

***Rapport global 2023 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 des Transports
collectifs et partagés**

CONTACT

SPW Mobilité & Infrastructures
Département de la Stratégie de la Mobilité et de l'Intermodalité
Autorité Organisatrice des Transports collectifs et partagés
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.....	6
2) Autorité Organisatrice des Transports collectifs et partagés (AOT).....	8
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)	10
1) Obligations de service public et autres missions déléguées.....	10
2) Objectifs stratégiques contractuels.....	12
3) Suivi d'exécution du contrat de service public : respect des principales échéances prévues au contrat.....	13
4) Evolution de l'offre kilométrique des obligations de service public.....	13
VI. Exécution des obligations de service public en 2023 – aspects quantitatifs	13
VII. Financement des obligations de service public en 2023	14
1) La compensation versée par la Wallonie.....	14
2) Les recettes commerciales.....	16

Annexes

- Annexe 1 : Liste des lots et des km sous-traités et des adjudicataires concernés;
- 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 : Synthèse des résultats de l'enquête de satisfaction ;
- Annexe 5 : Suivi des principales échéances liées à la mise en œuvre des obligations du contrat de service public 2019-2023 - état des lieux au 6 novembre 2023 ;
- Annexe 6 : Rapport annuel 2023
- Annexe 7 : Rapport d'évaluation du fonctionnement et de l'état des services publics du transport de personnes en Wallonie

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 une Autorité Organisatrice des Transports collectifs et partagés, 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 2023 est de 3.681.575 habitants, pour une densité de population de 217,8 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 cinquième 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 cinquième et dernière 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.

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

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.

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. 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).

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

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 du 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 la Mobilité 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 la Mobilité 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 des Transports collectifs et partagés 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) Autorité Organisatrice des Transports collectifs et partagés (AOT)

L'Autorité Organisatrice des Transports collectifs et partagés est une cellule créée par décision du Gouvernement Wallon du 29 mars 2018, logée au sein du Service Public de Wallonie Mobilité et Infrastructures.

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 2023, 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 2019-2023 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 au 31 décembre 2023.

Dans le rapport annuel de l'OTW, un total de 36.525.463 km a été réalisé par les sous-traitants sur l'ensemble de l'année 2023, ce qui montre que les balises de sous-traitance ont été respectées en 2023, puisqu'il est de 35,6%.

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 à 2023.

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 de contrat a été réalisée par le Gouvernement wallon, comme prévue par l'article 5 du décret du 12 février 2004 relatif au contrat de gestion et aux obligations d'information. L'évaluation portait 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. Cette évaluation a été réalisée en 2023 par un bureau de consultance externe à l'administration.

En parallèle, une évaluation du fonctionnement et de l'état du service public de transport a été réalisée par l'AOT. Le rapport d'évaluation figure en annexe 7 du présent rapport.

Un nouveau contrat a été signé le 18 janvier 2024 et est entré en vigueur au 1^{er} janvier 2024 et ce, pour 5 ans. Le présent rapport porte sur l'exécution pour l'année 2023, qui était régie par le Contrat 2019-2023.

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 6, de façon à montrer que les obligations suivantes sont respectées :

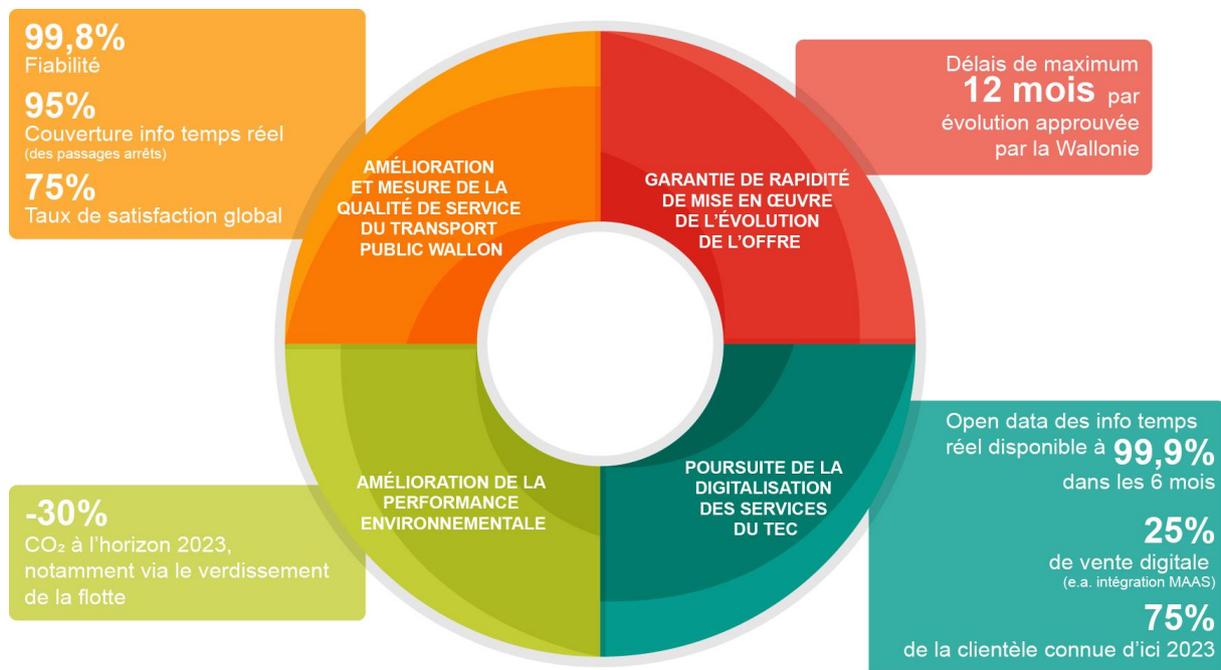
- les comptes d'exploitation correspondant à chacune de ces activités doivent être séparés et la part des actifs correspondants et les coûts fixes doivent être affectés selon les règles comptables et fiscales en vigueur,
- tous les coûts variables, une contribution adéquate aux coûts fixes et un bénéfice 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 2023 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 kilométrique au 31 décembre 2023, grâce à la mise en service de nouvelles lignes de bus. Cependant, le taux d'exécution du service passe de 97,25% en 2022 à 98,6% en 2023 en raison du nombre d'interruptions de service dû à des manifestations interprofessionnelles beaucoup plus important que les années précédentes (9 jours).

Enfin, l'enquête de satisfaction pour l'année 2023 a pu être réalisée. Elle démontre une satisfaction des clients à hauteur de 69% (contre 57% en 2022). La synthèse de l'enquête est reprise en annexe 4 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 5 du présent rapport, a été mis à jour le 6 novembre 2023.

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 (OCBM).

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 2023 (données kilométriques en année pleine) :

- Création de 20 nouvelles lignes EXPRESS (+ 2.510.000 km) ;
- Modification significative de 25 lignes (+- 67.000 km/an) ;
- Suppression de 10 lignes (+- 1.020.000 km/an).

Au total, l'impact de ces évolutions de l'offre kilométrique sur l'année 2023 est de +1.550.000 kilomètres dont 60% en régie.

VI. Exécution des obligations de service public en 2023 – aspects quantitatifs

L'OTW a réalisé une production kilométrique de 96.734.559 kilomètres (hors solutions de mobilité locale flexible) qui se répartissent comme suit :

- Offre bus 95.276.712 km ;
- Offre urbaine ferrée : 1.457.847 km ;

La production kilométrique pour les solutions de mobilité locale flexible est de 236.237 km.

Au total en 2023, 1.919.619 kilomètres n'ont pas été réalisés, représentant 1,94% de la production kilométrique planifiée en 2023 et portant, par conséquent, le taux d'exécution 2023 à 98,06%.

Conformément à l'Article 78 du Contrat de service public 2019-2023, l'ajustement de la compensation en fonction de la productivité kilométrique réalisée et les pénalités en cas d'interruption de services ont entraîné une diminution de la compensation de base, comptabilisée pour l'année 2023, à hauteur des montants repris ci-dessous :

KILOMÈTRES NON RÉALISÉS	RÉEL 2023 (EN EUROS)	KILOMÈTRES
Ajustement de la compensation en fonction de la production kilométrique	-1 466 911	858 345
Pénalités en cas d'interruptions de services	-4 012 939	999 370
Immunsation >99,8%	565 747	0
Pénalités liées à la non fiabilité des loueurs	-358 991	0
Cas de forces majeures	0	61 904
TOTAL 2023	-5 273 094	1 919 619

VII. Financement des obligations de service public en 2023

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'est-à-dire :

- 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.

En 2023, 560.898.242 € ont été liquidés par la Région wallonne au titre de compensation des obligations de service public :

- 462.264.710 € pour les charges d'exploitation du réseau bus ;
- 19.172.237 € pour les charges d'exploitation du réseau urbain ferré ;
- 79.461.206 € pour les investissements d'exploitation et le verdissement de la flotte.

Le détail est repris dans le tableau suivant :

MISSION D'OPÉRATEUR INTERNE DE TRANSPORT PUBLIC DE VOYAGEURS RÉEL 2023	ETABLISSEMENT ET FONCTIONNEMENT DE SERVICE PUBLIC DE TRANSPORTS RÉGULIERS (OFFRE DE RÉFÉRENCE 2018)	FORMATION ET SÉCURITÉ, ATTRACTIVITÉ DE L'OFFRE, PROJET INTERNE	ÉVOLUTION ET DÉVELOPPEMENT DE L'OFFRE DE TRANSPORT PUBLIC EN WALLONIE	INVESTISSEMENTS D'EXPLOITATION	TOTAL DE LA MISSION D'OPÉRATEUR INTERNE DE TRANSPORT PUBLIC DE VOYAGEURS (EN EUROS)
Domaines Fonctionnels	045.014 045.015 122.103	045.014	045.012 045.019	045.026 045.032 122.098	
PRODUITS					
Chiffre d'affaires	118 268 639	0	0	0	118 268 639
Autres produits	25 638 251	51 301	1 642	19 736 435	45 427 630
TOTAL PRODUITS	143 906 890	51 301	1 642	19 736 435	163 696 269
CHARGES					
Consommation	62 273 340	207 521	1 549 775	0	64 030 635
Service et Bien Divers	60 431 398	5 832 203	1 889 080	0	68 152 681
Exploitant	101 348 146	44 858	12 643 920	0	114 036 924
Masse salariale	354 600 210	5 234 898	8 963 927	0	368 799 035
Amortissement	7 878 148	0	0	44 068 836	51 946 984
Autres charges	781 699	11	0	3 904 684	4 686 394
TOTAL CHARGES	587 312 941	11 319 490	25 046 702	47 973 520	671 652 653
ECART PRODUITS/CHARGES COURANT					
	-443 406 051	-11 268 189	-25 045 059	-28 237 085	-507 956 384
Produits non récurrents	10 340 263	0			10 340 263
Charges non récurrentes	21 794 309	0			21 794 309
ECART PRODUITS/CHARGES D'EXPLOITATION					
	-454 860 097	-11 268 189	-25 045 059	-28 237 085	-519 410 430
Investissement en capital (hors immo en cours)	0	0	0	-51 224 120	-51 224 120
TOTAL A FINANCIER					
	-454 860 097	-11 268 189	-25 045 059	-79 461 206	-570 634 550
DF Budget initial 2023 (Cl)	464 374 000	11 259 000	29 859 000	99 990 666	605 482 666
DF Budget ajusté 2023 (Cl)	498 090 000	11 259 000	29 889 000	100 086 666	639 324 666
Compensations liquidées	489 388 397	11 259 000	25 028 047	144 653 332	670 328 776
Compensations utilisées	504 905 404	11 259 000	24 954 236	83 045 149	624 163 788
COMPENSATIONS COMPTABILISÉES EN SUBVENTION					
	445 264 926	11 259 000	24 913 111	79 461 206	560 898 242
RESULTAT					
	-9 595 171	-9 189	-131 948	0	-9 736 308
INVESTISSEMENTS RÉALISÉS					
	15 944 968	0	156 061	40 862 511	56 963 541

Comme illustré dans le tableau ci-contre, la mission d'opérateur interne de transport public de voyageurs est couverte, en 2023, par 8 domaines fonctionnels pour un montant total inscrit au budget 2023 de la Région wallonne de 639.324.666 €.

Tenant compte de ce montant 2023 mais également de l'utilisation de financements reçus antérieurement à 2023, de remboursements et de certains reports en 2024, ce sont 624.163.788 € qui ont été utilisés par le TEC en 2023 dans le cadre de cette mission.

Au terme de 2023, il apparaît que l'utilisation des financements par le TEC cumulée aux recettes tarifaires et autres produits d'exploitation ne compensent pas les coûts occasionnés par l'obligation d'établissement et de fonctionnement des services publics.

Le déficit de la mission atteint 9.736.308 €. Comme expliqué ci-après, ce déficit est impacté, d'une part, par le résultat non récurrent de 2023 et d'autre part, par l'utilisation de deux compensations complémentaires non récurrentes. Ainsi, en partant du déficit 2023 et en isolant chacun de ces facteurs, le résultat 2023 de la mission d'opérateur interne se présente comme suit :

MISSION D'OPÉRATEUR INTERNE	RÉEL 2023 (EN EUROS)
ECART PRODUITS/CHARGES	-29 047 461
Compensation complémentaire Énergie	13 534 000
RESULTAT COURANT	-15 513 461
Compensation complémentaire Perte d'exploitation	17 231 199
RESULTAT D'EXPLOITATION	1 717 738
Produits non récurrents	10 340 263
Charges non récurrentes	21 794 309
RESULTAT OPERATEUR INTERNE	-9 736 308

A la lecture de ce tableau, il appert que l'incidence financière des coûts occasionnés par les obligations de service public, déduction faite des recettes tarifaires, des produits d'exploitation et de compensations financières dédiées à cette mission, s'élève à -29.047.461 €. En 2023, les charges ont largement été impactées par la crise énergétique. A cette fin, afin de couvrir les impacts de celle-ci sur ses coûts d'exploitation, le TEC s'est vu octroyer une compensation complémentaire de +13.534.000 €. L'utilisation de celle-ci amène le déficit courant de la mission à -15.513.461 €. Le TEC subit un décalage entre l'évolution de ses charges (soumises aux indices macro-économiques de l'année n) et l'évolution de ses compensations (soumises à l'inflation de l'année n-1). Cette incidence financière associée à la faible reprise du chiffre d'affaires à la sortie de la crise sanitaire, est compensée par l'utilisation du solde de la compensation complémentaire octroyée en 2022 pour couvrir la perte d'exploitation du TEC. La prise en compte de cette compensation non récurrente à hauteur de 17.231.199 € porte le résultat d'exploitation 2023 du TEC à +1.717.738 €, soit un bénéfice raisonnable tel que défini par le Règlement européen 1370 et rappelé au sein des arrêtés de financement couvrant la mission d'opérateur interne du TEC. Ce bénéfice représente 0,27% des compensations octroyées au TEC en 2023 pour la mission précitée.

Enfin, incluant le résultat non récurrent de l'année, à savoir la mobilisation de trésorerie de 21.000.000 € en charges et, notamment, des reprises exceptionnelles de provisions relatives aux maladies professionnelles en produits, la mission d'opérateur interne de transport public de voyageurs clôture au terme de l'année avec un déficit de -9.736.308 €.

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.

Eu égard aux différentes crises économiques subies par la Wallonie en 2020 (Covid) et en 2021 (inondations), le Gouvernement wallon a également décidé de ne pas indexer les tarifs entre 2022 et 2024 (indexation cumulée de 16,06%).

Le chiffre d'affaires 2023 du TEC lié au transport public de voyageurs s'élève à 118.268.639 € dont :

- 65.609.015 € résultant de la vente de titres de transport ;
 - 6.141.380 € (htva) de compensations régionales pour couvrir des gratuités parmi lesquelles :
 - Les gratuités octroyées aux enfants âgés de 6 à 11 ans (4.076.923 €) ;
 - Les gratuités pour les voyageurs de 65 ans et plus ayant le statut BIM (647.905 €) ;
 - Les gratuités pour les élèves de l'enseignement spécialisé (1.416.552 €) ;
- 46.432.467 € (htva) pour couvrir les nouvelles mesures de gratuité progressive.

ANNEXE 1 : Liste des lots et km sous-traités et des adjudicataires concernés au 31 décembre 2023

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	356 746,00	KMT	0	X	X			X
B01	E11	B0611	LOUVAIN-LA-NEUVE - WAVRE - IXELLES	CARDONA ET DELTENRE	486 305,00	KMT	0	X	X			X
B01	E12	B0612	LOUVAIN-LA-NEUVE - WAVRE - WOLUWE	CARDONA ET DELTENRE	456 056,00	KMT	0	X	X			X
B01	E13	B0613	WAVRE - AUDERGHEM	CARDONA ET DELTENRE	93 559,00	KMT	0	X	X			X
B02	20	B0020	OTTIGNIES - LOUVAIN-LA-NEUVE - WAVRE	PULLMAN BUS	1 092,00	KMT	0,993961914	X				
B02	22	B0022	OTTIGNIES - WAVRE - ZONING NORD	PULLMAN BUS	81 035,00	KMT	0,225286807	X	X			X
B02	33	B0033	EGHEZÉE - PERWEZ - LOUVAIN-LA-NEUVE - OTTIGNIES	PULLMAN BUS	60 543,00	KMT	0	X	X	X		X
B02	366	B0366	COURT-SAINT-ETIENNE - RIXENSART - IXELLES	PULLMAN BUS	274 232,00	KMT	0	X	X	X	X	X
B02	37	B0037	WAVRE GARE - BIERGES VERSEAU	PULLMAN BUS	408	KMT	0,596039604	X				
B02	38	B0038	ROSIERES - GENVAL - WAVRE - BASSE-WAVRE	PULLMAN BUS	6 419,00	KMT	0	X	X			
B02	543	B0543	EGHEZÉE - WAVRE - BRUXELLES	PULLMAN BUS	383 558,00	KMT	0	X	X	X	X	X
B03	116	B0116	SOIGNIES - BRAINE-LE-COMTE - REBECQ - TUBIZE - HAL	NAWAY AUTOBUS	347 850,00	KMT	0	X	X	X	X	X
B03		B0002		NAWAY AUTOBUS	85 561,00	KMT	0	X	X			X
B03	43	B0043	TUBIZE - ITTRE PRISON - ITTRE CROISEAU	NAWAY AUTOBUS	61 684,00	KMT	0	X	X	X	X	X
B03	47	B0047	TUBIZE - VIRGINAL - ITTRE CROISEAU	NAWAY AUTOBUS	79 198,00	KMT	0	X	X	X		X
B03	471	B0471	SINT-PIETERS-KAPELLE - ENGHIEU - HAL	NAWAY AUTOBUS	143 250,00	KMT	0	X	X	X	X	X
B03	472	B0472	ENGHIEU - TUBIZE	NAWAY AUTOBUS	73 376,00	KMT	0	X	X	X		X
B03	E2	B0602	TUBIZE - NIVELLES	NAWAY AUTOBUS	0	KMT	0	X	X			X
B03	E9	B0609	TUBIZE - BRAINE-L'ALLEUD	NAWAY AUTOBUS	0	KMT	0	X	X			X

B03	71	B0071	MANAGE/NIVELLES - SOIGNIES	NAWAY AUTOBUS	7 149,00	KMT	0,946303432	X	X				
B04	114	B0114	BRAINE-L'ALLEUD - HAL	PICAVET ET CIE	156 606,00	KMT	0	X	X				X
B04	115	B0115	BRAINE-L'ALLEUD - TUBIZE	PICAVET ET CIE	274 040,00	KMT	0	X	X	X	X		X
B04	127	B0127	LA HULPE - ARGENTEUIL BERLAYMONT	PICAVET ET CIE	4 466,00	KMT	0	X	X				
B04	128	B0128	ROSIERES - ARGENTEUIL BERLAYMONT	PICAVET ET CIE	6 066,00	KMT	0	X	X				
B04	39	B0039	WATERLOO - BR.-L'ALLEUD - OTTIGNIES - LOUVAIN-LA-NEUVE	PICAVET ET CIE	56 904,00	KMT	0,623	X	X				X
B04	57	B0057	BRAINE-L'ALLEUD - LA HULPE	PICAVET ET CIE	67 005,00	KMT	0	X	X				X
B04	58	B0058	BRAINE-L'ALLEUD - GENVAL	PICAVET ET CIE	61 602,00	KMT	0	X	X				X
B04	E3	B0603	BR.-L'ALLEUD - GENAPPE - LOUVAIN-LA-NEUVE	PICAVET ET CIE	106 902,00	KMT	0	X	X				X
B04	67	B0067	BRAINE-L'ALLEUD - BARRIÈRE - PARC DE L'ALLIANCE	PICAVET ET CIE	5 894,00	KMT	0,849015037	X	X				X
B04	75	B0075	BRAINE-L'ALLEUD - CHENOIS - WATERLOO	PICAVET ET CIE	847	KMT	0,939270094	X					
B05	16	B0016	NIVELLES - ZONING SUD	CARDONA ET DELTENRE	20 483,00	KMT	0	X	X				X
B05	568	B0568	NIVELLES - MARBAIS - FLEURUS	CARDONA ET DELTENRE	273 808,00	KMT	0	X	X	X			X
B05	70	B0070	NIVELLES - ROSSEIGNIES - BUZET	CARDONA ET DELTENRE	6 517,00	KMT	0,598929165	X	X				
B06	148	B0148	GEMBLOUX - RAMILLIES - LANDEN	CINTRA S.A.	457 091,00	KMT	0,192221778	X	X	X	X		X
B06	339	B0339	HANNUT - TIRLEMONT	CINTRA S.A.	163 431,00	KMT	0	X	X	X	X		X
B06	610	B0610	HANNUT - JODOIGNE	CINTRA S.A.	58 571,00	KMT	0	X	X				X
C01	365A	C365A	BRUXELLES-CHARLEROI	PICAVET ET CIE	405 451,51	KMT	0	X	X	X	X		X
C01	366	C0366	BAISY-THY - GENAPPE - REVES	PICAVET ET CIE	17 754,32	KMT	0	X	X				
C02	108	C0108	BEAUMONT-PHILIPPEVILLE	LIENARD & CIE SPRL	11 959,58	KMT	0	X	X				
C02	109A	C109A	CHARLEROI- BEAUMONT-CHIMAY	LIENARD & CIE SPRL	751 412,77	KMT	0,001	X	X	X	X		X
C02	129	C0129	Macquenoise - Mons	LIENARD & CIE SPRL	34 964,50	KMT	0	X	X			uniquement le D ou Lundi férié	
C02	132C	C132C	WALCOURT-FROIDCHAPELLE- CHIMAY	LIENARD & CIE SPRL	14 575,16	KMT	0	X	X				
C02	136C	C136C	CHIMAY-FROIDCHAPELLE- CERFONTAINE	LIENARD & CIE SPRL	7 108,65	KMT	0	X	X				
C02	156A	C156A	CHIMAY-MOMIGNIES	LIENARD & CIE SPRL	136 760,91	KMT	0	X	X	X	X		X
C02	99	C0099	BIESME-SOUS-THUIN - BEAUMONT - ERQUELINNES	LIENARD & CIE SPRL	16 066,05	KMT	0	X	X				
C02	E109	CE109	MOMIGNIES - CHIMAY - CHARLEROI	LIENARD & CIE SPRL	97 241,56	KMT	0	X	X				X
C02	E110	CE110	BEAUMONT - MONS	LIENARD & CIE SPRL	56 843,56	KMT	0	X	X				X
C02	RBUS	CRBUS	FROIDCHAPELLE - WALCOURT	LIENARD & CIE SPRL	56 200,94	KMT	0	X	X				X
H01	1	H1001	M 1 Mons - Cuesmes - Frameries - Wasmes - Saint Ghislain	LES VOYAGES FRANCOIS LENOIR SPRL	697	KMT	0,998			X			

