

***Rapport global 2021 sur l'exécution
des obligations de service public de transport
de voyageurs en Wallonie en exécution de
l'article 7 du Règlement Européen
1370/2007***

Etabli par l'Autorité Organisatrice du Transport

CONTACT

SPW Mobilité & Infrastructures
Autorité Organisatrice du Transport
Bd du Nord 8
B - 5000 NAMUR

<http://mobiliite.wallonie.be/aot>

Table des matières

I. Base légale du rapport	3
II. Contexte wallon	4
1) Contexte institutionnel.....	4
2) Contexte stratégique.....	4
III. Acteurs	5
1) L'Opérateur interne : l'Opérateur de Transport de Wallonie (OTW).....	5
Création.....	5
Missions.....	5
2) L'Autorité Organisatrice du Transport (AOT).....	7
IV. Droits exclusifs sur l'établissement et le fonctionnement de services publics de transport réguliers en Wallonie	9
1) Droits exclusifs de l'OTW.....	9
2) Opérateurs actifs en Wallonie sur le marché du transport régulier de personnes par autobus en sous-traitance.....	9
V. Contrat de service public (CSP)	9
1) Obligations de service public et autres missions déléguées.....	10
2) Objectifs stratégiques contractuels.....	11
3) Suivi d'exécution du contrat de service public : respect des principales échéances prévues au contrat.....	12
4) Evolution de l'offre kilométrique des obligations de service public.....	12
VI. Exécution des obligations de service public en 2021 – aspects quantitatifs	13
VII. Financement des obligations de service public en 2021	13
1) La compensation versée par la Wallonie.....	13
2) Les recettes commerciales.....	15
VIII. Crises	15
1) Crise sanitaire COVID-19.....	15
Impact sur la demande de mobilité et sur la fréquentation des services réguliers.....	15
Impact sur l'offre de services réguliers.....	15
Impact financier.....	15
2) Inondations.....	16

Annexes

- Annexe 1 : Liste des lots sous-traités ;
- Annexe 2 : Réalisation des missions de l'OTW ;
- Annexe 3 : Actions et projets mis en œuvre pour réaliser les objectifs stratégiques du contrat de service public 2019/2023 et indicateurs clés ;
- Annexe 4 : communiqué de presse de l'OTW suite à l'enquête de satisfaction ;
- Annexe 5 : Liste des lignes essentielles par bassin de mobilité ;
- Annexe 6 : Suivi des principales échéances liées à la mise en œuvre des obligations du contrat de service public 2019/2023 - état des lieux au 17 mai 2022 ;
- Annexe 7 : [Rapport annuel 2021 de l'OTW](#) ;
- Annexe 8 : Impact COVID – extrait du rapport d'exécution et du rapport annuel d'activités de l'OTW ;
- Annexe 9 : Inondations – extrait du rapport annuel de l'OTW.

I. Base légale du rapport

Le présent rapport est établi en exécution de l'article 7 du Règlement européen 1370/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 relatif aux services publics de transport de voyageurs par chemin de fer et par route, et abrogeant les règlements (CEE) 1191/69 et (CEE) 1107/70 du Conseil, dont voici un extrait :

Chaque autorité compétente publie, une fois par an, un rapport global sur les obligations de service public relevant de sa compétence. Ledit rapport précise la date de début et la durée des contrats de service public, les opérateurs de service public retenus ainsi que les compensations et les droits exclusifs qui leur sont octroyés en contrepartie. Le rapport fait une distinction entre le transport par autobus et le transport par chemin de fer, il permet le contrôle et l'évaluation de l'efficacité, de la qualité et du financement du réseau de transport public et donne, le cas échéant, des informations sur la nature et l'ampleur de tous les droits exclusifs accordés. Le rapport prend également en compte les objectifs stratégiques fixés dans les documents exposant la politique en matière de transports publics dans l'État membre concerné.

L'article 2.b du Règlement précise que l'autorité compétente est toute autorité publique qui a la faculté d'intervenir dans les transports publics de voyageurs dans une zone géographique donnée, ou tout organe investi d'un tel pouvoir. En vertu de l'article 36 quinquies du décret du 21 décembre 1989 relatif au service de transport public de personnes en Région wallonne, le Gouvernement wallon est l'autorité compétente pour le territoire wallon. Le rôle à jouer par le Gouvernement wallon dans ce cadre est réparti entre le Gouvernement lui-même et l'Administration et plus particulièrement en son sein l'Autorité Organisatrice du Transport, dont il sera question ci-dessous.

Le Règlement 1370/2007 s'applique à l'exploitation nationale et internationale de services publics de transport de voyageurs par chemin de fer et autres modes ferroviaires et par route, à l'exception des services qui sont essentiellement exploités pour leur intérêt historique ou leur vocation touristique.

Les transports publics de voyageurs sont les services de transport de voyageurs d'intérêt économique général offerts au public sans discrimination et en permanence ; autrement dit, il s'agit des services de transport réguliers.

II. Contexte wallon

1) Contexte institutionnel

La Wallonie ou Région wallonne est une région fédérée à pouvoir législatif, dotée d'instances et de compétences propres au sein de l'État fédéral belge. Créée en 1970, elle a vu ses institutions mises en œuvre concrètement en 1980. Depuis, les réformes de l'État de 1988, 1993, 2001 et 2014 n'ont cessé d'accroître son autonomie et d'étendre son champ de compétences. Celles-ci sont mises en œuvre par le Parlement de Wallonie et le Gouvernement wallon, secondés par le Service Public de Wallonie, les Organismes d'intérêt public et le médiateur. Ses compétences actuelles sont: l'économie, l'emploi, la formation, la recherche, le commerce extérieur, le logement, l'action sociale, la santé, l'aide aux personnes, la famille, les allocations familiales, l'aménagement du territoire, les travaux publics, les transports, la mobilité, l'énergie, les pouvoirs locaux, les infrastructures sportives, le tourisme, l'environnement, l'eau, l'agriculture, la rénovation rurale, la conservation de la nature et les relations internationales dans le cadre des matières régionales. La population wallonne au 1^{er} janvier 2022 est de 3.662.495 habitants, pour une densité de population de 216 habitants au km².

La Wallonie a modifié l'encadrement du transport public sur son territoire par le décret du 29 mars 2018 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.

Le présent rapport est le troisième rapport wallon établi en exécution de l'article 7 du Règlement 1370/2007 par l'Autorité organisatrice du Transport (AOT), dont les missions sont décrites plus loin dans ce rapport.

Il porte par ailleurs sur la troisième année d'exécution du contrat de service public Wallonie-Opérateur de transport de Wallonie (OTW) 2019-2023, conclu parallèlement à une opération de fusion-absorption de 5 entités juridiques sous-régionales pour former un opérateur wallon unique actif sur l'ensemble du territoire wallon.

2) Contexte stratégique

La vision FAST¹ de la Région wallonne prévoit une croissance de la part modale du transport public de 4 à 10 % à l'horizon 2030, avec une ambition intermédiaire d'atteindre 5% à l'horizon 2023/2024.

Cette vision a été traduite par la Stratégie Régionale de Mobilité (SRM)² en une série de chantiers à mener en matière de développement de l'offre de mobilité, de maîtrise de la demande et d'évolution de la gouvernance.

La vision Fast 2030 et la SRM ont été adoptées en mai 2019 (par le précédent Gouvernement Wallon) et ont été confirmées dans la Déclaration de Politique Régionale 2019-2024 (DPR)³ du nouveau Gouvernement, installé depuis le mois de septembre 2019.

¹ <http://mobilite.wallonie.be/files/eDocsMobilite/politiques%20de%20mobilit%c3%a9/FAST%20Mobilite%20Wallonie%202030.pdf>

² http://mobilite.wallonie.be/files/eDocsMobilite/politiques%20de%20mobilit%c3%a9/SRM_PERSONNES_2019.pdf

³ https://www.wallonie.be/sites/default/files/2019-09/declaration_politique_regionale_2019-2024.pdf (chapitre 16, pp 65-69)

III. Acteurs

1) L'Opérateur interne : l'Opérateur de Transport de Wallonie (OTW)

Création

Le décret du 21 décembre 1989 relatif au service de transport public de personnes en Région wallonne s'applique et prévaut sur tout autre texte, à l'exception de la Constitution. Il prévoit notamment que :

- *Il est créé un Opérateur de Transport de Wallonie, ci-après dénommé « OTW », dont le siège social est établi à Namur.*
- *L'OTW a pour objet l'étude, la promotion, l'établissement et l'exploitation des services de transport public des personnes.*
- *L'exploitation de services réguliers (...) est soit attribuée directement à un opérateur interne, soit attribuée par voie de mise en concurrence dans le respect de la réglementation sur les marchés publics en vigueur.*

L'OTW est un opérateur interne au sens du règlement 1370.

L'exploitation des services de transport réguliers de personnes en Région wallonne a fait l'objet d'un contrat de service public entre la Région et l'OTW 2019-2023 qui précise :

L'OTW est désigné par le Gouvernement comme opérateur interne chargé de prêter, sur le territoire de la Région wallonne, conformément au règlement 1370/2007, les services de transport public 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 réguliers de voyageurs, c-à-d les services visés par le Règlement 1370/2007.

Le contrat de service public précise que les obligations de service public comprennent :

- L'établissement et le fonctionnement de services publics 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).

Missions

L'OTW est une personne morale de droit public régie par le décret du 21 décembre 1989 relatif aux services de transport public de personnes en Région wallonne, par le décret du 12 février 2004 relatif au statut de l'administrateur public, par le Code des sociétés et associations et par ses statuts figurant en annexe de l'Arrêté du Gouvernement Wallon du 5 juillet 2018 portant approbation de la fusion des sociétés du Groupe TEC et des statuts modifiés et coordonnés du Groupe TEC.

L'OTW a pour objet l'étude, la conception, la promotion, la coordination, l'établissement et l'exploitation des services de transport public des personnes.

Il a pour missions :

1. de proposer au Gouvernement :
 - a) les structures tarifaires applicables aux transports publics de personnes ;
 - b) le plan de transport détaillé, comprenant notamment les lignes, les itinéraires, les horaires et les arrêts, et la stratégie marketing, sur la base de l'offre définie par l'autorité organisatrice de transport, permettant de concrétiser la politique d'accessibilité au territoire et l'atteinte des objectifs fixés par l'autorité organisatrice du transport ;
2. au nom du Gouvernement, de définir la politique commerciale applicable aux transports publics de personnes ;
3. d'assurer l'information de la clientèle, y compris de la clientèle potentielle ;
4. d'acquérir les installations, le matériel roulant, l'équipement, l'outillage et, en général, tout moyen nécessaire à la réalisation de sa mission ;
5. de recruter le personnel et d'en assurer la gestion ;
6. d'acquérir, d'aliéner ou de louer tous biens mobiliers et immobiliers nécessaires pour l'accomplissement de sa mission ;
7. moyennant l'accord préalable du Gouvernement, de vendre ou de céder des biens immobiliers acquis entièrement ou partiellement au moyen de subventions de la Région wallonne ;
8. d'examiner les projets de services réguliers spécialisés ;
9. d'assurer la promotion de ses services ;
10. de réaliser le programme d'investissements arrêté par le Gouvernement en matière d'infrastructure de transports publics et pour lesquels l'OTW bénéficie de subventions selon les modalités arrêtées par le Gouvernement, les biens ainsi subventionnés étant, de plein droit et sans indemnité, transférés à la Région wallonne en cas de dissolution de l'OTW ;
11. d'assurer, pour ce qui le concerne, 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'autorité organisatrice du transport ;
12. d'exécuter toute mission d'intérêt général que lui confie le Gouvernement.

L'OTW est administrée par un Conseil d'administration dont les membres sont nommés par le Gouvernement wallon sur proposition du Ministre ayant les Transports dans ses attributions. La gestion journalière est confiée à un administrateur général assisté d'un administrateur général adjoint, nommés par le Gouvernement.

La surveillance et le contrôle de l'entreprise sont organisés comme suit :

- Sans préjudice du contrôle effectué par la Cour des comptes, le contrôle de la situation financière, des comptes annuels et de la régularité, au regard de la réglementation et des statuts, des opérations à constater dans les comptes annuels de l'O.T.W. est confiée à un Collège de trois commissaires aux comptes, désignés par le Gouvernement parmi les membres de l'Institut des Réviseurs d'Entreprises. Leurs délibérations sont collégiales. Le contrôle du Collège de commissaires aux comptes consiste en la vérification des comptes, au plus tard le 30 avril de l'année suivant l'exercice concerné. Les commissaires aux comptes sont nommés pour un terme de trois ans renouvelable une seule fois de façon successive.

- Pour le surplus, les commissaires aux comptes exercent leur mandat conformément au Code des sociétés et associations. Il ne peut être mis fin à leur mission en cours de mandat que pour juste motif. Les commissaires ne peuvent, sauf motifs personnels graves, démissionner de leurs fonctions en cours de mandat que lors d'une assemblée générale et après avoir fait rapport, au Gouvernement, par écrit, des raisons de leur démission.
- Les commissaires ont conjointement ou séparément un droit illimité de surveillance et de contrôle sur toutes les opérations de la société. Ils peuvent prendre connaissance sans déplacement des livres, de la correspondance, des procès-verbaux et généralement de toutes les écritures de la société. Chaque semestre, les administrateurs leur transmettront un état comptable établi selon le schéma du bilan et du compte de résultat. Leurs rapports et observations sont transmis au Conseil d'administration, au Comité de direction, au Comité d'audit et au Gouvernement. Les émoluments des commissaires aux comptes sont fixés par le Gouvernement.
- Deux commissaires-délégués sont nommés par le Gouvernement. Ils sont chargés, au nom du Gouvernement, du contrôle de la société. A ce titre, ils assistent avec voix consultative, aux réunions du Conseil d'administration ainsi qu'aux comités qui disposent d'un pouvoir décisionnel par délégation du Conseil d'administration. Ils disposent des pouvoirs les plus étendus pour l'accomplissement de leur mission. Chacun des commissaires-délégués dispose d'un délai de quatre jours francs pour prendre un recours motivé contre toute décision qu'il estime contraire à la législation, à la réglementation, aux statuts, aux contrats de service public ou à l'intérêt général. Le recours est suspensif.
- Le décret du 21 décembre 1989 relatif aux services de transport public de personnes en Région wallonne prévoit en outre, en son article 12, que l'OTW établit et approuve son budget à l'intervention de ses organes et le soumet au Ministre ayant les transports dans ses attributions qui le communique au Ministre du budget.
- L'OTW est considéré comme une unité d'administration publique de type 3, conformément à l'article 3, 1er, 4°, c), du décret du 15 décembre 2011 portant organisation du budget, de la comptabilité et du rapportage des unités d'administration publique wallonnes. L'OTW présente au Ministre ayant les transports dans ses attributions des situations périodiques. Il lui adresse tous autres renseignements qu'il demande. L'OTW présente au Gouvernement un rapport annuel sur ses activités. Le Gouvernement transmet ce rapport au Parlement wallon.
- Enfin, les activités de service public de l'OTW sont exercées dans le respect de la mission d'organisation de l'Autorité Organisatrice du Transport et dans le cadre fixé par celle-ci dans l'exercice de ses missions de régulation et de surveillance (décrites ci-après).

On peut donc en conclure que l'OTW est une entité juridiquement distincte de l'Autorité sur laquelle celle-ci exerce un contrôle analogue à celui qu'elle exerce sur ses propres services, au sens de l'article 5.2. du Règlement 1307/2007.

2) L'Autorité Organisatrice du Transport (AOT)

L'Autorité Organisatrice du Transport est une cellule créée par décision du Gouvernement Wallon du 29 mars 2018, logé au sein du Service Public de Wallonie Mobilité et Infrastructures et dépendant directement de son Directeur général.

D'après le Décret du 21 décembre 1989 relatif aux services de transport public de personnes en Région wallonne, ses missions sont les suivantes :

- 1° 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 ;
- 2° proposer au Gouvernement les objectifs de part modale, les émissions de CO2 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 ;
- 3° assurer la concertation avec les parties prenantes locales, régionales et fédérales en vue de mettre en œuvre la politique d'accessibilité ;
- 4° assurer le contrôle de l'atteinte des objectifs du contrat de service public via un dialogue constructif et périodique avec l'opérateur ;
- 5° formuler un avis au Gouvernement sur les demandes de financement d'offres et d'infrastructure supplémentaires.

Le contrat de service public 2019-2023 précise que dans le cadre de sa mission d'organisation, l'AOT détermine les obligations de service public incombant à l'OTW. Elle 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.

Le contrat de service public donne en outre les précisions suivantes sur les missions de régulation des systèmes d'exploitation du transport public de personnes et de surveillance de l'AOT.

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 les 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 de surveillance, l'AOT a pour rôle de

- contrôler l'utilisation des moyens et le respect des contrats et des conventions,
- suivre les indicateurs de réalisation, de performance et d'impact,
- 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.

IV. Droits exclusifs sur l'établissement et le fonctionnement de services publics de transport réguliers en Wallonie

1) Droits exclusifs de l'OTW

Par contrat de service public, l'Opérateur interne précité dispose de droits exclusifs sur l'établissement et le fonctionnement de services publics de transport réguliers, subordonnés à l'exigence de continuité du service public et au respect des objectifs du contrat de service public 2019-2023.

Au 31 décembre 2021, l'OTW continue de jouir de ces droits exclusifs.

2) Opérateurs actifs en Wallonie sur le marché du transport régulier de personnes par autobus en sous-traitance

En vertu du décret du 21 décembre 1989 relatif au service de transport public de personnes en Région wallonne, le contrat de service public précise dans quelle mesure la sous-traitance peut être envisagée et pour quels services. La mise en concurrence, après consultation du secteur professionnel concerné, le suivi et le contrôle des services sous-traités sont assurés par l'OTW et approuvés par le Gouvernement dans le respect de la réglementation sur les marchés publics en vigueur.

Le Contrat de service public indique que, 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 à savoir en restant en dessous de 50 % de l'offre totale.

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.

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

En annexe 1 figure la liste des lots sous-traités par l'OTW, des adjudicataires concernés et des kilomètres sous-traités sur chacune des lignes du lot.

Cette liste montre que les balises de sous-traitance ont été respectées en 2021, puisqu'il est passé de 30,5 % en 2020 à 31,7 % en 2021 pour 30.268.917 km sous-traités.

V. Contrat de service public (CSP)

Le Contrat de Service Public (CSP) conclu entre la Wallonie et l'Opérateur de transport de Wallonie (OTW) le 21 février 2019 porte sur les années 2019-2023.

Il prévoit que si, à l'échéance du contrat, aucun autre CSP n'a été conclu, ce contrat est prorogé pour une période de 6 mois.

Le suivi des engagements et obligations contractuelles est confié à un Comité de suivi, notamment sur base des informations transmises régulièrement et des rapports annuels produits par l'OTW.

Une évaluation en fin et en cours de contrat est prévue :

- Une évaluation externe intermédiaire de la bonne implémentation du CSP était prévue en 2021 (cfr article 13 du CSP), mais le Ministre a décidé de ne pas procéder à celle-ci ;
- Au plus tard 6 mois avant l'échéance du contrat, le Gouvernement fait également procéder à une évaluation externe finale. Celle-ci 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.

1) Obligations de service public et autres missions déléguées

Pour rappel, les obligations de service public comprennent :

- L'établissement et le fonctionnement de services publics 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 régulier en question sont ceux décrits dans le plan de transport détaillé proposé annuellement en septembre au Gouvernement, comprenant notamment les lignes, les itinéraires, les horaires et les arrêts, et la stratégie marketing, sur base de l'offre définie en concertation avec l'AOT, permettant de concrétiser la politique d'accessibilité du territoire et l'atteinte des objectifs fixés par l'AOT.

Pour mémoire, l'offre de départ est l'offre de référence basée sur l'offre de décembre 2018 (90.934.607 km) déclinée par bassin de mobilité et par niveau de service. L'OTW s'est engagée à exploiter l'équivalent de l'offre de référence exprimée en km en charge. Elle s'est aussi engagée à exploiter en cours de contrat les évolutions de l'offre qui lui sont confiées par l'AOT (avec compensation). Le volume global de 90.934.607 km atteint par l'offre de référence est le volume corrigé en Comité de suivi suite à une intégration erronée des km parcourus pour des services ne répondant pas à la stricte définition des services réguliers figurant dans le décret de 1989 précité, à savoir des services offerts en permanence par l'OTW c-à-d avec une fréquence et des arrêts déterminés et prise en charge et dépose à des arrêts préalablement fixés.

Outre ces obligations de service public, la Wallonie a aussi confié par contrat à l'OTW les missions déléguées suivantes :

- L'établissement et l'organisation des services de transport scolaire, à défaut de services réguliers (avec droits exclusifs) ;
- Le subventionnement des services de transport de personnes à mobilité réduite, agréés comme service de transport d'intérêt général ;
- D'autres services de transport public spécialisés assurant le transport de catégories déterminées de voyageurs, à l'exclusion d'autres voyageurs ;
- La préparation et l'exécution du Programme Pluriannuel d'Investissement en matière d'infrastructure de transport public. 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.

Ces missions, déléguées par la Wallonie à l'OTW, n'entrent pas dans le champ d'application du règlement européen 1370/2007.

Néanmoins, dans le respect du point 5 de l'annexe du règlement 1370/2007, afin d'augmenter la transparence et d'éviter les subventions croisées - vu que l'opérateur interne wallon de service public exploite non seulement des services compensés soumis à des obligations de service public, mais exerce également d'autres activités - les principaux chiffres relatifs à la réalisation de l'ensemble des missions et activités de l'OTW sont également présentés en annexe 2 du présent rapport ainsi que le rapport annuel de l'OTW en annexe 7, de façon à montrer que les obligations suivantes sont respectées :

- 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.

2) Objectifs stratégiques contractuels

Les parties se sont engagées autour de quatre objectifs stratégiques pour lesquels elles se sont fixées des cibles chiffrées :

1. L'amélioration et la mesure de la qualité de service (principalement la fiabilité et la ponctualité des services réguliers) en vue d'une plus grande satisfaction du 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 endéans 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.



Les actions et projets mis en œuvre en 2021 pour réaliser les objectifs stratégiques du CSP et les indicateurs clés liés à la mise en œuvre du contrat sont mentionnés en annexe 3 au présent rapport.

Ils montrent qu'il y a une hausse de l'offre planifiée, grâce à la mise en service de nouvelles lignes de bus EXPRESS en 2021, et également une augmentation de la fréquentation des services réguliers.

De plus, à l'instar de 2020, aucune valeur n'a pu être renseignée pour la charge moyenne en raison de la crise sanitaire.

Enfin, l'enquête de satisfaction pour l'année 2021 a pu être réalisée. Elle démontre une satisfaction des clients à hauteur de 57%. Conscient de ce faible résultat, l'OTW a réalisé un communiqué de presse qui se trouve à l'annexe n°4.

La liste des lignes essentielles sur lesquelles le personnel disponible est affecté prioritairement en cas de grève, établie par l'OTW en 2019, est inchangée. Cette liste figure en annexe 5 du présent rapport.

3) Suivi d'exécution du contrat de service public : respect des principales échéances prévues au contrat

Le suivi des principales échéances figurant au contrat est réalisé par un Comité de suivi. Le tableau, qui figure en annexe 6 du présent rapport, a été mis à jour lors du dernier Comité de suivi du 21 juin 2022.

4) Evolution de l'offre kilométrique des obligations de service public

L'offre a évolué par rapport à l'offre de départ dite « offre de référence ». Les nouveaux services ou services modifiés résultent principalement du traitement par l'AOT des demandes de l'OTW de modification/suppression/création d'offre dans le respect de l'article 27 du CSP et de la mise en œuvre

conjointe du processus de redéploiement de l'offre décrit à l'article 19 du CSP impliquant les Organes de consultation des Bassins de Mobilité.

Au départ de l'offre de référence et avec l'avis/approbation de l'AOT, l'OTW a fait évoluer son offre de services réguliers en 2021 (données kilométriques en année pleine) :

- Création de 9 lignes EXPRESS (+995.045 km) ;
- Modification significative d'une nonantaine de lignes (+- 2.500.000 km/an) ;
- Suppression de 4 lignes (-572.000 km/an en sous-traitance).

