Wallonie
mobilité infrastructures
SPW

Rapport global 2024 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://mobilite.wallonie.be/aot

Wallonie mobilité infrastructures SPW

Table des matières

I. Base légale du rapport 3

II. Contexte wallon 3

1) Contexte institutionnel 3

2) Contexte stratégique 4

III. Acteurs 4

1) L'Opérateur interne : l'Opérateur de Transport de Wallonie (OTW) 4

Création 4

Missions 5

2) L'Autorité Organisatrice des Transports collectifs et partagés (AOT) 7

IV. Droits exclusifs sur l'établissement et le fonctionnement de services publics de transport réguliers en Wallonie 8

1) Droits exclusifs de l'OTW 8

2) Opérateurs actifs en Wallonie sur le marché du transport régulier de personnes par autobus en sous-traitance 8

V. Contrat de service public 9

1) Obligations de service public et autres missions déléguées 9

2) Objectifs stratégiques contractuels 10

3) Suivi d'exécution du contrat de service public : respect des principales échéances prévues au contrat 12

4) Evolution de l'offre kilométrique des obligations de service public 12

VI. Exécution des obligations de service public en 2024 – aspects quantitatifs 12

VII. Financement des obligations de service public en 2024 13

1) La compensation versée par la Wallonie 13

2) Les recettes commerciales 14

Annexes

- Annexe 1 : Liste des lots et km sous-traités et des adjudicataires concernés au 31/12/2024 ;
- 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 2024-2028 et indicateurs clés ;
- Annexe 4 : Synthèse des résultats de l'enquête de satisfaction pour l'année 2024 ;
- Annexe 5 : Suivi des principales échéances liées à la mise en œuvre des obligations du contrat de service public 2024-2028 - état des lieux au 23 juin 2025 ;
- Annexe 6 : Rapport annuel 2024 de l'OTW.

I. Base légale du rapport

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

« *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. Les États membres facilitent l'accès centralisé à ces rapports, par exemple au moyen d'un portail internet commun* ».

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 est 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 listées à l'article 6 de la Loi spéciale de réformes institutionnelles, à savoir les domaines de : l'aménagement du territoire, l'économie, l'emploi, le logement, les travaux publics, les transports, la mobilité, la sécurité routière, l'énergie, les pouvoirs locaux, le tourisme, l'environnement, l'eau, l'agriculture, la rénovation rurale, la conservation de la nature, le bien-être animal et les relations internationales dans le cadre des matières régionales.

La population wallonne au 1er janvier 2024 est de 3 692 283, pour une densité de population de 218,5 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 sixième 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 première année d'exécution du contrat de service public Wallonie-Opérateur de transport de Wallonie (OTW) 2024-2028. Il est toutefois visé par le Gouvernement de le réviser, pour que ses objectifs soient en adéquation avec les trajectoires budgétaires actuelles.

2) Contexte stratégique

La vision FAST [1] de la Wallonie prévoit une croissance de la part modale du transport public pour passer de 4 à 10 % à l'horizon 2030.

Cette vision a été traduite en 2019 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. Tant la SRM que la vision FAST ont été confirmées tant dans la Déclaration de Politique Régionale 2019-2024[3] que dans la Déclaration de Politique Régionale 2024-2029[4].

En 2023 a également été adopté le Plan wallon Air Climat Energie[5] qui comprend des mesures en faveur des transports en commun.

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 1370/2007.

[1] http://mobilite.wallonie.be/files/eDocsMobilite/politiques%20de%20mobilit%c3%a9/FAST%20Mobilite%20Wallonie%202030.pdf
[2] http://mobilite.wallonie.be/files/eDocsMobilite/politiques%20de%20mobilit%c3%a9/SRM_PERSONNES_2019.pdf
[3] https://www.wallonie.be/sites/default/files/2019-09/declaration_politique_regionale_2019-2024.pdf (chapitre 16, pp 65-69)
[4] https://www.wallonie.be/sites/default/files/2024-07/DPR2024-2029.pdf (« Mobilité », pp. 73-77)
[5] https://awac.be/wp-content/uploads/2023/03/PACE-2030_adopte-GW-21-mars-2023.pdf

Le contrat de service public entre la Région wallonne et l'OTW 2024-2028 précise que :

« *L'OTW est désigné par le Gouvernement comme opérateur interne chargé de prester, sur le territoire de la Région, l'offre de transport public sans discrimination et de manière permanente. Les obligations de service public confiées à l'OTW sont :*

- *L'établissement et la mise en œuvre des services publics de transport réguliers par autobus et par mode ferroviaire urbain (métro ou tramway) de voyageurs sur le territoire de la Région ;*
- *L'établissement et la mise en œuvre des services de transport à la demande de voyageur sur le territoire de la Région ;*
- *L'établissement et la réalisation des investissements d'exploitation nécessaires à la fourniture de ces services ;*
- *L'apport d'expertise transport public à la Région.*

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

Dans ce cadre, les services confiés à l'OTW couvrent les services de transport visés par le Règlement 1370/2007. Ces services de transport sont cantonnés au territoire de la Région wallonne à l'exception des services d'arrivée et de départ de certaines lignes (lignes sortantes).

Missions

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

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

Il a pour missions :

1. *de proposer au Gouvernement :*
   a) *les structures tarifaires applicables aux transports publics de personnes ;*
   b) *le plan de transport détaillé, comprenant notamment les lignes, les itinéraires, les horaires et les arrêts, et la stratégie marketing, sur la base de l'offre définie par l'autorité organisatrice 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 »*[6].

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

[6] Décret du 21 décembre 1989 relatif au service de transport public de personnes en Région wallonne, article 2.

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) L'Autorité Organisatrice des Transports collectifs et partagés (AOT)

L'AOT 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 l'article 9*ter* du 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 2024-2028 précise que l'AOT procède à l'évaluation du fonctionnement et de l'état des services publics de transport de voyageurs. Concernant l'évolution de l'offre, il indique que l'AOT est chargée d'élaborer et de valider le réseau cible. Enfin, l'AOT définit les objectifs d'intermodalité.

Conformément aux dispositions du Règlement (CE) 1370/2007, l'AOT réalise une fois par an un rapport sur les obligations de service public en Wallonie 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 2024-2028.

Au 31 décembre 2024, 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 2024-2028 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. La part de sous-traitance de l'exploitation des services réguliers doit s'élever à un minimum de 29% de l'offre.

L'offre sous-traitée est calculée annuellement selon le calendrier standard sur base du mois de décembre de chaque année pour l'année écoulée.

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 2024.

D'après le rapport annuel de l'OTW, un total de 31 352 039 km a été réalisé par les sous-traitants sur l'ensemble de l'année 2024 (soit 32,22% des obligations de service public), ce qui montre que les balises de sous-traitance ont été respectées en 2024.

V. Contrat de service public

Une évaluation en fin de contrat précédent a été réalisée par le Gouvernement, comme prévu 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. Une évaluation du fonctionnement et de l'état du service public de transport a également été réalisée par l'AOT.

Le Contrat de Service Public (CSP) conclu entre la Wallonie et l'Opérateur de transport de Wallonie (OTW) le 18 janvier 2024 porte sur les années 2024 à 2028. Ce nouveau contrat est entré en vigueur au 1er janvier 2024 pour 5 ans. L'article 8, §3, du décret du 12 février 2004 permet toutefois de proroger ce délai.

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.

Le Gouvernement a pris acte le 5 décembre 2024 du caractère indicatif du financement du contrat de service public actuel de l'Opérateur et de la nécessité de réviser le Contrat de service public actuel afin que la trajectoire budgétaire soit en adéquation avec les objectifs. Il a décidé la suspension des travaux liés à l'évolution de l'offre (article 19) jusqu'à la prise d'acte du contrat révisé et de la suspension des modalités d'ajustement de la compensation en cas de non-exécution des services (article 54) pour l'année 2024.

1) Obligations de service public et autres missions déléguées

Pour rappel, les obligations de service public comprennent :

- L'établissement et la mise en œuvre des services publics de transport réguliers par autobus et par mode ferroviaire urbain (métro ou tramway) de voyageurs sur le territoire de la Région ;
- L'établissement et la mise en œuvre des services de transport à la demande de voyageur sur le territoire de la Région ;
- L'établissement et la réalisation des investissements d'exploitation nécessaires à la fourniture de ces services ;
- L'apport d'expertise transport public à la Région.

Les services de transport sont décrits dans le plan de transport détaillé proposé annuellement par l'OTW 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.

L'offre de départ est l'offre de référence basée sur l'offre de décembre 2023 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 kilomètres en charge.

Offre des services réguliers OTW au 31/12/2023

données Hastus 31/12/2023

Bassin de mobilité de	nb lignes	km REGIE	31,53% km SS-TRAITES	km TOTAUX
Offre totale	797	67.943.574	31.285.816	99.229.389
Offre I - interurbaine	252	26.601.390	21.749.114	48.350.504
Offre U - urbaine	173	29.056.891	752.763	29.809.654
Offre L - locale	372	12.285.293	8.783.939	21.069.231
Offre Express	31	2.579.434	6.827.534	9.406.968

Lignes Régie	386
Lignes Sous-traitées	241
lignes Mixtes	169
total	796

Elle s'est aussi engagée à exploiter en cours de contrat les évolutions de l'offre qui lui sont confiées (avec compensation).

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

- La mission en matière d'infrastructures de transport public ;
- L'établissement et l'organisation des services de transport scolaire, à défaut de services réguliers, conformément au Décret du 1 avril 2004 (droits exclusifs) et aux circulaires ministérielles ;
- Le subventionnement de services de transport des personnes à mobilité réduite.

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 :

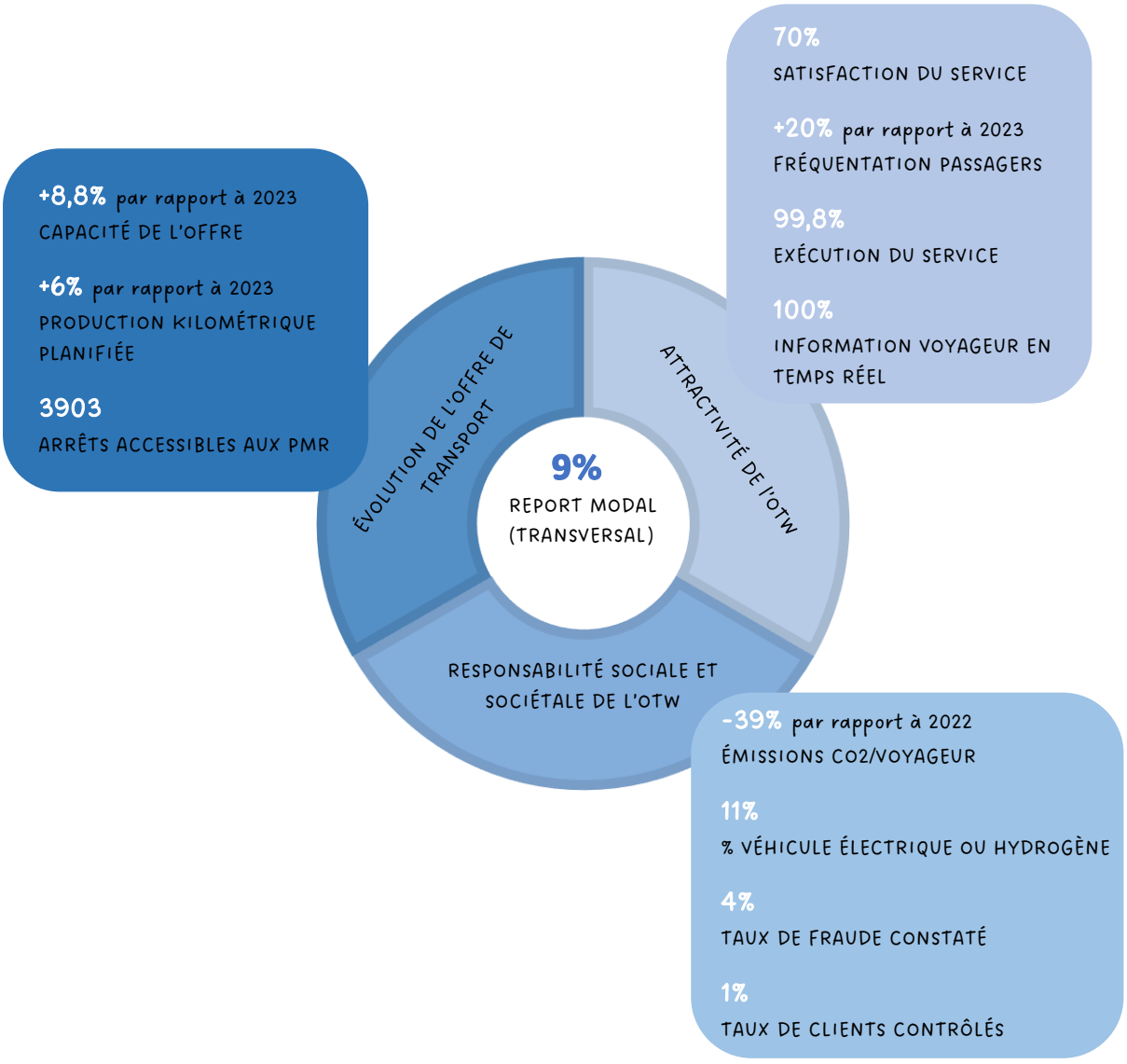
- les comptes d'exploitation correspondant à chacune de ces activités doivent être séparés et la part des actifs correspondants et les coûts fixes doivent être affectés selon les règles comptables et fiscales en vigueur,
- tous les coûts variables, une contribution adéquate aux coûts fixes et un bénéfice 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 trois objectifs stratégiques pour lesquels elles se sont fixées des cibles chiffrées :