H01	6	H1006	M 6 Mons - Cuesmes - Jemappes - Flénu - Mons	LES VOYAGES FRANCOIS LENOIR SPRL	60 958,00	KMT	0,371	X	X	X		X
H01	21	H1021	M 21 Binche - Lobbes - Merbes Sainte Marie - Estinnes au Mont	LES VOYAGES FRANCOIS LENOIR SPRL	19 908,00	KMT	0	X	X			X
H01	23	H1023	M 23 Mons - Hyon - Quévy - Asquillies - Mons	LES VOYAGES FRANCOIS LENOIR SPRL	2 689,00	KMT	0,976			X		
H01	34/	H1034	M 34/ Mons - Givry - Estinnes - Binche	LES VOYAGES FRANCOIS LENOIR SPRL	80 891,00	KMT	0,349	X	X	X		X
H01	4	H1051	M 4 Wasmes - Quaregnon - Baudour	LES VOYAGES FRANCOIS LENOIR SPRL	899	KMT	0,994			X		
H01	108	H1108	M 108 Binche - Vellereille lez Brayeux - Solre sur Sambre - Erquelines	LES VOYAGES FRANCOIS LENOIR SPRL	85 804,00	KMT	0,288	X	X			X
H01	11	H1110	M 11 Saint Ghislain - Warquignies - Boussu - Saint Ghislain	LES VOYAGES FRANCOIS LENOIR SPRL	729	KMT	0,985			X		
H01	134/	H1134	M 134/ Mons - Givry - Erquelines - Beaumont	LES VOYAGES FRANCOIS LENOIR SPRL	96 728,00	KMT	0,463	X	X	X		X
H01	14	H1140	M 14 Mons - Ghlin - Baudour - Tertre - Saint Ghislain	LES VOYAGES FRANCOIS LENOIR SPRL	1 032,00	KMT	0,996			X		
H02	42	H1042	M 42 Enghien - Graty - Thoricourt - Neufvilles	LES VOYAGES FRANCOIS LENOIR SPRL	9 573,00	KMT	0	X	X			
H02	78	H1078	M 78 Saint Ghislain - Pommeroeul - Biaton - Péruwelz	LES VOYAGES FRANCOIS LENOIR SPRL	107 768,00	KMT	0	X	X			X
H02	87	H1087	M 87 Enghien - Sily - Lessines - Ellezelles - Renaix	LES VOYAGES FRANCOIS LENOIR SPRL	409 944,00	KMT	0	X	X	X		X
H02	94	H1094	M 94 Enghien - Sily - Ath	LES VOYAGES FRANCOIS LENOIR SPRL	106 221,00	KMT	0,036	X	X			X
H02	86B	H4086	T 86B Leuze - Thieulain - Ellignies - Anvaing - Renaix	LES VOYAGES FRANCOIS LENOIR SPRL	1 462,73	KMT	0	X	X			
H03	27/	H1127	M 27/ Soignies - Neufvilles - Horrues - Soignies	LES VOYAGES FRANCOIS LENOIR SPRL	4 481,00	KMT	0,922			X		
H03	107	H2107	L 107 Jolimont - La Louvière - Houdeng Goegnies - Braine le Comte	LES VOYAGES FRANCOIS LENOIR SPRL	92 504,00	KMT	0,182	X	X	X		X
H03	473	H2473	L 473 Braine le Comte - Petit Roex - Steenkerque	LES VOYAGES FRANCOIS LENOIR SPRL	9 915,00	KMT	0	X	X			X
H04B	41	H1041	M 41 Mons - Quévy - Mairieux (F) - Maubeuge (F)	DEGREVE VOYAGES S.A.	0	KMT	0	X	X			X
H05	1	H4001	T 1 Tournai - Templeuve - Néchin - Herseaux - Mouscron	ROMAN SPRL-AUTOBUS	180 762,00	KMT	0,404	X	X	X	X	X
H05	2	H4002	T 2 Tournai - Pecq - Néchin - Dottignies - Mouscron	ROMAN SPRL-AUTOBUS	108 211,00	KMT	0,574	X	X	X	X	X
H05	3	H4003	T 3 Mouscron - Menin - Comines	ROMAN SPRL-AUTOBUS	53 525,00	KMT	0,4	X	X			X
H05	4	H4004	T 4 Tournai - Marquain - Lamain - Baisieux	ROMAN SPRL-AUTOBUS	1 795,00	KMT	0,531		X			X
H05	6	H4006	T 6 Comines - Warneton - Armentières - Houplines	ROMAN SPRL-AUTOBUS	112 979,00	KMT	0,091	X	X	X		X
H05	10	H4010	T 10 Ath - Bouvignies - Flobecq - Ellezelles	ROMAN SPRL-AUTOBUS	2 904,00	KMT	0,012	X	X			
H05	81	H4081	T 81 Biaton - Beloeil - Tongre Notre Dame - Ath	ROMAN SPRL-AUTOBUS	647	KMT	0,27		X			
H05	88	H4088	T 88 Tournai - Willemeau - Taintignies - La Glanerie	ROMAN SPRL-AUTOBUS	4 197,00	KMT	0,447		X			X
H05	97	H4097	T 97 Tournai - Kain - Hérinnes - Avelgem - Amougies - Renaix	ROMAN SPRL-AUTOBUS	1 143,00	KMT	0,141					X
H05	98	H4098	T 98 Tournai - Chercq - Antoing - Hollain - Lesdain	ROMAN SPRL-AUTOBUS	7 250,00	KMT	0,404			X		X
H05	MWR	H4850	T MWR Mouscron - Wattrelos - Roubaix	ROMAN SPRL-AUTOBUS	81 930,00	KMT	0	X	X	X	X	X

H05	P	H4851	T P Mouscron SNCB - La Planche	ROMAN SPRL-AUTOBUS	24 700,00	KMT	0,665	X	X			X
H05	RT	H4852	T RT Mouscron SNCB - Tourcoing Hôpital Dron	ROMAN SPRL-AUTOBUS	22 920,00	KMT	0,585	X	X			X
H05	M	H4853	T M Mouscron SNCB - Chaussée des Ballons	ROMAN SPRL-AUTOBUS	26 535,00	KMT	0,487	X	X			X
H06	78	H1078	M 78 Saint Ghislain - Pommeroeul - Blaton - Péruwelz	ROMAN SPRL-AUTOBUS	2 402,00	KMT	0	X				
H06	1	H4001	T 1 Tournai - Templeuve - Néchin - Herseaux - Mouscron	ROMAN SPRL-AUTOBUS	72 799,00	KMT	0,404	X	X			X
H06	2	H4002	T 2 Tournai - Pecq - Néchin - Dotignies - Mouscron	ROMAN SPRL-AUTOBUS	68 691,00	KMT	0,574	X	X			X
H06	4	H4004	T 4 Tournai - Marquain - Lamain - Baisieux	ROMAN SPRL-AUTOBUS	42 824,00	KMT	0,531	X	X			X
H06	7	H4007	T 7 Tournai - Saint Maur - Jollain - Wez - Guignies - Rongy	ROMAN SPRL-AUTOBUS	28 150,00	KMT	0,537	X	X			X
H06	8	H4008	T 8 Tournai - Gaurain - Vezon - Péruwelz - Bon Secours	ROMAN SPRL-AUTOBUS	63 719,00	KMT	0,49	X	X			X
H06	9	H4009	T 9 Tournai - Mourcourt - Frasnes - Ath	ROMAN SPRL-AUTOBUS	35 542,00	KMT	0,155	X	X			X
H06	10	H4010	T 10 Ath - Bouvignies - Flobecq - Ellezelles	ROMAN SPRL-AUTOBUS	4 254,00	KMT	0,012	X	X			
H06	12	H4012	T 12 Attre - Ath - Ligne - Quevaucamps - Blaton	ROMAN SPRL-AUTOBUS	1 962,00	KMT	0					X
H06	80	H4080	T 80 Blaton - Quevaucamps - Bernissart - Blaton	ROMAN SPRL-AUTOBUS	381	KMT	0		X			
H06	81	H4081	T 81 Blaton - Beloeil - Tongre Notre Dame - Ath	ROMAN SPRL-AUTOBUS	2 967,00	KMT	0					X
H06	86A	H4085	T 86A Leuze - Tourpes - Bury - Basècles - Blaton	ROMAN SPRL-AUTOBUS	6 114,00	KMT	0	X				X
H06	86B	H4086	T 86B Leuze - Thieulain - Ellignies - Anvaing - Renaix	ROMAN SPRL-AUTOBUS	3 090,00	KMT	0,029		X			X
H06	86C	H4087	T 86C Leuze - Quevaucamps - Péruwelz	ROMAN SPRL-AUTOBUS	2 317,00	KMT	0	X	X			
H06	88	H4088	T 88 Tournai - Willemeau - Taintignies - La Glanerie	ROMAN SPRL-AUTOBUS	104 271,00	KMT	0,447	X	X	X		X
H06	95	H4095	T 95 Tournai - Havinnes - Barry - Pipaix - Leuze	ROMAN SPRL-AUTOBUS	53 806,00	KMT	0,322	X	X			X
H06	97	H4097	T 97 Tournai - Kain - Hérinnes - Avelgem - Amougies - Renaix	ROMAN SPRL-AUTOBUS	36 783,00	KMT	0,141	X	X			X
H06	98	H4098	T 98 Tournai - Chercq - Antoing - Hollain - Lesdain	ROMAN SPRL-AUTOBUS	62 476,00	KMT	0,404	X	X	X		X
H06	483	H4483	T 483 Tournai - Mourcourt - Molenbaix - Celles - Renaix	ROMAN SPRL-AUTOBUS	2 064,00	KMT	0,527	X	X			X
H06	491	H4491	T 491 Tournai - Vaulx - Mortagne - Wiers - Péruwelz	ROMAN SPRL-AUTOBUS	184 853,00	KMT	0,223	X	X	X		X
H06	B	H4801	T B Tournai City : Kain - Tournai - Marquain - Lamain - Blandain	ROMAN SPRL-AUTOBUS	6 380,00	KMT	0,932		X	X		X
H06	K	H4802	T K Tournai City : Froyennes - Tournai - Kain	ROMAN SPRL-AUTOBUS	5 819,00	KMT	0,97		X	X		X
H06	W	H4805	T W Tournai City : Tournai - Warchin - Rumillies - Tournai	ROMAN SPRL-AUTOBUS	611	KMT	0,993	X	X			
H06	Z/	H4807	T Z/ Tournai City : Kain - Tournai - Froyennes	ROMAN SPRL-AUTOBUS	176	KMT	0,998		X			
H06	P	H4851	T P Mouscron SNCB - La Planche	ROMAN SPRL-AUTOBUS	1 405,00	KMT	0,665					X
H06	RT	H4852	T RT Mouscron SNCB - Tourcoing Hôpital Dron	ROMAN SPRL-AUTOBUS	872	KMT	0,585					X

H06	M	H4853	T M Mouscron SNCB - Chaussée des Ballons	ROMAN SPRL-AUTOBUS	13 109,00	KMT	0,487	X	X			X
H07	30	H1030	M 30 Angre - Saint Ghislain	LES VOYAGES FRANCOIS LENOIR SPRL	30 215,00	KMT	0	X	X			X
H07	78	H1078	M 78 Saint Ghislain - Pommeroeul - Blaton - Péruwelz	LES VOYAGES FRANCOIS LENOIR SPRL	13 348,00	KMT	0	X	X			X
H07	87	H1087	M 87 Enghien - Silly - Lessines - Ellezelles - Renaix	LES VOYAGES FRANCOIS LENOIR SPRL	2 397,00	KMT	0					X
H07	94	H1094	M 94 Enghien - Silly - Ath	LES VOYAGES FRANCOIS LENOIR SPRL	2 562,00	KMT	0,036					X
H07	100	H1100	M 100 Saint Ghislain - Baudour - Tertre - Sirault - Ath	LES VOYAGES FRANCOIS LENOIR SPRL	192 837,00	KMT	0,259	X	X	X		X
H07	8	H4008	T 8 Tournai - Gaurain - Vezon - Péruwelz - Bon Secours	LES VOYAGES FRANCOIS LENOIR SPRL	13 465,00	KMT	0,49	X	X			
H07	9	H4009	T 9 Tournai - Mourcourt - Frasnes - Ath	LES VOYAGES FRANCOIS LENOIR SPRL	39 001,00	KMT	0,155	X	X			X
H07	10	H4010	T 10 Ath - Bouvignies - Flobecq - Ellezelles	LES VOYAGES FRANCOIS LENOIR SPRL	33 862,00	KMT	0,012	X	X			X
H07	12	H4012	T 12 Attre - Ath - Ligne - Quevaucamps - Blaton	LES VOYAGES FRANCOIS LENOIR SPRL	52 414,00	KMT	0	X	X			X
H07	80	H4080	T 80 Blaton - Quevaucamps - Bernissart - Blaton	LES VOYAGES FRANCOIS LENOIR SPRL	57 377,00	KMT	0	X	X			X
H07	81	H4081	T 81 Blaton - Beloeil - Tongre Notre Dame - Ath	LES VOYAGES FRANCOIS LENOIR SPRL	224 960,00	KMT	0	X	X	X		X
H07	86A	H4085	T 86A Leuze - Tourpes - Bury - Basècles - Blaton	LES VOYAGES FRANCOIS LENOIR SPRL	111 610,00	KMT	0	X	X			X
H07	86B	H4086	T 86B Leuze - Thieulain - Ellignies - Anvaing - Renaix	LES VOYAGES FRANCOIS LENOIR SPRL	60 677,00	KMT	0,029	X	X			X
H07	86C	H4087	T 86C Leuze - Quevaucamps - Péruwelz	LES VOYAGES FRANCOIS LENOIR SPRL	52 789,00	KMT	0	X	X			X
H07	88	H4088	T 88 Tournai - Willemeau - Taintignies - La Glanerie	LES VOYAGES FRANCOIS LENOIR SPRL	5 643,00	KMT	0,447	X				
H07	95	H4095	T 95 Tournai - Havinnes - Barry - Pipaix - Leuze	LES VOYAGES FRANCOIS LENOIR SPRL	11 728,00	KMT	0,322	X	X			X
H07	98	H4098	T 98 Tournai - Chercq - Antoing - Hollain - Lesdain	LES VOYAGES FRANCOIS LENOIR SPRL	9 650,00	KMT	0,404	X				X
H07	483	H4483	T 483 Toumai - Mourcourt - Molenbaix - Celles - Renaix	LES VOYAGES FRANCOIS LENOIR SPRL	940	KMT	0,527					X
H07	491	H4491	T 491 Tournai - Vaulx - Mortagne - Wiers - Péruwelz	LES VOYAGES FRANCOIS LENOIR SPRL	16 490,00	KMT	0,223	X	X			X
H08	78	H1078	M 78 Saint Ghislain - Pommeroeul - Blaton - Péruwelz	ROMAN SPRL-AUTOBUS	1 201,00	KMT	0	X				
H08	87	H1087	M 87 Enghien - Silly - Lessines - Ellezelles - Renaix	ROMAN SPRL-AUTOBUS	1 769,00	KMT	0					X
H08	100	H1100	M 100 Saint Ghislain - Baudour - Tertre - Sirault - Ath	ROMAN SPRL-AUTOBUS	13 794,00	KMT	0,259	X				
H08	1	H4001	T 1 Tournai - Templeuve - Néchin - Herseaux - Mouscron	ROMAN SPRL-AUTOBUS	816	KMT	0,404		X			
H08	4	H4004	T 4 Tournai - Marquain - Lamain - Baisieux	ROMAN SPRL-AUTOBUS	2 317,00	KMT	0,531	X				
H08	7	H4007	T 7 Tournai - Saint Maur - Jollain - Wez - Guignies - Rongy	ROMAN SPRL-AUTOBUS	2 493,00	KMT	0,537					X
H08	8	H4008	T 8 Tournai - Gaurain - Vezon - Péruwelz - Bon Secours	ROMAN SPRL-AUTOBUS	9 631,00	KMT	0,49	X	X			X
H08	9	H4009	T 9 Tournai - Mourcourt - Frasnes - Ath	ROMAN SPRL-AUTOBUS	10 393,00	KMT	0,155	X				X
H08	10	H4010	T 10 Ath - Bouvignies - Flobecq - Ellezelles	ROMAN SPRL-AUTOBUS	10 468,00	KMT	0,012	X	X			

H08	12	H4012	T 12 Attre - Ath - Ligne - Quevaucamps - Blaton	ROMAN SPRL-AUTOBUS	3 789,00	KMT	0	X	X			
H08	80	H4080	T 80 Blaton - Quevaucamps - Bernissart - Blaton	ROMAN SPRL-AUTOBUS	8 392,00	KMT	0	X	X			X
H08	81	H4081	T 81 Blaton - Beloeil - Tongre Notre Dame - Ath	ROMAN SPRL-AUTOBUS	9 150,00	KMT	0	X	X			X
H08	86A	H4085	T 86A Leuze - Tourpes - Bury - Basecles - Blaton	ROMAN SPRL-AUTOBUS	16 412,00	KMT	0	X	X			X
H08	86B	H4086	T 86B Leuze - Thieulain - Ellignies - Anvaing - Renaix	ROMAN SPRL-AUTOBUS	93 702,00	KMT	0,029	X	X			X
H08	86C	H4087	T 86C Leuze - Quevaucamps - Péruwelz	ROMAN SPRL-AUTOBUS	6 646,00	KMT	0	X	X			
H08	95	H4095	T 95 Tournai - Havinnes - Barry - Pipaix - Leuze	ROMAN SPRL-AUTOBUS	15 673,00	KMT	0,322	X	X			
H08	97	H4097	T 97 Tournai - Kain - Héringnes - Avelgem - Amougies - Renaix	ROMAN SPRL-AUTOBUS	266 109,00	KMT	0,141	X	X	X		X
H08	483	H4483	T 483 Tournai - Mourcourt - Molenbaix - Celles - Renaix	ROMAN SPRL-AUTOBUS	29 017,00	KMT	0,527	X	X			X
H10	E40	H4740	T E40 Péruwelz - Ath	DEGREVE VOYAGES S.A.	288 171,00	KMT	0	X	X	X		
H11	E41	H4741	T E41 Péruwelz - Renaix	LES VOYAGES FRANCOIS LENOIR SPRL	85 514,00	KMT	0	X	X			X
H11	E42	H4742	T E42 Tournai - Renaix	LES VOYAGES FRANCOIS LENOIR SPRL	105 082,00	KMT	0	X	X			X
H98	MWR	H4850	T MWR Mouscron - Wattrelos - Roubaix	TRANSPOLE			0					
H99	41	H1041	M 41 Mons - Quévy - Mairieux (F) - Maubeuge (F)	DE WINTER VOYAGES			0					
L01	105	L0105	GD-RECHAIN - XHENDELESSE - OLNE - AYENEUX - SOUMAGNE - HERVE	GARAGE DU PERRON S.A.	11 328,00	KMT		X	X			
L01	106	L0106	GD-RECHAIN - SOIRON - NESSONVAUX - OLNE - SOUMAGNE - HERVE	GARAGE DU PERRON S.A.	13 123,00	KMT		X	X			
L01	107	L0107	HOUSSE - BARCHON - TIGNEE - CEREXHE - MELEN - HERVE	GARAGE DU PERRON S.A.	12 343,00	KMT		X	X			
L01	108	L0108	MORTROUX - JULEMONT - MORTIER - TREMBLEUR - BLEGNY - HERVE	GARAGE DU PERRON S.A.	13 389,00	KMT		X	X			
L01	109	L0109	SAIVE - QDB - RETINNE - MICHEROUX - HERVE	GARAGE DU PERRON S.A.	9 339,00	KMT		X	X			
L01	110	L0110	BARCHON - BLEGNY - BOLLAND - HERVE	GARAGE DU PERRON S.A.	4 221,00	KMT		X	X			
L01	138	L0138	LIÈGE - FLÉRON - HERVE - BATTICE - VERVIERS	GARAGE DU PERRON S.A.	617 987,00	KMT	0,222	X	X	X	X	X
L01	238	L0238	CHARNEUX - HERVE	GARAGE DU PERRON S.A.	5 793,00	KMT		X	X			
L01	393	L0393	VERVIERS - JALHAY - CHARNEUX	GARAGE DU PERRON S.A.	30 671,00	KMT		X	X	X		X
L01	725	L0725	VERVIERS - EUPEN - BELLMERIN	GARAGE DU PERRON S.A.	1 719,00	KMT	0,996	X	X			
L02	173	L0173	SLINS - MILMORT - OUPEYE - VISÉ	Multiobus Wallonie	15 341,00	KMT	0,081	X	X			
L02	57	L0057	GUILLEMINS - BIERSET (LIEGE AIRPORT)	Multiobus Wallonie	183 289,00	KMT		X	X	X	X	X
L02	70	L0070	ST-LAMBERT - ROCOURT - LIERS - SLINS	Multiobus Wallonie	11 811,00	KMT	0,974	X	X	X	X	X
L02	71	L0071	ST-LAMBERT - CITADELLE - VOTTEM - MILMORT	Multiobus Wallonie	4 987,00	KMT	0,987	X	X			

