

***Contrat de service public entre  
la Wallonie et  
l'Opérateur de Transport de Wallonie***

**2019-2023**

Approuvé le 31 janvier 2019 par le Gouvernement Wallon  
et le 13 février 2019 par le Conseil d'administration de l'OTW



## TABLE DES MATIÈRES

<b>PARTIE I.</b>	<b>Dispositions contractuelles</b>	<b>1</b>
	<i>Identification des Parties</i>	<i>1</i>
	<i>Préambule</i>	<i>1</i>
	<i>Signatures des Parties</i>	<i>3</i>
<i>Chapitre 1.</i>	<i>Dispositions générales</i>	<i>4</i>
Article 1.	Définitions	4
Article 2.	Objet du Contrat	5
Article 3.	Entrée en vigueur du Contrat	6
Article 4.	Durée du Contrat	6
Article 5.	Objectifs stratégiques du Contrat	6
Article 6.	Constitution du Contrat	7
<i>Chapitre 2.</i>	<i>Mise en œuvre et suivi du contrat</i>	<i>7</i>
Article 7.	Comité de suivi du Contrat	7
Article 8.	Transmission régulière des informations à l'AOT	8
Article 9.	Rapport annuel de mise en œuvre du Contrat par l'OTW	8
Article 10.	Echange de données	9
Article 11.	Sanctions	9
Article 12.	Modifications en cours de Contrat	9
Article 13.	Evaluation en cours et en fin de Contrat	10
Article 14.	Fin du Contrat	10
<b>PARTIE II.</b>	<b>Mission d'opérateur interne de transport public de voyageurs (obligations de service public)</b>	<b>11</b>
<i>Chapitre 1.</i>	<i>Rôle de la Région</i>	<i>11</i>
Article 15.	Autorité compétente	11
<i>Chapitre 2.</i>	<i>Rôle de l'Opérateur de Transport de Wallonie</i>	<i>13</i>
Article 16.	Opérateur interne de services de transport public de voyageurs	13
Article 17.	Droits exclusifs	13
<i>Chapitre 3.</i>	<i>Etude de redéploiement de l'offre de services réguliers</i>	<i>13</i>
Article 18.	Engagements de l'OTW	13
Article 19.	Processus de redéploiement de l'offre	14
<i>Chapitre 4.</i>	<i>Promotion des services réguliers</i>	<i>14</i>
Article 20.	Commercialisation et contrat de marque	14
Article 21.	Politique tarifaire	15
Article 22.	Accueil des clients et perceptions des recettes	16
Article 23.	Prévention	16
Article 24.	Digitalisation des services aux clients	16
Article 25.	Gestion des réclamations	17
<i>Chapitre 5.</i>	<i>Etablissement des services réguliers</i>	<i>17</i>
Article 26.	Plan de transport détaillé	17
Article 27.	Planification opérationnelle dynamique	17
Article 28.	Investissements d'exploitation	18
Article 29.	Accessibilité des transports publics pour les personnes à mobilité réduite	18
Article 30.	Intermodalité	19
<i>Chapitre 6.</i>	<i>Exploitation des services réguliers</i>	<i>20</i>
Article 31.	Exploitation du Plan Transport détaillé	20
Article 32.	Continuité du service public et lignes essentielles	20
Article 33.	Qualité de service	21
Article 34.	Impacts environnementaux	22
Article 35.	Personnel d'exploitation	23
Article 36.	Sous-traitance	23

<b>PARTIE III.</b>	<b>Missions déléguées à l'OTW par le Gouvernement .....</b>	<b>24</b>
<i>Chapitre 1.</i>	<i>Mission déléguée en matière d'infrastructure de transport public .....</i>	<i>24</i>
Article 37.	Rôle de l'OTW .....	24
Article 38.	Grands projets de portée régionale .....	24
Article 39.	Préparation du Plan Pluriannuel d'Investissement .....	24
Article 40.	Exécution des investissements en infrastructures de transport public .....	25
<i>Chapitre 2.</i>	<i>Mission déléguée de services de transport public réguliers spécialisés en matière de transport scolaire.....</i>	<i>25</i>
Article 41.	Rôle de la Région .....	25
Article 42.	Rôle de l'OTW .....	26
Article 43.	Réflexion sur l'évolution de la mission relative au transport scolaire.....	27
<i>Chapitre 3.</i>	<i>Mission déléguée de services de transport public réguliers spécialisés en matière de subventionnement du transport de personnes à mobilité réduite (PMR).....</i>	<i>27</i>
Article 44.	Rôle de l'Administration .....	27
Article 45.	Rôle de l'OTW .....	27
Article 46.	Réflexion sur l'évolution de la mission relative au transport PMR .....	27
<i>Chapitre 4.</i>	<i>Mission déléguée pour les autres services de transport public réguliers spécialisés.....</i>	<i>28</i>
Article 47.	Rôle de la Région .....	28
Article 48.	Rôle de l'OTW .....	28
<i>Chapitre 5.</i>	<i>Autres activités de l'OTW hors missions déléguées.....</i>	<i>28</i>
Article 49.	Activités d'intérêt historique ou à vocation touristique .....	28
Article 50.	Autres missions d'intérêt général .....	29
Article 51.	Activités propres à l'OTW hors obligations de service public ou hors missions déléguées .....	29
<b>PARTIE IV.</b>	<b>Evolution interne de l'OTW .....</b>	<b>30</b>
<i>Chapitre 1.</i>	<i>Organisation et fonctionnement de l'OTW .....</i>	<i>30</i>
Article 52.	Priorités en matière d'organisation et de fonctionnement .....	30
Article 53.	Réorganisation de l'OTW.....	30
Article 54.	Principes relatifs à la gestion des ressources humaines .....	32
Article 55.	Transformation informatique et digitale interne .....	32
<i>Chapitre 2.</i>	<i>Gouvernance .....</i>	<i>33</i>
Article 56.	Principes de bonne gouvernance .....	33
Article 57.	Organes de gestion et délégations.....	33
Article 58.	Audit interne .....	33
Article 59.	Plan d'entreprise .....	33
Article 60.	Efficiency opérationnelle .....	33
<b>PARTIE V.</b>	<b>Financement .....</b>	<b>34</b>
<i>Chapitre 1.</i>	<i>Gouvernance financière.....</i>	<i>34</i>
Article 61.	Planification financière.....	34
Article 62.	Programmation intégrée des investissements.....	34
Article 63.	Solde de financement (impact SEC2010) .....	34
Article 64.	Objectifs financiers.....	34
Article 65.	Transparence financière.....	35
Article 66.	Taux de couverture .....	36
Article 67.	Cash pooling .....	36
Article 68.	Garantie de la Région .....	36
Article 69.	Modalités du financement .....	36
<i>Chapitre 2.</i>	<i>Recettes et compensation financière de la mission d'établissement et de fonctionnement de services publics de transport réguliers .....</i>	<i>37</i>
Article 70.	Recettes provenant de la vente des titres de transport .....	37

Article 71.	Compensation de l'obligation de service public.....	37
Article 72.	Financement de base pour l'établissement et le fonctionnement des services publics de transport réguliers .....	38
Article 72 bis	Financement pour la formation et la sécurité.....	40
Article 73.	Financement spécifique visant à couvrir les engagements sociaux .....	40
Article 74.	Financement couvrant les investissements d'exploitation .....	40
Article 75.	Financement pour évolution de l'offre .....	41
Article 76.	Financement dans le cadre du Plan Wallon d'Investissement .....	42
Article 77.	Formation du capital des chemins de fer vicinaux .....	42
Article 78.	Pénalités .....	42
<i>Chapitre 3.</i>	<i>Financement des autres activités .....</i>	<i>43</i>
Article 79.	Financement pour mission déléguée relative aux infrastructures de transports publics .....	44
Article 80.	Financement de base comprenant l'établissement et l'organisation des services de transport scolaire .....	45
Article 81.	Financement de base comprenant le subventionnement du transport de personnes à mobilité réduite (PMR) .....	46
Article 82.	Activités de transports public réguliers spécialisés autres que le transport scolaire et le transport PMR .....	47
Article 83.	Activités propres à l'OTW .....	47

## **PARTIE I. Dispositions contractuelles**

### **Identification des Parties**

Le présent Contrat de service public est conclu entre :

- la Wallonie, ci-après dénommée « la Région », représentée par
  - Monsieur Carlo Di Antonio, Ministre de l'Environnement, de la Transition écologique, de l'Aménagement du territoire, des Travaux publics, de la Mobilité, des Transports, du Bien-être animal et des Zonings,
  - Monsieur Etienne Willame, Directeur Général au sein du Service Public de Wallonie en charge de l'Autorité Organisatrice du Transport,
- l'Opérateur de Transport de Wallonie, ci-après dénommé « OTW », représenté par
  - Monsieur Henry-Jean Gathon, Président du Conseil d'Administration,
  - Monsieur Vincent Peremans, Administrateur Général de l'OTW,

Ci-après dénommées ensemble « les Parties ».

### **Préambule**

Ce Contrat s'inscrit dans le cadre des priorités et orientations globales poursuivies par le Gouvernement wallon et traduites dans la Déclaration de Politique Régionale, la « Vision FAST 2030 pour la mobilité en Wallonie » et la Stratégie régionale de Mobilité.

Au travers de ces documents, le Gouvernement wallon a fait de la mobilité l'une de ses priorités transversales et a précisé les orientations qu'il entend donner au transport public de personnes.

Ainsi, le Gouvernement entend développer un système de mobilité global durable permettant l'accessibilité aux biens, aux services et au travail pour tous en faisant diminuer la part modale de la voiture individuelle au profit des autres modes de transport dont la part de transport collectif qui doit s'accroître fortement (soit passer de 4 à 10 % en 2030).

Cette augmentation de la part modale du bus devra s'effectuer progressivement et de manière exponentielle pour atteindre l'objectif. L'objectif du Gouvernement est d'augmenter la part modale du transport collectif de 1 % (soit passer de 4 à 5 % de part modale) sur la durée de ce Contrat.

Cette augmentation doit s'effectuer par une transformation de la Gouvernance, une amplification et une mutation progressive de l'offre ainsi qu'une évolution de la demande.

De la sorte, la responsabilité de l'atteinte de l'objectif repose sur :

- le Gouvernement et l'Administration (en particulier l'AOT) au travers de :
  - o la réorganisation de la Gouvernance (transformation de l'OTW, recentrage sur son rôle d'opérateur, encadrement plus grand au sein de l'Administration) ;
  - o les choix effectués et les moyens libérés en matière de déploiement de l'offre (pas seulement de transport public) ;
  - o les actions globales prises par ailleurs et en cohérence pour orienter la demande ;
- l'OTW au travers de la qualité du service presté et sa capacité à mettre efficacement en œuvre les orientations préconisées par l'AOT ;
- les communes au travers de :
  - o leur contribution active aux débats au sein des organes de consultation
  - o leur contribution au déploiement des infrastructures permettant l'amélioration de la qualité de

service, en particulier la vitesse des bus.

A travers ce contrat, le Gouvernement confie donc à l'Administration d'une part, le soin d'encadrer l'OTW en vue d'assurer la transparence totale sur les choix et l'allocation des moyens aux différentes missions et d'autre part, le soin de définir l'offre en vue de contribuer à l'objectif global de transfert modal.

Il confie à l'OTW le soin de mettre en œuvre les orientations de la Région dans les meilleurs délais, avec la plus grande efficacité sur l'utilisation des moyens et en veillant à maximiser sans cesse la fiabilité et la qualité du service offert.

De plus, l'action de l'OTW au cours des prochaines années sera influencée par des mutations importantes qui caractérisent le secteur des transports. Parmi celles-ci : l'évolution des technologies environnementales et digitales. Le Gouvernement confie à l'OTW la mission de déployer ces technologies en son sein en vue de renforcer son efficacité globale (financière et environnementale) et d'intégrer son action efficacement dans le système global de mobilité.

\*\*\*

Vu l'arrêté loi du 30 décembre 1946 relatif aux transports rémunérés de voyageurs par route effectués par autobus et par autocars ;

Vu le Décret du 21 décembre 1989 relatif au service de transport public de personnes en Région wallonne tel que modifié notamment :

le 1<sup>er</sup> mars 2012, dont l'article 31bis désigne l'OTW comme l'opérateur interne de la Wallonie au sens du Règlement (CE) 1370/2007 ;

le 4 juin 2015, en vue d'assurer l'information continue aux usagers sur l'état du trafic ;

le 26 octobre 2017, en vue de garantir la continuité du service public au sein du Groupe TEC ;

le 29 mars 2018 réformant la gouvernance au sein de la Société régionale wallonne du transport ;

Vu le Décret du 12 février 2004 relatif au contrat de gestion et aux obligations d'information ;

Vu le Décret du 1<sup>er</sup> avril 2004 relatif au transport et aux plans de déplacements scolaires ;

Vu le Décret du 18 octobre 2007 relatif aux services taxis et aux services de location de voitures avec chauffeur ;

Vu l'adoption par le Parlement européen et le Conseil de l'Union européenne le 23 octobre 2007 du Règlement (CE) 1370/2007 relatif aux services publics de transport de voyageurs par chemin de fer et par route, et abrogeant les règlements (CEE) n°1191/69 et (CEE) n°1107/70 du Conseil et entré en vigueur le 3 décembre 2009 ;

Vu le Décret du 3 mars 2011 relatif à la couverture des engagements sociaux de la Société régionale wallonne du Transport public et des sociétés d'exploitation ;

Vu la Directive (UE) 2014/23 du Parlement européen et du Conseil du 26 février 2014 sur l'attribution de contrats de concession et la Directive (UE) 2014/24 du Parlement européen et du Conseil du 26 février 2014 sur la passation des marchés publics ; Vu la Loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics ;

\*\*\*

Vu la Déclaration de politique régionale wallonne 2017-2019, notamment les orientations en ce qui concerne la mobilité et le développement d'une infrastructure de pointe ;

Vu la « Vision 2030 pour la mobilité en Wallonie » adoptée par le Gouvernement wallon le 31 octobre 2017 ;

Vu la note d'orientation approuvée par le Gouvernement wallon le 21 décembre 2017 relative aux lignes directrices du contrat de service public de l'OTW ;

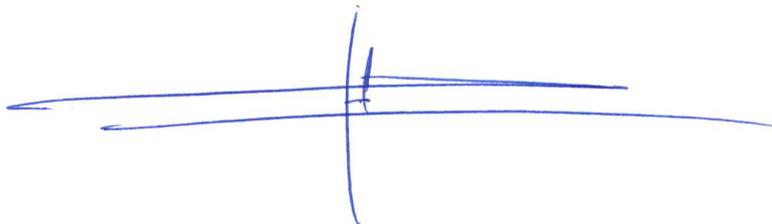
Vu la note au Gouvernement wallon portant sur la création d'une Autorité organisatrice du transport (AOT) au sein de la Direction générale opérationnelle de la Mobilité et des Voies hydrauliques adoptée le 29 mars 2018 ;

Les Parties ont arrêté le présent Contrat.

## Signatures des Parties

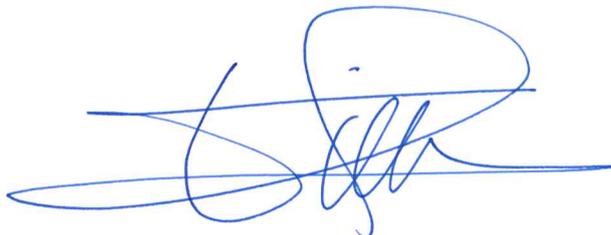
Fait à Namur, le 21 février 2019, en autant d'exemplaires originaux que de Parties, dont chacune reconnaît avoir reçu le sien.

Pour la Wallonie,

A blue ink signature consisting of a vertical line intersected by two horizontal lines, with a small vertical tick on the right side of the vertical line.

**Monsieur Carlo Di Antonio**

Ministre de l'Environnement, de la Transition écologique, de l'Aménagement du territoire, des Travaux publics, de la Mobilité, des Transports, du Bien-être animal et des Zonings

A blue ink signature with a large, stylized initial 'E' and a long horizontal stroke extending to the right.

**Monsieur Etienne Willame**

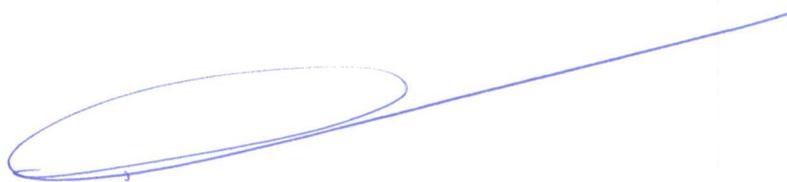
Directeur Général au sein du Service Public de Wallonie en charge de l'Autorité Organisatrice du Transport

Pour l'Opérateur de Transport de Wallonie,

A blue ink signature that appears to read 'H. Gathon' in a cursive style.

**Monsieur Henri-Jean Gathon**

Président du Conseil d'Administration de l'OTW

A blue ink signature with a large, stylized initial 'V' and a long horizontal stroke extending to the right.

**Vincent Peremans**

Administrateur Général de l'OTW

## Chapitre 1. Dispositions générales

### Article 1. Définitions

Dans le cadre du présent Contrat, il faut entendre par:

**Administration** : Direction Générale opérationnelle en charge de la Mobilité au sein du Service Public de Wallonie.

**Agilité** : capacité à planifier et à mettre en exploitation les modifications de l'offre endéans des délais adéquats.

**AOT** : Autorité organisatrice du transport désignée par le Gouvernement au sein de l'Administration.

**Autorité locale compétente** : le Gouvernement, qui agit comme Autorité locale compétente au sens de l'article 2,c) du Règlement (CE) 1370/2007 étant donné que la zone géographique de compétence comme Autorité Compétente n'est pas nationale mais couvre le territoire de la Région wallonne.

**Bassin de mobilité** : circonscription géographique comprenant plusieurs territoires communaux résultant de l'existence d'un ou de plusieurs pôles d'attraction vers lesquels les habitants du Bassin se déplacent quotidiennement étant entendu que les déplacements internes au Bassin de mobilité sont plus importants que les déplacements vers ou depuis l'extérieur de ce même Bassin. Les Bassins de mobilité sont désignés par le Gouvernement sur base d'une analyse statistique de l'organisation quotidienne des déplacements, du schéma régional de mobilité et des infrastructures existantes au sein de l'OTW. La liste des Communes par Bassin de mobilité est reprise en annexe.

**Calendrier standard** : calendrier fixant le nombre de jours selon chaque période-type (scolaire, vacances, samedi et dimanche) pour éviter des variations annuelles dues à de simples effets calendrier (voir annexe).

**Compensation de service public** : avantage financier au sens de l'article 2, g) du Règlement européen (CE) 1370/2007 définie dans le présent Contrat et attribuée par le Gouvernement à l'OTW pour la réalisation de ses obligations de service public.

**Contrat** : le présent Contrat de service public conclu entre la Région et l'OTW.

**Décret du 12 février 2004** : Décret relatif au contrat de gestion et aux obligations d'information.

**Décret du 29 mars 2018** : Décret réformant la gouvernance au sein de la Société régionale wallonne du transport et modifiant le Décret du 21 décembre 1989 relatif au service de transport public de personnes en Région wallonne.

**Gouvernement** : le Gouvernement wallon, notamment en tant qu'Autorité compétente selon l'article 36quinquies du décret du 21 décembre 1989.

