parkings Park & Ride ainsi que l'aménagement de sites propres et de bandes bus. Les budgets réservés sont de l'ordre de 50 millions d'euros.

Ces projets tant à Liège qu'à Mons et Namur, connaîtront de nombreux développements dans les années à venir.





### DES LIEUX DE TRAVAIL EN PLEINE (R)ÉVOLUTION

Si les passagers ne connaissent le Groupe TEC que par son parc de véhicules, les infrastructures sociales (dépôts, ateliers, centres d'entretien) constituent les points névralgiques de l'entreprise. D'où la nécessité de les adapter aux besoins actuels.

Le dépôt de Baulers (Nivelles), inauguré en 2008, en est un exemple concret. Ce projet, piloté par la SRWT, Maître d'ouvrage, dans lequel le Groupe TEC a investi plus de 8 millions d'euros, intègre de nombreuses innovations assez pointues, notamment en matière de développement durable. Ce dépôt qui permet de garer 115 bus et qui possède un centre d'entretien capable d'accueillir 11 bus simultanément, est construit sur le mode durable : systèmes d'éclairage et de chauffage automatisés, ventilation des bâtiments, énergie solaire ou encore récupération et recyclage des eaux et des huiles usées.

C'est cette même volonté qui guidera les différents projets en gestation dans les différents TEC: au TEC Hainaut, la construction de deux nouveaux dépôts, l'un à Houdeng, l'autre à Frameries débutera fin 2009, tout comme les travaux d'extension du parking du dépôt de Robermont au TEC Liège-Verviers.

Au TEC Namur-Luxembourg, la création d'un nouveau dépôt a débuté en 2008 à Menuchenet. Ce dépôt, qui sera dorénavant situé en dehors de la ville, remplacera celui de Bouillon.





## DU CÔTÉ DES AÉROPORTS WALLONS

Enfin, cette année encore, la SRWT a poursuivi l'exécution des contrats d'assistance technique que la SOWAER lui confie pour la gestion de ses travaux d'infrastructure aéroportuaire.

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

### Concernant l'aéroport de Liège-Bierset :

- Démarrage des travaux d'allongement de la piste principale de l'aéroport de Liège, ainsi que des ouvrages de génie civil (tunnel ferroviaire) et équipements spécifiques (balisage) ;
- Démarrage des travaux de démergement des eaux de l'aéroport vers la vallée de la Meuse par un collecteur de 5.000 mètres en fonçage puis en fouille ouverte;
- Démarrage des travaux d'installation du réseau hydrant (alimentation enterrée en kérosène de la zone fret Nord).



### Concernant l'aéroport de Charleroi-Gosselies :

- Dans le cadre du nouveau parc pétrolier: démarrage des travaux de construction de 3 nouvelles citernes de 600 m<sup>3</sup> de kérosène ainsi que des équipements et infrastructures y attendant et mise en service;
- Démarrage des travaux de construction du nouveau taxiway Nord et de ses installations annexes;
- Réalisation des travaux de balisage nécessaires à la certification de l'aéroport en opérations de catégorie III.

De plus, la SRWT a poursuivi en direct pour Liège Airport S.A., une mission de suivi de chantier pour la construction d'un nouveau hall de fret de 6.000 m<sup>2</sup> au nord de l'aéroport.



## DES FINANCEMENTS COMPÉTITIFS POUR CES INVESTISSEMENTS

Pour réaliser les différents investissements évoqués dans les pages précédentes de ce rapport, la SRWT met en place un plan de financement pointu.

Un programme d'investissements sur cinq ans a, pour rappel, été établi en 2007. Ce programme a été réactualisé et est aujourd'hui estimé à 362 millions d'euros.

Ces montants sont essentiellement dédiés à l'achat de matériel roulant (224 millions d'euros) et aux travaux d'extension du Métro Léger de Charleroi (100 millions d'euros). Le solde est consacré à l'aménagement de nouveaux dépôts (26 millions d'euros) et au développement du projet de plate-forme embarquée (12 millions d'euros).

Ce plan d'investissement engendre bien entendu des financements et des charges financières importantes.

Des solutions financières optimisées s'imposaient donc.

Parmi celles-ci, l'opération de « sale and lease back » de type crédit bail français couvrant les bus acquis en 2007 et 2008 conclue avec la Société Générale a permis de dégager une plus-value s'élevant à plus d'un 1,5 million d'euros sur les bus achetés en 2008.

Cette opération a été renouvelée en décembre 2008 pour couvrir les bus 2009. L'opération est particulièrement intéressante puisque le pourcentage de la plus-value s'élève à 3,46 %, ce qui représentera un gain de plus de 2,1 millions d'euros pour 2009. Ces bénéfices seront réinjectés dans les investissements d'exploitation du Groupe.

Concernant le financement des travaux d'extension du Métro Léger de Charleroi, la SRWT a conclu en 2008 trois nouveaux emprunts auprès de la Banque Européenne d'Investissement (BEI) pour un montant global de 41 millions d'euros.





# L'HUMAIN, CLÉ DE VOÛTE DE LA CULTURE D'ENTREPRISE

Depuis plusieurs années, le Groupe TEC fait de l'humain l'élément central de sa culture d'entreprise. En 2008, il n'aura pas relâché ses efforts en la matière. Motiver, encadrer, fédérer et surtout former ont plus que jamais été les maîtres-mots.