L02	72	L0072	ST-LAMBERT - CITADELLE - FOND DES TAWES	Multiobus Wallonie	1 743,00	KMT	0,977					X	
L02	73	L0073	LIEGE - ROCOURT - LIERS - SLINS - GLONS	Multiobus Wallonie	95 514,00	KMT		X	X	X		X	X
L02	87	L0087	ANS - ROCOURT - LIERS	Multiobus Wallonie	34 177,00	KMT	0,144	X	X				X
L03	100	L0100	BASSENGE - EBEN-EMAEL	Leonard Travel International	4 185,00	KMT		X	X				
L03	134	L0134	LIEGE - HERSTAL - VOTTEM - LIERS - GLONS	Leonard Travel International	34 614,00	KMT	0,820	X	X				X
L03	139	L0139	VISÉ - AUBEL - MONTZEN - WELKENRAEDT	Leonard Travel International	24 571,00	KMT		X	X	X			X
L03	140	L0140	LIÈGE - WANDRE - VISÉ	Leonard Travel International	357 138,00	KMT		X	X	X		X	X
L03	173	L0173	SLINS - MILMORT - OUPEYE - VISÉ	Leonard Travel International	11 639,00	KMT	0,081	X	X				
L03	240	L0240	LIEGE - SAROLAY - HERMALLE - VISÉ	Leonard Travel International	121 541,00	KMT		X	X	X			X
L03	439	L0439	MOELINGEN/MOULAND - VEURS - SPV/FSP - SMV/FSM	Leonard Travel International	7 668,00	KMT		X	X				
L03	78	L0078	LIÈGE - VISÉ - MAASTRICHT	Leonard Travel International	170 027,00	KMT		X	X	X		X	X
L04	142	L0142	ESNEUX - TROIS-PONTS - GOUVY	COMPAGNIE DES AUTOBUS LIEGEOIS	8 543,00	KMT		X	X				
L04	377	L0377	LIÈGE - ESNEUX - COMBLAIN-AU-PONT	COMPAGNIE DES AUTOBUS LIEGEOIS	476 310,00	KMT		X	X	X		X	X
L04	378	L0378	NEUVILLE - ESNEUX	COMPAGNIE DES AUTOBUS LIEGEOIS	14 368,00	KMT		X	X				
L04	442	L0442	HALLEUX - COMBLAIN - POULSEUR	COMPAGNIE DES AUTOBUS LIEGEOIS	5 056,00	KMT		X	X				
L04	95	L0095	PLAINEVAUX - RÔTHEUX - NEUVILLE	COMPAGNIE DES AUTOBUS LIEGEOIS	12 528,00	KMT		X	X				
L05	142	L0142	ESNEUX - TROIS-PONTS - GOUVY	COMPAGNIE DES AUTOBUS LIEGEOIS	4 695,00	KMT		X	X				
L05	165	L0165	AYWAILLE - HAMOIR	COMPAGNIE DES AUTOBUS LIEGEOIS	38 005,00	KMT		X	X	X			
L05	265	L0265	AYWAILLE - LIERNEUX - VERLEUMONT	COMPAGNIE DES AUTOBUS LIEGEOIS	49 790,00	KMT		X	X	X			
L05	342	L0342	COMBLAIN - ONEUX - GÉROMONT - COMBLAIN	COMPAGNIE DES AUTOBUS LIEGEOIS	5 361,00	KMT		X	X				
L05	362	L0362	AYWAILLE - BANNEUX - THEUX - SPA	COMPAGNIE DES AUTOBUS LIEGEOIS	29 289,00	KMT		X	X				
L05	377	L0377	LIÈGE - ESNEUX - COMBLAIN-AU-PONT	COMPAGNIE DES AUTOBUS LIEGEOIS	1 694,00	KMT			X				
L05	389	L0389	BEAUFAYS - TROOZ - NESSONVAUX	COMPAGNIE DES AUTOBUS LIEGEOIS	8 787,00	KMT		X	X				
L05	465	L0465	BARVAUX - BOMAL - AYWAILLE - LA REID	COMPAGNIE DES AUTOBUS LIEGEOIS	34 736,00	KMT	0,057	X	X				
L05	64	L0064	LIÈGE - BANNEUX - AYWAILLE	COMPAGNIE DES AUTOBUS LIEGEOIS	199 644,00	KMT		X	X	X		X	X
L05	65	L0065	LIÈGE - AYWAILLE - REMOUCHAMPS	COMPAGNIE DES AUTOBUS LIEGEOIS	543 654,00	KMT		X	X	X		X	X
L05	727	L0727	VERVIERS - BANNEUX - AYWAILLE - HOUSSONLOGE	COMPAGNIE DES AUTOBUS LIEGEOIS	130 913,00	KMT		X	X	X		X	X
L06	188	L0188	PEPINSTER - TROOZ - PRAYON	A.M. HANSEA - GOHY - BLAISE	22 747,00	KMT		X	X				X
L06	288	L0288	VERVIERS - WEGNEZ - PEPINSTER - SOIRON	A.M. HANSEA - GOHY - BLAISE	65 757,00	KMT		X	X	X			X

L06	295	L0295	VERVIERS - TIÈGE - SPA	A.M. HANSEA - GOHY - BLAISE	48 793,00	KMT		X	X	X	X	X
L06	387	L0387	THEUX - ONEUX - FAYS - JEHANSTER - POLLEUR - THEUX	A.M. HANSEA - GOHY - BLAISE	10 647,00	KMT	0	X	X			
L06	388	L0388	VERVIERS - THEUX - SPA	A.M. HANSEA - GOHY - BLAISE	270 245,00	KMT		X	X	X	X	X
L06	399	L0399	CREPPE - SPA	A.M. HANSEA - GOHY - BLAISE	1 703,00	KMT		X	X			
L06	488	L0488	SPA (SERVICE URBAIN)	A.M. HANSEA - GOHY - BLAISE	4 703,00	KMT		X	X	X		X
L06	744	L0744	SPA - STAVELOT - TROIS-PONTS	A.M. HANSEA - GOHY - BLAISE	69 200,00	KMT		X	X	X	X	X
L06	750	L0750	SPA - MALCHAMPS - STAVELOT - TROIS-PONTS	A.M. HANSEA - GOHY - BLAISE	10 214,00	KMT		X	X			
L07	142	L0142	ESNEUX - TROIS-PONTS - GOUVY	SATRACOM S.A.	431 055,00	KMT		X	X	X	X	X
L07	242	L0242	LIERNEUX - TROIS-PONTS	SATRACOM S.A.	14 350,00	KMT		X	X			
L07	294	L0294	VERVIERS - STAVELOT - TROIS-PONTS	SATRACOM S.A.	182 946,00	KMT		X	X	X	X	X
L07	377	L0377	LIÈGE - ESNEUX - COMBLAIN-AU-PONT	SATRACOM S.A.	10 322,00	KMT		X	X			
L07	395	L0395	VERVIERS - MALMEDY - REULAND	SATRACOM S.A.	4 226,00	KMT		X	X			
L07	405	L0405	CHENEUX - MEIZ - BERNISTER - BURNENVILLE	SATRACOM S.A.	3 179,00	KMT		X	X			
L07	695	L0695	BELLEVAUX - LIGNEUVILLE - STAVELOT	SATRACOM S.A.	8 914,00	KMT		X	X			
L07	745	L0745	TROIS-PONTS - WAIMES - BÜLLINGEN	SATRACOM S.A.	6 898,00	KMT		X	X			
L07	751	L0751	TIEGE - SART - HOCKAI - STAVELOT - TROIS-PONTS	SATRACOM S.A.	9 842,00	KMT		X	X			
L07	752	L0752	SOLWASTER - STER - BURNENVILLE - STAVELOT - TROIS-PONTS	SATRACOM S.A.	9 349,00	KMT		X	X			
L07	753	L0753	STAVELOT - TROIS-PONTS - WANNE	SATRACOM S.A.	4 253,00	KMT		X	X			
L08	395	L0395	VERVIERS - MALMEDY - REULAND	Wergifosse-Satracom	166 571,00	KMT		X	X	X	X	X
L08	397	L0397	MALMEDY - MONT - XHOFFRAIX	Wergifosse-Satracom	27 743,00	KMT		X	X	X	X	
L08	745	L0745	TROIS-PONTS - WAIMES - BÜLLINGEN	Wergifosse-Satracom	262 287,00	KMT		X	X	X	X	X
L08	746	L0746	BÜLLINGEN - MANDERFELD	Wergifosse-Satracom	4 592,00	KMT		X	X			
L08	748	L0748	SOURBRODT - WAIMES - ST-VITH	Wergifosse-Satracom	823	KMT			X			
L08	749	L0749	WAIMES - HEPPENBACH	Wergifosse-Satracom	4 469,00	KMT		X	X			
L08	795	L0795	BAUGNEZ - LASNEVILLE - MALMEDY	Wergifosse-Satracom	6 666,00	KMT	0	X	X			
L09	745	L0745	TROIS-PONTS - WAIMES - BÜLLINGEN	SPRL WERGIFOSSE	4 362,00	KMT		X	X			
L09	748	L0748	SOURBRODT - WAIMES - ST-VITH	SPRL WERGIFOSSE	4 275,00	KMT		X	X			
L09	845	L0845	STAVELOT - MALMEDY - SOURBRODT - BÜTGENBACH	SPRL WERGIFOSSE	30 142,00	KMT		X	X			X
L10	138	L0138	LIÈGE - FLÉRON - HERVE - BATTICE - VERVIERS	SATRACOM S.A.	1 972,00	KMT	0,223	X	X			

L10	390	L0390	VERVIERS - ROCHERATH	SATRACOM S.A.	159 942,00	KMT		X	X	X	X	X
L10	402	L0402	ST-VITH - SCHÖNBERG - HEPPENBACH - HEPPESCHIED	SATRACOM S.A.	12 850,00	KMT		X	X			
L10	403	L0403	MIRFELD - VALENDER - AMEL	SATRACOM S.A.	3 314,00	KMT		X	X			
L10	404	L0404	MEDELL - AMEL - MIRFELD - MÖDERSCHIED - SCHOPPEN - AMEL	SATRACOM S.A.	5 811,00	KMT		X	X			
L10	406	L0406	ST-VITH - WALLERODE - AMEL - BÜLLINGEN - ROCHERATH	SATRACOM S.A.	38 863,00	KMT		X	X			X
L10	745	L0745	TROIS-PONTS - WAIMES - BÜLLINGEN	SATRACOM S.A.	29 449,00	KMT						
L10	746	L0746	BÜLLINGEN - MANDERFELD	SATRACOM S.A.	49 143,00	KMT		X	X			X
L10	748	L0748	SOURBRODT - WAIMES - ST-VITH	SATRACOM S.A.	2 089,00	KMT						
L10	845	L0845	STAVELOT - MALMEDY - SOURBRODT - BÜTTGENBACH	SATRACOM S.A.	877	KMT						
L11	E23	L1023	EUPEN - BÜLLINGEN - ST-VITH - BURG-REULAND	A.M. HANSEA - GOHY - BLAISE	274 728,00	KMT	0	X	X	X	X	X
L11	394	L0394	EUPEN - BÜLLINGEN - ST-VITH	A.M. HANSEA - GOHY - BLAISE	45 781,00	KMT		X	X	X	X	X
L11	398	L0398	RECHT - NIEDER-EMMELS - ST-VITH	A.M. HANSEA - GOHY - BLAISE	6 020,00	KMT		X	X			
L11	400	L0400	ST-VITH - MEYERODE - HEPPENBACH - WEYWERTZ - SOURBRODT	A.M. HANSEA - GOHY - BLAISE	93 293,00	KMT		X	X			X
L11	401	L0401	VIELSALM - ST-VITH - MANDERFELD - LOSHEIMERGRABEN	A.M. HANSEA - GOHY - BLAISE	75 179,00	KMT		X	X			X
L11	747	L0747	KAISERBARACKE - BORN - ST-VITH	A.M. HANSEA - GOHY - BLAISE	4 058,00	KMT		X	X			
L11	748	L0748	SOURBRODT - WAIMES - ST-VITH	A.M. HANSEA - GOHY - BLAISE	103 362,00	KMT		X	X			X
L11	848	L0848	ST-VITH - GOUVY	A.M. HANSEA - GOHY - BLAISE	38 234,00	KMT		X	X			X
L11	948	L0948	ST-VITH - STEINEBRÜCK - RODGEN	A.M. HANSEA - GOHY - BLAISE	6 697,00	KMT		X	X			
L12	395	L0395	VERVIERS - MALMEDY - REULAND	SATRACOM S.A.	184 530,00	KMT		X	X	X	X	X
L12	495	L0495	ST-VITH - LASCHIED - MASPELT - REULAND	SATRACOM S.A.	11 822,00	KMT		X	X			
L12	496	L0496	ST-VITH - WEMPERHARDT - OUREN - REULAND	SATRACOM S.A.	13 467,00	KMT		X	X			
L13	E23	L1023	EUPEN - BÜLLINGEN - ST-VITH - BURG-REULAND	SADAR S.A AUTOBUS REGIONAUX	240 236,00	KMT	0	X	X	X	X	X
L13	138	L0138	LIÈGE - FLÉRON - HERVE - BATTICE - VERVIERS	SADAR S.A AUTOBUS REGIONAUX	1 823,00	KMT	0,223	X	X			
L13	139	L0139	VISE - AUBEL - MONTZEN - WELKENRAEDT	SADAR S.A AUTOBUS REGIONAUX	79 909,00	KMT		X	X			X
L13	339	L0339	AUBEL - REMERSDAAL - TEUVEN - SMV/FSM	SADAR S.A AUTOBUS REGIONAUX	7 320,00	KMT		X	X			
L13	385	L0385	EUPEN - MÜTZENICH - MONSCHAU - KALTERHERBERG	SADAR S.A AUTOBUS REGIONAUX	13 165,04	KMT				X		
L13	394	L0394	EUPEN - BÜLLINGEN - ST-VITH	SADAR S.A AUTOBUS REGIONAUX	37 307,00	KMT		X	X	X	X	X
L13	396	L0396	EUPEN - KELMIS - VAALS	SADAR S.A AUTOBUS REGIONAUX	242 811,00	KMT	0,018	X	X	X	X	X

L13	400	L0400	ST-VITH - MEYERODE - HEPPENBACH - WEYWERTZ - SOURBRODT	SADAR S.A AUTOBUS REGIONAUX	5 111,00	KMT		X	X			
L13	710	L0710	EUPEN - WELKENRAEDT - KELMIS	SADAR S.A AUTOBUS REGIONAUX	258 357,00	KMT		X	X	X	X	X
L13	711	L0711	WELKENRAEDT - KELMIS	SADAR S.A AUTOBUS REGIONAUX	29 060,00	KMT		X	X	X		X
L13	712	L0712	THIMISTER - AUBEL - WELKENRAEDT	SADAR S.A AUTOBUS REGIONAUX	8 451,00	KMT		X	X			
L13	713	L0713	HENRI-CHAPELLE - HOMBOURG - SIPPENAEKEN - KELMIS	SADAR S.A AUTOBUS REGIONAUX	7 622,00	KMT		X	X			
L13	715	L0715	WELKENRAEDT / MONTZEN - BIRKEN - KELMIS	SADAR S.A AUTOBUS REGIONAUX	19 974,00	KMT		X	X			X
L13	716	L0716	BILSTAIN - DOLHAIN - GOÉ - MEMBACH - WELKENRAEDT	SADAR S.A AUTOBUS REGIONAUX	3 917,00	KMT	0,643	X	X			
L13	717	L0717	VERVIERS HENRI-CHAPELLE - WELKENRAEDT/KELMIS	SADAR S.A AUTOBUS REGIONAUX	112 338,00	KMT		X	X	X		X
L13	723	L0723	EUPEN - WELKENRAEDT	SADAR S.A AUTOBUS REGIONAUX	22 223,00	KMT	0,788			X		X
L13	728	L0728	HAUSET - KELMIS	SADAR S.A AUTOBUS REGIONAUX	9 516,00	KMT		X	X			X
L13	738	L0738	VERVIERS - BATTICE - THIMISTER - AUBEL	SADAR S.A AUTOBUS REGIONAUX	243 092,00	KMT		X	X	X	X	X
L14	144	L0144	HUY - BURDINNE - HANNECHE	Multiobus Wallonie	661	KMT	0,995		X			
L14	149	L0149	HUY - FIZE-FONTAINE - SERAING- LE-CHATEAU	Multiobus Wallonie	98 044,00	KMT	0,017	X	X	X		X
L14	249	L0249	HUY - AMPSIN - VILLERS-LE- BOUILLET - AMAY - FLÔNE	Multiobus Wallonie	5 263,00	KMT	0,427	X	X			
L15	127	L0127	HUY - HANNUT - LANDEN	CINTRA S.A.	444 378,00	KMT	0,156	X	X	X	X	X
L15	128	L0128	WAREMME - GEER - HANNUT	CINTRA S.A.	129 264,00	KMT		X	X	X		X
L15	150	L0150	WARNANT-DREYE - VILLERS-LE- BOUILLET	CINTRA S.A.	5 068,00	KMT	0,099	X	X			
L15	283	L0283	WAREMME - GEER - HANNUT	CINTRA S.A.	3 285,00	KMT	0,944	X	X			X
L16B	E20	L1020	LIEGE - MARCHE - MARLOIE	COMPAGNIE DES AUTOBUS LIEGEOIS	512 731,00	KMT	0	X	X	X		X
L17	E21	L1021	VERVIERS - MALMEDY	A.M. HANSEA - GOHY - BLAISE	313 359,55	KMT	0	X	X	X		X
L18	E22	L1022	HUY - TIHANGE - WAREMME	A.M. HANSEA - GOHY - BLAISE	216 910,71	KMT	0	X	X	X		X
N01	141	N1410	141 DINANT - BEAURAING - GEDINNE - GRAIDE	PENNING TRANSPORTS	46 369,57	KMT	0,1021	X	X			X
N01	154A	N1541	154a DINANT - GIVET	PENNING TRANSPORTS	188 635,01	KMT	0	X	X	X	X	X
N01	25	N2250	25 DINANT - BEAURAING	PENNING TRANSPORTS	13 780,22	KMT	0,8658	X	X			
N01	26	N2260	26 BEAURAING - WELLIN	PENNING TRANSPORTS	11 003,14	KMT	0,7464	X	X			
N01	241	N2410	241 BEAURAING - GEDINNE - HAUT-FAYS	PENNING TRANSPORTS	40 049,64	KMT	0	X	X			X
N01	49	N2490	49 BEAURAING - WINENNE - FELENNE	PENNING TRANSPORTS	34 771,87	KMT	0	X	X			X
N01	341	N3410	341 BEAURAING - GEDINNE - BOURSEIGNE-VIEILLE	PENNING TRANSPORTS	48 321,85	KMT	0	X	X			X
N01	421	N4210	421 BEAURAING - HOUR	PENNING TRANSPORTS	6 959,34	KMT	0	X	X			

N01	422	N4220	422 BEAURAING - GIVET - DOISCHE	PENNING TRANSPORTS	67 046,56	KMT	0	X	X			X
N01	423	N4230	423 BEAURAING - HOUYET	PENNING TRANSPORTS	8 364,56	KMT	0	X	X			
N01	441	N4410	441 GEDINNE - WILLERZIE - VENCIMONT	PENNING TRANSPORTS	21 028,86	KMT	0	X	X			X
N01	67	N9670	67 GEDINNE CARLSBOURG PALISEUL BOUILLON	PENNING TRANSPORTS	1 568,90	KMT	0	X				
N02	128	N1280	128 CINEY - DURNAL - YVOIR	AUTOBUS LATOUR S.A.	61 672,38	KMT	0	X	X	X		X
N02	129	N1290	129 CINEY - DORINNE - YVOIR	AUTOBUS LATOUR S.A.	67 994,70	KMT	0	X	X	X		X
N02	130	N1300	130 CINEY - THYNES - LOYERS	AUTOBUS LATOUR S.A.	11 807,46	KMT	0	X	X			
N02	131	N1310	131 DINANT - THYNES - SPONTIN	AUTOBUS LATOUR S.A.	8 714,07	KMT	0	X	X			
N02	43/1	N2431	43/1 DINANT - CINEY	AUTOBUS LATOUR S.A.	84 193,26	KMT	0	X	X	X		X
N02	43/2	N2432	43/2 CINEY - MONT-GAUTHIER	AUTOBUS LATOUR S.A.	19 613,47	KMT	0	X	X	X		X
N02	47	N2470	47 CINEY - CUSTINNE (VER)	AUTOBUS LATOUR S.A.	7 644,11	KMT	0	X	X			
N02	48	N2480	48 CINEY - BONNIN	AUTOBUS LATOUR S.A.	21 347,14	KMT	0	X	X			
N02	52	N2520	52 DINANT - HERBUCHENNE	AUTOBUS LATOUR S.A.	2 695,73	KMT	0,6558	X	X			
N02	57/1	N2571	57/1 CINEY - LEIGNON	AUTOBUS LATOUR S.A.	4 627,53	KMT	0	X	X			
N02	57/2	N2572	57/2 CHEVETOGNE - LEIGNON	AUTOBUS LATOUR S.A.	3 535,71	KMT	0	X	X			
N02	66	N2660	66 NAMUR - GESVES - CINEY	AUTOBUS LATOUR S.A.	3 123,74	KMT	0,4878	X				
N02	67/1	N2671	67/1 DINANT - FURFOOZ - SORINNES	AUTOBUS LATOUR S.A.	3 109,96	KMT	0,6476	X				X
N02	67/2	N2672	67/2 DINANT - AWAGNE - LISOGNE	AUTOBUS LATOUR S.A.	2 469,65	KMT	0,5001	X				X
N02	69	N2690	69 CINEY (GARE) - CINEY(IMP)	AUTOBUS LATOUR S.A.	2 668,52	KMT	0,4325	X	X			X
N02	433	N4330	433 NAMUR - MONT \ DINANT	AUTOBUS LATOUR S.A.	3 083,59	KMT	0,2819	X	X			
N03	3	N2030	3 NAMUR (LA PLANTE) - NAMUR (CITADELLE)	AUTOBUS LATOUR S.A.	1 663,84	KMT	0,9459	X	X			
N03	13	N2130	13 ANDENNE-SEILLES - CINEY	AUTOBUS LATOUR S.A.	3 681,13	KMT	0,9784	X	X			
N03	41	N2411	41 NAMUR - FAULX - GESVES	AUTOBUS LATOUR S.A.	58 097,02	KMT	0	X	X	X		X
N03	42	N2420	42 NAMUR - FAULX - ANDENNE-SEILLES	AUTOBUS LATOUR S.A.	174 286,63	KMT	0	X	X	X		X
N03	66	N2660	66 NAMUR - GESVES - CINEY	AUTOBUS LATOUR S.A.	59 237,75	KMT	0,4878	X	X			X
N03	816	N2816	816 NAMUR - MEEFFE	AUTOBUS LATOUR S.A.	449,069	KMT	0,9233		X			
N04	19	N2190	19 ANDENNE - FORVILLE	CINTRA S.A.	6 272,88	KMT	0,9337	X	X			
N04	27	N2270	27 SALZINNES (BALANCES) - CHAMPION - VEDRIN	CINTRA S.A.	899,283	KMT	0,8596			X		
N04	815	N2815	815 HANNUT - FORVILLE	CINTRA S.A.	5 165,13	KMT	0,8747	X	X			X
N04	816	N2816	816 NAMUR - MEEFFE	CINTRA S.A.	5 195,97	KMT	0,9233	X	X			

