

## OCBM de Liège-Verviers : document préparatoire au point 4

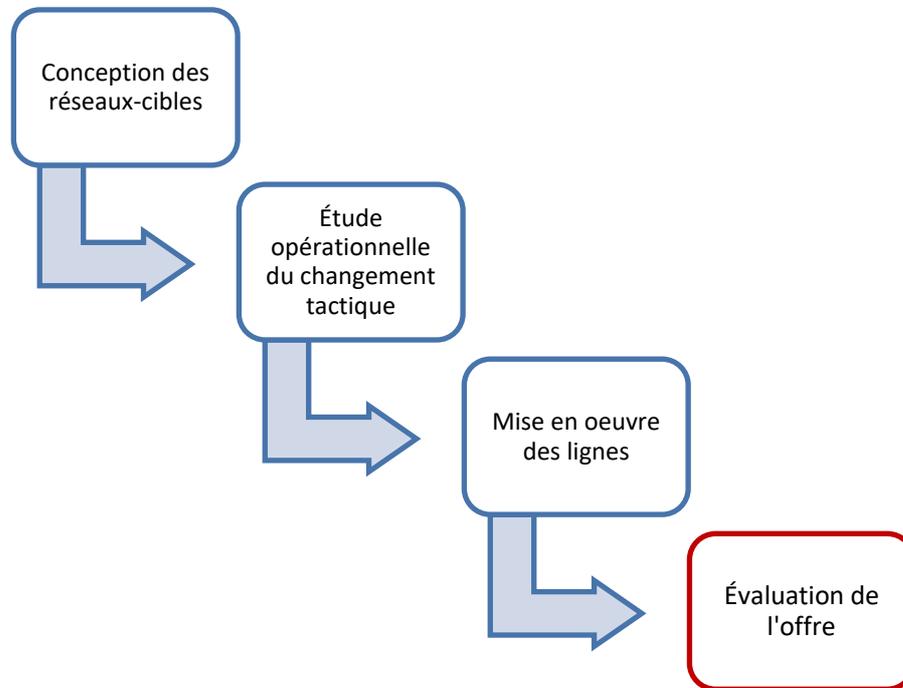
### Processus « évaluation de l'offre déployée » dans le bassin de Liège-Verviers

#### 1. Contexte

Les évolutions de l'offre de transport en commun en Wallonie sont régies par le contrat de service public (CSP) entre la Wallonie et l'Opérateur de Transport de Wallonie (OTW). Plus spécifiquement, l'article 19 (processus de redéploiement de l'offre) définit les modalités d'évolution de l'offre, le rôle de la Région et de l'Organe de consultation des bassins de mobilité.

- La première phase de ce redéploiement consiste en la réalisation et en la validation de **l'étude tactique**. Cette phase est pilotée par l'AOT et aboutit à la définition de **réseaux cibles**.
- Sur cette base, la phase de réalisation des **études opérationnelles** en vue de la mise en place de ce nouveau réseau est entamée. L'OTW « étudie et planifie ces évolutions de l'offre, les chiffres de manière fine, génère les scénarios (itinéraire, amplitude approximative, fréquence, service alternatif, gamme tarifaire des services alternatifs, mesures d'accompagnement souhaitables) ». Au cours de cette phase opérationnelle, l'OTW reprend contact avec les Villes et communes impactées selon les besoins. C'est donc au cours de cette phase que la **démarche d'information publique et de participation citoyenne** peut être organisée avec les Villes et communes concernées en vue de prendre en compte au mieux les réalités locales dans la mise en œuvre opérationnelle de l'offre cible, tout en restant dans les balises tactiques fixées par le Plan de Transport en termes d'ampleur de l'offre. Un scénario préférentiel est alors proposé par l'OTW et soumis à l'avis de l'Organe.
- La **mise en service** des évolutions de l'offre peut alors avoir lieu, en lien avec la disponibilité effective des infrastructures et du matériel roulant nécessaire à l'exploitation de l'offre concernée et avec des enjeux de communication externe et d'accompagnement du changement pour lesquels tant l'OTW que les Villes et communes doivent contribuer.
- Les modifications effectuées font l'objet d'un **processus d'évaluation** (et éventuellement d'adaptation) piloté par l'AOT en impliquant à nouveau les parties prenantes. L'évaluation et un plan d'action est partagé en OCBM pour chaque évolution de l'offre déployée.