**Improductivité kilométrique** : l'ensemble des kilomètres non en charge (à vide) réalisés par les véhicules affectés à l'offre de transport.

**Ligne essentielle** : ligne exploitée en raison d'un effectif modulé, principalement à l'occasion d'un effectif réduit.

**Ministre** : Ministre wallon ayant la Mobilité et les Transports dans ses attributions.

**Niveau de service** : Les indicateurs clé composant la notion de niveau de service sont au nombre de six et sont les suivants :

- Le nombre de passages (N) : par an à l'arrêt le plus desservi - somme sur les 2 sens – pondération des jours selon le calendrier standard ;
- L'amplitude (A) : écart entre le 1<sup>er</sup> et le dernier passage (à l'arrêt le plus desservi - sens aller - toutes périodes confondues) ;
- La distribution des passages au cours de la journée (D) : écart maximal entre 2 passages - à l'arrêt le plus desservi – tous sens confondus - entre 6h et 23h - en période de vacances ;
- La constance temporelle, soit la constance du nombre de passages aux différentes périodes (Ct) :

rapports entre le nombre de passages les samedis, dimanches et vacances et le nombre de passages en période scolaire - pondération selon le calendrier standard ;

- La constance spatiale, soit le faible nombre d'itinéraires différents (Cs) : nombre de parcours-type différents -hors renforcement – 2 sens – toutes périodes ;
- La vitesse commerciale (V) : km en charge / temps de conduite en charge (toutes périodes confondues – selon le calendrier standard).

**Net Promoter Score (NPS)** : Indicateur de la satisfaction client visant à évaluer la propension ou la probabilité que ce client recommande un produit, une marque ou un service. Dans le présent Contrat, il s'agit de la propension d'un client de recommander une société, un produit ou un service à une connaissance ou un ami. La réponse est donnée sur une échelle de 0 à 10 et le NPS est calculé comme étant % promoteurs - % détracteurs.

**Obligations de service public** : ensemble des obligations au sens de l'article 2, e) du Règlement européen (CE) 1370/2007 définies dans le présent Contrat et confiées à l'OTW, pour la réalisation desquelles la Région attribue à l'OTW une compensation de service public.

**OCBM** : Organe de Consultation des Bassins de Mobilité visé au chapitre Ier, section II, sous-section 5 du Décret du 29 mars 2018.

**Opérateur interne** : opérateur au sens de l'article 2, j) du Règlement européen (CE) 1370/2007 désigné comme étant l'OTW.

**Organe de gestion OTW** : le conseil d'administration de l'OTW.

**OTW** : l'Opérateur de Transport de Wallonie visé par le Décret du 29 mars 2018 modifiant le Décret du 21 décembre 1989 relatif au service de transport public de personnes en Région wallonne.

**Plan d'Entreprise** : programme pluriannuel fixant les priorités de l'OTW et exposant les moyens et ressources permettant à l'organisme de remplir ses missions et de rencontrer, entre autres, les objectifs définis par le Contrat de service public (au sens de l'article 6 du Décret du 12 février 2004).

**Plan de transport détaillé** : plan visé par l'article 2 §1<sup>a</sup>) du Décret du 29 mars 2018.

**Région** : la Région wallonne.

**Services réguliers** : services de transport de voyageurs (au sens de l'article 2 ; a) du Règlement européen (CE) 1370/2007) qui assurent, conformément à l'article 3 de l'arrêté-loi du 30 décembre 1946, le transport de voyageurs selon une fréquence et un trajet déterminés, les voyageurs pouvant être pris en charge et déposés à des arrêts préalablement fixés.

**Services réguliers spécialisés** : services réguliers qui, quel que soit l'organisateur des transports, assurent le transport de catégories déterminées de voyageurs, à l'exclusion d'autres voyageurs.

## **Article 2. Objet du Contrat**

Le présent Contrat de service public, ci-après dénommé le « Contrat », est adopté conformément au Règlement (CE) 1370/2007 relatif aux services publics de transport de voyageurs par chemin de fer et par route. Il fixe les missions et obligations de service public liées à ces activités incombant à l'OTW, en tant qu'Opérateur interne, ainsi que les paramètres sur la base desquels la compensation est calculée et versée par la Région à l'OTW en contrepartie de leur exécution.

Le présent Contrat intègre également d'autres missions qui ne ressortent pas du champ d'application du Règlement (CE) 1370/2007 mais que la Wallonie délègue à l'OTW. Il fixe et règle les conditions selon lesquelles l'OTW exerce ses autres activités qui ne relèvent pas de ses obligations de service public.

Le présent Contrat vaut Contrat de gestion au sens du Décret du 12 février 2004 relatif au contrat de gestion et aux obligations d'information. Il fixe les règles et les conditions de mise en œuvre des obligations respectives des Parties au Contrat.

### **Article 3. Entrée en vigueur du Contrat**

Le Contrat entre en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2019<sup>1</sup> et remplace avec effet immédiat le contrat de service public 2013-2017 prolongé, ses annexes et ses avenants.

### **Article 4. Durée du Contrat**

La durée du présent Contrat est fixée à 5 ans, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2019<sup>2</sup>, sauf révision anticipée du Contrat décidée de commun accord par les Parties.

### **Article 5. Objectifs stratégiques du Contrat**

Les objectifs stratégiques portés par le présent Contrat et poursuivis par les Parties sont :

1. L'amélioration et la mesure de la qualité de service (principalement la fiabilité, ponctualité des services réguliers) en vue d'une plus grande satisfaction client et d'une meilleure image de marque du transport public wallon ;
2. L'amélioration progressive de l'agilité de l'OTW en matière de déploiement de son offre de services réguliers, c'est-à-dire sa capacité à planifier et à mettre en exploitation les modifications de cette offre en deçà des délais adéquats ;
3. La poursuite de la digitalisation pour assurer une information en temps réel des usagers, susciter l'intégration du transport public wallon dans une logique de « Mobility as a service » et faciliter en général les démarches de l'ensemble des usagers et les missions des collaborateurs;
4. La contribution aux objectifs de développement durable de la Région, notamment à travers une performance environnementale exemplaire des transports publics.

Pour atteindre la réalisation de ces objectifs stratégiques, l'OTW s'engage à poursuivre :

- La transformation de l'OTW en une structure juridique unique et l'harmonisation de l'ensemble des politiques et processus suivis au sein de l'organisation pour permettre le développement d'une organisation, efficace et efficiente ;
- Le développement et la maintenance des infrastructures, des bâtiments et du matériel roulant, dans une perspective d'amélioration environnementale et dans le cadre de la mise en œuvre d'un plan pluriannuel d'investissement bénéficiant d'un support, notamment financier, du Gouvernement en la matière ;
- La garantie de la transparence financière, de la prévisibilité budgétaire, de la maîtrise des coûts, de la soutenabilité financière de l'OTW et de l'amélioration constante de l'efficacité ;
- La poursuite de la mise en œuvre d'une culture de l'évaluation (notamment au travers d'indicateurs) permettant le pilotage de l'action de l'OTW et une aide à la prise de décision ;
- La participation active aux instances de concertation à l'échelle des Bassins de mobilité et le soutien du Gouvernement afin d'assurer la coordination des politiques de mobilité avec les autres développements régionaux ;
- L'amélioration et le développement de l'accessibilité universelle des transports publics, à travers des investissements en matière d'infrastructures, d'accompagnement et d'information ;
- La poursuite d'une démarche marketing en vue d'une meilleure connaissance des clients du transport public wallon, d'une personnalisation accrue de la relation client et d'une hausse de la fréquentation.

---

<sup>1</sup> Cette date d'entrée en vigueur impose un effet rétroactif du contrat. L'objectif est d'avoir une adéquation entre le contrat et les arrêtés de liquidation qui entrent en vigueur dès le premier janvier.

<sup>2</sup> Idem.

## Article 6. Constitution du Contrat

Outre les articles du présent Contrat, les documents ci-après sont annexés au Contrat et en font partie intégrante :

Annexe	N°	Libellé	Fréquence de mise à jour
Annexe 1	1.1	Indicateurs clés liés à la mise en œuvre du Contrat	Semestriel
	1.2	Trajectoire de financement pluriannuelle par mission	Annuel
Annexe 2	2.1	Synthèse des principales échéances liées à la mise en œuvre des obligations du Contrat	Fixe
	2.2	Liste des avenants au Contrat	Evolutif
	2.3	Liste des Communes par Bassin de Mobilité	Evolutif
Annexe 3	3.1	Calendrier de référence et Offre de référence de Service Régulier à l'entrée en vigueur du Contrat	Fixe
	3.2	Plan de transport détaillé sur base du mois de décembre de chaque année	Annuel
	3.3	Monitoring des délais de mise en œuvre de l'évolution de l'offre des services réguliers	Annuel
	3.4	Liste des correspondances officielles entre bus et entre bus et train	Annuel
	3.5	Plan d'investissement d'exploitation	Annuel
	3.6	Convention avec l'asbl CAWaB relative à l'accessibilité pour les PMR.	Fixe
	3.7	Liste des lots sous-traités des adjudicataires concernés et des kms sous-traités sur chacune des lignes du lot	Annuel
	3.8	Liste des lignes essentielles par Bassin de mobilité	Annuel
	3.9	Liste des interruptions de services et fiabilité des services	Annuel
	3.10	Fréquentation mensuelle des services réguliers	Semestriel
	3.11	Vitesse commerciale effectives des services réguliers	Semestriel
	3.12	Structures tarifaires applicables	Annuel
Annexe 4	4.1	Plan pluriannuel d'investissement (infrastructure)	Annuel
	4.2	Liste des conventions ad hoc contractées ou arrêtés dans le cadre des grands projets à portée régionale	Evolutif
	4.3	Liste des circuits exploités en transport scolaire	Semestriel
	4.4	Liste des services réguliers spécialisés	Semestriel
Annexe 5	5.1	Structure budgétaire	Evolutif
	5.2	Plan financier à 5 ans	Annuel
	5.3	Tableau de bord périodique des circuits exploités en transport scolaire	Semestriel
	5.4	Tableau de bord périodique des transporteurs PMR subventionnés	Semestriel
	5.5	Tableau de bord périodique des services réguliers spécialisés	Semestriel
	5.6	Monitoring financier (réalisé + prévisionnel) des missions de services réguliers et des missions déléguées	Semestriel

En cas de divergence d'interprétation, le Contrat prévaut sur tous les autres documents annexés au Contrat.

Il est entendu que toute annexe au Contrat dont l'établissement ou la mise à jour est effectué après la signature du Contrat est réputée en faire partie intégrante automatiquement dès l'adoption de celle-ci par les Parties.

Le Contrat et ses annexes reflètent l'intégralité des accords des Parties relativement à son objet et annulent et remplacent tout engagement ou accord antérieur verbal ou écrit portant sur un objet identique.

## Chapitre 2. Mise en œuvre et suivi du contrat

### Article 7. Comité de suivi du Contrat

Le suivi des engagements et obligations établis dans le cadre du présent Contrat est confié à un Comité de suivi, notamment sur base des informations transmises régulièrement et des rapports annuels.

L'Administration, représentée par l'AOT, et l'OTW désignent chacun 3 représentants en leur sein pour y participer. Le Ministre désigne également son représentant pour y assister. Les Commissaires du Gouvernement sont également associés à ce Comité de suivi. Un Règlement d'Ordre Intérieur sera établi lors de sa première séance afin de définir précisément les modalités de fonctionnement.

Ce Comité se réunit au moins deux fois par an (en juin, principalement pour procéder à l'évaluation de la mise en œuvre du Contrat de service public sur base du rapport annuel d'exécution et en septembre, notamment pour le suivi des autres engagements).

Le Comité de suivi est également chargé de valider la structure du rapport annuel de mise en œuvre du Contrat et, si nécessaire, de réviser les indicateurs (au regard de leur praticabilité en termes de pilotage) ou pour définir de nouveaux indicateurs. Ces modifications ne pourront se faire qu'avec l'accord des Parties.

La présidence et le secrétariat du Comité de suivi (en ce compris l'établissement de l'ordre du jour et les convocations) sont pris en charge par l'Administration. Les Procès-verbaux sont transmis par l'AOT, pour information et suite utile, aux participants, au Président du Conseil d'Administration de l'OTW, au Directeur général compétent au sein du SPW et au Ministre.

La Partie la plus diligente peut saisir le Comité de suivi du Contrat pour toute question relative à sa mise en œuvre et peut demander la convocation d'une réunion dudit Comité.

#### **Article 8. Transmission régulière des informations à l'AOT**

##### *i) Production d'indicateurs*

Conformément aux dispositions de l'Article 13 du Décret du 12 février 2004, le tableau de bord des indicateurs est repris en annexe 1 du présent Contrat.

L'OTW s'engage à fournir semestriellement à l'AOT l'annexe 1, au plus tard 2 mois après la clôture du semestre concerné. Lors de la transmission des indicateurs du deuxième semestre, l'OTW s'engage à transmettre également ces indicateurs et objectifs associés aux activités de l'OTW de manière agrégée sur un an. L'OTW veille à commenter de façon synthétique et explicite, facilitant la mise en perspective (en lien avec les actions réalisées), le niveau de réalisation et l'évolution des indicateurs.

##### *ii) Mise à jour des informations contenues dans les annexes*

La fréquence de mise à jour des autres annexes est définie à l'Article 6. La transmission à l'AOT a lieu au plus tard 2 mois après la clôture de la période liée à la fréquence de mise à jour de l'annexe.

Pour les tableaux de bord et le monitoring financier dont la fréquence est semestrielle, l'OTW s'engage à les transmettre annuellement de manière agrégée sur un an et simultanément à la transmission du second semestre.

#### **Article 9. Rapport annuel de mise en œuvre du Contrat par l'OTW**

Le rapport de mise en œuvre du Contrat correspondant au principe d'évaluation interne prévu au chapitre IV du Décret du 12 février 2004 relatif au contrat de gestion et aux obligations d'information est constitué :

- du Rapport annuel d'activités d'entreprise de l'OTW,
- complété d'un document additionnel reprenant les seuls éléments attendus mais non publiés.

L'organe de gestion de l'OTW s'engage ainsi à intégrer dans son rapport annuel d'entreprise les éléments permettant d'analyser la mise en œuvre du Contrat, complété par le document additionnel d'exécution du Contrat.

Il comprend au minimum un examen de l'état de réalisation des objectifs sur la base des indicateurs en mettant en perspective les actions menées par l'OTW par rapport aux objectifs stratégiques poursuivis et le rapport de l'observatoire social sur l'application des règles relatives à la gestion du personnel et à la concertation sociale. Le rapport intègre également la distinction entre le transport par autobus et le transport ferroviaire (tram).

Ce rapport sera conçu dans une optique stratégique, analytique et synthétique (en évitant la redondance avec

d'autres documents officiels de l'OTW) dont la structure est proposée par l'OTW au Comité de suivi. Outre les éléments minimums attendus par décret, le rapport contiendra une évaluation qualitative de l'action de l'OTW.

Conformément aux dispositions du Décret du 12 février 2004, le rapport annuel d'exécution du Contrat, intégrant le tableau de bord des indicateurs, est transmis au Gouvernement par le Ministre.

#### **Article 10. Echange de données**

Les Parties s'engagent à s'échanger toute donnée disponible et utile en matière de définition, analyse et suivi de la politique de transport public de personnes en Wallonie sous un format compatible et utilisable, dans la limite des droits accordés par les contrats et licences achetées par l'OTW et dans le respect du Règlement Général sur la Protection des Données.

#### **Article 11. Sanctions**

Sans préjudice des dispositions prévues par l'Article 78, en cas d'inexécution ou d'exécution défectueuse par l'OTW des engagements prévus par le présent Contrat, à laquelle l'OTW n'a pas remédié dans les délais raisonnables impartis dans une mise en demeure de la part de l'Administration, le Ministre peut :

- imposer à l'OTW, pour chaque type de manquement, le paiement d'une indemnité ne pouvant excéder 0,1% du montant total des compensations annuelles accordées, étant entendu que le montant total des indemnités payées au cours d'une année ne pourra en aucun cas excéder 1% du montant total des compensations accordées ;
- prendre, de manière unilatérale et moyennant décision motivée du Gouvernement wallon, toute mesure d'intérêt général qu'il juge utiles afin de rétablir les conditions normales d'exploitation et de faire respecter les engagements du présent Contrat.

Si la Région n'est plus en mesure d'honorer les engagements financiers qui sont définis dans le présent Contrat, moyennant un préavis de 3 mois, le Gouvernement se concertera obligatoirement avec l'OTW sur une limitation des engagements de l'OTW correspondant à une réduction des montants de compensation ou de subvention octroyés à l'OTW que la Région serait éventuellement amenée à appliquer. Dans le cadre de cette concertation, l'OTW étudiera d'initiative ou sur recommandation du Ministre, en concertation avec l'AOT, l'impact des choix quant aux réductions d'engagement à opérer, ces réductions peuvent concerner par exemple :

- Un réaménagement de l'offre de référence en vue d'ajuster les charges d'exploitation de l'OTW à un niveau qui lui permette d'atteindre l'équilibre financier ;
- Une réduction du programme d'investissements d'exploitation ou la révision de ses paramètres clés comme l'âge moyen de la flotte de véhicule à un niveau permettant à l'OTW d'honorer ses engagements passés.

#### **Article 12. Modifications en cours de Contrat**

##### *i) Avenant(s) au Contrat*

Lorsque l'évolution du contexte de conclusion du présent Contrat (par exemple, en cas de mesures d'économies budgétaires ou lors de modifications dans les priorités politiques poursuivies en termes de mobilité) ou lorsque le contenu des dispositifs réglementaires que l'OTW est chargé d'appliquer ou qui le concernent nécessitent une modification du Contrat, la Partie la plus diligente peut proposer une révision du Contrat par voie d'Avenant.

Toute modification des missions déléguées fera également l'objet d'un Avenant au présent Contrat.

Aucune modification du présent Contrat, à l'exception de ses Annexes, ne peut intervenir sans être consignée préalablement par voie d'Avenant.

##### *ii) Modification des Annexes au Contrat*

Les Annexes au Contrat ne peuvent être modifiées qu'avec l'accord des Parties lors du Comité de suivi. Elles peuvent faire éventuellement l'objet d'une modification annuelle quant à leur nombre, leur définition et leur contenu.

*iii) Force majeure*

En cas de force majeure, les conséquences, notamment financières et budgétaires, de ces événements font l'objet, à l'initiative de l'organe de gestion de l'OTW, d'une concertation urgente avec le Ministre et l'AOT, pouvant être traduite en un avenant au Contrat soumis au Gouvernement.

Par force majeure, il faut entendre la survenance de tout fait, circonstance ou événement soudain, imprévisible à la date d'entrée en vigueur du Contrat, indépendant de la volonté des Parties, qui ne peut raisonnablement être empêché et qui entraîne l'impossibilité de l'exécution de tout ou partie du présent Contrat.

L'incapacité pour une Partie de remplir quelconque des obligations souscrites au présent Contrat n'est pas considérée comme caractérisant un manquement contractuel si cette incapacité est la conséquence directe d'un cas de force majeure.

La Partie affectée par un cas de force majeure prend toute mesure pour reprendre au plus vite l'exécution complète de ses obligations contractuelles et pour limiter les conséquences de la force majeure. La Partie affectée par un cas de force majeure notifie à l'autre Partie la survenance ou la disparition de cet événement, endéans un délai maximum de 15 jours calendriers.