Au total, ces évolutions de l'offre ont généré une augmentation d'un peu plus de 3 millions de kilométrique dont la moitié en régie, l'impact de ces évolutions de l'offre kilométrique sur l'année 2021 est de 1,051 million de kilomètres. Ces évolutions s'ajoutent aux 3,5 millions de kilomètres d'évolution de l'offre mises en œuvre en 2020 et au 0,6 million de kilomètres en 2019.

VI. Exécution des obligations de service public en 2021 – aspects quantitatifs

L'OTW a réalisé une production kilométrique de 94.807.169 km qui se répartissent comme suit :

- Offre bus : 93.063.532 km ;
- Offre urbaine ferrée : 1.527.498 km ;
- Offre de transports alternatifs : 216.139 km.

En 2021, hors cas de forces majeures, la non-production kilométrique (non liée à des interruptions de service) a atteint 536 504 kilomètres (soit 0,57 % de la production kilométrique en 2021). Les kilomètres non réalisés suite aux interruptions de service se sont, quant à eux, élevés à 698.709 kilomètres (soit 0,74 % de la production kilométrique en 2021).

VII. Financement des obligations de service public en 2021

Les services de transport réguliers sont financés par une compensation versée par la Wallonie à l'opérateur interne et par les recettes commerciales perçues par celui-ci.

A noter que le financement additionnel de l'Opérateur lié à la crise sanitaire COVID-19 est repris dans le chapitre ci-après « Impact de la crise sanitaire COVID-19 ».

1) La compensation versée par la Wallonie

La compensation couvre au maximum l'incidence financière des obligations de service public, c-à-d :

- les coûts occasionnés par les obligations de service public ;
- moins l'incidence financière positive générée au sein du réseau exploité et par le biais des droits exclusifs ;
- moins les recettes tarifaires ;
- plus, le cas échéant, un bénéfice raisonnable.

Outre les droits exclusifs octroyés, la compensation⁴ prend la forme de plusieurs interventions financières directes dans la couverture des charges d'exploitation des obligations de service public (en ce compris les investissements d'exploitation).

En 2021, 531.404.676,00 EUR ont été versés par la Région wallonne au titre de compensation des obligations de service public:

- 433.578.893,00 EUR pour les charges d'exploitation du réseau bus ;
- 14.063.180,00 EUR pour les charges d'exploitation du réseau urbain ferré ;
- 83.762.603,00 EUR pour les investissements d'exploitation.

Ce montant tient compte des pénalités pour interruption de service (-1.859.959,00 €) et de non-productivité kilométrique (-2.721.049,00 €) imputées à l'Opérateur (pénalités relatives au deuxième semestre de 2020 et premier semestre de 2021).

En vertu de l'article 28 du Contrat de Service Public 2019-2023, l'OTW bénéficie d'un financement dédié aux investissements d'exploitation. L'intervention financière prévue à l'Article budgétaire 61.04 « Participation de la Région au programme d'investissements d'exploitation réalisé par l'OTW » a atteint, en 2021, 40.424.000€. Les investissements couverts sont principalement le matériel roulant (bus et motrices du métro léger de Charleroi), les équipements embarqués, la billettique, les bâtiments d'exploitation et la digitalisation. L'OTW réalise des emprunts pour l'acquisition de ces investissements. Contrairement à d'autres financements, le financement des investissements d'exploitation ne couvre pas l'achat de l'investissement mais son amortissement comptable et les charges financières découlant des emprunts.

Ainsi, les investissements pris en compte sont ceux de l'année mais également ceux réalisés les années précédentes et dont l'amortissement n'est pas terminé. Lorsque les charges à couvrir sont inférieures au montant du financement octroyé, une partie des acquisitions sont prises en dépenses directes en capital.

En complément à ce financement, l'achat de bus moins polluants a également fait l'objet d'un financement spécifique en 2021. En effet, à cette fin, l'OTW a bénéficié d'une subvention de 43.394.000€ (via l'AB 61.11), destinée à lui permettre d'accélérer les investissements favorisant le verdissement de la flotte de bus dans le cadre de l'exécution de la mission d'opérateur interne de transport public telle que prévue par le Contrat de Service Public et du Plan de relance, résilience et transition de la Wallonie. Cette somme a permis de financer près de 121 autobus hybrides en 2021.

⁴ On ne parle ici que de la compensation directe des OSP. L'OTW, en tant qu'opérateur public, bénéficie également d'une garantie régionale pour ses emprunts, d'un mécanisme de cash-pooling et de la couverture de ses engagements sociaux.

2) Les recettes commerciales

En application de l'Arrêté du Gouvernement wallon du 26 novembre 1992, les tarifs pour le transport en commun des voyageurs appliqués par l'OTW sont adaptés annuellement en fonction de l'évolution de l'indice des prix à la consommation.

Le Gouvernement Wallon a approuvé une nouvelle grille tarifaire et les prix applicables au 1er septembre 2021.

Les recettes commerciales ont été de 61.635.587,00 EUR.

Elles se répartissent comme suit entre le réseau bus et le réseau urbain ferré :

- Bus : 59.050.980,00 EUR
- Urbain ferré : 2.584.607,00 EUR

Un financement régional de 13.620.732,00€ a été accordé à l'OTW pour couvrir des gratuités ou des réductions tarifaires parmi lesquelles :

- Les gratuités octroyées aux enfants âgés de 6 à 11 ans (4.075.479,00 €) ;
- Les gratuités pour les voyageurs de 65 ans et plus ayant le statut BIM (1.129.006,00 €) ;
- Les gratuités pour les élèves de l'enseignement spécialisé (1.666.215,00 €) ;
- Les réductions tarifaires mises en place pour l'instauration de la gratuité progressive pour les jeunes de moins de 25 ans et les personnes de plus de 65 ans (6 750 032 €).

VIII. Crises

1) Crise sanitaire COVID-19

Impact sur la demande de mobilité et sur la fréquentation des services réguliers

En 2021, la situation sanitaire est restée complexe avec la présence de plusieurs variants du virus qui augmentaient sa contagiosité. Le télétravail est resté la norme pour tous les employés dont la fonction ne nécessitait pas une présence physique dans les locaux, et ce, pour la majorité de leur temps de travail, ce qui n'a pas permis de retrouver une situation normale en termes de fréquentation.

Impact sur l'offre de services réguliers

Malgré la crise Covid-19 qui a joué les prolongations, le TEC a maintenu l'ensemble de son offre sur les lignes régulières, et modulé (à la hausse comme à la baisse) son offre de transport scolaire, mis en place des renforts des lignes les plus fréquentées aux périodes demandées, conformément aux décisions du Comité de concertation des entités fédérale et fédérées.

Impact financier

En conséquence de la baisse de fréquentation, du maintien de l'offre et des mesures sanitaires prises par l'Opérateur pour assurer l'exploitation de son offre de manière sécurisée, la Région a compensé l'Opérateur avec un financement régional additionnel de 23.719.000,00 EUR.

2) Inondations

Les 14 et 15 juillet 2021, la Wallonie a vécu des inondations qui ont provoqués des dégâts considérables, toujours visibles aujourd’hui dans certaines régions. L’OTW a directement réagi afin d’aider les sinistrés.

Dans un premier temps, la priorité s’est portée sur le maintien du service, tout en mettant en sécurité le personnel. Dans l’urgence, l’OTW a participé à l’évacuation des zones sinistrées, en bon accord avec les forces de secours. Des itinéraires permettant aux bus de se rendre au plus proche des foyers à secourir sur des voiries praticables et sécurisées ont été rapidement établis.

Dans un second temps, lorsque les routes ont été déblayées, l’OTW a également répondu présent pour mettre en place plusieurs navettes à la demande des autorités publiques.

Le détail des différentes actions entreprises par l’OTW est repris à l’annexe 9.

ANNEXE 1 : Liste des lots et km sous-traités et des adjudicataires concernés

Lot	Ligne Publique	Code ligne de bus	Nom Ligne du bus	Nom	Kilomètres totaux en charge	Unité	Régie sur la ligne ? %	Commentaire Circulation LM*JV	Commentaire Circulation Mercredi	Commentaire Circulation Samedi	Commentaire Circulation Dimanche/fériées	Commentaire Circulation Vacances
B01	E5	B0605	NIVELLES - NAMUR	CARDONA ET DELTENRE	356 746,000	KMT	0	X	X			X
B01	E11	B0611	LOUVAIN-LA-NEUVE - WAVRE - IXELLES	CARDONA ET DELTENRE	486 305,000	KMT	0	X	X			X
B01	E12	B0612	LOUVAIN-LA-NEUVE - WAVRE - WOLUWE	CARDONA ET DELTENRE	456 056,000	KMT	0	X	X			X
B01	E13	B0613	WAVRE - AUDERGHEM	CARDONA ET DELTENRE	93 559,000	KMT	0	X	X			X
B02	20	B0020	OTTIGNIES - LOUVAIN-LA-NEUVE - WAVRE	PULLMAN BUS	1 092,000	KMT	0,993961914	X				
B02	22	B0022	OTTIGNIES - WAVRE - ZONING NORD	PULLMAN BUS	81 035,000	KMT	0,225286807	X	X			X
B02	33	B0033	EGHEZÉE - PERWEZ - LOUVAIN-LA-NEUVE - OTTIGNIES	PULLMAN BUS	60 543,000	KMT	0	X	X	X		X
B02	366	B0366	COURT-SAINT-ETIENNE - RIXENSART - IXELLES	PULLMAN BUS	274 232,000	KMT	0	X	X	X	X	X
B02	37	B0037	WAVRE GARE - BIERGES VERSEAU	PULLMAN BUS	408,000	KMT	0,596039604	X				
B02	38	B0038	ROSIERES - GENVAL - WAVRE - BASSE-WAVRE	PULLMAN BUS	6 419,000	KMT	0	X	X			
B02	E	B0543	EGHEZÉE - WAVRE - BRUXELLES	PULLMAN BUS	383 558,000	KMT	0	X	X	X	X	X
B03	116	B0116	SOIGNIES - BRAINE-LE-COMTE - REBECQ - TUBIZE - HAL	NAWAY AUTOBUS	347 850,000	KMT	0	X	X	X	X	X
B03	2	B0002	TUBIZE - NIVELLES	NAWAY AUTOBUS	85 561,000	KMT	0	X	X			X
B03	43	B0043	TUBIZE - ITTRE PRISON - ITTRE CROISEAU	NAWAY AUTOBUS	61 684,000	KMT	0	X	X	X	X	X
B03	47	B0047	TUBIZE - VIRGINAL - ITTRE CROISEAU	NAWAY AUTOBUS	79 198,000	KMT	0	X	X	X	X	X
B03	471	B0471	SINT-PIETERS-KAPELLE - ENGHEN - HAL	NAWAY AUTOBUS	143 250,000	KMT	0	X	X	X	X	X
B03	472	B0472	ENGHIEN - TUBIZE	NAWAY AUTOBUS	73 376,000	KMT	0	X	X	X		X
B03	E2	B0602	TUBIZE - NIVELLES	NAWAY AUTOBUS	0,000	KMT	0	X	X			X
B03	E9	B0609	TUBIZE - BRAINE-L'ALLEUD	NAWAY AUTOBUS	0,000	KMT	0	X	X			X
B03	71	B0071	MANAGE/NIVELLES - SOIGNIES	NAWAY AUTOBUS	7 149,000	KMT	0,946303432	X	X			X
B04	114	B0114	BRAINE-L'ALLEUD - HAL	PICAVET ET CIE	156 606,000	KMT	0	X	X			X
B04	115	B0115	BRAINE-L'ALLEUD - TUBIZE	PICAVET ET CIE	274 040,000	KMT	0	X	X	X	X	X
B04	127	B0127	LA HULPE - ARGENTEUIL BERLAYMONT	PICAVET ET CIE	4 466,000	KMT	0	X	X			
B04	128	B0128	ROSIERES - ARGENTEUIL BERLAYMONT	PICAVET ET CIE	6 066,000	KMT	0	X	X			
B04	39	B0039	WATERLOO - BR-L'ALLEUD - OTTIGNIES - LOUVAIN-LA-NEUVE	PICAVET ET CIE	56 904,000	KMT	0,623	X	X			X
B04	57	B0057	BRAINE-L'ALLEUD - LA HULPE	PICAVET ET CIE	67 005,000	KMT	0	X	X			X
B04	58	B0058	BRAINE-L'ALLEUD - GENVAL	PICAVET ET CIE	61 602,000	KMT	0	X	X			X
B04	E3	B0603	BR-L'ALLEUD - GENAPPE - LOUVAIN-LA-NEUVE	PICAVET ET CIE	106 902,000	KMT	0	X	X			X
B04	67	B0067	BRAINE-L'ALLEUD - BARRIÈRE - PARC DE L'ALLIANCE	PICAVET ET CIE	5 894,000	KMT	0,849015037	X	X			X
B04	75	B0075	BRAINE-L'ALLEUD - CHENOIS - WATERLOO	PICAVET ET CIE	847,000	KMT	0,939270094	X				
B05	16	B0016	NIVELLES - ZONING SUD	CARDONA ET DELTENRE	20 483,000	KMT	0	X	X			X
B05	568	B0568	NIVELLES - MARBAIS - FLEURUS	CARDONA ET DELTENRE	273 808,000	KMT	0	X	X	X		X
B05	70	B0070	NIVELLES - ROSSEIGNIES - BUZET	CARDONA ET DELTENRE	6 517,000	KMT	0,598929165	X	X			X
B06	148	B0148	GEMBLOUX - RAMILLIES - LANDEN	CINTRA S.A	457 091,000	KMT	0,192221778	X	X	X	X	X
B06	339	B0339	HANNUT - TIRLEMONT	CINTRA S.A	163 431,000	KMT	0	X	X	X	X	X
B06	610	B0610	HANNUT - JODOIGNE	CINTRA S.A	58 571,000	KMT	0	X	X			X
C01	365A	C365A	BRUXELLES-CHARLEROI	PICAVET ET CIE	405 451,505	KMT	0	X	X	X	X	X
C01	366	C0366	BAISY-THY - GENAPPE - REVES	PICAVET ET CIE	17 754,323	KMT	0	X	X			
C02	108	C0108	BEAUMONT-PHILIPPEVILLE	LIENARD & CIE SPRL	11 959,584	KMT	0	X				
C02	109A	C109A	CHARLEROI- BEAUMONT-CHIMAY	LIENARD & CIE SPRL	751 412,772	KMT	0,001	X	X	X	X	X
C02	129	C0129	Macquenoise - Mons	LIENARD & CIE SPRL	34 964,497	KMT	0	X	X		uniquement le D ou Lundi férié	

Lot	Ligne Publique	Code ligne de bus	Nom Ligne du bus	Nom	Kilomètres totaux en charge	Unité	Régie sur la ligne ? %	Commentaire Circulation LM*JV	Commentaire Circulation Mercredi	Commentaire Circulation Samedi	Commentaire Circulation Dimanche/fériés	Commentaire Circulation Vacances
C02	132C	C132C	WALCOURT-FROIDCHAPPELLE-CHIMAY	LIENARD & CIE SPRL	14 575,161	KMT	0	X	X			
C02	136C	C136C	CHIMAY-FROIDCHAPPELLE-CERFONTAINE	LIENARD & CIE SPRL	7 108,647	KMT	0	X	X			
C02	156A	C156A	CHIMAY-MOMIGNIES	LIENARD & CIE SPRL	136 760,914	KMT	0	X	X	X	X	X
C02	99	C0099	BIESME-SOUS-THUIN - BEAUMONT - ERQUELINNES	LIENARD & CIE SPRL	16 066,050	KMT	0	X	X			
C02	E109	CE109	MOMIGNIES - CHIMAY - CHARLEROI	LIENARD & CIE SPRL	97 241,562	KMT	0	X	X			X
C02	E110	CE110	BEAUMONT - MONS	LIENARD & CIE SPRL	56 843,559	KMT	0	X	X			X
H01	1	H1001	M 1 Mons - Cuesmes - Frameries - Wasmes - Saint Ghislain	VOYAGES NICOLAY SA	697,000	KMT	0,998			X		X
H01	6	H1006	M 6 Mons - Cuesmes - Jemappes - Flénu - Mons	VOYAGES NICOLAY SA	60 958,000	KMT	0,371	X	X	X		X
H01	21	H1021	M 21 Binche - Lobbes - Merbes Sainte Marie - Estinnes au Mont	VOYAGES NICOLAY SA	19 908,000	KMT	0	X	X			X
H01	23	H1023	M 23 Mons - Hyon - Quévy - Asquillies - Mons	VOYAGES NICOLAY SA	2 689,000	KMT	0,976			X		
H01	34/	H1034	M 34/ Mons - Givry - Estinnes - Binche	VOYAGES NICOLAY SA	80 891,000	KMT	0,349	X	X	X		X
H01	4	H1051	M 4 Wasmes - Quaregnon - Baudour	VOYAGES NICOLAY SA	899,000	KMT	0,994			X		
H01	108	H1108	M 108 Binche - Vellereille lez Brayeux - Solre sur Sambre - Erquelinnes	VOYAGES NICOLAY SA	85 804,000	KMT	0,288	X	X			X
H01	11	H1110	M 11 Saint Ghislain - Warquignies - Boussu - Saint Ghislain	VOYAGES NICOLAY SA	729,000	KMT	0,985			X		
H01	134/	H1134	M 134/ Mons - Givry - Erquelinnes - Beaumont	VOYAGES NICOLAY SA	96 728,000	KMT	0,463	X	X	X		X
H01	14	H1140	M 14 Mons - Ghlin - Baudour - Tertre - Saint Ghislain	VOYAGES NICOLAY SA	1 032,000	KMT	0,996			X		
H02	42	H1042	M 42 Enghien - Graty - Thoricourt - Neuville	DUJARDIN ET FILS S.A.	9 573,000	KMT	0	X	X			
H02	78	H1078	M 78 Saint Ghislain - Pommeroeul - Blaton - Péruwelz	DUJARDIN ET FILS S.A.	107 768,000	KMT	0	X	X			X
H02	87	H1087	M 87 Enghien - Sully - Lessines - Ellezelles - Renaix	DUJARDIN ET FILS S.A.	409 944,000	KMT	0	X	X	X		X
H02	94	H1094	M 94 Enghien - Sully - Ath	DUJARDIN ET FILS S.A.	106 221,000	KMT	0,036	X	X			X
H03	27/	H1127	M 27/ Soignies - Neufvilles - Horrues - Soignies	VOYAGES NICOLAY SA	4 481,000	KMT	0,922			X		
H03	107	H2107	L 107 Jolimont - La Louvière - Houdeng Goegnies - Braine le Comte	VOYAGES NICOLAY SA	92 504,000	KMT	0,182	X	X	X		X
H03	473	H2473	L 473 Braine le Comte - Petit Roex - Steenkerque	VOYAGES NICOLAY SA	9 915,000	KMT	0	X	X			X
H04B	41	H1041	M 41 Mons - Quévy - Mairieux (F) - Maubeuge (F)	DEGREVE VOYAGES S.A.	0,000	KMT	0	X	X			X
H05	1	H4001	T 1 Tournai - Templeuve - Néchin - Herseaux - Mouscron	ROMAN SPRL-AUTOBUS	180 762,000	KMT	0,404	X	X	X	X	X
H05	2	H4002	T 2 Tournai - Pecq - Néchin - Dottignies - Mouscron	ROMAN SPRL-AUTOBUS	108 211,000	KMT	0,574	X	X	X	X	X
H05	3	H4003	T 3 Mouscron - Menin - Comines	ROMAN SPRL-AUTOBUS	53 525,000	KMT	0,4	X	X			X
H05	4	H4004	T 4 Tournai - Marquain - Lamain - Baisieux	ROMAN SPRL-AUTOBUS	1 795,000	KMT	0,531		X			X
H05	6	H4006	T 6 Comines - Warneton - Armentières - Houplines	ROMAN SPRL-AUTOBUS	112 979,000	KMT	0,091	X	X	X		X
H05	10	H4010	T 10 Ath - Bouvignies - Flobecq - Ellezelles	ROMAN SPRL-AUTOBUS	2 904,000	KMT	0,012	X	X			
H05	81	H4081	T 81 Blaton - Beloeil - Tongre Notre Dame - Ath	ROMAN SPRL-AUTOBUS	647,000	KMT	0,27		X			
H05	88	H4088	T 88 Tournai - Willemeau - Taintignies - La Glanerie	ROMAN SPRL-AUTOBUS	4 197,000	KMT	0,447		X			X
H05	97	H4097	T 97 Tournai - Kain - Hérinnes - Avelgem - Amougies - Renaix	ROMAN SPRL-AUTOBUS	1 143,000	KMT	0,141					X
H05	98	H4098	T 98 Tournai - Chercq - Antoing - Hollain - Lesdain	ROMAN SPRL-AUTOBUS	7 250,000	KMT	0,404			X		X
H05	MWR	H4850	T MWR Mouscron - Wattrelos - Roubaix	ROMAN SPRL-AUTOBUS	81 930,000	KMT	0	X	X	X	X	X
H05	P	H4851	T P Mouscron SNCB - La Planche	ROMAN SPRL-AUTOBUS	24 700,000	KMT	0,665	X	X			X
H05	RT	H4852	T RT Mouscron SNCB - Tourcoing Hôpital Dron	ROMAN SPRL-AUTOBUS	22 920,000	KMT	0,585	X	X			X
H05	M	H4853	T M Mouscron SNCB - Chaussée des Ballons	ROMAN SPRL-AUTOBUS	26 535,000	KMT	0,487	X	X			X
H06	78	H1078	M 78 Saint Ghislain - Pommeroeul - Blaton - Péruwelz	ROMAN SPRL-AUTOBUS	2 402,000	KMT	0	X				
H06	1	H4001	T 1 Tournai - Templeuve - Néchin - Herseaux - Mouscron	ROMAN SPRL-AUTOBUS	72 799,000	KMT	0,404	X	X			X
H06	2	H4002	T 2 Tournai - Pecq - Néchin - Dottignies - Mouscron	ROMAN SPRL-AUTOBUS	68 691,000	KMT	0,574	X	X			X