1. L'évolution de l'offre de transport : le développement et le redéploiement de l'offre, notamment à travers la mise en exploitation des grands projets structurants régionaux, le redéploiement des lignes existantes et d'un transport à la demande et le renforcement de l'intermodalité par l'intégration physique, digitale et tarifaire de l'offre.

2. L'attractivité de l'OTW : la fiabilité, le passage effectif des véhicules, la ponctualité, la poursuite de la digitalisation, le développement d'un système de billettique simple, moderne et attractif et d'une structure tarifaire simplifiée et enfin le positionnement de la marque TEC comme une marque forte.
3. La responsabilité sociale et sociétale de l'OTW : en matière climatique, environnementale, énergétique et de durabilité ainsi qu'en matière d'accessibilité universelle des transports publics et de lutte contre le harcèlement sexuel et les discriminations.



Les actions et projets mis en œuvre en 2024 pour réaliser les objectifs stratégiques du contrat et les indicateurs clés liés à la mise en œuvre du contrat sont mentionnés en annexe 3 au présent rapport. Ils montrent en particulier que :

- Le taux d'exécution de service a diminué par rapport à 2023 (97,35% en 2024 contre 98,06% en 2023) ;
- La fréquentation totale a augmenté de 3% par rapport à 2023 ;

- La vitesse commerciale effective a significativement baissé de plus de 2km/h par rapport à 2023, ce qui nécessite une analyse plus fine par l'OTW pour confirmer la cohérence de cet indicateur ;
- Les cibles 2028 de la fiabilité du transport scolaire et le transport scolaire > 3h ont été atteintes (respectivement 100% et 5%).

Enfin, l'enquête de satisfaction pour l'année 2024 a pu être réalisée. Elle démontre une satisfaction des clients à hauteur de 64% (contre 69% en 2023, 69% étant un résultat exceptionnel lié à la conjoncture). La synthèse des résultats 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 reprenant la liste des livrables attendus, les délais et l'état des lieux, qui figure en annexe 5 du présent rapport, a été mis à jour le 23 juin 2025.

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

Au départ de l'offre de référence et après avis de l'AOT, l'OTW a fait évoluer l'offre TEC en 2024 comme suit (données kilométriques en année pleine) :

- Création de 59 nouvelles lignes (+ 2.828.432 km) ;
- Modification significative de 155 lignes (-386.114 km) ;
- Suppression de 23 lignes (- 1.202.364 km).

Au total, l'impact de ces évolutions sur l'offre kilométrique sur l'année 2024 est de +1.239.954 kilomètres, soit une évolution de +1,2% de l'offre planifiée.

VI. Exécution des obligations de service public en 2024 – aspects quantitatifs

L'OTW a réalisé une production kilométrique 97.511.805 kilomètres qui se répartissent comme suit :

- Offre routière : 96.084.600 km (dont 212.385 km de solutions de mobilité locale flexible) ;
- Offre urbaine ferrée : 1.427.205 km.

41 jours de grève ont été recensés en 2024 dont 29 jours liés à des grèves émotionnelles, 9 journées de grèves non-préavisées et 3 journées préavisées (avec application du protocole d'accord du 6 mars 2019 pour la manifestation interprofessionnelle du 12 mars 2024). Au total, 2.952.615 kilomètres n'ont pas été réalisés dont 1.493.873 kilomètres pour cause d'interruptions de service, 292.022 kilomètres pour forces majeures et le solde majoritairement lié à l'absence de personnel. Les 2.952.615 kilomètres non parcourus représentent 2,95 % de la production kilométrique planifiée, portant le taux d'exécution (forces majeures incluses) 2024 à 97,05 %. Hors kilomètres non parcourus liés aux forces majeures, le taux d'exécution atteint 97,35 %.

Le 5 décembre 2024, le Gouvernement décidait de la suspension des modalités d'ajustement de la compensation en cas de non-exécution des services (article 54 du Contrat de Service Public 2024-2028) pour l'année 2024. L'ajustement de la compensation en fonction de la production kilométrique a, par conséquent, été immunisé en 2024.

VII. Financement des obligations de service public en 2024

Les obligations de service public sont financées par une compensation versée par la Wallonie à l'opérateur interne et par les recettes commerciales perçues par celui-ci.

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 2024, 561.391.000 € ont été liquidés par la Région wallonne au titre de compensation des obligations de service public :

- 470.897.000 € pour les charges d'exploitation du réseau bus ;
- 19.835.000 € pour les charges d'exploitation du réseau urbain ferré ;
- 70.859.000 € pour les investissements d'exploitation et le verdissement de la flotte.

Le détail est repris dans le tableau suivant :

RÉSULTAT 2024 DE L'OTW PAR MISSION (k€)	Bus	Ferré	Investissements d'exploitation
PRODUITS			
Chiffre d'affaires	123 725	4 144	0
Autres produits	26 153	842	24 844
TOTAL PRODUITS	**149 878**	**4 986**	**24 844**
CHARGES			
Consommation	60 805	3 800	0
Service et Bien Divers	62 521	5 000	0
Exploitant	119 493	0	0
Masse salariale	371 911	16 523	0
Amortissement	7 853	25	40 808
Autres charges	496	508	3 132
TOTAL CHARGES	**623 079**	**25 856**	**43 940**
ÉCART PRODUITS/CHARGES COURANT	**-473 201**	**-20 870**	**-19 096**
Produits non récurrents	953	0	0
Charges non récurrentes	1 191	0	0
ÉCART PRODUITS/CHARGES D'EXPLOITATION	**-473 439**	**-20 870**	**-19 096**
Investissement en capital (hors immo en cours)	-46	0	-51 563
TOTAL À FINANCER	**-473 485**	**-20 870**	**-70 659**
DF Budget initial 2024 (CL)	563 750		61 960
DF Budget ajusté 2024 (CL)	563 750		61 960
Compensations liquidées 2024	533 236	22 494	56 101
Compensations utilisées 2024	537 484	19 835	73 696
Compensations comptabilisées en 2024 en subvention	**470 897**	**19 835**	**70 659**
RÉSULTAT	**-2 588**	**-1 035**	**0**
INVESTISSEMENTS RÉALISÉS	***7 298***		***51 742***

La mission d'opérateur interne de transport public de voyageurs est financée, en 2024, par 5 domaines fonctionnels, pour un montant total inscrit au budget 2024 de la Région wallonne de 625.710.000 €, à savoir :

- Pour l'établissement et fonctionnement de l'offre : DF045.014 et DF122.103
- Pour l'évolution et le développement de l'offre : DF045.019
- Pour les investissements d'exploitation : DF045.026 et DF122.0980

Tenant compte de ce montant 2024 mais également de l'utilisation de financements reçus antérieurement à 2024 (DF 122.098, projet 083d du Plan de Relance de la Wallonie «Achats de bus non polluants », DF 122.103, projet 082 du Plan de Relance de la Wallonie « Financement de la politique de Gratuité progressive et de non-indexation»), de reports sur 2025 (financement des quasi-gratuités et de la non-indexation 2022-2024) et de remboursements (Article 55 du Contrat de Service Public), ce sont 631.014.714 € qui ont été utilisés par l'OTW en 2024 dans le cadre de cette mission.

Au terme de 2024, il apparaît que l'utilisation des financements par l'OTW 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 3.623.177 €.

Le déficit, en diminution par rapport à 2023, s'explique par une augmentation des recettes globales (à hauteur de 17.5M€, mais avec une baisse des recettes directes de trafic) moindre que celle des charges (notamment pour le poste exploitant et masse salariale, +25M€). Cette augmentation des charges salariales est due à l'indexation des salaires, l'inflation, la diminution des prix énergétiques et l'engagement de nouveaux ETP.

2) Les recettes commerciales

En application de l'Arrêté du Gouvernement 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 a également décidé de ne pas indexer les tarifs entre 2022 et 2024 (indexation cumulée de 16,06%).

Le chiffre d'affaires 2024 lié au transport public régional de voyageurs s'élève à 127.982.949 € dont:

- 65.124.992 € résultant de la vente de titres de transport TEC
- 5.948.760 € (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 (473.832 €)
    - Les gratuités pour les élèves de l'enseignement spécialisé (1.398.005 €)
- 56.909.197 € (htva) de compensations régionales pour couvrir les nouvelles mesures de gratuité progressive et la non-indexation 2022-2024.

ANNEXE 1 : Liste des lots et km sous-traités et des adjudicataires concernés au 31 décembre 2024

N° Ligne	Lot cal	N° Public	*Libellé ligne*	Nom du Sous-traitant	Kilomètres Loueur	%Régie sur la ligne	Commentaire Circulation Samedi	Commentaire Circulation Dimanche/fériées	Commentaire Circulation Vacances
N1111	N06	111a	*Thuillies - Laneffe / Walcourt*	Sophibus SA	26 949	0.15123368			X
N1112	N06	111b	*Walcourt - Somzée - Gerpinnes*	Sophibus SA	6 631	0			
N1280	N02	128	*Ciney - Durnal - Yvoir*	Autobus Latour	61 397	0	X		X
N1290	N02	129	*Ciney - Dorinne - Yvoir*	Autobus Latour	67 434	0	X		X
N1300	N02	130	*Ciney - Thynes - Loyers*	Autobus Latour	11 449	0			
N1310	N02	131	*Dinant - Thynes - Spontin*	Autobus Latour	8 320	0			
N1321	N06	132a	*Walcourt - Cerfontaine - Philippeville*	Sophibus SA	147 989	0	X		X
N1361	N06	136a	*Florennes - Yves-Gomezée - Walcourt*	Sophibus SA	718	0.99119984	X		X
N1364	N06	136d	*Florennes - Philippeville - Rance*	Sophibus SA	72 124	0.1598189			X
N1370	N05	137	*Acoz - Mettet*	Autobus Latour	123 624	0.08177343	X		X