N04	821	N2821	821 NAMUR - EGHEZEE	CINTRA S.A.	667,369	KMT	0,4455		X			
N04	823	N2823	823 JODOIGNE - EGHEZEE	CINTRA S.A.	69 931,90	KMT	0,5688	X	X	X		X
N04	824	N2824	824 EGHEZEE - JANDRAIN/HEMPTINNE	CINTRA S.A.	12 728,49	KMT	0,28	X	X			
N04	826	N2826	826 EGHEZEE - MARCHOVELETTE	CINTRA S.A.	9 673,20	KMT	0	X	X			
N04	827	N2827	827 EGHEZEE - HANNUT	CINTRA S.A.	18 073,95	KMT	0,7355	X	X			X
N04	E82	N3820	E82 NAMUR - JODOIGNE	CINTRA S.A.	165 732,85	KMT	0,5193	X	X	X		X
N05	137	N1370	137 ACCOZ METTET	AUTOBUS LATOUR S.A.	122 978,56	KMT	0,0872	X	X	X		X
N05	137D	N1374	137d GERPINNES - LANEFFE	AUTOBUS LATOUR S.A.	2 336,11	KMT	0,5758	X				
N05	138B	N1382	138b CHARLEROI/CHATELINEAU - FLORENNES	AUTOBUS LATOUR S.A.	7 877,14	KMT	0,3901	X	X			X
N05	150A	N1501	150a TAMINES - ERMETON-SUR-BIERT	AUTOBUS LATOUR S.A.	21 599,21	KMT	0,7233	X	X			X
N05	6	N2060	6 NAMUR - METTET	AUTOBUS LATOUR S.A.	4 521,79	KMT	0,9773	X	X			
N05	10	N2100	10 NAMUR - CHATELINEAU	AUTOBUS LATOUR S.A.	3 776,78	KMT	0,9677	X	X			X
N05	237	N2370	237 CHATELINEAU ACOZ FROMIEE	AUTOBUS LATOUR S.A.	62 579,83	KMT	0,2486	X	X	X		X
N05	561	N2561	561 PHILIPPEVILLE - WALCOURT - THY-LE-CHATEAU	AUTOBUS LATOUR S.A.	1 368,60	KMT	0,3632					X
N05	58	N2580	58 CREALYS - SPY - MOIGNELEE	AUTOBUS LATOUR S.A.	88 786,23	KMT	0,7846	X	X			X
N05	61	N2610	61 FLORENNES - METTET / ERMETON-S/BBIERT	AUTOBUS LATOUR S.A.	6 818,44	KMT	0,7814	X	X			
N05	64	N2640	64 NAMUR - BIESME	AUTOBUS LATOUR S.A.	39 622,00	KMT	0	X	X			X
N05	64B	N2649	64b NAMUR - LA NAVINNE - MALONNE (MALPAS)	AUTOBUS LATOUR S.A.	36 129,55	KMT	0	X	X			X
N05	65	N2650	65 NAMUR (GARE) - JAMBES (PLACE DE LA WALLONIE)	AUTOBUS LATOUR S.A.	257,796	KMT	0,6933		X			X
N05	76	N2760	76 JEMEPPE-SUR-SAMBRE - MOUSTIER - AUVELAIS	AUTOBUS LATOUR S.A.	14 802,08	KMT	0,8638	X	X			
N05	77	N2770	77 FLEURUS - TAMINES - AUVELAIS	AUTOBUS LATOUR S.A.	33 483,13	KMT	0,8099	X		X		
N05	337	N3370	337 METTET BIESME	AUTOBUS LATOUR S.A.	7 207,52	KMT	0,3194	X	X	X		X
N06	111A	N1111	111a THUILLIES - LANEFFE / WALCOURT	SOPHIBUS S.A.	27 570,31	KMT	0,1487	X	X			X
N06	111B	N1112	111b WALCOURT - GERPINNES	SOPHIBUS S.A.	6 933,32	KMT	0	X	X			
N06	132A	N1321	132a WALCOURT - CERFONTAINE - PHILIPPEVILLE	SOPHIBUS S.A.	148 380,06	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
N06	136D	N1364	136d FLORENNES - PHILIPPEVILLE - RANCE	SOPHIBUS S.A.	73 235,11	KMT	0,1578	X	X			X
N06	138A	N1381	138a FLORENNES - DOISCHE	SOPHIBUS S.A.	2 093,24	KMT	0,9712	X	X			X
N06	138B	N1382	138b CHARLEROI/CHATELINEAU - FLORENNES	SOPHIBUS S.A.	197 375,26	KMT	0,3901	X	X	X		X
N06	237	N2370	237 CHATELINEAU ACOZ FROMIEE	SOPHIBUS S.A.	740,016	KMT	0,2486		X			X

N06	561	N2561	561 PHILIPPEVILLE - WALCOURT - THY-LE-CHATEAU	SOPHIBUS S.A.	4 904,02	KMT	0,3632	X	X				X
N06	562	N2562	562 FLORENNES - YVES-GOMEZEE	SOPHIBUS S.A.	10 160,37	KMT	0,2880	X	X				X
N06	61	N2610	61 FLORENNES - METTET / ERMETON-S/BIERT	SOPHIBUS S.A.	4 092,89	KMT	0,7814	X	X				X
N06	337	N3370	337 METTET BIESME	SOPHIBUS S.A.	1 025,74	KMT	0,3194						X
N06	E86	N3860	E86 NAMUR - COUVIN	SOPHIBUS S.A.	71 537,27	KMT	0,9111	X	X				X
N06	451	N4510	451 CHARLEROI - PHILIPPEVILLE - COUVIN	SOPHIBUS S.A.	537 121,72	KMT	0,0064	X	X	X	X		X
N06	452	N4520	452 PHILIPPEVILLE - MATAGNE-LA-GRANDE	SOPHIBUS S.A.	9 032,16	KMT	0	X	X				
N06	453	N4530	453 PHILIPPEVILLE - HEER-AGIMONT	SOPHIBUS S.A.	32 647,60	KMT	0	X	X				X
N07	1	N2010	1 JAMBES (VELAINE) - SAINT MARC	AUTOBUS LATOUR S.A.	1 123,28	KMT	0,9974				X		
N07	3	N2030	3 NAMUR (LA PLANTE) - NAMUR (CITADELLE)	AUTOBUS LATOUR S.A.	2 853,94	KMT	0,9459	X					
N07	5	N2050	5 SALZINNES (HAYETTES) - BEEZ	AUTOBUS LATOUR S.A.	1 048,54	KMT	0,9971		X	X			
N07	6B	N2069	6b NAMUR- MALONNE (Malpas)	AUTOBUS LATOUR S.A.	727,457	KMT	0,9898		X				
N07	7	N2070	7 NAMUR - BOUGE (SAINTE-RITA)	AUTOBUS LATOUR S.A.	70 173,35	KMT	0,0000	X	X	X	X		X
N07	8R	N2089	8R NAMUR (GARE)- JAMBES (RENFORCEMENT)	AUTOBUS LATOUR S.A.	506,583	KMT	0,9005	X					
N07	10	N2100	10 NAMUR - CHATELINEAU	AUTOBUS LATOUR S.A.	4 146,48	KMT	0,9677				X		
N07	24	N2240	24 NAMUR - DAUSSOULX	AUTOBUS LATOUR S.A.	152 417,98	KMT	0,1177	X	X	X	X		X
N07	27	N2270	27 SALZINNES (BALANCES) - CHAMPION - VEDRIN	AUTOBUS LATOUR S.A.	50 884,84	KMT	0,8596	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.	104 520,81	KMT	0,0000	X	X	X	X		X
N07	64B	N2649	64b NAMUR - LA NAVINNE - MALONNE (MALPAS)	AUTOBUS LATOUR S.A.	14 697,46	KMT	0,0000		X	X			
N07	65	N2650	65 NAMUR (GARE) - JAMBES (PLACE DE LA WALLONIE)	AUTOBUS LATOUR S.A.	11 321,00	KMT	0,6933	X	X				X
N07	816	N2816	816 NAMUR - MEEFFE	AUTOBUS LATOUR S.A.	5 603,84	KMT	0,9233	X		X			
N07	821	N2821	821 NAMUR - EGHEZEE	AUTOBUS LATOUR S.A.	122 076,69	KMT	0,4455	X	X	X	X		X
N07	822	N2822	822 NAMUR - AISCHE - EGHEZEE	AUTOBUS LATOUR S.A.	10 260,53	KMT	0,9274	X					X
N07	823	N2823	823 JODOIGNE - EGHEZEE	AUTOBUS LATOUR S.A.	1 156,49	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.	1 493,41	KMT	0,7355						X
N07	89	N2890	89 NAMUR - NANINNE	AUTOBUS LATOUR S.A.	3 465,65	KMT	0,8588	X					
N07	E82	N3820	E82 NAMUR - JODOIGNE	AUTOBUS LATOUR S.A.	12 519,43	KMT	0,5193	X	X	X			X
N07	433	N4330	433 NAMUR - MONT \ DINANT	AUTOBUS LATOUR S.A.	173 695,10	KMT	0,2819	X	X	X			X

N08	E84	N3840	E84 NAMUR - WAREMME	AUTOBUS LATOUR S.A.	440 263,87	KMT	0	X	X	X	X	X
N09	E80	N3800	E80 HAVELANGE - HAMOIS - CINEY - DINANT	SPRL AUTOCARS ET AUTOBUS TOUSSAINT	125 737,50	KMT	0	X	X	X		X
N10	E83	N3830	E83 GEMBLoux - CHARLEROI	PICAVET ET CIE	254 920,52	KMT	0	X	X	X		X
X01	424	X1424	424 ROCHEFORT - MARCHE	PENNING TRANSPORTS	133 112,30	KMT	0,390312299	X	X	X	X	X
X01	166A	X1661	166a JEMELLE - LAVAUX-SAINTE-ANNE	PENNING TRANSPORTS	24 809,27	KMT	0	X	X	X		
X01	166B	X1662	166b JEMELLE - VILLERS-SUR-LESSE-CIERGNON	PENNING TRANSPORTS	31 397,27	KMT	0	X	X			
X01	166C	X1663	166c JEMELLE - FORZEE-BRIQUEMONT	PENNING TRANSPORTS	27 687,23	KMT	0	X	X			
X01	E78	X1978	E78 BASTOGNE - MARLOIE - MARCHE - NAMUR	PENNING TRANSPORTS	303 003,48	KMT	0	X	X	X	X	X
X01	29	X2290	29 JEMELLE - WELLIN - GRUPONT	PENNING TRANSPORTS	2 787,49	KMT	0,708079466		X		X	
X01	62	X2620	62 ROCHEFORT - TELLIN - GRUPONT - MIRWART	PENNING TRANSPORTS	30 074,89	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	66 954,52	KMT	0,042542451	X	X	X	X	
X01	1	X9010	1 MARCHE-EN-FAMENNE - BASTOGNE	PENNING TRANSPORTS	2 940,30	KMT	0,971952686	X	X			
X01	11/2	X9112	11/2 MARLOIE - MELREUX	PENNING TRANSPORTS	13 640,66	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	3 590,93	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	1 111,57	KMT	0,441455795	X	X			
X01	13	X9130	13 LA ROCHE - MELREUX	PENNING TRANSPORTS	4 588,60	KMT	0,949571447	X	X	X	X	
X01	134	X9134	134 WY - AMONINES- TRINAL - RENDEUX	PENNING TRANSPORTS	12 402,94	KMT	0	X	X			
X01	15	X9150	15 LA ROCHE - MARCHE - MARLOIE	PENNING TRANSPORTS	1 277,24	KMT	0,988982559	X			X	
X01	63	X9630	63 WAHARDAY - CHEOUX - RENDEUX	PENNING TRANSPORTS	2 413,84	KMT	0	X	X			
X01	91	X9910	91 BOUCLE URBAINE - WAHA	PENNING TRANSPORTS	57 275,08	KMT	0,328511433	X	X	X	X	
X01	92	X9920	92 BOUCLE URBAINE - WEX	PENNING TRANSPORTS	56 047,46	KMT	0,346035503	X	X	X	X	
X01	97D	X9974	97d NETTINNE - MARCHE	PENNING TRANSPORTS	8 951,16	KMT	0	X	X			
X01	98	X9980	98 HAVELANGE - MARCHE - HARGIMONT	PENNING TRANSPORTS	41 576,94	KMT	0	X	X			
X02	413	X1413	413 BASTOGNE - NEUFCHATEAU	PENNING TRANSPORTS	483,89	KMT	0	X	X			X
X02	1500	X1500	1500 TELBUS BASTOGNE NORD	PENNING TRANSPORTS	0	KMT	0	X	X			X
X02	163C	X1633	163c BASTOGNE - HOUFFALIZE - GOUVY	PENNING TRANSPORTS	89 090,81	KMT	0,212587587	X	X	X		
X02	163D	X1634	163d GOUVY - TAVIGNY - BASTOGNE	PENNING TRANSPORTS	96 466,58	KMT	0,033250564	X	X	X	X	

X02	1	X9010	1 MARCHE-EN-FAMENNE - BASTOGNE	PENNING TRANSPORTS	3 739,74	KMT	0,971952686	X	X				
X02	2/2	X9022	2/2 BASTOGNE - VILLERS-LA-BONNE-EAU	PENNING TRANSPORTS	9 999,08	KMT	0,136210535	X	X				
X02	10/3	X9103	10/3 MANHAY - ST-ROCH - BOMAL - BARVAUX	PENNING TRANSPORTS	3 245,97	KMT	0,870403959	X	X				
X02	12/1	X9120	12/1 DEULIN - HOTTON	PENNING TRANSPORTS	4 139,75	KMT	0	X	X				
X02	12/2	X9122	12/2 BIRON - SOY - HOTTON	PENNING TRANSPORTS	7 283,28	KMT	0	X	X				
X02	12/3	X9123	12/3 HOTTON (CTRE REFUGIES) - MELREUX (GARE)	PENNING TRANSPORTS	2 132,52	KMT	0,441455795	X	X				
X02	14	X9140	14 CHEVRON - MANHAY	PENNING TRANSPORTS	17 919,49	KMT	0,783269870	X	X				
X02	14/2	X9142	14/2 MANHAY - SAMREE - GRANDMENIL	PENNING TRANSPORTS	12 037,84	KMT	0,294811177	X	X				
X02	14/4	X9144	14/4 HOUFFALIZE - HEBRONVAL - MANHAY	PENNING TRANSPORTS	25 267,01	KMT	0	X	X				
X02	14/8	X9148	14/8 REGNE - OTTRE - TAILLES - FRAITURE	PENNING TRANSPORTS	9 219,20	KMT	0	X	X				
X02	15/3	X9153	15/3 WIBRIN - HOUFFALIZE	PENNING TRANSPORTS	8 137,04	KMT	0	X	X				
X02	18	X9180	18 BASTOGNE - NOVILLE - HOUFFALIZE - GOUVY	PENNING TRANSPORTS	10 875,09	KMT	0,619578218	X	X	X			
X02	18/2	X9182	18/2 HALLONRU - CHERAIN	PENNING TRANSPORTS	5 351,89	KMT	0	X	X				
X02	18/4	X9184	18/4 GOUVY - DEIFFELT - BEHO - COMMANSTER - VIELSALM	PENNING TRANSPORTS	23 196,18	KMT	0	X	X				
X02	163B4	X9873	163b4 BRAS - WARDIN - MAGERET - BASTOGNE	PENNING TRANSPORTS	9 664,20	KMT	0	X	X				
X02	163B5	X9874	163b5 BASTOGNE - MAGERET - WARDIN	PENNING TRANSPORTS	4 249,34	KMT	0	X	X				
X02	89	X9890	89 BASTOGNE - HOUFFALIZE - GOUVY - VIELSALM	PENNING TRANSPORTS	22 456,91	KMT	0,760740266	X	X	X			
X03	13/3	X9133	13/3 LA ROCHE - WARIZY - LA ROCHE	PENNING TRANSPORTS	1 659,08	KMT	0	X					
X03	135	X9135	135 LAROCHE - HALLEUX - RENDEUX	PENNING TRANSPORTS	10 221,12	KMT	0	X	X				
X03	136	X9136	136 LA ROCHE - CIELLE - RENDEUX	PENNING TRANSPORTS	5 421,60	KMT	0	X					
X03	137	X9137	137 LA ROCHE - HODISTER - RENDEUX	PENNING TRANSPORTS	3 110,38	KMT	0,484511206	X	X				
X03	14/1	X9141	14/1 MANHAY - VIELSALM	PENNING TRANSPORTS	13 004,71	KMT	0,385295376	X	X				
X03	14/3	X9143	14/3 MANHAY - LIERNEUX	PENNING TRANSPORTS	9 005,72	KMT	0		X				
X03	49	X9490	49 LA ROCHE - ORTHO (BACONFOY - CENS)	PENNING TRANSPORTS	29 573,01	KMT	0	X	X	X			
X03	55	X9550	55 LA ROCHE - MANHAY - MALEMPRE	PENNING TRANSPORTS	30 178,25	KMT	0	X	X				
X03	59	X9590	59 LA ROCHE - TENNEVILLE	PENNING TRANSPORTS	30 628,01	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	919 356,71	KMT	0	X	X				X
X05	411	X1411	411 LONGLIER - NEUFCHATEAU - BERTRIX	PENNING TRANSPORTS	3 328,92	KMT	0	X	X	X			

X05	413	X1413	413 BASTOGNE - NEUFCHATEAU	PENNING TRANSPORTS	105 956,22	KMT	0	X	X	X		
X05	413/2	X1414	413/2 JUSERET - TRAIMONT - SIBRET - BASTOGNE	PENNING TRANSPORTS	15 575,02	KMT	0	X	X			
X05	155B	X1552	155b SAINT-MARD - VIRTON - MARBEHAN	PENNING TRANSPORTS	2 131,85	KMT	0,029551397	X	X			
X05	162B	X1623	162b LIBRAMONT - JEMELLE	PENNING TRANSPORTS	372,976	KMT	0,389164982					
X05	163B1	X1632	163b1 BRAS - WARDIN - BASTOGNE	PENNING TRANSPORTS	32 888,36	KMT	0	X	X	X	X	
X05	165AB	X1650	165ab FLORENVILLE - VIRTON - SAINT-MARD	PENNING TRANSPORTS	3 319,86	KMT	0,031518992	X	X			
X05	E67	X1967	E67 BASTOGNE - LUXEMBOURG	PENNING TRANSPORTS	106 261,52	KMT	0	X	X			X
X05	62	X2620	62 ROCHFORD - TELLIN - GRUPONT - MIRWART	PENNING TRANSPORTS	1 911,73	KMT	0,061043938	X	X			
X05	5/5	X9055	5/5 MAISSIN - LIBIN - SAINT-HUBERT	PENNING TRANSPORTS	1 122,88	KMT	0		X			
X05	6	X9060	6 LIBRAMONT - BASTOGNE	PENNING TRANSPORTS	348 234,31	KMT	0	X	X	X	X	X
X05	161	X9161	161 VIRTON - ATHUS - ARLON	PENNING TRANSPORTS	5 185,36	KMT	0,165805804	X	X			
X05	19	X9190	19 VIRTON - ARLON	PENNING TRANSPORTS	6 236,41	KMT	0,693062462	X	X			
X05	27	X9270	27 LIBRAMONT - MARBEHAN	PENNING TRANSPORTS	168 931,21	KMT	0	X	X	X		
X05	27/1	X9271	27/1 LAVAUX - ASSENOIS (SCOLAIRE)	PENNING TRANSPORTS	5 233,77	KMT	0	X	X			
X05	27/2	X9272	27/2 Neufchâteau - Sainte-Marie - Libramont	PENNING TRANSPORTS	17 843,18	KMT	0	X	X			
X05	28	X9280	28 MARBEHAN - ARLON	PENNING TRANSPORTS	153 926,64	KMT	0	X	X	X	X	X
X05	346	X9346	346 VILLERS SUR SEMOIS BREUVANNE TINTIGNY	PENNING TRANSPORTS	14 896,38	KMT	0	X	X			
X05	40	X9400	40 BOUILLON - BERTRIX	PENNING TRANSPORTS	1 304,21	KMT	0		X			
X05	54/2	X9542	54/2 VIRTON - BUZENOL - ETALLE - HABAY (SCOLAIRE)	PENNING TRANSPORTS	12 030,40	KMT	0	X	X			
X05	54/3	X9543	54/3 JAMOIGNE/ST-VINCENT - STE-MARIE - ETALLE/HABAY (SCOLAIRE)	PENNING TRANSPORTS	21 663,22	KMT	0	X	X			
X05	54/4	X9544	54/4 MARTELANGE - HABAY (SCOLAIRE)	PENNING TRANSPORTS	9 836,39	KMT	0	X	X			
X05	54/7	X9547	54/7 LES FOSSES - MELLIER - ROSSIGNOL - MARBEHAN - HABAY (SCOLAIRE)	PENNING TRANSPORTS	14 014,91	KMT	0	X	X			
X05	54/8	X9548	54/8 VANCE - ETALLE - HABAY (SCOLAIRE)	PENNING TRANSPORTS	1 681,71	KMT	0	X	X			
X05	54/9	X9549	54/9 NEUFCHATEAU - ENTITE DE LEGLISE - HABAY (SCOLAIRE)	PENNING TRANSPORTS	12 242,42	KMT	0	X	X			
X05	56	X9560	56 LIBRAMONT - HABAY - ARLON	PENNING TRANSPORTS	111 342,45	KMT	0	X	X	X	X	
X05	56/1	X9561	56/1 ANLIER - LOUFTEMONT (SCOLAIRE)	PENNING TRANSPORTS	2 220,55	KMT	0	X	X			
X05	60	X9600	60 SAINT-HUBERT - NEUFCHATEAU - MARTELANGE	PENNING TRANSPORTS	69 488,91	KMT	0	X	X			
X05	601	X9601	601 LIBRAMONT - BASTOGNE	PENNING TRANSPORTS	50 139,71	KMT	0	X	X			
X05	60/2	X9602	60/2 RELATION EBLY - CHENE - WITRY	PENNING TRANSPORTS	3 599,78	KMT	0	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	146 573,39	KMT	0,029551397	X	X	X			
X08	165AB	X1650	165ab FLORENVILLE - VIRTON - SAINT-MARD	PENNING TRANSPORTS	208 628,17	KMT	0,031518992	X	X	X	X		
X08	165C	X1653	165c FLORENVILLE - BERTRIX	PENNING TRANSPORTS	54 711,50	KMT	0,004951632	X	X	X			
X08	E68	X1968	E68 FLORENVILLE - LUXEMBOURG	PENNING TRANSPORTS	0	KMT	0	X	X				X
X08	16	X9160	16 VIRTON - ATHUS - ARLON	PENNING TRANSPORTS	445 368,43	KMT	0,194352210	X	X	X	X	X	X
X08	161	X9161	161 VIRTON - ATHUS - ARLON	PENNING TRANSPORTS	50 398,05	KMT	0,165805804	X	X				
X08	162	X9162	162 WILLANCOURT - VIRTON	PENNING TRANSPORTS	7 979,90	KMT	0	X	X				
X08	169	X9169	169 AUBANGE - SAINT-MARD	PENNING TRANSPORTS	11 216,48	KMT	0	X	X				
X08	19	X9190	19 VIRTON - ARLON	PENNING TRANSPORTS	109 529,03	KMT	0,693062462	X	X	X	X	X	X
X08	191	X9191	191 VIRTON - ARLON	PENNING TRANSPORTS	17 708,68	KMT	0,486348350	X	X				
X08	199	X9199	199 ARLON - SAINT-MARD	PENNING TRANSPORTS	6 945,48	KMT	0,503170119	X	X				
X08	20	X9200	20 CHATILLON - RACHECOURT - ARLON	PENNING TRANSPORTS	33 409,65	KMT	0,537745988	X	X	X			
X08	201	X9201	201 CHATILLON - RACHECOURT - ARLON	PENNING TRANSPORTS	11 592,90	KMT	0,588256201	X	X				
X08	21	X9210	21 BATTINCOURT - ATHUS - ARLON	PENNING TRANSPORTS	78 841,64	KMT	0,126905275	X	X	X			
X08	211	X9211	211 BATTINCOURT - ATHUS - DIFFERT - STOCKEM	PENNING TRANSPORTS	18 139,21	KMT	0,353346478	X	X				
X08	212	X9212	212 RODANGE - ARLON	PENNING TRANSPORTS	9 150,38	KMT	0	X	X				
X08	213	X9213	213 MESSANCY - HONDELANGE - ARLON	PENNING TRANSPORTS	4 087,59	KMT	0,412188082	X	X				
X08	22	X9220	22 FLORENVILLE - ARLON	PENNING TRANSPORTS	3 261,46	KMT	0,991683718			X			
X08	22/2	X9222	22/2 FLORENVILLE - MARBEHAN	PENNING TRANSPORTS	3 056,02	KMT	0,978799553						
X08	22/3	X9223	22/3 SAINT-VINCENT - IZEL - PIN - JAMOIGNE (SCOLAIRE)	PENNING TRANSPORTS	17 647,91	KMT	0	X	X				
X08	242	X9242	242 LUXEMBOURG - STEINFORT - ARLON	PENNING TRANSPORTS	1 234,05	KMT	0,455757194	X	X				
X08	26	X9260	26 ARLON - FRASSEM - ARLON	PENNING TRANSPORTS	1 471,05	KMT	0,943873518		X	X			
X08	27	X9270	27 LIBRAMONT - MARBEHAN	PENNING TRANSPORTS	2 235,61	KMT	0		X				
X08	28	X9280	28 MARBEHAN - ARLON	PENNING TRANSPORTS	3 317,01	KMT	0		X				
X08	29	X9290	29 HEINSTERT - ARLON	PENNING TRANSPORTS	10 628,50	KMT	0,670236608	X					
X08	35	X9350	35 MONTMEDY - VIRTON	PENNING TRANSPORTS	20 802,06	KMT	0	X	X	X			
X08	38	X9380	38 VIRTON - LAMORTEAU - VIRTON	PENNING TRANSPORTS	23 807,30	KMT	0	X	X	X			
X08	381	X9381	381 TORGNY - VIRTON	PENNING TRANSPORTS	19 025,06	KMT	0	X	X				
X08	39	X9390	39 MUSSON - RUETTE - VIRTON	PENNING TRANSPORTS	84 442,92	KMT	0	X	X	X			

