



RAPPORT D'ACTIVITÉ

2009

LE TEC, ÇA NOUS RAPPROCHE

infotec.be



TEC

◀ SOMMAIRE

SRWT	2
Conseil d'Administration	
Commissaires aux Comptes	
Direction	
Le mot de la Présidente	5
Le cap se maintient	7
Toujours répondre aux besoins	10
Un réseau qui s'adapte	
Un matériel roulant rajeuni et modernisé	
Développement de propulsions alternatives	
D'ambitieux travaux d'infrastructure	
Des financements compétitifs pour ces investissements	18
L'humain toujours au centre des préoccupations	19
L'Académie de la Mobilité: le centre de formation pour tous	
En outre, les ressources humaines, c'est aussi...	
Sécurité toujours	23
Agir pour la planète : notre engagement	25
Le TEC, Manager de la Mobilité : une réalité de plus en plus tangible	26
L'étude de faisabilité pour la création d'un nouvel abonnement bus = vélo pliable	
Une clientèle globalement très satisfaite des services offerts par le TEC	
Des technologies de pointe qui nous rapprochent de demain	31
Des actions qui nous rapprochent	32
Gouvernance	36
Audit Interne	
Principaux dossiers traités par le Conseil d'Administration	
Rémunération des administrateurs	
Conclusions et perspectives	38
Le TEC en chiffres 2009	39



« CONSEIL D'ADMINISTRATION (AU 31 DÉCEMBRE 2009)

Présidente

Mme. Carole COUNE (8)

Vice-Président

Mr. Luc BOVERIE (15)

Membres

Mme Line GERBOVITS (14)

Mme Laurence GLAUTIER

Mr. Didier CASTAGNE (16)

Mr. Philippe CHARLIER (3)

Mr. Jean-Luc DALMEIREN (6)

Mr. Jean-François ENGEL (10)

Mr. Maxime FERON (7)

Mr. Serge HUBERT

Mr. Hubert LATOUR (11)

Mr. Michel LEBRUN (9)

Mr. Patrick MELIS (12)

Mr. Gérard MONSEUX

Mr. Olivier PICRON

Mr. Frédéric QUIBUS (4)

Mr. Francis STEIFER¹

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

Mr. Vincent URBAIN,
Administrateur Général adjoint (13)

Commissaires du Gouvernement

Mr. André WALGRAFFE

Mr. Francis MOSSAY (1)

Observateur

Mr. Yvon LOYAERTS (2)

1. A été remplacé par Laurent PIRNAY à partir du 18.07.2009



◀◀ COMMISSAIRES AUX COMPTES

RSM Interaudit

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

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

◀◀ DIRECTION

Administrateur Général

Mr. Jean-Marc VANDENBROUCKE

Administrateur Général adjoint

Mr. Vincent URBAIN

Direction Clients-Réseau-Mobilité

Mr. Michel FAVAY

Mr. Marc MASY

Direction des Finances

Mr. Jean-Pierre ISTACE

Direction du Service Informatique

Mr. Jean-Benoît PIROT

Direction des Services Techniques

Mr. Jean-Pierre PERWEZ

Direction des Services Généraux et Ressources Humaines

Mr. Philippe KEMPINAIRE

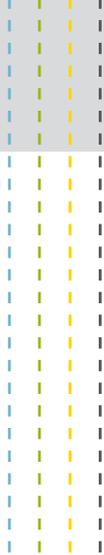
Direction de la Communication

Mr. Stéphane THIERY

Direction de l'Audit Interne

Mr. Benoît LALOUX





LE MOT DE LA PRÉSIDENTE

A l'heure de préfacer pour la première fois le rapport annuel de la SRWT, mes sentiments sont partagés entre satisfaction et préoccupation.

Satisfaction car, comme c'est le cas depuis le début des années 2000, 2009 a une nouvelle fois battu un record de fréquentation, et enregistré une progression importante des recettes de trafic.

Les Wallons font de plus en plus appel aux services du Groupe TEC ; cela fait notre fierté, et celle de tous les membres du personnel du Groupe TEC qui ne ménagent pas leurs efforts pour offrir chaque jour un service de qualité, dans des conditions de circulation pourtant de plus en plus difficiles.

Satisfaction encore car, de plus en plus, le Groupe TEC va au-delà de sa mission de base de transporteur public, et multiplie les initiatives et les partenariats pour s'ériger en véritable Manager de la Mobilité alternative en Région wallonne.

Intermodalité, meilleure intégration avec l'offre des autres sociétés de transport, vélo, voiture partagée, information globale et intégrée, ces concepts font aujourd'hui partie du quotidien du TEC, dont l'objectif n'est plus seulement d'exploiter des lignes d'autobus et de tram, mais de faciliter les déplacements des citoyens wallons autrement qu'avec le « tout à la voiture ».

Préoccupation aussi, cependant, car la crise qui frappe durement nos économies a des impacts significatifs sur l'état des finances publiques, et contraint l'ensemble des pouvoirs publics à des programmes permettant le retour à l'équilibre budgétaire.

C'est dans ce contexte que la Région wallonne a été amenée, en 2009, à revenir unilatéralement sur certains engagements financiers en faveur des sociétés du Groupe.

Si, jusqu'à présent, ces mesures n'ont pas conduit à des réductions de service, il n'en ira pas de même au cas où les réductions de subventions devraient se prolonger au cours des années à venir.

Ce serait d'autant plus paradoxal que, les chiffres le démontrent à suffisance, les Wallons, et la Wallonie, n'ont jamais eu besoin autant qu'aujourd'hui d'une offre de mobilité durable, accessible, performante et fiable.

Puisse cette préoccupation être rencontrée dans le cadre du prochain contrat de gestion qui sera au cœur des discussions au cours de cette année 2010 !

Carole COUNE

Présidente du Conseil d'administration



LE CAP SE MAINTIENT

2009 a largement confirmé la tendance de toutes les premières années de ce millénaire : tous les indicateurs du Groupe TEC sont à la hausse.

Comme les années antérieures, le nombre de voyageurs transportés a encore progressé, ce qui a pour conséquence directe que le montant des recettes de trafic est aussi à la hausse.

Que l'on en juge !

Les 5 sociétés du Groupe ont transporté plus de 262 millions de voyageurs en 2009, soit 20 millions de plus qu'un an plus tôt ; l'augmentation représente donc 8,24% de clients supplémentaires par rapport à 2008.

Si l'on se réfère à l'ensemble de la décennie, on s'aperçoit que, depuis 2000, la fréquentation des bus et trams du Groupe a progressé de 117,7 millions de personnes transportées, soit une hausse de 81,6%.

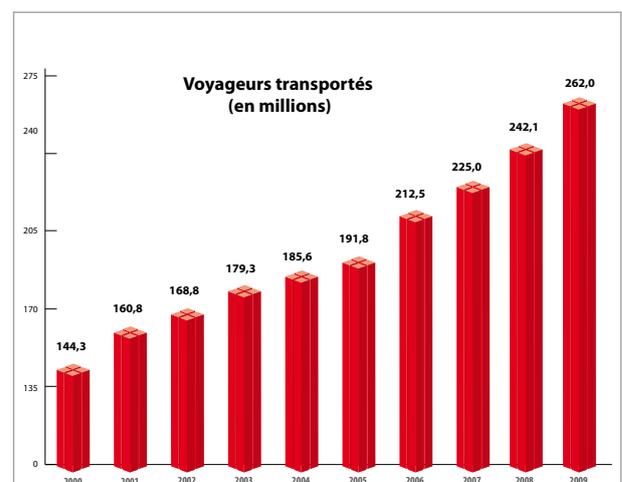
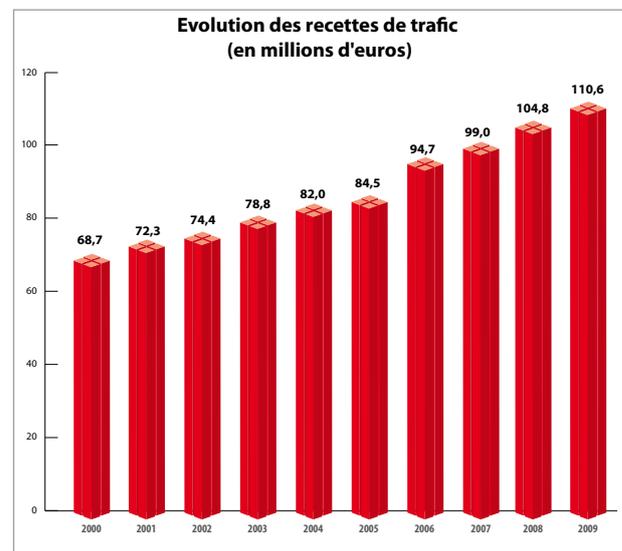
Les recettes engendrées par cette fréquentation suivent une courbe ascendante pour se fixer à 110,6 millions d'euros en augmentation de 5,57% par rapport à 2008.

Par rapport à 2000, les recettes ont augmenté de 60,9% en 10 ans.