Tous les délais prévus au présent Contrat seront suspendus, si nécessaire, pour la durée pendant laquelle la force majeure a empêché la Partie concernée de les mettre à profit.

Dès la notification par la Partie concernée de la survenance d'un cas de force majeure, les Parties envisageront ensemble et de bonne foi les moyens de mettre fin à la force majeure, d'en limiter voire d'en réparer les conséquences.

**Article 13. Evaluation en cours et en fin de Contrat**

Au début de 2021, une évaluation externe intermédiaire de la bonne implémentation du CSP sera réalisée à l'initiative du Ministre et contrôlée par celui-ci.

Au plus tard six mois avant l'échéance du Contrat, l'AOT procédera, au nom du Gouvernement et en concertation avec l'OTW, à l'évaluation (visée au §1 de l'article 4 du Décret du 12 février 2004) du fonctionnement et de l'état des services publics de transport de voyageurs.

Au plus tard six mois avant l'échéance du Contrat, le Gouvernement fait également procéder à une évaluation externe finale. Cette évaluation porte sur l'ensemble des composantes du Contrat mais également sur l'influence des facteurs et des conditions externes qui ont pu avoir une incidence sur sa réalisation. Ce rapport d'évaluation externe est présenté au Comité de suivi.

Ces rapports d'évaluation sont présentés à l'organe de gestion de l'OTW et serviront de base à la note d'orientation déterminant les lignes directrices du projet de Contrat suivant.

**Article 14. Fin du Contrat**

Si, à l'échéance du Contrat, aucun autre nouveau Contrat de service public n'a été conclu, le présent Contrat est automatiquement prorogé pour une période de 6 mois, conformément à l'article 7, §3 du Décret du 12 février 2004.

## ***PARTIE II. Mission d'opérateur interne de transport public de voyageurs (obligations de service public)***

### **Chapitre 1. Rôle de la Région**

#### **Article 15. Autorité compétente**

L'article 36quinquies du décret du 21 décembre 1989 prévoit que le Gouvernement wallon est l'Autorité compétente au sens de l'article 2, b) du Règlement (CE) 1370/2007. Il agit comme Autorité locale compétente des services de transports en Région wallonne au sens de l'article 2, c) du Règlement (CE) 1370/2007 étant donné que la zone géographique de compétence comme Autorité Compétente n'est pas nationale mais couvre le territoire de la Région wallonne.

Le Gouvernement a créé le 29 mars 2018 l'Autorité Organisatrice du Transport (AOT) au sein de l'Administration et l'a chargée des missions de régulation, d'organisation et de surveillance des systèmes d'exploitation du transport public de personnes.

Le rôle de la Région est ainsi exercé d'une part par le Gouvernement et, d'autre part, par l'Administration, et plus particulièrement en son sein par l'Autorité Organisatrice du Transport.

#### *j) Rôle du Gouvernement*

Le rôle du Gouvernement est de :

- Définir la place du transport public de voyageurs au sein d'une stratégie politique de la mobilité générale sur le territoire de la Région wallonne ;
- Adopter la planification stratégique du réseau de transport public de voyageurs sur proposition de l'AOT (après concertation avec l'OTW et toutes les parties prenantes) ;
- Valider les obligations de service public, sur proposition de l'AOT ;
- Octroyer les compensations financières pour l'exécution de ces obligations de service public, en ce inclus les investissements d'exploitation nécessaires, directement sur le budget régional ou indirectement en garantissant d'autres sources de financement ;
- Fixer les règles générales, notamment la politique tarifaire (y compris les amendes et les surtaxes) ;
- Approuver et, si cela occasionne un surcoût, financer les évolutions de l'offre de transport public, conformément aux dispositions de l'Article 27 ;
- Assurer la mise en œuvre et le financement des infrastructures nécessaires au transport public de voyageurs et à son évolution.

Pour ce faire, le Gouvernement veillera à :

- Prendre en compte le réseau de transport existant et son évolution dans ses politiques de développement urbain, d'aménagement du territoire, des activités économiques et des services à la population ;
- Assurer la transversalité entre les différentes politiques menées et promouvoir la collaboration entre les différents opérateurs et acteurs publics concernés ;
- Assurer la transversalité des actions et décisions favorables au transport public vis-à-vis de l'ensemble des acteurs concernés ;
- Transmettre à l'Opérateur interne toute information, dans les délais utiles, dont disposerait le Ministre ou le Gouvernement et qui serait nécessaire à la bonne exécution de ses missions ;
- Publier, sur proposition de l'AOT, les informations et rapports requis par le Règlement (CE) 1370/2007.

*ii) Rôle de l'Administration*

Dans le cadre de sa **mission de régulation**, pour le compte et conformément aux décisions du Gouvernement, l'AOT a pour rôle la détermination et la contractualisation des règles d'exploitation, de l'octroi des droits exclusifs, la prise des mesures d'avertissement et de cessation nécessaires, la veille réglementaire, de la compensation via des financements en établissant à l'avance, de façon objective et transparente, les paramètres sur la base desquels elle doit être calculée et la nature et l'ampleur de tous droits exclusifs accordés, de manière à éviter toute surcompensation. L'AOT veille également à la mise en œuvre de l'octroi des droits exclusifs décidés par le Gouvernement.

Dans le cadre de sa **mission d'organisation**, conformément à l'Article 9ter du Décret du 21 décembre 1989, tel que modifié le 29 mars 2018, l'AOT a pour rôle de :

- Traduire la vision du Gouvernement en une politique d'accessibilité au territoire et en objectifs opérationnels et identifier précisément en conséquence les obligations de service public ;
- Proposer au Gouvernement les objectifs de part modale, les émissions de CO<sub>2</sub> et émissions polluantes moyennes maximales par passager, les niveaux de qualité de service et la part de sous-traitance en bonne cohérence avec les politiques économiques, sociales, de développement durable et territoriales menées ;
- Assurer la concertation avec les parties prenantes locales, régionales et fédérales en vue de mettre en œuvre la politique d'accessibilité ;
- Assurer le contrôle de l'atteinte des objectifs du présent Contrat de service public via un dialogue constructif et périodique avec l'OTW ;
- Formuler un avis au Gouvernement sur les demandes de financement d'offres et d'infrastructures supplémentaires.

Cette partie de la mission débouche sur la détermination des obligations de service public incombant à l'OTW. L'AOT a également pour rôle d'évaluer la demande présente et future de service de transports publics sur base d'éléments statistiques et d'une concertation régulière avec les acteurs impliqués conformément aux dispositions prévues par l'article 18 du Décret du 29 mars 2018. Elle intègre notamment dans son évaluation les demandes pour les quartiers nouveaux et celles à développer suite au déploiement du tram de Liège.

Dans le cadre de sa **mission de surveillance**, l'AOT a pour rôle de contrôler l'utilisation des moyens, contrôler le respect des contrats et des conventions, suivre les indicateurs de réalisation, de performance et d'impact, ainsi que de réaliser l'audit continu des objectifs. Conformément aux dispositions du Règlement (CE) 1370/2007, l'AOT réalise une fois par an un rapport sur les obligations de service public ainsi que les compensations et les droits exclusifs qui sont octroyés en contrepartie et le transmet au Gouvernement pour prise de connaissance et publication.

*iii) Disposition transitoire : opérationnalisation progressive de l'AOT*

Il est prévu que l'AOT soit pleinement opérationnelle avant fin 2019.

Les missions de l'AOT s'appliqueront progressivement en fonction des ressources qui seront rendues disponibles jusqu'à l'opérationnalité complète de l'AOT.

Durant cette phase de transition, l'OTW poursuivra la mise en œuvre de la mission d'organisation qu'elle exerçait dans le cadre du contrat de service public 2013-2017 et qui seront progressivement prises en charge par l'AOT sur base de l'offre de référence approuvée en début de Contrat. L'évolution de la répartition des missions entre l'OTW et l'AOT au cours de la période de transition fera l'objet d'un suivi *a minima* semestriel entre les Parties au sein du Comité de suivi.

En particulier, l'OTW assure encore au premier semestre 2019 la mesure de la performance de la qualité de service et de la satisfaction de la clientèle prévue à l'Article 33, en impliquant l'AOT dans le comité de pilotage de l'étude.

## Chapitre 2. Rôle de l'Opérateur de Transport de Wallonie

L'OTW assure les activités d'étude, de promotion, d'établissement et d'exploitation des services de transport public des personnes.

### Article 16. Opérateur interne de services de transport public de voyageurs

L'OTW est désigné par le Gouvernement comme opérateur interne chargé de prêter, sur le territoire de la Région wallonne, conformément au Règlement (CE) 1370/2007, les services de transports publics par autobus et par mode ferroviaire (métro ou tramway) de voyageurs offerts au public sans discrimination et en permanence

Dans ce cadre, les services de transports publics de personnes couvrent les services de transport public réguliers de voyageurs.

De ce fait, et sous le contrôle de l'AOT dans sa mission de régulation et de surveillance, l'OTW est responsable et tenu d'exécuter les obligations de service public décrites dans le présent Contrat selon les modalités qui y sont définies ainsi que de respecter l'ensemble des conditions du Règlement (CE) 1370/2007 concernant le statut d'opérateur interne.

Les obligations de service public comprennent :

- L'établissement<sup>3</sup> et le fonctionnement de services public de transport réguliers de voyageurs sur le territoire de la Région wallonne qu'ils soient prestés directement par l'OTW ou sous-traités par ce dernier à des tiers ;
- L'établissement et la réalisation des investissements d'exploitation nécessaires à la fourniture de ces services.

Les services de transport visés sont cantonnés au territoire de la Région wallonne à l'exception des services d'arrivée et de départ de certaines lignes (lignes sortantes).

### Article 17. Droits exclusifs

Etant donné l'exigence de continuité du service public de transport et du respect des objectifs du présent contrat, et si l'un d'eux n'est pas rencontré, il est précisé que l'OTW ne dispose pas de droits exclusifs sur l'établissement et le fonctionnement de services public de transport réguliers.

## Chapitre 3. Etude de redéploiement de l'offre de services réguliers

### Article 18. Engagements de l'OTW

L'OTW s'engage à nommer ses représentants et à participer activement aux organes de consultation des Bassins de mobilité, tels qu'ils auront été définis par le Gouvernement (sur proposition de l'AOT après consultation des parties) dans le respect des spécificités territoriales locales tant rurales qu'urbaines et en veillant à prendre en considération les enjeux transrégionaux et transfrontaliers.

L'OTW s'engage à mobiliser ses outils technologiques et notamment les données issues de la billettique afin d'optimiser la planification opérationnelle de l'offre en regard des besoins des usagers et de sa fréquentation et de contribuer aux études d'évolution de l'offre dans le cadre de sa collaboration avec l'AOT.

L'OTW s'engage à formuler des propositions et à collaborer, notamment via ses Directions territoriales, avec l'AOT afin de permettre :

- La participation à la définition des orientations de redéploiement de l'offre et leur traduction par Bassin de mobilité en vue de la consultation des OCBM ;
- Le suivi de la mise en œuvre du redéploiement de l'offre par l'OTW ;

---

<sup>3</sup> Par établissement, on entend toutes les étapes qui permettent de concrétiser la mise en œuvre effective de l'offre telle que définie en amont en termes de liaison et de niveau de service.

- La remontée des informations de l'opérateur vers l'AOT.

Si nécessaire, l'OTW s'engage à redéployer son offre de services de transport public en adaptant la planification opérationnelle de l'exploitation du réseau de transport public dans le cadre du processus de redéploiement de l'offre.

L'OTW assure cette modification de manière efficiente en interne et avec ses différents partenaires sous-traitants. A cet effet, l'OTW veille à prendre les dispositions internes nécessaires pour garantir la rapidité et l'agilité de modification de l'offre lorsque celle-ci s'avère nécessaire.

Afin de garantir une gestion souple et flexible de l'offre, l'OTW s'engage à assurer la mise en œuvre des orientations de redéploiement de l'offre définies par l'AOT (création et modification de l'offre) dans les meilleurs délais, et endéans un maximum de 12 mois.

L'OTW est chargé de la planification opérationnelle du réseau de transport public. A cet égard, l'OTW est notamment chargé de traduire les orientations définies par l'AOT en termes d'itinéraires, d'horaires, de types de flotte et d'infrastructure.

#### **Article 19. Processus de redéploiement de l'offre**

Les Parties s'engagent à suivre la procédure suivante dans le cadre du redéploiement de l'offre :

- Sur base des orientations de redéploiement de l'offre du réseau de transport public wallon définies par le Gouvernement, l'AOT établit les projets de Plans Régionaux de Transport Public en capitalisant sur l'expertise de l'OTW et d'autres parties prenantes et en prenant en compte les moyens financiers tels que prévus à l'Article 71. L'AOT met en œuvre sur base de ces Plans les concertations avec les différents membres des OCBM ;
- A la suite de ces concertations, l'AOT officialise les Plans Régionaux de Transport Public déclinés par Bassin de mobilité ;
- Sur cette base, l'AOT pilote les évolutions de l'offre selon un échéancier réaliste ;
- 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) à soumettre à l'organe de consultation concerné ;
- Les membres de l'organe de consultation du Bassin émettent leurs remarques et leurs suggestions ;
- L'AOT valide le scénario final parmi les propositions de l'OTW éventuellement amendées ;
- L'OTW réalise alors son étude plus fine de modification de l'offre et la met en œuvre, elle-même ou en sous-traitance ;
- L'AOT encadre un processus d'évaluation et d'adaptation du projet d'offre redéployée, dans les 12 mois qui suivent la mise en production.

Un monitoring des délais de mise en œuvre de l'évolution de l'offre de transport est repris en annexe.

### **Chapitre 4. Promotion des services réguliers**

#### **Article 20. Commercialisation et contrat de marque**

En vue de concrétiser l'atteinte des objectifs stratégiques du Contrat, l'OTW établit une stratégie marketing.

A cet effet, l'OTW sélectionne les segments qu'il juge le plus approprié de développer en respect des orientations stratégiques et les traduit dans une politique commerciale adéquate.

La stratégie visant le développement de la clientèle se basera sur les études menées en la matière en 2017 et leur actualisation.

Elle comprendra :

- L'amélioration de la connaissance de ses clients et de ses prospects ;
- La sélection des segments cibles considérés comme adressables et attractifs ;
- L'offre commerciale pour ces cibles ;
- La création et la mise en œuvre de contrat de marque tout au long du parcours client ;
- La mise en place d'une communication tendant vers la personnalisation au regard des besoins des clients.

Le marketing s'appuiera sur la transformation digitale pour atteindre ses objectifs. De plus, l'OTW s'engage à connaître 75% de l'ensemble de ses clients dans le respect du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)

Pour augmenter la part des recettes B2B durant la période de mise en œuvre du présent Contrat, l'OTW fera des propositions de toute mesure permettant de rencontrer une augmentation de ce segment.

L'OTW a pour objectif d'atteindre un Net Promoter Score (NPS) à +5 d'ici la fin du Contrat (qui était de -19 en 2017), tel que défini en annexe 1.

## **Article 21. Politique tarifaire**

### *i) Tarifs applicables*

A l'initial du Contrat et sans préjudice de la réglementation en vigueur ou de toute modification réglementaire ultérieure, les structures tarifaires applicables sont celles de l'Arrêté du Gouvernement wallon du 12 octobre 2017 et du 24 mai 2018 modifiant les prix à percevoir pour le transport des voyageurs sur le réseau des sociétés de transport en commun de la Région wallonne (en annexe).

L'OTW propose chaque année en septembre au Gouvernement la structure tarifaire applicable aux transports publics de personnes conformément aux arrêtés en vigueur. Toutefois, pour l'exercice 2020, les tarifs ne pourront être ni modifiés ni indexés.

L'OTW prévoira lors de la prochaine proposition (septembre 2019) dans sa structure tarifaire la possibilité d'acheter des abonnements de quatre mois correspondant à 1/3 du prix annuel.

Dans un délai de 24 mois à compter de la signature du présent Contrat, l'OTW, après concertation avec l'AOT, propose au Gouvernement la poursuite de la réforme tarifaire orientée vers le développement d'une structure tarifaire dynamique et innovante, en phase avec l'évolution de l'offre de transport, en vue de l'intégration MaaS et en prenant en compte l'évolution socio-démographique de la Wallonie quant aux publics cibles (en ce compris les PMR) des mesures de gratuité et de tarifs réduits.

### *ii) Intégration tarifaire*

L'OTW s'engage à poursuivre le processus d'intégration des tarifs avec les autres opérateurs de transport public pour des produits communs ayant pour objet de simplifier l'intermodalité dans la zone RER et les zones urbaines majeures.

### *iii) Mesures de gratuité envers des publics cibles*

Les Parties s'engagent à poursuivre et évaluer les mesures de gratuité des transports en commun, notamment pour les mouvements de jeunesse, ainsi qu'à analyser (et, le cas échéant, opérationnaliser) l'opportunité d'étendre ces mesures à d'autres publics cibles. En outre, le Gouvernement invite tant l'OTW que l'AOT à proposer des mesures de gratuité dynamiques, innovantes destinées à inciter à la fréquentation du service en particulier en cas de surcapacité.

### *iv) Amendes administratives*

Dans un délai de 12 mois, l'OTW remet au Gouvernement une évaluation du cadre législatif existant depuis 2008 relatif aux amendes administratives en matière de service de transport public de personnes en Région wallonne

et en propose, le cas échéant, la révision.

#### **Article 22. Accueil des clients et perceptions des recettes**

L'OTW assure la gestion et la maintenance des lieux dont il a la charge pour l'accueil des clients et la vente de titres de transport.

L'OTW assure la perception des recettes des titres de transport.

#### **Article 23. Prévention**

Eu égard à son rôle d'intérêt général, l'OTW mène chaque année sur son réseau des campagnes de sensibilisation sur le vivre ensemble, notamment relatives à la sécurité des transports en commun et à la lutte contre toute forme de harcèlement ou violences.

En particulier pour le harcèlement, l'OTW s'assure que les clients puissent trouver facilement sur ses canaux digitaux l'information sur la loi en vigueur et sur les dispositions que l'OTW s'engage à prendre en cas d'agression. L'OTW intègre les cas de harcèlement dans sa proposition de réforme en matière d'amende administrative. L'OTW s'engage aussi à intégrer le thème du harcèlement dans la formation initiale et continue de tout son personnel en contact avec la clientèle.

L'OTW veille à exiger que les publicités affichées sur ses véhicules soient respectueuses et non dégradantes.

#### **Article 24. Digitalisation des services aux clients**

L'OTW s'engage à la poursuite de la digitalisation et du développement d'outils permettant notamment d'assurer une information en temps réel des usagers, une interopérabilité de la billettique avec les autres opérateurs publics et de faciliter les démarches de l'ensemble des usagers. Cette démarche vise à transformer et optimiser la qualité de services de l'OTW par le numérique pour simplifier et réinventer ses modes d'interactions tant internes qu'externes.