X08	391	X9391	391 SAINT-LEGER - RUETTE - VIRTON	PENNING TRANSPORTS	31 686,80	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	19 019,79	KMT	0	X	X				
X08	54/3	X9543	54/3 JAMOIGNE/ST-VINCENT - STE-MARIE - ETALLE/HABAY (SCOLAIRE)	PENNING TRANSPORTS	592,851	KMT	0		X				
X08	54/4	X9544	54/4 MARTELANGE - HABAY (SCOLAIRE)	PENNING TRANSPORTS	7 556,11	KMT	0	X	X				
X08	54/5	X9545	54/5 METZERT - HABAY (SCOLAIRE)	PENNING TRANSPORTS	12 738,40	KMT	0	X	X				
X08	54/8	X9548	54/8 VANCE - ETALLE - HABAY (SCOLAIRE)	PENNING TRANSPORTS	9 894,51	KMT	0	X	X				
X08	56	X9560	56 LIBRAMONT - HABAY - ARLON	PENNING TRANSPORTS	5 849,73	KMT	0	X	X				
X08	56/1	X9561	56/1 ANLIER - LOUFTEMONT (SCOLAIRE)	PENNING TRANSPORTS	1 937,78	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	24 051,35	KMT	0,004863647	X	X				X
X08	721	X9721	721 MUSSON - ATHUS - DIFFERT	PENNING TRANSPORTS	13 472,69	KMT	0	X	X				
X08	722	X9722	722 BASCHARAGE - DIFFERT	PENNING TRANSPORTS	8 918,14	KMT	0	X	X				
X08	723	X9723	723 ARLON - DIFFERT	PENNING TRANSPORTS	1 331,83	KMT	0,622865455	X					
X08	731	X9731	731 SAINT-LEGER - ATHUS	PENNING TRANSPORTS	15 390,57	KMT	0	X	X				
X08	741	X9741	741 ARLON - HONDELANGE - ATHUS	PENNING TRANSPORTS	9 005,83	KMT	0,504775873	X	X				
X08	751	X9751	751 LONGWY - ATHUS	PENNING TRANSPORTS	14 665,63	KMT	0	X	X				
X08	761	X9761	761 GUERLANGE - ATHUS	PENNING TRANSPORTS	2 965,03	KMT	0	X	X				
X08	80/1	X9801	80/1 ARLON - LUXEMBOURG	PENNING TRANSPORTS	10 066,87	KMT	0,926617648	X	X	X			
X08		X9810		PENNING TRANSPORTS	15 930,15	KMT	0	X	X				X
X08	83	X9830	83 VIRTON - AUBANGE - LUXEMBOURG	PENNING TRANSPORTS	0	KMT	0						
X08	84	X9840	84 MARBEHAN - HABAY - ARLON - LUXEMBOURG	PENNING TRANSPORTS	0	KMT	0						
X11	E69	X1969	E69 LIEGE - BASTOGNE - ARLON	PENNING TRANSPORTS	247 558,98	KMT	0	X	X				X

ANNEXE 2 : Réalisation des missions de l'OTW – Extrait du rapport annuel d'exécution 2023 de l'OTW (pp. 5 à 7)

Au budget initial 2023, au sein du Programme 14.045 de la Région wallonne, l'ensemble des missions confiées à l'OTW ont été couvertes à travers les domaines fonctionnels pour un montant total de 773.285.666 €.

Au feuillet d'ajustement et même post ajustement, en plus de l'adaptation des compensations aux paramètres macro-économiques (conformément à la formule prévue dans le Contrat de service Public), l'OTW s'est vu octroyer les compensations complémentaires suivantes :

- 13.534.000 € pour compenser l'impact de la hausse des prix de l'énergie sur son équilibre financier ;
- 18.387.000 € pour compenser l'impact sur le chiffre d'affaires des nouvelles gratuités ;
- 900.000 € pour compenser l'impact de la réforme des rythmes scolaires sur le calendrier d'exploitation des transports en commun ;
- 447.000 € pour les solutions de mobilité locale flexibles ;
- 3.526.000 € pour couvrir l'augmentation des coûts 2023 de la mission déléguée d'établissement et d'organisation des services de transport scolaire ;
- 11.770.000 € pour couvrir l'augmentation des coûts 2024 de la mission déléguée d'établissement et d'organisation des services de transport scolaire ;
- 49.500.000 € dans le cadre de la médiation du Tram de Liège ;
- 3.068.000 € pour couvrir les engagements sociaux

Etant donné le préfinancement reçu fin 2022 dans le cadre du Plan d'Infrastructure et de Mobilité Pour Tous, le financement alloué au TEC en 2023 a été réduit à 5.950.000 € comparativement aux 26.170.000 € prévus au budget initial.

Tenant compte de l'ensemble de ces éléments, les compensations octroyées par la Région au TEC en 2023 se sont élevées à 853.106.103 €.

En 2023, 830.845.927 € ont été utilisés (comptabilisés) par le TEC, conformément aux arrêtés de financement et en application des règles propres à la comptabilité privée, en couverture de ses charges (déductions faites des produits), de l'impact sur son chiffre d'affaires de la gratuité progressive et de la réalisation de ses investissements.

En 2023, l'OTW présente un résultat déficitaire de 9.199.796 €, réparti comme suit :

RÉSULTAT PAR MISSION	RÉEL 2023 (EN EUROS)
Mission d'opérateur interne de transport public de voyageurs	-9 736 308
Solutions de mobilité locale flexibles	-7 662
Missions déléguées	0
Autres activités de l'OTW	544 174
Engagements sociaux	0
TOTAL 2023	-9 199 796

Le résultat par mission, détaillé ci-dessous au format financier, et l'utilisation des financements y relatifs se voient justifier dans la suite du présent rapport. Pour information, au sein des tableaux, sont également renseignés les montants octroyés au TEC en vertu du Budget 2023 de la Région wallonne et les montants liquidés au TEC, c'est-à-dire les montants effectivement versés par la Région en 2023 sur base de ses déclarations de créance. Des décalages temporels au niveau des liquidations ou des montants à déduire peuvent expliquer des variations entre les montants octroyés et liquidés. Les montants utilisés qui font l'objet du présent rapport concernent, quant à eux, les montants comptabilisés par le TEC sur l'année 2023. Des utilisations de financements octroyés antérieurement, des reports d'utilisation sur les années ultérieures, des montants à recevoir ou à rembourser justifient majoritairement les différences entre les montants utilisés et octroyés.

RÉSULTAT 2023 DE L'OTW PAR MISSION	BUS	FERRE	INVESTISSEMENTS D'EXPLOITATION	MISSION D'OPÉRATEUR INTERNE DE TRANSPORT PUBLIC DE VOYAGEURS	SOLUTIONS DE MOBILITÉ LOCALE FLEXIBLES	MISSIONS DÉLÉGUÉES	AUTRES ACTIVITÉS DE L'OTW	ENGAGEMENTS SOCIAUX	TOTAL 2023 OTW (EN EUROS)
PRODUITS									
Chiffre d'affaires	114 217 880	4 050 759	0	118 268 639	26 352	398 385	3 396 997	0	122 090 372
Autres produits	24 841 975	849 220	19 736 435	45 427 630	120 000	16 157 990	181 363	0	61 886 983
TOTAL PRODUITS	139 059 854	4 899 979	19 736 435	163 696 269	146 352	16 556 375	3 578 359	0	183 977 355
CHARGES									
Consommation	59 665 731	4 364 903	0	64 030 635	50 898	512 432	553 494	0	65 147 459
Service et Bien Divers	61 853 182	6 299 499	0	68 152 681	70 021	8 460 160	457 969	550 906	77 691 738
Exploitant	114 036 924	0	0	114 036 924	197 989	54 807 511	1 000 024	0	170 042 449
Masse salariale	354 780 627	14 018 408	0	368 799 035	282 106	8 749 678	1 022 666	34 522 565	413 376 050
Amortissement	7 852 881	25 267	44 068 836	51 946 984	0	15 968 245	0	0	67 915 228
Autres charges	775 093	6 618	3 904 684	4 686 394	0	4 549 800	31	0	9 236 225
TOTAL CHARGES	598 964 438	24 714 695	47 973 520	671 652 653	601 014	93 047 826	3 034 185	35 073 471	803 409 149
ÉCART PRODUITS/CHARGES COURANT	-459 904 583	-19 814 716	-28 237 085	-507 956 384	-454 662	-76 491 451	544 174	-35 073 471	-619 431 794
Produits non récurrents	10 340 263	0	0	10 340 263	0	46 500 000	0	630	56 840 894
Charges non récurrentes	21 794 309	0	0	21 794 309	0	46 879 123	0	0	68 673 432
ÉCART PRODUITS/CHARGES D'EXPLOITATION	-471 358 629	-19 814 716	-28 237 085	-519 410 430	-454 662	-76 870 574	544 174	-35 072 841	-631 264 333
Investissement en capital (hors immo en cours)	0	0	-51 224 120	-51 224 120	0	-32 532 378	0	0	-83 756 499
TOTAL À FINANCER	-471 358 629	-19 814 716	-79 461 206	-570 634 550	-454 662	-109 402 952	544 174	-35 072 841	-715 020 831
DF Budget initial 2023 (CL)	505 492 000		99 990 666	605 482 666	0	136 885 000	0	30 918 000	773 285 666
DF Budget ajusté 2023 (CL)	539 238 000		100 086 666	639 324 666	447 000	179 348 437	0	33 986 000	853 106 103
Compensations liquidées	504 776 584	20 898 861	144 653 332	670 328 776	447 000	181 165 483	0	33 986 000	885 927 259
Compensations utilisées	521 946 313	19 172 327	83 045 149	624 163 788	447 000	171 162 630	0	35 072 841	830 846 259
COMPENSATIONS COMPTABILISÉES EN SUBVENTION	462 264 710	19 172 327	79 461 206	560 898 242	447 000	109 402 952	0	35 072 841	705 821 035
RESULTAT	-9 093 919	-642 389	0	-9 736 308	-7 662	0	544 174	0	-9 199 796
INVESTISSEMENTS RÉALISÉS	16 101 030	0	40 862 511	56 963 541	0	74 663 060	0	0	131 626 601

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

1. Amélioration et mesure de la qualité de service

1.1 Enquête de satisfaction

DES CLIENTS DE PLUS EN PLUS SATISFAITS

Plus de 4 800 clients TEC, occasionnels ou réguliers, ont pris part à une large enquête de satisfaction menée par le SPW Mobilité et le TEC.

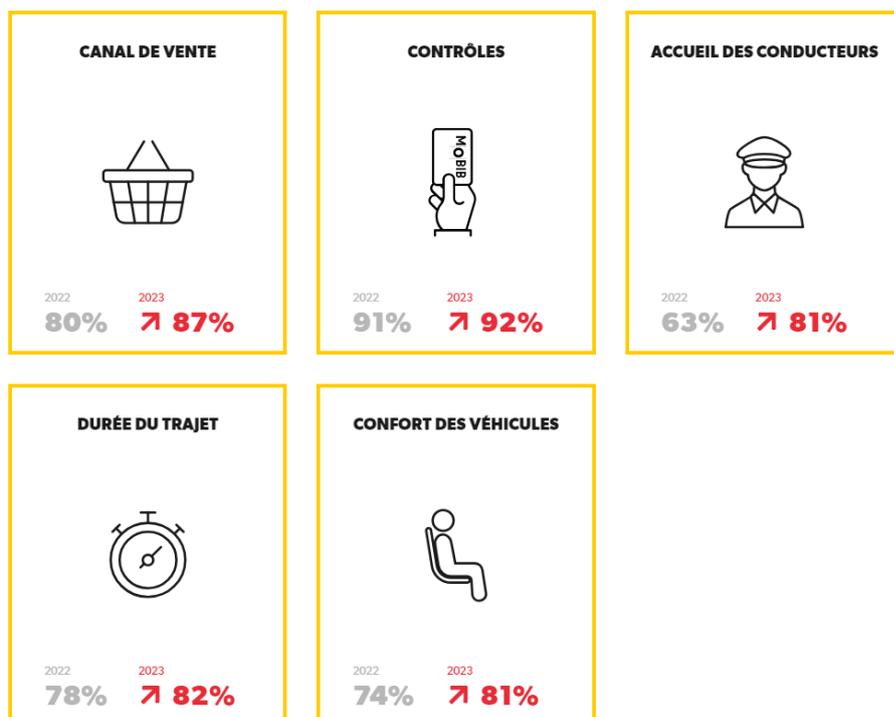
Cette enquête, réalisée chaque année par un bureau d'étude indépendant, témoigne de la hausse de la satisfaction globale des clients, qui passe à **69 % en 2023 contre 57 % en 2022**.

69 %

Cette hausse tire son explication à la fois de la levée des dispositions spéciales liées à la crise sanitaire qui a favorisé une expérience de voyage plus satisfaisante, que des initiatives menées par le TEC, sur base des résultats de 2022, pour améliorer ses services. **En 2023, de nombreuses autres actions ont été initiées pour maintenir cette tendance positive et viser une amélioration continue de l'offre TEC.**

LES POINTS D'EXCELLENCE

La distribution des titres continue de présenter une très bonne satisfaction, tout comme l'accueil du personnel de contrôle. Certains critères sont évalués en nette amélioration par rapport à l'enquête précédente : l'accueil et la disponibilité des conducteurs redeviennent l'une des forces du TEC et le confort des véhicules ainsi que la durée des trajets suivent eux aussi une courbe ascendante.



LES POINTS DE VIGILANCE

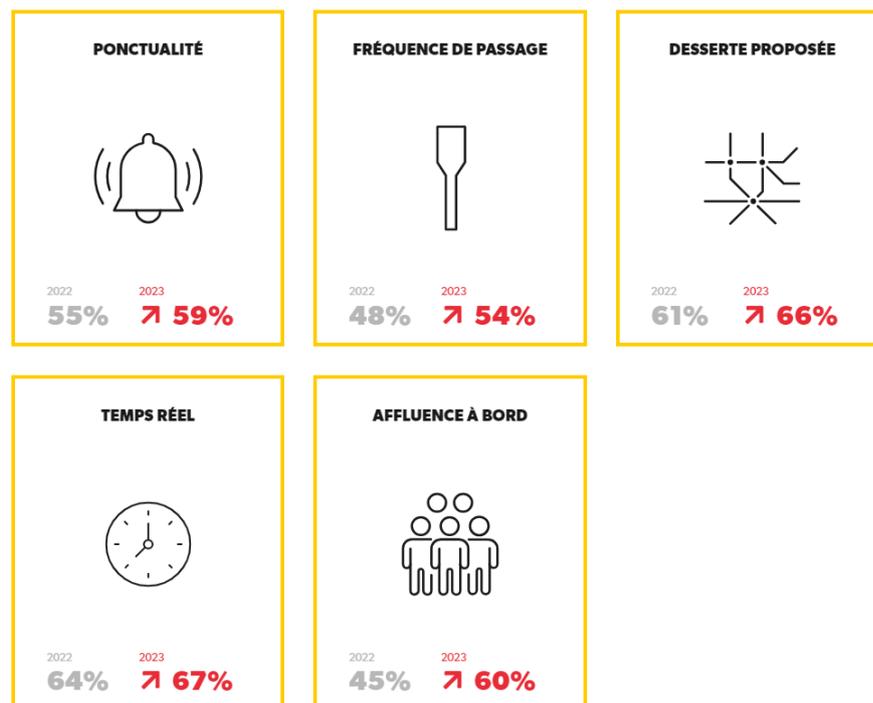
Malgré des améliorations perçues par les clients, l'accès à l'information et le respect entre voyageurs restent des points de vigilance. Cependant, moins de 1 client sur 10 déclare avoir été victime de comportement inadéquat dans les transports, ce qui constitue une amélioration par rapport à 2022 (1 client sur 6). La propreté aux arrêts, même si elle est en hausse, constitue malgré tout un point de vigilance également.



LES LEVIERS D'AMÉLIORATION

Enfin, la ponctualité, la fréquence, la desserte et l'affluence à bord, malgré une légère augmentation, restent des leviers sur lesquels le TEC doit concentrer ses efforts. Le temps réel, véritable priorité au TEC, doit continuer à être développé pour rencontrer les attentes des clients.

L'ensemble de ces conclusions sont des repères pour améliorer les services du TEC, leur attractivité et la satisfaction des clients dans les années à venir.



1.2. Abonnement de date à date

Renouvelle ton abonnement dès maintenant et choisis la date à laquelle il commence !



RENDS-TOI SUR L'E-SHOP !

Depuis le 27 juin 2023, les clients du TEC ont la possibilité de choisir la date de début de validité de leur abonnement au moment de l'achat, que ce soit via l'E-SHOP, un SELF ou en ESPACE TEC. La date de validité choisie sera située entre le jour de l'achat et J+60.

C'est une grande avancée pour les clients qui ne voient plus leur abonnement débiter par défaut au premier jour du mois pour prendre fin le dernier jour du mois.

1.3. Stratégie marketing

Penser aujourd'hui aux défis clients auxquels nous devons faire face demain, pour que de plus en plus de Wallons "fassent le choix du TEC" dans les années à venir. Voilà le travail de fond, coconstruit par et pour les différents métiers du TEC, qui permettra de soutenir les grandes évolutions du réseau TEC prévues pour les prochaines années et maximiser le nombre de clients qui seront transportés sur nos lignes.

Pour concrétiser cette ambition, trois priorités ont été identifiées : d'abord et avant tout, **l'amélioration de la perception du TEC**. Bien que la notoriété du TEC soit clairement établie, nous nous devons de transformer notre image auprès des clients. Comment ? Tout d'abord en associant rapidement la marque TEC à l'image d'un service de mobilité fiable et agréable. Puis dans un second temps, en développant une relation forte et de confiance avec nos clients, en leur donnant notamment la possibilité de manière accrue de contribuer à la transformation du TEC. Cette amélioration passera notamment par la définition de l'identité de marque du TEC, plus moderne et plus actuelle, et la mise en place d'une stratégie éditoriale multicanale (avec une nouvelle ambition sur les réseaux sociaux, un repositionnement dans les médias et sur nos outils digitaux...).

Proposer une expérience client simple, fluide et agréable reste notre focus aujourd'hui et dans les années à venir. De la lisibilité de l'offre de transport à l'achat d'un titre en passant par la recherche d'itinéraire, les points d'amélioration que nous pouvons apporter aux différentes étapes de leur parcours sont de notoriété publique. Pour mieux les adresser, deux volets parallèles seront renforcés :

1) améliorer l'accès à l'information voyageur avant, pendant et après le voyage, dont la finalisation des tests et du pilote pour l'information à bord a été menée en 2023 ;

2) faciliter l'accès à la recherche et l'achat de titres de transports, dont, la simplification de la gestion du compte client (rappel des identifiants) réalisée en 2023.

Nous pouvons citer comme exemples de projets l'amélioration des supports d'information à l'arrêt (physiques et digitaux), la refonte du site letec.be et de l'app, la fiabilisation de l'information voyageurs en temps réel, et la mise en place de parcours d'achat et de validation de titres de transport plus fluides permettant une amélioration de la vitesse commerciale (paiement à bord du bus par carte bancaire par exemple).

Garantir le retour de nos clients après les avoir incités à venir sur nos lignes et leur avoir proposé une expérience optimale : c'est par cette dernière étape que nous pourrons considérer avoir réussi à conquérir de façon pérenne de nouveaux utilisateurs. Pour cela, il est capital de s'engager pleinement dans une relation plus soutenue avec eux. Comment ? En écoutant plus rigoureusement leurs usages, notamment en tirant mieux parti des données que nous avons à disposition pour proposer des réponses adaptées à la pluralité de leurs situations. Devenir experts de nos clients permettra également de mieux cibler nos efforts, de savoir où nos actions pourront avoir le plus d'impact pour soutenir nos ambitions. Cette expertise s'appuiera notamment sur l'amélioration du compte client, outil incontournable pour profiter pleinement de l'ensemble de nos services digitaux, et le développement de nos outils de communication marketing.

2. Amélioration progressive de l'agilité de l'entreprise

2.1. Amélioration de l'offre de transport

124 257 690

KM PARCOURUS

En 2023, le **TEC a parcouru 124,2 millions de kilomètres**, soit 1,3 million de plus qu'en 2022, **sur un réseau de 797 lignes régulières desservant 32 137 arrêts en Wallonie**. Cette croissance est liée à l'amélioration de l'offre du réseau TEC avec, entre autres, de nouvelles lignes EXPRESS, de nouvelles lignes Aérobus et le lancement de la première ligne éVasion. Pour mieux répondre à l'évolution constante des besoins en mobilité des citoyens, le réseau de transport public de la zone Gembloux – Basse-Sambre a également été repensé en profondeur, et a vu l'arrivée du service TEC à la demande. Deux zones proposent ce service en 2023 : Louvain-la-Neuve (D1) et, depuis le 1^{er} août 2023, Gembloux-Mazy-Sombreffe (D2). **Au total, 12 051 voyageurs ont utilisé ce service en 2023.**

Ces 124,2 millions de kilomètres ont été parcourus par deux types de prestataires : les conducteurs en régie et les sociétés de transport privées.

soit

65 932 370

par la régie

36 525 463

par les sociétés de transport
privées

21 799 857

par le transport scolaire

TROIS NOUVELLES LIGNES SUR LE RÉSEAU EXPRESS



Trois nouvelles lignes EXPRESS ont été créées en 2023 :

- E85 Gembloux – Tamines
- E67 Bastogne – Luxembourg
- E68 Florenville – Luxembourg

Le réseau structurant EXPRESS, constitué désormais de **31 lignes**, permet aux voyageurs de bénéficier d'une offre de transport harmonisée, renforcée et plus accessible mais propose aussi :

- des liaisons plus directes entre les villes de Wallonie et certains zonings/parcs d'activités wallons ;
- des véhicules confortables, équipés de ports USB ;
- plus de fréquence et des renforts en heures de pointe ;
- une complémentarité à l'offre de transport ferroviaire existante ;
- la tarification EXPRESS qui permet d'accéder à l'ensemble du réseau TEC wallon.



Le TEC a misé une fois de plus sur la rentrée scolaire pour augmenter plus spécifiquement la notoriété de ses lignes EXPRESS. Pour l'occasion, une grande campagne de communication a été déployée en trois phases :

- 1 Une campagne de notoriété visible notamment sur les panneaux autoroutiers, dans la presse écrite, à la radio, à la TV et sur les réseaux sociaux, ainsi que des toutes-boîtes pour les habitants des communes concernées.
- 2 Une campagne promotionnelle :
 - auprès des 18-24 ans via « student.be ». La plateforme estudiantine a relayé la campagne (diffusion sur leurs réseaux sociaux, distribution de dépliants, affichage et mailings) auprès des hautes-écoles et universités wallonnes et bruxelloises ;
 - auprès des travailleurs actifs de 25 ans et +, et en particulier auprès des zonings, parc d'activités économiques...
- 3 Une campagne pour promouvoir :
 - le lancement des trois nouvelles lignes ;
 - les lignes qui n'ont pas encore rencontré leur public, comptabilisant un taux de fréquentation bas.