N1374	N05	137d	*Gerpinnes - Laneffe*	Autobus Latour	2 106	0.6004367			
N1381	N06	138a	*Florennes - Doische*	Sophibus SA	2 093	0.97072186			X
N1382	N05	138b	*Charleroi - Florennes*	Autobus Latour	206 392	0.39137548	X	X	X
N1410	N01	141	*Dinant - Beauraing - Gedinne - Graide*	Penning Transport	46 123	0.10255913			X
N1501	N05	150a	*Tamines - Ermeton-sur-Biert*	Autobus Latour	21 589	0.72048896			X
N1541	N01	154a	*Dinant - Givet*	Penning Transport	188 754	0	X	X	X
N2010	N07	1	*Jambes (Petit-Ry) - Saint-Marc (Pl. Communale)*	Autobus Latour	1 101	0.99743197	X	X	X
N2030	N03	3	*Namur (La Plante) - Namur (Citadelle)*	Autobus Latour	4 771	0.943745	X	X	X
N2050	N07	5	*Salzinnes (Hayettes) - Beez*	Autobus Latour	1 030	0.99698789	X	X	X
N2060	N05	6	*Namur - Mettet*	Autobus Latour	4 489	0.97788303	X	X	X
N2069	N07	6b	*Namur - Bauce - Malonne (Malpas)*	Autobus Latour	722	0.98986273	X	X	X
N2070	N07	7	*Namur (Gare) - Bouge (Sainte-Rita)*	Autobus Latour	70 129	0	X	X	X
N2089	N07	8R	*Namur (Gare) - Jambes (Renforcement)*	Autobus Latour	573	0.88587876			
N2100	N05	10	*Namur - Châtelineau*	Autobus Latour	7 935	0.96768576	X	X	X
N2130	N03	13	*Andenne (Seilles) - Ciney*	Autobus Latour	3 678	0.97833392	X	X	X

N2190	N04	19	*Andenne - Forville*	Cintra SA	6 811	0.92823343	X		X
N2240	N07	24	*Namur (Gare) - Daussoulx*	Autobus Latour	149 203	0.11865542	X	X	X
N2250	N01	25	*Dinant - Beauraing*	Penning Transport	13 777	0.86603668	X	X	X
N2260	N01	26	*Beauraing - Wellin*	Penning Transport	11 316	0.73926465			X
N2270	N04	27	*Salzinnes (Balances) - Champion - Vedrin*	Cintra SA	51 835	0.85928558	X	X	X
N2290	X01	29	*Jemelle - Wellin - Grupont*	Penning Transport	2 067	0.98574887	X	X	X
N2330	N07	33	*Namur (Gare) - Namur (Pied-Noir)*	Autobus Latour	1 005	0.80085262	X		X
N2370	N05	237	*Chatelineau - Acoz - Fromiée*	Autobus Latour	62 159	0.25958543	X		X
N2400	N07	40	*Namur - Gelbressée - Vezin*	Autobus Latour	104 214	0	X	X	X
N2410	N01	241	*Beauraing - Gedinne - Haut-Fays*	Penning Transport	39 668	0			X
N2411	N03	41	*Namur - Faulx - Gesves*	Autobus Latour	58 058	0	X		X
N2420	N03	42	*Namur - Faulx - Andenne (Seilles)*	Autobus Latour	173 080	0	X		X
N2431	N02	43–1	*Dinant - Ciney*	Autobus Latour	84 050	0	X		X
N2432	N02	43–2	*Ciney - Mont-Gauthier*	Autobus Latour	21 171	0	X		X
N2470	N02	47	*Ciney - Custinne (Ver)*	Autobus Latour	7 306	0			

N2480	N02	48	*Ciney - Bonsin*	Autobus Latour	21 346	0			
N2490	N01	49	*Beauraing - Winenne - Felenne*	Penning Transport	34 645	0			X
N2520	N02	52	*Dinant - Herbuchenne*	Autobus Latour	2 686	0.64878838			
N2561	N05	561	*Philippeville - Walcourt - Thy-le-Château*	Autobus Latour	6 240	0.36258883			X
N2562	N06	562	*Florennes - Yves-Gomezée*	Sophibus SA	10 126	0.28796699			X
N2571	N02	57–1	*Ciney - Leignon*	Autobus Latour	4 633	0			
N2572	N02	57–2	*Chevetogne - Leignon*	Autobus Latour	3 540	0			
N2580	N05	58	*Créalys - Spy - Moignelée*	Autobus Latour	79 005	0.78746715	X	X	X
N2610	N05	61	*Florennes - Mettet / Ermeton-sur-Biert*	Autobus Latour	11 359	0.77160888			X
N2640	N05	64	*Namur - Biesme*	Autobus Latour	37 406	0			X
N2649	N05	64b	*Namur - La Navinne - Malonne (Malpas)*	Autobus Latour	50 458	0	X		X
N2650	N05	65	*Namur (Gare) - Jambes (Place de la Wallonie)*	Autobus Latour	10 798	0.69247016			X
N2660	N02	66	*Namur - Gesves - Ciney*	Autobus Latour	65 014	0.48288028			X
N2671	N02	67–1	*Dinabus Dinant - Furfooz - Sorinnes*	Autobus Latour	3 335	0.62130251			X
N2672	N02	67–2	*Dinabus Dinant - Awagne - Lisogne*	Autobus Latour	2 464	0.5000666			X

N2690	N02	69	*Ciney (Service urbain)*	Autobus Latour	2 662	0.43255248			X
N2760	N05	76	*Jemeppe-sur-Sambre - Moustier - Auvelais*	Autobus Latour	16 353	0.85871462	X		X
N2770	N05	77	*Gembloux - Fleurus - Tamines*	Autobus Latour	28 944	0.88673483	X	X	X
N2815	N04	815	*Hannut - Forville*	Cintra SA	5 154	0.87467191	X		X
N2816	N03	816	*Namur - Meeffe*	Autobus Latour	11 485	0.91929321	X	X	X
N2821	N04	821	*Namur - Eghezée*	Cintra SA	121 769	0.44670688	X	X	X
N2822	N07	822	*Namur - Aische - Eghezée*	Autobus Latour	10 198	0.92730979	X	X	X
N2823	N04	823	*Jodoigne - Eghezée*	Cintra SA	70 345	0.5712932	X		X
N2824	N04	824	*Eghezée - Jandrain / Hemptinne*	Cintra SA	12 125	0.28947827			
N2826	N04	826	*Eghezée - Marchovelette*	Cintra SA	8 928	0			
N2827	N04	827	*Eghezée - Hannut*	Cintra SA	19 573	0.735482	X		X
N2890	N07	89	*Namur - Naninne*	Autobus Latour	3 500	0.85509815			X
N3370	N05	337	*Mettet - Biesme*	Autobus Latour	8 090	0.32711924	X		X
N3410	N01	341	*Beauraing - Gedinne - Bourseigne-Vieille*	Penning Transport	48 069	0			X
N3800	N09	E80	*Havelange - Hamois - Ciney - Dinant*	Autocars et Autobus Toussaint	125 721	0	X		X

N3820	N04	E82	*Namur - Jodoigne*	Cintra SA	178 685	0.5190202	X		X
N3830	N10	E83	*Gembloux - Charleroi*	Picavet & Cie	332 458	0	X	X	X
N3840	N08	E84	*Namur - Hannut - Waremme*	Autobus Latour	440 432	0	X	X	X
N3860	N06	E86	*Namur - Couvin*	Sophibus SA	71 327	0.91101417	X	X	X
N4210	N01	421	*Beauraing - Hour*	Penning Transport	6 665	0			
N4220	N01	422	*Beauraing - Givet - Doische*	Penning Transport	65 891	0			X
N4230	N01	423	*Beauraing - Houyet*	Penning Transport	8 009	0			
N4330	N02	433	*Namur - Mont / Dinant*	Autobus Latour	175 907	0.28261101	X	X	X
N4410	N01	441	*Gedinne - Willerzie - Vencimont*	Penning Transport	21 251	0			X
N4510	N06	451	*Charleroi - Philippeville - Couvin*	Sophibus SA	536 947	0.00636855	X	X	X
N4520	N06	452	*Philippeville - Matagne-la-Grande*	Sophibus SA	8 763	0			
N4530	N06	453	*Philippeville - Heer-Agimont*	Sophibus SA	32 224	0			X
L0057	L02	57	*Guillemins - Bierset (Liege Airport)*	Multiobus Wallonie	182 578	0			
L0064	L05	64	*Liège - Banneux - Aywaille*	Compagnie des Autobus Liegeois	199 510	0			
L0065	L05	65	*Liège - Aywaille - Remouchamps*	Compagnie des Autobus Liegeois	543 251	0			

L0070	L02	70	*St-Lambert - Rocourt - Liers - Slins*	Multiobus Wallonie	12 034	0.97384816			
L0071	L02	71	*St-Lambert - Citadelle - Vottem - Milmort*	Multiobus Wallonie	4 491	0.98577854			
L0072	L02	72	*St-Lambert - Citadelle - Fond des Tawes*	Multiobus Wallonie	1 731	0.97744971			
L0073	L02	73	*Liège - Rocourt - Liers - Slins - Glons*	Multiobus Wallonie	95 308	0			
L0078	L03	78	*Liège - Visé - Maastricht*	Leonard Travel International	170 579	0			
L0087	L02	87	*Ans - Rocourt - Liers*	Multiobus Wallonie	34 139	0.14365325			
L0095	L04	95	*Plainevaux - Rotheux - Neuville*	Compagnie des Autobus Liegeois	12 552	0			
L0100	L03	100	*Bassenge - Eben-Emael*	Leonard Travel International	4 189	0			
L0105	L01	105	*Gd-Rechain-Xhendelesse-Olne-Ayeneux-Soumagne-Herve*	Garage du Perron	11 312	0			
L0106	L01	106	*Gd-Rechain - Soiron-Nessonvaux-Olne-Soumagne-Herve*	Garage du Perron	13 095	0			
L0107	L01	107	*Housse - Barchon - Tignée - Cerexhe - Melen -Herve*	Garage du Perron	12 308	0			
L0108	L01	108	*Mortroux - Julémont-Mortier-Trembleur-Blegny-Herve*	Garage du Perron	13 366	0			
L0109	L01	109	*Saive - QDB - Retinne - Micheroux - Herve*	Garage du Perron	9 334	0			
L0110	L01	110	*Barchon - Blegny - Bolland - Herve*	Garage du Perron	4 202	0			
L0127	L15	127	*Huy - Hannut - Landen*	Cintra SA	442 564	0.15584417			

L0128	L15	128	*Waremme - Geer - Hannut*	Cintra SA	129 183	0			
L0134	L03	134	*Liège - Herstal - Vottem - Liers - Glons*	Leonard Travel International	33 328	0.8221319			
L0138	L01	138	*Liège - Fléron - Herve - Battice - Verviers*	Garage du Perron	621 156	0.22220263			
L0139	L03	139	*Visé - Aubel - Montzen - Welkenraedt*	Leonard Travel International	103 983	0			
L0140	L03	140	*Liège - Wandre - Visé*	Leonard Travel International	357 074	0			
L0142	L04	142	*Esneux - Trois-Ponts - Gouvy*	Compagnie des Autobus Liegeois	444 778	0			
L0144	L14	144	*Huy - Burdinne - Hannêche*	Multiobus Wallonie	678	0.99523572			
L0149	L14	149	*Huy - Fize-Fontaine - Seraing-le-Château*	Multiobus Wallonie	98 153	0.01720063			
L0150	L15	150	*Warnant-Dreye - Villers-le-Bouillet*	Cintra SA	5 050	0.10126677			
L0165	L05	165	*Aywaille - Hamoir*	Compagnie des Autobus Liegeois	37 954	0			
L0173	L02	173	*Slins - Milmort - Oupeye - Visé*	Multiobus Wallonie	26 908	0.08041572			
L0188	L06	188	*Pepinster - Trooz - Prayon*	Hansea	22 833	0			
L0238	L01	238	*Charneux - Herve*	Garage du Perron	5 771	0			
L0240	L03	240	*Liège - Sarolay - Hermalle - Visé*	Leonard Travel International	121 486	0			
L0242	L07	242	*Lierneux - Trois-Ponts*	Satracom	14 345	0			