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

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

En 2007, le Groupe TEC lançait le Fonds de Formation: un Fonds destiné à augmenter le niveau de professionnalisme et de compétence de tous les collaborateurs du Groupe par la mise en place de formations spécifiques, comme par exemple, la gestion des conflits, la mécanique des nouveaux véhicules, la gestion d'équipes, la communication, la conduite économique ou encore l'image de marque de l'entreprise.



Un an plus tard, ce Fonds a pris une nouvelle dimension. Baptisée officiellement Académie de la Mobilité, cette cellule de formation a reçu une identité visuelle: un logo et une mascotte TECAP ont été créés, un site internet: [academiedelamobilité.be](http://academiedelamobilité.be) et des supports de communication ont vu le jour.

Une équipe de formation, composée de 45 formateurs, 6 examinateurs, 37 coachs et de tous les collaborateurs qui ne cessent d'alimenter les formations de leurs expériences respectives, a été constituée. Des locaux et salles de formation ont été installés et équipés dans les différents TEC.

L'Académie de la Mobilité a par ailleurs activement préparé l'introduction du CAP ou Certificat d'Aptitude Professionnelle, véritable révolution dans le monde du transport.

En effet, depuis le 10 septembre 2008, pour devenir conducteur, les candidats doivent obtenir un certificat d'aptitude professionnelle en plus du permis D. L'objectif du CAP est double: sécuriser les routes et professionnaliser le métier de conducteur. Les conducteurs en service seront formés tout au long de leur carrière afin de renouveler la validité de leur permis et maintenir leur niveau de qualification professionnelle. On parle dans ce cas-là de formation continue.

L'Académie de la Mobilité a donc adapté les outils et manuels de formation afin de préparer au mieux le personnel.

Nous l'avons dit, l'Académie de la Mobilité concerne l'ensemble des collaborateurs actifs au sein du Groupe: des formations pour le personnel technique ont été développées. Des formations à la gestion des groupes pour le personnel d'encadrement sont également prévues.

Parce que savoir, c'est pouvoir, le Groupe TEC entend bien persévérer dans cette voie dans les années à venir pour accroître encore le niveau, certes déjà très satisfaisant, de ses collaborateurs.

## D'AUTRES AVANCÉES EN MATIÈRE DE RESSOURCES HUMAINES

Le Groupe TEC, qui compte approximativement 120 métiers, est parfois confronté à des difficultés de recruter, le nombre de candidats pour certaines fonctions étant insuffisant par rapport au nombre de postes à pourvoir. Pour contrer cette situation et pour tout simplement faire connaître les nombreux métiers présents au sein du Groupe TEC, des JOB DAYS ont été organisés. La première édition s'est tenue en novembre 2008. Pour l'occasion, les différents TEC avaient ouvert les portes de leurs dépôts, ateliers et/ou sièges sociaux.

Ces JOB DAYS, qui étaient doublés d'une vaste campagne de communication, ont rencontré un vif succès. Plus de mille visiteurs sont venus découvrir l'univers du transport en commun et/ou déposer leur candidature.

Cette initiative sera reconduite en 2009.

Par ailleurs, la SRWT a continué d'avancer sur ses autres grands chantiers: le système de gestion par objectifs et d'évaluation individuelle couplée à un bonus salarial est en cours d'évaluation; le projet de classifications de fonctions en vue de construire un modèle couvrant l'ensemble des employés du Groupe TEC sera finalisé fin 2009.

**LE TALENT, ÇA NOUS RAPPROCHE**

Le Groupe TEC est au cœur de la Région wallonne. Le site de **MANISSEUR DE LA MOBILITÉ** attire et le succès. C'est la raison de proposer un service de transport en commun à l'heure TEC, présent désormais dans une partie de la province, à l'heure TEC.

**JOB DAYS**  
14 & 15 novembre

**LE GROUPE TEC ENGAGE**

**350 conducteurs, des mécaniciens et des électroniciens**

**Pour en savoir plus, venez aux JOB DAYS les vendredi 14 et samedi 15 novembre à 10 heures et 14 heures.**

<b>TEC Brabant Wallon :</b> dépôt de Chastre, Rue Gaston Dehaese 1	<b>TEC Liège-Wallons :</b> Centre de Louvain du TEC Liège-Wallons, Rue du Bassin 119, Grivegnée
<b>TEC Charleroi :</b> dépôt de Juvincel, Rue Dehaese 1	<b>TEC Namur-Luxembourgeois :</b> atelier d'Andenne, rue des Marais 118 et dépôt d'Orton, Rue des Genêts 1
<b>TEC Hainaut :</b> dépôt de Vieux, Avenue des Bassins 46	

Pour plus d'informations voir les JOBDAYS  
[infotec.be](http://infotec.be)

LE TEC, ÇA NOUS RAPPROCHE



# SÉCURITÉ, D'ABORD !

Cela pourrait être notre leitmotiv : sécurité, d'abord !

Depuis quelques années, la lutte contre l'agressivité à l'égard du TEC, de son personnel et de sa clientèle, est une préoccupation permanente du Groupe. Le succès du transport collectif est à ce prix. Pour attirer toujours davantage de monde à bord des bus et des trams, il faut d'abord y bannir des mots comme irrespect, agressivité ou violence. Et le Groupe TEC s'y emploie vigoureusement.