La présente note vise à préciser ce processus d'évaluation et à proposer une planification des évaluations des évolutions de l'offre mises en place dans le bassin de Liège-Verviers.



L'objectif est d'évaluer les offres déployées et d'apporter des ajustements sur base des constats établis.

Seules les modifications d'offre significatives font l'objet d'une évaluation. L'AOT et l'OTW proposent pour chaque bassin une liste de lignes à évaluer et un calendrier détaillé.

## 2. Méthodologie

### 2.1. A quel moment réaliser l'évaluation ?

Pour chaque ligne, deux évaluations seront réalisées, suivie chacune d'un plan d'action.

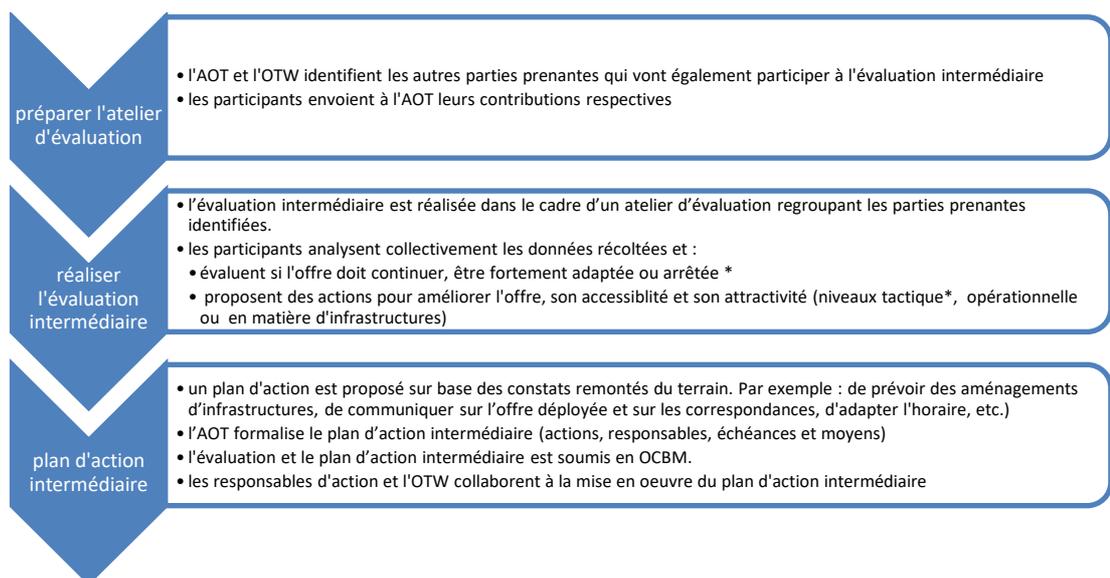


#### L'évaluation intermédiaire

L'évaluation intermédiaire vise à :

- Déterminer si l'offre doit s'arrêter ici ou continuer
- Mettre en place toutes les actions nécessaires pour que l'offre soit optimale dans 18 mois qui suivent l'évaluation intermédiaire :
  - Apporter les corrections et adaptations nécessaires à la ligne
  - Enclencher tous les aménagements d'infrastructure nécessaires
  - Communiquer sur l'offre déployée et les correspondances mises en place avec les POI, etc.
- Mobiliser les parties prenantes (OTW, SPW routes, échevins, communes, POI, ...) dans la mise en œuvre des actions