L'OTW s'organise pour concrétiser cette démarche de digitalisation sur la durée du Contrat et s'engage à cet effet à :

- Simplifier l'accès à son offre de transport pour fidéliser et attirer de nouveaux voyageurs, à travers :
  - La poursuite de ses efforts en matière d'information digitale :
    - les données d'horaires théoriques en open data avec un taux de disponibilité de l'information de 99,9% ;
    - pour satisfaire au décret du 4 juin 2015, l'OTW s'engage à mettre à disposition du public dans un délai de 6 mois avec un taux de complétude de 95% des passages-arrêts (voir annexe 1) :
      - une application d'information des voyageurs en temps réel à compter de l'entrée en vigueur du présent Contrat ;
      - les données temps réel en open data avec un taux de disponibilité de l'information de 99,9% ;
    - l'OTW s'engage à avoir déployé d'ici la fin du Contrat des écrans d'information aux arrêts identifiés comme pertinents et dans les véhicules desservant les lignes identifiées comme pertinentes, et atteint un niveau de satisfaction de 90% concernant l'information voyageurs délivrée globalement ;
  - La digitalisation de la vente de titres de transport et son ouverture à des partenaires de mobilité : l'OTW s'engage à proposer une solution ouverte (développement des interfaces techniques et du cadre contractuel permettant la commercialisation des produits de l'OTW par des tiers), permettant d'utiliser son réseau de transport grâce aux technologies numériques, avec un taux de disponibilité de 99,9%. L'OTW vise que les ventes réalisées à travers les canaux digitaux représentent 25% des ventes à l'horizon 2023.

L'OTW s'engage à mesurer le nombre de connexion à ses interfaces en open data/distribution (cfr annexe 1).

- Mettre en place les moyens digitaux d'accès à l'offre de transport (e.a. à la demande) incluse dans les Obligations de Service Public ;
- Personnaliser davantage les contenus et services proposés à ses clients : l'OTW s'engage à mettre en œuvre des programmes de relations clientèle personnalisés, basés sur les comportements des voyageurs, pour encourager l'utilisation du transport en commun. Ces programmes doivent se traduire par une augmentation régulière de la satisfaction globale et influencer positivement le NPS de l'OTW.

#### **Article 25. Gestion des réclamations**

Endéans un délai de 18 mois à compter de l'entrée en vigueur du présent Contrat, l'OTW s'engage à développer un point de contact via les différents canaux de communication dans une logique de guichet unique permettant la gestion de l'ensemble des réclamations.

En outre, l'OTW s'engage à respecter les délais suivant de traitement final des réclamations :

- Pour les réclamations simples ou sensibles : délai de 7 jours avec une réponse motivée et personnalisée ;
- Pour les réclamations complexes : accusé de réception dans les 2 jours et délai maximum de 30 jours pour la réponse motivée et personnalisée.

L'OTW intégrera dans son rapport annuel de suivi du Contrat les thèmes principaux issus de la gestion des réclamations.

### **Chapitre 5. Etablissement des services réguliers**

#### **Article 26. Plan de transport détaillé**

L'OTW propose annuellement en septembre au Gouvernement le Plan de transport détaillé valable à partir du 1 décembre, comprenant notamment les lignes, les itinéraires, les horaires et les arrêts, et la stratégie marketing, sur la base de l'offre définie en concertation avec l'AOT, permettant de concrétiser la politique d'accessibilité au territoire et l'atteinte des objectifs fixés par l'AOT. Il est repris en annexe.

##### *i) Offre de référence*

Sur la durée du Contrat, l'OTW s'engage à exploiter l'équivalent de l'offre de référence reprise en annexe du présent Contrat, exprimée en km en charge (soit 91 604 883 km sur base de l'offre de décembre 2018) déclinée par Bassin de mobilité et par niveau de service. Cette offre de référence est calculée selon le calendrier standard (joint en annexe).

##### *ii) Offre variable complémentaire*

En cours de contrat, l'OTW s'engage à exploiter les évolutions de l'offre qui lui sont confiées et pour lesquelles une compensation spécifique est à prévoir par la Région.

##### *iii) Capacité*

L'OTW précise la capacité offerte de ses plans de transport détaillés successifs (cfr annexe 1).

#### **Article 27. Planification opérationnelle dynamique**

L'OTW s'engage à mettre en œuvre une planification opérationnelle dynamique et croisée avec les autres niveaux de planification de la mobilité réalisés par l'Administration et par les autres opérateurs.

Les modifications de l'offre qui présentent les caractéristiques suivantes sont soumises à l'avis de l'AOT dans le cadre de sa mission d'organisation qui lui est confiée par le Gouvernement et dans le respect des niveaux globaux de qualité de service du plan de transport détaillé validé par le Gouvernement :

- Modification de la fréquence de desserte (quelle que soit la période) <sup>4</sup> ;
- Modification de l'amplitude du service (au-delà d'un seuil de 15 minutes) ;
- Modification de la vitesse commerciale (au-delà d'un seuil de 1 km/h) ;
- Modification de la dispersion spatiale de l'itinéraire (nombre maximal d'itinéraires différents) ;
- Modification du cadencement (en cas de ligne cadencée).

Durant la phase transitoire, ces seuils pourront être modifiés de commun accord entre l'AOT et l'OTW.

Toute création ou suppression de ligne est soumise à l'approbation de l'AOT, conformément à l'article 5 du décret du 29 mars 2018, après avis motivé de l'OTW.

Les avis et approbations de l'AOT sont fournis endéans un délai de 10 jours calendrier. En cas de non réponse dans ces délais, la demande est de facto acceptée.

Par ailleurs, l'OTW procède librement aux autres modifications de l'offre.

L'ensemble des modifications apportées sont reprises dans le plan de transport détaillé annuel suivant.

L'OTW s'engage en outre à mesurer et communiquer à l'AOT l'improductivité kilométrique (cfr annexe 1).

#### **Article 28. Investissements d'exploitation**

L'OTW est chargée de l'établissement et de la réalisation des investissements d'exploitation nécessaires à la fourniture des services de transport public dont elle est chargée. Par investissements d'exploitation, on entend les investissements en matériel roulant, les systèmes de perception, de transmission, de régulation de trafic et de sécurité, les bâtiments (bâtiments administratifs, ateliers et dépôts), les équipements et, en général, tout moyen nécessaire à la réalisation des missions d'établissement et de fonctionnement de services public de transport réguliers de l'OTW autre que les investissements d'infrastructure.

L'OTW veillera à y intégrer la planification des investissements nécessaires pour chacun des Bassins dans le cadre de la mise en œuvre des Plans Régionaux de Transport Public.

Le plan d'investissement d'exploitation sera soumis au comité de suivi de juin chaque année (cfr annexe).

#### **Article 29. Accessibilité des transports publics pour les personnes à mobilité réduite**

L'OTW s'engage à poursuivre les efforts d'augmentation de l'accessibilité des transports publics pour les personnes à mobilité réduite<sup>5</sup> en concertation avec les acteurs du secteur. La convention liant l'OTW à l'asbl CAWaB est reprise en annexe du présent Contrat.

Dans cette optique, l'OTW s'engage notamment :

- A remettre, dans un délai de 9 mois, un plan décrivant le planning de déploiement de l'accessibilité aux services et à l'information, en concordance avec le budget alloué ;
- A élaborer, avant le 1<sup>er</sup> janvier 2020, en concertation avec le secteur, une liste budgétée des actions les plus pertinentes à mener dans les années à venir en matière d'accessibilité ;
- A ce que, avant le 1<sup>er</sup> janvier 2021, 100 % des autobus soient équipés de rampes d'accès (manuelles ou automatiques) pour les personnes à mobilité réduite ;
- A poursuivre le programme pluriannuel d'aménagement d'infrastructure commencé en 2015 et portant sur la mise en accessibilité des arrêts, conformément à la concertation menée avec l'asbl

---

<sup>4</sup> NB : les renforcements/dédoubléments n'impactent pas la fréquence mais la capacité.

<sup>5</sup> Selon la définition reprise dans la convention du 10 avril 2018 entre la SRWT et le CAWaB, « une personne à mobilité réduite (PMR) est une personne gênée dans ses mouvements en raison de sa taille, de son âge, de son handicap permanent ou temporaire (déficience motrice, sensorielle et/ou intellectuelle) ainsi qu'en raison des aides techniques (fauteuils roulants, déambulateurs, béquilles, etc.) auxquelles elle a recours pour se déplacer. Les personnes qui déplacent une poussette avec elles sont assimilées à des PMR ».

CAWaB représentant le secteur et aux lignes directrices prévues par la convention.

### **Article 30. Intermodalité**

Les Parties s'engagent à promouvoir l'intermodalité des transports publics avec les autres opérateurs et les autres modes de transport alternatifs à la voiture individuelle.

Dans ce cadre, l'OTW s'engage à davantage développer l'intermodalité notamment à travers :

- L'identification exhaustive et la communication au public des correspondances officielles entre bus et entre bus et train (reprise en annexe) ;
- L'intégration, dans une optique de complémentarité, de l'offre avec l'offre des autres opérateurs de transport public et avec toutes les autres solutions de transport ;
- La contribution aux projets de la Région en matière de promotion des modes de déplacement « doux » (par exemple la marche et le vélo) pour les trajets courts et les « *last miles* »
- La contribution à la mise en place de pôles d'échanges intermodaux (mobipôles);
- L'intégration tarifaire dans la zone RER (sous réserve de son accord par le CEMM) et dans les agglomérations de Charleroi et de Liège ;
- La poursuite de l'intégration billettique (notamment sur d'autres supports) ;
- La poursuite de sa politique d'ouverture des données<sup>6</sup>, en concertation avec les autres opérateurs de transport public et partenaires dans le respect des orientations stratégiques définies par le Gouvernement et du Règlement Général sur la Protection des Données ;
- La proposition d'une solution ouverte, intégrable par d'autres acteurs pour la vente de titres par des partenaires de mobilité (dans l'optique de permettre le développement des produits de type Mobility as a Service), tout en gardant la maîtrise exclusive de la donnée client ;
- La participation active à l'élaboration des Plans Communaux de Mobilité et, le cas échéant, des études de mobilité réalisées par l'Administration.
- Les relations avec la SNCB ou tout autre organisme national ou international de transports publics, notamment, en vue de concrétiser les objectifs d'intermodalité fixés par l'AOT ;
- La coopération étroite avec l'Administration lors de l'élaboration des plans de transport SNCB, lors des projets de développement des gares (aménagement de l'offre multimodale et des infrastructures à cet effet) et lors de la mise en place des protocoles d'accord sur les correspondances et toutes autres activités liées aux gares ou à la circulation des trains (entre autres pour ce qui concerne les demandes de bus de substitution) ;
- La proposition au Gouvernement des améliorations relatives à la qualité, à la modernisation du réseau, à l'interopérabilité ;
- La participation au Comité de Pilotage RER et aux différents groupes de travail y afférant en étroite collaboration avec l'Administration.

---

<sup>6</sup> Offre théorique (données gtf), données temps réel (selon les orientations stratégiques en matière de mobilité définies par la Région) et données de fréquentation.

## Chapitre 6. Exploitation des services réguliers

### Article 31. Exploitation du Plan Transport détaillé

#### *i) Production kilométrique*

L'OTW s'engage à atteindre d'ici 2023 un taux d'exécution des services<sup>7</sup> de 99,8%<sup>8</sup> de l'ensemble de son offre kilométrique (cfr annexe 1).

#### *ii) Vitesse commerciale*

L'OTW s'engage à mesurer et transmettre à l'AOT les vitesses commerciales effectives par bassin de mobilité (selon le template en annexe).

#### *iii) Taux de correspondance assuré*

L'OTW s'engage à mesurer et transmettre à l'AOT (cfr annexe 1) le taux effectif de correspondances assurées parmi celles officielles inventoriées en annexe.

#### *iv) Matériel roulant*

L'OTW s'engage à mesurer et transmettre à l'AOT (cfr annexe 1) le taux de disponibilité du matériel roulant en régie, l'âge moyen et le type de motorisation de la flotte d'autobus.

#### *v) Fréquentation*

L'OTW s'engage à fournir à l'AOT la fréquentation mensuelle des services réguliers (selon le template en annexe), le taux de correspondance voyageurs sur son réseau et la charge moyenne (cfr annexe 1).

### Article 32. Continuité du service public et lignes essentielles

Le présent article prévoit les modalités visant à assurer la continuité du service public, conformément au Décret du 26 octobre 2017 modifiant le Décret du 21 décembre 1989.

#### *i) Continuité du service public*

L'OTW est tenu d'assurer la continuité du service public de transport public dont il a la charge sauf cas de force majeure.

Est considéré comme cas de force majeure, tout fait, circonstance ou événement imprévisible, inévitable et indépendant de la volonté de l'OTW et qui ne peut raisonnablement pas être empêché par ce dernier, malgré tous les efforts possibles, et rendant impossible le maintien de la continuité du service public de transport. Il s'agit par exemple de conditions climatiques exceptionnelles, d'un événement accidentel, de manifestations imprévues ou d'ordres de police imprévus. Le défaut ou la mauvaise qualité de l'entretien, les pannes, crevaisons de pneus, avaries causées aux véhicules par des éléments ou personnes propres à l'OTW ne sont, notamment, pas considérés comme des cas de force majeure.

Les sanctions financières en cas de rupture de la continuité du service public ainsi que les modalités de remboursement aux clients qui ont payé anticipativement des services qui n'auraient pas été prestés (cfr décret du 26 octobre 2017) sont précisées à l'Article 78.

---

<sup>7</sup> Taux de réalisation de la production kilométrique des Services Réguliers (exprimée en km et en nombre de parcours où le bus est sorti) par rapport à l'offre théorique (GTFS). Chaque fois que le voyage est entamé, le voyage est considéré comme effectué et l'entièreté des kilomètres du voyage est comptabilisée même si le voyage pour l'une ou l'autre raison n'a pas pu être finalisé.

<sup>8</sup> Cette cible (identique à celle fixée par l'OTW vis-à-vis des sous-traitants) pourra éventuellement être amendée après communication par l'OTW au GW de la valeur actuelle.

Enfin, dans le cas de mouvements sociaux, l'OTW s'engage à mener les négociations nécessaires pour que seule une délégation réduite de membres du personnel puisse prendre part aux manifestations ou grèves intersectorielles, pourvu que l'offre soit assurée.

L'OTW transmet à l'AOT les interruptions de services liées à des mouvements sociaux (cfr annexe 1).

*ii) Lignes essentielles*

En cas de mouvement de grève entraînant l'interruption de service, l'OTW s'engage à allouer prioritairement le personnel disponible de manière à assurer la continuité du service public sur un maximum de lignes essentielles selon une priorisation préétablie (et figurant en annexe).

A cet effet, l'OTW établit un plan de priorisation de l'allocation du personnel par dépôt, actualisé annuellement dans le cadre du Plan de transport détaillé ou lors des modifications de l'offre visées à l'Article 27. Ce plan détermine le niveau de personnel nécessaire pour assurer le service sur chaque ligne et hiérarchise les lignes à opérer prioritairement selon leur caractère « essentiel ».

En cas d'interruption de service, le personnel disponible est alloué pour chaque dépôt sur base de ce plan de priorisation de l'allocation du personnel. Concrètement, le personnel disponible est d'abord affecté de sorte à assurer complètement l'offre sur la ligne dont la priorité est la plus importante. Le reste du personnel disponible est ensuite alloué pour assurer le plus complètement possible l'offre sur la deuxième ligne selon l'ordre de priorité et ainsi de suite.

La liste des lignes essentielles est reprise en annexe. Cette liste a vocation à être évolutive et mise à jour progressivement par les Parties.

*iii) Information à la clientèle en cas d'interruption significative des services*

En cas d'interruption significative de ses services, l'OTW informe immédiatement le centre trafic de la Région (PEREX) afin d'anticiper les impacts éventuels sur la mobilité et assure l'information adéquate et complète du public par des moyens appropriés.

**Article 33. Qualité de service**

*i) Performance de la qualité de service et satisfaction client*

L'OTW développe une démarche d'amélioration continue de la qualité de service et un système de gestion de la qualité englobant l'ensemble du parcours client. Les actions prioritaires de la démarche qualité mise en œuvre par l'OTW sont focalisées sur la fiabilité et sur la ponctualité.

Les principaux engagements de l'OTW dans le cadre de cette démarche qualité sont les suivants :

- En vue de permettre la mesure des performances en termes de fiabilité et ponctualité, l'OTW s'engage à prendre toutes les dispositions nécessaires pour assurer la finalisation du processus de fiabilisation des données de géolocalisation des véhicules (y compris les véhicules opérés par les sous-traitants) en vue d'amener le taux de remontée des informations à un niveau minimum de [95%] dans un délai de [un an] et tendant vers 100% ;
- L'OTW s'engage à mesurer et communiquer à l'AOT les indicateurs de performance relatifs à la qualité (tels que définis en annexe 1) ;
- L'OTW s'engage à mettre en œuvre une politique transversale d'amélioration de la qualité de service notamment concernant l'information, la ponctualité, la propreté et l'état des équipements, la lutte contre la fraude, l'attention portée au client et la gestion des réclamations.

A travers ces différents engagements, l'OTW a pour objectif d'atteindre un taux de satisfaction global de la clientèle de [75%] d'ici la fin du présent Contrat (qui était de 68 % en 2017), tel que défini en annexe 1.

*ii) Mesure par l'AOT de la performance de la qualité de service et de la satisfaction de la clientèle*

L'AOT s'engage à faire réaliser annuellement par un bureau indépendant une enquête de satisfaction de la

clientèle dont la méthodologie sera élaborée préalablement conjointement avec l'OTW. L'enquête intègre également la notion de taux de fraude déclaré et un indicateur du harcèlement sexuel. L'AOT s'engage à transmettre et à présenter ces résultats dans le cadre des réunions du Comité de suivi du Contrat. L'AOT s'engage à mettre ce point à l'ordre du jour de la première réunion du Comité de suivi suivant la réception de ces résultats. Dans les 3 mois à dater de cette présentation, l'OTW proposera un plan d'actions visant à améliorer le score obtenu pour l'enquête suivante.

Complémentaire au contrôle de qualité réalisé par l'OTW, l'Administration mènera des inspections visant à mesurer directement sur le terrain l'adéquation du service réalisé avec le service voulu et transmettra mensuellement à l'OTW l'ensemble des résultats de ces contrôles. L'OTW et l'AOT s'engagent à mettre en œuvre un dialogue constructif de manière systématique en vue d'assurer le suivi de ces contrôles et de définir, le cas échéant, les mesures correctrices à mettre en œuvre.

#### **Article 34. Impacts environnementaux**

L'OTW s'engage à améliorer sa performance environnementale dans une optique de développement durable ainsi qu'à poursuivre la réduction des impacts environnementaux de ses activités.