Au regard des statistiques, ces actions commencent à porter leurs fruits.

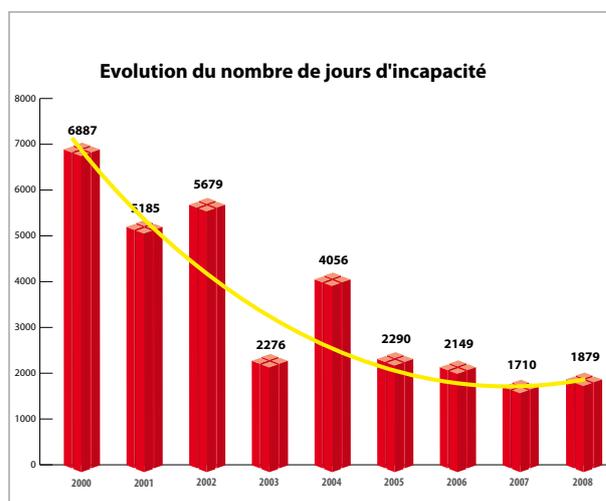
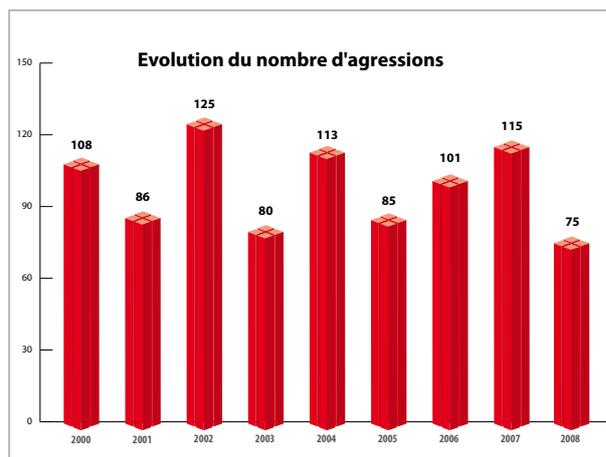
En 2008, les chiffres sont à la baisse. Le nombre d'incidents a diminué de 33 % par rapport à 2007 avec un total de 75 accidents sur l'année. Le nombre de jours d'incapacité liés à ces actes de violence est quant à lui à la hausse (+ 10%). Il faut néanmoins souligner que la durée totale des jours d'incapacité a été divisée par deux depuis 2004.

Par rapport à 2007, les accidents par million de voyageurs transportés ont diminué d'un tiers: une agression est recensée tous les 3 millions de voyageurs transportés. Les accidents par million de kilomètres parcourus ont diminué de 44 %.

Pour tenter de faire sourire encore ces statistiques et de réduire au maximum les expressions de violence, le Groupe TEC met en place des actions qui s'articulent autour de plusieurs axes.

## POLITIQUE DE FORMATION CONTINUE ET SUIVI DU PERSONNEL

A côté des formations qui seront dispensées dans le cadre de l'Académie de la Mobilité, deux formations



spécifiques ont été données en 2008 aux contrôleurs du TEC: la première concernait la gestion de l'agressivité, la seconde la protection de leur intégrité physique. Ces formations se sont tenues au Centre de Formation de la Police fédérale de Jumet. Des recyclages réguliers sont prévus pour maintenir le niveau de condition physique nécessaire ainsi que la maîtrise des gestes qu'il convient de poser en cas de situations difficiles.



## POLITIQUE DE PRÉVENTION

Comme le dit l'adage populaire, prévenir, c'est guérir. La sensibilisation et la prévention occupent donc une place de choix dans le plan d'actions du Groupe TEC.

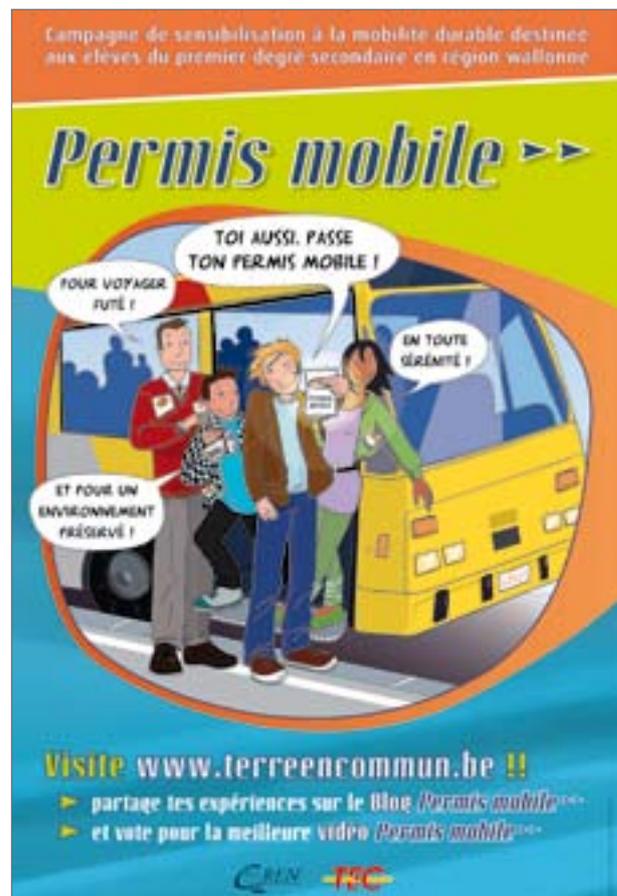
### • Campagne Civisme

La campagne Civisme, lancée en 2007 à l'attention des voyageurs et du personnel et destinée à rétablir un climat agréable à l'intérieur des bus et lieux de travail a continué de vivre en 2008. De nouveaux thèmes qui forment le comportement civique ont donc été diffusés dans les différents TEC.