L0249	L14	249	*Huy - Ampsin - Villers-le-Bouillet - Amay - Flône*	Multiobus Wallonie	5 285	0.42386246			
L0265	L05	265	*Aywaille - Lierneux - Verleumont*	Compagnie des Autobus Liegeois	49 789	0			
L0283	L15	283	*Waremme - Geer - Hannut*	Cintra SA	3 312	0.94349912			
L0288	L06	288	*Verviers - Wegnez - Pepinster - Soiron*	Hansea	66 186	0			
L0294	L07	294	*Verviers - Stavelot - Trois-Ponts*	Satracom	182 867	0			
L0295	L06	295	*Verviers - Tiège - Spa*	Hansea	49 626	0			
L0339	L13	339	*Aubel - Remersdaal - Teuven - SMV/FSM*	Sadar Autobus Regionaux	7 316	0			
L0342	L05	342	*Comblain - Oneux - Géromont - Comblain*	Compagnie des Autobus Liegeois	5 363	0			
L0362	L05	362	*Aywaille - Banneux - Theux - Spa*	Compagnie des Autobus Liegeois	29 285	0			
L0377	L04	377	*Liège - Esneux - Comblain-au-Pont*	Compagnie des Autobus Liegeois	485 122	0			
L0378	L04	378	*Neuville - Esneux*	Compagnie des Autobus Liegeois	14 346	0			
L0385	L13	385	*Eupen - Mützenich - Monschau - Kalterherberg*	Sadar Autobus Regionaux	13 118	0			
L0387	L06	387	*Theux - Oneux - Fays - Jehanster - Polleur - Theux*	Hansea	10 634	0			
L0388	L06	388	*Verviers - Theux - Spa*	Hansea	269 931	0			
L0389	L05	389	*Beaufays - Trooz - Nessonvaux*	Compagnie des Autobus Liegeois	8 809	0			

L0390	L10	390	*Verviers - Rocherath*	Satracom	159 724	0			
L0393	L01	393	*Verviers - Jalhay - Charneux*	Garage du Perron	30 578	0			
L0394	L11	394	*Eupen - Büllingen - St.Vith*	Hansea	82 895	0			
L0395	L07	395	*Verviers - Malmedy - Reuland*	Satracom	359 282	0			
L0396	L13	396	*Eupen - Kelmis - Vaals*	Sadar Autobus Regionaux	240 858	0.01006121			
L0397	L08	397	*Malmedy - Mont - Xhoffraix*	Wergifosse-Satracom	27 725	0			
L0398	L11	398	*Recht - Nieder-Emmels - St-Vith*	Hansea	6 026	0			
L0399	L06	399	*Creppe - Spa*	Hansea	1 711	0			
L0400	L11	400	*St.Vith - Meyerode - Heppenbach-Weywertz-Sourbrodt*	Hansea	98 862	0			
L0401	L11	401	*Vielsalm - St.Vith - Manderfeld - Losheimergraben*	Hansea	73 373	0			
L0402	L10	402	*St-Vith - Schönberg - Heppenbach - Hepscheid*	Satracom	12 867	0			
L0403	L10	403	*Mirfeld - Valender - Amel*	Satracom	3 290	0			
L0404	L10	404	*Medell - Amel - Mirfeld -Möderscheid-Schoppen-Amel*	Satracom	5 792	0			
L0405	L07	405	*Cheneux - Meiz - Bernister - Burnenville*	Satracom	3 164	0			
L0406	L10	406	*St.Vith - Wallerode - Amel - Büllingen - Rocherath*	Satracom	38 811	0			

L0439	L03	439	*Moelingen/Mouland - Veurs - SPV/FSP - SMV/FSM*	Leonard Travel International	7 667	0			
L0442	L04	442	*Halleux - Comblain - Poulseur*	Compagnie des Autobus Liegeois	5 049	0			
L0465	L05	465	*Barvaux - Bomal - Aywaille - La Reid*	Compagnie des Autobus Liegeois	34 853	0.05654359			
L0488	L06	488	*Spa (Service urbain)*	Hansea	4 719	0			
L0495	L12	495	*St-Vith - Lascheid - Maspelt - Reuland*	Satracom	11 847	0			
L0496	L12	496	*St-Vith - Wemperhardt - Ouren - Reuland*	Satracom	13 480	0			
L0695	L07	695	*Bellevaux - Ligneuville - Stavelot*	Satracom	8 959	0			
L0710	L13	710	*Eupen - Welkenraedt - Kelmis*	Sadar Autobus Regionaux	257 868	0			
L0711	L13	711	*Welkenraedt - Kelmis*	Sadar Autobus Regionaux	28 917	0			
L0712	L13	712	*Thimister - Aubel - Welkenraedt*	Sadar Autobus Regionaux	8 448	0			
L0713	L13	713	*Henri-Chapelle - Hombourg - Sippenaeken - Kelmis*	Sadar Autobus Regionaux	7 617	0			
L0715	L13	715	*Welkenraedt / Montzen - Birken - Kelmis*	Sadar Autobus Regionaux	19 933	0			
L0716	L13	716	*Bilstain - Dolhain - Goé - Membach - Welkenraedt*	Sadar Autobus Regionaux	3 928	0.66770297			
L0717	L13	717	*Verviers - Henri-Chapelle - Welkenraedt / Kelmis*	Sadar Autobus Regionaux	112 152	0			
L0723	L13	723	*Eupen - Welkenraedt*	Sadar Autobus Regionaux	22 252	0.78751063			

L0725	L01	725	*Verviers - Eupen - Bellmerin*	Garage du Perron	1 749	0.99584665			
L0727	L05	727	*Verviers - Banneux - Aywaille - Houssonloge*	Compagnie des Autobus Liegeois	130 778	0			
L0728	L13	728	*Hauset - Kelmis*	Sadar Autobus Regionaux	10 211	0			
L0738	L13	738	*Verviers - Battice - Thimister - Aubel*	Sadar Autobus Regionaux	242 774	0			
L0744	L06	744	*Spa - Stavelot - Trois-Ponts*	Hansea	69 356	0			
L0745	L07	745	*Trois-Ponts - Waimes - Büllingen*	Satracom	303 625	0			
L0746	L08	746	*Büllingen - Manderfeld*	Wergifosse-Satracom	53 717	0			
L0747	L11	747	*Kaiserbaracke - Born - St.Vith*	Hansea	4 301	0			
L0748	L09	748	*Sourbrodt - Waimes - St.Vith*	Wergifosse	114 154	0			
L0749	L08	749	*Waimes - Heppenbach*	Wergifosse-Satracom	4 464	0			
L0750	L06	750	*Spa - Malchamps - Stavelot - Trois-Ponts*	Hansea	10 225	0			
L0751	L07	751	*Tiège - Sart - Hockai - Stavelot - Trois-Ponts*	Satracom	9 849	0			
L0752	L07	752	*Solwaster - Ster -Burnenville-Stavelot-Trois-Ponts*	Satracom	9 357	0			
L0753	L07	753	*Stavelot - Trois-Ponts - Wanne*	Satracom	4 231	0			
L0795	L08	795	*Baugnez - Lasnenville - Malmedy*	Wergifosse-Satracom	6 634	0			

L0845	L09	845	*Stavelot - Malmedy - Sourbrodt - Bütgenbach*	Wergifosse	30 950	0			
L0848	L11	848	*St-Vith - Aldringen - Gouvy*	Hansea	38 293	0			
L0948	L11	948	*St-Vith - Steinebrück - Rödgen*	Hansea	6 708	0			
L1020	L16B	E20	*Liège - Marche - Marloie*	Compagnie des Autobus Liegeois	575 530	0			
L1021	L17	E21	*Verviers - Malmedy*	Hansea	313 215	0			
L1022	L18	E22	*Huy - Waremme*	Hansea	219 689	0			
L1023	L11	E23	*Eupen - Büllingen - St-Vith - Burg-Reuland*	Hansea	514 217	0			
B0016	B05	16	*Nivelles - Zoning Sud*	Cardona et Deltenre	22 766	0			X
B0020	B02	20	*Ottignies - Louvain-la-Neuve - Wavre*	Pullman Bus	1 087	0.99473312	X	X	X
B0022	B02	22	*Ottignies - Wavre - Zoning Nord*	Pullman Bus	110 743	0.17310492	X		X
B0033	B02	33	*Eghezée - Perwez - Louvain-la-Neuve - Ottignies*	Pullman Bus	63 866	0	X		X
B0037	B02	37	*Wavre (Gare) - Bierges (Verseau)*	Pullman Bus	412	0.61531363			
B0038	B02	38	*Rosières - Genval - Wavre - Basse-Wavre*	Pullman Bus	9 173	0			
B0039	B04	39	*Waterloo - Braine-l'Alleud - Ottignies - LLN*	Picavet & Cie	66 679	0.60307693			X
B0043	B03	43	*Tubize - Ittre - Fauquez*	Naway Autobus	71 773	0	X	X	X

B0047	B03	47	*Tubize - Virginal*	Naway Autobus	68 322	0	X		X
B0057	B04	57	*Braine-l'Alleud - La Hulpe*	Picavet & Cie	67 026	0			X
B0058	B04	58	*Braine-l'Alleud - Genval*	Picavet & Cie	62 352	0			X
B0067	B04	67	*Braine-l'Alleud - Barrière - Parc de l'Alliance*	Picavet & Cie	5 810	0.84858498	X	X	X
B0070	B05	70	*Nivelles - Rosseignies - Buzet*	Cardona et Deltenre	6 515	0.59886524	X		X
B0071	B03	71	*Manage/Nivelles - Soignies*	Naway Autobus	7 125	0.94721951	X		X
B0075	B04	75	*Braine-l'Alleud - Chenois - Waterloo*	Picavet & Cie	845	0.91943229			X
B0114	B04	114	*Braine-l'Alleud - Halle*	Picavet & Cie	156 646	0			X
B0115	B04	115	*Braine-l'Alleud - Tubize*	Picavet & Cie	273 562	0	X	X	X
B0116	B03	116	*Soignies - Br.-le-Comte - Rebecq - Tubize - Halle*	Naway Autobus	373 003	0	X	X	X
B0127	B04	127	*La Hulpe - Argenteuil (Berlaymont)*	Picavet & Cie	4 464	0			
B0128	B04	128	*Rosières - Argentueil (Berlaymont)*	Picavet & Cie	6 152	0			
B0148	B06	148	*Gembloux - Ramillies - Landen*	Cintra SA	456 943	0.19106392	X	X	X
B0339	B06	339	*Hannut - Tienen*	Cintra SA	161 638	0	X	X	X
B0366	B02	366	*Court-St-Etienne - Rixensart - Ixelles/Elsene*	Pullman Bus	284 652	0	X	X	X

B0471	B03	471	*Sint-Pieters-Kapelle - Enghien/Edingen - Halle*	Naway Autobus	155 617	0	X	X	X
B0472	B03	472	*Enghien/Edingen - Tubize*	Naway Autobus	82 125	0	X		X
B0543	B02	543	*Bruxelles/Brussel - Wavre - Eghezée*	Pullman Bus	384 963	0	X	X	X
B0568	B05	568	*Nivelles - Marbais - Fleurus*	Cardona et Deltenre	277 806	0	X		X
B0602	B03	E2	*Tubize - Nivelles (Express)*	Naway Autobus	67 843	0			X
B0603	B04	E3	*Braine-l'Alleud - Genappe - LLN (Express)*	Picavet & Cie	246 205	0	X		X
B0605	B01	E5	*Nivelles - Namur (Express)*	Cardona et Deltenre	478 260	0	X		X
B0609	B03	E9	*Tubize - Braine-l'Alleud (Express)*	Naway Autobus	55 337	0			X
B0610	B06	610	*Hannut - Jauche - Jodoigne*	Cintra SA	59 978	0			X
B0611	B01	E11	*Louvain-la-Neuve - Wavre - Ixelles (Express)*	Cardona et Deltenre	547 070	0	X		X
B0612	B01	E12	*Louvain-la-Neuve - Wavre - Woluwe (Express)*	Cardona et Deltenre	495 854	0			X
B0613	B01	E13	*Wavre Parking Walibi - Auderghem (Express)*	Cardona et Deltenre	90 601	0			X
H1001	H01	1	*Mons - Saint-Ghislain*	Voyages François Lenoir	686	0.99798431	X	X	X
H1006	H01	6	*Mons - Flénu - Mons*	Voyages François Lenoir	64 529	0.37188671	X		X
H1021	H01	21	*Binche - Estinnes*	Voyages François Lenoir	19 913	0			X