Lot	Ligne Publique	Code ligne de bus	Nom Ligne du bus	Nom	Kilomètres totaux en charge	Unité	Régie sur la ligne ? %	Commentaire Circulation LM*JV	Commentaire Circulation Mercredi	Commentaire Circulation Samedi	Commentaire Circulation Dimanche/fériées	Commentaire Circulation Vacances
H06	4	H4004	T 4 Tournai - Marquain - Lamain - Baisieux	ROMAN SPRL-AUTOBUS	42 824,000	KMT	0,531	X	X			X
H06	7	H4007	T 7 Tournai - Saint Maur - Jollain - Wez - Guignies - Rongy	ROMAN SPRL-AUTOBUS	28 150,000	KMT	0,537	X	X			X
H06	8	H4008	T 8 Tournai - Gaurain - Vezon - Péruwelz - Bon Secours	ROMAN SPRL-AUTOBUS	63 719,000	KMT	0,49	X	X			X
H06	9	H4009	T 9 Tournai - Mourcourt - Frasnes - Ath	ROMAN SPRL-AUTOBUS	35 542,000	KMT	0,155	X	X			X
H06	10	H4010	T 10 Ath - Bouvignies - Flobecq - Ellezelles	ROMAN SPRL-AUTOBUS	4 254,000	KMT	0,012	X	X			
H06	12	H4012	T 12 Attre - Ath - Ligne - Quevaucamps - Blaton	ROMAN SPRL-AUTOBUS	1 962,000	KMT	0					X
H06	80	H4080	T 80 Blaton - Quevaucamps - Bernissart - Blaton	ROMAN SPRL-AUTOBUS	381,000	KMT	0		X			
H06	81	H4081	T 81 Blaton - Beloeil - Tongre Notre Dame - Ath	ROMAN SPRL-AUTOBUS	2 967,000	KMT	0					X
H06	86A	H4085	T 86A Leuze - Tourpes - Bury - Basècles - Blaton	ROMAN SPRL-AUTOBUS	6 114,000	KMT	0	X				X
H06	86B	H4086	T 86B Leuze - Thieulain - Ellignies - Anvaing - Renaix	ROMAN SPRL-AUTOBUS	3 090,000	KMT	0,029		X			X
H06	86C	H4087	T 86C Leuze - Quevaucamps - Péruwelz	ROMAN SPRL-AUTOBUS	2 317,000	KMT	0	X	X			X
H06	88	H4088	T 88 Tournai - Willemeau - Taintignies - La Glanerie	ROMAN SPRL-AUTOBUS	104 271,000	KMT	0,447	X	X	X		X
H06	95	H4095	T 95 Tournai - Havinnes - Barry - Pipaix - Leuze	ROMAN SPRL-AUTOBUS	53 806,000	KMT	0,322	X	X			X
H06	97	H4097	T 97 Tournai - Kain - Hérinnes - Avelgem - Amougies - Renaix	ROMAN SPRL-AUTOBUS	36 783,000	KMT	0,141	X	X			X
H06	98	H4098	T 98 Tournai - Chercq - Antoing - Hollain - Lesdain	ROMAN SPRL-AUTOBUS	62 476,000	KMT	0,404	X	X	X		X
H06	483	H4483	T 483 Tournai - Mourcourt - Molenbaix - Celles - Renaix	ROMAN SPRL-AUTOBUS	2 064,000	KMT	0,527	X	X			X
H06	491	H4491	T 491 Tournai - Vaulx - Mortagne - Wiers - Péruwelz	ROMAN SPRL-AUTOBUS	184 853,000	KMT	0,223	X	X	X		X
H06	B	H4801	T B Tournai City : Kain - Tournai - Marquain - Lamain - Blandain	ROMAN SPRL-AUTOBUS	6 380,000	KMT	0,932		X	X		X
H06	K	H4802	T K Tournai City : Froyennes - Tournai - Kain	ROMAN SPRL-AUTOBUS	5 819,000	KMT	0,97		X	X		X
H06	W	H4805	T W Tournai City : Tournai - Warchin - Rumillies - Tournai	ROMAN SPRL-AUTOBUS	611,000	KMT	0,993	X	X			
H06	Z/	H4807	T Z/ Tournai City : Kain - Tournai - Froyennes	ROMAN SPRL-AUTOBUS	176,000	KMT	0,998		X	X		
H06	P	H4851	T P Mouscron SNCB - La Planche	ROMAN SPRL-AUTOBUS	1 405,000	KMT	0,665					X
H06	RT	H4852	T RT Mouscron SNCB - Tourcoing Hôpital Dron	ROMAN SPRL-AUTOBUS	872,000	KMT	0,585					X
H06	M	H4853	T M Mouscron SNCB - Chaussée des Ballons	ROMAN SPRL-AUTOBUS	13 109,000	KMT	0,487	X	X			X
H07	30	H1030	M 30 Angre - Saint Ghislain	DUJARDIN ET FILS S.A.	30 215,000	KMT	0	X	X			X
H07	78	H1078	M 78 Saint Ghislain - Pommeroeul - Blaton - Péruwelz	DUJARDIN ET FILS S.A.	13 348,000	KMT	0	X	X			X
H07	87	H1087	M 87 Enghien - Silly - Lessines - Ellezelles - Renaix	DUJARDIN ET FILS S.A.	2 397,000	KMT	0					X
H07	94	H1094	M 94 Enghien - Silly - Ath	DUJARDIN ET FILS S.A.	2 562,000	KMT	0,036					X
H07	100	H1100	M 100 Saint Ghislain - Baudour - Tertre - Sirault - Ath	DUJARDIN ET FILS S.A.	192 837,000	KMT	0,259	X	X	X		X
H07	8	H4008	T 8 Tournai - Gaurain - Vezon - Péruwelz - Bon Secours	DUJARDIN ET FILS S.A.	13 465,000	KMT	0,49	X	X			X
H07	9	H4009	T 9 Tournai - Mourcourt - Frasnes - Ath	DUJARDIN ET FILS S.A.	39 001,000	KMT	0,155	X	X			X
H07	10	H4010	T 10 Ath - Bouvignies - Flobecq - Ellezelles	DUJARDIN ET FILS S.A.	33 862,000	KMT	0,012	X	X			X
H07	12	H4012	T 12 Attre - Ath - Ligne - Quevaucamps - Blaton	DUJARDIN ET FILS S.A.	52 414,000	KMT	0	X	X			X
H07	80	H4080	T 80 Blaton - Quevaucamps - Bernissart - Blaton	DUJARDIN ET FILS S.A.	57 377,000	KMT	0	X	X			X
H07	81	H4081	T 81 Blaton - Beloeil - Tongre Notre Dame - Ath	DUJARDIN ET FILS S.A.	224 960,000	KMT	0	X	X	X		X
H07	86A	H4085	T 86A Leuze - Tourpes - Bury - Basècles - Blaton	DUJARDIN ET FILS S.A.	111 610,000	KMT	0	X	X			X
H07	86B	H4086	T 86B Leuze - Thieulain - Ellignies - Anvaing - Renaix	DUJARDIN ET FILS S.A.	60 677,000	KMT	0,029	X	X			X
H07	86C	H4087	T 86C Leuze - Quevaucamps - Péruwelz	DUJARDIN ET FILS S.A.	52 789,000	KMT	0	X	X			X
H07	88	H4088	T 88 Tournai - Willemeau - Taintignies - La Glanerie	DUJARDIN ET FILS S.A.	5 643,000	KMT	0,447	X				X
H07	95	H4095	T 95 Tournai - Havinnes - Barry - Pipaix - Leuze	DUJARDIN ET FILS S.A.	11 728,000	KMT	0,322	X	X			X
H07	98	H4098	T 98 Tournai - Chercq - Antoing - Hollain - Lesdain	DUJARDIN ET FILS S.A.	9 650,000	KMT	0,404	X				X

Lot	Ligne Publique	Code ligne de bus	Nom Ligne du bus	Nom	Kilomètres totaux en charge	Unité	Régie sur la ligne ? %	Commentaire Circulation LM*JV	Commentaire Circulation Mercredi	Commentaire Circulation Samedi	Commentaire Circulation Dimanche/fériées	Commentaire Circulation Vacances
H07	483	H4483	T 483 Tournai - Mourcourt - Molenbaix - Celles - Renaix	DUJARDIN ET FILS S.A.	940,000	KMT	0,527					X
H07	491	H4491	T 491 Tournai - Vaux - Mortagne - Wiers - Péruwelz	DUJARDIN ET FILS S.A.	16 490,000	KMT	0,223	X	X			X
H08	78	H1078	M 78 Saint Ghislain - Pommeroeul - Blaton - Péruwelz	ROMAN SPRL-AUTOBUS	1 201,000	KMT	0	X				
H08	87	H1087	M 87 Enghien - Silly - Lessines - Ellezelles - Renaix	ROMAN SPRL-AUTOBUS	1 769,000	KMT	0					X
H08	100	H1100	M 100 Saint Ghislain - Baudour - Tertre - Sirault - Ath	ROMAN SPRL-AUTOBUS	13 794,000	KMT	0,259	X				
H08	1	H4001	T 1 Tournai - Templeuve - Néchin - Herseaux - Mouscron	ROMAN SPRL-AUTOBUS	816,000	KMT	0,404		X			
H08	4	H4004	T 4 Tournai - Marquin - Lamain - Baisieux	ROMAN SPRL-AUTOBUS	2 317,000	KMT	0,531	X				
H08	7	H4007	T 7 Tournai - Saint Maur - Jollain - Wez - Guignies - Rongy	ROMAN SPRL-AUTOBUS	2 493,000	KMT	0,537					X
H08	8	H4008	T 8 Tournai - Gaurain - Vezon - Péruwelz - Bon Secours	ROMAN SPRL-AUTOBUS	9 631,000	KMT	0,49	X	X			X
H08	9	H4009	T 9 Tournai - Mourcourt - Frasnes - Ath	ROMAN SPRL-AUTOBUS	10 393,000	KMT	0,155	X				X
H08	10	H4010	T 10 Ath - Bouvignies - Flobecq - Ellezelles	ROMAN SPRL-AUTOBUS	10 468,000	KMT	0,012	X	X			
H08	12	H4012	T 12 Attre - Ath - Ligne - Quevaucamps - Blaton	ROMAN SPRL-AUTOBUS	3 789,000	KMT	0	X	X			
H08	80	H4080	T 80 Blaton - Quevaucamps - Bernissart - Blaton	ROMAN SPRL-AUTOBUS	8 392,000	KMT	0	X	X			X
H08	81	H4081	T 81 Blaton - Beloeil - Tongre Notre Dame - Ath	ROMAN SPRL-AUTOBUS	9 150,000	KMT	0	X	X			X
H08	86A	H4085	T 86A Leuze - Tourpes - Bury - Basècles - Blaton	ROMAN SPRL-AUTOBUS	16 412,000	KMT	0	X	X			X
H08	86B	H4086	T 86B Leuze - Thieulain - Ellignies - Anvaing - Renaix	ROMAN SPRL-AUTOBUS	93 702,000	KMT	0,029	X	X			X
H08	86C	H4087	T 86C Leuze - Quevaucamps - Péruwelz	ROMAN SPRL-AUTOBUS	6 646,000	KMT	0	X	X			
H08	95	H4095	T 95 Tournai - Havinnes - Barry - Pipaix - Leuze	ROMAN SPRL-AUTOBUS	15 673,000	KMT	0,322	X	X			
H08	97	H4097	T 97 Tournai - Kain - Hérisnes - Avelgem - Amougies - Renaix	ROMAN SPRL-AUTOBUS	266 109,000	KMT	0,141	X	X	X		X
H08	483	H4483	T 483 Tournai - Mourcourt - Molenbaix - Celles - Renaix	ROMAN SPRL-AUTOBUS	29 017,000	KMT	0,527	X	X			X
H10	E40	H4740	T E40 Péruwelz - Ath	DEGREVE VOYAGES S.A.	288 171,000	KMT	0	X	X	X		
H11	E41	H4741	T E41 Péruwelz - Renaix	DUJARDIN ET FILS S.A.	85 514,000	KMT	0	X	X			X
H11	E42	H4742	T E42 Tournai - Renaix	DUJARDIN ET FILS S.A.	105 082,000	KMT	0	X	X			X
H98	MWR	H4850	T MWR Mouscron - Wattrelos - Roubaix	TRANSPOLE	0,000		0					
H99	41	H1041	M 41 Mons - Quévy - Mairieux (F) - Maubeuge (F)	DE WINTER VOYAGES	0,000		0					
L01	105	L0105	GD-RECHAIN - XHENDESSE - OLNE - AYENEUX - SOUMAGNE - HERVE	GARAGE DU PERRON S.A.	11 328,000	KMT	0	X	X			
L01	106	L0106	GD-RECHAIN - SOIRON - NESSONVAUX - OLNE - SOUMAGNE - HERVE	GARAGE DU PERRON S.A.	13 135,000	KMT		X	X			
L01	107	L0107	HOUSSE - BARCHON - TIGNEE - CEREXHE - MELEN - HERVE	GARAGE DU PERRON S.A.	12 343,000	KMT		X	X			
L01	108	L0108	MORTROUX - JULEMONT - MORTIER - TREMBLEUR - BLEGNY - HERVE	GARAGE DU PERRON S.A.	13 389,000	KMT		X	X			
L01	109	L0109	SAIVE - QDB - RETINNE - MICHÉROUX - HERVE	GARAGE DU PERRON S.A.	9 325,000	KMT		X	X			
L01	110	L0110	BARCHON - BLEGNY - BOLLAND - HERVE	GARAGE DU PERRON S.A.	4 221,000	KMT		X	X			
L01	138	L0138	LIÈGE - FLÉRON - HERVE - BATTICE - VERVIERS	GARAGE DU PERRON S.A.	616 042,000	KMT	0,229	X	X	X	X	X
L01	238	L0238	CHARNEUX - HERVE	GARAGE DU PERRON S.A.	5 794,000	KMT		X	X			
L01	393	L0393	VERVIERS - JALHAY - CHARNEUX	GARAGE DU PERRON S.A.	30 671,000	KMT		X	X	X		X
L01	725	L0725	VERVIERS - EUPEN - BELLMERIN	GARAGE DU PERRON S.A.	1 723,000	KMT	0,996	X	X			
L02	173	L0173	SLINS - MILMORT - OUPEYE - VISÉ	Multiobus Wallonie	7 838,000	KMT	0,151	X	X			
L02	57	L0057	GUILLEMINS - BIERSET (LIEGE AIRPORT)	Multiobus Wallonie	201 730,000	KMT		X	X	X	X	X
L02	70	L0070	ST-LAMBERT - ROCOURT - LIERS - SLINS	Multiobus Wallonie	11 811,000	KMT	0,974	X	X	X	X	X
L02	71	L0071	ST-LAMBERT - CITADELLE - VOTTEM - MILMORT	Multiobus Wallonie	4 290,000	KMT	0,987	X	X			
L02	72	L0072	ST-LAMBERT - CITADELLE - FOND DES TAWES	Multiobus Wallonie	1 743,000	KMT	0,977				X	
L02	73	L0073	LIEGE - ROCOURT - LIERS - SLINS - GLONS	Multiobus Wallonie	95 625,000	KMT		X	X	X	X	X

Lot	Ligne Publique	Code ligne de bus	Nom Ligne du bus	Nom	Kilomètres totaux en charge	Unité	Régie sur la ligne ? %	Commentaire Circulation LM*JV	Commentaire Circulation Mercredi	Commentaire Circulation Samedi	Commentaire Circulation Dimanche/fériées	Commentaire Circulation Vacances
L02	67	L0087	ANS - ROCOURT - LIERS	Multiobus Wallonie	34 177,000	KMT	0,144	X	X			X
L03	101	L0101	GLONS - BASSENGE - EBEN-ÉMAËL	Leonard Travel International	4 185,000	KMT	0,932	X	X			
L03	134	L0134	LIÈGE - HERSTAL - VOTTEM - LIERS - GLONS	Leonard Travel International	33 607,000	KMT	0,820	X	X			X
L03	139	L0139	VISÉ - AUBEL - MONTZEN - WELKENRAEDT	Leonard Travel International	24 571,000	KMT		X	X	X		X
L03	140	L0140	LIÈGE - WANDRE - VISÉ	Leonard Travel International	357 138,000	KMT		X	X	X	X	X
L03	173	L0173	SLINS - MILMORT - OUPEYE - VISÉ	Leonard Travel International	16 496,000	KMT	0,151	X	X			
L03	240	L0240	LIÈGE - SAROLAY - HERMALLE - VISÉ	Leonard Travel International	123 553,000	KMT		X	X	X		X
L03	439	L0439	MOELINGENMOULAND - VEURS - SPV/FSP - SMV/FSM	Leonard Travel International	7 668,000	KMT		X	X			
L03	78	L0078	LIÈGE - VISÉ - MAASTRICHT	Leonard Travel International	165 907,000	KMT		X	X	X	X	X
L04	142	L0142	ESNEUX - TROIS-PONTS - GOUVY	COMPAGNIE DES AUTOBUS LIEGEOIS	8 488,000	KMT		X	X			
L04	377	L0377	LIÈGE - ESNEUX - COMBLAIN-AU-PONT	COMPAGNIE DES AUTOBUS LIEGEOIS	509 682,000	KMT		X	X	X	X	X
L04	378	L0378	NEUVILLE - ESNEUX	COMPAGNIE DES AUTOBUS LIEGEOIS	14 368,000	KMT		X	X			
L04	442	L0442	HALLEUX - COMBLAIN - POULSEUR	COMPAGNIE DES AUTOBUS LIEGEOIS	5 056,000	KMT		X	X			
L04	95	L0095	PLAINVAUX - ROTHEUX - NEUVILLE	COMPAGNIE DES AUTOBUS LIEGEOIS	12 528,000	KMT		X	X			
L05	142	L0142	ESNEUX - TROIS-PONTS - GOUVY	COMPAGNIE DES AUTOBUS LIEGEOIS	4 653,000	KMT		X	X			
L05	165	L0165	AYWAILLE - HAMOIR	COMPAGNIE DES AUTOBUS LIEGEOIS	38 005,000	KMT		X	X	X		
L05	265	L0265	AYWAILLE - LIERNEUX - VERLEUMONT	COMPAGNIE DES AUTOBUS LIEGEOIS	49 790,000	KMT		X	X	X		
L05	342	L0342	COMBLAIN - ONEUX - GÉROMONT - COMBLAIN	COMPAGNIE DES AUTOBUS LIEGEOIS	5 361,000	KMT		X	X			
L05	362	L0362	AYWAILLE - BANNEUX - THEUX - SPA	COMPAGNIE DES AUTOBUS LIEGEOIS	29 293,000	KMT		X	X			
L05	377	L0377	LIÈGE - ESNEUX - COMBLAIN-AU-PONT	COMPAGNIE DES AUTOBUS LIEGEOIS	1 792,000	KMT		X	X			
L05	389	L0389	BEAUFAYS - TROOZ - NESSONVAUX	COMPAGNIE DES AUTOBUS LIEGEOIS	8 787,000	KMT		X	X			
L05	465	L0465	BARVAUX - BOMAL - AYWAILLE - LA REID	COMPAGNIE DES AUTOBUS LIEGEOIS	34 737,000	KMT	0,057	X	X			
L05	64	L0064	LIÈGE - BANNEUX - AYWAILLE	COMPAGNIE DES AUTOBUS LIEGEOIS	210 532,000	KMT		X	X	X	X	X
L05	65	L0065	LIÈGE - AYWAILLE - REMOUCHAMPS	COMPAGNIE DES AUTOBUS LIEGEOIS	576 818,000	KMT		X	X	X	X	X
L05	727	L0727	VERVIERS - BANNEUX - AYWAILLE - HOUSSELOGE	COMPAGNIE DES AUTOBUS LIEGEOIS	130 353,000	KMT		X	X	X	X	X
L06	188	L0188	PEPINSTER - TROOZ - PRAYON	A.M. HANSEA - GOHY - BLAISE	22 747,000	KMT		X	X			X
L06	288	L0288	VERVIERS - WEGNEZ - PEPISTER - SOIRON	A.M. HANSEA - GOHY - BLAISE	65 757,000	KMT		X	X	X		X
L06	295	L0295	VERVIERS - TIÈGE - SPA	A.M. HANSEA - GOHY - BLAISE	48 793,000	KMT		X	X	X	X	X
L06	387	L0387	THEUX - ONEUX - FAYS - JEHANSTER - POLLEUR - THEUX	A.M. HANSEA - GOHY - BLAISE	9 734,000	KMT	0	X	X			
L06	388	L0388	VERVIERS - THEUX - SPA	A.M. HANSEA - GOHY - BLAISE	269 820,000	KMT		X	X	X	X	X
L06	399	L0399	CREPPE - SPA	A.M. HANSEA - GOHY - BLAISE	1 703,000	KMT		X	X			
L06	488	L0488	SPA (SERVICE URBAIN)	A.M. HANSEA - GOHY - BLAISE	4 703,000	KMT		X	X	X		X
L06	744	L0744	SPA - STAVELOT - TROIS-PONTS	A.M. HANSEA - GOHY - BLAISE	69 200,000	KMT		X	X	X	X	X
L06	750	L0750	SPA - MALCHAMPS - STAVELOT - TROIS-PONTS	A.M. HANSEA - GOHY - BLAISE	10 214,000	KMT		X	X			
L07	142	L0142	ESNEUX - TROIS-PONTS - GOUVY	SATRACOM S.A.	430 069,000	KMT		X	X	X	X	X
L07	242	L0242	LIERNEUX - TROIS-PONTS	SATRACOM S.A.	14 350,000	KMT		X	X			
L07	294	L0294	VERVIERS - STAVELOT - TROIS-PONTS	SATRACOM S.A.	182 946,000	KMT		X	X	X	X	X
L07	377	L0377	LIÈGE - ESNEUX - COMBLAIN-AU-PONT	SATRACOM S.A.	10 816,000	KMT		X	X			
L07	395	L0395	VERVIERS - MALMEDY - REULAND	SATRACOM S.A.	4 226,000	KMT		X	X			
L07	405	L0405	CHENEUX - MEIZ - BERNISTER - BURNENVILLE	SATRACOM S.A.	3 179,000	KMT		X	X			
L07	695	L0695	BELLEVAUX - LIGNEVILLE - STAVELOT	SATRACOM S.A.	8 927,000	KMT		X	X			

Lot	Ligne Publique	Code ligne de bus	Nom Ligne du bus	Nom	Kilomètres totaux en charge	Unité	Régie sur la ligne ? %	Commentaire Circulation LM*JV	Commentaire Circulation Mercredi	Commentaire Circulation Samedi	Commentaire Circulation Dimanche/fériées	Commentaire Circulation Vacances
L07	745	L0745	TROIS-PONTS - WAIMES - BÜLLINGEN	SATRACOM S.A.	6 898,000 KMT			X	X			
L07	751	L0751	TIEGE - SART - HOCKAI - STAVELOT - TROIS-PONTS	SATRACOM S.A.	9 842,000 KMT			X	X			
L07	752	L0752	SOLWASTER - STER - BURNENVILLE - STAVELOT - TROIS-PONTS	SATRACOM S.A.	9 349,000 KMT			X	X			
L07	753	L0753	STAVELOT - TROIS-PONTS - WANNE	SATRACOM S.A.	4 253,000 KMT			X	X			
L08	395	L0395	VERVIERS - MALMEDY - REULAND	Wergifosse-Satracom	166 571,000 KMT			X	X	X	X	X
L08	397	L0397	MALMEDY - MONT - XHOFFRAIX	Wergifosse-Satracom	27 743,000 KMT			X	X	X	X	
L08	745	L0745	TROIS-PONTS - WAIMES - BÜLLINGEN	Wergifosse-Satracom	260 988,000 KMT			X	X	X	X	X
L08	746	L0746	BÜLLINGEN - MANDERFELD	Wergifosse-Satracom	4 592,000 KMT			X	X			
L08	748	L0748	SOURBRODT - WAIMES - ST-VITH	Wergifosse-Satracom	823,000 KMT			X	X			
L08	749	L0749	WAIMES - HEPPENBACH	Wergifosse-Satracom	4 469,000 KMT			X	X			
L08	795	L0795	BAUGNEZ - LASNEVILLE - MALMEDY	Wergifosse-Satracom	6 666,000 KMT		0	X	X			
L09	745	L0745	TROIS-PONTS - WAIMES - BÜLLINGEN	SPRL WERGIFOSSE	4 362,000 KMT			X	X			
L09	748	L0748	SOURBRODT - WAIMES - ST-VITH	SPRL WERGIFOSSE	4 275,000 KMT			X	X			
L09	845	L0845	STAVELOT - MALMEDY - SOURBRODT - BÜTGENBACH	SPRL WERGIFOSSE	30 176,000 KMT			X	X			X
L10	138	L0138	LIÈGE - FLÉRON - HERVE - BATTICE - VERVIERS	SATRACOM S.A.	1 972,000 KMT		0,223	X	X			
L10	390	L0390	VERVIERS - ROCHERATH	SATRACOM S.A.	159 942,000 KMT			X	X	X	X	X
L10	402	L0402	ST-VITH - SCHÖNBERG - HEPPENBACH - HEPSCHEID	SATRACOM S.A.	12 850,000 KMT			X	X			
L10	403	L0403	AMEL - VALENDER - MIRFELD	SATRACOM S.A.	3 314,000 KMT			X	X			
L10	404	L0404	MEDELL - AMEL - MIRFELD - MÖDERSCHIED - SCHOPPEN - AMEL	SATRACOM S.A.	5 811,000 KMT			X	X			
L10	406	L0406	ST-VITH - WALLERODE - AMEL - BÜLLINGEN - ROCHERATH	SATRACOM S.A.	38 863,000 KMT			X	X			X
L10	745	L0745	TROIS-PONTS - WAIMES - BÜLLINGEN	SATRACOM S.A.	29 449,000 KMT			X	X			
L10	746	L0746	BÜLLINGEN - MANDERFELD	SATRACOM S.A.	49 064,000 KMT			X	X			X
L10	748	L0748	SOURBRODT - WAIMES - ST-VITH	SATRACOM S.A.	2 089,000 KMT			X	X			
L10	845	L0845	STAVELOT - MALMEDY - SOURBRODT - BÜTGENBACH	SATRACOM S.A.	877,000 KMT			X	X			
L11	394	L0394	EUPEN - BÜLLINGEN - ST-VITH	A.M. HANSEA - GOHY - BLAISE	130 289,000 KMT			X	X	X	X	X
L11	398	L0398	RECHT - NIEDER-EMMELS - ST-VITH	A.M. HANSEA - GOHY - BLAISE	6 020,000 KMT			X	X			
L11	400	L0400	ST-VITH - MEYERODE - HEPPENBACH - WEYWERTZ - SOURBRODT	A.M. HANSEA - GOHY - BLAISE	92 033,000 KMT			X	X			X
L11	401	L0401	VIELSALM - ST-VITH - MANDERFELD - LOSHEIMERGRABEN	A.M. HANSEA - GOHY - BLAISE	75 179,000 KMT			X	X			X
L11	747	L0747	KAISERBARACKE - BORN - ST-VITH	A.M. HANSEA - GOHY - BLAISE	4 058,000 KMT			X	X			
L11	748	L0748	SOURBRODT - WAIMES - ST-VITH	A.M. HANSEA - GOHY - BLAISE	103 361,000 KMT			X	X			X
L11	845	L0845	STAVELOT - MALMEDY - SOURBRODT - BÜTGENBACH	A.M. HANSEA - GOHY - BLAISE	1 007,000 KMT			X	X			X
L11	848	L0848	ST-VITH - GOUVY	A.M. HANSEA - GOHY - BLAISE	38 234,000 KMT			X	X			X
L11	948	L0948	ST-VITH - STEINEBRÜCK - RODGEN	A.M. HANSEA - GOHY - BLAISE	6 697,000 KMT			X	X			
L12	395	L0395	VERVIERS - MALMEDY - REULAND	SATRACOM S.A.	187 449,000 KMT			X	X	X	X	X
L12	495	L0495	ST-VITH - LASCHIED - MASPELT - REULAND	SATRACOM S.A.	11 744,000 KMT			X	X			
L12	496	L0496	ST-VITH - WEMPERHARDT - OUREN - REULAND	SATRACOM S.A.	13 467,000 KMT			X	X			
L13	138	L0138	LIÈGE - FLÉRON - HERVE - BATTICE - VERVIERS	SADAR S A AUTOBUS REGIONAUX	1 823,000 KMT		0,223	X	X			
L13	139	L0139	VISÉ - AUBEL - MONTZEN - WELKENRAEDT	SADAR S A AUTOBUS REGIONAUX	79 909,000 KMT			X	X			X
L13	339	L0339	SMVFSM - TEUVEN - REMERSDAAL - AUBEL	SADAR S A AUTOBUS REGIONAUX	7 320,000 KMT			X	X			
L13	385	L0385	EUPEN - MÜTZENICH - MONSCHAU - KALTERHERBERG	SADAR S A AUTOBUS REGIONAUX	12 901,000 KMT				X			
L13	394	L0394	EUPEN - BÜLLINGEN - ST-VITH	SADAR S A AUTOBUS REGIONAUX	146 045,000 KMT			X	X	X	X	X