### • Permis mobile

Dans la foulée de la campagne Civisme, une action de sensibilisation à destination du milieu scolaire a été conçue en collaboration avec COREN, asbl spécialisée dans l'éducation environnementale: la campagne Permis mobile. Cette dernière est née de la volonté d'améliorer la convivialité des déplacements en heures de pointe. Cette campagne destinée aux élèves du premier degré de l'enseignement secondaire s'est concrétisée par la mise en place de plusieurs animations proposées aux écoles durant lesquelles des conducteurs ou contrôleurs interviennent.

Les élèves sont conviés à passer le permis théorique puis à réaliser un itinéraire futé sur le réseau de bus pour obtenir leur Permis mobile. En le réussissant, ils rentrent dans le club des clients qui veulent agir pour rendre les déplacements en TEC toujours plus conviviaux.



La concrétisation sur le terrain de cette vaste campagne a commencé en janvier 2009.

### • « Le respect, ça se gagne »

Depuis le 1<sup>er</sup> novembre 2008, les amendes administratives sont d'application. Le TEC a désormais les moyens de sanctionner et de poursuivre les contrevenants. Avant tout dissuasives, elles doivent aider les contrôleurs et agents assermentés à faire respecter les règles élémentaires du savoir-voyager. Désormais, les comportements incivils et inciviques sont



sévèrement sanctionnés, car rappeler les règles de bon sens ne suffit malheureusement pas toujours.

Pour que ces nouvelles mesures soient comprises, il fallait les communiquer à la clientèle. Une campagne d'information a donc été développée pour l'informer au mieux (spots radio, coupons à gratter, dépliants, affiches et site internet).

## POLITIQUE DE PRÉVENTION TECHNIQUE ET SITUATIONNELLE

Le Groupe TEC a continué de travailler et de mettre en œuvre les mesures inscrites dans le cadre du plan SecuriTEC et notamment celles relatives à l'installation de caméras et de cabines fermées.

Aujourd'hui, 50% du parc est équipé de cabines fermées et 57% de caméras embarquées. A l'horizon 2012, le taux d'équipement devrait atteindre 99% en matière de cabines fermées pour les TEC qui ont retenu cette option et 91% en matière de caméras (tous les TEC).



# AGIR POUR LA PLANÈTE : NOTRE ENGAGEMENT

Et si on s'engageait pour l'avenir de la planète ? Pour le Groupe TEC, c'est un grand OUI.

Si le développement durable faisait déjà partie des préoccupations du Groupe, ne fût-ce que par la nature de son activité, les choses se sont accélérées en 2008. En faisant du développement durable un des objectifs de son plan d'entreprise, le TEC a démontré sa volonté de s'engager... durablement.



## UN PLAN D'ACTIONS

Pour proposer une mobilité qui, tout en contribuant au développement économique et social de la Wallonie, minimise ses impacts sur l'environnement, le Groupe TEC a décidé de planifier et d'implémenter à l'échelle de la Région un plan d'actions qui garantit le développement des transports en commun de façon durable, en se basant sur trois piliers :

- **le pilier économique**, qui traduit la recherche d'un objectif de croissance et d'efficacité économique ;
- **le pilier social** qui exprime le fait que le développement durable doit partir des besoins humains et donc répondre à un objectif d'équité sociale ;
- **le pilier environnemental** qui signifie que l'objectif de développement durable doit contribuer à préserver et améliorer la qualité de l'environnement.

En pratique, le Groupe TEC va donc :

- contribuer à augmenter la proportion de déplacements alternatifs à la voiture (pilier économique)
- améliorer le niveau de satisfaction et de bien-être de ses clients et de son personnel (pilier social)
- réduire sa consommation de ressources et sa production de déchets (pilier environnemental)

Pour atteindre ces objectifs, le Groupe TEC s'est donné les moyens de ses ambitions. Une cellule dédiée exclusivement au développement durable a vu le jour en 2008 à la SRWT. Cette cellule va mettre en œuvre, en étroite collaboration avec tous les acteurs internes et partenaires externes de l'entreprise, une méthodologie en 8 étapes. Celle-ci a débuté en 2008 par une phase de cadastre, soit un recensement de tout ce qui se fait au sein du Groupe. Cette phase se prolongera tout au long de l'année 2009.

Pour fédérer l'ensemble des acteurs concernés autour de ce projet, il fallait lui donner un nom qui porte en lui toutes les valeurs du développement durable. C'est **Terre En Commun** qui a été retenu.



## DES ACTIONS DE COMMUNICATION

Terre En Commun désigne également toute la démarche de communication liée au développement durable, que ce soit vers les clients ou vers le personnel.