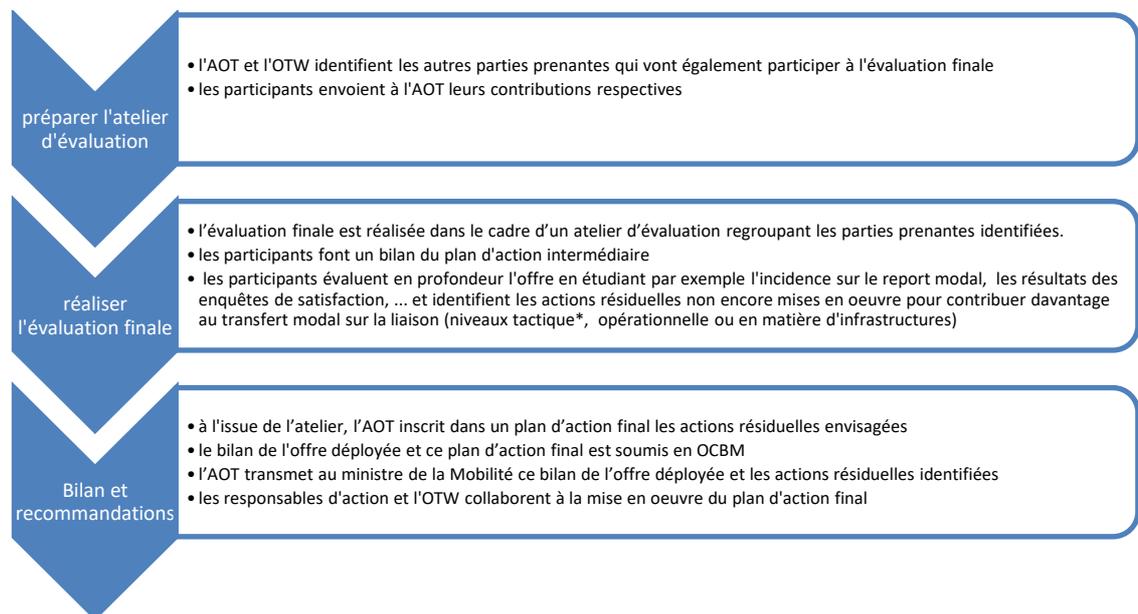
L'évaluation portera sur l'ensemble de la ligne évaluée et pas seulement sur les changements réalisés.



\* Si à l'issue de l'atelier, on constate qu'une révision tactique de l'offre dans son ensemble est nécessaire, la décision peut mener à un arrêt de l'offre. La décision peut également être le remplacement partiel ou total par une nouvelle ligne. Dans ce cas, on ne répètera pas de nouveau l'évaluation intermédiaire, l'évaluation finale sera directement réalisée sur la nouvelle offre déployée.

### L'évaluation finale

L'évaluation finale sera plus complète que l'évaluation intermédiaire. Des données plus approfondies seront analysées et l'évaluation finale se basera, notamment, sur une enquête par le TEC auprès de sa clientèle. En effet, il est considéré qu'après 3 ans de déploiement, l'offre a pu atteindre un taux de fréquentation pérenne.



### 2.2. Qui participe à l'évaluation ?

Que ce soit pour réaliser l'évaluation intermédiaire ou finale, les parties prenantes (communes, intercommunales, représentants des usagers, SPW routes...) seront impliquées dans l'évaluation avec l'AOT et l'OTW :

- ➔ Elles récoltent et apportent des informations/données qui seront utilisées dans l'évaluation (L'AOT rassemble les apports de tous les participants une semaine avant l'atelier d'évaluation).
- ➔ Elles participent à l'atelier d'évaluation et d'identification collective des actions
- ➔ Elles contribuent activement à la mise en oeuvre du plan d'action.