Lot	Ligne Publique	Code ligne de bus	Nom Ligne du bus	Nom	Kilomètres totaux en charge	Unité	Régie sur la ligne ? %	Commentaire Circulation LM*JV	Commentaire Circulation Mercredi	Commentaire Circulation Samedi	Commentaire Circulation Dimanche/fériées	Commentaire Circulation Vacances
L13	396	L0396	EUPEN - KELMIS - VAALS	SADAR S.A AUTOBUS REGIONAUX	243 582,000	KMT	0,018	X	X	X	X	X
L13	400	L0400	ST-WITH - MEYERODE - HEPPENBACH - WEYWERTZ - SOURBRODT	SADAR S.A AUTOBUS REGIONAUX	6 371,000	KMT		X	X			
L13	710	L0710	EUPEN - WELKENRAEDT - KELMIS	SADAR S.A AUTOBUS REGIONAUX	258 343,000	KMT		X	X	X	X	X
L13	711	L0711	WELKENRAEDT - KELMIS	SADAR S.A AUTOBUS REGIONAUX	29 060,000	KMT		X	X	X		X
L13	712	L0712	THIMISTER - AUBEL - WELKENRAEDT	SADAR S.A AUTOBUS REGIONAUX	8 451,000	KMT		X	X			
L13	713	L0713	HENRI-CHAPELLE - HOMBURG - SIPPENAEKEN - KELMIS	SADAR S.A AUTOBUS REGIONAUX	7 622,000	KMT		X	X			
L13	715	L0715	WELKENRAEDT / MONTZEN - BIRKEN - KELMIS	SADAR S.A AUTOBUS REGIONAUX	19 974,000	KMT		X	X			X
L13	716	L0716	BILSTAIN - DOLHAIN - GOË - MEMBACH - WELKENRAEDT	SADAR S.A AUTOBUS REGIONAUX	3 917,000	KMT	0,643	X	X			
L13	717	L0717	WELKENRAEDT/KELMIS HENRI-CHAPELLE VERVIERS	SADAR S.A AUTOBUS REGIONAUX	111 450,000	KMT		X	X	X		X
L13	723	L0723	EUPEN - WELKENRAEDT	SADAR S.A AUTOBUS REGIONAUX	21 684,000	KMT	0,788		X	X		X
L13	728	L0728	HAUSET - KELMIS	SADAR S.A AUTOBUS REGIONAUX	9 371,000	KMT		X	X			X
L13	738	L0738	VERVIERS - BATTICE - THIMISTER - AUBEL	SADAR S.A AUTOBUS REGIONAUX	243 095,000	KMT		X	X	X	X	X
L14	144	L0144	HUY - BURDINNE - HANNECHE	Multiobus Wallonie	661,000	KMT	0,995		X			
L14	149	L0149	HUY - FIZE-FONTAINE - SERAING-LE-CHATEAU	Multiobus Wallonie	98 044,000	KMT	0,017	X	X	X		X
L14	249	L0249	HUY - AMP SIN - VILLERS-LE-BOUILLET - AMAY - FLÔNE	Multiobus Wallonie	5 263,000	KMT	0,427	X	X			
L15	127	L0127	HUY - HANNUT - LANDEN	CINTRA S.A.	442 403,000	KMT	0,156	X	X	X	X	X
L15	128	L0128	WAREMME - GEER - HANNUT	CINTRA S.A.	129 264,000	KMT		X	X	X		X
L15	150	L0150	WARNANT-DREYE - VILLERS-LE-BOUILLET	CINTRA S.A.	5 068,000	KMT	0,099	X	X			
L15	283	L0283	WAREMME - GEER - HANNUT	CINTRA S.A.	3 285,000	KMT	0,944	X	X			X
L16B	E20	L1020	LIEGE - MARCHE - MARLOIE	COMPAGNIE DES AUTOBUS LIEGEOIS	502 397,000	KMT	0	X	X	X		X
L17	E21	L1021	VERVIERS - MALMEDY	A.M. HANSEA - GOHY - BLAISE	313 359,545	KMT	0	X	X	X		X
L18	E22	L1022	HUY - TIHANGE - WAREMME	A.M. HANSEA - GOHY - BLAISE	217 039,000	KMT	0	X	X	X		X
N01	141	N1410	141 DINANT - BEAURAING - GEDINNE - GRAIDE	PENNING TRANSPORTS	45 643,036	KMT	0,1162	X	X			X
N01	154A	N1541	154a DINANT - GIVET	PENNING TRANSPORTS	188 635,009	KMT	0	X	X	X	X	X
N01	25	N2250	25 DINANT - BEAURAING	PENNING TRANSPORTS	12 844,709	KMT	0,8749	X	X			
N01	26	N2260	26 BEAURAING - WELLIN	PENNING TRANSPORTS	11 003,141	KMT	0,7464	X	X			
N01	241	N2410	241 BEAURAING - GEDINNE - HAUT-FAYS	PENNING TRANSPORTS	40 367,382	KMT	0	X	X			X
N01	49	N2490	49 BEAURAING - WINENNE - FELENNE	PENNING TRANSPORTS	34 771,867	KMT	0	X	X			X
N01	341	N3410	341 BEAURAING - GEDINNE - BOURSEIGNE-VIEILLE	PENNING TRANSPORTS	48 321,851	KMT	0	X	X			X
N01	421	N4210	421 BEAURAING - HOUR	PENNING TRANSPORTS	6 959,336	KMT	0	X	X			
N01	422	N4220	422 BEAURAING - GIVET - DOISCHE	PENNING TRANSPORTS	67 177,313	KMT	0	X	X			X
N01	423	N4230	423 BEAURAING - HOUYET	PENNING TRANSPORTS	8 364,564	KMT	0	X	X			
N01	441	N4410	441 GEDINNE - WILLERZIE - VENCIMONT	PENNING TRANSPORTS	21 028,858	KMT	0	X	X			X
N01	67	N9670	67 GEDINNE CARLSBOURG PALISEUL BOUILLON	PENNING TRANSPORTS	1 568,900	KMT	0,0851	X				
N02	128	N1280	128 CINEY - DURNAL - YVOIR	AUTOBUS LATOUR S.A.	61 672,380	KMT	0	X	X	X		X
N02	129	N1290	129 CINEY - DORINNE - YVOIR	AUTOBUS LATOUR S.A.	65 292,385	KMT	0	X	X	X		X
N02	130	N1300	130 CINEY - THYNES - LOYERS	AUTOBUS LATOUR S.A.	11 615,940	KMT	0	X	X			
N02	131	N1310	131 DINANT - THYNES - SPONTIN	AUTOBUS LATOUR S.A.	8 730,026	KMT	0	X	X			
N02	43/1	N2431	43/1 DINANT - CINEY	AUTOBUS LATOUR S.A.	82 899,604	KMT	0	X	X	X		X
N02	43/2	N2432	43/2 CINEY - MONT-GAUTHIER	AUTOBUS LATOUR S.A.	23 520,960	KMT	0	X	X	X		X
N02	47	N2470	47 CINEY - CUSTINNE (VER)	AUTOBUS LATOUR S.A.	7 644,112	KMT	0	X	X			

Lot	Ligne Publique	Code ligne de bus	Nom Ligne du bus	Nom	Kilomètres totaux en charge	Unité	Régie sur la ligne ? %	Commentaire Circulation LM*JV	Commentaire Circulation Mercredi	Commentaire Circulation Samedi	Commentaire Circulation Dimanche/fériées	Commentaire Circulation Vacances
N02	48	N2480	48 CINEY - BONSIN	AUTOBUS LATOUR S.A.	21 347,144	KMT	0	X	X			
N02	52	N2520	52 DINANT - HERBUCHENNE	AUTOBUS LATOUR S.A.	2 695,732	KMT	0,6558	X	X			
N02	57/1	N2571	57/1 CINEY - LEIGNON	AUTOBUS LATOUR S.A.	4 627,532	KMT	0	X	X			
N02	57/2	N2572	57/2 CHEVETOGNE - LEIGNON	AUTOBUS LATOUR S.A.	3 535,714	KMT	0	X	X			
N02	66	N2660	66 NAMUR - GESVES - CINEY	AUTOBUS LATOUR S.A.	3 123,735	KMT	0,4877	X				
N02	67/1	N2671	67/1 DINANT - FURFOOZ - SORINNES	AUTOBUS LATOUR S.A.	3 109,955	KMT	0,6476	X				X
N02	67/2	N2672	67/2 DINANT - AWAGNE - LISOGNE	AUTOBUS LATOUR S.A.	2 469,652	KMT	0,5001	X				X
N02	69	N2690	69 CINEY (GARE) - CINEY(IMP)	AUTOBUS LATOUR S.A.	2 668,519	KMT	0,4325	X	X			X
N02	433	N4330	433 NAMUR - MONT/DINANT	AUTOBUS LATOUR S.A.	3 083,590	KMT	0,2820	X	X			
N03	3	N2030	3 NAMUR (LA PLANTE) - NAMUR (CITADELLE)	AUTOBUS LATOUR S.A.	1 663,844	KMT	0,9458	X	X			
N03	13	N2130	13 ANDENNE-SEILLES - CINEY	AUTOBUS LATOUR S.A.	3 681,132	KMT	0,9784	X	X			
N03	41	N2411	41 NAMUR - FAULX - GESVES	AUTOBUS LATOUR S.A.	57 802,415	KMT	0	X	X	X		X
N03	42	N2420	42 NAMUR - FAULX - ANDENNE-SEILLES	AUTOBUS LATOUR S.A.	178 960,637	KMT	0	X	X	X		X
N03	66	N2660	66 NAMUR - GESVES - CINEY	AUTOBUS LATOUR S.A.	59 023,517	KMT	0,4877	X	X			X
N03	816	N2816	816 NAMUR - MEEFFE	AUTOBUS LATOUR S.A.	447,256	KMT	0,9235	X	X			
N04	19	N2190	19 ANDENNE - FORVILLE	CINTRA S.A.	6 272,878	KMT	0,9334	X	X			
N04	27	N2270	27 SALZINNES (BALANCES) - CHAMPION - VEDRIN	CINTRA S.A.	899,283	KMT	0,8591			X		
N04	815	N2815	815 HANNUT - FORVILLE	CINTRA S.A.	5 135,096	KMT	0,8754	X	X			X
N04	816	N2816	816 NAMUR - MEEFFE	CINTRA S.A.	5 138,380	KMT	0,9235	X	X			
N04	821	N2821	821 NAMUR - EGHEZEE	CINTRA S.A.	665,556	KMT	0,4458	X	X			
N04	823	N2823	823 JODOIGNE - EGHEZEE	CINTRA S.A.	69 931,900	KMT	0,5688	X	X	X		X
N04	824	N2824	824 EGHEZEE - JANDRAIN/HEMPTINNE	CINTRA S.A.	12 728,487	KMT	0,28	X	X			X
N04	826	N2826	826 EGHEZEE - MARCHOVELETTE	CINTRA S.A.	9 673,196	KMT	0	X	X			X
N04	827	N2827	827 EGHEZEE - HANNUT	CINTRA S.A.	18 103,800	KMT	0,7352	X	X			X
N04	E82	N3820	E82 NAMUR - JODOIGNE	CINTRA S.A.	166 526,102	KMT	0,5204	X	X	X		X
N05	137	N1370	137 ACCOZ METTET	AUTOBUS LATOUR S.A.	122 978,558	KMT	0,0872	X	X	X		X
N05	137D	N1374	137d GERPINNES - LANEFFE	AUTOBUS LATOUR S.A.	2 336,110	KMT	0,5758					
N05	138B	N1382	138b CHARLEROI/CHATELINAU - FLORENNES	AUTOBUS LATOUR S.A.	8 050,102	KMT	0,3902	X	X			X
N05	150A	N1501	150a TAMINES - ERMETON-SUR-BIERT	AUTOBUS LATOUR S.A.	21 599,206	KMT	0,7233	X	X			X
N05	6	N2060	6 NAMUR - METTET	AUTOBUS LATOUR S.A.	4 337,788	KMT	0,9777	X	X			
N05	10	N2100	10 NAMUR - CHATELINAU	AUTOBUS LATOUR S.A.	3 776,784	KMT	0,9672	X	X			X
N05	36	N2360	36 TAMINES - HAM-SUR-SAMBRE - SPY	AUTOBUS LATOUR S.A.	19 477,286	KMT	0,5066	X	X			X
N05	237	N2370	237 CHATELINAU ACOZ FROMIEE	AUTOBUS LATOUR S.A.	62 579,833	KMT	0,2486	X	X	X		X
N05	561	N2561	561 PHILIPPEVILLE - WALCOURT - THY-LE-CHATEAU	AUTOBUS LATOUR S.A.	1 368,596	KMT	0,3632					X
N05	58	N2580	58 TAMINES - JEMEPPE / SPY	AUTOBUS LATOUR S.A.	77 071,067	KMT	0,7581	X	X	X		X
N05	61	N2610	61 FLORENNES - METTET / ERMETON-S/BIERT	AUTOBUS LATOUR S.A.	6 782,177	KMT	0,7801	X	X			X
N05	64	N2640	64 NAMUR - BIESME	AUTOBUS LATOUR S.A.	33 017,702	KMT	0,1463	X	X			X
N05	64B	N2649	64b NAMUR - LA NAVINNE - MALONNE (MALPAS)	AUTOBUS LATOUR S.A.	32 380,690	KMT	0	X	X			X
N05	65	N2650	65 NAMUR (GARE) - JAMBES (PLACE DE LA WALLONIE)	AUTOBUS LATOUR S.A.	86,802	KMT	0,6930		X			
N05	337	N3370	337 METTET BIESME	AUTOBUS LATOUR S.A.	7 207,515	KMT	0,3194		X	X		X
N05	E86	N3860	E86 NAMUR - COUVIN	AUTOBUS LATOUR S.A.	9 644,427	KMT	0,8981	X				

Lot	Ligne Publique	Code ligne de bus	Nom Ligne du bus	Nom	Kilomètres totaux en charge	Unité	Régie sur la ligne ? %	Commentaire Circulation LM*JV	Commentaire Circulation Mercredi	Commentaire Circulation Samedi	Commentaire Circulation Dimanche/fériés	Commentaire Circulation Vacances
N06	111A	N1111	111a THUILLIES - LANEFFE / WALCOURT	SOPHIBUS S.A.	27 788,765	KMT	0,1494	X	X			X
N06	111B	N1112	111b WALCOURT- GERPINNES	SOPHIBUS S.A.	6 933,316	KMT	0	X	X			
N06	132A	N1321	132a WALCOURT - CERFONTAINE - PHILIPPEVILLE	SOPHIBUS S.A.	148 380,063	KMT	0	X	X	X		X
N06	136A	N1361	136a FLORENNES - YVES-GOMEZEE - WALCOURT	SOPHIBUS S.A.	758,432	KMT	0,9908	X	X	X		X
N06	136B	N1364	136b FLORENNES - PHILIPPEVILLE - RANCE	SOPHIBUS S.A.	73 235,109	KMT	0,1584	X	X			X
N06	138A	N1381	138a FLORENNES - DOISCHE	SOPHIBUS S.A.	2 093,236	KMT	0,9712	X	X			X
N06	138B	N1382	138b CHARLEROI/CHATELINEAU - FLORENNES	SOPHIBUS S.A.	200 766,504	KMT	0,3902	X	X	X		X
N06	237	N2370	237 CHATELINEAU ACOZ FROMIEE	SOPHIBUS S.A.	740,016	KMT	0,2486					X
N06	561	N2561	561 PHILIPPEVILLE - WALCOURT - THY-LE-CHATEAU	SOPHIBUS S.A.	4 904,021	KMT	0,3632	X	X			X
N06	562	N2562	562 FLORENNES - YVES-GOMEZEE	SOPHIBUS S.A.	10 160,365	KMT	0,2880	X	X			X
N06	61	N2610	61 FLORENNES - METTET / ERMETON-SBIERT	SOPHIBUS S.A.	4 382,353	KMT	0,7801	X	X			X
N06	337	N3370	337 METTET BIESME	SOPHIBUS S.A.	1 025,737	KMT	0,3194					X
N06	E86	N3860	E86 NAMUR - COUVIN	SOPHIBUS S.A.	69 963,579	KMT	0,8981	X	X			X
N06	451	N4510	451 CHARLEROI - PHILIPPEVILLE - COUVIN	SOPHIBUS S.A.	540 292,450	KMT	0,0063	X	X	X	X	X
N06	452	N4520	452 PHILIPPEVILLE - MATAGNE-LA-GRANDE	SOPHIBUS S.A.	9 032,163	KMT	0	X	X			
N06	453	N4530	453 PHILIPPEVILLE - HEER-AGIMONT	SOPHIBUS S.A.	32 647,597	KMT	0	X	X			X
N07	1	N2010	1 JAMBES (VELAINE) - SAINT MARC	AUTOBUS LATOUR S.A.	1 123,275	KMT	0,9973			X		
N07	3	N2030	3 NAMUR (LA PLANTE) - NAMUR (CITADELLE)	AUTOBUS LATOUR S.A.	2 853,944	KMT	0,9458	X				
N07	5	N2050	5 SALZINNES (HAYETTES) - BEEZ	AUTOBUS LATOUR S.A.	1 084,852	KMT	0,9970		X	X		
N07	6B	N2069	6b NAMUR - MALONNE (Malpas)	AUTOBUS LATOUR S.A.	648,832	KMT	0,9898		X			
N07	7	N2070	7 NAMUR - BOUGE (SAINTE-RITA)	AUTOBUS LATOUR S.A.	70 173,346	KMT	0,0000	X	X	X	X	X
N07	8R	N2089	8R NAMUR (GARE) - JAMBES (RENFORCEMENT)	AUTOBUS LATOUR S.A.	512,259	KMT	0,8940	X				
N07	10	N2100	10 NAMUR - CHATELINEAU	AUTOBUS LATOUR S.A.	4 015,325	KMT	0,9672				X	
N07	24	N2240	24 NAMUR - DAUSSOULX	AUTOBUS LATOUR S.A.	152 417,983	KMT	0,1177	X	X	X	X	X
N07	27	N2270	27 SALZINNES (BALANCES) - CHAMPION - VEDRIN	AUTOBUS LATOUR S.A.	50 884,841	KMT	0,8591	X	X	X		X
N07	33	N2330	33 NAMUR (GARE) - NAMUR (PIED-NOIR)	AUTOBUS LATOUR S.A.	940,125	KMT	0,8009	X	X			
N07	40	N2400	40 NAMUR - GELBRESSEE - VEZIN	AUTOBUS LATOUR S.A.	103 525,501	KMT	0,0000	X	X	X	X	X
N07	64B	N2649	64b NAMUR - LA NAVINNE - MALONNE (MALPAS)	AUTOBUS LATOUR S.A.	13 172,428	KMT	0,0000		X	X		
N07	65	N2650	65 NAMUR (GARE) - JAMBES (PLACE DE LA WALLONIE)	AUTOBUS LATOUR S.A.	10 910,316	KMT	0,6930	X	X			X
N07	816	N2816	816 NAMUR - MEEFFE	AUTOBUS LATOUR S.A.	5 542,768	KMT	0,9235	X		X		
N07	821	N2821	821 NAMUR - EGHEZEE	AUTOBUS LATOUR S.A.	121 032,086	KMT	0,4458	X	X	X	X	X
N07	822	N2822	822 NAMUR - AISCHE-EGHEZEE	AUTOBUS LATOUR S.A.	9 912,950	KMT	0,9278	X				X
N07	823	N2823	823 JODOIGNE - EGHEZEE	AUTOBUS LATOUR S.A.	1 156,485	KMT	0,5688	X				
N07	825	N2825	825 EGHEZEE - MEUX	AUTOBUS LATOUR S.A.	486,752	KMT	0,9580					
N07	827	N2827	827 EGHEZEE - HANNUT	AUTOBUS LATOUR S.A.	1 493,414	KMT	0,7352					X
N07	89	N2890	89 NAMUR - NANINNE	AUTOBUS LATOUR S.A.	3 465,645	KMT	0,8588	X				
N07	E82	N3820	E82 NAMUR - JODOIGNE	AUTOBUS LATOUR S.A.	12 817,275	KMT	0,5204	X	X	X		X
N07	433	N4330	433 NAMUR - MONT DINANT	AUTOBUS LATOUR S.A.	171 787,930	KMT	0,2820	X	X	X		X
N08	E84	N3840	E84 NAMUR - WAREMME	AUTOBUS LATOUR S.A.	411 980,037	KMT	0	X	X	X		X
N09	E80	N3800	E80 HAVELANGE - HAMOIS - CINEY - DINANT	SPRL AUTOCARS ET AUTOBUS TOUSS	125 649,375	KMT	0	X	X	X		X
X01	424	X1424	424 ROCHFORD - MARCHE	PENNING TRANSPORTS	133 112,300	KMT	0,390312299	X	X	X	X	X