LES LIGNES AÉROBUS - ENVOLEZ-VOUS AVEC LE TEC !

Le 6 juin 2023, le **TEC a lancé deux nouvelles lignes à destination de l'aéroport de Brussels South Charleroi Airport (BSCA)**. Outre la ligne A1 déjà existante au départ de la gare de Charleroi, la ligne A2 relie désormais la gare de Fleurus et la ligne A3, celle de Luttre.

Au cœur de cette nouvelle offre, l'**intermodalité**. En effet, les passagers de l'aéroport de Charleroi ont désormais davantage de possibilités pour rejoindre l'aéroport grâce aux transports en commun. Les travailleurs de l'aéropôle, du Biopark et du zoning d'Heppignies ont quant à eux plus de facilités pour rejoindre leurs lieux de travail grâce au TEC.

Ces lignes n'ont cessé d'évoluer depuis le mois de juin 2023 afin de **correspondre au mieux à la réalité des voyageurs** et de leur offrir **la meilleure offre de transport possible** (augmentation de la fréquence, arrêts supplémentaires...).

LE TOURISME DURABLE AVEC LA LIGNE ÉVASION VI BOUILLON – ORVAL

Afin de promouvoir le tourisme durable dans la Vallée de la Semois, le TEC a lancé le 8 juillet 2023 sa toute première ligne « évasion » entre Bouillon et Orval. Cette nouvelle ligne a circulé 7 jours/7 durant les deux mois de vacances d'été et a desservi 55 arrêts triés sur le volet pour leur haut intérêt touristique et répartis sur 63,5 kilomètres à couper le souffle.

La genèse de cette ligne

Une étude de fréquentation menée par l'Agence de Développement Local (ADL) avait mis en évidence le lien existant entre les deux pôles touristiques de la Province de Luxembourg que sont Bouillon et Orval.

Tant en nombre de visiteurs dans la Vallée de la Semois qui concentre la majorité des équipements touristiques, qu'en matière de mobilité durable, cette nouvelle liaison est une opportunité formidable en cette période de l'année à forte fréquentation touristique pour offrir une réelle alternative à la voiture.



De nombreux sites, attractions touristiques, sportives et récréatives desservis

Si cette ligne touristique est clairement marquée à ses deux extrémités par les sites patrimoniaux majeurs que sont Bouillon (triptyque Château, Musée Ducal et Archéoscope) et Orval (Abbaye, brasserie et ruines), de nombreuses autres attractions emblématiques émaillent le parcours. La région compte également de nombreuses activités « nature » telles que les promenades balisées et des zones de baignade.

Sur son premier été, la ligne V1 a été bien accueillie avec un total de 2496 voyages et une moyenne de 6,1 validations par parcours, ce qui est un bon début pour une nouvelle ligne. Etant une ligne touristique, sa fréquentation a été logiquement plus élevée le week-end, avec 39,6 % des validations pendant cette période.

LE REDÉPLOIEMENT DE LA ZONE GEMBOLOUX – BASSE-SAMBRE ET TEC À LA DEMANDE

Pour rencontrer au mieux les besoins en mobilité des citoyens, en constante évolution ces dernières années, le TEC a entamé **une refonte historique de son réseau de transport**.

Afin que son réseau soit plus performant, le TEC travaille autour de quatre axes :

- 1 **réorganisation du réseau** autour du réseau ferroviaire et du réseau EXPRESS permettant aux clients de bénéficier d'une offre de transport multimodale, plus complète et efficace, pour une meilleure connectivité à l'ensemble du territoire ;
- 2 **renforcement de l'offre pour les déplacements domicile-travail et domicile-école** afin de fournir une alternative durable aux déplacements quotidiens, favorisant ainsi la réduction de l'autosolisme ;
- 3 **catégorisation des lignes pour en améliorer la lisibilité** : lignes EXPRESS, lignes structurantes, desserte fine et lignes scolaires ;
- 4 introduction du service **TEC à la demande** pour garantir une desserte des territoires moins denses.



La toute première zone concernée par ce redéploiement était celle de la région de Gembloux et de la Basse-Sambre (Namur) dont les changements sont devenus effectifs le 1^{er} août 2023.

Cette évolution du réseau a été construite à plusieurs mains : les collectivités locales, l'Autorité Organisatrice du Transport de la région wallonne (AOT), le TEC et les habitants de la région qui ont été mobilisés lors d'une consultation citoyenne. Cette dernière s'est organisée via des ateliers participatifs et une plateforme digitale, permettant ainsi de recueillir les avis diversifiés et constructifs de la population sur la proposition de redéploiement du réseau de bus.

D'ici 2030, il est prévu de revoir la totalité du réseau TEC, zone par zone, dans le cadre de réorganisations plus ou moins importantes. Les prochaines zones concernées sont celles de Florenville en août 2024, de l'agglomération liégeoise en janvier 2025 et de Ath en août 2025.

Pour accompagner cette réorganisation, le TEC a mis à disposition de ses clients un site web dédié où ils peuvent trouver toutes les informations sur le nouveau réseau.

TEC à la demande : extension du service

Pour garantir une desserte des territoires moins denses où la circulation d'un bus ne se justifie pas tant sur le plan économique qu'environnemental, le TEC a mis en place une offre de transport à la demande qui propose des trajets optimisés et collectifs entre certains points d'intérêts centraux (une gare, un arrêt de bus à un endroit névralgique du réseau...).

Grâce à une application conviviale, les voyageurs peuvent réserver leur trajet à la demande dans une zone prédéfinie, offrant ainsi une flexibilité accrue et une expérience de voyage simple et rapide.

Deux zones proposent ce service en 2023 : Louvain-la-Neuve (D1) et, depuis le 1^{er} août 2023, Gembloux-Mazy-Sombreffe (D2). **Au total, 12 051 voyageurs ont utilisé ce service en 2023.**

2.2. Renfort de certaines lignes surchargées en heures de pointe, dont les lignes EXPRESS qui rencontrent un franc succès (voir p. 2.1.)

2.3. Le service TEC à la demande

Le concept « TEC à la demande », né à Louvain-la-Neuve en 2021 dans le cadre d'un appel à projets « Digital Wallonia », a évolué et trouve sa place dans les redéploiements de réseaux.

TEC à la demande, c'est en résumé un transport collectif actif au sein d'un périmètre bien identifié, basé sur les arrêts de bus (et des compléments éventuels), avec une fréquence de passage équivalente à un bus classique.

Les avantages de TEC à la demande sont particulièrement importants dans les situations suivantes :

- un besoin de capacité plutôt faible sur les moments d'hyperpointe sur une même liaison (8 voire 16 personnes), afin d'être moins énergivore et polluant qu'un bus classique. Les besoins scolaires doivent donc être couverts, sauf exception, par le réseau régulier ;
- un territoire demandant des temps de trajet et des détours importants s'il était desservi en bus classique, afin d'être le plus direct possible pour les voyageurs ;
- un niveau d'activités suffisant que pour justifier la création d'un service et de prestations de conducteurs à un coût raisonnable pour la collectivité.

C'est ainsi que le service « D2 » a été déployé

dans la région de Gembloux le 1er août 2023, pour répondre à l'objectif de desserte fixé dans le PRTP local pour la liaison Gembloux-Mazy-Sombreffe. Sur base notamment de l'expérience des nouveaux services déployés en été 2023, des évolutions du concept seront envisagées pour les déploiements envisagés en 2024 (D3 et D4 dans les régions de Neufchâteau et de Florenville) et 2025 (redéploiements des régions d'Ath et de Charleroi Nord-Ouest).

3. Poursuite de la digitalisation

Les priorités de la stratégie marketing définies depuis 2022 ont débouché sur la poursuite des efforts de digitalisation et d'amélioration du parcours client en 2023.

Des efforts importants ont notamment été menés pour améliorer le niveau **d'information proposé aux voyageurs** sur le réseau wallon :

- 50 bornes d'information interactives ont été déployées sur les différentes régions ;
- Les premiers [écrans digitaux d'information](#) ont été installés dans 4 gares de bus : Charleroi Palais, Fleurus (Quai Aéroport) et les nouvelles gares de Wavre et de Namur. Ces écrans informent les voyageurs du quai de départ de leur bus et de son horaire d'arrivée en temps réel ;
- Un site dédié aux redéploiements ([nouveaureseau.letec.be](#)) comprenant des cartes interactives.

Concernant la mise en place de **l'outil CRM** (Customer Relationship Management), les derniers modules ont été définis (service client et gestion des irrégularités). Les développements techniques ont connu une avancée significative pour le module de service client, en vue d'une exploitation opérationnelle dès la fin 2024. Différents scénarios de communication personnalisée via e-mail ont également été paramétrés (mise en avant du

nouveau réseau de Gembloux et de la Gaume-Sud Ardennes, personnalisation des messages liés aux abonnements en cas de changement de catégorie tarifaire et intégration de la validité des abonnements date à date, annonce des grèves, promotion des lignes EXPRESS). Les messages d'incitation aux renouvellements d'abonnements, de cartes MOBIB et du statut Famille nombreuse ont également été automatisés.

Les outils digitaux du TEC ont connu une progression importante en 2023 et sont de plus en plus utilisés par les voyageurs wallons. En 2023, **l'application** totalise 858 000 utilisateurs uniques, pour 3 millions au niveau du site. Pour que la refonte de nos outils puisse répondre au mieux aux différents usages, les parcours digitaux et les objectifs associés à chaque canal ont été revus et affinés, afin de définir les fonctionnalités à développer et améliorer pour chaque outil, tout en veillant à leur harmonisation et complémentarité. En parallèle, des améliorations concrètes ont continué d'être développées et mises en service sur l'année 2023 : les parcours supprimés prévisibles ont ainsi été intégrés sur **le site et l'application** et sont désormais affichés pour mieux informer les clients. Des simplifications ont également été apportées concernant la gestion du compte client. Enfin, les développements techniques réalisés en 2023 permettront de déployer au 1er semestre 2024 une meilleure remontée des perturbations (nouveau module d'encodage en cours de test) ainsi que des améliorations en matière d'accessibilité.

Les différents outils **d'achat et de validation** ont également continué d'être optimisés en 2023 (fiabilisation du parcours client digital, développement du titre Brupass digital interopérable, etc.). Un nombre grandissant d'utilisateurs achète via l'application TEC : 115.000 clients uniques ont ainsi réalisé un achat via ce canal sur l'année. Le TEC a également formalisé la feuille de route d'évolution de ses systèmes billettiques, intégrant l'introduction du paiement à bord par carte bancaire et l'intégration des abonnements dans l'app TEC. Les travaux pour préparer la procédure de marché public visant à renouveler l'ensemble des équipements et systèmes billettiques débiteront en 2024.

4. Contribution aux objectifs de développement durable de la Région

4.1 Notre responsabilité sociétale

UNE FLOTTE PLUS VERTE

Responsable de plus de 20 % des émissions GES, le secteur du transport est l'une des principales sources d'émission de gaz à effet de serre en Belgique. Or, un bus émet 3 à 4 fois moins d'émission de CO₂ par passager qu'une voiture individuelle. Le TEC, en tant qu'acteur de la mobilité engagé dans la lutte contre le réchauffement climatique, a un rôle clé à jouer. C'est pourquoi il investit et continuera d'investir, dans les prochaines années, dans des véhicules propres.

En 2023, le TEC a ainsi poursuivi son programme de décarbonation avec l'acquisition de 74 véhicules hybrides : 47 standards Volvo pour Liège-Verviers et 20 pour Namur-Luxembourg, ainsi que 6 midibus Evobus pour Charleroi et 1 pour Namur-Luxembourg. Au total, le TEC compte 803 bus hybrides, ce qui représente pas moins de 41 % de la flotte totale de véhicules, contre 35 % en 2022.

Les véhicules propres représenteront une proportion de plus en plus grande, dans les dépôts urbains notamment. D'ici 2025, le TEC a pour objectif d'acheter 45 % de bus propres dont la moitié, au moins, à zéro émission ; un quota qui passe à 65 % à l'horizon 2030. Aussi les 14 articulés BUSWAY 100 % électriques ont également été commandés cette année, avec une première mise en service sur le réseau de Liège-Verviers à l'horizon du [tram de Liège](#).



Image non contractuelle

En plus de réduire les émissions de gaz à effet de serre, les véhicules électriques améliorent considérablement la qualité de l'air dans les zones urbaines car ils ne produisent aucune émission de gaz d'échappement, et réduisent les nuisances sonores. Très silencieux, les véhicules électriques sont également beaucoup plus confortables. Avec des moteurs qui génèrent moins de vibrations que les moteurs thermiques, les véhicules électriques permettront aux clients du TEC de profiter de trajets plus doux.

Pour se préparer à l'arrivée de ses premiers véhicules électriques, le TEC procède à l'[électrification de ses dépôts](#), et continue de former ses conducteurs à l'[éco-conduite](#). En 2023, le TEC a également mené à bien d'autres projets de son programme de décarbonation, parmi lesquels l'[amélioration d'infrastructures](#) et la [dépollution de dépôts](#).

L'ÉCONOMIE D'ÉNERGIE GRÂCE À L'ÉCO-CONDUITE

Pratiquer l'éco-conduite, c'est adopter un style de conduite optimisé. Cette pratique permet d'améliorer le développement durable sur ses trois piliers :

- 1 Environnemental** : réduction des émissions de CO₂ et de la consommation d'énergies fossiles, protection de la planète, etc.
- 2 Economique** : baisse de la consommation de gasoil, des frais liés aux accidents et à l'usure des véhicules. Notamment en permettant à un véhicule hybride de récupérer une partie de l'énergie lors de la décélération.
- 3 Social** : amélioration des conditions de travail et du bien-être mais aussi de la qualité du transport pour la clientèle.

Depuis 2017, la Business Unit Hainaut poursuit son projet d'éco-conduite, dont elle est pilote pour l'ensemble du TEC. Un coaching réalisé par des collègues référents a été mis en place dans chaque dépôt. L'objectif ? Coacher chaque conducteur à plusieurs reprises pour les aider à acquérir et appliquer les bons réflexes.

L'AMÉLIORATION DES INFRASTRUCTURES

Dans le cadre de la rénovation et du développement de ses infrastructures, le TEC multiplie les initiatives afin de réduire sa consommation énergétique. Le nouveau centre d'entretien de Houdeng a d'ailleurs été pensé et construit pour optimiser au mieux les ressources. Il en sera de même pour les futurs dépôts MECALYS, MOBI' PARK, pour celui de Robermont et pour l'extension du dépôt de Jumet. D'autres aménagements ont été entrepris au sein des infrastructures existantes pour répondre à cet objectif.

Parmi ceux-ci, nous pouvons souligner l'initiative prise au sein du dépôt de Jumet et pour l'ensemble des sites du Hainaut, entre autres, afin de récolter l'eau de pluie pour laver les véhicules. Hormis durant les périodes de sécheresse, cela permet aux dépôts de couvrir presque intégralement les besoins en eau pour le nettoyage des bus et trams.

Côté Hainaut, plusieurs dispositions permettent également une consommation plus responsable. Au niveau de l'électricité, le passage à l'éclairage LED diminue drastiquement la consommation tout en améliorant le rendement lumineux et la durée de vie. Dans la même optique, les panneaux photovoltaïques du dépôt de Mons ont permis de diminuer fortement la quantité de CO₂ rejetée dans l'atmosphère. L'eau, une denrée tout aussi précieuse, est contrôlée de très près grâce aux compteurs d'eau surveillés : une fuite est détectée en moins de 24 h. Le chauffage est réglé selon un horaire spécifique et régulé selon la température extérieure, grâce à la Gestion Technique Centralisée. De plus, des portes sectionnelles, plus isolantes, dans les différents dépôts, permettent également de limiter les pertes de chaleur inévitables lorsqu'il faut faire rentrer ou sortir un bus de l'atelier. Si elles restent ouvertes plus de trois minutes, le chauffage se coupe automatiquement.

Le TEC sensibilise également ses collaborateurs à adopter les bons réflexes (mettre un gros pull l'hiver, éteindre les lumières en quittant une pièce, etc.) et diminuer sa consommation énergétique globale.

LA DÉPOLLUTION ET LA MISE EN CONFORMITÉ DU DÉPÔT DE MARIEMBOURG

Situé dans l'Entre-Sambre-Et-Meuse, dans l'entité de Couvin, le dépôt TEC de Mariembourg compte une trentaine de conducteurs et conductrices.

D'une superficie de 3000 m², le site a dû subir des travaux d'assainissement du sol du mois d'août 2022 à début 2023. Ceux-ci ont consisté à évacuer les terres et bétons pollués ainsi que les anciennes citernes et séparateurs d'hydrocarbures.

Les travaux terminés, de nouvelles infrastructures ont été installées telles que des citernes à eau de pluie, une nouvelle station-service et un buswash.



DES AVANCÉES EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ

Au travers du Contrat de Service Public 2019-2023 et de la convention signée avec le CAWaB (Collectif Accessibilité Wallonie-Bruxelles), le TEC s'est engagé à poursuivre les efforts d'augmentation de l'accessibilité des transports publics pour tous les clients à besoins spécifiques (problèmes moteurs, d'ouïe, de vue...) en concertation avec les acteurs du secteur. À cette fin, le TEC a élaboré un plan décrivant le planning de déploiement de l'accessibilité en concertation avec le CAWaB en 2020.

Ce plan est décliné en quatre grands axes, et a guidé l'ensemble des actions du TEC en 2023 en matière d'accessibilité :

- 1 l'accès au matériel roulant : adaptation et amélioration progressive de l'accessibilité des véhicules ;
- 2 l'accès à l'infrastructure : poursuite de la mise en accessibilité progressive des points d'embarquement. En 2023, le TEC a investi plus d'1,5 million dans l'aménagement de ses arrêts de bus en Wallonie, et a procédé au remplacement des escalators dans certaines stations du Métro Léger de Charleroi ;
- 3 l'accueil par le personnel : poursuite de la formation des conducteurs, sensibilisation des employés du TEC à la prise en compte transversale de l'accessibilité ;
- 4 l'information sur l'offre de transport : amélioration progressive de l'accès à l'information via les différents canaux de communication.

En 2023, le TEC a également activement participé à l'élaboration du Plan Accessibilité Wallon 2022-2024 du Gouvernement wallon, dont l'objectif est d'assurer l'autonomie et la participation de tous à la société en élimant les barrières existantes.

L'AMÉNAGEMENT DES ARRÊTS DE BUS EN WALLONIE

Chaque année, en plus des projets d'envergure qui permettent d'améliorer l'accessibilité globale des infrastructures du TEC (rénovation de gare de bus...), ce sont plus de 150 arrêts qui sont aménagés pour répondre aux besoins spécifiques des personnes à mobilité réduite. En 2023, le TEC a investi plus d'1,5 million d'euros dans l'aménagement de ses arrêts de bus en Wallonie (hors projets globaux de modernisation d'infrastructures incluant des améliorations en matière d'accessibilité).



LA MODERNISATION DES STATIONS DE MÉTRO CAROLOS CONTINUE

Chaque année, le TEC œuvre afin d'**améliorer le confort et l'accessibilité de ses stations de métro à Charleroi**. En 2023, ce sont les stations Morgnies, Providence et Ouest qui ont notamment connu des modifications, avec **le remplacement des escalators**. Installés il y a plus de 40 ans, ces derniers ont été remplacés au profit de nouveaux modèles permettant de répondre aux évolutions des normes de sécurité mais également technologiques. **Plus modernes et moins énergivores grâce à un système de démarrage progressif, ces nouveaux escalators ont considérablement amélioré l'accessibilité à la station.**



Par ailleurs, les travaux des stations Parc et Janson, commencés en 2022, ont suivi leur cours en 2023, et devraient normalement prendre fin prochainement.

Ces travaux concernent l'ensemble des quatre bouches d'accès de ces deux stations et comprennent entre autres la rénovation des toitures des bouches d'accès existantes (qui connaissaient des soucis d'infiltration), leur extension (en prévision de l'installation de futurs portiques de contrôle d'accès) ainsi qu'un renforcement de l'accessibilité et de la visibilité des stations (**éclairage, signalétique et installation d'un ascenseur pour les PMR et d'éléments podotactiles pour les personnes déficientes visuelles**).

Une particularité à proximité de la bouche Sud de la station Parc, résultant de la collaboration entre le TEC et l'Agence wallonne de l'Air et du Climat : la création d'un ensemble architectural commun intégrant, d'une part l'ascenseur donnant accès à la station Métro, et, d'autre part une station de mesure de la qualité de l'air en milieu urbain. Cet ensemble a été construit pour répondre aux besoins d'amélioration de la mobilité et de qualité de l'environnement.

DES COLLABORATEURS FORMÉS ET SENSIBILISÉS

En plus d'assurer la **formation continue des conducteurs à la prise en compte de l'accessibilité**, le TEC a organisé en 2023, et en collaboration avec le CAWaB, quatre demi-journées de sensibilisation à destination de son personnel.

Durant cette action, **les participants devaient se mettre dans la peau d'une personne à mobilité réduite, malvoyante ou en chaise roulante**, et effectuer un déplacement sur le réseau TEC afin de les sensibiliser aux diverses situations et obstacles que les personnes à mobilité réduite peuvent rencontrer sur le terrain.



L'AMÉLIORATION DE L'ACCESSIBILITÉ DES OUTILS DIGITAUX

En 2021, le TEC a débuté un travail d'analyse de son site web letec.be et de son application dans le but de les améliorer sur le plan de l'accessibilité. De nouveaux développements ont été initiés en 2023 afin de prendre en compte au maximum les besoins les plus spécifiques des clients, et seront actifs en 2024. Parmi ceux-ci :

- mise en **conformité de la sémantique** des templates HTML selon les règles d'usage du W3C ;
- mise en place de **support complémentaire aux technologies d'assistance** via WAI-ARIA ;
- **meilleure prise en charge des contenus multimédias** via des alternatives textuelles ;
- **prise en charge de la navigation via le clavier** pour l'ensemble des fonctionnalités (map non supportée) ;
- **mise à jour UI** (Contrastes suffisants, éléments UI plus accessibles, etc.).

En collaboration avec le CAWaB, le TEC a également organisé un test des **bornes d'information voyageurs** afin d'obtenir directement les retours d'usage des utilisateurs à mobilité réduite et pouvoir procéder à l'amélioration de cet outil d'information.

SENSIBILISER, SÉCURISER, SOUTENIR

Le TEC occupe une position centrale sur le territoire wallon et dans la vie des citoyens : ses véhicules, ses arrêts, ses gares et stations sont autant de lieux de rencontres et d'échanges qui lui permettent d'accompagner les citoyens bien au-delà de leurs voyages.

En 2023, le TEC a mené diverses campagnes et actions de sensibilisation pour renforcer la sécurité des citoyens, que ce soit pour [les préparer à l'arrivée du tram de Liège](#) ou pour les ramener en toute sécurité après [les festivals du TEC ON TOUR](#). Le TEC a également veillé à la sécurité de ses collaborateurs avec les lancements d'une campagne de grande envergure pour [lutter contre les agressions](#) et d'une [campagne anti-fraude](#) (la fraude étant bien souvent à l'origine de l'escalade d'agressivité), et a continué à œuvrer au [dialogue social](#) au sein de l'entreprise.

Les enjeux de sécurité, mais également de respect et de harcèlement ont aussi été abordés durant la [journée du transport scolaire](#), organisée pour la seconde fois par le TEC.

Enfin, le TEC a mené en 2023 diverses actions de solidarité, via la participation de ses collaborateurs au [challenge Ent'raid](#) ou aux [dons de sang](#), ainsi qu'une action de soutien aux enjeux culturels avec [Métromusic 2023](#).