### 2.3. Quels indicateurs seront utilisés pour l'évaluation ?

L'AOT, l'OTW et les parties prenantes apportent des outils, données, et indicateurs suivants afin de réaliser l'évaluation :

Outils/Données/Indicateurs	Fournit la donnée	Evaluation	
		intermédiaire	finale
Photographie de la ligne	OTW		
Niveau de service (mettre en évidence les écarts avec la fiche tactique)			
Type de matériel roulant affecté		X	X
Relevé des correspondances officielles			
Renforcement de capacité de certains parcours			
Arrêts			
Liste des modifications apportés depuis la mise en œuvre	OTW	X	X
Données de fréquentations	OTW	X	X
Données de montées et descentes (y compris 1 <sup>è</sup> vision du serpent de charge)	OTW	X	X
Type de clientèle	OTW	X	X
Indicateurs (fiabilité, VICOM, ponctualité, vitesse commerciale, temps de parcours intermédiaires de la ligne)	OTW	X	X
Réactions clients et personnel d'exploitation (via plaintes, contrôleurs, chauffeurs)	OTW	X	X
Rapport des inspecteurs	AOT	X	X
Les conditions qui se trouvent dans l'avis de modification/création d'offre	AOT	X	X
Analyse de la fonctionnalité des correspondances	SNCB, STIB, De Lijn, OTW, représentants des usagers	X	X
Analyse du rabattement vers les lignes structurantes	CLM	X	X
Rapport des représentants des usagers	Représentants des usagers	X	X
Suggestions et barrières à l'utilisation de la ligne	Représentants des communes & autres POI & parties prenantes	X	X
Rapport sur les actions de communication effectuées sur la ligne	Parties prenantes (y compris OTW)	X	X
Enjeux de territoire qui pourraient impacter la ligne	Parties prenantes	X	X
Suivi des actions établies lors de l'évaluation intermédiaire	AOT		X
Mesure de l'utilisation des correspondances bus-bus/bus-train	OTW		X
Enquête de la clientèle (notamment la tarification, adéquation au besoin, ...)	OTW		X
Impact sur la part modale (méthodologie à éprouver)	Conjoint AOT et OTW		X
Evaluation de l'impact collatéral de l'offre sur les autres offres existantes/parallèles	OTW, AOT et autres parties prenantes		X
Notoriété de la ligne	Autres parties prenantes		X

### 3. Planification des évaluations pour les lignes déployées au sein du bassin de Liège-Verviers

Depuis 2019, une vingtaine de modifications significatives de l'offre ont été mises en œuvre dans le bassin. L'AOT et l'OTW proposent conjointement d'évaluer les offres déployées suivantes :

Numéro de la ligne	Libellé de la ligne	Planification de l'évaluation intermédiaire	Planification de l'évaluation finale
E84	Waremme - Namur	Automne 2021	Printemps 2023
387	Theux-Oneux-Fays-Jehanster-Polleur-Theux	Automne 2022	/
717	Welkenraedt/Kelmis-Henri-Chapelle-Verviers	Automne 2022	Printemps 2024
E20	Liège - Marche	Automne 2022	Printemps 2024
E21	Malmedy - Verviers	Automne 2022	Printemps 2024
19	Andenne-Forville	Automne 2023	Printemps 2025
42	Namur - Faux – Seilles	Printemps 2023	Automne 2024
E22	Huy – Waremme	Printemps 2023	Automne 2024
65	Liège - Aywaille - Remouchamps	Printemps 2023	2028
E69	Arlon – Bastogne - Liège	Printemps 2023	Automne 2024
E23	Eupen - St-Vith – Reuland	Printemps 2024	Automne 2025
73	Liège - Rocourt - Liers - Slins – Glons	Printemps 2027	Après 2030
11	St-Lambert - Rocourt - Liers – Slins	/	2028

#### **4. Proposition d'avis de l'Organe**

**L'Organe prend acte du processus conjoint d'évaluation de l'offre déployée établi par l'AOT et l'OTW. Il confirme l'intérêt d'impliquer des parties prenantes dans l'évaluation et dans la mise en œuvre d'actions améliorant l'offre de transport public, son accessibilité et son attractivité.**

**Il émet un avis favorable sur l'identification et la planification des évaluations des lignes créées ou modifiées de manière significative au sein du bassin de Liège-Verviers ces dernières années.**

**Il invite l'AOT à initier la mise en œuvre de ce nouveau processus d'évaluation pour les offres déployées identifiées dans la note qui lui est soumise et invite également toutes les parties prenantes à partager leurs contributions, à participer activement au processus et à la mise en œuvre des actions qui seront identifiées.**