H1023	H01	23	*Mons - Hyon - Asquillies*	Voyages François Lenoir	2 636	0.9770445	X		X
H1030	H07	30	*Angre - Saint-Ghislain*	Voyages François Lenoir	30 296	0			X
H1034	H01	34–	*Mons - Binche*	Voyages François Lenoir	81 099	0.34858613	X		X
H1041	H04B	41	*Mons - Maubeuge*	Voyages Degreve	44 073	0	X		X
H1042	H02	42	*Enghien/Edingen - Neufvilles*	Voyages François Lenoir	9 563	0			
H1051	H01	4	*Wasmes - Baudour*	Voyages François Lenoir	878	0.99391152	X		X
H1078	H02	78	*Saint-Ghislain - Péruwelz*	Voyages François Lenoir	124 556	0			X
H1087	H02	87	*Ronse/Renaix - Enghien/Edingen*	Voyages François Lenoir	413 299	0	X		X
H1094	H02	94	*Ath - Enghien/Edingen*	Voyages François Lenoir	113 325	0			X
H1100	H07	100	*Ath - Saint-Ghislain*	Voyages François Lenoir	206 157	0.25905294	X		X
H1108	H01	108	*Binche - Erquelinnes*	Voyages François Lenoir	85 316	0.28852157			X
H1110	H01	11	*Saint-Ghislain - Hornu - Boussu*	Voyages François Lenoir	729	0.98529562	X		X
H1127	H03	27–	*Soignies - Neufvilles*	Voyages François Lenoir	4 493	0.92150361	X		X
H1134	H01	134–	*Mons - Beaumont*	Voyages François Lenoir	97 214	0.47209268	X		X
H1140	H01	14	*Mons - Saint-Ghislain*	Voyages François Lenoir	1 023	0.995794	X	X	X

H2107	H03	107	*Jolimont - Ecaussinnes*	Voyages François Lenoir	90 904	0.17973756	X		X
H2473	H03	473	*Braine-le-Comte - Steenkerque*	Voyages François Lenoir	10 081	0			X
H4001	H05	1	*Tournai - Mouscron/Moeskroen*	Roman Autobus	244 677	0.42234682	X	X	X
H4002	H05	2	*Tournai - Mouscron/Moeskroen*	Roman Autobus	178 955	0.57254821	X	X	X
H4003	H05	3	*Mouscron/Moeskroen - Comines/Komen*	Roman Autobus	52 169	0.42207715			X
H4004	H05	4	*Tournai - Baisieux*	Roman Autobus	49 339	0.52493524			X
H4006	H05	6	*Comines/Komen - Houplines*	Roman Autobus	112 916	0.09159565	X		X
H4007	H06	7	*Tournai - Rongy / Guignies*	Roman Autobus	30 534	0.53702671			X
H4008	H06	8	*Tournai - Gaurain - Bonsecours*	Roman Autobus	84 988	0.49500622			X
H4009	H06	9	*Tournai - Ath*	Roman Autobus	84 775	0.15527301			X
H4010	H05	10	*Ath - Ellezelles*	Roman Autobus	51 427	0.07495624			X
H4012	H06	12	*Attre - Blaton*	Roman Autobus	58 133	0			X
H4080	H06	80	*Blaton - Quevaucamps / Bernissart*	Roman Autobus	66 027	0			X
H4081	H05	81	*Ath - Blaton*	Roman Autobus	237 008	0	X		X
H4085	H06	86A	*Leuze - Blaton*	Roman Autobus	134 186	0			X

H4086	H02	86B	*Ronse/Renaix - Leuze*	Voyages François Lenoir	164 083	0.02770146			X
H4087	H06	86C	*Leuze - Péruwelz*	Roman Autobus	61 664	0			X
H4088	H05	88	*Tournai - La Glanerie*	Roman Autobus	115 422	0.44433104	X		X
H4095	H06	95	*Tournai - Leuze-en-Hainaut*	Roman Autobus	83 054	0.31641013			X
H4097	H05	97	*Tournai - Renaix/Ronse*	Roman Autobus	309 253	0.14010914	X		X
H4098	H05	98	*Tournai - Lesdain*	Roman Autobus	79 628	0.40413703	X		X
H4483	H06	483	*Tournai - Ronse/Renaix*	Roman Autobus	31 967	0.52325821			X
H4491	H06	491	*Tournai - Mortagne / Péruwelz*	Roman Autobus	201 200	0.22112163	X		X
H4740	H10	E40	*Ath - Péruwelz*	Voyages Degreve	288 792	0	X		X
H4741	H11	E41	*Péruwelz - Ronse/Renaix*	Voyages François Lenoir	84 213	0			X
H4742	H11	E42	*Tournai - Ronse/Renaix*	Voyages François Lenoir	108 139	0			X
H4801	H06	B	*Tournai City : Kain - Tournai - Blandain*	Roman Autobus	6 416	0.93230528	X		X
H4802	H06	K	*Tournai City : Tournai - Kain*	Roman Autobus	5 817	0.97012809	X	X	X
H4805	H06	W	*Tournai City : Tournai - Warchin - Rumillies*	Roman Autobus	210	0.99754673	X	X	X
H4807	H06	Z–	*Tournai City : Kain - Tournai - Froyennes (Zoning)*	Roman Autobus	176	0.99804628	X	X	X

H4850	H05	MWR	*Mouscron/Moeskroen - Roubaix*	Roman Autobus	85 136	0	X	X	X
H4851	H05	P	*Desserte de Mouscron/Moeskroen (SNCB - La Planche)*	Roman Autobus	24 940	0.68321239	X	X	X
H4852	H05	RT	*Mouscr./Moeskr.-Tourcoing (Risqu. Tout-Hôp. Dron)*	Roman Autobus	27 541	0.50684913	X	X	X
H4853	H05	M	*Desserte de Mouscron/Moeskr. (SNCB -Chée Ballons)*	Roman Autobus	36 498	0.476065			X
C0099	C02	99	*Biesme-sous-Thuin - Beaumont - Erquelinnes*	Lienard & Cie	16 492	0			
C0108	C02	108	*Beaumont - Philippeville*	Lienard & Cie	11 924	0			
C0129	C02	129	*Momignies Place - Mons*	Lienard & Cie	7 277	0		X	X
C0366	C01	366	*Baisy-Thy - Genappe - Rêves*	Picavet & Cie	18 312	0			
C109a	C02	109a	*Gare Centrale - Beaumont - Chimay*	Lienard & Cie	751 666	0.0012515	X	X	X
C132c	C02	132c	*Walcourt - Froidchapelle - Chimay*	Lienard & Cie	14 563	0			
C136c	C02	136c	*Chimay - Cerfontaine*	Lienard & Cie	7 109	0			
C156a	C02	156a	*Chimay - Momignies*	Lienard & Cie	137 790	0	X	X	X
C365a	C01	365a	*Bruxelles - Jumet (Madeleine)*	Picavet & Cie	405 945	0	X	X	X
CE109	C02	E109	*Express Momignies - Chimay - Gare Centrale*	Lienard & Cie	97 266	0			X
CE110	C02	E110	*Express Beaumont - Mons*	Lienard & Cie	74 409	0			X

CRbus	C02	Rbus	*Walcourt - Froidchapelle*	Lienard & Cie	57 900	0			X
N2290	X01	29	*Jemelle - Wellin - Grupont*	Penning Transport	2 067	0.76585241	X		
X1413	X02	413	*Bastogne - Neufchâteau*	Penning Transport	105 757	0			X
X1414	X05	413–2	*Juseret - Traimont - Sibret - Bastogne*	Penning Transport	14 912	0			
X1424	X01	424	*Rochefort - Marche*	Penning Transport	132 454	0.39226105	X	X	X
X1623	X06	162b	*Libramont - Jemelle*	Penning Transport	129 535	0.39925832	X	X	X
X1632	X05	163b1	*Bras - Wardin - Bastogne*	Penning Transport	32 359	0	X		X
X1633	X02	163c	*Bastogne - Houffalize - Gouvy*	Penning Transport	88 859	0.21771225			X
X1634	X02	163d	*Gouvy - Tavigny - Bastogne*	Penning Transport	95 907	0.03388836	X		X
X1661	X01	166a	*Jemelle - Lavaux-Sainte-Anne*	Penning Transport	24 725	0			X
X1662	X01	166b	*Jemelle - Villers-Sur-Lesse - Ciergnon*	Penning Transport	31 391	0			X
X1663	X01	166c	*Jemelle - Forzée - Briquemont*	Penning Transport	27 682	0			X
X1967	X05	E67	*Bastogne - Luxembourg*	Penning Transport	106 253	0			X
X1968	X08	E68	*Florenville - Luxembourg*	Penning Transport	123 499	0			X
X1969	X04	E69	*Liège - Bastogne - Arlon*	Penning Transport	1 173 217	0	X	X	X

X1978	X01	E78	*Bastogne - Marloie - Marche - Namur*	Penning Transport	303 587	0.49408849	X	X	X
X2620	X01	62	*Rochefort - Tellin - Grupont - Mirwart*	Penning Transport	31 448	0.06242996			X
X2630	X01	63	*ROCHEFORT (Gare) - ROCHEFORT (Préhyr)*	Penning Transport	880	0			X
X4200	X01	420	*Aye - Jemelle - Nassogne*	Penning Transport	65 029	0.06714928	X		X
X9010	X01	1	*Marche-en-Famenne - Bastogne*	Penning Transport	6 693	0.9723473	X		X
X9020	X05	2	*Bastogne - Martelange - Fauvillers*	Penning Transport	18 606	0			
X9022	X02	2–2	*Bastogne - Villers-La-Bonne-Eau*	Penning Transport	9 995	0.09918526			
X9053	X05	5–3	*Bertrix - Paliseul - Saint-Hubert*	Penning Transport	15 298	0			
X9055	X05	5–5	*Maissin - Libin - Saint-Hubert*	Penning Transport	10 866	0			
X9060	X05	6	*Libramont - Bastogne*	Penning Transport	367 437	0	X	X	X
X9070	X07	7	*Sugny - Bouillon*	Penning Transport	4 848	0.91620728	X	X	X
X9080	X07	8	*Bouillon - Libramont*	Penning Transport	83 417	0.7232166	X	X	X
X9082	X07	8b	*Bouillon - Menuchenet*	Penning Transport	598	0.96468396			X
X9103	X02	10–3	*Manhay - St-Roch - Bomal - Barvaux*	Penning Transport	3 241	0.86613578			
X9112	X01	11–2	*Marloie - Melreux*	Penning Transport	14 300	0.85591564	X	X	X

X9117	X01	11–7	*Circuit des écoles de Bourdon et Hotton*	Penning Transport	3 584	0.61980829			
X9119	X01	11–9	*Circuit des Rocailles et IMP de Marloie*	Penning Transport	226	0.92475989			
X9120	X02	12–1	*Deulin - Hotton*	Penning Transport	4 237	0			
X9122	X02	12–2	*Biron - Ny - Soy - Hotton*	Penning Transport	7 414	0			
X9123	X01	12–3	*Hotton (Ctre Réfugiés) - Melreux (Gare)*	Penning Transport	3 382	0.48549193			X
X9130	X01	13	*La Roche - Melreux*	Penning Transport	4 583	0.94999486	X	X	X
X9133	X03	13–3	*La Roche - Warizy - La Roche*	Penning Transport	1 658	0			
X9134	X01	134	*Wy - Amonines - Trinal - Rendeux*	Penning Transport	12 377	0			
X9135	X03	135	*La Roche - Halleux - Rendeux*	Penning Transport	10 207	0			
X9136	X03	136	*La Roche - Cielle - Rendeux*	Penning Transport	5 418	0			
X9137	X03	137	*La Roche - Hodister - Rendeux*	Penning Transport	3 108	0.48426476			
X9140	X02	14	*Manhay - Vielsalm*	Penning Transport	17 933	0.78187036			X
X9141	X03	14–1	*Chevron - Manhay*	Penning Transport	12 971	0.38527169			
X9142	X02	14–2	*Manhay - Samrée - Grandmenil*	Penning Transport	12 022	0.29521301			
X9143	X03	14–3	*Manhay - Lierneux*	Penning Transport	8 988	0			