En communiquant, le Groupe TEC veut éveiller les bons réflexes en la matière, apprendre à se déplacer intelligemment, ou bien tout simplement susciter l'imagination et le débat. C'est aussi cela son rôle.

*Terre En Commun.be*

Le Groupe a donc lancé en juin 2008 à l'attention de ses abonnés (et clients potentiels) un magazine et un site internet « [terreencommun.be](http://terreencommun.be) » axés sur la mobilité et l'énergie. Le magazine Terre En Commun, édité quatre fois par an par la SRWT, est distribué à tous les abonnés de 15 ans et plus et est accessible dans toutes les Maisons de la Mobilité TEC. Aujourd'hui imprimé sur papier recyclé, il devrait évoluer vers une version électronique dans les prochains mois. Soucieux de rendre nos discours et nos actes cohérents, un site internet ([terreencommun.be](http://terreencommun.be)) a été développé pour rendre le magazine accessible au plus grand nombre.

Un espace réservé au personnel du Groupe TEC a également été créé sur ce site.

Sur cet extranet, toutes les actions concrètes mises en place au sein du Groupe TEC et liées à la démarche sont présentées. Les membres du personnel ont aussi la possibilité de faire part de leurs commentaires et suggestions.

Enfin, tous les mois, une newsletter électronique leur est envoyée dans le but de les sensibiliser en permanence. Car, comme pour tous les projets de cette ampleur, la réussite dépend de la contribution, de l'implication et de la mobilisation de tous.



# LE TEC, MANAGER DE LA MOBILITÉ : UNE RÉALITÉ TANGIBLE

« Diversification » est un terme à la mode. Au TEC, il est désormais entré dans le vocabulaire courant. En tant que Manager de la Mobilité alternative à la voiture, le Groupe TEC se diversifie : outre son rôle de prestataire d'un service de transport (lire aussi pages 10 et 11), il propose désormais toute une palette de produits « Mobilité » complémentaires. Illustrations :

## UN BUS À LA PLACE D'UNE VOITURE

Depuis 2006, le Groupe TEC propose aux citoyens d'échanger la plaque d'immatriculation de leur voiture contre un abonnement de bus de 3 ans valable pour toute la famille. Cette opération a déjà rencontré un vif succès : depuis son lancement, 7.018 abonnements ont ainsi été délivrés à des personnes ayant renoncé à leur moyen de transport individuel au bénéfice du transport en commun.



## PARTAGER MA VOITURE

Le TEC est le partenaire de Cambio, un système de location de voitures partagées. Plus souple et moins cher que les systèmes de location traditionnels, Cambio est présent à Namur, Jambes, Mons, Ottignies, Louvain-la-Neuve et Liège. Les abonnés TEC y bénéficient d'un tarif préférentiel.

## A BICYCLETTE...

Dans le cadre de sa mission de Manager de la Mobilité, le Groupe TEC souhaite encourager l'utilisation du vélo. C'est l'objectif poursuivi en proposant aux communes qui le souhaitent d'installer à proximité des zones d'arrêt des dispositifs de parcage de vélos (U renversés, boxes, auvents...). De tels aménagements ont été réalisés en 2008 à Chaumont - Gistoux, Namur ...



Afin d'agrandir la zone de recrutement actuelle des adeptes de la combinaison vélo-bus, le Groupe TEC s'est également lancé dans le test d'un vélo pliable, dont il a l'exclusivité. Avant d'éventuellement envisager un programme de location ou de vente de ces vélos pliables auprès des clients, le Groupe TEC procède à une étude portant sur 50 abonnés et membres du personnel volontaires. Cette étude, lancée en novembre 2008, se clôturera en juin 2009.



### LES MAISONS DE LA MOBILITÉ INFORMENT

Le train, le taxi, le vélo, le co-voiturage... Autant de solutions qui offrent une mobilité alternative à la voiture particulière. Soucieux de la promouvoir, le Groupe TEC fournit une information complète sur tous ces modes de déplacements dans ses points de vente qui ont été rebaptisés en 2008 « Maisons de la Mobilité ». Un habillage spécifique, mettant en évidence la multimodalité, a été créé à cette occasion.



### UN CONCEPT QUI S’AFFICHE

Le « TEC, Manager de la Mobilité » s’affiche aussi sur le terrain à travers des actions de sensibilisation ou des campagnes de communication.

A l’occasion de la « Semaine de la Mobilité », organisée chaque année au mois de septembre, le TEC propose au grand public de tester ses services gratuitement pendant 8 jours en enlevant dans une des Maisons de la Mobilité la carte magnétique valant libre parcours sur le réseau des TEC. Les personnes qui souhaitent poursuivre leur expérience avec le TEC peuvent ensuite contracter un abonnement mensuel ou annuel et bénéficier, à l’achat, de réductions de, respectivement 25 et 10 % par rapport au prix plein.

Cette année, plus de 10.333 personnes ont bénéficié de la gratuité sur le réseau TEC durant cette semaine et 522 personnes ont souscrit un abonnement suite à cette action.

La campagne «Le TEC propose 1001 solutions de mobilité» visant à promouvoir l’échange de sa plaque d’immatriculation contre 3 ans de bus gratuit ou l’utilisation combinée du bus et du train s’est poursuivie en 2008. Elle a notamment été affichée en format géant aux entrées de Bruxelles (Reyers et Delta) pour rappeler aux automobilistes qu’il existe des solutions de mobilité alternatives pour se rendre à Bruxelles. Cette campagne a également fait l’objet d’une nouvelle déclinaison en 2008 avec la thématique: « Avec le TEC, je combine vélo et bus ».