Lot	Ligne Publique	Code ligne de bus	Nom Ligne du bus	Nom	Kilomètres totaux en charge	Unité	Régie sur la ligne ? %	Commentaire Circulation LM*JV	Commentaire Circulation Mercredi	Commentaire Circulation Samedi	Commentaire Circulation Dimanche/fériées	Commentaire Circulation Vacances
X01	166A	X1661	166a JEMELLE - LAVAUX-SAINTE-ANNE	PENNING TRANSPORTS	24 809,273	KMT	0	X	X	X		
X01	166B	X1662	166b JEMELLE - VILLERS-SUR-LESSE-CIERGNON	PENNING TRANSPORTS	31 397,268	KMT	0	X	X			
X01	166C	X1663	166C JEMELLE - FORZEE-BRIQUEMONT	PENNING TRANSPORTS	27 687,226	KMT	0	X	X			
X01	E78	X1978	E78 BASTOGNE - MARLOIE - MARCHE - NAMUR	PENNING TRANSPORTS	303 003,482	KMT	0	X	X	X		X
X01	29	X2290	29 JEMELLE - WELLIN - GRUPONT	PENNING TRANSPORTS	2 787,487	KMT	0,708079466	X	X		X	
X01	62	X2620	62 ROCHEFORT - TELLIN - GRUPONT - MIRWART	PENNING TRANSPORTS	30 074,891	KMT	0,061043938	X	X	X		
X01	63	X2630	63 ROCHEFORT GARE - ROCHEFORT PREHYR	PENNING TRANSPORTS	888,536	KMT	0	X	X	X		
X01	420	X4200	420 AYE - JEMELLE - NASSOGNE	PENNING TRANSPORTS	66 954,521	KMT	0,042542451	X	X	X	X	
X01	1	X9010	1 MARCHE-EN-FAMENNE - BASTOGNE	PENNING TRANSPORTS	2 940,300	KMT	0,971952686	X	X			
X01	11/2	X9112	11/2 MARLOIE - MELREUX	PENNING TRANSPORTS	13 640,657	KMT	0,862224772	X	X	X	X	
X01	11/5	X9115	11/5 NOISEUX - DURBUY - MELREUX	PENNING TRANSPORTS	624,144	KMT	0,962988694	X	X			
X01	11/7	X9117	11/7 CIRCUIT DES ECOLES DE BOURDON ET HOTTON	PENNING TRANSPORTS	3 590,925	KMT	0,619617854	X	X			
X01	11/9	X9119	11/9 CIRCUIT DES ROCAILLES ET IMP DE MARLOIE	PENNING TRANSPORTS	211,666	KMT	0,929137217	X	X			
X01	12/3	X9123	12/3 HOTTON (CTRE REFUGIES) - MELREUX (GARE)	PENNING TRANSPORTS	1 111,572	KMT	0,441455795	X	X			
X01	13	X9130	13 LA ROCHE - MELREUX	PENNING TRANSPORTS	4 588,600	KMT	0,949571447	X	X	X	X	
X01	134	X9134	134 WY - AMONINES- TRINAL - RENDEUX	PENNING TRANSPORTS	12 402,936	KMT	0	X	X			
X01	15	X9150	15 LA ROCHE - MARCHE - MARLOIE	PENNING TRANSPORTS	1 277,244	KMT	0,988982559	X			X	
X01	63	X9630	63 WAHARDAY - CHEOUX - RENDEUX	PENNING TRANSPORTS	2 413,836	KMT	0	X	X			
X01	91	X9910	91 BOUCLE URBAINE - WAHA	PENNING TRANSPORTS	57 275,078	KMT	0,328511433	X	X	X	X	
X01	92	X9920	92 BOUCLE URBAINE - WEX	PENNING TRANSPORTS	56 047,455	KMT	0,346035503	X	X	X	X	
X01	97D	X9974	97d NETTINNE - MARCHE	PENNING TRANSPORTS	8 951,162	KMT	0	X	X			
X01	98	X9980	98 HAVELANGE - MARCHE - HARGIMONT	PENNING TRANSPORTS	41 576,939	KMT	0	X	X			
X02	413	X1413	413 BASTOGNE - NEUFCHATEAU	PENNING TRANSPORTS	483,890	KMT	0	X	X			X
X02	1500	X1500	1500 TELBUS BASTOGNE NORD	PENNING TRANSPORTS	0,000	KMT	0	X	X			X
X02	163C	X1633	163c BASTOGNE - HOUFFALIZE - GOUVY	PENNING TRANSPORTS	89 090,805	KMT	0,212587587	X	X	X		
X02	163D	X1634	163d GOUVY - TAVIGNY - BASTOGNE	PENNING TRANSPORTS	96 466,582	KMT	0,033250564	X	X	X	X	
X02	1	X9010	1 MARCHE-EN-FAMENNE - BASTOGNE	PENNING TRANSPORTS	3 739,736	KMT	0,971952686	X	X			
X02	2/2	X9022	2/2 BASTOGNE - VILLERS-LA-BONNE-EAU	PENNING TRANSPORTS	9 999,080	KMT	0,136210535	X	X			
X02	10/3	X9103	10/3 MANHAY - ST-ROCH - BOMAL - BARVAUX	PENNING TRANSPORTS	3 245,970	KMT	0,870403959	X	X			
X02	12/1	X9120	12/1 DEULIN - HOTTON	PENNING TRANSPORTS	4 139,753	KMT	0	X	X			
X02	12/2	X9122	12/2 BIRON - SOY - HOTTON	PENNING TRANSPORTS	7 283,276	KMT	0	X	X			
X02	12/3	X9123	12/3 HOTTON (CTRE REFUGIES) - MELREUX (GARE)	PENNING TRANSPORTS	2 132,522	KMT	0,441455795	X	X			
X02	14	X9140	14 CHEVRON - MANHAY	PENNING TRANSPORTS	17 919,489	KMT	0,783269870	X	X			
X02	14/2	X9142	14/2 MANHAY - SAMREE - GRANDMENIL	PENNING TRANSPORTS	12 037,844	KMT	0,294811177	X	X			
X02	14/4	X9144	14/4 HOUFFALIZE - HEBRONVAL - MANHAY	PENNING TRANSPORTS	25 267,010	KMT	0	X	X			
X02	14/8	X9148	14/8 REGNE - OTTRE - TAILLES - FRAITURE	PENNING TRANSPORTS	9 219,196	KMT	0	X	X			
X02	15/3	X9153	15/3 WBRIN - HOUFFALIZE	PENNING TRANSPORTS	8 137,038	KMT	0	X	X			
X02	18	X9180	18 BASTOGNE - NOVILLE - HOUFFALIZE - GOUVY	PENNING TRANSPORTS	10 875,092	KMT	0,619578218	X	X	X		
X02	18/2	X9182	18/2 HALLONRU - CHERAIN	PENNING TRANSPORTS	5 351,892	KMT	0	X	X			
X02	18/4	X9184	18/4 GOUVY - DEIFFELT - BEHO - COMMANSTER - VIELSALM	PENNING TRANSPORTS	23 196,182	KMT	0	X	X			
X02	163B4	X9873	163b4 BRAS - WARDIN - MAGERET - BASTOGNE	PENNING TRANSPORTS	9 664,200	KMT	0	X	X			

Lot	Ligne Publique	Code ligne de bus	Nom Ligne du bus	Nom	Kilomètres totaux en charge	Unité	Régie sur la ligne ? %	Commentaire Circulation LM*JV	Commentaire Circulation Mercredi	Commentaire Circulation Samedi	Commentaire Circulation Dimanche/fériées	Commentaire Circulation Vacances
X02	163B5	X9874	163b5 BASTOGNE - MAGERET - WARDIN	PENNING TRANSPORTS	4 249,336	KMT	0	X	X			
X02	89	X9890	89 BASTOGNE - HOUFFALIZE - GOUVY - VIELSALM	PENNING TRANSPORTS	22 456,910	KMT	0,760740266	X	X	X		
X03	13/3	X9133	13/3 LA ROCHE - WARZY - LA ROCHE	PENNING TRANSPORTS	1 659,080	KMT	0	X				
X03	135	X9135	135 LA ROCHE - HALLEUX - RENDEUX	PENNING TRANSPORTS	10 221,120	KMT	0	X	X			
X03	136	X9136	136 LA ROCHE - CIELLE - RENDEUX	PENNING TRANSPORTS	5 421,598	KMT	0	X				
X03	137	X9137	137 LA ROCHE - HODISTER - RENDEUX	PENNING TRANSPORTS	3 110,380	KMT	0,484511206	X	X			
X03	14/1	X9141	14/1 MANHAY - VIELSALM	PENNING TRANSPORTS	13 004,707	KMT	0,385295376	X	X			
X03	14/3	X9143	14/3 MANHAY - LIERNEUX	PENNING TRANSPORTS	9 005,724	KMT	0	X	X			
X03	49	X9490	49 LA ROCHE - ORTHO (BACONFOY - CENS)	PENNING TRANSPORTS	29 573,009	KMT	0	X	X	X		
X03	55	X9550	55 LA ROCHE - MANHAY - MALEMPRE	PENNING TRANSPORTS	30 178,247	KMT	0	X	X			
X03	59	X9590	59 LA ROCHE - TENNEVILLE	PENNING TRANSPORTS	30 628,014	KMT	0	X	X			
X03	63	X9630	63 WAHARDAY - CHEOUX - RENDEUX	PENNING TRANSPORTS	381,392	KMT	0	X	X			
X04	E69	X1969	E69 LIEGE - BASTOGNE - ARLON	PENNING TRANSPORTS	919 356,705	KMT	0	X	X			X
X05	411	X1411	411 LONGLIER - NEUFCHATEAU - BERTRIX	PENNING TRANSPORTS	3 328,916	KMT	0	X	X	X		
X05	413	X1413	413 BASTOGNE - NEUFCHATEAU	PENNING TRANSPORTS	105 956,217	KMT	0	X	X	X		
X05	413/2	X1414	413/2 JUSERET - TRAIMONT - SIBRET - BASTOGNE	PENNING TRANSPORTS	15 575,018	KMT	0	X	X			
X05	155B	X1552	155b SAINT-MARD - VIRTON - MARBEHAN	PENNING TRANSPORTS	2 131,848	KMT	0,029551397	X	X			
X05	162B	X1623	162b LIBRAMONT - JEMELLE	PENNING TRANSPORTS	372,976	KMT	0,389164982	X				
X05	163B1	X1632	163b1 BRAS - WARDIN - BASTOGNE	PENNING TRANSPORTS	32 888,362	KMT	0	X	X	X	X	
X05	165AB	X1650	165ab FLORENVILLE - VIRTON - SAINT-MARD	PENNING TRANSPORTS	3 319,862	KMT	0,031518992	X	X			
X05	62	X2620	62 ROCHEFORT - TELLIN - GRUPONT - MIRWART	PENNING TRANSPORTS	1 911,728	KMT	0,061043938	X	X			
X05	5/5	X9055	5/5 MAISSIN - LIBIN - SAINT-HUBERT	PENNING TRANSPORTS	1 122,876	KMT	0	X	X			
X05	6	X9060	6 LIBRAMONT - BASTOGNE	PENNING TRANSPORTS	348 234,313	KMT	0	X	X	X	X	X
X05	161	X9161	161 VIRTON - ATHUS - ARLON	PENNING TRANSPORTS	5 185,362	KMT	0,165805804	X	X			
X05	19	X9190	19 VIRTON - ARLON	PENNING TRANSPORTS	6 236,412	KMT	0,693062462	X	X			
X05	27	X9270	27 LIBRAMONT - MARBEHAN	PENNING TRANSPORTS	168 931,208	KMT	0	X	X	X		
X05	27/1	X9271	27/1 LAVAUX - ASSENOIS (SCOLAIRE)	PENNING TRANSPORTS	5 233,774	KMT	0	X	X			
X05	27/2	X9272	27/2 Neufchâteau - Sainte-Marie - Libramont	PENNING TRANSPORTS	17 843,176	KMT	0	X	X			
X05	28	X9280	28 MARBEHAN - ARLON	PENNING TRANSPORTS	153 926,636	KMT	0	X	X	X	X	X
X05	346	X9346	346 VILLERS SUR SEMOIS BREUVANNE TINTIGNY	PENNING TRANSPORTS	14 896,380	KMT	0	X	X			
X05	40	X9400	40 BOUILLON - BERTRIX	PENNING TRANSPORTS	1 304,213	KMT	0	X	X			
X05	54/2	X9542	54/2 VIRTON - BUZENOL - ETALLE - HABAY (SCOLAIRE)	PENNING TRANSPORTS	12 030,399	KMT	0	X	X			
X05	54/3	X9543	54/3 JAMOIGNE/ST-VINCENT - STE-MARIE - ETALLE/HABAY (SCOLAIRE)	PENNING TRANSPORTS	21 663,219	KMT	0	X	X			
X05	54/4	X9544	54/4 MARTELANGE - HABAY (SCOLAIRE)	PENNING TRANSPORTS	9 836,390	KMT	0	X	X			
X05	54/7	X9547	54/7 LES FOSSES - MELLIER - ROSSIGNOL - MARBEHAN - HABAY (SCOLAIRE)	PENNING TRANSPORTS	14 014,914	KMT	0	X	X			
X05	54/8	X9548	54/8 VANCE - ETALLE - HABAY (SCOLAIRE)	PENNING TRANSPORTS	1 681,708	KMT	0	X	X			
X05	54/9	X9549	54/9 NEUFCHATEAU - ENTITE DE LEGLISE - HABAY (SCOLAIRE)	PENNING TRANSPORTS	12 242,417	KMT	0	X	X			
X05	56	X9560	56 LIBRAMONT - HABAY - ARLON	PENNING TRANSPORTS	111 342,454	KMT	0	X	X	X	X	
X05	56/1	X9561	56/1 ANLIER - LOUFTEMONT (SCOLAIRE)	PENNING TRANSPORTS	2 220,552	KMT	0	X	X			
X05	60	X9600	60 SAINT-HUBERT - NEUFCHATEAU - MARTELANGE	PENNING TRANSPORTS	69 488,905	KMT	0	X	X			
X05	601	X9601	601 LIBRAMONT - BASTOGNE	PENNING TRANSPORTS	50 139,713	KMT	0	X	X			

Lot	Ligne Publique	Code ligne de bus	Nom Ligne du bus	Nom	Kilomètres totaux en charge	Unité	Régie sur la ligne ? %	Commentaire Circulation LM*JV	Commentaire Circulation Mercredi	Commentaire Circulation Samedi	Commentaire Circulation Dimanche/fériées	Commentaire Circulation Vacances
X05	60/2	X9602	60/2 RELATION EBLV - CHENE - WITRY	PENNING TRANSPORTS	3 599,778	KMT	0	X	X			
X05	77/1	X9771	77/1 CIRCUITS SCOLAIRES LIBRAMONT WISBELEY	PENNING TRANSPORTS	2 025,360	KMT	0,109960567	X				
X05	77/2	X9772	77/2 CIRCUITS SCOLAIRES LIBRAMONT BLANCHEAU	PENNING TRANSPORTS	451,622	KMT	0		X			
X05	77/4	X9774	77/4 CIRCUITS SCOLAIRES LIBRAMONT NEUVILLERS	PENNING TRANSPORTS	1 314,425	KMT	0,693041679	X				
X06	411	X1411	411 LONGUER - NEUFCHATEAU - BERTRIX	PENNING TRANSPORTS	79 077,294	KMT	0	X	X	X		
X06	162B	X1623	162b LIBRAMONT - JEMELLE	PENNING TRANSPORTS	130 046,223	KMT	0,389164982	X	X	X		
X06	163A	X1630	163a BERTRIX - MUNO	PENNING TRANSPORTS	90 421,941	KMT	0	X	X	X		
X06	5/3	X9053	5/3 BERTRIX - LIBIN - SAINT-HUBERT	PENNING TRANSPORTS	16 012,392	KMT	0	X	X			
X06	5/5	X9055	5/5 MAISSIN - LIBIN - SAINT-HUBERT	PENNING TRANSPORTS	10 239,194	KMT	0	X	X			
X06	27	X9270	27 LIBRAMONT - MARBEHAN	PENNING TRANSPORTS	1 125,355	KMT	0		X			
X06	37	X9370	37 FLORENVILLE - MUNO - BOUILLON	PENNING TRANSPORTS	1 539,496	KMT	0,9692874		X			
X06	51	X9510	51 AMBERLOUP - STE-ODE - ST-HUBERT - LIBRAMONT	PENNING TRANSPORTS	4 811,616	KMT	0,889214417	X	X	X		
X06	56	X9560	56 LIBRAMONT - HABAY - ARLON	PENNING TRANSPORTS	585,895	KMT	0		X			
X06	60/2	X9602	60/2 RELATION EBLV - CHENE - WITRY	PENNING TRANSPORTS	4 806,802	KMT	0	X	X			
X06	61	X9610	61 LIBRAMONT - REDU	PENNING TRANSPORTS	117 282,843	KMT	0	X	X	X	X	
X06	66	X9660	66 GEDINNE CARLSBOURG PALISEUL BERTRIX	PENNING TRANSPORTS	283,006	KMT	0,151355102			X		
X06	69	X9690	69 BERTRIX CIRCUIT DE SAUPONT	PENNING TRANSPORTS	322,908	KMT	0			X		
X06	77/1	X9771	77/1 CIRCUITS SCOLAIRES LIBRAMONT WISBELEY	PENNING TRANSPORTS	3 026,041	KMT	0,109960567	X	X			
X06	77/2	X9772	77/2 CIRCUITS SCOLAIRES LIBRAMONT BLANCHEAU	PENNING TRANSPORTS	3 353,345	KMT	0	X				
X06	78/2	X9782	78/2 CIRCUITS SCOLAIRES BERTRIX ZONING	PENNING TRANSPORTS	4 765,670	KMT	0	X	X			
X07	165C	X1653	165c FLORENVILLE - BERTRIX	PENNING TRANSPORTS	1 172,900	KMT	0,004951632		X			
X07	7	X9070	7 SUGNY BOUILLON	PENNING TRANSPORTS	4 872,278	KMT	0,917348030		X	X		
X07	8	X9080	8 BOUILLON BERTRIX LIBRAMONT	PENNING TRANSPORTS	83 552,133	KMT	0,721479710	X	X	X	X	X
X07	8B	X9082	8b BOUILLON MENUCHENET	PENNING TRANSPORTS	603,926	KMT	0,963764093			X		
X07	37	X9370	37 FLORENVILLE - MUNO - BOUILLON	PENNING TRANSPORTS	2 261,705	KMT	0,969287391			X		
X07	40	X9400	40 BOUILLON - BERTRIX	PENNING TRANSPORTS	49 839,254	KMT	0	X	X	X	X	
X07	43	X9430	43 BOHAN ALLE MENUCHENET	PENNING TRANSPORTS	15 744,031	KMT	0,657935676	X	X	X		
X07	51	X9510	51 AMBERLOUP - STE-ODE - ST-HUBERT - LIBRAMONT	PENNING TRANSPORTS	6 115,746	KMT	0,889214417	X	X			
X07	66	X9660	66 GEDINNE CARLSBOURG PALISEUL BERTRIX	PENNING TRANSPORTS	59 927,657	KMT	0,151355102	X	X	X		
X07	67	X9670	67 GEDINNE CARLSBOURG PALISEUL BOUILLON	PENNING TRANSPORTS	21 076,958	KMT	0,084027587	X	X			
X07	77/2	X9772	77/2 CIRCUITS SCOLAIRES LIBRAMONT BLANCHEAU	PENNING TRANSPORTS	650,575	KMT	0		X			
X08	155B	X1552	155b SAINT-MARD - VIRTON - MARBEHAN	PENNING TRANSPORTS	146 573,386	KMT	0,029551397	X	X	X		
X08	165AB	X1650	165ab FLORENVILLE - VIRTON - SAINT-MARD	PENNING TRANSPORTS	208 628,166	KMT	0,031518992	X	X	X	X	
X08	165C	X1653	165c FLORENVILLE - BERTRIX	PENNING TRANSPORTS	54 711,496	KMT	0,004951632	X	X	X		
X08	16	X9160	16 VIRTON - ATHUS - ARLON	PENNING TRANSPORTS	445 368,426	KMT	0,194352210	X	X	X	X	X
X08	161	X9161	161 VIRTON - ATHUS - ARLON	PENNING TRANSPORTS	50 398,050	KMT	0,165805804	X	X			
X08	162	X9162	162 WILLANCOURT - VIRTON	PENNING TRANSPORTS	7 979,898	KMT	0	X	X			
X08	169	X9169	169 AUBANGE - SAINT-MARD	PENNING TRANSPORTS	11 216,478	KMT	0	X	X			
X08	19	X9190	19 VIRTON - ARLON	PENNING TRANSPORTS	109 529,034	KMT	0,693062462	X	X	X	X	X
X08	191	X9191	191 VIRTON - ARLON	PENNING TRANSPORTS	17 708,681	KMT	0,486348350	X	X			
X08	199	X9199	199 ARLON - SAINT-MARD	PENNING TRANSPORTS	6 945,484	KMT	0,503170119	X	X			