La vente d'abonnements a particulièrement progressé puisque les recettes de ceux-ci sont en hausse de 17,21% par rapport à l'année précédente.

Signalons encore que la recette issue de la vente de billets et cartes est en diminution de 5,53% par rapport à 2008, ce qui n'est pas sans incidences d'une part sur

la fluidité de l'accès à nos véhicules puisque de plus en plus de clients disposent d'un abonnement et n'opèrent aucune transaction commerciale avec les conducteurs et d'autre part sur la somme d'argent détenue par ceux-ci.





Notons aussi que, pour ne pas affecter davantage les clients du Groupe TEC touchés par la crise économique dont les premiers effets se sont fait sentir en 2008, le Gouvernement wallon a décidé de surseoir à la hausse des tarifs prévue le 1er février 2009. Celle-ci aurait dû s'élever à 5,80% selon le mécanisme habituel. Le Gouvernement wallon a accordé au Groupe TEC une indemnité compensatoire correspondant à la recette non réalisée.

L'exercice comptable se termine par un résultat négatif, tant pour les comptes sociaux de la SRWT (1.106.890,22€) que pour les comptes consolidés (2.672.794,10€). Tous les détails de ceux-ci sont présentés dans le rapport financier.

Sur base des engagements et des objectifs contenus dans le contrat de gestion, les sociétés du Groupe TEC ont obtenu des primes d'intéressement.

Les montants alloués pour l'année 2008 et versés en 2009 se répartissent comme suit :

- SRWT : 54.000,00 euros
- TEC Brabant Wallon : 250.000,00 euros
- TEC Charleroi : 216.666,67 euros
- TEC Hainaut : 133.333,33 euros
- TEC Liège-Verviers : 150.000,00 euros
- TEC Namur-Luxembourg : 150.000,00 euros

Les montants alloués pour 2009 seront présentés dans le prochain rapport annuel.







TOUJOURS RÉPONDRE AUX BESOINS

La croissance soutenue de ces dernières années crée des besoins que le Groupe TEC s'attache à rencontrer en s'inscrivant dans la durée.

Après avoir amélioré et diversifié l'offre, il a fallu s'attacher à renforcer celle-ci là où la demande le requérait en augmentant le nombre de véhicules en ligne ou en mettant en exploitation des autobus articulés là où les bus standard rencontraient des problèmes de capacité.

Pour ce faire, le matériel roulant a été renouvelé et son potentiel augmenté, tandis que les infrastructures permettant un développement favorable au transport en commun ont été réalisées.

UN RÉSEAU QUI S'ADAPTE

Outre le renforcement de fréquences sur les lignes les plus fréquentées ou l'augmentation de la capacité des véhicules en proposant des bus articulés à la place des standards, le nombre de PROXIBUS proposés en complément du réseau classique a encore crû. C'est ainsi que les communes de Seraing, Malmedy, Beyne-Heusay, Braine-le-Château, Grez-Doiceau, Anhée, Beauraing, Couvin, Gesves, Durbuy et La Roche-en-Ardenne ont profité de l'opportunité de sceller une collaboration avec le TEC : celui-ci fournit un véhicule adapté aux besoins et l'Administration communale prend à sa charge le coût du(es) conducteur(s) et le carburant.

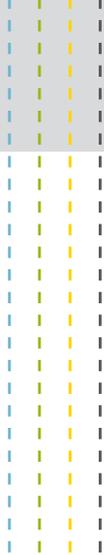
L'offre complémentaire de TaxiTEC s'est encore accrue puisqu'outre Namur où la plage horaire a été étendue jusqu'à 1 heure du matin, Nivelles propose désormais

une offre similaire. : pour un coût de 4 €, le TaxiTEC permet aux clients du réseau bus, en possession d'un abonnement annuel ou mensuel en cours de validité (mais aussi aux titulaires d'une carte 65+, d'un libre-parcours ou d'une carte blanche), de rentrer chez eux en taxi entre 21 heures et minuit trente.

Les lignes suivantes ont été créées dans le courant de l'année 2009 :

- La ligne 57 assurant la liaison entre le réseau ferré SNCB et l'espace aérien « Liège-Guillemins – Aéroport de Liège-Bierset » inaugurée le 29 mars ;
- Une ligne directe 109D instaurée entre Chimay et Charleroi ;
- La ligne 16 Glons/Kanne – Visé prolongée jusqu'à Tongres ;
- La navette dans le Parc d'activités économiques de Saintes mise en service le 2 mars ;
- Une ligne 31 entre Quiévrain et Dour depuis le mois de septembre ;
- Le 16 mars, nouvelle ligne 69 entre Ciney gare et l'IMP ;
- Le 4 mai, mise en service d'une ligne 63 entre Rochefort gare et Préhyr ;
- Le même jour, ligne express 82 entre Namur et Jodoigne.

Enfin, dans le cadre de la création du dépôt de Menuchenet (voir ci-dessous), l'ensemble du réseau de la vallée de la Semois a été restructuré en date du 1^{er} septembre.



UN MATÉRIEL ROULANT RAJEUNI ET MODERNISÉ

La fréquentation accrue des lignes de bus a eu comme conséquence (cfr le paragraphe précédent) de renforcer les fréquences et/ ou d'augmenter la capacité des véhicules.

Il est nécessaire de renouveler, d'augmenter et de moderniser la flotte de véhicules.

Le nombre total de véhicules en service est passé de 1.761 (dont 44 motrices) à 1.826 cette année. 203 autobus articulés (au lieu de 147) sont en exploitation, renforçant d'autant le nombre de places disponibles. L'âge moyen du parc de véhicules est passé à 7,9 ans au 31 décembre 2009.

En 2009, 247 bus ont été livrés :

- 102 bus standard 2 portes « low entry » de type Jonckheere Transit ;
- 69 bus articulés de type Evobus Citaro;
- 37 bus standard 2 portes « low floor » de type Evobus Citaro ;
- 31 bus urbains à 3 portes de type Iribus Citelis
- 3 bus standard 3 portes fonctionnant au bioéthanol de type Scania Omnicity ;
- 5 minibus locaux.

Les offres pour 321 nouveaux véhicules ont été reçues en 2009; les livraisons s'étaleront entre la fin 2010 et la mi 2012 :

- 217 bus standard à 3 portes ;
- 71 bus articulés ;
- 22 bus standard à 2 portes « low entry » ;
- 11 autocars.

Le budget total de ces commandes se monte à quelque 72,9 millions d'euros.

Enfin, comme annoncé dans le rapport 2008, le programme d'installation de filtres à particules sur les véhicules les plus anciens a débuté. Ce dispositif qui permet de diminuer les rejets de particules de 90%, a été installé sur 266 bus dans le courant de l'année 2009, ce qui porte le nombre total de bus équipés à 517, soit 30,5% du parc nécessaire.





DÉVELOPPEMENT DE PROPULSIONS ALTERNATIVES

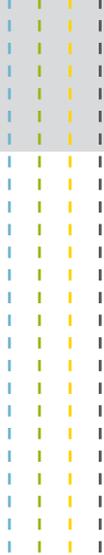
Les 2 initiatives annoncées dans le rapport 2008 ont progressé en 2009 :

- d'une part, les 3 autobus circulant au bioéthanol ont été mis en service en septembre sur le réseau urbain de Namur : un suivi sur 3 années sera effectué afin d'évaluer le bilan écologique, la

faisabilité technique, la consommation et les coûts d'utilisation ;

- d'autre part, les études et l'assemblage du bus hybride propulsé par un moteur thermique classique (diesel en l'occurrence) associé à plusieurs moteurs électriques, se sont achevés: les tests nécessaires avant la mise en exploitation auront lieu en 2010 à Liège, ils concerneront la mise au point, la fiabilisation et l'homologation du véhicule.





D'AMBITIEUX TRAVAUX D'INFRASTRUCTURE

Chaque jour, des milliers de personnes font confiance au TEC pour leurs déplacements. Ils sont en droit d'exiger confort et facilités d'accès. Aussi le Groupe TEC a-t-il continué son ambitieux programme d'investissements d'infrastructure.

LA VIE QUOTIDIENNE DE LA CLIENTÈLE

Près de 5 millions d'euros ont été investis en 2009 pour l'aménagement d'arrêts, de gares de correspondances et de sites propres.

Les principales réalisations concernent la réfection de la gare autobus de Charleroi et la création d'une nouvelle gare de correspondance du Berlaymont à Waterloo, d'un montant de plus de 660.000 euros, inaugurée le 13 mai. Il s'agit d'un bel exemple de sécurisation de la mobilité dans un environnement scolaire, en créant un vaste quai central pouvant être desservi par 9 autobus, accessible aux personnes à mobilité réduite, qui permet de limiter les traversées du site de circulation affecté aux bus et réduit ainsi le risque d'accidents. La circulation bus / voitures a été scindée et de nombreux trottoirs et traversées piétonnes ont été aménagés.