Enfin, le Groupe TEC a continué de faire de son site internet infotec.be un mode de communication privilégié. Grâce à cet outil ultra-performant, l’internaute reçoit en quelques clics une réponse « transport en commun » adaptée à ses besoins de déplacement. Et le succès est au rendez-vous : près de 400.000 visites sont enregistrées tous les mois sur infotec.be, soit une moyenne de 12.000 visiteurs par jour.



## DES ACTIONS QUI NOUS RAPPROCHENT

Des actions de communication qui nous rapprochent... et qui portent petit à petit leurs fruits : voilà, images à l'appui, le bilan de cette année 2008. Retour sur certaines actions-clé :

2008 aura été marqué par l'intégration de la Cellule Développement durable au sein de la Direction de la Communication et par le lancement de la démarche Terre En Commun (lire aussi pages 27 et 28).

Par ailleurs, le Groupe TEC, particulièrement sensible au défi énergétique, a organisé la deuxième édition des



Carrefours de la Mobilité dans le cadre du Forum Energy Mons. Ces Carrefours, organisés sur la thématique du développement durable, ont permis de donner la parole à une série de spécialistes en la matière. Les exposés étaient visibles en direct sur le site [terreencommun.be](http://terreencommun.be) et les spectateurs pouvaient poser leurs questions aux orateurs via la mise en place d'un website. 350 spectateurs ont ainsi évité de se déplacer pour suivre les conférences. Du CO<sub>2</sub> en moins dans l'atmosphère, c'est toujours ça de gagné.



Parce que les actions de communication externes participent à la valorisation de l'image du Groupe, de nouvelles initiatives originales ont été conclues : dans le cadre de la vaste exposition C'est notre Terre, organisée à Tours et Taxi, le TEC a mis à disposition des vélos pliables qui, placés sur des rouleaux, ont permis aux visiteurs d'effectuer des kilomètres et de comparer de manière ludique les émissions en CO<sub>2</sub> des différents modes de transport.

Par ailleurs, le Groupe TEC aura occupé très largement la scène médiatique. Par l'organisation de conférences de presse, d'inaugurations ou par la rédaction de

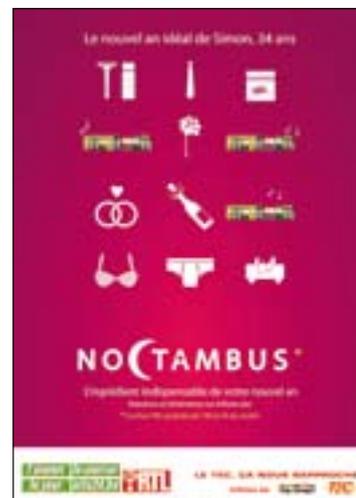


communiqués de presse sur les diverses actions et projets menés par la SRWT, le Groupe TEC entend informer les citoyens tout en redorant le blason d'une image parfois terni par les mouvements sociaux ou les problèmes d'insécurité.

Entre information et publicité, il n'y a qu'un pas que le Groupe TEC a franchi à de multiples reprises par la mise en place de vastes campagnes de communication, que ce soit dans la presse écrite, à la radio, à la télé, au cinéma ou via des panneaux publicitaires géants. Parmi celles-ci, citons la campagne signée « Le TEC propose 1001 solutions de mobilité », la campagne Civisme signée « Le respect, ca nous rapproche », Noctambus, celle relatives aux amendes administratives ou aux JOB DAYS TEC.

Comme chaque année, le Groupe TEC a reconduit ses partenariats historiques devenus au fil du temps des rendez-vous incontournables pour de nombreux citoyens wallons. Parmi ceux-ci, l'opération Noctambus qui a permis à plus de 50.000 personnes de passer un nouvel an idéal en toute sécurité, les Journées du

Patrimoine qui ont attiré plus de 10.000 passionnés de culture sur nos circuits, la Semaine de la Mobilité (lire aussi en page 30), le Rhéto Trophée, le Tour de la Région Wallonne ou encore le Beau Vélo de Ravel, cette grande fête du vélo durant laquelle le Groupe TEC dispense des conseils Mobilité au travers de capsules diffusées sur Vivacité.







## DES TECHNOLOGIES CONTEMPORAINES

Le Groupe TEC, pour proposer une offre de services performante, se doit de tenir compte de l'évolution toujours plus rapide des outils techniques et informatiques et de s'ancrer dans cette révolution technologique. Il s'y est employé en 2008.

En interne, deux applications spécifiques liées au système SAP ont été finalisées. La première concerne le développement d'une application spécifique de gestion administrative du transport scolaire. La seconde correspond au développement d'une application intégrée de vente d'abonnements et de gestion des clients qui permettra, à terme, de disposer d'une grande base de données consolidée pour l'ensemble du Groupe.

D'autre part, toujours dans SAP, les premiers prototypes de « cubes » ont été implémentés via l'outil « Business Intelligence Warehouse ». La mise en place de ce nouvel environnement va faciliter la mise à disposition d'outils de reporting. Le management pourra désormais obtenir aisément une vue d'ensemble sur l'énorme volume de données opérationnelles produites par l'ERP (Enterprise Resource Planning).