Lot	Ligne Publique	Code ligne de bus	Nom Ligne du bus	Nom	Kilomètres totaux en charge	Unité	Régie sur la ligne ? %	Commentaire Circulation LM*JV	Commentaire Circulation Mercredi	Commentaire Circulation Samedi	Commentaire Circulation Dimanche/fériées	Commentaire Circulation Vacances
X08	20	X9200	20 CHATILLON - RACHECOURT - ARLON	PENNING TRANSPORTS	33 409,650	KMT	0,537745988	X		X		
X08	201	X9201	201 CHATILLON - RACHECOURT - ARLON	PENNING TRANSPORTS	11 592,904	KMT	0,588256201	X		X		
X08	21	X9210	21 BATTINCOURT - ATHUS - ARLON	PENNING TRANSPORTS	78 841,635	KMT	0,126905275	X			X	
X08	211	X9211	211 BATTINCOURT - ATHUS - DIFFERT - STOCKEM	PENNING TRANSPORTS	18 139,212	KMT	0,353346478	X		X		
X08	212	X9212	212 RODANGE - ARLON	PENNING TRANSPORTS	9 150,384	KMT	0	X		X		
X08	213	X9213	213 MESSANCY - HONDELANGE - ARLON	PENNING TRANSPORTS	4 087,590	KMT	0,412188082	X		X		
X08	22	X9220	22 FLORENVILLE - ARLON	PENNING TRANSPORTS	3 261,456	KMT	0,991683718				X	
X08	22/2	X9222	22/2 FLORENVILLE - MARBEHAN	PENNING TRANSPORTS	3 056,020	KMT	0,978799553					
X08	22/3	X9223	22/3 SAINT-VINCENT - IZEL - PIN - JAMOIGNE (SCOLAIRE)	PENNING TRANSPORTS	17 647,906	KMT	0	X		X		
X08	242	X9242	242 LUXEMBOURG - STEINFORT - ARLON	PENNING TRANSPORTS	1 234,052	KMT	0,455757194	X		X		
X08	26	X9260	26 ARLON - FRASSEM - ARLON	PENNING TRANSPORTS	1 471,049	KMT	0,943873518				X	
X08	27	X9270	27 LIBRAMONT - MARBEHAN	PENNING TRANSPORTS	2 235,614	KMT	0					
X08	28	X9280	28 MARBEHAN - ARLON	PENNING TRANSPORTS	3 317,013	KMT	0					
X08	29	X9290	29 HEINSTERT - ARLON	PENNING TRANSPORTS	10 628,500	KMT	0,670236608	X				
X08	35	X9350	35 MONTMEDY - VIRTON	PENNING TRANSPORTS	20 802,064	KMT	0	X		X		
X08	38	X9380	38 VIRTON - LAMORTEAU - VIRTON	PENNING TRANSPORTS	23 807,300	KMT	0	X		X		
X08	381	X9381	381 TORGNY - VIRTON	PENNING TRANSPORTS	19 025,060	KMT	0	X		X		
X08	39	X9390	39 MUSSON - RUETTE - VIRTON	PENNING TRANSPORTS	84 442,921	KMT	0	X		X		
X08	391	X9391	391 SAINT-LEGER - RUETTE - VIRTON	PENNING TRANSPORTS	31 686,803	KMT	0,037111240	X		X		
X08	51	X9510	51 AMBERLOUP - STE-ODE - ST-HUBERT - LIBRAMONT	PENNING TRANSPORTS	732,378	KMT	0,889214417					
X08	54/1	X9541	54/1 HABAY-LA-NEUVE - VIRTON (SCOLAIRE)	PENNING TRANSPORTS	19 019,790	KMT	0	X		X		
X08	54/3	X9543	54/3 JAMOIGNE/ST-VINCENT - STE-MARIE - ETALLE/HABAY (SCOLAIRE)	PENNING TRANSPORTS	592,851	KMT	0					
X08	54/4	X9544	54/4 MARTELANGE - HABAY (SCOLAIRE)	PENNING TRANSPORTS	7 556,112	KMT	0	X		X		
X08	54/5	X9545	54/5 METZERT - HABAY (SCOLAIRE)	PENNING TRANSPORTS	12 738,404	KMT	0	X		X		
X08	54/8	X9548	54/8 VANCE - ETALLE - HABAY (SCOLAIRE)	PENNING TRANSPORTS	9 894,505	KMT	0	X		X		
X08	56	X9560	56 LIBRAMONT - HABAY - ARLON	PENNING TRANSPORTS	5 849,729	KMT	0	X		X		
X08	56/1	X9561	56/1 ANLIER - LOUFTEMONT (SCOLAIRE)	PENNING TRANSPORTS	1 937,784	KMT	0	X		X		
X08	69	X9690	69 BERTRIX CIRCUIT DE SAUPONT	PENNING TRANSPORTS	827,736	KMT	0	X		X		
X08	711	X9711	711 VIRTON - MUSSY-LA-VILLE-ATHUS	PENNING TRANSPORTS	24 051,352	KMT	0,004863647	X		X		X
X08	721	X9721	721 MUSSON - ATHUS - DIFFERT	PENNING TRANSPORTS	13 472,692	KMT	0	X		X		
X08	722	X9722	722 BASCHARAGE - DIFFERT	PENNING TRANSPORTS	8 918,138	KMT	0	X		X		
X08	723	X9723	723 ARLON - DIFFERT	PENNING TRANSPORTS	1 331,825	KMT	0,622865455	X		X		
X08	731	X9731	731 SAINT-LEGER - ATHUS	PENNING TRANSPORTS	15 390,570	KMT	0	X		X		
X08	741	X9741	741 ARLON - HONDELANGE - ATHUS	PENNING TRANSPORTS	9 005,832	KMT	0,504775873	X		X		
X08	751	X9751	751 LONGWY - ATHUS	PENNING TRANSPORTS	14 665,630	KMT	0	X		X		
X08	761	X9761	761 GUERLANGE - ATHUS	PENNING TRANSPORTS	2 965,032	KMT	0	X		X		
X08	80/1	X9801	80/1 ARLON - LUXEMBOURG	PENNING TRANSPORTS	10 066,870	KMT	0,926617648	X		X		
X08	81	X9810	81 SAINT-VINCENT - LUXEMBOURG	PENNING TRANSPORTS	15 930,145	KMT	0	X		X		X
X09	242	X9242	242 LUXEMBOURG - STEINFORT - ARLON	PENNING TRANSPORTS	5 710,250	KMT	0,455757194	X		X		
X09	81	X9810	81 SAINT-VINCENT - LUXEMBOURG	PENNING TRANSPORTS	30 703,827	KMT	0	X		X		X
X09	83	X9830	83 VIRTON - AUBANGE - LUXEMBOURG	PENNING TRANSPORTS	30 983,392	KMT	0	X		X		X
X09	84	X9840	84 MARBEHAN - HABAY - ARLON - LUXEMBOURG	PENNING TRANSPORTS	29 783,666	KMT	0	X		X		X
X11	E69	X1969	E69 LIEGE - BASTOGNE - ARLON	PENNING TRANSPORTS	247 558,982	KMT	0	X		X		X

ANNEXE 2 : Réalisation des missions de l'OTW – Extrait du rapport annuel d'exécution 2021 de l'OTW (pp. 5-7)

Au budget initial 2021, au sein du Programme 14.03 de la Région wallonne, les missions de service régulier ou déléguées confiées à l'OTW ont été couvertes par diverses interventions financières pour un montant total de 661 102 000 €.

Au feuillet d'ajustement, outre l'adaptation des compensations aux paramètres macro-économiques, l'OTW s'est vu octroyer, afin de compenser l'impact de la crise sanitaire covid-19 sur son équilibre financier, une compensation complémentaire de 23 719 000 €. S'est également ajouté un financement complémentaire pour les engagements sociaux. Ainsi, au budget ajusté, le montant total des compensations octroyées à l'OTW s'est élevé à 690 646 000 €.

À la lecture du rapport financier et au regard du tableau ci-dessous, toute mission confondue, l'OTW présente un **résultat 2021 de -14 299 923 €**.

Le résultat global relatif à la **mission de services publics de transports réguliers de voyageurs** s'élève en 2021 à **-13 717 584 €**. Comme expliqué dans le rapport de gestion, ce déficit se justifie principalement par l'impact de la crise covid sur l'équilibre financier (essentiellement en termes de perte de recettes) du TEC plus important que prévu. En effet, l'arrivée de la vague Omicron, durant le dernier trimestre de 2021, et son impact sur l'équilibre financier du TEC n'ont pu être ni anticipés ni couverts par une subvention complémentaire spécifique. S'ajoute également l'impact négatif d'un contrôle fiscal qui a abouti à une régularisation de 3 581 495 €.

Les **missions déléguées** sont, quant à elles, couvertes par des financements spécifiques à leur objet. Ainsi, la mission relative aux projets d'infrastructure a un résultat pour lequel un financement complémentaire sera demandé à la Région lors d'un prochain ajustement budgétaire (69 112 €). Les missions de Transport de Personnes à Mobilité Réduite (PMR) ainsi que le financement lié au Métro Léger de Charleroi feront, quant à elles, l'objet de remboursements pour un montant total de 327 321 €. Quant à la mission relative aux **Transports Scolaires**, celle-ci présente un résultat de **-701 001 €**.

Dans le respect 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, à la condition que celles-ci atteignent au moins l'équilibre financier. Cette condition est remplie puisque le résultat de ces activités est de **+118 662 €**, en ce compris les activités d'intérêt historique et touristique.

Enfin, concernant les engagements sociaux et conformément au décret du 3 mars 2011 relatif à la couverture des engagements sociaux de l'OTW, le trop-perçu sur l'année 2021 fera l'objet d'un remboursement en 2022 (46 107 €).

Le tableau ci-dessous synthétise les résultats des différentes activités et missions confiées à l'OTW. L'analyse détaillée (et les annexes) fait l'objet du reste du document. Cette analyse financière justifie l'utilisation des compensations et financements octroyés au TEC en 2021 tel que demandé dans les arrêtés de financements de l'OTW.

RÉSULTAT 2021 DE L'OTW PAR MISSION (EN EUROS)	BUS	FERRÉ	INVESTISSEMENT D'EXPLOITATION	TOTAL DE LA MISSION DE TRANSPORTS RÉGULIERS	TOTAL DES MISSIONS DÉLÉGUÉES À L'OTW	TOTAL DES AUTRES ACTIVITÉS	ENGAGEMENTS SOCIAUX	TOTAL REEL 2021 OTW
PRODUITS D'EXPLOITATION								
Chiffre d'affaires	59 050 980	2 584 607		61 635 587	362 293	1 341 342		63 339 222
Réductions tarifaires et gratuits	13 620 732			13 620 732	0	0		13 620 732
Autres produits d'exploitation	16 189 313	808 863	363 865	17 362 040	1 297 922	80 308	127	18 740 397
Produits financiers	192 384		8 309 147	8 501 531	10 341 660	0		18 843 191
PRODUITS D'EXPLOITATION	89 053 409	3 393 469	8 673 011	101 119 889	12 001 876	1 421 650	127	114 543 542
CHARGES D'EXPLOITATION								
CONSOMMATIONS								
Matières	21 550 947	331 186		21 882 134	27 547	12 543		21 922 224
Gasoil	26 979 621	55 065		27 034 686	0	70 286		27 104 972
Electricité de traction	142 262	1 232 764		1 375 026	0	80		1 375 105
SERVICES ET BIENS DIVERS								
Entretiens et réparations	21 084 782	2 910 081		23 994 863	139 981	17 228		24 152 072
Assurances	7 822 634	92 623		7 915 258	5 365	22 956		7 943 579
Autres S. B. D.	21 863 924	1 361 371		23 225 295	6 045 769	23 923		29 294 987
EXPLOITANTS								
Loueurs	102 806 600			102 806 600	0	491 907		103 298 507
Transports scolaires	0			0	39 608 724	0		39 608 724
TPMR	0			0	4 176 059	0		4 176 059
PERSONNEL								
Employés	84 222 701	3 927 701		88 150 402	6 506 066	199 381	3 869 328	98 725 177
Salariés	211 111 436	7 394 957		218 506 393	6 193	464 162	3 140 230	222 116 978
Autres charges salariales	306 785			306 785	0	0	28 886 506	29 193 292
Intérimaires	7 787 083	320 297		8 107 380	88 019	0		8 195 399
Amortissements	7 036 597	26 908	41 812 302	48 875 807	15 621 377	0		64 497 183
Autres charges	-667 727	15 976	1 956 220	1 304 469	3 404 535	521	666	4 710 100
TOTAL CHARGES	512 047 645	17 668 929	43 768 522	573 485 096	75 629 634	1 302 988	35 896 730	686 314 448
ECART PRODUITS/CHARGES	-422 994 236	-14 275 460	-35 095 511	-472 365 207	-63 627 758	118 662	-35 896 603	-571 770 906
COMPENSATIONS FINANCIÈRES	412 133 693	13 757 097	35 095 739	460 986 530	63 195 854	0	35 896 603	560 078 987
RÉSULTAT COURANT	-10 860 543	-518 362	229	-11 378 677	-431 904	118 662	0	-11 691 919
Produits non récurrents	3 166 139			3 166 139	15	0		3 166 154
Charges non récurrentes	5 505 046			5 505 046	269 112	0		5 774 158
RÉSULTAT D'EXPLOITATION	-13 199 450	-518 362	229	-13 717 584	-701 001	118 662	0	-14 299 923

ANNEXE 3 – Actions et projets mis en œuvre pour réaliser les objectifs stratégiques du contrat de service public 2019/2023 et indicateurs clés

L'annexe 1.1 du Contrat de service public reprenant les indicateurs des objectifs stratégiques est disponible sur demande à l'adresse transportpublic.mobilite@spw.wallonie.be

RÉALISATION DES OBJECTIFS STRATÉGIQUES DU CSP

Actions et projets mis en œuvre pour réaliser les quatre objectifs stratégiques du CSP :

I. Amélioration et mesure de la qualité de service

Plus que jamais, le TEC travaille à être une entreprise performante, capable de répondre à de nouveaux besoins et de concevoir une offre présentant une réelle valeur ajoutée. Les usagers exigent un haut niveau d'attention et de services, c'est pourquoi **nous visons à améliorer constamment la qualité de notre offre** :

- La ponctualité, la fiabilité, la fréquence et le temps de déplacement sont les fondamentaux de l'attractivité de l'offre de transport. C'est donc pour le TEC une priorité absolue ;
- Le client a besoin d'information sur l'ensemble de son parcours de mobilité. En proposant une information contextuelle et des services simples d'accès sur des canaux modernes, déjà intégrés dans le quotidien des usagers (réseaux sociaux, app TEC, bornes d'informations), le TEC permet à tous de passer de la contrainte au choix ;
- La mobilité du futur ne doit plus être envisagée comme des services de transport morcelés, mais comme un service global et facilement accessible par tous. C'est le concept « MaaS » (Mobility as a Service) autour duquel les quatre opérateurs du transport public belges se mobilisent ensemble.

Concrètement, malgré la prolongation de la crise sanitaire, le TEC a mené plusieurs chantiers liés à la qualité clients :

- Collaboration avec l'AOT dans la reprise de l'enquête de satisfaction des clients sur les lignes régulières. Cette enquête a d'ailleurs été réalisée au début de l'année 2022 afin de proposer un nouveau plan d'actions au regard des constats actualisés.
- Dans le cadre de l'article 33 du Contrat de service public (amélioration de la qualité de service des services sous-traités), le TEC met en œuvre un dispositif de suivi et d'évaluation de la qualité des services sous-traités via une étude de clients mystères. L'objectif de ce dispositif est double : assurer un meilleur contrôle de la qualité client chez les sous-traitants du TEC et travailler à davantage d'harmonisation entre les Directions territoriales en matière de contrôle de la sous-traitance ;
- Mise en place du module CRM « réclamations » qui a permis d'harmoniser les pratiques au sein de l'entreprise, d'automatiser le monitoring des délais pour répondre aux réclamations et de créer un tableau de bord de suivi dans la logique d'un processus d'amélioration continue en faveur de nos clients ;
- Structuration et pérennisation des échanges réguliers avec l'association CaWab dans le but de continuer d'améliorer l'expérience et les parcours clients des PMR ;
- Participation à l'élaboration du nouveau décret en matière d'amendes administratives en collaboration avec l'AOT proposé à l'approbation du Gouvernement wallon ; ce décret répondra notamment aux souhaits des clients d'améliorer la sécurité au sein de nos véhicules et tout au long de leur parcours ;
- Mise en place opérationnelle d'un pôle de pilotage en charge du suivi du Contrat, du Plan d'entreprise, de la méthodologie et l'accompagnement de la gestion des projets et de la qualité client ;
- Restructuration de la cellule « qualité clients » du TEC avec pour objectif principal la proposition et le suivi du futur plan d'actions qui découlera de l'enquête de satisfaction 2022.

II. Amélioration progressive de l'agilité de l'OTW

En vue d'améliorer son agilité en matière d'offre, le TEC a défini en 2020, en collaboration étroite avec l'AOT, un plan de transport construit dans le cadre de la Stratégie Régionale de Mobilité. L'objectif ? Planifier l'évolution du réseau de transport public pour les années à venir par région et faire évoluer l'offre pour la faire davantage correspondre aux besoins de demain. Cette initiative contribuera à redonner une image dynamique du secteur suite à la baisse de l'attractivité constatée avec la pandémie.

Ce plan de transport est désormais actualisé de manière annuelle pour déterminer les évolutions de l'offre.

Quatre axes d'actions ont été identifiés d'Ici 2023 :

- création de chaînons manquants en termes d'ossature des réseaux de transport public ;
- renforcement du niveau de service de lignes existantes ;
- redéploiement complet de la moitié du réseau TEC (moitié des km produits) ;
- création d'un réseau structurant de lignes Express.

Dans tous les cas, la complémentarité avec le réseau ferroviaire est prise en compte. Les projets, réalisés en régie et/ou sous-traités, concernent tous les réseaux – la ville, la campagne et la zone périurbaine – et sont équitablement répartis sur tout le territoire de la Wallonie. Ceux-ci permettront de concrétiser le chemin à suivre vers l'objectif FAST de +1% d'augmentation de la part modale (soit de 4% à 5% à l'échéance intermédiaire de 2023/2024).

Des évolutions majeures et adaptations de l'offre ont été réalisées en 2021 :

- Création de 9 nouvelles lignes EXPRESS (suivant le nouveau produit déployé en 2020) ;
- Déploiement de l'offre sur les lignes régulières dans toutes les Directions territoriales ;
- Poursuite de la préparation des redéploiements de l'offre sur les zones de Gembloux et Liège, avec pour Gembloux, le lancement du premier processus de participation citoyenne initiée par la Région.

En outre, à la demande de la Région et dans l'urgence, le TEC a renforcé son offre régulière (particulièrement scolaire) par des autocars privés dans le cadre de la crise sanitaire en novembre 2020 et de janvier à juin 2021. Il a ainsi démontré sa capacité de réactivité et d'agilité au service de ses clients. Cependant, cette situation d'urgence n'aura pas été sans conséquence sur la charge de travail des équipes.

Le timing de certains projets a dû être adapté par rapport à la feuille de route initiale, notamment en raison de la pandémie et, dans certains cas, des infrastructures plus conséquentes à prévoir.

Mais dans tous les cas, les changements ont été opérés dans le respect du délai de 12 mois imposé par le Contrat de service public.

L'année 2021 a aussi été témoin des terribles inondations survenues sur le territoire wallon. Dans cette situation inédite, le TEC a une nouvelle fois démontré sa capacité de réaction en restant aux côtés de ses clients. Dans un premier temps, la priorité s'est portée sur le maintien du service, tout en mettant en sécurité le personnel. Dans l'urgence, le TEC a participé à l'évacuation des zones sinistrées, en bon accord avec les forces de secours. Des itinéraires permettant aux bus de se rendre au plus proche des foyers et à secourir sur des voiries praticables et sécurisées ont été rapidement établis.

Le détail de ces actions et évolutions est présenté dans le rapport annuel 2021.

III. Poursuite de la digitalisation

Le TEC a, au cours des dernières années, mis en place des améliorations visibles pour ses clients et ses collaborateurs à travers son programme de transformation digitale. La poursuite de ces actions est primordiale pour faire face aux défis importants que représentent les évolutions technologiques pour le secteur de la mobilité.

ÉVOLUTION DE L'INFO-VOYAGEUR

1. L'APP TEC

Cet outil fait partie intégrante de la vie de nos voyageurs.

Lancée en décembre 2018, l'application TEC, disponible sur l'App Store, le Huawei Store et le Google Play Store, est vite devenue le compagnon incontournable de mobilité pour nos voyageurs. Elle compte désormais 1 055 846 téléchargements, soit 420 527 téléchargements supplémentaires sur l'année 2021.

Depuis son lancement, l'app a connu plusieurs mises à jour qui ont permis d'améliorer la recherche d'itinéraire (sélection depuis Map, mémoire des critères de recherche, regroupement d'arrêts...) et le mode compagnon. En plus de cette optimisation des options de recherche, l'app permet à nos voyageurs d'acheter leur titre de transport de manière simple et rapide et de le valider à bord de nos véhicules. Entre le lancement de cette nouveauté en juin 2021 et la fin de l'année, près de 50 000 clients ont fait l'acquisition d'un titre digital et plus de 105 000 titres ont été distribués.

De plus, l'app se distingue également en étant la première application d'un opérateur de transport belge à permettre un parcours multimodal, puisqu'elle permet aussi l'achat direct d'un billet SNCB.

Les développements se poursuivront en 2022 pour enrichir ce canal et proposer une gamme tarifaire élargie. Ne proposant actuellement que des titres occasionnels, l'app intégrera également, à terme, la digitalisation des abonnements.

En parallèle, un projet pilote « Pay as you go » a également été initié à la mi-novembre 2021 avec un échantillon de clients testeurs. Cette nouveauté permettrait de simplifier l'accès au réseau TEC : les voyageurs pourront en effet se déplacer facilement sans se soucier de l'achat d'un titre au préalable et être, par la suite, débités du juste prix de leurs voyages effectués sur la journée. Ce pilote s'est prolongé en 2022.

2. LE CRM SE CONCRÉTISE

Comme nous l'indiquions pour l'objectif stratégique relatif à la qualité, le CRM (Customer Relationship Management), nouvel outil de gestion des relations avec nos clients, a franchi une étape importante le 7 juin 2021 : la mise en service du premier module relatif aux réclamations.

Les plaintes, ainsi que la gestion des réponses qui leur sont apportées, sont désormais intégrées à cet outil, ce qui permet d'automatiser la collecte des données liées à nos clients et certaines opérations spécifiques.

En novembre, le module B2B est entré dans la danse, laissant ainsi le champ libre à la mise en place des développements nécessaires pour l'implémentation des autres modules (SAV...) du CRM.

À terme, l'objectif du CRM est de faciliter la tâche des équipes en contact avec la clientèle au quotidien. Pour chaque client, un historique des informations reçues et de toutes les interactions avec le TEC sera disponible en un clic.

3. DES BORNES D'INFORMATION INTERACTIVES SUR LE RÉSEAU

Des bornes tactiles « grand format » ont été installées en 2021 à différents endroits du réseau. Dans le cadre du renouvellement du marché de concession publicitaire avec Clear Channel, le TEC s'est, en effet, vu offrir l'opportunité d'installer 50 bornes tactiles dans des lieux stratégiques en Wallonie.

Chacune de ces bornes est composée de deux faces. La première est dédiée à de la publicité et aux campagnes de communication du TEC ou de ses partenaires. La seconde est exclusivement réservée au TEC et à l'information voyageurs telle que l'heure des prochains passages des bus en temps réel et des messages d'info trafic.

Elle comprend également une partie tactile qui renvoie vers un plan de quartier géolocalisé avec les lignes, les arrêts mais aussi les points d'intérêt à proximité (stations/parking vélo, stations Cambio, parking P+R, parking de covoiturage...). Les clients peuvent aussi y faire des recherches d'itinéraire ou d'horaire, consulter les événements locaux et obtenir des informations sur nos tarifs. Enfin, des QR codes renvoient vers le site letec.be si le voyageur cherche d'autres informations sur nos services.

La localisation de ces 50 bornes tactiles est le fruit d'une réflexion entre la régie publicitaire Clear Channel et les services Marketing et Infrastructures réseaux du TEC. Au cours de l'année 2021, l'emplacement avait déjà été défini pour plus de la moitié d'entre elles.

De septembre à décembre 2021, 17 bornes ont ainsi été installées et 3 étaient déjà fonctionnelles à Braine-l'Alleud (gare), Fleurus (Centre) et Gilly (Gazomètre). Une trentaine d'autres bornes seront déployées dans le courant de l'année 2022. Convaincu de l'efficacité de ce nouvel outil d'information, le TEC a également pris la décision d'acquérir ses propres bornes et de les installer, à court terme, dans plusieurs gares TEC.

4. ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE

En 2021, le TEC a débuté un travail d'analyse de son site web letec.be afin de l'améliorer sur le plan de l'accessibilité. Les nouveaux développements commenceront en 2022 afin de prendre en compte au maximum les besoins les plus spécifiques de nos voyageurs.

Le TEC a également poursuivi le travail préparatoire aux déploiements d'équipements « phygitaux » destinés à compléter les outils d'info-voyageurs afin de prendre en compte les réalités de l'ensemble de nos usagers (dont les personnes qui n'utilisent pas les outils digitaux). L'installation des bornes d'information interactives mentionnées ci-dessus font d'ailleurs partie de cette réflexion.

Concernant les informations disponibles via les écrans, il y a eu des avancées sur l'équipement des gares routières. En effet, suite au lancement d'un marché public, les premiers écrans feront leur apparition dans les gares de Wavre, Namur, Eupen, Mouscron, Mons et Charleroi Beaux-Arts entre fin 2022 et début 2023. Par ailleurs, un pilote d'un logiciel visant à tester l'affichage des prochains arrêts à bord des véhicules sur base des données collectées par nos outils s'est également déroulé en 2021.

5. ÉVOLUTION DES RÉSEAUX SOCIAUX

En 2021, l'activité sur les réseaux sociaux du TEC a continué de se développer. Le nombre d'abonnés ainsi que le nombre de sollicitations clients se sont accrus avec la poursuite de la crise Covid et plus encore en temps de crise (grèves, inondations, Covid...). La page Facebook @leTECOfficiel a reçu au total 92 587 mentions sur l'année écoulée.

Parallèlement à la gestion de la page Facebook, qui a gagné + de 12 000 fans depuis janvier 2021, la stratégie de publication sur LinkedIn et Instagram a continué à s'amplifier.

Le blog, coulisses.letec.be, dédié à faire découvrir l'envers du décor du TEC a également fêté son anniversaire en décembre 2021. Avec 37 articles publiés, 240 810 pages vues par plus de 74 723 visiteurs, il s'agit d'un canal de communication de plus en plus apprécié par nos followers, via lequel ils peuvent mieux découvrir l'entreprise et en comprendre le fonctionnement.