Afin de réduire sa consommation énergétique et l'impact environnemental de ses activités, l'OTW s'engage notamment à :

- Atteindre l'objectif d'une diminution de 30 % des émissions de CO<sub>2</sub> par kilomètre en charge en moyenne pour l'ensemble des services toutes activités comprises par rapport aux émissions actuelles dûment validées par l'AOT. Toute nouvelle acquisition de véhicule devra faire appel, au moment de la décision, au matériel le plus performant possible sur le plan environnemental.
- Respecter les contraintes et normes relatives aux zones basses émissions. A ce titre, l'OTW s'engage à analyser les meilleures technologies à mettre en œuvre pour atteindre les objectifs environnementaux régionaux et à évaluer la faisabilité opérationnelle de l'implantation de technologies ayant un impact favorable pour l'environnement (CNG, électricité, hydrogène, etc.) ; et étudier la possibilité de se conformer au décret ZBE au même titre que les véhicules particuliers ;
- Intégrer au maximum les spécifications relatives à la consommation de l'énergie et aux rejets de CO<sub>2</sub> lors de la commande de son nouveau matériel roulant ;
- Mettre en place une politique globale d'achats publics responsable en mettant l'accent sur la protection de l'environnement via l'intégration d'exigences en termes de développement durable dans ses marchés conformément à la loi relative aux marchés publics du 17 juin 2016 ;
- Veiller à ce que les bâtiments répondent progressivement à des objectifs de haute performance énergétique et environnementale conformément au décret relatif à la performance énergétique des bâtiments du 28 novembre 2013 et à ses arrêtés d'exécution ;
- Prendre une série de mesures pratiques en vue de réduire la production de déchets ainsi qu'à favoriser le recyclage des déchets, dans la lignée des dispositions prévues par le Plan wallon des déchets-ressources (PWDR) adopté en mars 2018 ;
- Mettre en œuvre des initiatives (i) de prévention de la pollution et (ii) visant à dépolluer les sols pollués dans le respect des dispositions prévues par le Décret du 1<sup>er</sup> mars 2018 relatif à la gestion et à l'assainissement des sols ;
- Mettre en œuvre la mesure de gratuité pour tous les usagers en cas de 'pics de pollution', c'est-à-dire en cas de dépassement du seuil d'alerte de niveau 1, en moyenne 70 µg PM10/m<sup>3</sup> sur l'ensemble du territoire de la Région wallonne (déclenché par la Cellule Inter-régionale de l'Environnement CELINE).

L'OTW s'engage à intégrer dans son rapport annuel son impact environnemental en détaillant les actions qu'il a entreprises en la matière, en se référant, notamment, aux indicateurs et aux niveaux de performance définis en annexe 1.

### **Article 35. Personnel d'exploitation**

#### *i) Flexibilité du temps de travail*

En conformité avec le droit social applicable, l'OTW s'engage à fournir au GW dans les 12 mois après signature du Contrat un plan détaillant les mesures à mettre en œuvre pour accroître la flexibilité du temps de travail dans l'objectif de remplir les missions de service public avec la plus grande efficacité.

#### *ii) Plan de formation et de sécurité*

L'OTW établit dans les 6 mois un plan de formation (aptitude professionnelle, formation continue, ...) et de sécurité de son personnel d'exploitation qui couvre la durée du présent Contrat. Ce plan, intégrant de manière détaillée les besoins financiers liés, sera soumis au Gouvernement pour approbation.

#### *iii) Exploitation du tram de Liège*

Sous réserve de la continuité effective du service public de transport assurée par l'OTW, l'exploitation du futur tram lui est confiée en tant qu'Opérateur interne.

### **Article 36. Sous-traitance**

#### *i) Niveau de sous-traitance autorisé*

Dans le cadre de l'exécution des obligations de service public, l'OTW recourt à la sous-traitance et ce, dans les limites prévues par le Règlement européen 1370/2007. L'offre sous-traitée est calculée annuellement selon le calendrier standard sur base du mois de décembre de chaque année pour l'année écoulée.

La part de sous-traitance de l'exploitation des services réguliers doit s'élever à un minimum de 29% de l'offre (ce qui correspond à la situation préalable au présent Contrat) et pourra s'élever au maximum à <50 %.

Le Conseil d'Administration fixe chaque année la part de sous-traitance et un reporting est fait annuellement vers le Gouvernement.

#### *ii) Cascade des objectifs contractuels*

Le suivi et le contrôle des services sous-traités sont assurés par l'OTW.

L'OTW s'engage à répercuter les objectifs fixés par le présent Contrat, notamment en matière de qualité de service, vers ses sous-traitants exploitant des services de transport régulier et de services de transport régulier spécialisé. De même, les niveaux de qualité demandés aux sous-traitants doivent aussi s'appliquer à l'OTW.

L'OTW s'engage également à recueillir auprès des sous-traitants les données permettant le calcul de l'ensemble des indicateurs visés à l'annexe 1. L'OTW est ainsi chargé de l'application envers ses sous-traitants des mécanismes de reporting prévus par le présent Contrat, ainsi que de la transmission des informations consolidées à l'AOT pour le suivi.

#### *iii) Mise en concurrence*

Conformément à l'article 33ter du décret du 21 décembre 1989, la mise en concurrence, le suivi et le contrôle des services sous-traités sont assurés par l'OTW selon une procédure et un cahier des charges harmonisés, après consultation du secteur professionnel concerné, et approuvé par le Gouvernement et dans le respect de la réglementation sur les marchés publics en vigueur.

L'OTW s'engage à ce que le processus de mise en concurrence des services réguliers sous-traités soit finalisé pour août 2019. L'OTW s'engage à évaluer en permanence le mécanisme de sous-traitance dans une optique d'amélioration continue du rapport coût/qualité de service en vue d'enrichir les nouveaux contrats.

L'OTW fournira, selon le template défini en annexe, la liste des lots sous-traités, des adjudicataires concernés, ainsi que le détail des kilomètres sous-traités sur chacune des lignes du lot à l'AOT. L'OTW mettra à jour annuellement le contenu de cette annexe et des indicateurs liés dans l'annexe 1.

### **PARTIE III. Missions déléguées à l'OTW par le Gouvernement**

Le Gouvernement confie également à l'OTW une mission en matière d'infrastructure de transport public et les trois missions de services de transport public réguliers spécialisés suivantes :

- 1) L'établissement et l'organisation des services de transport scolaire, à défaut de services réguliers, conformément au Décret du 1 avril 2004 (droits exclusifs);
- 2) Le subventionnement des services de transport des personnes à mobilité réduite, agréés comme Service de Transport d'Intérêt Général selon le décret 18 octobre 2007 ;
- 3) Les autres services de transport public spécialisés assurant le transport de catégories déterminées de voyageurs, à l'exclusion d'autres voyageurs.

L'OTW s'engage à examiner, le cas échéant, tout autre projet de services réguliers spécialisés.

#### **Chapitre 1. Mission déléguée en matière d'infrastructure de transport public**

##### **Article 37. Rôle de l'OTW**

Le Gouvernement confie à l'OTW la préparation et l'exécution du Programme Pluriannuel d'Investissement arrêté annuellement par le Gouvernement en matière d'infrastructure de transport public et pour lesquels l'OTW bénéficie de financements selon les modalités arrêtées par le Gouvernement.

Par investissements en infrastructures de transport public, on entend les investissements réalisés sur le domaine public et prioritairement affectés au transport en commun ou à la promotion de l'intermodalité.

##### **Article 38. Grands projets de portée régionale**

L'OTW intervient dans la réalisation de quatre grands projets de portée régionale ayant leurs propres mécanismes de financement :

- La concrétisation et le déploiement du tram de Liège
- La participation de la Région au programme "Métro de Charleroi" réalisé
- L'établissement de la gare des bus sur la dalle de couverture de la gare ferroviaire de Namur
- L'établissement des quais intermodaux dans le cadre de la nouvelle gare ferroviaire de Mons

##### **Article 39. Préparation du Plan Pluriannuel d'Investissement**

Les projets d'investissement sont définis dans le Plan Pluriannuel d'Investissement en matière d'infrastructure de transport public mis à jour chaque année, tenant compte des avancées technologiques de gestion rendues possibles par la digitalisation

Outre les quatre grands projets de portée régionale, les principaux projets d'investissement sur la période 2019-2023 portent sur :

- Rénovation du Métro de Charleroi (stations, accessibilité, voies, ...) ;
- Gares de correspondance (bus-bus, à proximité des gares SNCB et sur site scolaire) ;
- L'aménagement des axes structurants (bandes bus, système de détection des bus visant à les prioriser aux carrefours à feux, ...) ;
- Aménagement d'arrêts (e.a. en partenariat avec les communes, ...) et de terminus ;
- La participation au développement de parkings P+R pour le compte de commanditaires régionaux ou locaux ;
- Relevés topographiques, études, missions de coordination sécurité-santé, marché de fournitures

d'abribus, de poteaux et de valves, ...

L'OTW veillera à y intégrer la planification des investissements nécessaires pour chacun des Bassins dans le cadre de la mise en œuvre des Plans Régionaux de Transport Public.

#### **Article 40. Exécution des investissements en infrastructures de transport public**

L'OTW s'engage à exécuter le Programme Pluriannuel d'Investissement en infrastructures de transport public arrêté par le Gouvernement. Au niveau de ses partenaires externes, l'OTW s'engage, dans le cheminement de ses projets importants, à prévoir une phase de concertation avec les autorités locales, la police, les habitants, les clients et les commerçants.

## **Chapitre 2. Mission déléguée de services de transport public réguliers spécialisés en matière de transport scolaire**

#### **Article 41. Rôle de la Région**

A défaut de transport public régulier, le transport scolaire assure les déplacements des élèves au départ des points d'embarquement vers l'école organisée ou subventionnée par la Fédération Wallonie-Bruxelles et inversement, et ce, en exécution de l'article 4 de la loi du 29 mai 1959 qui stipule que le droit des parents de choisir le genre d'éducation de leurs enfants implique la possibilité de disposer, à une distance raisonnable, d'une école correspondant à leur choix.

Le Gouvernement :

- Est chargé d'assurer le transport des élèves de libre choix fréquentant les écoles situées sur le territoire de la région de langue française ;
- Peut également organiser, aux conditions et selon les modalités qu'il détermine, le transport des élèves de commodité fréquentant les écoles situées sur le territoire de la région de langue française ;
- Peut autoriser la prise en charge d'élèves qui ne répondent pas aux conditions du transport de libre choix (régime des dérogations) ;
- Détermine les conditions et les normes qualitatives de prise en charge et de transport des élèves pour les services réguliers spécialisés de transport scolaire ;
- Détermine selon quelles modalités les élèves jouissant du droit au transport bénéficient des mêmes avantages tarifaires que les titulaires d'un abonnement scolaire sur les lignes régulières ;
- Approuve le cahier des charges fixant les relations entre l'OTW et les exploitants sous-traitant privés ;
- Détermine les conditions de l'accompagnement, de l'assistance et de la surveillance des élèves bénéficiant du transport scolaire pendant la durée du parcours ;
- Autorise les services réguliers spécialisés de transport scolaire ;
- Transmet chaque année au Parlement un rapport sur l'application du décret du 1er avril 2004 relatif au transport et aux plans de déplacement scolaires ;
- Désigne les membres des commissions wallonne et territoriale de déplacement scolaires et adopte leur règlement d'ordre intérieur ;
- Détermine les conditions, les règles et la procédure de sélection des secrétaires de commission territoriale et les désigne.

Dans ce contexte, l'Administration est plus particulièrement chargée de :

- Elaborer la réglementation et les règles d'interprétation au Gouvernement ;
- Assurer le respect de la réglementation et veiller à l'exécution par l'OTW de ses obligations résultant du présent Contrat ;

- Déterminer la situation de chaque élève au regard de l'article 4 de la loi du 29 mai 1959 et qualifier le transport sollicité de libre choix ou de commodité ;
- Mettre en place l'accompagnement, l'assistance et la surveillance des élèves bénéficiant du transport scolaire pendant la durée du parcours ;
- Gérer les incidents de transport et notamment, après concertation, exclure un élève perturbateur ;
- Gérer le personnel d'accompagnement, ce qui comporte les auditions d'embauche, la constitution d'une réserve, les remplacements des agents titulaires, les propositions d'affectation, les plans de formation, les communications de service, les entretiens de fonctionnement, les évaluations, les propositions de sanctions ;
- Participer aux réunions des commissions territoriales de déplacements scolaires et présider la commission wallonne de déplacements scolaires.

#### **Article 42. Rôle de l'OTW**

Conformément aux dispositions de l'article 34 du Décret du 1<sup>er</sup> avril 2004 relatif au transport et aux plans de déplacements scolaires, le Gouvernement confie l'établissement et l'organisation des services de transport scolaire à l'OTW.

En l'occurrence, l'OTW est chargé :

- De la création, de la modification et de l'organisation des circuits de transport et de l'affectation des élèves ;
- De la gestion des contrats avec les transporteurs dans le respect de la loi des marchés publics (renouvellement des contrats, lancement des procédures ouvertes, établissement des avenants, contacts avec les transporteurs) ;
- De la gestion financière (vérification et paiement des factures des transporteurs, perception du montant des abonnements, remboursement des abonnements) ;
- De la participation aux réunions des commissions consultatives dont les missions et le fonctionnement ont été définis par le Décret du 1<sup>er</sup> avril 2004 ;
- De la communication de tableaux de bord périodiques à l'Administration selon le template en annexe.

##### *i) Offre de transport scolaire*

L'offre de transport scolaire évolue en fonction de la demande de transport scolaire telle qu'elle résulte de l'application du Pacte scolaire, du Décret du 1<sup>er</sup> avril 2004 relatif aux transports et aux plans de déplacements scolaires, de ses arrêtés d'exécution, de la circulaire ministérielle annuelle de rentrée relative au transport scolaire ainsi que des dispositions pertinentes relatives à l'organisation de l'enseignement obligatoire adoptées par la Fédération Wallonie-Bruxelles.

A titre indicatif, la liste des circuits exploités par l'OTW à l'initial figure en annexe au présent Contrat.

##### *ii) Optimisation de l'offre de transport scolaire*

L'OTW est chargé d'affecter les élèves sur les services de transport scolaire existants, adaptés ou à créer en veillant à la soutenabilité financière des circuits et à optimiser les temps de prises en charge et les durées de parcours des élèves.

L'OTW s'engage à mesurer et transmettre à l'AOT (cfr annexe 1) les temps de prises en charge et les durées de parcours des élèves.

Il veille au respect du cahier des charges fixant ses relations avec les transporteurs privés et plus particulièrement, au moment de l'attribution des services et pendant leur durée d'exécution, à ce que les opérateurs privés mettent à disposition des véhicules sécurisés, adaptés au transport d'élèves suivant leurs besoins spécifiques et à leur accompagnement éventuel. Il veille au respect par ces derniers des horaires et des

points d'arrêt des circuits confiés.

*iii) Concertation*

Considérant la multiplicité des acteurs (Gouvernement, Administration, OTW, écoles, transporteurs) en matière de transport scolaire, le bon déroulement des opérations suppose une communication juste, fluide et constante entre eux. Dès lors, les concertations nécessaires sont mises en œuvre avec la Région ainsi qu'avec les acteurs de l'enseignement afin d'assurer une organisation optimale du transport scolaire.

**Article 43. Réflexion sur l'évolution de la mission relative au transport scolaire**

La Région s'engage à réaliser, en collaboration active avec l'OTW, une étude spécifique examinant la mission d'organisation et d'exploitation du transport scolaire. Le périmètre de l'étude inclura notamment les dimensions suivantes : identification des synergies possibles entre les circuits scolaires et les lignes à vocation scolaire du réseau de services réguliers, évolution des outils, évolution des coûts, optimisation du temps de parcours et organisation de la consultation multi-employeurs. L'étude visera également à obtenir des recommandations sur les actions à mener à l'avenir en vue d'améliorer le service et son coût au regard des évolutions intervenues dans le secteur de la mobilité.

Les Parties s'engagent à réaliser l'étude selon le timing suivant : démarrage de l'étude dans un délai de 6 mois à compter de l'entrée en vigueur du présent Contrat, finalisation des résultats de l'étude dans un délai d'un an et positionnement de la Région sur base des résultats de l'étude dans un délai de 6 mois suivant la publication des résultats.

**Chapitre 3. Mission déléguée de services de transport public réguliers spécialisés en matière de subventionnement du transport de personnes à mobilité réduite (PMR)**

**Article 44. Rôle de l'Administration**

L'Administration agréée les transporteurs qui réalisent le transport au moyen de matériel roulant adapté aux PMR comme Services de Transport d'Intérêt Général au sens du décret du 18 octobre 2007.

**Article 45. Rôle de l'OTW**

Le Gouvernement confie à l'OTW le subventionnement du transport régulier spécialisé de personnes à mobilité réduite à hauteur d'un quota kilométrique annuel de 5 millions de kilomètres, dont la consommation effective et le coût moyen par course sont mesurés et transmis à l'AOT (cfr annexe 1).

L'OTW est chargée :

- Du subventionnement des transporteurs conforme aux principes de transparence et d'égalité ; Ces subventions visent des activités qui ne sont pas du ressort du RE 1370/2007. Dès lors, ces subventions peuvent faire l'objet d'une notification à la Commission Européenne.
- Du contrôle des prestations sur base des relevés kilométriques et des résultats comptables établis par les transporteurs ;
- De la participation aux réunions consultatives avec le secteur ;
- De la communication de tableaux de bord périodiques à l'Administration selon le template en annexe.

**Article 46. Réflexion sur l'évolution de la mission relative au transport PMR**

Conformément à l'objectif de recentrage de l'opérateur sur son cœur de métier, la Région s'engage à examiner, en collaboration avec l'OTW ainsi que notamment avec l'AVIQ et la CRM<sup>9</sup>, la mission de subventionnement du transport régulier spécialisé de personnes à mobilité réduite en vue de permettre à l'OTW de se concentrer sur le

---

<sup>9</sup> Centrale Régionale de Mobilité

déploiement progressif de l'accessibilité pour tous dans les services réguliers. Cette réflexion portera également sur l'objectivation de l'attribution des trajets (en vue de garantir l'équité vis-à-vis des utilisateurs dans le cadre de la distribution des quotas).

L'analyse sur l'évolution de la mission relative au transport PMR comprendra également une réflexion sur la tarification à appliquer ainsi que sur les éléments susceptibles de constituer une rétribution normale du service ou certains services complémentaires spécifiques (par exemple, les services complémentaires fournis hors base tarifaire).

Les Parties s'engagent à réaliser l'étude selon le timing suivant : démarrage de l'étude dans un délai de 18 mois à compter de l'entrée en vigueur du présent Contrat, finalisation des résultats de l'étude dans un délai d'un an et positionnement de la Région sur base des résultats de l'étude dans un délai de 6 mois suivant la publication des résultats.

#### **Chapitre 4. Mission déléguée pour les autres services de transport public réguliers spécialisés**

##### **Article 47. Rôle de la Région**

Chaque service de transport régulier spécialisé est soumis à autorisation de l'Administration.

Le Ministre, sur proposition de l'Administration, approuve le financement de services de transport spécialisé délégués à l'OTW.

##### **Article 48. Rôle de l'OTW**

En réponse à des demandes régionales, locales ou issues de demandeurs privés, l'OTW assure l'étude, la promotion, l'établissement et l'exploitation de services de transport publics réguliers spécialisés assurant le transport de catégories déterminées de voyageurs, à l'exclusion d'autres voyageurs.

Il s'agit par exemple des navettes MobiParcs, des navettes de festivals (TEC ON TOUR), de navettes scolaires régulières, ... pour lesquelles la Région interviendrait financièrement.

L'OTW fournira un tableau de bord périodique à l'AOT reprenant les services concernés selon le template en annexe et alimente les indicateurs liés en annexe 1.

#### **Chapitre 5. Autres activités de l'OTW hors missions déléguées**

##### **Article 49. Activités d'intérêt historique ou à vocation touristique**

###### *i) Les services de transport à intérêt historique ou à vocation touristique*

Conformément au Règlement (CE) 1370/2007, les services de transport à intérêt historique ou à vocation touristique ne relèvent pas des obligations de service public et ne peuvent être financés par la compensation de la Région pour la mission d'opérateur interne de transport public de voyageurs.