De nombreux arrêts ont été aménagés à Dottignies, Liège, Cuesmes, Gembloux, Herve, Houffalize, Nivelles et Soumagne. Les arrêts de la ligne 27 de Namur ont continué à être adaptés en faveur des personnes à mobilité réduite et quelques arrêts situés le long de lignes suburbaines dans des zones peu urbanisées ont été aménagés (pavés en béton, bordure en pierre,





poubelle et poteau d'arrêt) à Dour, Jurbise, Saint-Ghislain, Quévy, Honnelles et Sars-la-Bruyère.

De nombreux sites propres ou bandes bus ont été créés ou réfectionnés, principalement ceux susceptibles de créer des conflits avec d'autres usagers de la route, à Wavre, Ottignies, Charleroi, Comines-Warнетon, Tournai, La Louvière et Namur.

L'EXTENSION DU MÉTRO DE CHARLEROI

Les chantiers entamés en 2008 se sont poursuivis activement tout au long de l'année 2009. Ces travaux, d'un budget total de plus de 105 millions d'euros, consistent à fermer la boucle centrale entre les stations Parc et Gare du Sud, à prolonger l'antenne de Gilly jusqu'à Soleilmont où un espace multimodal sera créé et, enfin à créer un axe tram majoritairement en site propre jusqu'à Gosselies.



Des chantiers sont désormais ouverts sur les 3 axes de manière à respecter le délai de 1.000 jours calendrier imposé aux entrepreneurs pour la clôture des travaux.

La cellule permanente de communication, coordonnée par la Direction de la Communication de la SRWT et chapeauté par un Comité de Pilotage composé de la Région wallonne, de la Ville de Charleroi, de la SRWT et du TEC Charleroi, installée au cœur des chantiers en 2008 a accompagné ceux-ci tout au long de l'année: réunions avec les autorités de la Ville, avec les riverains, avec les commerçants, avec les établissements scolaires, réunions de chantier, diffusion d'un journal d'informations à grande échelle, de leaflets, de newsletters, mise à jour du site charleroi-bouge.be, réponses aux multiples questions posées au n° vert 0800.20.600 spécialement dédié à cet effet...

LA STRUCTURATION DU TRANSPORT DANS LES PRINCIPALES VILLES WALLONNES

Les travaux d'extension du Métro de Charleroi créeront, fin 2011 lorsqu'ils seront terminés, la structure du transport en commun carolorégien autour de laquelle le futur réseau de bus s'articulera.

D'autres villes, où la fréquentation des autobus est en constante augmentation, ont besoin de voir leur réseau être réorganisé autour d'un transport structurant.

C'est notamment le cas à Liège où le projet d'une première ligne de tram reliant Herstal à Jemeppe (dont le budget est estimé à 500 millions d'euros) a été présenté le 10 février 2009 aux forces vives de l'agglomération liégeoise.



Au départ du constat posé par le Plan Urbain de Mobilité (étude stratégique à l'échelle de l'agglomération liégeoise, relative à la mobilité et au développement territorial) qui démontre clairement que, sans une planification globale, il y aura asphyxie des déplacements dans l'agglomération à l'horizon 2025, il est apparu que le tram devait être le moteur d'un plan global, intégré et phasé pour la mobilité dans l'agglomération liégeoise.

Le choix, en première phase, de réaliser une ligne de tram dans la vallée de la Meuse entre la gare multimodale de Jemeppe et le site de Basse Campagne à Herstal, s'impose car la fréquentation actuelle de cet axe dans sa portion centrale (40.000 voyageurs par jour) nécessite de passer du bus au tram.

Cette ligne permet en outre de relier des pôles majeurs comme la gare TGV des Guillemins ou la Place Saint-Lambert, véritable nœud du réseau actuel.

Une ligne de tram doit aussi s'intégrer dans les tissus urbains de manière harmonieuse et augmenter leur attractivité socio-économique : la ligne Herstal-Jemeppe permettra des développements et des rénovations urbaines dans les quartiers concernés des 4 communes traversées (Jemeppe, Sclessin, Val Benoît, Coronmeuse, le cœur de Herstal).

La première phase devrait faire l'objet d'un PPP (Partenariat Public Privé) dont le montage a été confié à la SRWT. Quant à la deuxième phase, elle fait l'objet d'une étude centrée sur les décisions à envisager en matière d'aménagement du territoire en fonction des différents scénarios envisagés. La conduite de cette

étude a été confiée conjointement au GRE (Groupe de Redéploiement Economique de Liège) et à la SRWT.

Les autres dossiers initiés en 2008 à Mons (aménagement des boulevards de ceinture et sur la plupart des axes de pénétration) et Namur (aménagement de plusieurs parkings Park & Ride, de sites propres et de bandes bus) se sont poursuivis, de même que l'étude de faisabilité de l'installation d'une gare d'autobus sur la dalle de la gare de Namur





DES LIEUX DE TRAVAIL ADAPTÉS AU CONFORT DE CEUX QUI Y TRAVAILLENT

Tout comme la clientèle, le personnel, fort de quelques 5.060 personnes, toujours plus nombreux, a le droit d'attendre des installations confortables et modernes.

Après avoir, en 2008, inauguré un grand dépôt à Baulers, dont les voiries d'accès ont été réalisées en 2009, un dépôt rural a été créé à Menuchenet, remplaçant les anciens dépôts de Bouillon et d'Alle-sur-Semois.

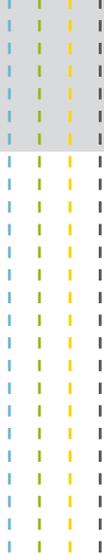
Ce projet d'une valeur de près de 2 millions d'euros, comprend :

- des plates-formes de manœuvre et de stockage pour 17 bus (extensible à 30) ;

- un bus – wash et une station – service ;
- un bâtiment comprenant :
 - une partie pour le personnel de conduite, abritant une salle de repos de 12 places, des vestiaires et une kitchenette ;
 - une partie technique comprenant un local électrique, un local chaufferie, un local aux huiles, un local de rangement du matériel de nettoyage et les stocks de consommables ;
- un parking pour les voitures du personnel d'une capacité de 25 places extensible à 50 ;
- une gare de correspondance comprenant 4 quais ;
- des voiries d'accès.

Comme mentionné ci-dessus, l'inauguration de ce dépôt le 31 août a été l'occasion de restructurer complètement le réseau d'autobus de la vallée de la Semois.





LES AÉROPORTS WALLONS

Cette année encore, la SRWT a poursuivi l'exécution des contrats d'assistance technique que lui confie la SOWAER 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 leur terme.

Concernant l'aéroport de Liège-Bierset :

- suivi d'études et de conception pour la réalisation d'un nouveau bâtiment de bureaux de 1.200 m² dans la zone Cargo Nord ;
- poursuite des travaux d'allongement de la piste principale, ainsi que des ouvrages de génie civil (tunnel ferroviaire) et équipements spécifiques (balisage) y relatifs ;

- fin 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 ;
- poursuite de la mission de chantier pour la construction du nouveau hall de fret de 6.000 m² au nord de l'aéroport, ce chantier a été réceptionné en 2009 ;
- poursuite des travaux d'installation du réseau hydrant (alimentation enterrée en kérosène de la zone fret Nord).

Concernant l'aéroport de Charleroi-Gosselies :

- poursuite des travaux de construction du nouveau taxiway Nord et ses installations annexes ;
- fin des travaux de balisage nécessaires à la certification de l'aéroport en opérations de catégorie III ;
- réalisation de travaux importants concernant la réfection du balisage du taxiway Sud.





DES FINANCEMENTS COMPÉTITIFS POUR CES INVESTISSEMENTS

En tant que gestionnaire du financement des investissements d'exploitation du Groupe TEC, la SRWT a mis en place les opérations suivantes :

- Les différents autofinancements au sein des TEC ont été regroupés afin d'en faciliter la gestion ; ceux-ci se présentent de la façon suivante :

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

- Un emprunt consenti par le Fonds Mutuel Wallon à la SRWT a été reconduit pour le montant de 1.250.000 euros ;

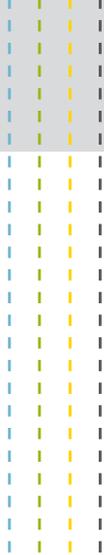
- Un emprunt d'investissement externe a également été conclu en décembre 2009 pour un montant de 24.000.000 euros.

Par ailleurs, l'opération de « sale and lease back » de type crédit bail français conclue en 2007 et renouvelée en 2008 a permis de dégager une plus-value s'élevant à 1.895.050,51 euros sur les autobus achetés en 2009. Il est prévu de réitérer cette opération en 2010 pour les nouvelles commandes d'autobus.

Ces montants seront réinvestis dans les investissements d'exploitation du Groupe TEC.

En vue de financer les travaux d'extension du Métro Léger de Charleroi, la SRWT a conclu en 2009 un nouvel emprunt de 7.000.000 euros auprès de la BEI (Banque Européenne d'Investissement).