X9144	X02	14–4	*Houffalize - Hébronval - Manhay*	Penning Transport	25 433	0			
X9148	X02	14–8	*Regné - Ottré - Tailles - Fraiture*	Penning Transport	9 212	0			
X9150	X01	15	*La Roche - Marche - Marloie*	Penning Transport	1 275	0.98897633	X	X	X
X9153	X02	15–3	*Wibrin - Houffalize*	Penning Transport	8 112	0			
X9160	X05	16	*Virton - Athus - Arlon*	Penning Transport	449 806	0.18652445	X	X	X
X9161	X05	161	*Virton - Athus - Arlon*	Penning Transport	53 466	0.17130749			
X9162	X08	162	*Willancourt - Virton*	Penning Transport	7 678	0			
X9169	X08	169	*Aubange - Saint-Mard*	Penning Transport	11 228	0			
X9180	X02	18	*Bastogne - Houffalize - Montleban*	Penning Transport	9 673	0.64269845			X
X9182	X02	18–2	*Hallonru - Cherain*	Penning Transport	5 333	0			
X9184	X02	18–4	*Gouvy - Deiffelt - Beho - Commanster - Vielsalm*	Penning Transport	21 501	0			
X9190	X08	19	*Virton - Arlon*	Penning Transport	118 030	0.68546916	X	X	X
X9191	X08	191	*Virton - Arlon*	Penning Transport	23 279	0.27738304			
X9199	X08	199	*Arlon - Saint-Mard*	Penning Transport	13 858	0			
X9200	X06	20	*Châtillon - Rachecourt - Arlon*	Penning Transport	29 476	0.5913471			X

X9201	X08	201	*Châtillon - Rachecourt - Arlon*	Penning Transport	10 373	0.63069946			
X9210	X05	21	*Battincourt - Athus - Arlon*	Penning Transport	87 228	0.11064868			X
X9211	X08	211	*Battincourt - Athus -Differt - Stockem*	Penning Transport	28 277	0			
X9212	X08	212	*Rodange - Arlon*	Penning Transport	10 049	0			
X9213	X08	213	*Messancy - Hondelange - Arlon*	Penning Transport	3 343	0.51481557			
X9220	X08	22	*Carignan - Florenville - Arlon*	Penning Transport	13 904	0.96811289	X	X	X
X9223	X05	223	*Tintigny - Etalle*	Penning Transport	6 133	0			
X9230	X08	23	*Florenville Miroir - Florenville Gare*	Penning Transport	444	0.97970744	X		X
X9231	X05	231	*Bertrix - Izel - Florenville*	Penning Transport	42 710	0			
X9232	X06	232	*Herbeumont - Florenville - Izel*	Penning Transport	16 591	0			
X9233	X08	233	*Watrinsart - Florenville - Izel*	Penning Transport	1 599	0.84184837			
X9234	X08	234	*Virton - Florenville - Izel*	Penning Transport	22 252	0			
X9235	X08	235	*Sommethonne - Izel - Florenville*	Penning Transport	20 529	0			
X9240	X08	24	*Arlon - Sterpenich*	Penning Transport	13 397	0.84506117	X		X
X9250	X08	25	*Habay - Hachy - Arlon*	Penning Transport	51 087	0.63240984	X		X

X9251	X08	251	*Habay - Fouches - Arlon*	Penning Transport	6 649	0.63483925			
X9252	X05	252	*Lischert - Arlon*	Penning Transport	8 249	0			
X9253	X08	253	*Léglise - Anlier - Arlon*	Penning Transport	26 492	0			
X9254	X08	254	*Léglise - Marbehan - Arlon*	Penning Transport	24 736	0			
X9260	X08	26	*Arlon - Frassem - Arlon*	Penning Transport	1 507	0.94387352			X
X9272	X05	272	*Rossignol - Florenville*	Penning Transport	9 615	0			
X9273	X08	273	*Les Fossés - Florenville*	Penning Transport	26 702	0			
X9291	X08	291	*Martelange - Arlon*	Penning Transport	1 945	0.95734539			
X9321	X08	321	*Habay - Virton*	Penning Transport	22 857	0			
X9322	X08	322	*Chantemelle - Virton*	Penning Transport	14 401	0			
X9330	X05	33	*Marbehan - Tintigny - Virton*	Penning Transport	175 817	0.05889968	X	X	X
X9331	X05	331	*Houdemont - Virton*	Penning Transport	22 033	0			
X9332	X08	332	*Pin - Virton*	Penning Transport	23 828	0			
X9333	X08	333	*Gérouville - Virton*	Penning Transport	7 553	0.26981198			
X9346	X05	346	*Villers-sur-Semois - Breuvanne - Tintigny*	Penning Transport	14 871	0			

X9350	X08	35	*Montmédy - Virton*	Penning Transport	20 354	0			X
X9370	X07	37	*Sainte-Cécile - Muno - Bouillon*	Penning Transport	3 775	0.85046418			X
X9380	X08	38	*Virton - Lamorteau - Virton*	Penning Transport	23 762	0			X
X9381	X05	381	*Torgny - Virton*	Penning Transport	18 758	0			
X9390	X08	39	*Musson - Ruette - Virton*	Penning Transport	83 973	0			X
X9391	X08	391	*Saint-Léger - Ruette - Virton*	Penning Transport	34 668	0			
X9400	X05	40	*Bouillon - Bertrix*	Penning Transport	49 902	0	X		X
X9411	X05	411	*Bertrix - Neufchateau*	Penning Transport	37 245	0			
X9415	X05	415	*Longlier - Neufchâteau*	Penning Transport	1 338	0			
X9430	X07	43	*Bohan - Alle - Menuchenet*	Penning Transport	15 366	0.64799574			X
X9480	X05	48	*Herbeumont - Bertrix*	Penning Transport	115 074	0	X	X	X
X9481	X05	481	*Lambermont - Bertrix*	Penning Transport	22 594	0			
X9490	X03	49	*La Roche - Ortho (Baconfoy - Cens)*	Penning Transport	29 359	0			X
X9510	X06	51	*Amberloup - Saint-Hubert - Libramont*	Penning Transport	13 503	0.87112771			X
X9521	X05	521	*Valansart - Habay*	Penning Transport	8 510	0			

X9522	X05	522	*Tintigny - Habay*	Penning Transport	10 335	0			
X9523	X05	523	*Virton - Habay*	Penning Transport	13 016	0			
X9524	X05	524	*Sampont - Habay*	Penning Transport	7 257	0			
X9525	X08	525	*Arlon - Habay*	Penning Transport	4 242	0.49854889			
X9550	X03	55	*La Roche - Manhay - Malempré*	Penning Transport	29 119	0			
X9560	X05	56	*Behême - Habay*	Penning Transport	20 495	0	X		X
X9561	X06	561	*Anlier - Louftémont*	Penning Transport	4 008	0			
X9562	X05	562	*Libramont - Habay*	Penning Transport	43 978	0			
X9563	X06	563	*Traimont - Habay*	Penning Transport	16 578	0			
X9564	X05	564	*Martelange - Habay*	Penning Transport	6 661	0			
X9565	X08	565	*Metzert - Habay*	Penning Transport	10 393	0			
X9566	X05	566	*Neufchateau - Habay*	Penning Transport	26 277	0			
X9570	X05	57	*Léglise - Marbehan*	Penning Transport	100 489	0			X
X9571	X05	571	*Neufchâteau - Léglise*	Penning Transport	10 863	0			
X9572	X05	572	*Lavaux - Assenois*	Penning Transport	5 277	0			

X9580	X05	58	*Marbehan - Habay*	Penning Transport	54 548	0	X		X
X9590	X03	59	*La Roche - Tenneville - La Roche*	Penning Transport	29 790	0			
X9600	X05	60	*Saint-Hubert - Neufchâteau*	Penning Transport	17 803	0			
X9601	X05	601	*Libramont - Bastogne*	Penning Transport	48 451	0			
X9610	X05	61	*Libramont - Redu*	Penning Transport	117 484	0	X		X
X9630	X01	63	*Waharday - Chéoux - Rendeux*	Penning Transport	2 525	0			
X9660	X06	66	*Gedinne - Paliseul - Bertrix*	Penning Transport	58 471	0.16512285			X
X9670	N01	67	*Gedinne - Paliseul - Bouillon*	Penning Transport	21 811	0.08690286			
X9690	X05	69	*Bertrix - circuit du Saupont*	Penning Transport	1 173	0			X
X9711	X08	711	*Virton - Mussy-la-Ville - Athus*	Penning Transport	23 711	0		X	
X9721	X08	721	*Musson - Athus - Differt*	Penning Transport	12 869	0			
X9722	X08	722	*Bascharage - Differt*	Penning Transport	8 582	0			
X9723	X08	723	*Arlon - Differt*	Penning Transport	1 672	0.536577			
X9731	X08	731	*Saint-Léger - Athus*	Penning Transport	14 879	0			
X9741	X08	741	*Arlon - Hondelange - Athus*	Penning Transport	10 914	0.39810057			

X9751	X08	751	*Longwy - Athus*	Penning Transport	14 247	0			
X9761	X08	761	*Guerlange - Athus*	Penning Transport	2 920	0			
X9771	X05	77–1	*Circuit scolaire de Libramont (Wisbeley)*	Penning Transport	5 024	0.11012228			
X9772	X05	77–2	*Circuit scolaire de Libramont (Blancheau)*	Penning Transport	4 466	0			
X9774	X06	77–4	*Circuit scolaire de Libramont (Neuvillers)*	Penning Transport	1 311	0.69428866			
X9782	X05	78–2	*Circuit scolaire de Bertrix (Zoning)*	Penning Transport	4 762	0			
X9830	X08	83	*Virton - Aubange - Luxembourg*	Penning Transport	30 956	0			X
X9840	X08	84	*Marbehan - Habay - Arlon - Luxembourg*	Penning Transport	28 787	0			X
X9861	X05	861	*Fauvillers - Neufchateau*	Penning Transport	12 737	0			
X9862	X05	862	*Ebly - Chêne - Witry*	Penning Transport	8 416	0			
X9863	X05	863	*Neufchâteau - Sainte-Marie - Libramont*	Penning Transport	16 163	0			
X9870	X05	87	*Léglise - Neufchâteau - Libramont*	Penning Transport	267 941	0	X	X	X
X9871	X05	871	*Libramont - Neufchateau*	Penning Transport	10 359	0			
X9872	X05	872	*Les Fossés - Neufchateau*	Penning Transport	6 684	0			
X9873	X02	163b4	*Bras - Wardin - Mageret - Bastogne*	Penning Transport	9 653	0			

X9874	X02	163b5	*Bastogne - Mageret - Wardin*	Penning Transport	4 239	0			
X9890	X02	89	*Bastogne - Houffalize - Gouvy - Vielsalm*	Penning Transport	23 095	0.76042268			X
X9910	X01	91	*Boucle Urbaine de Waha*	Penning Transport	57 171	0.32851143	X	X	X
X9920	X01	92	*Boucle Urbaine du WEX*	Penning Transport	56 532	0.33846154	X	X	X
X9974	X01	97d	*Nettinne - Marche*	Penning Transport	8 120	0			
X9980	X01	98	*Havelange - Marche*	Penning Transport	39 439	0			
D1	BD1	D1	*TàD Louvain-La-Neuve*	Les Taxis blancs d'Ottignies Louvain-la-Neuve	88 625	0			
D2	ND2	D2	*TàD Gembloux*	A-DJ Services SRL HEPP'TAXIS	246 285	0			
D3	LD3	D3	*TàD Gaume-Sud-Ardenne*	Penning Transport	167 100	0			
D4-D5-D6	LD4	D4-D5-D6	*TàD Gaume-Sud-Ardenne*	Penning Transport	74 180	0			

ANNEXE 2 : Réalisation des missions de l'OTW – Extrait du rapport annuel d'exécution 2024 de l'OTW (p. 5)

Au budget initial 2024, 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 941.210.040 €.

En 2024, l'OTW n'a bénéficié d'aucun ajustement dans le cadre du contrôle budgétaire 2024 et élaboration du premier ajustement des budgets 2024 de la Région wallonne. Les ajustements 2023 tels que justifiés dans le rapport d'exécution 2023 font, par conséquent, partie intégrante de la justification du présent rapport.