###### *ii) La préservation de la mémoire et du patrimoine historique*

L'OTW conduit une politique pour préserver et mettre en valeur des témoins significatifs de l'histoire des transports publics terrestres de personnes sur le territoire de la Région wallonne. A cette fin, l'OTW peut :

- Conclure des conventions avec les associations dont l'objet social vise la mise en valeur de l'histoire et du patrimoine du transport en commun en Wallonie, notamment sous la forme de mise à disposition, accès et/ou du prêt de matériel, d'objets et d'archives ;
- Supporter le Musée des Transports en Commun de Wallonie dans son rôle de dépositaire des archives et d'objets (matériel roulant, accessoires d'exploitation, etc...) liés à l'histoire de l'opérateur de transport public ;
- Charger le Musée des Transports en Commun de Wallonie de mettre à la disposition des chercheurs et

du public toutes les archives et matériels placés sous sa garde ;

- Equiper les installations nécessaires à l'entretien du matériel roulant du Musée, sans que cela ne puisse entraver les missions de service public de l'OTW.

**Article 50. Autres missions d'intérêt général**

L'OTW exécute toute mission d'intérêt général conforme à son objet social, que lui confie le Gouvernement.

Toute modification, après l'entrée en vigueur du Contrat, dans le contenu ou le cadre des missions existantes confiées à l'OTW par le Gouvernement fait l'objet d'un avenant au Contrat conformément aux dispositions prévues. Les avenants au Contrat relatifs aux nouvelles missions et aux modifications dans le contenu ou le cadre des missions existantes intègrent les informations quant aux éventuels moyens budgétaires supplémentaires pour mettre en œuvre ces missions.

**Article 51. Activités propres à l'OTW hors obligations de service public ou hors missions déléguées**

Dans les respects des dispositions du Règlement (CE) 1370/2007, des accords avec les secteurs concernés et des règles sur les marchés publics, l'OTW est autorisé à développer des activités à caractère commercial, accessoires à ses obligations de service public ou à ses missions déléguées, notamment :

- Des services réguliers spécialisés hors mission déléguée (non subventionnés par la Région, mais soumis à autorisation de l'Administration) ;
- Les services occasionnels ;
- Les services réalisés pour compte de tiers, notamment les services de maintenance de véhicules ;
- La gestion de travaux d'infrastructures pour le compte de tiers,

## **PARTIE IV. Evolution interne de l'OTW**

### **Chapitre 1. Organisation et fonctionnement de l'OTW**

#### **Article 52. Priorités en matière d'organisation et de fonctionnement**

Sans préjudice de l'autonomie de gestion de l'OTW dans son organisation quotidienne, la présente Partie du Contrat définit les lignes directrices à poursuivre au cours des prochaines années en matière d'organisation et de fonctionnement, notamment afin de s'assurer que la manière dont s'organise l'OTW réponde aux politiques régionales ainsi qu'aux orientations stratégiques qui lui ont été données. En conséquence, la présente Partie établit les grandes balises de l'organisation de l'OTW ainsi que les échéances à rencontrer dans le cadre de sa réorganisation et de la révision de sa gouvernance.

Par ailleurs, l'OTW s'engage à assurer la transparence et la lisibilité de l'organisation, de son fonctionnement et de l'allocation du personnel.

Les principaux enjeux en matière d'organisation et de fonctionnement sont :

- La réalisation et la finalisation du processus de réorganisation de l'OTW issu de l'intégration de la SRWT et des sociétés d'exploitation au sein d'une structure juridique unique. Les principaux chantiers et échéances liés à cette réorganisation sont repris au présent Contrat sans pour autant que cette liste ne soit exhaustive et ne remplace le plan complet de transition de l'OTW tel que visé à l'Article 53.i). Cette transformation de la structure organisationnelle de l'OTW vise à poursuivre les démarches en cours avec pour objectif le développement d'une organisation toujours plus performante, efficace et efficiente ;
- La poursuite d'une gestion dynamique et prévisionnelle des ressources humaines ;
- La transformation informatique et digitale permettant à la fois de rencontrer des objectifs internes de plus grande efficacité et des objectifs externes dans la relation avec les clients et bénéficiaires des services de l'OTW.

#### **Article 53. Réorganisation de l'OTW**

La réorganisation de l'OTW comprend notamment les différents chantiers repris ci-après.

##### *i) Adoption d'un plan de transition vers une entité unique*

Dans un souci d'amélioration continue de la qualité de services offerts aux usagers et dans une optique de plus grande efficacité, le Gouvernement wallon a décidé de la restructuration de l'OTW. La fusion au sein d'une entité unique est effective au 1<sup>er</sup> janvier 2019. L'OTW s'engage à adopter un plan de transition permettant de réaliser la réorganisation qui en découle, à savoir l'intégration en une entité unique. Ce plan de transition identifiera précisément les différents chantiers à mettre en œuvre, leurs conditions de réussite, les délais endéans lesquels ils sont à réaliser ainsi que la responsabilité finale de chaque chantier.

L'OTW s'engage à présenter au Ministre un plan de transition, à intégrer au Plan d'entreprise, dans les meilleurs délais et au plus tard endéans les 3 mois de l'entrée en vigueur du présent Contrat.

L'OTW s'engage à ce que le processus de réorganisation soit pleinement finalisé au plus tard à l'échéance du présent Contrat, en ce inclus l'intégration et l'harmonisation des différents systèmes d'information existants, des politiques de gestion des ressources humaines et de l'ensemble des processus de support.

##### *ii) Désignation d'un change manager*

L'OTW s'engage à désigner un *change manager* dont la mission est d'assister le Comité de Direction dans le cadre de la réorganisation de l'OTW. Le *change manager* sera désigné endéans un délai de maximum 3 mois à compter de l'entrée en vigueur du présent Contrat. Le Gouvernement s'engage à apporter son soutien,

notamment financier, à l'OTW pour permettre le processus de recrutement endéans les délais précités.

Conformément aux dispositions du Décret du 29 mars 2018, la mission du *change manager* est de coordonner les projets de transformation de la structure organisationnelle de l'OTW, de soumettre des propositions à l'Administrateur Général et de faire rapport de sa mission à l'Administrateur Général. Le *change manager* assiste aux réunions du Comité de Direction avec voix consultative.

*iii) Mise en place de la nouvelle structure organisationnelle et des processus liés*

L'OTW s'engage à redéfinir précisément son organisation et sa structure en directions transversales et en directions territoriales. L'OTW s'engage à mettre en œuvre la nouvelle structure organisationnelle pour le 31 décembre 2019 au plus tard.

Dans le cadre de l'adoption de la nouvelle structure organisationnelle, l'OTW s'engage à revoir l'ensemble des processus de travail sous-jacents en vue de les harmoniser et d'identifier les possibilités d'amélioration de l'efficacité et de l'efficacités des modes de fonctionnement de l'OTW tout en veillant à maintenir la qualité du service rendu. Il définira explicitement les processus de travail des différentes directions et services. L'OTW s'engage à avoir finalisé la révision de l'ensemble des processus de travail à l'échéance du présent Contrat au plus tard.

Durant l'ensemble du processus, l'OTW s'assure de la réallocation des ressources internes ou nouveaux recrutements aux fonctions nouvellement créées par la réorganisation.

*iv) Harmonisation de la politique de gestion des ressources humaines*

L'OTW s'engage à poursuivre la mise en œuvre d'une politique de gestion des ressources humaines harmonisée à l'échelle de l'ensemble du groupe, notamment sur base des principes visés à l'Article 54. L'OTW s'engage à mettre en œuvre un contrat de travail unique pour l'ensemble de l'organisation.

L'OTW s'engage à réaliser l'harmonisation des processus de gestion des ressources humaines pour le 31 décembre 2021 au plus tard.

*v) Intégration des fonctions de support*

L'OTW s'engage à regrouper l'ensemble de ses fonctions de support en les développant dans une optique de plus grande transversalité et de « fournisseurs de service » au profit de l'ensemble de l'organisation. L'OTW s'engage ainsi à définir une politique de support applicable à l'ensemble de l'organisation.

Afin d'assurer la qualité des services rendus à l'organisation ainsi que la transversalité de ces fonctions, l'OTW s'engage à identifier des relais pour les fonctions de support au sein de chacune des directions territoriales.

L'OTW s'engage à avoir finalisé l'intégration de l'ensemble des services et fonctions de support (en ce y compris les éventuels systèmes informatiques liés) avec comme cible le 31 décembre 2021, mais au plus tard pour 2023.

*vi) Engagements du Gouvernement*

Le Gouvernement s'engage à soutenir l'OTW dans son processus de réorganisation. Pour ce faire, le Gouvernement s'engage à suivre et à accompagner le processus de transformation de l'OTW.

Le Gouvernement s'engage également à prendre toutes les mesures permettant de faciliter le processus de transformation de l'OTW, et plus particulièrement à :

- Adopter les évolutions réglementaires qui seraient nécessaires pour permettre l'opérationnalisation de la réorganisation de l'OTW et à prendre les mesures qui permettront à l'OTW de rencontrer ses objectifs et d'améliorer l'efficacité générale de l'organisation ;
- Couvrir, le cas échéant et momentanément, les coûts nécessaires pour mener à bien le processus de transformation, au travers de la trajectoire de financement du présent Contrat qui comprend les surcoûts conjoncturels en 2019 et les charges structurelles résiduelles ensuite. Etant entendu, que cette intervention sera déduite par la suite par les économies qui doivent être générées par la fusion ;

- Assurer la communication avec les parties prenantes.

*vii) Balises de la réorganisation*

L'OTW s'engage à ce que la réorganisation soit réalisée dans le respect des balises suivantes :

- L'optimisation de l'efficacité des services support ;
- Mise en œuvre progressive de la réorganisation au travers de chantiers clairement identifiés;
- Information régulière du personnel et des parties prenantes selon un plan de communication établi en lien avec le plan de transition ;
- Mise en œuvre des modalités d'information, de consultation et de concertation avec les organisations syndicales internes selon les règles en vigueur ;
- Mise à disposition rapide des moyens d'aide à la maîtrise du changement, notamment par la formation ;
- Evaluation récurrente du processus de transformation et adaptation du plan de transition, le cas échéant.

**Article 54. Principes relatifs à la gestion des ressources humaines**

En complément du processus de transformation et de réorganisation de l'OTW, il importe de mettre en œuvre un modèle organisationnel flexible permettant de faire face à un environnement en constante évolution et de pérenniser les avancées réalisées sous le contrat de service public précédent. Pour ce faire, l'OTW s'engage à poursuivre une politique de gestion des ressources humaines dynamique et prévisionnelle, notamment pour les aspects suivants :

- La réalisation d'une photographie complète de sa ressource humaine et son maintien à jour afin de disposer à tout moment d'une vision claire et transparente de l'allocation du personnel, des évolutions de carrière attendues, de l'évolution des métiers et des éventuelles compétences nouvelles à développer ainsi que des charges d'exploitation liées ;
- La mise en place d'une gestion de la « pyramide des âges » et l'anticipation des départs par une amélioration de la gestion des connaissances et de leur transfert ainsi que de l'évolution des carrières par le développement des compétences du personnel ;
- La poursuite d'une procédure d'évaluation pour les employés et l'ensemble du personnel le cas échéant, suite aux conclusions de l'étude relative au management de proximité ;
- L'analyse de la faisabilité de la généralisation du management de proximité, en y associant la Région notamment concernant les éventuels moyens nécessaires ;
- Le développement d'une politique générale d'accès aux nouveaux modes d'organisation du travail (nouvelles formes de travail notamment le télétravail, le coworking, les bureaux partagés, etc.) ;
- La poursuite de la démarche initiée quant à l'amélioration du dialogue social (AMéDiS) ;
- Dans le respect des dispositions du droit social, la mise en œuvre systématique des procédures et mesures de sanctions à l'encontre des membres du personnel auteurs de grèves non prévues.

L'OTW poursuit également la mesure du taux d'absentéisme de son personnel (cfr annexe 1).

Enfin, l'OTW s'engage également à prévoir les modalités visant à lutter contre toutes formes de harcèlement ou violences et/ou discriminations.

**Article 55. Transformation informatique et digitale interne**

A l'instar de la poursuite de la digitalisation et du développement d'outils à destination de ses clients, l'OTW entreprend également une démarche visant à simplifier et réinventer ses modes d'interactions internes.

Afin de gagner en efficacité, l'OTW s'engage à mettre à profit les nouvelles technologies pour optimiser ses

activités opérationnelles (maintenance, contrôle, exploitation), et parvenir ainsi à une meilleure allocation de ses ressources.

Afin de porter ces enjeux de transformation digitale, l'OTW se dote des ressources internes dédiées, réalise une veille technologique et intègre ses stratégies informatique et digitale dans son Plan d'entreprise.

## **Chapitre 2. Gouvernance**

### **Article 56. Principes de bonne gouvernance**

L'OTW s'engage à poursuivre ses activités dans une logique de transparence, d'efficacité et d'efficacités tant en interne que vis-à-vis du Gouvernement et des organes de contrôle. Ainsi, sans préjudice des obligations de reporting prévues par le présent Contrat, l'OTW s'engage à fournir, dans les limites légales, toutes les informations qui lui sont demandées par la Région et permettant à cette dernière de remplir ses missions, en ce compris le rôle du Gouvernement en tant qu'Autorité compétente.

L'OTW s'engage également à assurer le fonctionnement optimal de ses organes de gestion, conformément aux dispositions de l'Article 57. Enfin, l'OTW s'engage à entretenir le mieux possible la communication et le dialogue avec ses clients et à soutenir de manière constructive la fonction et la visibilité du médiateur régional.

### **Article 57. Organes de gestion et délégations**

L'OTW s'engage à mettre en place ses organes de gouvernance et à avoir adopté leur règlement d'ordre intérieur endéans un délai de 3 mois à compter de l'entrée en vigueur du présent Contrat.

Dans la foulée, le Conseil d'Administration – sur proposition du Comité de Direction – adoptera les flux décisionnels et de contrôle ainsi que les niveaux de délégation applicables à l'OTW pour le 30 juin 2019 au plus tard.

### **Article 58. Audit interne**

L'OTW s'engage à poursuivre la mise en œuvre du Comité d'Audit conformément aux dispositions prévues par l'article 5nonies du Décret du 29 mars 2018.

### **Article 59. Plan d'entreprise**

Conformément aux dispositions de l'article 7 du Décret du 12 février 2004, l'OTW s'engage à établir un Plan d'entreprise. Ce Plan est établi dans les meilleurs délais et, au plus tard, dans les 7 mois à dater de l'entrée en vigueur du présent Contrat. Ce Plan d'entreprise vise notamment à traduire les objectifs du Contrat de service public de manière opérationnelle et expose les moyens et ressources permettant à l'OTW de remplir ses missions et de rencontrer les objectifs définis par le présent Contrat.

Le Plan d'entreprise sera rédigé dans une optique stratégique et synthétique ; le Plan d'entreprise peut être conçu comme le plan stratégique de l'OTW.

Il intégrera une dimension environnementale et une mesure de l'empreinte carbone de l'OTW (cfr annexe 1).

L'OTW s'engage à tenir à jour son Plan d'entreprise sur base annuelle, en parallèle du cycle budgétaire et du suivi annuel de la mise en œuvre du Contrat.

### **Article 60. Efficacité opérationnelle**

Dans le cadre d'une gestion d'entreprise sobre, efficace et efficiente, l'OTW s'engage à poursuivre les efforts menés en vue d'améliorer de manière continue son efficacité opérationnelle et sa productivité. L'OTW s'engage à conserver la maîtrise de ses coûts d'exploitation, et plus singulièrement de ses frais de fonctionnement.

## **PARTIE V. Financement**

### **Chapitre 1. Gouvernance financière**

#### **Article 61. Planification financière**

Dans une optique de prévisibilité et gestion budgétaire renforcée, l'OTW s'engage à réaliser un plan financier à 5 ans, en déclinant ses recettes et ses dépenses selon le template en annexe. Ce plan financier est actualisé annuellement et soumis au Comité de suivi.

Le plan financier intègre l'ensemble des charges de l'organisation et les croise avec les recettes prévisionnelles. Il traduit d'un point de vue financier la stratégie définie par l'OTW afin d'atteindre les objectifs visés par le présent Contrat.

Le plan financier veille également à intégrer une estimation des charges d'exploitation découlant de la mise en œuvre des investissements d'exploitation et d'infrastructure de transport public.

#### **Article 62. Programmation intégrée des investissements**

Les investissements d'exploitation (en annexe), les investissements en matière d'infrastructures de transport public (en annexe) et les investissements spécifiques relatifs à de grands projets de portée régionale ayant leurs propres mécanismes de financement (en annexe) nécessitent que l'OTW dispose effectivement des moyens nécessaires pour leur réalisation.

La programmation intégrée sur 5 ans de l'ensemble de ces investissements dans les transports publics est réalisée par l'OTW. Elle constitue un outil flexible devant être régulièrement mis à jour en fonction notamment des priorités en matière d'investissement dans les transports publics, des priorités de redéfinition de l'offre, de l'état d'avancement des projets, ainsi que des contraintes budgétaires régionales. Ainsi, l'OTW soumet annuellement sa mise à jour au Comité de suivi, qui fait ensuite l'objet d'une approbation par le Gouvernement.

Les Parties s'engagent à réaliser et financer les investissements sur la période 2019-2023 selon la programmation définie.

#### **Article 63. Solde de financement (impact SEC2010)**

Les activités de l'OTW ayant un impact sur le solde de financement régional (SEC2010), le Gouvernement fixe une trajectoire SEC pluriannuelle à respecter tenant compte de l'ensemble des missions de l'OTW, en ce-inclus les différents projets d'investissement d'exploitation et d'infrastructure de transport public. L'OTW s'engage à s'inscrire dans cette trajectoire et à assurer le monitoring nécessaire de son endettement ainsi que le reporting envers la Région. Cette trajectoire SEC est fixée à l'équilibre pour la durée du présent contrat. Cette trajectoire pourra être revue en application de l'article 64.

L'OTW et la Région s'engagent à évaluer l'impact de tout nouveau projet d'investissement sur le solde de financement de la Région.

#### **Article 64. Objectifs financiers**

L'OTW s'engage à ce que la somme des résultats comptables des 4 premières années du Contrat soit à l'équilibre (et non un objectif d'équilibre sur le compte de résultat annuel), sous réserve d'événements, extraordinaires ou anormaux, ultérieurs à l'entrée en vigueur du présent Contrat, indépendants de la volonté des Parties, impossibles à prévoir raisonnablement et rendant excessivement difficile la poursuite de l'équilibre financier.

Afin d'assurer le respect de cet objectif financier et le niveau de dépenses inhérent à la définition de l'objectif SEC, l'OTW pourra solliciter du Gouvernement lors de l'élaboration des budgets successifs régionaux une adaptation à la hausse de ses dotations. Dans ce cas, une adaptation à due concurrence de la trajectoire SEC définie à l'article 63 sera opérée par le Gouvernement.

Le recours à l'emprunt sera limité au strict minimum par l'OTW.