L'HUMAIN TOUJOURS AU CENTRE DES PRÉOCCUPATIONS

En 2009, l'humain a continué à être au centre des préoccupations dans la culture d'entreprise du Groupe TEC

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



Plus que jamais, l'année écoulée aura été celle des maîtres-mots : encadrer, motiver, fédérer et surtout former.

2009, pour l'Académie de la Mobilité, c'est :

- 33.908 heures de formation dispensées ;
- 4.302 personnes concernées par une activité de formation « sur mesure » ;
- une vingtaine de salles de formation équipées ;
- des formations pour 120 métiers au sein du Groupe TEC.
- 280 conducteurs formés au permis D et au CAP ;
- une trentaine de formateurs ou intervenants dans la formation des conducteurs ;
- 25 formateurs externes pour le projet Cap'Sécurité ;
- 7 examinateurs ;
- 16 modules de formations théoriques initiales pour les candidats conducteurs ;
- 9 modules agréés de formation continue pour les conducteurs en activité ;
- 7 modules de formation pour les autres membres du personnel.

Les principales formations ont concerné la connaissance des nouveaux bus AG 300 et Citelis pour les agents techniques, la gestion de projets ou la loi sur les marchés publics pour les employés et les cadres.

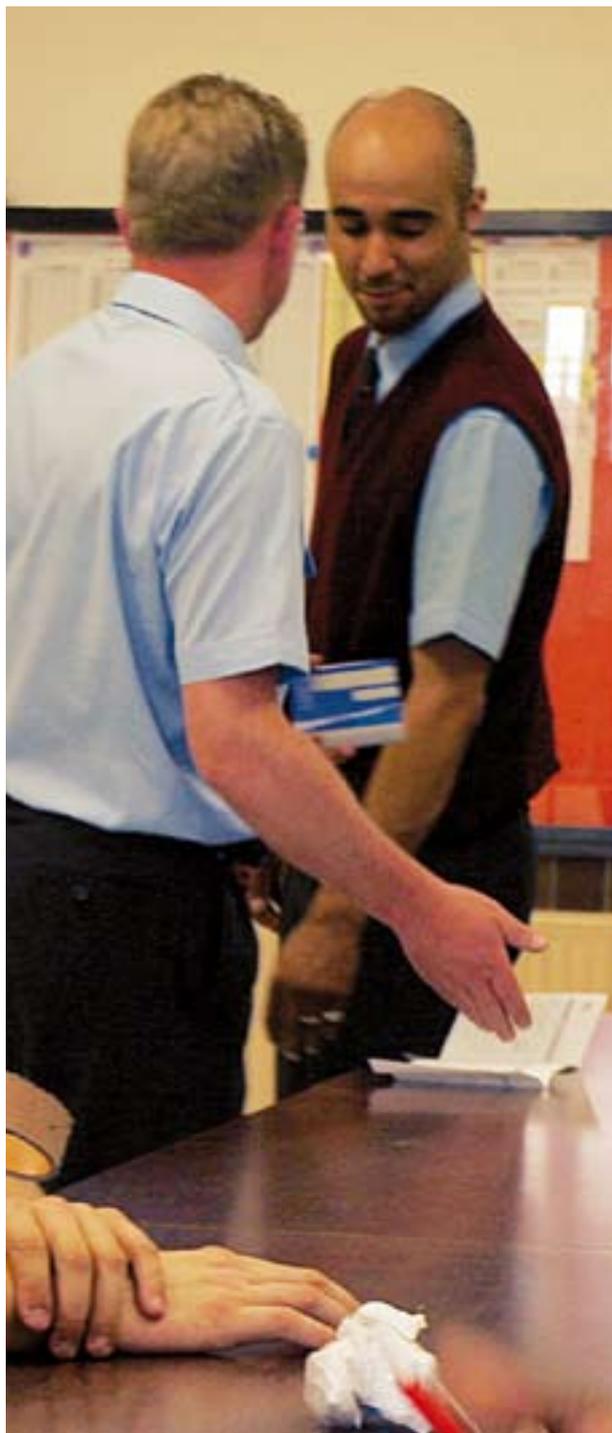
Une campagne baptisée Cap'Sécurité a été conçue pour soutenir l'important programme de formation destiné aux conducteurs et aux contrôleurs et axé sur la communication, la gestion du stress et la gestion des situations conflictuelles. Cette formation se déroule sur trois journées.

L'activité de l'Académie de la Mobilité ne se mesure pas qu'en chiffres, mais aussi en termes de satisfaction ; c'est ainsi que les participants ont attribué une note moyenne de 8,66 sur 10 pour les formations techniques et 8,38 sur 10 pour Cap'Sécurité.

En collaboration étroite avec les autres opérateurs du transport en commun secondaire en Belgique, l'Académie de la Mobilité a coordonné le concours du « Meilleur Conducteur de Bus » au sein du Groupe TEC.

Ce concours a eu lieu en marge du Salon Européen de l'Autobus « Busworld » en octobre à Courtrai. Un collègue de De Lijn a remporté le titre suprême et Pascal Furnémont du dépôt de Rocourt (Liège) a été désigné meilleur conducteur du Groupe TEC.

Ce concours avait pour objectif de mettre en avant les différents aspects de la profession : attitude commerciale, orientation service, aptitudes à la conduite, dextérité, connaissance du code de la route, savoir technique...



EN OUTRE, LES RESSOURCES HUMAINES, C'EST AUSSI...

L'AMÉLIORATION DU DIALOGUE SOCIAL (AMéDIS)

Depuis 2006, les partenaires sociaux du Groupe TEC se sont attelés à un projet ambitieux avec pour objectif la modernisation du dialogue social institutionnel. Ce projet, baptisé «AMéDIS» (pour «amélioration du dialogue social»), s'articule sur une série de chantiers qui se fondent sur la normalisation des relations collectives de travail, sur une meilleure communication entre partenaires sociaux, et sur un référentiel de valeurs basé sur le respect mutuel.

Durant toute l'année 2009, les discussions se sont poursuivies dans un climat constructif, et ont amené des progrès significatifs permettant d'escompter l'aboutissement de ce projet à relativement court terme.

Dans ce cadre, les partenaires sociaux ont notamment décidé de la mise en place d'un Comité d'Entreprise Groupe. Cette nouvelle structure paritaire représente un étage intermédiaire dans le système de concertation sociale du secteur. Elle a pour vocation d'aborder un large éventail de thèmes socio-économiques propres au Groupe TEC, que ce soit sous l'angle d'une meilleure information de la délégation syndicale, ou sous celui de la préparation d'accords sociaux à conclure au sein de la Sous-commission paritaire. Les premières réunions du CEG ont eu lieu dès le début de l'année 2010.

LA CLASSIFICATION DE FONCTIONS

Une grande réflexion, encadrée par un bureau



spécialisé en ressources humaines et en consultance en organisation, a été entamée pour remédier au système barémique des employés et des cadres, hérité du passé, fondé sur la notion de grade et devenu obsolète et pour optimiser la gestion des compétences et des carrières.

Cette réflexion a débouché sur un projet de classification de fonctions et de salaires avec le système de rémunération. Ce projet, ambitieux, vise à construire une véritable politique de gestion des ressources humaines qui amène davantage d'équité à l'intérieur et entre les sociétés du Groupe TEC, qui offre une perspective de carrière au personnel et qui favorise la mobilité interne, que ce soit au sein d'un département, entre départements ou entre sociétés.

Un site web classificationdesfonctions.be accessible via le numéro de matricule des personnes concernées (les

cadres, les employés et les brigadiers) et un courrier adressé au domicile privé ont donné, en fin d'année 2009, une première information sur l'état d'avancement du projet.

Les discussions avec les organisations syndicales, entamées à l'automne, devraient se conclure dans le courant de l'année 2010.

LA CRÉATION DE TEC PENSION OFF

Les pensions complémentaires dans le Groupe TEC ont été adaptées aux nouvelles législations en 2009, tant en ce qui concerne les règles de calcul que les organismes débiteurs des revenus.

Ces législations visent à réglementer davantage les différents régimes de pensions complémentaires et ont été adoptées et appliquées progressivement aux secteurs privé puis public.





L'ensemble des changements a été opéré en concertation avec les organisations syndicales et avec l'aide d'un consultant actuariaire.

Afin de se conformer à la loi sur les pensions complémentaires, la SRWT a entrepris une réécriture complète du règlement de pensions complémentaires.

Par ailleurs, la loi sur les Institutions de Retraite Professionnelle (IRP) oblige notamment les entreprises publiques à organiser le financement de leurs engagements de pension par le biais de structures externes appropriées.

Dans ces conditions, après avis de la Commission Bancaire Financière et des Assurances (CBFA), le Groupe TEC a décidé de constituer une IRP pour gérer les régimes de type « prestation définie » ou « droits acquis », la partie « contribution définie » restant en assurance de groupe.

Cette IRP a pris, comme la loi le prévoit, la forme juridique d'un « Organisme de Financement de Pensions » dénommé TEC Pension OFF.