Via ces canaux de communication, le TEC a l'ambition de développer positivement son image de marque et créer plus de liens avec ses usagers.

VERS UNE DIGITALISATION INTERNE

1. LE TÉLÉTRAVAIL STRUCTUREL ET OCCASIONNEL DÉSORMAIS D'APPLICATION DANS L'ENTREPRISE

Le 30 septembre 2021, la Convention Collective de Travail relative à la mise en place du télétravail structurel et occasionnel dans l'entreprise a été signée en sous-commission paritaire. Cette signature vient concrétiser une réflexion initiée depuis plusieurs années et positionne le TEC comme une entreprise soucieuse de s'adapter aux nouveaux modes de travail.

2. DÉPLOIEMENT DE L'OUTIL SELF-SERVICE

Un nouvel outil à destination des conducteurs et planificateurs a été déployé le 8 novembre 2021 : SelfService. Accessible via le web, il permet de digitaliser les flux de demandes et d'informations. Le conducteur peut ainsi prendre connaissance des services et voyages qu'il va effectuer, demander un congé, consulter son solde de congé, recevoir et envoyer des messages... Une réelle évolution au sein de notre entreprise ! Ce changement permettra d'initier d'autres développements à l'avenir pour faciliter le quotidien de notre personnel de l'exploitation.

3. PORTAIL INTERNE

Suite à la mise en place des outils collaboratifs (Suite Office 365 et notamment Microsoft Teams), la réflexion pour le développement du portail interne s'est poursuivie en 2021 avec la création de deux pilotes visant à comparer deux solutions informatiques différentes. À l'issue de ceux-ci, un planning de déploiement a été défini. Une première version du portail sera disponible à la fin de l'année 2022.

Ce nouveau portail unique, dans sa version aboutie, sera destiné à tous les collaborateurs du TEC, tous métiers confondus (cadres, employés, chauffeurs et techniciens), tout en rencontrant les attentes suivantes :

- transversal, vecteur de création d'une culture interne décloisonnée ;
- représentatif de l'identité du TEC ;
- créateur de valeur pour chaque métier et chaque collaborateur ;
- intuitif, ne nécessitant pas de formation pour être utilisé par les utilisateurs finaux ;
- convivial, capable de fidéliser le collaborateur à son utilisation ;
- évolutif, permettant de débiter avec une première version, à étoffer au fur et à mesure des phases de réalisation du projet et des besoins.

Ce portail interne sera un outil d'information, de communication et de collaboration qui reflétera le processus de digitalisation de l'organisation. Il mettra l'accent sur l'expérience utilisateur : intuitif, adaptable, pratique et fournisseur de valeur ajoutée. En plus d'avoir des dimensions informative et collaborative, il est également attendu qu'il joue le rôle de portail applicatif, permettant l'intégration (simple et/ou plus ou moins complexe) d'applications métiers.

IV. Contribution aux objectifs de développement durable de la Région

Le renouvellement des véhicules est un enjeu essentiel au sein du TEC afin d'atteindre d'une part, les objectifs de mobilité d'évolution de l'offre mentionnés ci-dessus et d'autre part, de contribuer à l'atteinte des objectifs concernant la diminution des émissions de CO₂ au niveau régional (le Contrat de Service Public demande au TEC une réduction de 30% d'ici 2023) et au niveau national (la COP21 prévoit une réduction de 35% des émissions de CO₂ de la Belgique pour 2030).

Le nombre total de véhicules en service est passé de 1800 fin 2020 à 1902 au 31 décembre 2021. Ce nombre comprend les 45 motrices du tram de Charleroi et les véhicules qui seront déclassés au début de l'année 2022 suite à la livraison de nouveaux autobus. À cette même date, l'âge moyen du parc de véhicules était de 8,7 ans.

LA FLOTTE DE VÉHICULES HYBRIDES SE DÉVELOPPE

À la fin de l'année 2021, 637 bus hybrides sillonnaient la Wallonie, soit 273 véhicules supplémentaires par rapport à l'année précédente (en remplacement de véhicules déclassés et en renforcement du parc de véhicules existant). La mise en circulation progressive de ces véhicules a permis au TEC de diminuer sa consommation de gasoil de 9,5 millions de litres et d'éviter l'émission de 25 000 tonnes de CO₂.

D'autres technologies de propulsion sont à l'étude pour une partie de la flotte, dont la propulsion à l'hydrogène, afin de migrer progressivement vers des véhicules à émissions nulles. Aucune piste n'est négligée pour atteindre les ambitieux objectifs de 2023.

Par ailleurs, le TEC travaille également à former ses conducteurs et conductrices à une conduite plus souple générant une baisse de consommation de carburant et un meilleur confort pour les voyageurs. La direction territoriale du Hainaut est pilote dans ce projet d'« éco-conduite ». Les premières mesures montrent une diminution de l'ordre de 7% de la consommation. Une structure d'écologie entre conducteurs et conductrices de cette direction a été mise en place et l'ensemble du personnel de conduite aura suivi un coaching d'ici juin 2022.

Mais le durable s'inscrit également dans d'autres composantes de l'entreprise. C'est pourquoi le TEC a signé une charte d'achat public responsable initiée par le SPW au début de l'année 2021. Cet engagement marque la volonté d'adopter un plan d'actions relatif aux achats publics responsables. En conséquence, un projet qui y est dédié a été intégré au Plan d'entreprise afin d'identifier les marges de manœuvre et de mettre en œuvre les actions pour atteindre cet objectif.

ANNEXE 4 – Communiqué de presse de l’OTW suite à l’enquête de satisfaction

Enquête de satisfaction 2022 : un bulletin difficile pour le TEC largement impacté par la crise covid

Du 14 au 28 février, plus de 4000 clients du TEC, qu'ils soient occasionnels ou réguliers, ont pris part à une large enquête de satisfaction menée par le SPW Mobilité en collaboration avec le TEC.

Aujourd'hui, les résultats sont connus et ils ne sont pas favorables au TEC, notamment si on les met en perspective de la dernière étude qui date de 2019. Avec une expérience de voyage largement impactée par la crise du covid depuis plus de deux ans, les pourcentages de satisfaction ont baissé ou stagné sur une bonne partie des critères étudiés, avec une satisfaction globale de la qualité de service du TEC de 57% (61% en 2019).

Concrètement, quels sont les principaux résultats ?

Les points d'excellence



La distribution des titres continue de présenter une très bonne satisfaction, tout comme l'accueil du personnel de contrôle et celui des ESPACES TEC. Les tarifs sont mieux perçus qu'en 2019. Certaines conditions de voyage sont évaluées en amélioration : la durée des trajets et le confort des véhicules.

Des points de vigilance



Accès à l'information
2019 **79%** → 2022 **74%**



Service client après-vente
2019 **66%** → 2022 **64%**



Respect entre voyageurs
2019 **PAS DE COMPARAISON** → 2022 **58%**

La satisfaction à l'égard de l'information voyageurs reste à un bon niveau tout en présentant une évolution à la baisse et des points d'attention notamment sur les outils digitaux. La gestion de la relation clientèle n'est pas perçue comme améliorée. Une nouvelle thématique est apparue comme point de vigilance, le respect mutuel entre voyageurs : un client sur six déclare avoir été victime de comportement inadéquat dans les transports.

Des leviers d'amélioration



Desserte proposée
2019 **65%** → 2022 **61%**



Accueil des conducteurs
2019 **73%** → 2022 **59%**



Ponctualité
2019 **54%** → 2022 **55%**



Fréquence de passage
2019 **50%** → 2022 **48%**



Temps réel
2019 **PAS DE COMPARAISON
CAR INEXISTANT EN 2019** → 2022 **48%**



Affluence à bord
2019 **48%** → 2022 **45%**

La ponctualité/fiabilité constitue le critère sur lequel se concentrent le plus les attentes du voyageur. Complémentaire à la ponctualité, c'est aussi le temps réel qui doit être amélioré pour offrir aux voyageurs une information fiable.

En termes d'offres, on constate une baisse de la satisfaction sur le plan des lieux desservis, mais également sur le plan des horaires ou des périodes de circulation.

Le confort d'attente aux arrêts, l'information délivrée à l'arrêt de montée, de descente, l'affluence à bord, l'accueil des conducteurs (qui était une force en 2019) et l'information délivrée à bord constituent des leviers d'amélioration sur tout le réseau.

Et après ?

Le TEC entend les résultats qui ressortent de cette enquête qui, bien qu'impactés par le covid, dépassent aussi le cadre de la crise sanitaire.

Le TEC doit donc lire ces conclusions comme des repères parlants pour améliorer ses services, et c'est là tout l'objectif de son plan d'entreprise. Ce plan global est constitué de projets en cours de mise en œuvre visant à augmenter de manière structurelle l'efficacité du TEC à tous les niveaux. Il sera rapidement complété d'un plan d'action établi directement sur base des résultats de cette enquête afin d'améliorer l'attractivité des services et la satisfaction des clients.

Une offre de transport public attractive est indispensable pour atteindre les objectifs de transfert modal visé par la Wallonie d'ici 2030 et répondre aux défis sociaux, économiques et climatiques auxquels la société fait face actuellement.

ANNEXE 5 – Liste des lignes essentielles par bassin de mobilité

Bassin de mobilité	Dépôt	Priorité	N°	Libellé
Brabant Wallon	Jodoigne	1	R1	Jodoigne-LLN-Ottignies
Brabant Wallon	Jodoigne	2	23	Jodoigne-Wavre
Brabant Wallon	Jodoigne	3	18	Jodoigne-Leuven
Brabant Wallon	Chastre	1	20	Ottignies-LLN-Wavre
Brabant Wallon	Chastre	2	148	Gembloux-Landen
Brabant Wallon	Baulers	1	19	Nivelles-Ottignies
Brabant Wallon	Baulers	2	20	Ottignies-LLN-Wavre
Brabant Wallon	Baulers	3	36	Braine-L'Alleud-Wavre
Brabant Wallon	Baulers	4	65	Braine Lecomte-Braine l'Alleud/Nivelles
Brabant Wallon	Baulers	5	R4	Nivelles-LLN
Charleroi	Anderlues (ferré)	1	M1 M2	Anderlues - Charleroi
Charleroi	Anderlues (bus)	1	91	Chapelle-les-Herlaimont - Anderlues - Montigny-le-Tilleul
Charleroi	Jumet (ferré)	1	M3	Gosselies - Charleroi
Charleroi	Jumet (ferré)	1	M4	Gilly - Charleroi
Charleroi	Jumet (bus)	1	A	Charleroi - Aéroport
Charleroi	Jumet (bus)	2	1-3	Montigny-le-Tilleul - Charleroi - Montignies-sur-Sambre
Charleroi	Jumet (bus)	3	71	Marchienne - Mont/Marchienne - Charleroi
Charleroi	Nalennes	1	52	Nalennes - Charleroi
Charleroi	Nalennes	2	75-77	Thuillies - montigny-le-Tilleul - Marchienne
Charleroi	Genson	1	1-3	Montigny-le-Tilleul - Charleroi - Montignies-sur-Sambre
Charleroi	Genson	2	18	Châtelet - Charleroi - Jumet
Charleroi	Genson	3	155-156	Anvelais - Tamines - Châtelet - Gilly
Hainaut	Mons & Casteau	1	7	Mons - Quaregnon - Saint Ghislain - Dour - Quiévrain
Hainaut	Mons & Casteau	2	9	Mons - Quaregnon - Boussu Bois - Dour
Hainaut	Mons & Casteau	3	22	Mons - Saint Symphorien - Bray - Waudrez - Binche
Hainaut	Eugies & Roisin	1	2	Mons - Cuesmes - Frameries - Wasmes - Dour
Hainaut	Eugies & Roisin	2	1	Mons - Cuesmes - Frameries - Wasmes - Saint Ghislain
Hainaut	Eugies & Roisin	3	4	Wasmes - Quaregnon - Baudour
Hainaut	Eugies & Roisin	4	78	Saint Ghislain - Pommeroeul - Blaton - Péruwelz
Hainaut	Eugies & Roisin	5	96	Mons - Frameries - Genly - Aulnois
Hainaut	La Louvière & Houdeng	1	82	Trazegnies - Chapelle - Morlanwelz - La Louvière - Maurage - Mons
Hainaut	La Louvière & Houdeng	2	136	La Hestre - La Louvière - Binche - Anderlues
Hainaut	La Louvière & Houdeng	3	30	Anderlues - La Louvière - Strépy Bracquegnies - Thieu
Hainaut	La Louvière & Houdeng	4	134	Jolimont - La Louvière - Houdeng Goegnies - Le Roeux
Hainaut	Tournai & Mouscron	1	2	Tournai - Pecq - Néchin - Dottignies - Mouscron
Hainaut	Tournai & Mouscron	2	1	Tournai - Templeuve - Néchin - Herseaux - Mouscron
Hainaut	Tournai & Mouscron	3	K	Tournai City / Froyennes - Tournai - Kain
Hainaut	Tournai & Mouscron	4	491	Tournai - Vaulx - Mortagne - Wiers - Péruwelz
Liège Verviers	Roermond	1	48	Opéra - Guillemins - Sart-Tilman Université - CHU
Liège Verviers	Roermond	2	12	Liège - Ans - Loncin - Awans

Bassin de mobilité	Dépôt	Priorité	N°	Libellé
Liège Verviers	Robertmont	3	7	Cathédrale - Herstal - Vivegnis - Oupeye - Hermée
Liège Verviers	Jemeppe	1	2	Liège - Tilleur - Seraing - Bonnelles - Sart-Tilman
Liège Verviers	Jemeppe	2	3	Liège - Tilleur - Jemeppe - Flemalle - Trixhes
Liège Verviers	Jemeppe	3	32	Flemalle - Jemeppe - Seraing - Bonnelles - CHU
Liège Verviers	Stembert	1	706	Champs des Oiseaux - G Centrale - PI Verte - Heusy
Liège Verviers	Stembert	2	702	Stembert - PI Verte - Harmonie - Dison - Rechain
Liège Verviers	Stembert	3	701	Renoupré - Harmonie - Ensival - Pepinster
Liège Verviers	Rocourt	1	71	St-Lambert - Citadelle - Vottem - Milmort
Liège Verviers	Rocourt	2	70	St-Lambert - Rocourt - Liers - Slins
Liège Verviers	Oreye	1	75	Liège - Ans - Hognoul - Oreye
Liège Verviers	Oreye	2	175	Liège - Ans - Alleur - Othée - Oreye
Liège Verviers	Oreye	3	88	Liège - Glain - Ans - Alleur - Lantin
Liège Verviers	Omali & Wanze & Verlaine	1	83	Liège - Bierset - Hannut
Liège Verviers	Omali & Wanze & Verlaine	2	84	Liège - Momalle - Waremmé
Liège Verviers	Omali & Wanze & Verlaine	3	88	Liège - Bierset - Stockay - Amay - Huy
Liège Verviers	Bassenge	1	76	Liège - Herstal - Hermée - Bassenge - Roclenge/Emael
Liège Verviers	Eupen	1	14	Eupen - Eynatten - Aachen
Liège Verviers	Eupen	2	725	Verviers - Eupen - Bellmerin
Liège Verviers	Eupen	3	622	Eupen - Welkenraedt
Liège Verviers	Warzée	1	90	Liège-Ougrée-Bonnelles-Anthisnes-Ouffet-Warzée
Liège Verviers	Warzée	2	94	Liège-Ougrée-Bonnelles-Neuville-Tinlot-Warzée
Luxembourg	Arlon & Stockem	1	16	Virton - Athus - Arlon
Luxembourg	Arlon & Stockem	2	21	Battincourt - Athus - Arlon
Luxembourg	Arlon & Stockem	3	19	Virton - Arlon
Luxembourg	Arlon & Stockem	4	20	Châtillon - Rachecourt - Arlon
Luxembourg	Florenville	1	155b	Saint-Mard - Virton - Marbehan
Luxembourg	Florenville	2	165ab	Florenville - Virton - Saint-Mard
Luxembourg	Florenville	3	22	Florenville - Arlon
Luxembourg	Florenville	4	22/2	Florenville - Marbehan
Luxembourg	Amberloup & Houffalize	1	88	Bastogne - Namur (express)
Luxembourg	Amberloup & Houffalize	2	89	Bastogne - Houffalize - Gouvy - Vielsalm
Luxembourg	Amberloup & Houffalize	3	1	Marche-en-Famenne - Bastogne
Luxembourg	Menuchenet & St-Hubert	1	8	Bouillon - Libramont
Luxembourg	Menuchenet & St-Hubert	2	162b	Libramont - Jemelle
Luxembourg	Marloie & Manhay	1	424	Rochefort - Marche
Luxembourg	Marloie & Manhay	2	11/2	Marloie - Melreux
Namur	Salzennes	1	A	Belgrade - Jambes - Erpent
Namur	Salzennes	2	5	Salzennes (Hayettes) - Beez
Namur	Onoz	1	23	Namur - Spy - Onoz - Velaine
Namur	Mehaigne & Forville	1	82	Namur - Jodoigne (Express)
Namur	Foos & Ermeton & Bause	1	4	Namur - Mont-Godinne CHU
Namur	Foos & Ermeton & Bause	2	6	Namur - Mettet
Namur	Florenne	1	138b	Charleroi - Florennes
Namur	Mariembourg	1	56	Namur - Couvin (Express)
Namur	Dinant	1	433	Namur - Mont/Dinant
Namur	Havelange & Ohey	1	126a	Huy - Havelange
Namur	Wellin	1	29	Jemelle - Wellin - Grupont
Namur	Andenne	1	12	Namur - Huy

ANNEXE 6 - Suivi des principales échéances liées à la mise en œuvre des obligations du contrat de service public 2019/2023 - état des lieux au 17/05/2022

Échéance	Objet	Fait/en cours/à supprimer	Réurrence éventuelle	Article	Commentaires
M+3	Présentation par l'OTW au Ministre d'un plan de transition, intégré au Plan d'entreprise	Fait		Art. 53 i)	Ce plan fait partie intégrante du plan d'entreprise qui a été validé par le Conseil d'Administration de l'OTW début 2020
M+3	Désignation d'un change manager	A supprimer		Art. 53 ii)	En attente d'une décision du Gouvernement Wallon
M+3	Mise en place des organes de gouvernance et adoption de leur ROI	En cours		Art. 57	ROI du Conseil d'administration : approuvé par le CA du 14/11/2018 ROI du Comité Exécutif et des Commissions fonctionnelles : approuvé par Comité Exécutif du 15/07/2018 ROI du Comité de Direction : Nouveaux membres du Comité de Direction arrivés en avril 21
M+6	Amélioration par l'OTW du processus de fiabilisation des données de géolocalisation des véhicules et du taux de remontée des informations – atteinte du 1er objectif à 95%	En cours	<i>En continu</i>	Art. 33	En cours. Un développement IT est en cours de réalisation (MEC, WEL) dans le cadre d'un plan d'évolution ambitieux de la plate-forme embarquée dans le matériel roulant. Sensibilisation des conducteurs sur le recalage manuel.
M+6	Mise à disposition d'une application d'information des voyageurs en temps réel par l'OTW	Fait		Art. 24	L'App TEC compte 100.000 utilisateurs et a été renforcée par la page Facebook du TEC qui diffuse des informations en temps réel sur les événements majeurs.
M+6	Résultats de l'étude de satisfaction 2019 menée par l'OTW, avec	Fait		Art. 15	Résultats de l'enquête présentés à la réunion du Comité de suivi du CSP du 30/09/2019

	l'implication de l'AOT				
M+6	Lancement de l'étude sur le transport scolaire par la Région en collaboration active avec l'OTW	Fait		Art. 43	Avis de marché lancé en juin 2020 Marché attribué à Sia en janvier 2021 Rapport final transmis au Ministre en mai 2022
M+6	Photographie complète de la structure des coûts d'exploitation et modèles de structures des coûts par activité	Fait		Art. 60	L'exécution de la mission par E&Y s'est déroulée en 2020 (sur base des données 2018) Actualisation annuelle réalisée par OTW (sur base des données N-1)
M+6	Plan de formation et de sécurité du personnel d'exploitation à soumettre au Gouvernement Wallon	Fait		Art. 35	Le plan a été adopté par le Gouvernement Wallon le 23 avril 2020.
M+7	Adoption du Plan d'Entreprise L'OTW s'engage à mettre à jour le Plan d'entreprise sur base annuelle, en parallèle du cycle budgétaire et du suivi annuel de la mise en œuvre du Contrat.	Fait	Mise à jour annuelle	Art. 59	Mise à jour annuelle en mai.
30 juin 2019	Adoption par le Conseil d'Administration des flux décisionnels et de contrôle ainsi que des niveaux de délégation	Fait		Art. 57	Approuvé par le Conseil d'Administration en décembre 2018
Août 2019 au plus tard	Finalisation par l'OTW du processus de mise en concurrence des services réguliers sous-traités, avec répercussion des objectifs qualitatifs fixés par le contrat	Fait		Art. 36	Le processus est en production depuis le 1 ^{er} août 2019. Un chapitre qualité a été intégré dans le cahier des charges.
M+9	Remise par l'OTW d'un plan décrivant le planning de déploiement de l'accessibilité aux services et à l'information pour les PMR, en concordance avec le budget alloué	Fait		Art. 29	Présenté au Comité de suivi en juin 2020. Intégré au plan pluriannuel d'investissement du Comité de suivi de février 2021. Gouvernance et monitoring présenté au Comité de suivi de juin 2021.

Septembre 2019	Proposition tarifaire par l'OTW. Possibilité d'acheter des abonnements de 4 mois. L'OTW veillera à poursuivre jusqu'à l'échéance du contrat l'intégration des tarifs avec les autres opérateurs des transports et à prévoir les modalités de remboursement aux clients. Poursuite des mesures de gratuité	Fait	Réurrence Annuelle	Art. 21	Abonnement 4 mois : seulement pour les 12-17 et les 18-24 ans. Pas de progrès en matière d'intégration tarifaire et de remboursement clients Evolution des tarifs au 01/09/2020 pour intégration gratuite progressive Mise à jour annuelle de la politique tarifaire
Septembre 2019	Proposition par l'OTW au Gouvernement wallon d'un Plan de transport détaillé valable au 31 décembre. Ce plan inclut également un plan de priorisation de l'allocation du personnel par dépôt.	Fait	Mise à jour annuelle	Art. 26	Le plan conforme au prescrit du CSP est présenté au CS de septembre 2020. Approuvé par le gouvernement en annexe de l'arrêté de financement le 25 février 2021 et le 14 mars 2022
M+12	Evaluation par l'OTW du cadre législatif relatif aux amendes et proposition de révision	Fait		Art. 21	Le projet de décret et d'arrêté du gouvernement wallon sont entre les mains du cabinet. La "machine législative" est donc lancée. Aboutissement espéré d'ici 1 an mais hors du pouvoir de l'OTW.
M + 12	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	A supprimer		Art 35 i)	
31 décembre 2019 au plus tard	Mise en œuvre du nouvel organigramme en directions transversales et territoriales	Fait		Art. 53 iii)	Réalisé : mise en place des directions territoriales et transversales au Conseil d'administration de décembre 2018.
Jusqu'au 31/12	Fin de la période transitoire dans l'attente de l'opérationnalisation progressive de l'AOT	Fait		Art. 16	L'AOT est pleinement opérationnelle au 31/12/2019 Les processus internes et conjoints sont en cours de cartographie.