## **Article 65.      **Transparence financière****

### *i)           Exigences européennes*

Conformément à l'annexe du Règlement (CE) 1370/2007 reprenant les règles applicables à la compensation, afin d'augmenter la transparence et d'éviter les subventions croisées, lorsqu'un opérateur de service public non seulement exploite des services compensés soumis à des obligations de transport public, mais exerce également d'autres activités, la comptabilité des dits services publics doit être séparée, de façon à satisfaire au moins aux conditions suivantes :

- les comptes d'exploitation correspondant à chacune de ces activités doivent être séparés et la part des actifs correspondants et les coûts fixes doivent être affectés selon les règles comptables et fiscales en vigueur,
- tous les coûts variables, une contribution adéquate aux coûts fixes et un bénéfice raisonnable liés à toute autre activité de l'opérateur de service public ne peuvent en aucun cas être imputés au service public en question,
- les coûts du service public doivent être équilibrés par les recettes d'exploitation et les versements des autorités publiques, sans transfert possible des recettes vers un autre secteur d'activité de l'opérateur de service public.

### *ii)          Garantie de transparence financière*

L'OTW s'engage à renforcer ses indicateurs de reporting financier ainsi qu'à améliorer le partage de données financières et économiques avec la Région, afin de garantir la transparence financière quant à l'allocation et à l'utilisation par l'opérateur des moyens octroyés.

A cet égard, l'OTW s'engage notamment à se montrer proactif en termes de pilotage et de contrôle de ses performances économiques mesurées par le coût d'exploitation moyen par kilomètre et par le coût total de fonctionnement.

### *iii)         Modèles de coûts d'exploitation des missions de l'OTW*

Dans une logique de transparence financière renforcée et en vue d'améliorer la prévisibilité de la gestion financière, l'OTW s'engage à réaliser une photographie complète de sa structure de coûts et recettes d'exploitation endéans les 6 mois de l'entrée en vigueur du présent Contrat, en déclinant notamment ses recettes et ses dépenses selon le template en annexe.

Cette photographie de la structure financière doit permettre de disposer d'une vision complète de la situation de l'OTW ainsi que des différents paramètres qui ont un impact sur son exploitation et d'évaluer l'importance relative desdits paramètres. Cette photographie de la structure financière doit permettre *in fine* la mise en place de modèles de coûts d'exploitation par type de missions et d'une gestion dynamique et prévisionnelle des besoins financiers de l'OTW.

Sur base de cette photographie de la structure des coûts, l'OTW identifiera les éventuelles mesures correctrices à mettre en œuvre au travers d'un plan d'actions pour améliorer l'efficacité opérationnelle et assurer la maîtrise des coûts.

L'OTW transmet à l'AOT semestriellement le monitoring financier des missions de services réguliers et des autres missions déléguées prévus en annexe.

La structure des coûts de l'OTW et le plan d'actions font l'objet d'un monitoring annuel des Parties. Ce monitoring devra identifier les éventuelles économies réalisées à la suite de l'intégration au sein d'une entité juridique unique. Les montants résultant des gains de productivité sont affectés à la couverture des besoins liés au fonctionnement et aux investissements nouveaux en concertation avec le Gouvernement et l'Administration.

### *iv)         Réalisation d'actifs immobilisés*

Les produits de la réalisation d'actifs immobilisés sont affectés au financement des investissements.

**Article 66. Taux de couverture**

Le Gouvernement détermine la politique tarifaire et les lignes directrices applicables à l'offre de transport. Sur cette base, l'OTW s'engage à maximiser son taux de couverture des dépenses d'exploitation par les recettes pour les missions d'exploitation qui lui sont confiées.

**Article 67. Cash pooling**

La trésorerie de l'OTW est intégrée dans la centralisation de la trésorerie des Organismes d'Intérêt Public mise en place par la Région en 2003. L'OTW fournit à la Région les différents tableaux de prévision de trésorerie nécessaires à cette gestion. Ces fonds sont mis gratuitement à la disposition de la Région.

Dans le cadre de la gestion centralisée de la trésorerie régionale, et en contrepartie des dispositions prévues au premier alinéa du présent article, la Région s'engage à fournir gratuitement à l'OTW les fonds dont il pourrait avoir besoin en cas de position globale négative de son cash pooling.

**Article 68. Garantie de la Région**

Conformément à l'Article 14 du Décret du 21 décembre 1989, l'OTW est autorisé, de l'accord du Gouvernement, à contracter ou à émettre des emprunts. Il communique au Gouvernement tout renseignement relatif à ces derniers. Le Gouvernement est autorisé à garantir envers les tiers, aux conditions à déterminer par lui, l'intérêt et l'amortissement de ces emprunts et obligations. Les engagements garantis par la Région, ne peuvent dépasser les limites fixées par le décret contenant le budget des dépenses de la Région.

La Région s'engage à apporter sa garantie aux emprunts d'investissements contractés ou émis par l'OTW dans le strict cadre de l'exécution des obligations de service public au titre du présent Contrat et des investissements du Plan Pluriannuel d'Investissement approuvé par le Gouvernement. La garantie de la Région doit porter sur des emprunts spécifiques y afférant et elle n'est donc pas illimitée.

**Article 69. Modalités du financement**

*i) Evolution de la structure du financement*

La Région se réserve le droit de faire évoluer la structure et les libellés des financements prévus au budget régional et affectés à l'OTW, notamment en vue d'une transparence accrue entre les missions et leur financement.

*ii) Versements des financements*

Les financements sont versés à l'OTW chaque année en quatre tranches trimestrielles correspondant au quart du financement annuel. Les paiements sont effectués sur le compte de l'OTW de manière prévisionnelle pour le 20 janvier en ce qui concerne le premier trimestre et dans les dix premiers jours du premier mois du trimestre en ce qui concerne les autres trimestres, déduction faite des ajustements prévus au présent Contrat (pénalités, ...).

Pour le financement des investissements, la liquidation est conditionnée à l'établissement de la Programmation intégrée des investissements approuvée par le Gouvernement. En particulier pour les investissements d'infrastructures de transport public, le financement est liquidé en application de l'Arrêté du Gouvernement wallon du 18 juin 2009 relatif au programme d'investissements et aux subventions d'investissements en matière d'infrastructure de transports publics et des articles 55 à 58 des lois sur la comptabilité de l'Etat, coordonnées le 17 juillet 1991.

## **Chapitre 2. Recettes et compensation financière de la mission d'établissement et de fonctionnement de services publics de transport réguliers**

### **Article 70. Recettes provenant de la vente des titres de transport**

#### *i) Politique tarifaire*

Le Gouvernement wallon arrête chaque année les tarifs qui fixent les prix à percevoir pour le transport public de personnes sur le réseau de services publics de transport.

Le Gouvernement s'engage, chaque année, à revoir les niveaux de prix suivant la formule d'indexation prévue à l'article 1<sup>er</sup> de l'Arrêté du Gouvernement wallon du 26 décembre 1992 et ses modifications ultérieures. Toutefois, pour l'exercice 2020, les tarifs ne pourront être ni modifiés ni indexés.

Toute évolution des tarifs qui ne serait pas conforme à la disposition du paragraphe précédent ou qui aurait pour conséquence l'extension des régimes de tarification préférentielle fait obligatoirement l'objet d'une concertation préalable entre le Gouvernement, l'Administration et l'OTW afin d'évaluer l'impact sur l'équilibre financier de l'Opérateur et de déterminer les adaptations éventuelles du montant de la compensation visée à l'Article 72.

#### *ii) Affectation des recettes tarifaires*

L'OTW perçoit l'intégralité des recettes issues de la vente des titres de transport sur son réseau et les affecte exclusivement au financement de l'exploitation des services de transport public réguliers.

#### *iii) Mesures de gratuité*

La compensation de l'ensemble des mesures de gratuité existantes à la signature du Contrat est réputée incluse dans le financement de base pour l'établissement et le fonctionnement des services publics de transport réguliers, dans le respect de l'Article 72.v).

Des actions commerciales de gratuité sur le réseau de services réguliers peuvent être demandées par le Gouvernement, qui compensera le manque à gagner lié.

#### *iv) Lutte contre la fraude*

L'OTW s'engage à poursuivre ses efforts de lutte contre la fraude en contrôlant 1% de ses voyageurs chaque année et en visant de limiter le taux de fraude à 2 % d'ici 2023.

### **Article 71. Compensation de l'obligation de service public**

En complément des recettes provenant de la vente des titres de transport, l'OTW perçoit une compensation financière octroyée par le Gouvernement pour le financement de l'exécution de ses obligations de service public relative à sa mission d'établissement et de fonctionnement de service public de transport réguliers, correspondant aux dépenses ventilée en deux programmes :

- Dépenses de fonctionnement (activités d'étude, de promotion et d'établissement)
  - Dépenses de fonctionnement (courantes et en capital)
  - Participation SNCV
  - Investissements d'exploitation (charges financières incluses)
- Dépenses d'exploitation
  - Dépenses courantes pour l'offre de référence
  - Dépenses pour l'évolution de l'offre
  - Dépenses de formation et de sécurité

Ces compensations financières prennent les formes suivantes :

- Financement de base pour l'établissement et le fonctionnement des services publics de transport réguliers, libellée « Intervention financière de la Région dans la couverture des charges d'exploitation de l'OTW » ;
- Financement pour la formation et la sécurité, libellé « Intervention financière de la Région en faveur de l'OTW dans la prise en charge des mesures visant à améliorer la sécurité et la gestion des ressources humaines dans les transports en commun » ;
- Financement spécifique visant à couvrir les engagements sociaux de l'OTW, libellée « Engagements sociaux OTW » ;
- Financement pour l'évolution de l'offre, libellée « Intervention financière VARIABLE de la Région dans la couverture des charges d'exploitation de l'OTW », ainsi qu'un financement exceptionnel libellé « Intervention financière de la Région conditionnée » ;
- Financement fixe et financement variable couvrant les investissements d'exploitation, libellées respectivement « Participation de la Région au programme d'investissement d'exploitation réalisé par l'OTW » et « Intervention financière VARIABLE de la Région dans la couverture des charges d'investissements d'exploitation de l'OTW » ;
- Financement pour la formation du capital des chemins de fer vicinaux, libellée « Sommes souscrites par l'Etat pour la formation du capital d'établissement des chemins de fer vicinaux.- sommes reprises par l'Etat, à la décharge des provinces et des communes qui ont participé à la formation du capital d'établissement de lignes vicinales » ;
- Financement dans le cadre du Plan Wallon d'Investissement, libellée « Dépenses de toutes natures dans le cadre du Plan Wallon d'Investissements ».

Conformément au Règlement (CE) 1370/2007, la compensation de service public couvre les coûts nets occasionnés par l'exécution des obligations de service public, en tenant compte des recettes y relatives et de besoins territoriaux évalués et contrôlés a posteriori par l'AOT.

## **Article 72. Financement de base pour l'établissement et le fonctionnement des services publics de transport réguliers**

### *i) Nature de la compensation*

La Région accorde chaque année à l'OTW une compensation financière, dénommée ci-après financement de base, couvrant les frais d'établissement et de fonctionnement liés à l'exécution des obligations de service public, soit l'incidence financière nette, équivalent à la somme des incidences, positives ou négatives relatives à l'exécution des obligations de service.

Dans une logique de transparence financière renforcée et dans une optique de plus grande prévisibilité de gestion financière, l'OTW s'engage à mettre en place un modèle de coûts d'exploitation spécifique pour chacune des quatre activités (cfr Chapitre 2) de sa mission d'établissement et de fonctionnement des services publics de transport réguliers.

Cette compensation inclut l'ensemble des interventions dont bénéficie l'OTW à la signature du présent Contrat (e.a. les récents financements pour Conforto 3, compensation des tarifs réduits et des gratuités existantes, ...).

### *ii) Montant de base*

Le montant global du financement de base, de 393.599.000 € (crédits d'engagement) en 2019, comprend <sup>10</sup>:

---

<sup>10</sup> La répartition au sein de cette enveloppe budgétaire sera affinée suite à la photographie complète de la structure de coûts et recettes d'exploitation de l'OTW.

- un montant annuel de 348.043.000 € pour l'établissement et le fonctionnement des services publics de transport réguliers ;
- un montant annuel de 3.200.000 € pour couvrir les coûts des travaux hors configuration pour le tram de Liège est ajouté à ce financement de base (cfr Article 79) ;
- l'intervention financière couvrant l'organisation des Transports scolaires pour un montant annuel de 38.208.000 € (cfr Article 80);
- le subventionnement des transporteurs de PMR pour un montant annuel de 4.148.000 € (cfr Article 81).

A partir de 2020, ce montant est revu à la hausse de 27.108.000 €. Un tiers de ce budget couvrira le développement de projets internes dont obligatoirement et prioritairement la mise en place pérenne d'un management de proximité là où il n'existe pas encore, ensuite la mise en place d'un plan de déploiement de l'éco conduite, d'un plan de lutte contre l'absentéisme ainsi qu'une réforme de la formation initiale des candidats conducteurs. Ces plans seront pilotés grâce à la mise en place de ce management de proximité. A partir de 2024, ces plans devront concourir au financement sur fonds propres de la pérennisation du management de proximité. Le reste de ce montant sera réparti de la manière suivante : un tiers pour le développement d'une offre supplémentaire conforme aux orientations stratégiques régionales et un tiers pour l'accélération du verdissement de la flotte.

#### iii) *Autres financements*

À ce financement de base s'ajoutent pour l'établissement et le fonctionnement des services publics de transport réguliers :

- un montant exceptionnel de 3.118.550 € a été engagé fin 2018 afin de prendre en charge les dépenses générées par le soutien et le renforcement de lignes existantes vers les établissements scolaires et aux heures de pointe (inclus dans l'offre de référence) sur 3 ans, de septembre 2018 à juin 2021 ;
- un montant annuel de 4.000.000 € (crédits d'engagement) d'intervention financière de la Région afin de compenser les charges de l'offre de référence, conditionnée à la continuité effective du service public de transport ;
- un montant annuel de 4.000.000 € (crédits d'engagement) du Plan Wallon d'Investissement pour le verdissement de la flotte (cfr Article 76).

#### iv) *Indexation*

Le montant du financement de base (à l'exception du financement des travaux hors configuration du tram de Liège) est indexé annuellement selon l'évolution de l'indice des prix à la consommation.

Cette indexation est majorée de 1%.

Cette majoration est destinée à l'amplification quantitative et qualitative de l'offre de transport (développement de nouvelles lignes et/ou amélioration du niveau de service de lignes existantes) de manière structurelle (en complément des moyens qui seront dédiées par la Région au financement variable d'évolution de l'offre). Ce point sera particulièrement suivi par l'AOT.

Le facteur d'indexation du financement de base pour l'année  $t$  est donc :

$$\text{Facteur d'indexation}_t = 1,01 + i_{t-1}$$

Où  $i_{t-1}$  correspond à l'évolution annuelle de l'indice des prix à la consommation de l'année  $t-1$ .

#### v) *Modifications*

En cas d'évolution exogène aux activités de l'OTW ou en cas de décision unilatérale de la Région ou d'autres autorités publiques impliquant soit une hausse significative des coûts de l'OTW (variation supérieure à [1%]) soit une réduction significative de ses recettes hors financement régional (variation supérieure à [2%]), le financement de base sera adapté sur base des surcoûts réels engendrés, par le biais d'un avenant au présent

Contrat.

Le présent Article est applicable à tout événement exogène indépendant de l'activité même de l'OTW et est uniquement d'application pour les faits non réglés par le présent Contrat.

Afin de permettre l'application du présent Article, et dans une logique de transparence financière, la photographie de la structure financière (modèles de coûts d'exploitation) doit notamment permettre de disposer d'une vision complète de la situation de départ et d'ainsi disposer des données chiffrées qui seront la base de calcul des différentes évolutions.

Enfin, les éventuelles modifications à apporter au financement de base en raison d'une évolution significative des coûts ou recettes d'exploitation seront également évaluées au regard de la capacité d'absorption de l'OTW et des éventuels gains de productivité induits par la mise en œuvre du plan d'actions.

Le mécanisme de remboursement dans le cas où la compensation perçue dépasserait manifestement le bénéfice raisonnable tel que défini l'annexe du RE 1370/2007 consiste à l'ajustement de la compensation prévisionnelle de l'année n+1.

#### **Article 72 bis      Financement pour la formation et la sécurité**

Le financement complémentaire visant à améliorer la sécurité et la gestion des ressources humaines dans les transports en commun est inclus dans le montant dédié à l'article 72 ii, lequel s'élève à un tiers de 27.108.000 €.

#### **Article 73.            Financement spécifique visant à couvrir les engagements sociaux**

Conformément au Décret du 3 mars 2011 relatif à la couverture des engagements sociaux de la Société régionale wallonne du transport public et des sociétés d'exploitation, une compensation spécifique de service public vise à couvrir les engagements sociaux de l'OTW, c'est-à-dire :

- Le financement via le compte d'exploitation de l'OTW, de l'organisme de financement des pensions ou de l'assurance de groupe des différents régimes de pension complémentaire et des rentes de survie avant ou après retraite applicable au personnel de l'OTW ;
- Les allocations d'invalidité des allocataires sociaux de l'ex-SNCV ;
- Les allocations versées aux travailleurs ayant atteint 55 ou 58 ans d'âge tombant dans le champ d'application des conventions collectives organisant un régime d'allocation complémentaire au chômage en faveur de certains travailleurs licenciés.

La Région accorde chaque année à l'OTW un financement en vue de couvrir le coût total des engagements sociaux.

Le financement évolue sur base du mécanisme suivant :

Le montant prévisionnel pour l'année n+1 est estimé par l'OTW sur base des coûts prévisionnels. L'OTW transmet à la Région ses projections budgétaires pluriannuelles et le niveau de la compensation prévisionnelle de l'année n+1 pour le mois de mai de chaque année.

Le montant de base pour le financement de l'année 2019 s'élève à 63.760.000 € (crédits d'engagement), incluant un montant exceptionnel pour 2019 de 30.000.000 € de trésorerie.

En vue de l'ajustement de la compensation prévisionnelle de l'année n+1, l'OTW informe l'Administration, au plus tard le 31 mai de l'année n+1, de l'écart observé entre les coûts réellement supportés et la compensation perçue durant l'année n. La Région ajuste les montants devant être versés pendant la deuxième partie de l'année n+1 par réduction ou augmentation de la compensation correspondante.

#### **Article 74.            Financement couvrant les investissements d'exploitation**

##### *i)            Nature de la compensation*

La Région accorde chaque année à l'OTW un financement couvrant les charges d'investissements d'exploitation. Les charges financières liées à la mise en œuvre de ces investissements d'exploitation (charges financières, loyers

et amortissements) sont prises en charge par le financement régional.

Le financement par la Région couvre :

- Les charges relatives aux engagements antérieurs, tels qu'ils sont repris dans les livres de l'OTW, ainsi que le manque à gagner, en termes de produits financiers, consécutif à l'intégration dans le cadre de ces engagements de capitaux par l'OTW sous la forme d'autofinancement ;
- Les charges relatives aux nouveaux investissements en moyens et outils de production, réalisés par l'OTW pour l'année ;
- Et/ou la réalisation d'investissements (dépenses directes en capital) en moyens et outils de production, réalisés par l'OTW pour l'année.

Le recours à l'autofinancement ne peut en aucun cas influencer le volume d'investissements réalisé par rapport à ce qui aurait été en cas de financement externe. Dès lors, les montants destinés à couvrir le manque à gagner, en termes de produits financiers, seront égaux aux charges financières qu'aurait générées un emprunt s'il avait été conclu à la même époque (aux conditions du marché) et seront arrêtés pour la durée de l'autofinancement.