L'ORGANISATION DES 2^E JOB DAYS

Après le succès rencontré en 2008 par les premiers JOB DAYS, l'initiative a été reconduite en mai 2009 selon la même formule. Une importante campagne de communication a soutenu ce projet et plus de 700 personnes se sont présentées les 15 et 16 mai dans les installations de Mons, Jumet, Baulers, Andenne, Arlon et Grivegnée pour déposer leur curriculum vitae et recevoir des informations sur un des 120 métiers proposés par le Groupe TEC.

LE TOURNAGE DE MINI CAPSULES SUR LES MÉTIERS DU TEC

En juin et en décembre ont été tournées une vingtaine de capsules d'à peu près une minute et demie chacune, destinées à être diffusées à partir de 2010 sur les télévisions communautaires. Ces capsules présentent 19 des 120 métiers exercés dans le Groupe, du conducteur à l'architecte ou de la comptable au carrossier. Les membres du personnel retenus ont joué leur propre rôle.



L'ANTICIPATION DU RISQUE DE PANDÉMIE DE LA GRIPPE A/H1N1

Dès que le risque de pandémie a été reconnu par l'Organisation Mondiale de la Santé et relayé par les autorités belges via la cellule interministérielle Influenza en juillet, un groupe de travail s'est réuni à l'initiative de la SRWT pour envisager les conséquences des différents scénarii sur l'activité du Groupe. Les différents responsables des Ressources Humaines et de l'Exploitation ont ainsi décidé des mesures à prendre si 30% du personnel devait s'absenter pour cause de grippe et même si ce nombre devait monter à 50%.

SÉCURITÉ TOUJOURS

Le rapport d'activités 2008 indiquait que les actions entreprises par le groupe TEC en matière de sécurité, de respect ou tout simplement de civisme, commençaient à porter leurs fruits puisque les statistiques étaient en diminution.

Cette tendance baissière s'est confirmée en 2009, puisque le nombre d'événements ayant donné lieu à une incapacité de travail a encore diminué de quelque 15%, avec un total de 64 accidents pour les 12 derniers mois. Il faut toutefois déplorer que le nombre de jours d'incapacité de travail liés à ces actes de violence a augmenté pour se fixer à 2.607 jours, en progression de 39% par rapport à l'année précédente..

Un autre chiffre intéressant à relever est le nombre d'actes attentant à la sécurité établi par million de voyageurs transportés: il était de un pour 2 millions de voyageurs transportés en 2007, un pour 3 millions en 2008 et un pour 4 millions en 2009. Le risque est donc 2 fois moins élevé qu'il y a 2 ans.

Les accidents par million de kilomètres parcourus, qui avaient déjà diminué de 44% entre 2007 et 2008, ont encore chuté de 14% en 2009.

Ces chiffres ne relèvent pas du hasard. Le Groupe TEC a mis en effet en place toute une série d'actions qui s'articulent autour de plusieurs axes.

FORMATION CONTINUE ET COLLABORATIONS DIVERSES

Dans le cadre de son programme annuel, l'Académie de la Mobilité a dispensé la formation Cap'Sécurité à 3.763 conducteurs en 2009.

Le Conseil de Coordination de la Sécurité installé en avril 2009 a parfaitement rempli son rôle. Les collaborations avec la Police (opérations FIPA, LIFA, personnel de la Police fédérale détaché sur les réseaux...) ont fortement progressé en 2009 et la Justice est conscientisée à la problématique « sécurité » du secteur du transport en commun.





Les recherches universitaires commanditées par le SPF Intérieur ont été suivies en vue de représenter le groupe TEC et tirer les enseignements utiles pour imaginer d'autres actions de prévention au bénéfice du transport en commun.

Enfin, en avril, la SRWT a adhéré à la plate-forme des sociétés de transport en commun, qui s'est donnée pour mission d'être l'interlocuteur du SPF Intérieur, de la Police et de la Justice, mais aussi d'être un lieu d'échanges des bonnes pratiques et le lieu idéal pour mettre en place les indispensables collaborations entre les entreprises du secteur du transport en commun.

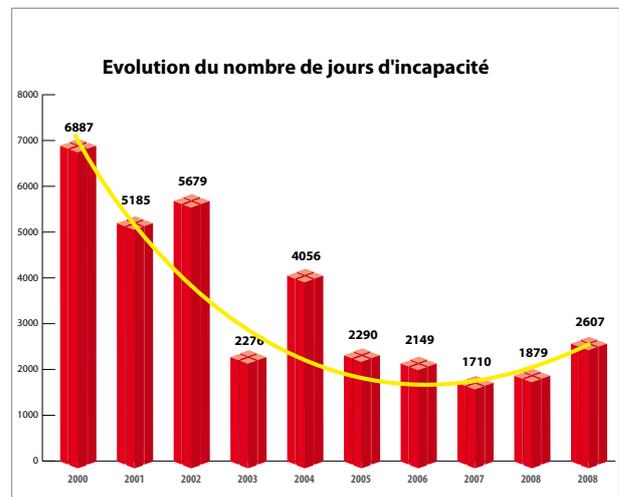
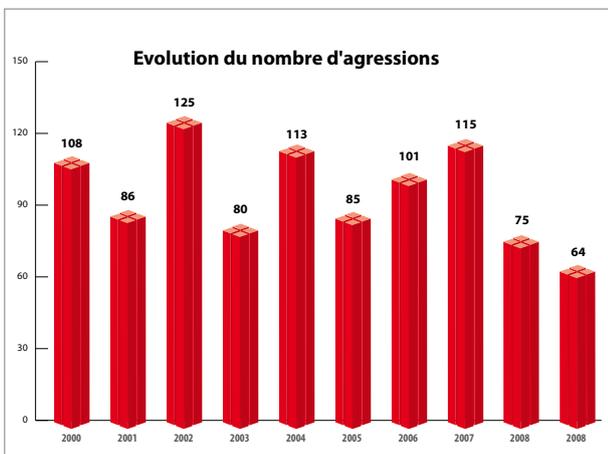
POLITIQUE DE PRÉVENTION

La sensibilisation et la prévention ont continué à occuper une place de choix dans le plan d'actions du Groupe TEC.

La Campagne Civisme, lancée en 2007 à l'attention de la clientèle et du personnel, s'est enrichie de 4 nouveaux thèmes axés sur le volume d'écoute de la musique, l'utilisation bruyante des GSM, les bousculades à l'arrêt de bus et la propreté à l'intérieur des véhicules.

La Campagne Permis Mobile conçue en collaboration avec l'ASBL COREN spécialisée dans l'éducation environnementale a démarré en janvier 2009 : 2.000 élèves lors de la fin de l'année scolaire 2008-2009 et 5.000 lors de l'année académique 2009-2010 tous issus du 1^{er} degré de l'enseignement secondaire, ont été conviés à passer le permis théorique puis à réaliser un itinéraire futé sur le réseau de bus pour obtenir leur permis mobile. Ces séances sont animées par des collaborateurs de COREN et des conducteurs et contrôleurs du Groupe TEC.

Par ailleurs, la sécurisation des véhicules du Groupe TEC prévue dans le plan SECURITEC s'est poursuivie en installant des équipements de vidéo-surveillance sur 189 bus, ce qui porte à 1.171 le nombre de véhicules équipés. Le but reste toujours d'atteindre un taux d'équipement de 92% en 2011.



AGIR POUR LA PLANÈTE : NOTRE ENGAGEMENT

L'engagement pour l'avenir de la planète et le credo fort que le Groupe TEC avait marqué en 2008 pour le développement durable, a été plus que confirmé ; il s'est même renforcé.

La cellule dédiée au développement durable s'est enrichie d'un collaborateur en 2009, ce qui lui a permis de mettre en place une méthodologie qui s'articule sur un cadastre interne et un cadastre externe, soit un recensement de tout ce qui se fait. Ceux-ci ont débouché sur la mise en évidence de deux indicateurs (la consommation de CO₂ et la notion de population bien desservie par le réseau actuel).

Cinq actions à entreprendre ont été jugées prioritaires. Ces actions peuvent engendrer des améliorations simultanées sur les plans humain, économique et environnemental. Car la grande nouveauté du développement durable est d'avoir introduit cette troisième dimension dans la réflexion : le Groupe TEC, en tant que prestataire d'un service public, veille depuis longtemps déjà à l'équilibre entre piliers économique et social mais l'aspect environnemental n'était pas formellement pris en compte.

La formation à l'éco-conduite est un excellent exemple d'action ayant un impact positif sur les trois domaines ; c'est l'une des mesures prioritaires qui permettra notamment de réduire nos émissions de CO₂.

Le renouvellement progressif du parc de véhicules joue lui aussi un rôle important. Dans le Groupe TEC, les véhicules achetés respectent les normes les plus sévères en matière de pollution, ce qui a déjà permis en 10 ans de diviser par 2 la quantité de polluants locaux (particules et gaz nocifs) émis par le parc de véhicules. Par ailleurs, si des efforts en matière d'économie

d'énergie sont appliqués dans tous les bâtiments (ateliers, dépôts, bureaux...), l'avantage concurrentiel sur le plan environnemental peut encore être amélioré tout en réduisant les dépenses.