La SRWT, outre ses diverses missions d'appui aux entités du Groupe (support aux utilisateurs clé, maintenance évolutive des systèmes, support fonctionnel et technique, coordination des demandes de changements...) a également poursuivi les travaux de sécurisation des infrastructures informatiques en s'attachant notamment à renforcer progressivement le niveau de sécurité interne.

Enfin, dans le cadre du chantier particulièrement ambitieux et novateur de la plate-forme embarquée

(plate-forme installée dans chaque bus qui, pour rappel, servira de passerelle de communication avec le sol, d'interface unique entre les périphériques embarqués et qui hébergera diverses applications « métiers » comme la billettique, les référentiels de données...), 2008 a été le témoin d'avancées significatives. Le cahier des charges relatif à la fourniture et à l'installation des ordinateurs de bord dans tous les véhicules du Groupe TEC a été finalisé et le marché correspondant a été attribué à la société GTI Fabricom – Kontron. Au niveau des logiciels, l'application de pilotage des girouettes, le point de vente embarqué, le système de badges chauffeurs ainsi qu'une nouvelle génération d'outil de communication en temps réel avec le sol sont à présent en phase de test.

Cette nouvelle technologie devrait équiper l'ensemble du parc de véhicules aux alentours de la fin du mois de juin 2011.





## ATOUTS ET RISQUES PASSÉS AU CRIBLE

L'Audit interne a pour vocation d'assister le principal organe de gestion du Groupe, à savoir le Conseil d'Administration de la SRWT, 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. L'Audit interne pointe les risques inhérents à l'activité des six sociétés du Groupe, les étudie pour faire ensuite des recommandations qui pourraient réduire ou écarter ces risques. Ces conclusions constituent autant de défis à relever et tracent des actions privilégiées à engager.

En 2008, l'Audit interne a mené 24 missions en ce compris six missions initiées en 2007 et dix suivis des recommandations de missions exécutées en 2005, 2006 et 2007.

Les missions finalisées en 2008 portent notamment sur l'analyse du pointage dans les dépôts, l'analyse du processus des achats, l'adéquation entre les fonctions et les autorisations informatiques ou encore l'élaboration des politiques d'entreprise.

Réalisée sur base des principes de l'analyse SWOT, cette dernière mission d'assurance avait pour objectif d'identifier les forces et les faiblesses du Groupe TEC ainsi que leurs interactions avec les opportunités offertes par l'environnement externe mais également avec les menaces qu'il représente pour l'accomplissement de ses objectifs.

En conclusion de la mission, l'Audit interne a isolé trois risques principaux, respectivement de nature stratégique, opérationnelle et support. Ces risques sont liés à trois enjeux majeurs identifiés par l'ensemble des Directions générales et des Présidents des Conseils d'Administration, qui devront être pris en compte dans l'établissement de la future stratégie du groupe :

- stratégique : « libéralisation » du secteur du transport public de voyageurs par route ;
- opérationnel : adaptation de l'offre de transport à l'évolution du marché ;
- support : gestion des ressources humaines.

D'autres missions seront parachevées en 2009. Citons à titre d'exemples les missions sur la qualité du service à la clientèle, le management de la mobilité ou encore l'assistance et le conseil à la certification des centres d'examen et de formation mis en place dans le cadre du Certificat d'Aptitude Professionnelle (CAP).

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 2008 et a fixé ses objectifs pour 2009, et au terme de l'évaluation qu'il a réalisée, l'Institut des Auditeurs Internes (IIABEL) a certifié que les activités de l'Audit interne étaient conformes aux normes internationales pour la pratique professionnelle de l'Audit interne.

## PASSAGES DE TÉMOIN À LA TÊTE DU GROUPE TEC

Le 1<sup>er</sup> janvier 2009, Jean-Claude Phlypo a officiellement remis les clés du Groupe TEC à Jean-Marc Vandembroucke qui lui a succédé au poste d'Administrateur Général.

Après dix-huit années passées à la tête du Groupe TEC, Jean-Claude Phlypo a décidé de mettre un terme à sa belle et longue carrière pour profiter d'une retraite bien méritée.

Visionnaire, stratège, il laisse derrière lui, comme ce rapport en atteste, un Groupe en excellente santé, un outil de travail moderne, efficace et surtout performant.

La réussite du transport en commun wallon aujourd'hui est également la sienne. Qu'il soit ici une fois de plus remercié pour le travail accompli avec brio pendant toutes ces années.

Dans le même temps, Vincent Urbain, qui occupait la fonction de Directeur Général au TEC Hainaut, a rejoint la SRWT au titre d'Administrateur Général adjoint.

C'est Arthur Gosée qui l'a remplacé à la tête du TEC Hainaut. Grégory Demal a quant à lui intégré le TEC Hainaut en qualité de Directeur Général adjoint.

A la présidence du Conseil d'Administration de la SRWT, Luc Boverie a cédé son fauteuil à Carole Coune en février 2009, à l'occasion du renouvellement du Conseil d'Administration. Luc Boverie, qui a succédé à Robert Denison et à Jean-François Ramquet comme troisième Président de la SRWT à partir du 14 juin 2007, a assuré une présidence efficace et fructueuse. Qu'il soit lui aussi remercié pour son dévouement et son engagement au service du transport en commun wallon.