En 2024, 843.566.087 € ont été utilisés 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 non-indexation 2022-2024 et de la réalisation de ses investissements.

La différence de 97.643.953 € entre les montants repris au budget initial de la Région et de l'OTW trouve son origine dans une utilisation ultérieure du financement (en couverture de dépenses ou travaux d'infrastructure futurs), à l'inverse, dans l'utilisation en 2024 de montants octroyés antérieurement mais également dans des montants prévus dans le cadre du Plan National pour la Relance et la Résilience mais non liquidés.

En 2024, l'OTW présente un résultat déficitaire de 2.513.477 €, réparti comme suit :

RÉSULTAT PAR MISSION	Réel 2024 (k€)
Mission d'opérateur interne de transport public de voyageurs	-3 623
Solutions de mobilité locale flexibles	-1
Missions déléguées	2
Autres activités de l'OTW	1 109
Engagements sociaux	0
TOTAL 2024	**-2 513**

Le résultat par mission, détaillé ci-dessous au format financier, et l'utilisation des financements y relatifs se voient justifiés dans la suite du présent rapport. Pour information, au sein des tableaux, sont également renseignés les montants octroyés à l'OTW en vertu du Budget initial 2024 de la Région wallonne et les montants liquidés à l'OTW, c'est-à-dire les montants effectivement versés par la Région en 2024 sur la 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 enregistrés par le TEC sur l'année 2024 en application des règles propres à la comptabilité privée et de son plan comptable. 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 via les Domaines fonctionnels.

RÉSULTAT 2024 DE L'OTW PAR MISSION (k€)	Bus	Ferré	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 2024 OTW
PRODUITS									
Chiffre d'affaires	123 725	4 144	0	127 869	20	403	3 502	0	131 795
Autres produits	26 153	842	24 844	51 838	117	17 522	121	0	69 597
TOTAL PRODUITS	**149 878**	**4 986**	**24 844**	**179 708**	**137**	**17 925**	**3 623**	**0**	**201 392**
CHARGES									
Consommation	60 805	3 800	0	64 605	50	139	264	0	65 057
Service et Bien Divers	62 521	5 000	0	67 521	111	6 665	161	226	74 684
Exploitant	119 493	0	0	119 493	227	60 471	931	0	181 122
Masse salariale	371 911	16 523	0	388 434	236	9 863	1 158	32 185	431 875
Amortissement	7 853	25	40 808	48 686	0	15 269	0	0	63 955
Autres charges	496	508	3 132	4 136	0	7 207	0	0	11 344
TOTAL CHARGES	**623 079**	**25 856**	**43 940**	**692 874**	**624**	**99 613**	**2 514**	**32 411**	**828 036**
ÉCART PRODUITS/CHARGES COURANT	**-473 201**	**-20 870**	**-19 096**	**-513 167**	**-487**	**-81 689**	**1 109**	**-32 411**	**-626 644**
Produits non récurrents	953	0	0	953	0	45 934	0	0	46 887
Charges non récurrentes	1 191	0	0	1 191	0	45 934	0	0	47 125
ÉCART PRODUITS/CHARGES D'EXPLOITATION	**-473 439**	**-20 870**	**-19 096**	**-513 405**	**-487**	**-81 689**	**1 109**	**-32 411**	**-626 882**
Investissement en capital (hors immo en cours)	-46	0	-51 563	-51 609	0	-23 137	0	0	-74 746
TOTAL À FINANCER	**-473 485**	**-20 870**	**-70 659**	**-565 014**	**-487**	**-104 825**	**1 109**	**-32 411**	**-701 628**
DF Budget initial 2024 (CL)	563 750		61 960	625 710	486	281 254	0	33 760	941 210
DF Budget ajusté 2024 (CL)	563 750		61 960	625 710	486	281 254	0	33 760	941 210
Compensations liquidées 2024	533 236	22 494	56 101	611 831	486	197 509	0	33 760	843 586
Compensations utilisées 2024	537 484	19 835	73 696	631 015	486	179 655	0	32 411	843 566
Compensations comptabilisées en 2024 en subvention	**470 897**	**19 835**	**70 659**	**561 391**	**486**	**104 827**	**0**	**32 411**	**699 115**
RÉSULTAT	**-2 588**	**-1 035**	**0**	**-3 623**	**-1**	**2**	**1 109**	**0**	**-2 513**
INVESTISSEMENTS RÉALISÉS	***7 298***		***51 742***	***59 039***	***0***	***68 289***	***0***	***0***	***127 329***

ANNEXE 3 – Actions et projets mis en œuvre pour réaliser les objectifs stratégiques du contrat de service public 2024-2028 et indicateurs clés

L'annexe 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. Evolution de l'offre et intermodalité

Assurer un service de transport public fiable et responsable en Wallonie, telle est la mission du TEC. Pour répondre aux besoins de mobilité, actuels et futurs, de la population, **l'optimisation de l'offre du TEC se poursuit afin de la rendre plus lisible, plus rapide et plus efficace, tout en assurant une complémentarité avec le train, le vélo et la marche**.

Concrètement, cette volonté d'amélioration continue de l'offre se traduit notamment par le **développement de projets structurants**, tels que le tram de Liège, le Métro Léger de Charleroi avec l'extension du M5 et, à l'avenir, le déploiement des BUSWAY (Bus à Haut Niveau de Service), qui renforceront l'attractivité du réseau grâce à une vitesse commerciale plus compétitive. Le développement du service TEC à la demande permet en outre d'adapter l'offre aux attentes des citoyens, y compris dans les zones moins desservies.

La fiabilité des services demeure une priorité au TEC. Grâce à l'optimisation des infrastructures – fluidité aux carrefours à feux, amélioration des gares et terminus – et à une évaluation continue du réseau, le TEC s'engage à **bâtir la mobilité de demain, plus fluide et mieux connectée aux réalités de ses clients actuels et futurs**.

Dans le Plan d'entreprise 2024-2029, l'évolution de l'offre et l'intermodalité constituent l'axe 2 « Transfert Modal ».

1.1. Le tram de Liège, colonne vertébrale de la mobilité liégeoise

Face aux défis de mobilité rencontrés sur certains axes stratégiques de Liège, le développement des transports en commun constitue une réponse incontestable. Sur un tracé de 11,7 kilomètres, **le futur tram reliera Sclessin à Coronmeuse et Bressoux, augmentant ainsi la capacité de transport de 25 % dans la ville de Liège**.

11,7 kilomètres,
23 stations,
18 rames

Desservant 23 stations, avec une fréquence de passage de 4 minutes 30 en heure de pointe, **les 18 rames** du tram assureront un déplacement rapide et fluide en centre-ville de 5h à 1h du matin, du lundi au dimanche, toute l'année, grâce à un tracé en site propre quasi intégral.

Véritable colonne vertébrale de la mobilité urbaine, le tram s'intègre dans une approche intermodale, en étant directement **connecté aux parkings relais (P+R) et aux lignes BUSWAY**. Son efficacité est renforcée par le système de priorité aux carrefours à feux, garantissant une vitesse commerciale optimisée et offrant une alternative concurrentielle à la voiture individuelle.

Réorganisation du réseau de Liège

L'arrivée du tram marque un tournant majeur pour la mobilité liégeoise et impose une réorganisation en profondeur du réseau de transport public afin d'assurer un maillage pertinent entre les différents modes de déplacement. En 2024, le TEC a planifié la restructuration complète du réseau de Liège, y compris au niveau des appellations et numérotations de lignes, pour améliorer la lisibilité de l'offre.

10 CONNECT,
47 Urbaines,
31 Interurbaines

Le nouveau réseau sera ainsi organisé en six catégories de lignes, complémentaires les unes aux autres :

- La ligne de tram ;
- Les lignes **BUSWAY** (ou Bus à Haut Niveau de Service), ces « trams sur pneus » 100 % électriques, dont la BUSWAY 2 (B2) qui sera mise en service peu après le lancement du tram. À terme, le réseau comptera 4 lignes BUSWAY ;
- Les **10 lignes CONNECT**, pour relier les quartiers denses de Liège, les pôles métropolitains et les principales zones d'attractivité, via des itinéraires directs. Trois de ces lignes seront à terme upgradées en BUSWAY ;
- Les **47 lignes Urbaines**, pour la desserte de proximité ;
- Les **31 lignes Interurbaines**, pour la desserte longue distance.

1.2. L'extension du métro léger de Charleroi

Depuis les années 1980, le Métro Léger de Charleroi représente une solution de mobilité en site propre essentielle pour les habitants de la région. Au fil du temps, il est devenu nécessaire d'effectuer des rénovations et de moderniser ce réseau pour répondre aux besoins croissants de la population. Depuis 2021, le budget du Plan de Relance européen permet **le projet d'extension vers le nouveau Grand Hôpital de Charleroi (GHdC) sur le site des Viviers**.

Poursuite des travaux d'infrastructures du M5

Les travaux d'extension de la ligne de métro M5 vers les Viviers ont débuté fin 2023 et se poursuivent activement. Ce projet ambitieux se caractérise par la **revalorisation d'infrastructures existantes**, en particulier pour les stations de *Neuville*, *Yernaux*, *Pensée*, *Centenaire*, *Champeau* et *Roctiau*. Leur rénovation, à des niveaux d'avancement différents, inclut des réparations, ainsi que la remise à niveau du gros œuvre existant. Les travaux de parachèvement et d'équipement sont en cours sur ces six stations.

Le tracé de la ligne M5 prévoit également **l'ajout de deux nouvelles stations** :

- **Station *Corbeau*** : les travaux de gros œuvre pour le bâtiment ont débuté au premier trimestre de l'année 2024 et se poursuivront jusque fin 2025. Le tunnel entre les stations *Corbeau* et *Roctiau* progresse également.
- **Terminus *Les Viviers*** : le gros œuvre est terminé. En 2024, les travaux se sont concentrés sur la construction d'une nouvelle entrée, en lien avec le Grand Hôpital de Charleroi.

Deux nouvelles stations

L'achèvement des infrastructures est prévu fin 2025, laissant ensuite place aux travaux techniques et à l'équipement des arrêts. Les prochaines étapes consistent en la poursuite des rénovations sur les stations, ainsi qu'en la construction de la voie ferrée autour du GHdC, avec pour objectif une mise en exploitation de la ligne M5 en 2027. **Cette extension sera un vecteur clé du développement socio-économique de Charleroi Métropole**, contribuant aussi à dynamiser la vie locale et les quartiers environnants.

Rénovation de la signalisation

Simultanément à l'extension du M5, il est impératif de poursuivre la modernisation du réseau actuel du Métro Léger de Charleroi. Après une quarantaine d'années d'exploitation, le matériel doit être mis à jour pour **se conformer aux nouvelles exigences en matière de sécurité et de technologie**.

Optimisation et sécurité

La rénovation du système de signalisation est un enjeu central pour garantir une gestion optimale des itinéraires, des intervalles entre les véhicules et de leur vitesse, tout en assurant un niveau de sécurité renforcé grâce à des garde-fous techniques. Cette modernisation concerne non seulement **le renouvellement des signaux de circulation sur les 30 kilomètres de voie**, mais aussi **l'équipement, à terme, des 47 rames avec des systèmes de contrôle de vitesse embarqués**.

Après plusieurs années de conception et de construction des équipements nécessaires, les tests ont débuté fin 2024 sur une ligne pilote, installée sur les quatre premières stations de la future M5. Ces essais permettront d'éprouver le nouveau système de signalisation et de valider le prototype, afin d'adapter cette technologie aux différentes configurations des autres lignes. L'enjeu sera de déployer progressivement ce système sur l'ensemble du circuit du Métro Léger de Charleroi, tout en maintenant l'exploitation du réseau à son niveau actuel.

Poursuite de la rénovation des motrices du Métro de Charleroi

Après 35 ans de service, une rénovation en profondeur des tramways du réseau de Charleroi s'avérait indispensable pour garantir leur pérennité. Cette rénovation, en plus d'un rafraîchissement esthétique, intègre des améliorations majeures :

- **Nouveau design** extérieur et habillage intérieur modernisé ;
- **Portes d'accès** plus sécurisées et adaptées aux clients à besoins spécifiques ;
- **Espaces dédiés aux personnes en fauteuil roulant** ;
- **Poste de conduite optimisé** pour le confort du conducteur.