Parallèlement, un vaste programme de dépollution des sols a été entrepris.

Enfin, la création d'un SIG (Système d'Informations Géographiques) et une analyse rigoureuse de l'offre de services permettront d'évaluer le niveau de desserte actuel de la population desservie par le réseau du Groupe TEC.

Toute cette démarche connue sous le vocable « Terre En Commun » s'accompagne d'une communication vers les clients et le personnel via des newsletters, un magazine et un site web terreencommun.be.

Comme annoncé, le magazine papier a évolué vers une version électronique envoyée à plus de 50.000 adresses.





LE TEC, MANAGER DE LA MOBILITÉ : UNE RÉALITÉ DE PLUS EN PLUS TANGIBLE

Etre le Manager de la Mobilité alternative à la voiture particulière implique de prendre des initiatives susceptibles de convaincre de plus en plus de citoyens de délaisser au moins partiellement l'utilisation de la voiture particulière.

Certaines initiatives ont continué à se développer en 2009 :

- **Échanger sa plaque de voiture contre un abonnement TEC**

Depuis 2006, 9.098 plaques d'immatriculation ont été rentrées par des personnes souhaitant obtenir en échange un abonnement gratuit de 3 ans au TEC ; dans 1.006 cas, la famille a obtenu un abonnement gratuit pour chaque membre parce qu'elle ne disposait plus d'aucune voiture dans le ménage ; 10.404 personnes voyagent ainsi gratuitement.

- **Utiliser une voiture partagée et un abonnement TEC**

Partenaire de Cambio depuis plusieurs années, le Groupe TEC a pris une participation de 25% dans le capital de la filiale wallonne Optimobil pour renforcer la collaboration qui permet aux abonnés TEC de bénéficier de tarifs préférentiels chez Cambio et vice-versa ; des stations Cambio sont disponibles à Arlon, Ciney, Jambes, Liège, Mons, Namur et Ottignies/Louvain-La-Neuve.

- **Faire du covoiturage et utiliser le bus**

En collaboration avec Taxistop, une formation a été donnée au personnel d'accueil des Maisons de la Mobilité ; par ailleurs, le représentant Taxistop promeut systématiquement l'usage combiné de la voiture partagée et du transport en commun (dont

les axes forts ont été intégrés dans le logiciel Taxistop) lors de ses visites aux entreprises.

- **Se déplacer à vélo**

Combiner vélo et bus, c'est possible de plusieurs manières. Tout d'abord, en s'informant : 12 brochures distinctes réalisées en collaboration avec ProVelo et contenant des informations pratiques sur le vélo sont disponibles dans les Maisons des cyclistes et dans les Maisons de la Mobilité TEC. Ensuite, en emportant son vélo pliable dans le bus : l'étude entamée en 2008 s'est poursuivie et ses résultats sont détaillés ci-dessous.

- **Combiner les modes de déplacement**

Le TEC, partenaire institutionnel, et le monde associatif (Cambio, Taxistop, ProVelo déjà cités ci-dessus mais aussi l'ASBL Plain-pied qui promeut la marche à pied) ont constitué une plate-forme des mobilités douces avec l'objectif, d'une part, de sensibiliser les Wallons à l'existence de mobilités alternatives à la voiture individuelle et, d'autre part, de créer des lieux d'intermodalité. Au départ d'un lieu public, la plate-forme élabore les modifications de l'environnement et de l'infrastructure souhaitables pour offrir aux habitants de meilleures conditions d'usage des modes de déplacements alternatifs à la voiture individuelle. Elle s'associe ensuite aux acteurs institutionnels pour concrétiser ses propositions.





L'ÉTUDE DE FAISABILITÉ POUR LA CRÉATION D'UN NOUVEL ABONNEMENT BUS + VÉLO PLIABLE

2009 aura particulièrement été marquée par la suite et la fin de l'étude de faisabilité de la création d'un abonnement bus + vélo pliable, dont le lancement aura lieu au printemps 2010.

L'étude de faisabilité organisée de novembre 2008 à mai 2009 auprès d'une cinquantaine de testeurs (membres du personnel et clients) a démontré que près de 70% d'entre eux étaient globalement satisfaits du test et que 92% avaient économisé du temps.

Ensuite, une vaste enquête marketing a été envoyée en septembre 2009 à 40.000 personnes (48% utilisateurs du TEC, 52% non-utilisateurs). 2.484 personnes ont répondu au questionnaire comprenant plus de 70 questions. L'analyse de ces résultats a abouti à la décision de

proposer dès le printemps 2010 un abonnement annuel dénommé CycloTEC. En sus du prix de l'abonnement annuel, le client payera un forfait de 180 euros incluant la location, la maintenance et l'assurance d'un vélo pliable spécialement adapté à la combinaison transport en commun - vélo.

Entre-temps, consécutivement aux remarques faites par les différents testeurs, le vélo a évolué pour proposer un produit encore plus attractif aux personnes intéressées. La SRWT a racheté pour l'ensemble de l'Europe, les droits d'exploitation de ce vélo en combinaison avec le transport en commun et elle a confié à C-TEC l'achat des vélos, leur distribution et leur maintenance en collaboration avec des points relais CycloTec répartis dans toute la Wallonie.

La création de ce nouvel abonnement a nécessité de très nombreuses adaptations internes, qu'elles soient comptables, financières ou informatiques.





UNE CLIENTÈLE GLOBALEMENT TRÈS SATISFAITE DES SERVICES OFFERTS PAR LE TEC

Fin 2008, une vaste enquête a été menée, comme en 2006, auprès des abonnés et des clients acheteurs de cartes et de billets.

Les résultats de cette enquête ont été rendus publics en 2009.

SATISFACTION GLOBALE

Elle est stable par rapport à 2006 : 80% contre 79% deux ans plus tôt.

Par TEC, la situation est la suivante :

- TEC Brabant Wallon : 83% (81% en 2006)
- TEC Charleroi : 79% (81%)
- TEC Hainaut : 78% (inchangé)
- TEC Liège-Verviers : 80% (78%)
- TEC Namur-Luxembourg : 83% (84%)

La satisfaction est logiquement meilleure chez les clients détenteurs d'une carte ou d'un billet, puisqu'ils voyagent plus souvent aux heures de moindre affluence.

Les 3 améliorations à apporter au produit TEC, les plus souvent citées par le public sondé sont, en cumulant les 1^{er} et 2^e choix :

1. le confort des autobus et des arrêts, cité par 44% des clients ;
2. l'offre de transport citée par 40% des sondés ;
3. la sécurité dans les véhicules et aux arrêts, pour 37% des gens.

Il faut remarquer qu'en 2006, une amélioration de la

sécurité avait été souhaitée par 43% des clients et avait été citée en 2^e position avant l'offre de transport.

DES POINTS FORTS...

Les clients du TEC sont de plus en plus fidèles : 90% d'entre eux déclarent qu'ils continueront à utiliser le TEC dans le futur et 92% recommandent le TEC à leur entourage.

L'aspect robuste du matériel roulant satisfait 85% des répondants.

La proximité des arrêts de départ (85%), d'arrivée (87%) et leur facilité d'accès (90%) donnent très largement satisfaction.

Les titres de transport sont faciles à acquérir (89%) et l'information sur ceux-ci est largement satisfaisante (82%).

DES POINTS FAIBLES...

Tout d'abord le confort, les clients le critiquent que ce soit dans le bus ou à l'arrêt : le nombre de places assises aux heures de pointe (18% de satisfaction), le confort des arrêts (39%), la propreté des arrêts (49%). Dans les abris pour voyageurs, le confort (47%), la propreté (43%) et l'état général de l'abri (42%) sont mis en cause.

Ensuite l'offre de transport pose quelques soucis aux clients : la fréquence de passage (57%) est surtout relevée par les abonnés ; les heures de passage sont épinglées les samedis (49%) et dimanches (32%) ; les temps d'attente en cas de correspondance avec un autre bus (57%) ou avec un train (52%) donnent peu de satisfaction.



Autre point mentionné : l'information fournie en cas de perturbation. Les clients s'estiment peu satisfaits de l'information qu'ils reçoivent lorsque leur trajet est dévié : l'information immédiate, sur place aux arrêts et dans les bus ne recueille que 36% de clients satisfaits, l'information ultérieure fournie sur cette perturbation 38% et l'assistance du conducteur lors de la perturbation 55%. Il faut toutefois mettre en évidence que ces taux de satisfaction sont en

progression puisqu'en 2006, ils étaient respectivement de 31%, 29% et 51%.

Les clients sont peu satisfaits de la façon dont le TEC prend en compte leur plainte ou leur suggestion (54%), ils ne sont satisfaits qu'à 57% de la qualité des réponses qui leur sont fournies, alors qu'ils étaient 62% en 2006 et le délai de réponse n'en satisfait que 55%.