*ii) Montant de la compensation et indexation*

Le montant du financement couvrant les charges d'investissements d'exploitation à partir de 2019 est de 38.769.000 € (crédits d'engagement). Ce montant est indexé de la même manière que le financement de base pour l'établissement et le fonctionnement des services publics de transport réguliers.

*iii) Intervention variable complémentaire*

Pour la mise en œuvre des Plans Régionaux de Transport Public par bassin de mobilité, une intervention financière variable pourra être octroyée par le Gouvernement dans la couverture des charges d'investissements complémentaires d'exploitation de l'OTW et/ou la réalisation d'investissements (dépenses directes en capital) en moyens et outils de production, réalisés par l'OTW pour l'année.

**Article 75. Financement pour évolution de l'offre**

Sont compensées par un financement spécifique variable les charges liées à l'exploitation de l'offre de transport additionnelle résultant :

- d'une amélioration du niveau de service,
- d'une modification de l'offre de référence ou consécutive à la mise en œuvre des investissements en matière d'infrastructure de transport public,
- de l'évolution de l'offre commerciale tel que le développement du numérique et l'amélioration des services aux voyageurs.

*i) Montant de la compensation*

Le montant initial de ce financement variable pour 2019 est de 3.015.000 € (crédits d'engagement), comprenant 505.000 € de projets d'évolution de l'offre commerciale.

*ii) Evolution au cours du Contrat*

Le montant et l'affectation de ce financement est déterminé annuellement par les Parties, sur base :

- Du coût d'exploitation estimé de l'offre de transport supplémentaire à mettre en service. Ce coût d'exploitation estimé est déterminé sur base de la formule suivante identifiant les principaux paramètres ayant un impact sur les charges :
  - o heures de conduite en charge
  - o km en charge
  - o nombre de véhicules

- o un montant reprenant d'éventuels coûts fixes de mise en œuvre de la nouvelle offre, dont le montant sera à détailler et à justifier (e.a. dépôt(s), suivi de la qualité, ...)
- Des projets d'évolution de l'offre commerciale, tel que le développement du numérique et amélioration des services aux voyageurs,

Ce financement pour l'évolution de l'offre est cumulatif sur la période de mise en œuvre du présent Contrat. Pour le financement de l'année n, le montant supplémentaire éventuel de l'année n est ajouté à celui de l'année n-1 si l'offre de transport et les projets d'évolution restent d'application durant l'année n (le montant n-1 résiduel est, lui, indexé de la même manière que le financement de base). Ce principe vise à « conserver » les effets liés à l'évolution de l'offre sous ce financement variable pour la période du présent Contrat et de faire glisser ensuite l'offre devenue récurrente dans le financement de base de l'OTW lors du prochain Contrat.

#### **Article 76. Financement dans le cadre du Plan Wallon d'Investissement**

Un financement, libellé « Dépenses de toutes natures dans le cadre du Plan Wallon d'Investissement », est prévue à hauteur de 10.000.000 € par le Gouvernement à partir de 2019 en vue d'augmenter le report modal du transport routier vers les autres modes de transport, répartis en 4.000.000 € de verdissement de la flotte (crédit d'engagement), et 6.000.000 € (en crédit d'engagement) de nouvelle offre, dont la desserte d'aéroports.

Les crédits de liquidation en 2019 sont respectivement de 4.500.000 € et 5.000.000 €.

#### **Article 77. Formation du capital des chemins de fer vicinaux**

Un financement, libellé « Sommes souscrites par l'Etat pour la formation du capital d'établissement des chemins de fer vicinaux.- sommes reprises par l'Etat, à la décharge des provinces et des communes qui ont participé à la formation du capital d'établissement de lignes vicinales », est versée annuellement par la Région jusqu'en 2043. Le montant pour 2019 est de 212.000 € (crédits d'engagement).

#### **Article 78. Pénalités**

##### *i) Dédommagement aux usagers en cas d'interruption de service*

Sauf cas de force majeure, en cas d'interruption de service de plus de deux heures sur une ligne, l'OTW s'engage à rembourser systématiquement, aux usagers abonnés, victimes de l'interruption de services qui ont introduit une demande de remboursement dans un délai de deux mois à dater de la fin de l'interruption de service, un montant fixe sur base du prix de l'abonnement et du rapport entre le nombre de jours pendant lesquels il y a eu interruption de service et du nombre total de jours couverts par l'abonnement. L'OTW s'engage à poursuivre la mise en œuvre de ce mécanisme dès l'entrée en vigueur du présent Contrat jusqu'à la mise en place d'un nouveau mécanisme automatisé.

L'OTW s'engage à développer un mécanisme automatisé visant à dédommager les clients au cours de la période 2019-2023. En cas d'interruption de service de plus de deux heures sur une ligne, hors cas de force majeure, ce système octroiera un nombre déterminé de points aux clients<sup>11</sup> concernés et inscrits dans le système. Le cumul des points pourra ensuite être utilisé pour le rachat d'un titre afin d'accorder une réduction.

##### *ii) Pénalités dues à la Région en cas d'interruption de service*

Sauf cas de force majeure, en cas d'interruption de service de plus de deux heures sur une ligne, l'OTW inscrit en dette vis-à-vis de la Région un montant correspondant à l'économie nette réalisée en raison de l'interruption, majorée de 10 %. Cette majoration est portée à 40%, en cas de grève non préavisée.

L'économie nette est déterminée en tenant compte :

- Des économies réalisées en matière de personnel, de carburant et d'électricité de traction ;

---

<sup>11</sup> Ceci dans le but de simplifier la démarche pour le client et l'efficacité de la mesure (les montants remboursés étant très faibles en regard des démarches à effectuer tant pour le client que pour l'opérateur).

- Des pertes de recettes directes (par référence à la recette moyenne enregistrée lors de la période correspondante de l'année précédente) ;
- Des remboursements aux abonnés effectués conformément au point ci-dessus.

La majoration n'est pas due lorsque l'interruption résulte d'un mouvement de grève générale au niveau régional ou fédéral.

L'OTW communique à l'AOT, selon le template en annexe, le deuxième mois de chaque semestre la liste des interruptions des services du semestre précédent et le montant des éventuelles pénalités correspondantes, accompagnés des éléments de calcul justificatifs.

Ce montant est déduit de la tranche suivante du financement de base visée à l'Article 72 et sera transféré à la Région sans retour possible vers l'OTW. Il sera dédié à la mise en œuvre de la stratégie régionale de mobilité et de FAST.

*iii) Ajustement de la compensation en fonction de la production kilométrique réalisée*

L'OTW communique à l'AOT, selon le template en annexe, le deuxième mois de chaque semestre les indicateurs de fiabilité reprenant la production kilométrique réalisée par rapport à celle planifiée dans le plan de transport détaillé, accompagnés des éléments de calcul justificatifs.

Le montant équivalent aux kilomètres non réalisés (basé sur le modèle de coût concerné) est déduit de la tranche suivante du financement de base visé à l'Article 72.

En outre, conformément aux nouveaux contrats de sous-traitance, les pénalités indiquées dans le tableau suivant sont applicables pour les services sous-traités aux résultats des indicateurs de fiabilité :

Fiabilité : taux mensuel de non-fiabilité (autre le non-paiement des km des voyages non-réalisés)	
0,00%-0,20%	Pas de pénalité
0,20%-0,50%	Pénalité égale aux coûts variables de roulage
0,50% et plus	Pénalité égale au double des coûts variables de roulage

Aucune pénalité complémentaire à la production kilométrique non réalisée n'est appliquée pour la régie.

L'OTW communique à l'AOT le deuxième mois de chaque semestre les indicateurs de fiabilité (et le montant des éventuelles pénalités correspondantes pour les services sous-traités), accompagnés des éléments de calcul justificatifs. Ces pénalités sont déduites de la tranche suivante du financement de base visé à l'Article 72.

La fiabilité des mesures de ces indicateurs est estimée à 80% à la signature du présent Contrat et l'ambition est d'atteindre 95% à la fin du Contrat.

### **Chapitre 3. Financement des autres activités**

En complément des recettes perçues par l'OTW dans le cadre de ses missions déléguées, la Région finance l'OTW pour l'exécution de ces missions, ventilée en quatre programmes :

- Dépenses d'investissement d'infrastructure de transport public
  - Dépenses de fonctionnement (courantes et en capital)
  - Grands projets à portée régionale
  - Plan Pluriannuel d'Investissement (charges financières incluses)
- Dépenses relatives à l'établissement et l'organisation des services de transport scolaire
  - Dépenses courantes de fonctionnement
  - Dépenses d'exploitation

- Dépenses relatives au subventionnement du transport de personnes à mobilité réduite (PMR)
  - Dépenses courantes de fonctionnement
  - Dépenses d'exploitation
- Dépenses relatives aux autres missions d'intérêt général
  - Mission déléguée d'intérêt historique ou à vocation touristique
  - Autres missions d'intérêt général

La Région finance ces missions déléguées à l'OTW sous les formes suivantes :

- Financement de la mission déléguée relatives aux infrastructures de transports publics, libellées « Subvention à l'OTW pour lui permettre de réaliser son programme d'investissement d'infrastructure », « Subvention à l'OTW pour le financement de la réalisation de sites propres » et « Intervention financière VARIABLE de la Région dans la couverture des investissements d'infrastructures de l'OTW ».
- Financement des grands projets à portée régionale, libellées :
  - « Dépenses de toute nature relatives aux transports structurants (Gare de Namur) »
  - « Remboursement à l'OTW des coûts exposés pour le projet du tram de Liège »
  - « Participation de la Région au programme "Métro de Charleroi" »
- Financement de base pour l'établissement et le fonctionnement des services publics de transport réguliers, libellée « Intervention financière de la Région dans la couverture des charges d'exploitation de l'OTW » ;
- Financement libellé « Intervention complémentaire et spécifique pour les cas particuliers de transports scolaires d'enfants présentant un handicap (OTW) » ;
- Financement divers pour le transport public régulier spécialisé ;
- Financement éventuel des autres missions d'intérêt général confiées à l'OTW.

#### **Article 79. Financement pour mission déléguée relative aux infrastructures de transports publics**

##### *i) Investissements d'infrastructures de transports publics*

Le Gouvernement s'engage à un support accru à la politique de mobilité en termes d'infrastructures de transports publics, notamment au travers du Plan wallon d'investissements et en cohérence avec la planification stratégique générale de la mobilité et le schéma de développement territorial.

La Région contribue aux dépenses associées aux investissements d'infrastructure de transport public à travers un financement couvrant les investissements dont le montant est prévu par le Plan pluriannuel d'investissement en matière d'infrastructures de transport public.

Ce financement pour mission déléguée relative aux infrastructures de transports publics couvre, d'une part, la réalisation des investissements (dépenses directes en capital) et, d'autre part, les frais de fonctionnement de l'OTW pour cette mission.

##### *ii) Montant*

Le montant destiné à couvrir la planification, l'étude et la réalisation des investissements d'infrastructure pour l'année 2019 est fixé à 15.379.000 € (crédits d'engagement). Ce montant est ajusté chaque année en fonction du Plan Pluriannuel d'Investissement validé par le Gouvernement.

##### *iii) Intervention variable complémentaire*

Pour la mise en œuvre des Plans Régionaux de Transport Public par bassin de mobilité, une intervention financière variable pourra être octroyée par le Gouvernement dans la couverture des investissements

complémentaires d'infrastructures de transport public prévus dans le PPI.

*iv) Régime spécifique applicable à certains projets de portée régionale*

Complémentaire au financement pour mission déléguée relative aux investissements en infrastructures de transport public, la Région s'engage à soutenir des projets spécifiques d'envergure régionale au travers d'un financement et d'un régime propre à chacun de ces projets. Ainsi, la Région s'engage à soutenir les développements et charges liés aux projets suivants :

- Participation de la Région au programme « Métro de Charleroi » ;
- Remboursement à l'OTW des coûts exposés pour le projet du tram de Liège;
- Financement annuel destinée à couvrir l'ensemble des coûts afférents aux travaux hors configuration du tram de Liège (à partir de 2019) :

A l'engagement 2019, un montant de 3.200.000 € pour couvrir les coûts des travaux hors configuration pour le tram de Liège est intégré dans le financement de base.

- Financement annuel destinée à couvrir le montant des redevances relatives au tram de Liège (à partir de 2022) ;
- Dépenses de toute nature relatives aux transports structurants (gare de Namur) ;
- Dépenses de toute nature relatives aux transports structurants (gare de Mons) versée à la SNCB.

Le régime applicable à ces financements ou prises en charge de dépenses font l'objet d'engagements spécifiques de la Région au travers de conventions *ad hoc* contractées avec l'OTW ou d'arrêtés du Gouvernement wallon, dont la liste est reprise en annexe.

**Article 80. Financement de base comprenant l'établissement et l'organisation des services de transport scolaire**

*i) Politique tarifaire*

Lors de la signature du présent Contrat, les tarifs appliqués sont déclinés des tarifs fixés par le Gouvernement wallon pour les services de transport réguliers.

Cette politique tarifaire pourra être évaluée dans le cadre de la réflexion sur l'évolution de la mission relative au transport scolaire.

*ii) Affectation des recettes tarifaires*

L'OTW perçoit l'intégralité des recettes tarifaires du transport scolaire et les affecte exclusivement au financement de ces services.

*iii) Nature du financement*

La Région accorde chaque année à l'OTW un financement couvrant les frais d'établissement et d'organisation des services de transport scolaire, soit l'incidence financière nette, équivalent à la somme des incidences, positives ou négatives relatives à l'exécution des services.

A l'initial du présent Contrat, cette mission est réputée incluse dans le financement de base pour l'établissement et le fonctionnement des services publics de transport réguliers, libellée « Intervention financière de la Région dans la couverture des charges d'exploitation de l'OTW ».

Dans une logique de transparence financière renforcée et dans une optique de plus grande prévisibilité de gestion financière, l'OTW s'engage à mettre en place un modèle de coûts d'exploitation spécifique pour les deux activités de la mission d'établissement et d'organisation des services de transport scolaire.

*iv) Montant de base*

Le montant au sein du financement de base est de 38.208.000 € couvrant les frais de fonctionnement et d'exploitation du transport scolaire pour l'année 2019.

*v) Indexation*

Ce montant est indexé au même rythme que le financement de base.

*vi) Intervention complémentaire spécifique*

A partir de 2019, une intervention complémentaire et spécifique pour les cas particuliers de transports scolaires d'enfants présentant un handicap d'un montant de 1.000.000 € est allouée par la Région.

*vii) Modifications*

En cas d'évolution exogène aux activités de l'OTW ou en cas de décision unilatérale de la Région ou d'autres autorités publiques impliquant soit une hausse significative des coûts de l'OTW (variation supérieure à [1%]) soit une réduction significative de ses recettes hors financement régional (variation supérieure à [2%]), le financement de base sera adaptée sur base des surcoûts réels engendrés, par le biais d'un avenant au présent Contrat.

Le présent Article est applicable à tout événement exogène indépendant de l'activité même de l'OTW et est uniquement d'application pour les faits non réglés par le présent Contrat.

Afin de permettre l'application du présent Article, et dans une logique de transparence financière, la photographie de la structure financière (modèles de coûts d'exploitation) doit notamment permettre de disposer d'une vision complète de la situation de départ et d'ainsi disposer des données chiffrées qui seront la base de calcul des différentes évolutions.

**Article 81. Financement de base comprenant le subventionnement du transport de personnes à mobilité réduite (PMR)**

*i) Politique tarifaire*

Lors de la signature du présent Contrat, les tarifs appliqués sont déclinés des tarifs fixés par le Gouvernement wallon pour les services de transport réguliers.

Cette politique tarifaire pourra être évaluée dans le cadre de la réflexion sur l'évolution du subventionnement du transport de personnes à mobilité réduite (PMR).

*ii) Affectation des recettes tarifaires*

L'OTW s'engage à vérifier que les transporteurs PMR perçoivent l'intégralité des recettes tarifaires du transport PMR et les affecte exclusivement au financement de ces services.

*iii) Nature de la subvention*

La Région accorde chaque année à l'OTW un financement couvrant le paiement des frais de fonctionnement propres à l'OTW et le subventionnement des services de transport des personnes à mobilité réduite.

A l'initial du présent Contrat, cette mission est réputée incluse dans le financement de base pour l'établissement et le fonctionnement des services publics de transport réguliers, libellé « Intervention financière de la Région dans la couverture des charges d'exploitation de l'OTW ».

Dans une logique de transparence financière renforcée et dans une optique de plus grande prévisibilité de gestion financière, l'OTW s'engage à mettre en place un modèle de coûts spécifique à l'activité de subventionnement des services de transport des personnes à mobilité réduite.

*iv) Montant de base*

Le montant au sein du financement de base est de 4.148.000 € pour l'année 2019.

*v) Indexation*

Ce montant est indexé au même rythme que le financement de base.

*vi) Modifications*

En cas d'évolution exogène aux activités de l'OTW ou en cas de décision unilatérale de la Région ou d'autres autorités publiques impliquant soit une hausse significative des coûts de l'OTW (variation supérieure à [1%]) soit une réduction significative de ses recettes hors financement régional (variation supérieure à [2%]), le financement de base sera adaptée sur base des surcoûts réels engendrés, par le biais d'un avenant au présent Contrat.

Le présent Article est applicable à tout événement exogène indépendant de l'activité même de l'OTW et est uniquement d'application pour les faits non réglés par le présent Contrat.

Afin de permettre l'application du présent Article, et dans une logique de transparence financière, la photographie de la structure financière (modèles de coûts d'exploitation) doit notamment permettre de disposer d'une vision complète de la situation de départ et d'ainsi disposer des données chiffrées qui seront la base de calcul des différentes évolutions.

**Article 82. Activités de transports public réguliers spécialisés autres que le transport scolaire et le transport PMR**

*i) Politique tarifaire*

L'OTW fixe la politique appliquée à ces services.

*ii) Affectation des recettes*

L'OTW perçoit l'intégralité des recettes tarifaires de ces services spécialisés et les affecte exclusivement au financement de ces services.

L'OTW peut développer des partenariats de financement de ces services spécialisés.

*iii) Nature du financement*

Dans la limite des crédits disponibles chaque année, le Gouvernement finance l'OTW pour chaque service de transport spécialisé approuvé au préalable, dont la liste est reprise et mise à jour en annexe.

Ces financements visent des activités qui ne sont pas du ressort du Règlement. Dès lors, ceux-ci peuvent faire l'objet d'une notification à la Commission par l'Administration.

*iv) Couverture des charges*

Ces services ne peuvent être exécutés que dans la mesure où ils respectent les conditions suivantes :

- La comptabilité de ces services de l'OTW fait apparaître de manière distincte ces services ;
- Ces services ne peuvent être maintenus que dans la mesure où ils atteignent au moins l'équilibre financier, incluant le cas échéant le financement alloué par la Région.

**Article 83. Activités propres à l'OTW**

Les activités de l'OTW visées à l'Article 51 ne peuvent être exécutées que dans la mesure où elles respectent les conditions suivantes :

- La comptabilité des activités de l'OTW fait apparaître de manière distincte ces activités ;

- Les activités que l'OTW est autorisé à développer de manière accessoire à son activité principale de service public ne peuvent être maintenues que dans la mesure où elles atteignent au moins l'équilibre financier ;
- Aucune compensation régionale, ni en fonctionnement ni en investissement, ne peut être affectée à ces activités ;
- L'évaluation financière de ces activités fait partie du rapport d'évaluation annuel.

\*\*\*