CAMPAGNE DE SÉCURITÉ POUR L'ARRIVÉE DU TRAM DE LIÈGE

Le début des essais du tram de Liège a marqué aussi le début d'une campagne de sensibilisation auprès des Liégeois et des Liégeoises. En effet, qui dit arrivée du tram dit nouveau mode de transport dans l'espace public, et donc nouveaux comportements à adopter pour assurer la sécurité de tous !

Cette campagne se déroule en plusieurs phases afin de pouvoir toucher tous les publics jusqu'à la mise en service du tram en 2025.



LE TEC ON TOUR AVEC L'AWSR

En 2023, le TEC a transporté plus de 216 000 voyageurs vers les festivités estivales de l'année en proposant une offre de mobilité sur mesure à ses partenaires (les Ardentes, les Francofolies de Spa, les Solidarités, la Foire de Libramont, le Festival des Arts de la rue de Chassepierre...).

À cette occasion, le TEC s'est de nouveau associé à l'AWSR (Agence Wallonne pour la Sécurité Routière) afin de véhiculer un message préventif supplémentaire : « Vivez les émotions de l'été et rentrez en toute sécurité ».

300 €, LE NOUVEAU TICKET DU TEC

C'était le nom de la campagne anti-fraude lancée par le TEC en septembre 2023. Un ticket à 300 € le trajet... enfin, ça, c'est si les voyageurs ne sont pas en ordre de titre de transport.

La période Covid ayant laissé des traces, certains utilisateurs du transport en commun ont du mal à reprendre les bonnes habitudes de validation à bord. Le TEC a souhaité, sur le ton de l'humour et de la décontraction, rappeler à ses clients l'importance de cette validation avant un renforcement des contrôles à bord.

Cette campagne s'est déclinée à grande échelle en télévision, en radio, sur les réseaux sociaux et à bord des bus.

LE DIALOGUE SOCIAL AU TEC

Les structures du dialogue social, ainsi que les procédures de règlement des conflits développées dans le cadre du projet AMÉDIS (Amélioration du Dialogue social), ont été instituées en 2011.

Des réunions se sont tenues en 2023, tant au niveau des organes paritaires existants (sous-commission paritaire, CE, CPPT, commission de services) que dans un cadre plus informel par des échanges entre la ligne hiérarchique, les travailleurs et les représentants syndicaux.

Le travail de fond entamé en 2022 au sein de la Business Unit Charleroi, mené par la Direction en collaboration avec le Lentic¹ et en concertation avec les partenaires sociaux, évolue très positivement puisqu'aucune procédure de gestion de conflit n'a été enclenchée durant l'année 2023 et qu'un seul arrêt de travail spontané s'est produit.

Globalement, il n'y a eu aucune grève préavisée sectorielle résultant d'un désaccord à l'issue d'une procédure de gestion de conflit alors qu'on comptabilisait 2 jours en 2022 et 1 jour en 2021.

Le TEC enregistre 16,252 jours de grèves sectorielles non préavisées (en dehors des procédures de gestion de conflit). Ces jours étaient au nombre de 16 en 2022 et de 10,912 en 2021.

Les jours de grève sectorielle non préavisée découlant de faits d'agression sur les agents en service sont en sensible augmentation et passent à 6 jours pour 2023 alors qu'ils étaient de 4 jours en 2022 et de 3,25² jours en 2021.

La majorité de ces mouvements s'étant déroulée en dehors de toute concertation préalable, l'objectif pour 2023 consiste à faire « entrer » tous les conflits dans les procédures de gestion de conflit, afin qu'ils soient traités au travers d'étapes formalisées et structurées et d'éviter, par conséquent, des mouvements de grèves considérés comme irréguliers avec les impacts négatifs que cela peut avoir sur les clients.

L'expérience des dernières années démontre que le respect des différentes étapes des procédures permet de parvenir plus facilement à une solution négociée ou d'accepter un éventuel désaccord. Ces étapes permettent en effet à l'employeur et aux partenaires sociaux d'exprimer leur point de vue, d'échanger sur des solutions potentielles et de justifier leur positionnement.

Signalons également qu'en 2023, le TEC a été, indépendamment de sa volonté, touché par des actions interprofessionnelles dont les motifs étaient étrangers à son secteur d'activités. Ceux-ci s'élevaient à 4 jours en 2023 pour 9 jours en 2022 et 3 jours en 2021.

1. Laboratoire d'Etudes sur les Nouvelles formes de Travail, l'Innovation et le Changement (centre de recherche et d'intervention de l'Université de Liège).

2. Les décimales correspondent à des arrêts de travail qui n'ont pas impactés la journée complète de travail.

LA JOURNÉE DU TRANSPORT SCOLAIRE

Pour la seconde fois, le TEC a réuni plusieurs élèves, professeurs, conducteurs et accompagnateurs du transport scolaire en Wallonie, avec un objectif : apprendre à mieux connaître et comprendre les réalités de chacun à travers des animations et ateliers personnalisés, organisés à l'EPSIS de Schaltin.

Les thèmes de la sécurité, du respect et du harcèlement ont été abordés avec la soixantaine d'élèves présents. Un exercice d'évacuation « grandeur nature » est venu clôturer les nombreuses animations à destination du jeune public.



En parallèle, le TEC proposait aux conducteurs, personnel d'accompagnement et invités, une immersion dans le monde du transport scolaire. À travers des rencontres et ateliers spécifiques, le public présent a pu plonger dans la réalité des acteurs de terrain et obtenir des clés pour mieux comprendre et agir vis-à-vis des élèves atteints d'autisme, de troubles du comportement, ou dans des situations de harcèlement à bord des cars du transport scolaire.

DU COEUR AVEC ENT'RAID

Le dimanche 23 avril 2023 a eu lieu l'événement Ent'RAID sur le camp militaire de Marche-en-Famenne. Il s'agit d'un parcours sportif composé de près de 40 obstacles, à réaliser en équipe (équipes de six personnes maximum).

Cette journée sportive est doublement solidaire ! En effet, en plus d'être axée sur l'entraide puisque ce parcours est réalisé en équipe, les fonds sont reversés à deux associations (Andage et la résidence « La Reine des Prés »).



Pour l'occasion, six équipes de valeureux collaborateurs du TEC se sont surpassées pour la bonne cause. Chacun des collaborateurs portait un maillot aux couleurs de l'entreprise.

Une bonne manière de se dépasser sportivement, renforcer les liens avec les collègues et soutenir deux projets caritatifs.

LES DONS DE SANG AU HAINAUT

Le 19 avril 2023, à l'initiative d'une conductrice soucieuse de sensibiliser ses collègues au don de sang, le dépôt d'Eugies a accueilli un camion de la Croix-Rouge dans ses murs. Un gain de temps considérable qui a permis de convaincre de nouveaux donneurs à donner leur sang directement sur leur lieu de travail.

Suite au succès rencontré la première fois, une deuxième visite a été organisée le 23 juillet à Eugies, suivie d'une troisième le 9 octobre au dépôt de Mons, à chaque fois par les collaborateurs eux-mêmes.

Au total, une centaine de TECiens ont prêté leur bras pour la bonne cause. Une belle action lorsque l'on sait que moins d'un citoyen sur dix est donneur alors qu'une personne sur sept aura un jour besoin d'un don de sang.



MÉTROMUSIC 2023 : LA CULTURE S'INVITE EN STATION

Au mois de juin 2023, comme chaque année à l'occasion des fêtes de la musique, l'événement Métromusic a rassemblé plusieurs groupes de musique qui se sont relayés dans la station de métro Tirou et dans les rames de la boucle du métro carolo afin de faire découvrir leurs répertoires aux voyageurs. Un bon moyen de faire la promotion de la culture auprès des usagers, pour le plus grand plaisir de leurs oreilles.

4.2 Décarbonation

La prise en charge par le TEC des enjeux environnementaux visant à limiter le réchauffement climatique et ses effets, passe par la décarbonation de l'offre de transport. Pour ce faire, le TEC a prioritairement opté pour l'acquisition et la mise en œuvre de bus électriques à batterie. Cette mise en œuvre appelle à une transformation en profondeur de l'entreprise afin d'être en mesure d'opérer et maintenir une flotte qui présentera de nouvelles contraintes fortes. Les éléments à considérer pour décarboner de manière optimale sont entre autres les suivants : quelle stratégie adopter ? quels quotas atteindre et dans quel délai ? quelle stratégie de renouvellement de flotte ? quelle stratégie d'équipement des dépôts, actuels et futurs ? pour quelles zones et quelles lignes ? compte tenu des puissances électriques pressenties, quelles opportunités et contraintes des réseaux de distribution d'électricité considérer ?

Toutes ces questions appellent une véritable stratégie associant de nombreux paramètres : financiers, techniques (infrastructures et véhicules), humains et bien entendu opérationnels. La stratégie de décarbonation, encore en cours de construction, est désormais phasée. En première étape, des essais seront mis en œuvre pour le Busway B2 à Liège à la mise en service du tram. Ils permettront de tirer les premiers enseignements de la mise en œuvre et de gestion d'une flotte de bus électriques.

Ensuite, une dizaine de dépôts seront progressivement électrifiés. Certains de ces dépôts sont en cours de planification, ce qui permettra de comparer les contextes de dépôts existants vs de nouveaux dépôts. Ces deux étapes de montée en puissance permettront enfin de continuer le parcours de décarbonation de la flotte et de l'offre de manière progressive. Durant la phase d'apprentissage de la décarbonation, en cours, le TEC définit et prend en charge les éléments nécessaires pour opérer et maintenir une flotte de bus électriques à batterie au quotidien :

- de nouvelles contraintes opérationnelles sont en effet à considérer, notamment une autonomie limitée et une durée de recharge immobilisant les véhicules. Les autonomies limitées (à environ 200-250 km avec une charge) modifieront la manière dont les véhicules sont planifiés, afin de ne pas tomber en panne d'électricité. La durée de charge de bus électriques devient un facteur de contrainte, car un véhicule en charge n'est disponible ni pour l'exploitation ni pour la maintenance. Enfin, la disponibilité de l'électricité devient elle aussi un facteur limitant : il sera à terme impossible de charger tous les véhicules à puissance maximale, des stratégies de charge seront à élaborer ;
- similairement, de nouvelles contraintes d'infrastructures sont à intégrer, que ce soit en termes de raccordement et d'équipement des dépôts que de protection aux incendies ;
- ces éléments impliquent que le TEC s'équipe aussi des ingrédients d'ordre organisationnel et humain, comme la constitution des équipes de maintenance, les métiers relatifs à la mécanique et l'électronique, les métiers de la planification opérationnelle, etc.

Parallèlement, le TEC définit aussi la manière dont la décarbonation de l'offre sera à réaliser par ses sous-traitants. En effet, 31% de l'offre de transport régulier du TEC sont assurés par des sociétés privées en sous-traitance, celles-ci auront aussi à participer à l'effort de décarbonation de l'offre.

ANNEXE 4 – Résumé des résultats de l'enquête de satisfaction pour l'année 2023 – extrait du rapport d'activités 2023

Voir l'annexe 3 – point 1.1. enquête de satisfaction

**ANNEXE 5 - Suivi des principales échéances liées à la mise en œuvre des obligations du contrat de service public
2019-2023 - état des lieux au 06/11/2023**

Contrat de Service Public 2019 -2023 - Suivi des principales échéances liées à la mise en œuvre des obligations du contrat- état des lieux au 06/11/2023

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	Fait		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	Récurrente 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, le 14 mars 2022 et le 17 mars 2023
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	Fin de la période transitoire dans l'attente de l'opérationnalisation	Fait		Art. 16	L'AOT est pleinement opérationnelle au 31/12/2019 Les processus internes et conjoints sont en cours de

31/12 /2019	progressive de l'AOT				cartographie.
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	Fait		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	Fait		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 Comité de suivi du 29 juin 2021. Marché attribué à Mobius en décembre 2021.
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 Reporté par le Cabinet au prochain CSP

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 En attente du positionnement du gouvernement
1 ^{er} janvier 2021 au plus tard	Equiper 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	Fait		Art. 46	Rapport final transmis en novembre 2022 Prolongation de la mission suite au Comité de suivi du 28 novembre 2022 Rapport final amendé remis en février 2023
M+36	Positionnement de la Région sur base des résultats de l'étude sur le transport spécialisé PMR			Art. 46	Le 27 avril 2023, le Gouvernement a pris acte des résultats de l'étude d'élaboration d'une vision pour le subventionnement du transport de personnes à mobilité réduite et a validé les critères d'accès au service subventionné qu'il arrêté une fois le cadre décretaal relatif aux services de transport rémunéré de personnes par route au moyen de véhicules de petite capacité voté. L'évolution de la gouvernance de la mission est intégrée dans le prochain CSP 2024-2028
31 décembre 2021	Finalisation de l'harmonisation des pratiques RH	Fait		Art. 53 iv)	Processus prioritaire BPO (paie) finalisé Processus de recrutement harmonisé finalisé (Comex du mois d'avril 2021) Harmonisation de l'auto-école terminée

31 décembre 2021	Finalisation de l'intégration des services et fonctions de support	Fait		Art. 53 v)	Centres de services partagés actifs (CSP) IT est finalisé CSP finance finalisé fin août 2022 CSP RH est clôturé.
Mi-2022	Evaluation finale par AOT en vue de l'examen du fonctionnement et de l'état des services publics de transport de voyageurs.	Fait		Art. 13	Rapport de fonctionnement et de l'état des services publics de transport de voyageurs adopté par le Gouvernement lors de sa séance du 30/03/2023
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.	Fait		Art. 13	Rapport d'évaluation externe réalisé par le consultant et adopté par le Gouvernement lors de sa séance du 30/03/2023
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)	Fait		Art. 53	Réalisé conformément à la mise en place des CSP ci-dessus
2023 (échéance du Contrat)	Révision des processus de travail OTW	Fait		Art. 53	Réalisé conformément à la mise en place des CSP ci-dessus)

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	Fait		Art. 24 et 55	Le premier scope est réalisé (app, site Letec.be, mise à disposition du temps réel en open data, digitalisation de la vente de titres, CRM, premiers écrans d'information sur le réseau). La digitalisation se poursuivra dans le cadre du prochain Contrat de service public
----------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------	--	---------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

ANNEXE 6 – Rapport annuel 2023 de l’OTW

Le rapport annuel 2023 de l’OTW peut être téléchargé à l’adresse suivante : [TEC - Rapport d'activités 2023 \(letec.be\)](#)

ANNEXE 7 – Rapport d'évaluation du fonctionnement et de l'état des services publics du transport de personnes en Wallonie



Rapport de fonctionnement et de l'état des services publics de transport de personnes en Wallonie – Janvier 2023

TABLE DES MATIERES

Introduction : Base légale du rapport

- I. Gouvernance sectorielle
 - a. Contexte réglementaire
 - b. Contexte en matière de gouvernance
 - c. Objectifs politiques en matière de mobilité
 - d. Orientations stratégiques régionales
- II. Etat de l'offre
 - a. Constats
 - b. Développements récents de l'offre
- III. Aspects sociaux
 - a. Couverture du territoire
 - b. Inclusion
 - c. Emploi
 - d. Satisfaction et profil des usagers
- IV. Aspects environnementaux
 - a. Climat
 - b. Santé et sécurité
- V. Aspects économiques et financiers
- VI. Les enjeux en guise de conclusions
- VII. Annexe – Références légales

INTRODUCTION

L'Article 4 §1^{er} du Décret du 12 février 2004 prévoit que *préalablement à la rédaction du projet de contrat de gestion, le Gouvernement, en concertation avec l'organisme, à l'intervention de son organe de gestion, procède à l'évaluation du fonctionnement et de l'état du service public dont est chargé l'organisme.*

Cette évaluation comporte les aspects relatifs au contexte économique, social et environnemental dans lequel travaille l'organisme, aux perspectives d'avenir du secteur d'activité, à la satisfaction des usagers et, le cas échéant, une analyse des effets du contrat de gestion précédent.

Ce rapport s'inscrit dans ce cadre et vise à présenter le contexte économique, social et environnemental dans lequel travaille l'Opérateur de Transport public de Wallonie.

L'article 13 du Contrat de service public de l'Opérateur de Transport de Wallonie (OTW) 2019-2024 prévoit que ***au plus tard six mois avant l'échéance du Contrat, l'Autorité Organisatrice du Transport (AOT) procédera, au nom du Gouvernement et en concertation avec l'OTW, à l'évaluation (visée au §1 de l'article 4 du Décret du 12 février 2004) du fonctionnement et de l'état des services publics de transport de voyageurs.***

Le présent rapport constitue un premier exercice réalisé par l'Autorité Organisatrice du Transport. Il permet de dresser de premières balises et de proposer un état des lieux de l'offre de transport public. Il sera certainement nécessaire de le compléter, voire de le corriger en fonction des dernières données disponibles, lors de prochaines mises à jour.

I. GOUVERNANCE SECTORIELLE

La période récente se caractérise par une profonde transformation des contextes réglementaires, politiques, de gouvernance ainsi qu'une action importante sur l'offre, la demande étant principalement en évolution à la suite des crises sanitaires et de l'énergie.

a. Contexte réglementaire

Le transport de personnes en Région Wallonne est régi par plusieurs documents légaux relevant des niveaux de pouvoir européen, fédéral et régional⁴. Les définitions du transport public varient d'un document à l'autre. Toutefois, en synthétisant l'ensemble des notions liées à ces réglementations, on peut retenir que les transports de personnes sont considérés comme collectifs à partir de 9 personnes, comme réguliers lorsqu'ils présentent une fréquence, un trajet et des arrêts prédéterminés et/ou comme publics lorsqu'ils sont ouverts à tous et que la nécessité de leur organisation relève de l'intérêt général.

Dans le cadre de la troisième réforme de l'Etat, la loi du 8 août 1988 a modifié la loi spéciale du 8 août 1980 de réformes institutionnelles afin de transférer aux Régions les compétences de transport public (mis à part le transport ferroviaire qui est resté au fédéral).

L'accès à la profession et l'accès au marché pour le transport de personnes sont régulés.

Ces notions ont été progressivement complétées par d'autres types de textes légaux permettant l'organisation de nouveaux types de services. En effet, les services classiques ne permettent plus de répondre à eux seuls aux enjeux naissants.

En particulier, vu l'attention de plus en plus grande portée aux aspects économiques et environnementaux, la dispersion de l'habitat et les faibles densités de population fréquemment observées en Région Wallonne ne sont plus compatibles avec l'organisation de l'offre selon un réseau uniforme dont la capacité est dimensionnée sur la fréquentation maximale.

Concilier les attentes sociales et les contraintes économiques et environnementales a exigé de développer de nouveaux concepts, tels que le transport public à la demande, dont la plupart sont encore à l'étude aujourd'hui. L'heure est donc à l'innovation. Le cadre réglementaire des services de transport individuel de personnes par route est d'ailleurs actuellement en évolution.

b. Contexte en matière de gouvernance

En 2018, la Wallonie a modifié l'encadrement du transport public sur son territoire⁵ en fusionnant les sociétés d'exploitation en un seul Opérateur de Transport de Wallonie (OTW) en le confirmant comme opérateur interne au sens du Règlement européen 1370/2007.

Elle lui octroie par ce choix les droits exclusifs en matière de transport public de personnes selon la définition évoquée ci-dessus par le Règlement européen via la négociation d'un contrat de service public entre la Région et l'OTW. Il précise les obligations de service public pour l'établissement et l'exploitation des services publics de transport réguliers, incluant la réalisation

⁴ Les références légales et réglementaires sont en annexe.

⁵ par le décret du 29 mars 2018 réformant la gouvernance et modifiant le décret du 21 décembre 1989 relatif au service de transport public de personnes en Région wallonne

des investissements d'exploitation nécessaires à la fourniture de ces services, ainsi que les autres missions déléguées ne relevant pas de la mission principale d'opérateur interne⁶.

En parallèle a été confié à l'Administration l'organisation de l'offre en plus de la régulation et de la surveillance du transport de personnes en Wallonie. Une cellule dédiée a été mise en place pour assurer ces missions pour le transport public : l'Autorité Organisatrice du Transport (AOT).

La mission d'organisation participe à déterminer les obligations de service public sur base des objectifs du Gouvernement en matière de mobilité, d'éléments factuels et d'une concertation régulière avec les acteurs impliqués, notamment via les Organes de Consultation des Bassins de mobilité (OCBM) initiés depuis 2019.

La mission de régulation a pour objets principaux, en complément de l'accès à la profession et au marché, la contractualisation et le financement des services de transport public.

La mission de surveillance a pour objet le contrôle de l'atteinte des objectifs, de l'utilisation des moyens et le respect des réglementations en vigueur et des contrats/conventions.

Sur le plan de la gouvernance, on observe que l'objectif principal du Gouvernement en matière de transport collectif (l'augmentation de sa part modale) repose à la fois sur le niveau européen et fédéral ainsi que sur les épaules d'acteurs régionaux et des pouvoirs locaux. Ceux-ci sont amenés à collaborer à différents niveaux :

- Le niveau européen, au travers notamment :
 - des objectifs globaux fixés aux états membres en matière d'évolution de la mobilité ;
 - du cadre fixé en matière de financement de services publics de transport ;
 - du financement de projets.
- L'état fédéral, au travers :
 - de sa politique ferroviaire ;
 - de l'intégration tarifaire ;
 - des actions globales prises par ailleurs et en cohérence pour orienter la demande, notamment via son levier fiscal.
- La Région wallonne (son Gouvernement et son Administration) au travers :
 - des choix effectués et des moyens libérés en matière de déploiement de l'offre (pas seulement de transport public) ;
 - de l'encadrement du secteur ;
 - du dialogue avec l'Opérateur interne ;
 - de la concertation avec les pouvoirs locaux pour la traduction locale des orientations stratégiques régionales en matière d'offre ;
 - des actions globales prises par ailleurs et en cohérence pour orienter la demande ;
 - la contribution au déploiement d'infrastructures sur le domaine régional permettant l'amélioration de la vitesse commerciale et la fluidité des bus et l'accessibilité vers l'offre de transport.
- Son Opérateur régionale interne au travers de :
 - la fiabilité et la qualité des services prestés ;
 - sa capacité à co-construire et à mettre en œuvre efficacement les ambitions régionales en matière d'évolution de l'offre (aux niveaux infrastructures, services de

⁶ Il s'agit principalement des missions déléguées en infrastructures de transport public, de transport scolaire, en lien avec l'obligation de permettre à chaque écolier de rejoindre l'école de libre choix la plus proche de son domicile et de subventionnement du Transport pour Personnes à Mobilité Réduite.

transport et digital) tant sur le plan des délais que de la performance économique et environnementale ;

- l'intégration opérationnelle et commerciale avec les services ferroviaires de transport public ;
- le déploiement d'infrastructures de transport public permettant l'amélioration de la qualité, de la performance et de l'accessibilité du réseau.

- Les pouvoirs locaux via :

- leur contribution active aux débats au sein des OCBM en termes d'évolution de l'offre ;
- leur contribution locale à l'implémentation de la stratégie régionale, notamment en termes d'aménagement de l'espace public et de règlement de circulation en vue d'améliorer la qualité de service, en particulier la vitesse commerciale et la fluidité des bus, et l'accessibilité vers l'offre de transport public (fédérale ou régionale) ;
- la promotion des services de transport public auprès des forces vives locales et de leurs citoyens.

c. Objectif politique en matière de mobilité

Pour réduire les nuisances sur la santé, l'économie et l'environnement occasionnées par le système de mobilité, la Wallonie veut susciter le transfert modal. Le Gouvernement a déterminé des objectifs à atteindre à l'échéance de 2030 (Vision FAST7), en conformité avec ses autres politiques notamment d'aménagement du territoire et de politique climatique.