DES TECHNOLOGIES DE POINTE QUI NOUS RAPPROCHENT DE DEMAIN

Le Groupe TEC, pour continuer à proposer des services performants, se doit d'emboîter le pas à l'évolution toujours plus rapide des outils techniques et informatiques.

Il s'y est employé en 2009, notamment en interne en mettant en place, au sein du système SAP, une nouvelle application intégrée de vente d'abonnements et de gestion des clients, qui permettra à terme de disposer d'une base de données consolidée.

Le projet particulièrement ambitieux et novateur de plate-forme embarquée, décrit dans le rapport d'activités 2008, a été intégré au back-office : poses et déposes automatiques des ordinateurs de bord, synchronisation des inventaires PM et AA, gestion des girouettes via un programme spécifique unique, intégration des données de vente et d'oblitération, gestion des paramètres tarifaires à destination de la personne qui embarque...

Au niveau de la plate-forme proprement dite, les spécifications détaillées du matériel ont été arrêtées début juin, les premiers pré-prototypes ont été livrés début septembre et les premiers équipements de pré-série ont été installés sur les véhicules fin décembre.

Il est à présent possible pour ces véhicules de piloter à partir d'une interface homme machine unique (un écran tactile) le point de vente, les girouettes, et de communiquer en temps réel avec le sol (échanges de données via le réseau GPRS/3G, appels de détresse, communication en phonie, suivi de la position des véhicules).

Les conducteurs disposent par ailleurs d'un nouveau système d'identification via cartes à puces sans contact. Toutes les données collectées pendant le

service (ventes, oblitérations, tarifs, diagnostics...) sont rapatriées vers le back-office via WIFI lorsque le véhicule arrive au dépôt.

Ces nouveaux équipements devraient équiper l'ensemble de la flotte, loueurs compris, pour la mi 2011.

En ce qui concerne le WIFI proprement dit, fin 2009 a été attribué le marché d'équipement de 300 points d'accès WIFI dans tous les dépôts (régie et loueurs) du Groupe, utilisant les derniers mécanismes de sécurisation disponibles. Ces dépôts seront ensuite connectés au back-office. L'installation s'étalera sur une période d'un an.

Ces 2 projets sont un préalable à la future télébilletique, dont les options de base commerciales et d'exploitation ont été approuvées en 2009. Un chef de projet a été engagé pour mener ce dossier à bien, rappelons que cette télébilletique a pour but de simplifier et de faciliter l'accessibilité au TEC et être interopérable avec les autres opérateurs de transport public belges (SNCB, STIB et De Lijn). L'objectif est de mettre en place un ticket sans contact compatible avec le système que chaque société met en place.

Ces 2 projets précités permettront également le développement de nouvelles applications telles que la généralisation d'un Système d'Aide à l'Exploitation et à l'Information des Voyageurs (SAEIV) ou la collecte systématique d'informations de base comme les temps de parcours.



DES ACTIONS QUI NOUS RAPPROCHENT

En images, voici le bilan de l'année 2009 en mettant en évidence certaines actions importantes : les 2 actions phare ont été d'une part le lancement de TECxto et, d'autre part, la captation de la 2^e émission TV de la RTBF « Planète Nature », intitulée « Bye bye pétrole ? ».



Jean-Pascal van Ypersele, Philippe Soreil et Laurent Minguet lors de l'enregistrement de Planète Nature

TECxto est une réponse à la relative insatisfaction de la clientèle (cfr pages précédentes) et Planète Nature consacre la volonté du Groupe TEC de s'engager fermement et définitivement dans le développement durable.

De quoi s'agit ?

TECxto, tout d'abord, a vu le jour le 23 octobre. C'est un nouveau système d'informations à la clientèle par SMS. Ce service consiste à informer les clients des perturbations sur les lignes.

TECxto Forfait permet de s'abonner via le 9222 pour recevoir pendant un an toutes les informations concernant la ou les ligne(s) régulièrement empruntée(s). TECxto Forfait coûte 0,30 € par an.

TECxto Express fournit, en composant le 2442,

l'information ponctuelle sur une ligne. TECxto Express coûte 0,15 € par SMS envoyé.

Planète Nature ensuite, a été diffusée le 19 avril sur la

**Perturbations?
Maintenant,
il y a mieux pour
en savoir plus.**

TECxto, le service info
sur les perturbations via GSM.

TECXTO
SERVICE INFO PAR SMS
LE TEC. CA NOUS RAPPROCHE

PLUS D'INFOS ? RENDEZ-VOUS SUR INFOTEC.BE OU DANS VOTRE MAISON DE LA MOBILITÉ.

Une RTBF après avoir été enregistrée le 2 avril au dépôt de Nivelles-Baulers. L'énergie étant le thème de cette émission, le choix d'un nouveau bâtiment répondant à des exigences environnementales très strictes s'imposait. C'est pourquoi la RTBF a jeté son dévolu sur le dépôt TEC de Baulers qui intègre de nombreuses innovations en matière de développement durable, que ce soit au niveau des systèmes d'éclairage et de chauffage, de la ventilation des bâtiments, de l'énergie solaire ou encore de la récupération et du recyclage des eaux usées.



Mobilys – Rail meets Road : au centre, Jean-Marc Vandenbroucke, Administrateur Général de la SRWT

Un autre engagement important pour le futur de la planète a été pris par le Groupe TEC en collaboration avec les Gouvernements, le Groupe SNCB, les autres sociétés régionales de transport public (STIB et DE LIJN), le secteur de l'industrie automobile et la Fédération des Entreprises de Belgique. Les 10 et 11 mars 2009 à l'occasion de « Mobilys – Rail meets Road », tous ces partenaires ont publié un mémorandum «Greening Transport» dans lequel chacun a mis sur papier ses engagements en vue d'aboutir à des changements concrets.

Les 3 sociétés régionales de transport public se sont ainsi engagées à :

- Améliorer la coordination entre elles ;
- Intégrer l'éco-conduite dans la formation de tous les conducteurs ;
- Rechercher des alternatives et diversifier les sources d'énergie ;
- Adapter l'offre de transport dans le but de répondre au mieux à la demande ;
- Modifier l'image du transport public en promouvant, par exemple, le civisme, l'éthique et le respect de l'environnement au travers des comportements.

hop & shop 12-12-2009
journée

Le 12 décembre, laissez-vous emporter en commun!

Pour €3 seulement, circulez à volonté sur les réseaux bus, trams et métro pendant toute la journée. Et pour €10, circulez sur tout le réseau train en plus. Dans toute la Belgique! Pour plus d'infos et le grand concours hop&shop, consultez www.hopeshop.be.

Une initiative du Secrétaire d'Etat à la Mobilité

Logos: STIB, SNCB, TEC.be, FEDIS, unizo, UCM

Editeur responsable: Carole Coninx, Rue du Progrès 65, 1200 Bruxelles

Les 3 sociétés régionales de transport en commun et la SNCB ont également contribué le 12 décembre à la première journée Hop & Shop, qui consistait à promouvoir les transports en commun en offrant des tarifs réduits permettant une circulation illimitée sur les différents réseaux intérieurs pendant toute la journée. Le secteur de la distribution et les fédérations de commerçants (Fedis, UCM, Unizo) sont également partenaires de cette nouvelle version de la journée Train-Tram-Bus.



Le nouvel an idéal de Tom et Amanda, 20 ans

Si tu es prête... *Allez, à nous !*

Ca te plaît ? *Mmmh, c'est trop bon !*

Hey, plein de bonnes choses ! *Chez toi ou chez moi ?*

Je crois rêver ! *Ah, heureuse ?*

NOCTAMBUS
L'ingrédient indispensable de votre nouvel an
Horaires et itinéraires sur infotec.be
* Les bus TEC gratuits de 19h à 7h du matin

actu24.be **LE TEC, CA NOUS RAPPROCHE**
infotec.be

“AVEC LE TEC, JE SYMPATHISE”

**Combinez covoiturage et bus.
Retrouvez vos covoitureurs
à l'extérieur du centre-ville
grâce au TEC.**

Surfez sur infotec.be
Le TEC propose 1001 solutions de mobilité

LE TEC, CA NOUS RAPPROCHE
 TEC

Avec le partenariat de www.carpool.be

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

De vastes campagnes de communication ont aussi été développées par affichage ou dans la presse écrite, à la radio, à la télévision ou au cinéma. Citons la campagne « 1001 solutions de mobilité », Noctambus, les JOB DAYS et d'autres.

Comme chaque année, le Groupe TEC a reconduit ses partenariats historiques devenus au fil du temps des rendez-vous incontournables pour les citoyens wallons : Noctambus, Journées du Patrimoine, Semaine de la Mobilité, Rhéto Trophée, Beau Vélo de Ravel, Tour de Wallonie...