/2019					
1 ^{er} janvier 2020 au plus tard	Elaboration par l'OTW d'une liste budgétée des actions les plus pertinentes à mener dans les années à venir en matière d'accessibilité pour les PMR, en concertation avec le secteur	Fait		Art. 29	Cette liste est contenue dans le plan accessibilité précité
M +18	Mise en place par l'OTW d'un point de contact via les différents canaux de communication dans une logique de guichet unique permettant la gestion de l'ensemble des réclamations	Fait		Art. 25	La doctrine est uniformisée sur l'ensemble de la Wallonie. De nouvelles procédures de gestion des réclamations ont été mises en œuvre. La situation est présentée en annexe au rapport OTW d'exécution du CSP 2019 présenté au GW et au PW. Le module « réclamation » de l'outil CRM est actif depuis le 7 juin 2021.
M + 18	Finalisation de l'étude sur le transport scolaire	En cours		Art. 43	Rapport final transmis au Ministre en mai 2022
M + 18	Lancement de l'étude sur le transport spécialisé PMR par la Région en collaboration active avec l'OTW	En cours		Art. 46	Une note préparatoire est soumise au CS de septembre 2020. Mise à jour de la note au Comité de suivi du 23 février 2021. Résultats de la première étape pilotée par la CRM au prochain Comité de suivi du 29 juin 2021. Marché attribué à Mobius en décembre 2021. Exécution de la mission en cours.
M+24	Proposition de réforme tarifaire par l'OTW en concertation avec l'AOT : structure dynamique et innovante, en phase avec l'évolution de l'offre de transport, en vue de l'intégration MaaS et prenant en compte l'évolution socio-démographique			Art. 21	Etude initiale avec ambition OTW de mise en œuvre en février 2021. Proposition de levier BBZ. Proposition de reporter au prochain Plan d'entreprise

M+24	Positionnement de la Région sur base des résultats de l'étude sur le transport scolaire			Art. 43	6 mois suite à la remise du rapport final transmis au Ministre en mai 2022
1 ^{er} janvier 2021 au plus tard	Equipement de rampes d'accès dans 100% des bus pour les personnes à mobilité réduite	Fait		Art. 29	Seul 1 véhicule mis à disposition de la commune de Visé pour un service de type Proxibus n'est pas équipé PMR. Il sera remplacé au plus tard en 2023 mais ne sera pas équipé d'accès PMR vu sa taille réduite (8 passagers). Tout nouveau bus sera équipé. En décembre 2021, plus de 99% des autobus sont équipés.
Début 2021	Evaluation externe intermédiaire	A supprimer		Art. 13	Le Cabinet n'a pas souhaité mettre en œuvre l'évaluation intermédiaire
M+30	Finalisation de l'étude sur le transport spécialisé PMR			Art. 46	
M+36	Positionnement de la Région sur base des résultats de l'étude sur le transport spécialisé PMR			Art. 46	
31 décembre 2021	Finalisation de l'harmonisation des pratiques RH	En cours		Art. 53 iv)	Processus prioritaire BPO (paie) finalisé Processus de recrutement harmonisé finalisé (Comex du mois d'avril 2021) Harmonisation de l'auto-école en voie de finalisation
31 décembre 2021	Finalisation de l'intégration des services et fonctions de support	En cours		Art. 53 v)	Centres de services partagés actifs (CSP) IT est finalisé CSP finance finalisé fin août 2022 CSP RH est toujours en cours.

Mi-2022	Evaluation finale par AOT en vue de l'examen du fonctionnement et de l'état des services publics de transport de voyageurs.	En cours		Art. 13	Recrutement d'un gestionnaire en matière d'évaluation des politiques publiques au sein de l'AOT en mars 2022 En cours
Mi-2022	Evaluation finale externe lancée par le Gouvernement wallon. 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.	En cours		Art. 13	Marché à lancer par l'AOT
2023 (échéance du Contrat)	Finalisation complète du processus de réorganisation interne conformément au Plan de transition de l'OTW (en ce inclus l'intégration et l'harmonisation des différents systèmes d'information existants, l'harmonisation des politiques de gestion des ressources humaines et de l'ensemble des processus de support)			Art. 53	
2023 (échéance du Contrat)	Révision des processus de travail OTW			Art. 53	
2023 (échéance du Contrat)	Réalisation complète par l'OTW de la démarche de digitalisation et du développement d'outils tels que définis dans sa stratégie digitale reprise dans son Plan d'entreprise			Art. 24 et 55	

ANNEXE 7 – Rapport annuel 2021 de l'OTW

Le rapport annuel 2021 de l'OTW peut être téléchargé à l'adresse suivante : [Rapport annuel 2021 de l'OTW](#)

ANNEXE 8 – Impact COVID – extraits du rapport d’exécution et du rapport annuel d’activités 2021 de l’OTW

1) Au niveau financier

Intervention financière de la Région dans le cadre de la crise sanitaire COVID-19

En 2021, une compensation de 10 000 000 € a été octroyée au budget initial de la Région wallonne pour couvrir l’impact de la crise covid sur l’équilibre financier 2021 du TEC. Cette compensation a été augmentée de 23 719 000 € au feuillet d’ajustement de la Région wallonne. Se sont ajoutés 363 000 € d’ajustement de l’AB 41.08 aux paramètres macro-économiques.

Comme le montre le tableau ci-dessous, l’**Impact de la crise sanitaire** sur l’équilibre financier 2021 de l’OTW dans le cadre de l’exécution de sa mission d’établissement et de fonctionnement des services publics de transports réguliers de voyageurs en 2021 s’est élevé à -43 440 586 €.

IMPACTS FINANCIERS COVID (EN EUROS)	RÉEL 2021
Chiffre d'affaires	-38 286 743
Autres produits d'exploitation	-535 797
TOTAL PRODUITS D'EXPLOITATION	-38 822 540
Matières	88 869
Entretiens et réparations	1 255 797
Autres services et biens divers	294 011
Autres charges d'exploitation	2
Intérimaires	2 979 366
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	4 618 046
IMPACT FINANCIER COVID (=ECART PRODUITS-CHARGES)	-43 440 586
AB 41.08 Compensation financière COVID initiale	10 000 000
AB 41.08 "Complément compensation financière COVID (1 ^{er} feuillet d'ajustement)"	24 082 000
SOLDE	-9 358 586

Le **chiffre d'affaires est**, d’une part, impacté par la diminution des ventes d’abonnements enregistrée en 2021 mais également en 2020 (et son impact comptable en 2021 étant donné le lissage de ces recettes). A cet impact, s’ajoute l’absence de vente de titres de transport à bord des bus ainsi qu’une diminution de la fréquentation et des validations.

Les autres produits d’exploitation enregistrent toujours des pertes de recettes liées à la diminution des duplicatas et ventes de cartes Mobib.

Au niveau des **dépenses**, celles-ci restent impactées par les coûts liés à la désinfection sanitaire (intérimaires et prestataires externes) tout comme l’achat de matériel de prévention.

Tenant compte de la compensation financière de 34 082 000 €, il en résulte un déficit covid de -9 358 586 €. Comme mentionné ci-dessus, l’arrivée de la vague Omicron, durant le dernier trimestre de 2021, et son impact sur l’équilibre financier du TEC n’ont pu être ni anticipés ni couverts par une subvention complémentaire spécifique.

Renforcement de la capacité des services publics de transport régulier de voyageurs suite à la crise sanitaire COVID-19

En application de la décision du Comité de concertation du 23 octobre 2020, et notamment le fait que « chaque autorité doit veiller, dans le cadre de ses compétences, à ce que la capacité des transports en commun soit optimisée » afin d'éviter une charge trop importante sur le bus lors des pics de contamination covid-19, le Gouvernement wallon a chargé, lors de sa séance du 28 octobre 2020, l'Opérateur de Transport de Wallonie de lancer un ou plusieurs marchés publics de services afin de couvrir les services de renforcement de certains parcours de lignes régulières par des autocars privés afin d'augmenter l'offre de transport.

Le budget initial 2021 de l'AB 41.08 a intégré une augmentation d'engagement et de liquidation de 10 000 000 € à cet effet pour permettre la prise en charge par l'OTW du recours à des renforts d'autobus et d'autocars privés pendant les heures de pointe et ce, jusqu'au 30 juin 2021 (avec effet rétroactif au 1^{er} novembre 2020).

En 2020, le coût de ces renforts par des autocaristes privés s'était élevé à 1 107 517 €. En 2021, les renforcements des parcours ont été assurés jusqu'au 30 juin. Le surcoût de cette mesure en 2021 s'est élevé à 7 406 354 €, répartis entre Directions territoriales comme suit :

EN EUROS	HAINAUT	NAMUR-LUXEMBOURG	LIÈGE-VERVIERS	CHARLEROI	BRABANT WALLON	SOMME
Coût des autocaristes 2021	939 386	2 084 777	2 458 585	1 345 566	578 040	7 406 354

2) Au niveau des activités entreprises par l'OTW

CRISE SANITAIRE

En 2021, la situation sanitaire est restée complexe avec la présence de plusieurs variants du virus qui augmentaient sa contagiosité. Nous avons dû maintenir notre niveau de vigilance et poursuivre nos efforts. Le TEC a continué de prendre les dispositions nécessaires pour garantir la santé de ses collaborateurs et de ses clients :

- le télétravail est resté la norme pour tous les employés dont la fonction ne nécessitait pas une présence physique dans les locaux, et ce, pour la majorité de leur temps de travail. À partir du mois de juin, la situation sanitaire s'améliorant, une logique de déconfinement progressif a été mise en place dans le respect strict des mesures sanitaires. Parmi celles-ci, le port du masque obligatoire dans tous les locaux partagés pour tous les collaborateurs présents sur le lieu de travail, et ce, même si la distance de sécurité excède 1m50 ;
- sur le réseau TEC, l'obligation de porter un masque à tout moment, aux arrêts et dans les véhicules était de mise. La montée par l'arrière et la suspension de la vente à bord ont été maintenues.

Durant l'année, le TEC a également mené différentes actions et campagnes de communication dans la lutte contre le coronavirus.

LE NON-PORT DU MASQUE DÉSORMAIS SANCTIONNÉ

Dès le 4 janvier 2021, les contrôleurs étaient habilités à sanctionner les voyageurs qui ne portaient pas un masque dans les transports en commun, en appliquant une amende de 250 €. Cette décision du Gouvernement wallon a fait l'objet d'un arrêté publié au Moniteur belge. Cette mesure était applicable pour toute personne (à partir de 12 ans).



RENFORT TEMPORAIRE DE L'OFFRE TEC

Compte tenu du contexte sanitaire, le Gouvernement wallon a demandé au TEC de renforcer temporairement ses capacités de transport aux heures de pointe en dédoublant certains parcours sensibles. L'ensemble des ressources disponibles en régie et en sous-traitance étant déjà déployé sur le terrain, le TEC a commandé ces services de renfort temporaires auprès d'autocaristes privés. Après un premier renfort en novembre 2020, l'opération s'est répétée en mai où une centaine d'autocars est venue prêter main forte au TEC en raison du retour en présentiel dans les écoles.



Le choix des parcours renforcés s'est basé sur plusieurs critères :

- l'analyse des charges à bord relevées régulièrement afin d'apprécier la nécessité de ces renforts compte tenu des conditions liées au retour, en présentiel et à temps plein, des élèves ;
- les contraintes d'exploitation (et notamment les aménagements de certains centres urbains qui peuvent ne pas être compatibles avec la circulation d'autocars) ;
- la fréquence de dessertes déjà assurées sur certaines lignes.

CAMPAGNE « JE ME VACCINE »

Pour retourner en festival demain, je me vaccine. C'est l'un des messages communiqués par la campagne d'information et de sensibilisation de la Wallonie afin d'encourager la population à se faire vacciner et ainsi combattre le coronavirus. Des affiches véhiculant ce message ont été placées dans les bus. Le public pouvait également retrouver toutes les informations utiles sur la vaccination en surfant sur le site web jemevaccine.be.



GRATUITÉ VERS LES CENTRES DE VACCINATION

Dès le 8 mars, les lignes de bus (y compris les lignes EXPRESS et le service PMR) étaient gratuites pour les voyageurs à destination et en provenance des centres de vaccination, sur présentation de la confirmation de rendez-vous de vaccination. C'est ce document, daté et nominatif, qui leur permettait de voyager gratuitement toute la journée sur le réseau TEC à la date indiquée sur celui-ci, sans qu'ils ne doivent valider de titre de transport. En cas de contrôle, les voyageurs devaient simplement présenter leur confirmation de rendez-vous.

Du côté de la direction Charleroi, une navette de bus nommée « vaccin covid CEME » avait été spécialement lancée afin d'amener gratuitement les citoyens vers le centre de vaccination de Dampremy au centre CEME (Charleroi Espace Meeting Européen).

La navette, à raison de deux bus par heure, a circulé, du lundi au vendredi ainsi que les samedis, de 7 h 30 à 22 h 30 entre le 15 mars et le 31 juillet 2021 et ensuite, à partir du 29 mars 2021, de 6 h 30 à 21 h 30. Celle-ci a effectué la liaison entre la Station OUEST (M) et le centre CEME à DAMPREMY et desservi tous les arrêts rencontrés.

INTEMPÉRIES

Les 14 et 15 juillet derniers, la Wallonie a vécu une terrible catastrophe naturelle : des inondations sans précédent qui ont causé la mort de concitoyens et provoqué des dégâts considérables, toujours visibles aujourd’hui dans certaines régions.

Dans cette situation inédite, le TEC est resté aux côtés de ses clients.

Dans un premier temps, la priorité s’est portée sur le maintien du service, tout en mettant en sécurité le personnel. Dans l’urgence, le TEC a participé à l’évacuation des zones sinistrées, en bon accord avec les forces de secours. Des itinéraires permettant aux bus de se rendre au plus proche des foyers à secourir sur des voiries praticables et sécurisées ont été rapidement établis.

Une mission accomplie sans faille grâce à l’excellente collaboration dont chaque service et chaque acteur ont fait preuve, tant en interne qu’en externe.

Face à l’ampleur des inondations, beaucoup sont venus en aide aux collègues et aux concitoyens. Certains n’ont pas hésité à annuler leurs congés. Merci à eux pour leur implication, leur courage et leur professionnalisme.

Revivez les événements de juillet avec ces [quelques témoignages](#).

L’entité de Liège-Verviers a été particulièrement touchée par les inondations, raison pour laquelle les éléments mentionnés dans ce chapitre ont une résonance particulière dans cette direction territoriale. Pas moins de 202 communes ont été déclarées sinistrées par le Gouvernement wallon, les actions mises en place et la solidarité affichées concernent bel et bien l’ensemble du TEC.

DES NAVETTES SPÉCIFIQUES

Dans un second temps, lorsque les routes ont été déblayées, le TEC a également répondu présent pour mettre en place plusieurs navettes à la demande des autorités publiques.

Ce fût le cas dans les communes de Chaudfontaine, Esneux, Nonceveux et Trooz ainsi que pour la Ville de Verviers. Les itinéraires de ces navettes ont été réalisés en collaboration avec les autorités concernées, de manière à répondre aux besoins de mobilité pour assurer les besoins vitaux des personnes sinistrées : se nourrir, se rendre à la pharmacie, etc.

Circulant pour la plupart de 10 h à 18 h du lundi au samedi, ces navettes, gratuites pour les usagers, s'arrêtaient à la demande, dans l'idéal à un arrêt TEC existant, grâce à des conducteurs particulièrement vigilants sur le terrain. Avec 234 navettes réalisées et 17 000 km parcourus, le TEC n'aura jamais aussi bien rempli sa mission de service public qu'en ces temps particuliers.

LES CARTES MOBIB GRATUITES POUR LES SINISTRÉS

Une des difficultés pour les sinistrés était de reconstituer l'ensemble de leurs documents administratifs et usuels.

En vue de simplifier au maximum les démarches à effectuer, le TEC a procédé gratuitement au remplacement des cartes MOBIB originales, en lieu et place des 5 € habituellement demandés et ce, jusqu'à la fin du mois d'août 2021. Cette action s'est effectuée en ESPACE TEC mais également sur l'E-SHOP.

UN LIBRE PARCOURS SOLIDARITÉ

Le TEC, la SNCB, la STIB et De Lijn se sont associés pour offrir, dès le 25 août, un Libre Parcours Solidarité aux victimes des inondations, leur permettant ainsi de se déplacer gratuitement sur l'ensemble du territoire.

Cette mesure de soutien s'est adressée aux victimes impactées au niveau de leur mobilité, à savoir :

- les personnes résidant dans les communes touchées par ces inondations ;
- dont le logement était inhabitable, et/ou dont le moyen de transport personnel était devenu inutilisable.

Toute personne souhaitant obtenir ce Libre Parcours Solidarité a été invitée à en faire la demande auprès de son Administration communale, qui était en charge de l'octroi et de la délivrance des titres de transport.

7090 Libre Parcours Solidarité, valables jusqu'au 31 octobre 2021, ont été délivrés aux personnes sinistrées dont 95 % de citoyens issus de la Province de Liège.

UN BUS COMME BUREAU MOBILE

À Liège, le TEC a mis en service, dès le 11 août, au profit du SPW, un véhicule aménagé en bureau pour que des agents puissent aller au plus près des personnes sinistrées et les aider dans les démarches administratives consécutives à la perte de leurs biens. Une autre manière de voir la mobilité !

UNE RENTRÉE PARTICULIÈRE À LIÈGE

L'ampleur des défis à relever à la suite des dégâts causés par les inondations était colossale. Les équipes techniques et de terrain, à tous les niveaux de pouvoir, ont fait leur maximum pour déblayer, nettoyer, sécuriser et reconstruire les routes, les tunnels, ainsi que les ponts et berges touchés par les inondations. Malgré cela, les stigmates des inondations, dont la réfection des tunnels de la liaison E25-E40/A602, n'ont pas pu être effacés pour la rentrée scolaire, moment de mobilité intense pour tout un chacun. Une collaboration inédite s'est alors mise en place et des solutions ont dû être trouvées !

Soyons solidaires, c'est le moment de changer de mode !



RÉOUVERTURE
PARTIELLE DES
TUNNELS

Réouverture partielle
des tunnels
prévue à la mi-octobre



INTERDICTION
POIDS-LOURDS
EN TRANSIT

Interdiction
des poids lourds
de + 7,5T en transit
(renforcement
du contrôle policier)



CITYPASS
160€/AN

Réduction de prix
du City pass (bus+train)
à 160€/an
pour les 18-24 ans



PARKING & BUS 39
GRATUITS

P+R de Vottem
avec Bus 39 GRATUIT
vers le Centre-Ville
de Liège



PARKING P+R
DE GARES SNCB
GRATUITS

P+R gratuits dans
diverses gares SNCB
desservant vers Liège :
Angleur, Ans, Esneux, ...



LIGNE DIRECTE
SART-TILMAN
CHÊNÉE

La ligne directe 158
de Chênée vers
le Sart-Tilman et le CHU



RENFORCEMENT
LIGNES EXPRESS
E20 & E69

Renforcement des Lignes Express
E20 Marloie-Marche-Liège
et E69 Arlon-Bastogne-Liège



INFORMATIONS :

www.cestlemomentdechangerdemode.be

1. Création d'une Task Force Mobilité inondations

Regroupant différents acteurs publics dont la Ville de Liège, le SPW Mobilité et Infrastructures ainsi que la SOFICO, le TEC et la SNCB, cette Task Force a œuvré à la mise en place de dispositifs incitant les citoyens à privilégier les transports en commun pour se déplacer en Cité ardente.

Les citoyens ont été appelés à éviter un maximum l'usage de la voiture pour contribuer à désengorger la ville et faciliter le travail de reconstruction dans les zones sinistrées. En parallèle, l'Union Wallonne des Entreprises (UWE) et les différents réseaux de l'enseignement liégeois ont été sensibilisés à prendre les mesures adéquates, comme le fait de privilégier le télétravail et le coworking. Le trafic de transit des poids lourds a, par ailleurs, été complètement interdit.

Promotion des P+R, de l'offre ferroviaire et du vélo

Durant cette période, des panneaux indicatifs ont été mis en place par la SOFICO à proximité des sorties sur les autoroutes liégeoises pour guider plus facilement les automobilistes vers les parkings SNCB et P+R (parkings relais situés en périphérie et desservis par des navettes de bus à prix avantageux). Les informations de circulation ont également été transmises à Waze et Tomtom. Hors autoroutes, un fléchage définitif a également été mis en place.

Une campagne a rappelé que chaque jour, 48 000 places étaient disponibles dans les trains entre Liège et les vallées de la Vesdre et de l'Ourthe dont plus de 3000 durant les heures de pointe le matin vers Liège et le même nombre depuis Liège en fin d'après-midi. La Wallonie a également martelé l'existence de primes à l'achat d'un vélo pour les déplacements utilitaires des concitoyens.

Promotion des offres du TEC

Le parking P+R de Vottem, accessible via la E313 ou l'A3, qui comptabilise près de 120 places de stationnement, a également été mis à disposition des automobilistes.

Les nouvelles offres du TEC ont particulièrement été mises en avant. La ligne 39, permettant de rejoindre le centre-ville au départ du P+R de Vottem, a été rendue gratuite jusqu'à la mi-octobre, date de réouverture du tunnel de Cointe. La nouvelle ligne 158 a permis de relier Chênée au Sart-Tilman, dès le 1^{er} septembre, en évitant le centre-ville.

Le renforcement de l'offre des lignes EXPRESS a également fait l'objet d'une promotion particulière :

- ligne EXPRESS E20, qui relie Marche/Marloie à Liège en passant par le Sart-Tilman ;
- idem pour la ligne EXPRESS E69 (l'ancienne 1011) entre Arlon, Bastogne, Houffalize et Liège.

Par ailleurs, le City Pass a fait l'objet d'une promotion visant à mieux faire connaître ce titre combiné TEC / SNCB.

Transport à la demande

Pour les sinistrés qui n'avaient pas de transport public à proximité ou dont celui-ci n'était pas adapté (trop longue distance, PMR...), un transport à la demande gratuit a été rendu possible via un numéro de téléphone gratuit 0800/54 621. Ce type de transport à la demande est resté valable du 28 août au 31 octobre.

2. Collaboration TEC - SNCB

Le TEC et la SNCB ont collaboré pour offrir des solutions complémentaires aux usagers jusqu'à la réouverture de la liaison ferroviaire Pepinster-Spa. Outre des bus de substitution longeant l'itinéraire de la ligne de train partout où cela était physiquement possible, les clients de la SNCB ont pu emprunter gratuitement la ligne de bus TEC 388 entre Spa/Theux et Pepinster, sur simple présentation d'un titre de transport valable SNCB.

Cette ligne de bus 388 a été renforcée, avec notamment un voyage supplémentaire le matin entre Spa (07 h 05) et Pepinster (07 h 45), permettant de rejoindre les écoles de Pepinster avec un horaire adapté aux écoles.

Par ailleurs, les clients du TEC ont pu accéder aux trains SNCB entre Pepinster et Verviers, sur présentation de leur titre de transport TEC. Cela a permis d'offrir une solution alternative et efficace pour les clients TEC, notamment en remplacement de la ligne de bus 701, qui a été limitée à Ensival pendant quelques mois.

3. Trooz, une localité toujours coupée en deux

Au fur et à mesure des réparations diverses, les navettes mises en place dans certaines localités se sont effacées au profit des lignes régulières dont l'itinéraire a pu se régulariser. Là où cela n'a pas été possible, le TEC a retravaillé son offre pour s'adapter à des problématiques persistantes : la commune de Trooz en est un bel exemple.

Les inondations ont coupé la commune en deux, au niveau du pont de Prayon, interdit à la circulation des poids lourds et dès lors aux bus. Dès le 1^{er} septembre, pour palier à la limitation de la ligne 31 à Prayon, une ligne provisoire, dénommée 31/ « Nessonvaux – Trooz – Pery – Beaufays » a été instaurée, avec une extension en scolarité jusqu'à Chênée via la rue Fond des Cris, pour assurer la desserte des écoles, en heures de pointe malgré les dégâts du pont. Cette ligne est toujours en fonction.

4. Modification des déviations consécutives aux inondations

Au niveau de Verviers et d'Eupen, localités particulièrement touchées par les inondations, le TEC a modifié les déviations toujours en cours durant la rentrée scolaire, pour tenter d'en limiter l'impact sur la clientèle. À partir du 1^{er} septembre, l'itinéraire de déviation de la ligne 725 a été rendu plus direct entre Stembert et la gare de Verviers. Celui de la ligne 701 a été prolongé jusqu'au rond-point Surdents.

Quelques voyages de renfort ont été instaurés sur la ligne 707 de manière à assurer une meilleure desserte de Pepinster.