En particulier, concernant le transport public, l'objectif est de passer de 4% à 10% de part modale du transport collectif entre 2017 et 2030. De plus, la Wallonie soutient et s'appuie à la fois également sur l'objectif fédéral d'augmenter la part du train de 9 à 15% sur cette même échéance. La récente vision Rail 2040 veut donner un cap clair pour le futur ferroviaire belge afin de faire du rail la colonne vertébrale de la mobilité future en Belgique.

C'est donc au total une augmentation de la part du transport public de 12 points de pourcentage qui est visée sur la période.

Les objectifs politiques sont chiffrés en termes de voyageurs*km et l'augmentation de la part modale du transport collectif doit se faire en parallèle d'une réduction de l'usage de la voiture individuelle. Ceci impose une stratégie particulière qui ne permet pas d'augmenter simplement l'offre dans les zones les plus denses.

d. Orientations stratégiques régionales

Pour atteindre ces objectifs de transfert modal, la Stratégie Régionale de Mobilité⁸ (SRM) adoptée en 2019 repose sur 3 axes : la gouvernance, le développement de l'offre et la transformation de la demande.

La gouvernance doit permettre de garantir la rencontre des objectifs régionaux de mobilité. En matière d'offre de mobilité, la stratégie prévoit des investissements/développements massifs vis-à-vis des infrastructures, des services et des technologies. Enfin, les actions en matière de demande de mobilité reposent essentiellement sur une organisation intelligente du territoire et des activités et sur le système de tarification de la mobilité (incluant la fiscalité).

⁷ La vision FAST est disponible sur

<http://mobilite.wallonie.be/files/eDocsMobilite/politiques%20de%20mobilit%c3%a9/FAST%20Mobilite%20Wallonie%20030.pdf>

⁸ La Stratégie Régionale de Mobilité est disponible sur

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

Le contrat de service public avec l'OTW est l'outil qu'utilise la Région pour traduire les chantiers stratégiques de transport public à un niveau de planification. La stratégie régionale suggère d'étaler l'augmentation de la part modale du transport collectif sur les 3 contrats entre 2017 et 2030 à raison d'une augmentation respective croissante de +1 %, +2% et +3%. Deux leviers principaux ont déjà été mis en œuvre à ce niveau ces dernières années : l'augmentation significative de l'offre et la mise en place de la gratuité progressive.

En complément, des investissements importants dans des projets d'infrastructures structurantes de transport public, principalement urbains (notamment tram, BHNS...), sont engagés afin d'augmenter la capacité et la fiabilité de l'offre de demain.

En parallèle, la Wallonie met en œuvre une stratégie d'intermodalité visant le développement de nœuds d'intermodalité à différentes échelles, avec en priorité le développement de points de connexion du territoire au réseau structurant ferroviaire ou Express (les mobipôles, incluant les cheminements sécurisés en mode actif pour les rejoindre et y visant le développement de services) et la mise en service de gares intermodales entre le réseau ferroviaire et le réseau TEC comme à Namur, Charleroi ou Mons par exemple.

II. ETAT DE L'OFFRE

a. Constats

En termes quantitatifs, l'offre de transport public par habitant en Wallonie est légèrement inférieure à celle de l'ensemble de la Belgique (2021) : 27, 2 km/hab en Wallonie et 29 km/hab pour la Belgique (28 km/hab pour la Flandre). En revanche, la fréquentation est nettement en dessous de la moyenne belge : on note 25 voyages/hab en Wallonie contre 59 voyages/hab pour l'ensemble de la Belgique. Le nombre de voyages par km d'offre est un indicateur de performance du réseau. En Wallonie, il est de 0,92 voyages/km. Pour la Belgique, il s'élève à 2,06 voyages/km (1,73 voyages/km pour la Flandre). La plus faible densité de la Région Wallonne explique partiellement cette observation. La fréquentation du réseau a été fortement impactée par le COVID. En Wallonie, le nombre de voyages/km était de 1,61 en 2018, il est descendu à 0,85 en 2020 et remonte progressivement.

Une étude du CEREMA⁹ portant sur les réseaux de transport collectifs urbains de province montre que cet indicateur oscille en général entre 1.28 (pour les plus petits réseaux inférieurs à 50.000 habitants) et 4.7 pour les plus gros réseaux (supérieurs à 300.000 habitants).

En termes d'attractivité de l'offre, la moyenne régionale de vitesse effective du réseau TEC est de 26,4 km/h, variant de 23 km/h dans le bassin Liège-Verviers à 38 km/h dans le Luxembourg.

Cela plaide pour le redéploiement progressif de l'offre qui vise à l'augmentation de la charge des services réguliers. Ce redéploiement seul ne suffira pas à atteindre cet objectif, sans mise en œuvre en parallèle d'autres politiques qui viendront renforcer les efforts en matière d'offre.

Face à ces constats, conformément à la stratégie régionale et dans le contexte de baisse de l'attractivité du transport public due à la pandémie COVID-19, il est apparu crucial de redonner une image positive du secteur, résolument tournée vers l'avenir : la Wallonie réinvestit dans son transport public et organise la révision progressive de l'offre qui dessert son territoire pour répondre aux besoins de mobilité d'aujourd'hui et de demain.

b. Développements récents de l'offre

La Région a ainsi déployé les moyens nécessaires pour augmenter l'offre qui s'élève en 2022 à 99 millions de km. Ceci représente une croissance de +8% de l'offre entre 2018 et 2022 (soit +/- 8 millions de km) principalement dédiée au développement du réseau Express (à 80%) avec la création d'une vingtaine de lignes et le renforcement des lignes rapides existantes. L'objectif du développement de ces liaisons structurantes est de permettre progressivement à l'ensemble des communes du territoire d'avoir accès au réseau structurant, là où le train ne joue pas ce rôle.

Toujours en vue de rencontrer les objectifs de la vision FAST, un travail de redéfinition de l'offre est mené autour des réseaux structurants ferroviaires, interurbains et urbains. Le principe de base de ces redéploiements est d'aligner l'offre à la demande, soit d'aligner le réseau cible avec les flux de mobilité tout mode (train, voiture, ...) et tout motif (travail, école, loisirs, ...) et l'évolution des territoires.

La Wallonie est ainsi répartie en une trentaine de zones pluri communales pour chacune desquelles un nouveau réseau (cible) est élaboré sur base des orientations stratégiques régionales. Depuis 2018, 11 zones ont déjà été étudiées, ce qui représente +/- 50% dans l'ampleur kilométrique totale du réseau TEC.

⁹ CEREMA, Transports Collectifs urbains de province, Evolution 2011-2016, Annuaire statistique.

Une démarche d'information publique et de participation citoyenne est systématiquement prévue avant la mise en service. Les deux premiers redéploiements seront opérationnalisés en 2023. Les redéploiements s'étendront jusqu'à 2030, soit sur la durée des deux prochains contrats.

Les infrastructures font également l'objet d'investissements importants, dans le cadre de plusieurs portefeuilles de projet (Plan Infrastructures et Mobilité pour Tous, Plan de Relance de la Wallonie, Plan pour la Reprise et la Résilience). Sont ainsi initiés le déploiement de Bus à Haut Niveau de Service (BHNS) dans le Hainaut (Mons et Charleroi) et à Liège, la rénovation et l'extension du tram de Charleroi, le déploiement de feux de circulation intelligents qui favorisent le franchissement des carrefours pour les bus et les trams et enfin, la mise en service et l'extension du tram de Liège.

Enfin, des lignes de bus interrégionales et transfrontalières connectent la Wallonie à ses régions voisines, augmentant de l'ordre de 1% le volume d'offre circulant en Wallonie via d'autres opérateurs que l'OTW. Ces liaisons sont globalement à l'étude, nécessitant prochainement la mise à jour des accords de coopération ou la délivrance d'autorisations par les Autorités compétences respectives.

III. ASPECTS SOCIAUX

a. Couverture du territoire

Des problèmes d'exclusion sociale aigus sont fréquents tant en zones urbaines que dans certaines zones rurales, en particulier les zones reculées. En garantissant une mobilité pour tous, le transport public soutient la mise en œuvre de politiques d'inclusion sociale.

En Wallonie, selon l'IWEPS, en 2021, 71.6 % de la population wallonne, soit environ 2,6 millions d'habitants, sont domiciliés à proximité piétonne (de l'ordre de 500 mètres à 1 kilomètre selon les cas) de transports en commun bien desservis, notamment grâce au développement du réseau Express.¹⁰

L'analyse des valeurs pour les différentes communes de Wallonie (262 communes) met en évidence quelques différences marquées : 19 communes ne disposent encore d'aucune accessibilité piétonne à des arrêts bien desservis. Il s'agit essentiellement de communes caractérisées par des densités d'habitants et d'activités relativement faibles et l'absence de centralités urbaines ou rurales suffisamment peuplées et équipées.

Ces chiffres laissent supposer que, de manière globale, l'étalement urbain se poursuit en Wallonie. Il semble en effet que l'attribution des permis d'urbanisme pour du logement ne tient pas suffisamment compte de l'accessibilité alternative à la voiture. La politique d'aménagement du territoire semble dès lors ici responsable de rendre toujours plus d'habitants dépendants de l'usage de la voiture, ce qui va à l'encontre des objectifs prônés par la Vision FAST 2030.¹¹

b. Inclusion

En termes d'accessibilité PMR, la quasi-totalité des véhicules sont équipés de système d'accès pour PMR. 580 arrêts sont conformes (accès en autonomie) et 2.667 praticables (accès avec

¹⁰ Working Paper de l'IWEPS n°34 (mars 2022) Interaction mobilité/aménagement du territoire en Wallonie dans une perspective de transition juste est moins bien desservie en TC, en particulier page 50.

¹¹ Idem 6

assistance nécessaire). Il n'y a pas à l'heure actuelle de solution permettant l'accessibilité de l'application digitale, ni de systèmes d'annonce visuelle ou vocale dans les bus.

L'offre de transport public dessert les pôles principaux de services publics, comme les hôpitaux, afin de permettre l'accès à ces services au plus grand nombre.

En termes tarifaires, une récente mesure rend quasi gratuit l'usage du transport public pour les Bénéficiaires de l'Intervention Majorée, quel que soit leur âge.

c. Emploi

Par l'exercice de ses missions, le transport public est une source d'emplois verts, sert intrinsèquement l'intérêt général et procure d'importants avantages sur le plan social et sociétal. De plus, en cas de ralentissement de l'activité économique, il offre un volume d'emploi qui est moins affecté que d'autres secteurs lors des crises

Le volume d'emploi est en croissance. L'OTW emploie désormais près de 5300 personnes dont les 2/3 de conducteurs. L'âge moyen du personnel de l'OTW est stable depuis plusieurs années et est de 44 ans. En 2021, le nombre de conducteurs en sous-traitance était estimé à 1011 ETP¹². L'AOT emploie quant à elle 20 personnes. Ceci correspond à un total de près de 6500 emplois directs pour les services réguliers régionaux. Ce nombre d'emplois représente 0.5% de l'ensemble de la population active occupée wallonne¹³. A cette proportion, il faut ajouter l'emploi indirect et l'emploi induit. En particulier, une étude menée par l'UITP¹⁴ a montré que pour chacune des 3.200 personnes employées par l'autorité de transport public de Cologne (KVB), un emploi supplémentaire est créé dans l'économie locale (effet induit¹⁵).

Par ailleurs, en matière d'emplois, le secteur du transport public ne fait pas exception à la pénurie actuelle (personnel de conduite et métiers techniques) et bien que le taux de vacance d'emploi¹⁶ ait diminué récemment dans le secteur des transports et entreposage, il reste une source de préoccupation et un frein pour l'amélioration de la fiabilité du service et l'évolution des technologies sous-jacentes au transport en commun. Le taux de vacance d'emploi se situe à 4.89% en Région wallonne tous secteurs confondus¹⁷. Il est de 11,7% à l'OTW.

d. Satisfaction et profil des usagers

L'avantage social du transport public se traduit également par le niveau de satisfaction des usagers à l'égard du service. La qualité de service est un facteur clé pour encourager le transfert modal.

En 2021¹⁸, 57 % des clients s'estiment satisfaits du service et ce taux est en baisse par rapport à 2019. La dégradation de la satisfaction semble ressentie sur l'ensemble du parcours client. Seuls les prix apparaissent mieux perçus qu'en 2019. Cette situation est à mettre dans le contexte de sortie de mesures sanitaires qui ont fortement impacté la mobilité collective et le contact avec le client.

¹² Source ICB

¹³ En Wallonie : 1 388 623 personnes (concept BIT) - Structure d'activité de la population wallonne - Iweps

¹⁴ Le transport public crée des emplois verts et favorise une croissance inclusive - Prise de position de l'UITP 01/ 2013

¹⁵ Effet induit : emplois générés dans l'économie locale par les activités commerciales exercées autour des infrastructures de transport public

¹⁶ Nombre d'emplois vacants par rapport au nombre total de postes au sein de l'entreprise

¹⁷ Données disponibles sur <https://statbel.fgov.be/fr/themes/emploi-formation/marche-du-travail/emplois-vacants#news>

¹⁸ Enquête réalisée par le bureau de consultance BVA dans le cadre d'un marché public dont le pouvoir adjudicateur est l'AOT

Les principaux leviers d'amélioration identifiés restent la ponctualité et la fiabilité, les horaires de passages ainsi que le confort et l'information aux arrêts.

En termes qualitatifs, l'offre de mobilité est encore perçue comme insuffisante sur le territoire wallon.

Le profil de la clientèle a quelque peu évolué. Il y a moins de jeunes, plus d'actifs, davantage de trajets domicile-travail et d'utilisateurs combinant le bus avec le train ou la voiture.

Il apparaît que de plus en plus d'utilisateurs interrogés (près d'un tiers des plus de 16 ans) ont pour motif le travail. Un cinquième des trajets concerne l'école (proportion en baisse) et un sixième les achats et courses. Le dernier tiers concerne essentiellement les activités de loisir.

Près de la moitié des déplacements durent entre ¼ heure et ½ heure.

Près d'un tiers des clients utilise le TEC en combinaison avec un autre mode, essentiellement le train. La moitié des utilisateurs font usage d'une correspondance (le plus souvent avec le bus) au cours de leur trajet.

IV. ASPECTS ENVIRONNEMENTAUX

a. Climat

La température moyenne a déjà augmenté de plus de 1°C aujourd'hui en raison des activités humaines. En vertu de l'Accord de Paris, l'élévation moyenne de la température mondiale doit rester largement sous les 2°C par rapport au niveau préindustriel et il faut s'efforcer de limiter celle-ci à 1,5°C.

En Europe, la loi européenne sur le climat (2) est entrée en vigueur en juillet 2021, rendant juridiquement contraignant l'objectif consistant à atteindre une UE climatiquement neutre d'ici 2050 et à réduire les émissions de GES de l'UE d'au moins 55 % d'ici 2030 par rapport à 1990.

Le gouvernement belge soutient l'ambition climatique européenne. Le plan national énergie-climat 2021-2030 balise l'action politique à l'horizon 2030. Il est alimenté pour la Wallonie par le Plan Air-Climat-Energie (PACE 2030).

Le transport fait partie des secteurs non ETS (Emission Trading Scheme) pour lesquels l'objectif de réduction de la Wallonie pour 2030 s'élève à 47% par rapport à 2005.

En particulier, les émissions CO₂ liées au transport de personnes s'élèvent en 2017¹⁹ à 6 MT CO₂ éq dont 95% pour la voiture particulière et environ 200 000 tonnes pour le transport collectif.

La marge principale de réduction des émissions permises par le transport collectif public se situe bien sûr au niveau du transfert modal et de l'utilisation accrue du bus en remplacement de la voiture individuelle. Ce point est abordé au chapitre II ci-dessus à travers la stratégie globale de la Région et le développement de l'offre.

En termes d'émissions CO₂ de la flotte de véhicules, un des objectifs du contrat de service public OTW actuel était la réduction significative des émissions du service régulier. Un audit CO₂²⁰ commandé par l'AOT a montré qu'en 2018, le matériel roulant émettait 1,52 kg CO₂

¹⁹ Rapport sur l'état de l'environnement wallon de 2017 disponible sur

<http://etat.environnement.wallonie.be/contents/publications/rapport-sur-letat-de-lenvironnement-wallon-2017.html>

²⁰ Audit CO₂ de l'OTW – Climact 2019

/km en charge (TTW) pour les services réguliers uniquement. Entre temps, ces émissions TTW ont diminué et s'élèvent en 2022 à 1.2 kg/km (en régie) grâce au verdissement hybride de la flotte. A la fin de l'année 2021, le nombre de véhicules hybrides était de 637 sur un total de 1902 véhicules en régie.

Aucune obligation en matière de motorisation alternative de la flotte n'ayant été introduite dans les cahiers de charge des sous-traitants, aucune disposition particulière n'a été prise par eux pour remplacer les véhicules diesel. Ils produisent près de 40% des km effectués sur le réseau TEC.

L'audit réalisé a aussi recommandé, outre un scénario plus ambitieux en matière de flotte régie et sous-traitée, la mise en place par l'Opérateur de mesures additionnelles d'exploitation (telle que la généralisation de l'écoconduite).

b. Santé et sécurité

Le nombre de véhicules Euro VI est passé entre 2018 et 2022 de 450 à 1043 et constituent un peu plus de 50% de la flotte de l'OTW composée de 2015 véhicules. En passant de la norme Euro 5 à Euro 6, les limites ont été nettement plus sévères sur les moteurs diesel en leur imposant notamment de diviser par deux leurs rejets de NOx.

Nous ne disposons pas à ce stade de données sur les accidents de la route liés au transport public qui permettraient d'évaluer ce que le report modal permet en termes de sécurité routière accrue.

V. ASPECTS ECONOMIQUES ET FINANCIERS

Le contexte d'austérité liés aux récentes crises a entraîné une chute des ventes de 25 % et à une diminution des recettes de trafic de plus de 30 % en 2021 par rapport à 2019. Cette constatation est en ligne avec les autres opérateurs de transport belges.

Pour l'année 2021, le chiffre d'affaires est égal à 77 millions d'euros pour 100 millions de voyageurs transportés. Ce nombre représente les deux tiers de la fréquentation d'avant-crise.

Mi-2022, le coût kilométrique global des services réguliers régionaux (tout type de produit et d'exploitation confondu : ferré, express, bus, ...) s'élève en moyenne à 5.25 €/km. Le taux de couverture des services réguliers, c'est-à-dire le rapport entre les recettes et les coûts d'exploitation, a chuté à environ 12% fin 2021. Ce taux s'explique principalement par la faible ampleur des recettes (crise covid) et les mesures de gratuité progressives pour une série de public cible (- 12 ans, 18-24 ans, Bénéficiaires de l'Intervention Majorée et 65+ ans).

Le montant de la subvention allouée au programme 14045 du budget régional, soit au transport public, a fortement augmenté durant les 4 dernières années : + 22% entre 2019 et 2023.

Sur cette même période, on observe en particulier une croissance relative des dépenses d'infrastructure par rapport aux dépenses d'exploitation. Ce rapport est passé de 16% en 2019 à 20% à l'initial 2023.

Le secteur dispose désormais d'une Programmation Intégrée des Investissements à 5 ans, consolidant et planifiant l'ensemble des investissements réalisés par l'Opérateur, tant en matière d'investissements d'exploitation, d'infrastructures ou de digitalisation. La programmation 2022-2026 porte ainsi à plus de 1,1 milliard d'euros les projets planifiés sur cette période.

De plus, on observe également que la part des dépenses liées à ce programme budgétaire finançant le transport public par rapport à l'ensemble des dépenses régionales de la mobilité est en nette augmentation : elle était de 40% en 2016 et est aujourd'hui de 49%. Enfin on remarque que, malgré ces augmentations, le budget alloué au transport public constitue une part de moins en moins importante des dépenses totales de la Région qui vont de pair avec l'accroissement total du budget de la Région qui a presque triplé entre 2016 et 2023²¹. De plus de 6% en 2016, il représente aujourd'hui 3.1% du total des dépenses. Ce constat doit être relativisé en tenant compte des moyens complémentaires dégagés via le Plan de Relance de la Wallonie.

VI. LES ENJEUX EN GUISE DE CONCLUSION

Tant le niveau fédéral que la Wallonie affichent des ambitions importantes dans le développement de services de transport public, dans un contexte de sortie de crise sanitaire et énergétique et de défis climatique et social. Le secteur du transport de personnes par route a subi une profonde transformation ces dernières années. L'adaptation des acteurs a été nécessaire et effective.

Au niveau fédéral, la trajectoire ferroviaire est à présent balisée par la Vision rail 2040, le Contrat de service public 2023-2032 de la SNCB et celui de performance d'Infrabel sur la même période.

La Wallonie dispose, elle aussi d'une identification claire de ses objectifs, enjeux et défis. Elle a entamé de nombreux chantiers en termes de développement, de redéploiement et d'intégration des réseaux de mobilité active et collective. Elle s'attelle désormais à concrétiser ces chantiers et doit accentuer ses efforts en particulier en matière de décarbonation de ses transports et de fiabilisation de l'offre, dans le cadre d'un système plus intégré d'offres multimodales.

Il sera nécessaire de mener en parallèle d'autres politiques fédérales et régionales pour orienter la demande et favoriser le report modal vers les alternatives à l'autosolisme en développement.

²¹ Données disponibles sur <https://finances.wallonie.be/files/budget2022/expose/expngen.pdf>

VII. Annexe – Références légales

- Le règlement (CE) 1370/2007 relatif aux services publics de transport de voyageurs par chemin de fer et par route, et abrogeant les règlements (CEE) n°1191/69 et (CEE) n°1107/70 du Conseil et entre en vigueur le 3 décembre 2009 ;
 - La directive (UE) 2014/23 du Parlement européen et du Conseil du 26 février 2014 sur l'attribution de contrats de concession et la Directive (UE) 2014/24 du Parlement européen et du Conseil du 26 février 2014 sur la passation des marchés publics ;
 - La directive (UE)2019/1161 du parlement européen et du conseil du 20 juin 2019 relative à la promotion de véhicules de transport routier propres et économes en énergie ;
 - La loi spéciale du 8 août 1980 de réformes institutionnelles ;
 - L'arrêté-loi du 30 décembre 1946 relatif aux transports rémunérés de voyageurs par route effectués par autobus et par autocars ;
 - La loi du 17 juin 2016 relative à l'attribution des contrats de concessions.
 - Le décret du 21 décembre 1989 relatif au service de transport public de personnes en Région wallonne tel que modifié notamment :
 - Le 1er mars 2012, dont l'article 31bis désigne l'OTW comme l'opérateur interne de la Wallonie au sens du Règlement (CE) 1370/2007 ;
 - Le 4 juin 2015, en vue d'assurer l'information continue aux usagers sur l'état du trafic
 - Le 26 octobre 2017, en vue de garantir la continuité du service public au sein du Groupe TEC ;
 - Le 29 mars 2018 réformant la gouvernance au sein de la Société régionale wallonne du transport ;
 - Le décret du 12 février 2004 relatif au contrat de gestion et aux obligations d'information ;
 - Le décret du 1er avril 2004 relatif au transport et aux plans de déplacements scolaires ;
 - Le décret du 18 octobre 2007 relatif aux services taxis et aux services de location de voitures avec chauffeur ;
 - Le décret du 3 mars 2011 relatif à la couverture des engagements sociaux de la Société régionale wallonne du Transport public et des sociétés d'exploitation ;
-