*Jean-Claude Phlypo*



*Jean-Marc Vandembroucke*



## CONCLUSIONS ET PERSPECTIVES

Les initiatives, actions et résultats évoqués dans les pages précédentes démontrent l'évolution plus que positive dans laquelle le Groupe TEC s'est inscrit. Celle-ci se traduit par un retour progressif de la population vers le transport en commun.

Ce regain d'intérêt pour les transports collectifs n'est pas sans lien étroit avec le contexte socio-économique actuel. La hausse du coût de la vie, la hausse des coûts énergétiques, la pollution croissante mais aussi l'amélioration constante des services offerts et la conscience écologique grandissante de la population sont autant de facteurs qui poussent les citoyens wallons à (re)trouver le chemin des transports en commun.

Le TEC en est le grand bénéficiaire. Il est devenu aujourd'hui un acteur incontournable de la mobilité en Région Wallonne.

Et, comme son rôle de Manager de la Mobilité l'exprime si bien, son champ d'actions ne devrait faire que s'étendre dans les années à venir.

Pour capitaliser sur cette croissance, le TEC va devoir **innover, inventer, s'adapter, s'engager** :

**Innover** en allant vers une différenciation toujours plus importante de l'offre de services (PROXIBUS, taxiTEC...) et en osant de nouveaux modes d'exploitation (tram, bus à carburants alternatifs...);

**Inventer** une autre façon de se déplacer en renforçant son offre de produits « Mobilité » complémentaires (vélo pliable, abonnements combinés, voitures partagées...);

**S'adapter** en ajustant son réseau et son matériel roulant à la demande et en augmentant ses capacités d'accueil aux heures de pointe ;

**S'engager** en faisant le pari d'un monde plus propre et plus respectueux de notre planète Terre.



# LE TEC EN CHIFFRES 2008

Rubriques	TEC Brabant Wallon	TEC Charleroi	TEC Hainaut	TEC Liège-Verviers	TEC Namur-Luxembourg	Total
<b>PERSONNEL (AU 31/12/08)</b>						
Ouvriers	276	886	588	1 512	670	3 939
Employés	70	168	162	273	165	962
<b>TOTAL</b>	<b>346</b>	<b>1 054</b>	<b>750</b>	<b>1 785</b>	<b>835</b>	<b>4 901*</b>

\* dont 124 employés et 7 ouvriers à la SRWT

<b>PARC (RÉGIE)</b>						
Autobus standard	123	283	202	538	308	1 454
Autobus articulés	10	5	36	79	17	147
Midibus et minibus	9	18	45	10	34	116
Motrices	0	44	0	0	0	44
<b>TOTAL</b>	<b>142</b>	<b>350</b>	<b>283</b>	<b>627</b>	<b>359</b>	<b>1 761</b>

<b>LOUEURS</b>						
Nombre de contrats	15	2	16	22	23	78
Nombre de véhicules						
Autobus standard	93	23	89	156	194	555
Autobus articulés	1	0	0	19	3	23
Midibus et minibus	0	0	0	2	20	22
<b>TOTAL</b>	<b>94</b>	<b>23</b>	<b>89</b>	<b>177</b>	<b>217</b>	<b>600</b>

<b>KILOMÉTRAGE</b>						
Régie	5 295 692	12 219 902	10 148 191	25 409 395	13 302 697	66 375 877
Loueurs	4 034 870	1 742 991	4 564 675	8 748 825	10 306 986	29 398 347
Transport scolaire	1 544 233	2 385 343	5 988 652	5 705 038	5 354 575	20 977 841
<b>TOTAL</b>	<b>10 874 795</b>	<b>16 348 236</b>	<b>20 701 518</b>	<b>39 863 258</b>	<b>28 964 258</b>	<b>116 752 065</b>

<b>INFRASTRUCTURE</b>						
Nombre de dépôts	3	4	7	8	24	46
Nombre d'ateliers	1	2	1	0	1	5
Nombre de centres d'entretien	2	3	4	3	5	17
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>11</b>	<b>30</b>	<b>68</b>

<b>DESSERTE</b>						
Aire desservie (en km <sup>2</sup> )	2 593	1 500	2 625	3 862	8 106	18 686
Nombre de communes	60	20	49	84	82	295
Population desservie	1 284 614	580 000	842 791	1 054 000	729 464	4 490 869
Nombre de lignes	79	75	112	212	232	710
Longueur (en km)	1 698	1 070	2 607	4 181	8 647	18 203
Nombre d'arrêts (1 sens)	1 697	3 680	3 049	4 855	6 116	19 397

<b>VOYAGEURS TRANSPORTÉS</b>						
En millions	19,5	29,1	33,4	120,6	39,4	242,1

<b>RECETTES DE TRAFIC</b>						
En milliers d'euros	10 072	14 927	16 419	42 725	20 635	104 777



## **RÉDACTION - COORDINATION GÉNÉRALE**

Direction de la Communication  
SRWT

## **CRÉDITS PHOTOGRAPHIQUES**

Collection SRWT

## **CONCEPTION, RÉALISATION ET PRODUCTION**

TAM TAM Graphics