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



Le bus au bioéthanol à la Foire de Libramont

A l'occasion de la présentation de la « Carte jeunes » en octobre, le TEC s'est associé à l'opération par le biais notamment de l'organisation d'un grand concours, destiné à toutes les personnes devenant membres de la grande communauté « Carte jeunes ». Chaque mois, depuis février 2010, un abonnement annuel TEC est attribué à une personne ayant répondu à une question générale et une question subsidiaire.



Enfin, le congrès bisannuel de l'Union Internationale des Transports Publics qui s'est tenu à Vienne en juin a permis au Groupe TEC de faire le point devant la presse internationale et les professionnels du secteur de son bilan et de ses perspectives, notamment le CycloTEC.



Le stand commun TEC-STIB au congrès bisannuel de l'UITP à Vienne



GOVERNANCE

AUDIT INTERNE

L'Audit Interne est devenu une Direction à part entière.

En avril, le rôle et les responsabilités du Comité d'Audit ont été élargis aux suivis des états financiers, de l'efficacité du contrôle interne et de gestion des risques, ainsi qu'aux relations avec l'audit externe. Un membre indépendant expert en comptabilité et en audit, jouissant d'une bonne connaissance du service public, a été désigné.

Les missions de l'Audit Interne ont été étendues dans les domaines de l'assistance et du conseil en matière d'identification et d'évaluation des risques, du conseil et de l'accompagnement des démarches de certification de la qualité et dans l'évaluation de la mise en œuvre des plans d'entreprise.

Enfin, son champ d'application a été élargi à l'institut de retraite professionnelle TEC PENSION OFF.

Le programme 2009 de l'Audit Interne comprenait 23 missions d'audit en ce compris 5 missions initiées en 2008 et 10 suivis des recommandations de missions exécutées depuis 2005. Sur les 13 missions d'audit, 7 ont été menées à terme en 2009 et 6 seront soit achevées, soit entamées en 2010.

Les missions finalisées en 2009 portent sur la qualité du service à la clientèle, le management de la mobilité, la sécurité des systèmes informatiques, les processus de recrutement du personnel ouvrier et employé, l'analyse du marché et la conception du transport régulier, la qualité du service d'audit interne, ainsi que

la coordination et la préparation du plan de continuité d'activité relatif à l'émergence potentielle de la pandémie de la grippe A/H1N1.

Les missions dont l'achèvement est prévu en 2010 concernent la maintenance du matériel roulant, le processus relatif aux recettes, la gestion des dossiers du personnel et des salaires, l'assistance à la certification des centres d'examen et de formation des conducteurs, les engagements sociaux ainsi que l'univers d'audit de l'institut de retraite professionnelle TEC PENSION OFF.

PRINCIPAUX DOSSIERS TRAITÉS PAR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

- Subvention pour les investissements d'infrastructure
- Investissements d'exploitation
- Vente de terrains et expropriations
- Politique tarifaire
- Acquisition de matériel roulant
- Suivi budgétaire
- Recettes de trafic
- Acquisition de fournitures
- Approbation du plan de communication annuel
- Ratification de protocoles d'accord et de convention collective de travail
- Attribution de marchés publics
- Désignation des membres du Comité d'Audit et du Comité de rémunération
- Arrêt des comptes sociaux et du rapport de gestion
- Arrêt des comptes et du rapport de gestion consolidés
- Conclusion d'une transaction dans le litige Van Hool



- Prise de participation dans la société Cambio
- Recrutement de personnel d'encadrement
- Rapport d'exécution du contrat de gestion – plan d'entreprise 2006-2010
- Avenants au contrat de gestion
- Suivi des dossiers en cours
- Constitution de filiales

RÉMUNÉRATION DES ADMINISTRATEURS

Le montant global des émoluments et frais des administrateurs s'est élevé à 146.453,20 € bruts.





CONCLUSIONS ET PERSPECTIVES

L'année 2010 est la dernière année couverte par les actuels contrats de gestion signés en février 2006 avec la Région Wallonne.

Après le processus d'évaluation prévu par le décret du 12 février 2004 relatif au contrat de gestion et aux obligations d'information, s'entameront les discussions et négociations relatives à la conclusion des nouveaux contrats de gestion pour la période 2011-2015.

Ces nouveaux contrats devront être conformes aux dispositions du Règlement européen 1370/2007 relatif aux services publics de transports de voyageurs par chemin de fer et par route entré en application en décembre 2009.

Si ce règlement autorise le recours à un opérateur interne – option qui devrait normalement être confirmée par le Gouvernement Wallon – et n'impose pas, dès lors, et contrairement à certaines craintes précédentes, une refonte majeure de l'organisation des transports publics en Région Wallonne, il impactera cependant le contenu des contrats de gestion, en requérant notamment davantage de clarté et de transparence dans la définition des obligations de service public imposées à l'opérateur, ainsi que dans la fixation des compensations financières (subventions) allouées en contrepartie.

Le Règlement renforce également – et c'est un élément positif au regard des récentes décisions unilatérales de la Région évoquées en avant-propos – la contractualisation des engagements respectifs de l'autorité et de l'opérateur.

Enfin, maintenant qu'est clarifiée, depuis la parution du Règlement, la nature des relations entre autorité et opérateur, il y aura lieu de clarifier aussi les relations entre l'opérateur et ses sous-traitants, en appliquant à celles-ci les dispositions applicables aux marchés de services.

Au-delà de ces éléments d'ordre juridique, les futurs contrats devront permettre au groupe TEC de répondre à la croissance continue de la demande, ce qui suppose des moyens financiers tant sur le plan de l'exploitation que sur celui des investissements.

La période 2011-2015 sera, à cet égard, essentiellement marquée par la concrétisation des importants projets retenus par la Région pour favoriser la mobilité dans les principales agglomérations wallonnes (métro léger de Charleroi, tram de Liège, projets intermodaux à Mons et Namur).

Il appartiendra également au groupe TEC de poursuivre l'adaptation de ses outils aux évolutions technologiques, notamment en ce qui concerne les équipements embarqués (ordinateur de bord et billettique).

Enfin, 2011-2015 devrait voir la mise en œuvre concrète des projets de modernisation des ressources humaines et d'amélioration du dialogue social.

Bref, un programme ambitieux mais nécessaire, dans lequel sont prêts à s'investir les 5.000 collaborateurs du groupe TEC pour faire de ce dernier, plus que jamais, le Manager de la Mobilité durable en Wallonie.

LE TEC EN CHIFFRES 2009

Rubriques	TEC Brabant Wallon	TEC Charleroi	TEC Hainaut	TEC Liège-Verviers	TEC Namur-Luxembourg	Total
PERSONNEL (AU 31/12/09)						
Ouvriers	291	903	607	1 555	701	4 064
Employés	71	172	168	289	164	996
TOTAL	362	1 075	775	1 844	865	5 060

* dont 132 employés et 7 ouvriers à la SRWT

PARC (RÉGIE)						
Autobus standard	135	281	192	545	304	1457
Autobus articulés	29	5	68	78	23	203
Midibus et minibus	13	18	47	10	34	122
Motrices	0	44	0	0	0	44
TOTAL	177	348	307	633	361	1826

LOUEURS						
Nombre de contrats	16	2	15	23	23	79
Nombre de véhicules						
Autobus standard	92	24	88	156	199	559
Autobus articulés	3	0	2	20	3	28
Midibus et minibus	0	0	0	3	20	23
TOTAL	95	24	90	179	222	610

KILOMÉTRAGE						
Régie	5 772 847	12 169 736	10 008 242	25 666 887	13 303 008	66 920 720
Loueurs	4 469 678	1 978 517	5 041 014	9 110 940	10 593 734	31 193 883
Transport scolaire	1 602 899	2 415 966	6 024 654	5 740 465	5 680 628	21 464 612
TOTAL	11 845 424	16 564 219	21 073 910	40 518 292	29 577 370	119 579 215

INFRASTRUCTURE						
Nombre de dépôts	3	4	7	8	23	45
Nombre d'ateliers	0	2	1	0	1	4
Nombre de centres d'entretien	3	3	4	3	5	18
TOTAL	6	9	12	11	29	67

DESSERTE						
Aire desservie (en km ²)	2 593	1 500	2 625	3 862	8 204	18 784
Nombre de communes	60	20	49	84	82	295
Population desservie	1 284 614	580 000	848 824	1 054 000	729 464	4 496 902
Nombre de lignes	81	75	111	212	239	718
Longueur (en km)	1 733	1 070	2 627	4 181	8 616	18 227
Nombre d'arrêts (1 sens)	1 732	3 680	2 994	4 855	5 808	19 069

VOYAGEURS TRANSPORTÉS						
En millions	22,0	31,7	36,3	129,6	42,4	262,0

RECETTES DE TRAFIC						
En milliers d'euros	11 161	15 484	17 242	45 160	21 571	110 617



RÉDACTION - COORDINATION GÉNÉRALE

Direction de la Communication
SRWT

CRÉDITS PHOTOGRAPHIQUES

Collection SRWT

CONCEPTION, RÉALISATION ET PRODUCTION

TAM TAM Graphics



LE TEC, ÇA NOUS RAPPROCHE

infotec.be  **TEC**