16 motrices modernisées

En 2024, sept motrices rénovées ont été livrées, en collaboration avec Alstom, **portant à seize le nombre total de tramways modernisés** depuis le début du marché, soit 34 % du parc total. La finalisation du projet est prévue pour 2027, avec 47 motrices rénovées en service.

1.3. Les carrefours à feux, vers une vitesse commerciale optimisée

Dans une démarche d'amélioration continue de l'attractivité des transports en commun, le TEC se tourne vers les innovations technologiques susceptibles de renforcer l'efficacité de ses services. Parmi les retours fréquents des clients, la réduction du temps de parcours est une priorité. **L'optimisation des flux de circulation, en donnant la priorité aux véhicules TEC aux carrefours à feux**, représente une solution prometteuse pour augmenter la vitesse commerciale des bus et trams.

Au fur et à mesure des évolutions de la flotte du TEC, des équipements essentiels ont été intégrés pour concevoir une communication fluide entre les véhicules et les feux de circulation. Tous les véhicules TEC sont désormais équipés d'un système GPS et d'une plateforme embarquée connectée à un logiciel de suivi en temps réel. Grâce à ces technologies, il est possible de virtualiser la détection des bus et des trams par les feux, et de la sorte, accorder la priorité aux véhicules TEC à leur approche en fonction de la configuration des carrefours et de l'évolution du trafic.

Début 2024, les **premiers tests sur le terrain** ont été lancés afin d'éprouver cette technologie innovante et de la valider. Les résultats obtenus sont scrutés et analysés au fil des essais, permettant des ajustements et des améliorations continues du système. La priorité aux carrefours à feux sera **mise en œuvre en primeur sur la future ligne B2 du BUSWAY** (Bus à Haut Niveau de Service) à Liège en 2025, garantissant ainsi une vitesse commerciale optimale et contribuant à l'attractivité du service, à l'instar du tram.

1.4. Les Busway : une offre structurante et performante

Transports plus performants, accessibles et durables

Exploités majoritairement en site propre, ils garantissent une **vitesse commerciale élevée**, optimisée par le système de priorité aux carrefours à feux. Ils sont aussi **plus spacieux et confortables** que les bus classiques et bénéficient d'une large amplitude horaire. Leur intégration dans un réseau intermodal (tram, bus, train, vélo et voiture via les parkings relais P+R) renforce encore leur attractivité.

BUSWAY 2 à Liège : un chantier en progression

La première ligne BUSWAY de Wallonie sera déployée à Liège, en parfaite complémentarité avec le tram. La BUSWAY 2 (B2) reliera ainsi la gare SNCB des Guillemins au Botanique du Sart-Tilman, en remplacement de l'actuelle ligne 48.

Connectée au tram aux stations Gare des Guillemins et Général Leman, elle desservira des pôles majeurs tels que la Haute Ecole de la Province de Liège, les abords du Liège Science Park et le Domaine du Sart-Tilman, incluant le CHU et le Botanique. Plusieurs **correspondances avec d'autres lignes de bus** viendront compléter cette offre de transport structurante.

Pour accompagner cette innovation, la B2 sera déployée avec de **nouvelles fiches horaires plus lisibles**, comprenant notamment la liste des arrêts desservis. Des QR codes seront également affichés aux arrêts pour permettre aux clients d'accéder aux horaires actualisés directement depuis leur téléphone. Certains points d'embarquement seront aussi équipés d'écrans LED pour afficher les prochains départs.

Débutés le 15 avril 2024, les travaux de voirie s'étendront jusqu'au printemps 2025 et incluront également la création et la modernisation des stations sur l'ensemble du parcours. Ces aménagements sont essentiels pour augmenter la vitesse commerciale des bus TEC et garantir leur fréquence de passage et leur ponctualité.

Première des quatre lignes BUSWAY prévues pour l'agglomération liégeoise, la B2 offrira une **qualité de service renforcée** et une **réduction de l'empreinte carbone** grâce à une motorisation respectueuse de l'environnement.

Les Bus à Haut Niveau de Service (BHNS), désormais appelés BUSWAY, ont pour **objectif de renforcer l'offre et la capacité de transport sur des axes stratégiques**, contribuant ainsi à fluidifier et structurer les déplacements urbains. Ils bénéficient d'une **identité commerciale distincte**, associée à une image moderne et attractive pour les clients. Conçus comme une alternative efficace à la voiture individuelle, les BUSWAY s'inscrivent pleinement dans une dynamique de transition vers des **transports en commun plus performants, accessibles et durables**.

Renforcer l'offre et la capacité de transport sur des axes stratégiques

BUSWAY à Charleroi : transformation des boulevards urbains

Dans le sud de Charleroi, le développement de deux lignes BUSWAY a pour objectif d'offrir aux citoyens une solution de mobilité moderne et efficace. **Transformer la N53 et la N5**, artères importantes du réseau routier structurant wallon, en boulevards urbains conviviaux représente en effet une belle opportunité d'améliorer la mobilité ainsi que le cadre de vie de cette partie du territoire.

Sur la N53, le projet a déjà franchi des étapes décisives. Après la validation des études et des plans l'année précédente, 2024 est consacrée à l'élaboration du **cahier des charges des travaux**, en cohérence avec le permis d'urbanisme obtenu en décembre 2022. Les interventions porteront ainsi sur l'aménagement des infrastructures de façade à façade, la réfection des quais, notamment en vue de leur accessibilité aux personnes à mobilité réduite, la rénovation du réseau d'égouttage et la modernisation de certains ouvrages, dont les ponts. Le dossier de demande de financement a été **déposé auprès de la SOFICO fin 2024**, marquant une avancée significative dans le processus de réalisation du projet.

Sur la N5, un recours est toujours en cours pour le permis d'urbanisme. Dans l'intervalle, les **campagnes d'essais de sol** ont été menées en 2024 afin d'évaluer l'état des terres sur les six kilomètres du tracé. L'élaboration du cahier des charges des travaux est prévue en 2025 pour préciser les adaptations nécessaires avant le lancement effectif du chantier.

BUSWAY à Mons : jusqu'à Boussu et Saint-Ghislain

Les études dans le cadre du BUSWAY de Mons se poursuivent. Elles sont coordonnées par le Service Public de Wallonie.

1.5. La modernisation des gares et terminus

- Inauguration de la gare de Charleroi : exemple de multimodalité
- La gare d'Ottignies, en pleine mutation
- Poursuite des travaux des gares de Mouscron (une gare des bus entièrement repensée) et Tournai (une infrastructure modernisée et plus fonctionnelle)
- Un renouveau pour la Place de la Station à Namur

1.6. L'évolution du réseau

- Mise en place du réseau Gaume – Sud-Ardenne
- Adaptation du réseau Gembloux – Basse-Sambre
- Le projet de redéploiement d'Ath
- Développement du service TEC à la demande : D3 Bertrix-Neufchâteau, D4 Florenville/Jamoigne, D5 Etalle et D6 Virton

1.7. Le lancement de nouvelles lignes

Le **développement d'une offre de transport toujours plus attractive** se traduit bien entendu par l'amélioration continue du réseau, avec **l'introduction de nouvelles lignes adaptées aux besoins des clients**. En 2024, deux projets majeurs ont ainsi été déployés : la ligne éVasion V2 Charleroi Gare Centrale – Abbaye d'Aulne et la ligne desservant le Grand Hôpital de Charleroi.

Nouvelle ligne éVasion V2
Charleroi Gare Centrale – Abbaye d'Aulne

Afin de **promouvoir le tourisme durable**, le TEC met en place chaque été des lignes éVasion facilitant l'accès aux principaux sites touristiques wallons. Cette offre repose sur une **complémentarité avec le train, le réseau de bus et, plus récemment, le Métro Léger de Charleroi**, offrant ainsi des itinéraires multimodaux pratiques et efficaces.

Promouvoir le tourisme durable

La **ligne éVasion V1 Bouillon – Orval** a repris du service en 2024 avec un allongement de sa plage horaire qui a conquis les voyageurs. Sa fréquentation a ainsi augmenté de 26 % par rapport à 2023, passant de 2 496 à 3 147 validations.

En complément de la V1, le TEC a lancé cette année la **V2 Charleroi Gare Centrale – Abbaye d'Aulne**. Anciennement désignée sous le nom de ligne ABBA, celle-ci a été repensée afin de correspondre davantage aux attentes des vacanciers. Entre le 6 juillet et le 25 août, **six allers-retours ont été assurés chaque week-end et jour férié** entre la gare de Charleroi et l'Abbaye d'Aulne. Sous sa nouvelle dénomination éVasion, cette ligne a connu une belle augmentation de sa fréquentation avec 80 % de validations supplémentaires entre 2022 et 2024.

Cette initiative s'inscrit pleinement dans une logique de mobilité durable, permettant aux voyageurs de découvrir les paysages wallons autrement, tout en évitant les **problèmes de circulation et de stationnement** fréquemment rencontrés en période estivale.

Lancement de la nouvelle ligne
vers le Grand Hôpital de Charleroi

L'ouverture du Grand Hôpital de Charleroi (GHdC) sur le site des Viviers à Gilly, en juin 2024, a nécessité une adaptation de l'offre de transport afin de répondre aux besoins de mobilité des patients, visiteurs et professionnels de santé. C'est dans cette optique qu'une **nouvelle ligne TEC a été mise en service le 26 août 2024**.

Cette navette assure une **liaison directe et régulière entre la station de métro Gazomètre et le GHdC**, tous les jours de la semaine, y compris les week-ends et jours fériés.

Si cette ligne constitue une solution immédiate et efficace au besoin actuel, elle est appelée à évoluer. À terme, l'extension du Métro Léger de Charleroi viendra structurer davantage l'offre de transport avec la future ligne M5, qui assurera une connexion optimale entre le centre-ville et Gilly.

1.8. L'évaluation des lignes existantes

Les nouvelles lignes du TEC sont évaluées conjointement par l'Autorité Organisatrice du Transport et le TEC. Toutes les nouvelles lignes font ainsi l'objet d'une **analyse approfondie après 18 et 36 mois de mise en service**.

Dans le cadre de ces évaluations, en 2024, 54 lignes ont été évaluées de manière à pouvoir identifier les leviers d'action pour continuer à améliorer la qualité du service. Parmi les 54 lignes visées, 10 étaient des lignes Express et une ligne concernait le service TEC à la demande.

54 lignes spécifiques évaluées par les clients

Les dix lignes Express évaluées affichent une satisfaction globale importante (entre 72 et 90 %). Les voyageurs apprécient notamment la rapidité des trajets, le confort des véhicules et le sentiment de sécurité. L'accueil des conducteurs et la facilité de validation sont également des atouts reconnus. Les axes d'amélioration portent principalement sur l'information délivrée en cas de perturbation, la fréquence de passage et les horaires des lignes.

Le premier service TEC à la demande, D1 Louvain-la-Neuve, a également été évalué dans ce cadre et obtient des résultats positifs avec une satisfaction globale de 69 %. La sécurité, la propreté et le confort à bord des véhicules sont plébiscités, tout comme l'optimisation des temps de trajet et la clarté des informations de réservation. Les points d'attention concernent la communication en situation perturbée, l'accessibilité de l'information sur le site letec.be et la signalisation aux arrêts (plans, horaires, correspondances…).

1.9. Les indicateurs

Indicateurs stratégiques

Indicateur	Définition	Situation 2024	Situation 2023
Fréquentation	*Nombre de voyages sur les lignes régulières*	146 424 903 voyages	142 494 423 voyages
Capacité de l'offre	*Nombre total de voyageurs transportables (Capacité du véhicule * kilomètres * Poids période)*	9 576 130 288 voyageurs	9 501 576 825 voyageurs

Autres indicateurs

Indicateur	Définition	Situation 2024	Situation 2023
Kilomètres parcourus (en charge)	*Nombre de kilomètres parcourus en charge sur les lignes régulières (régie et transporteurs privés)*	97 299 420 kilomètres	96 761 311 kilomètres
Parc de véhicules	*Nombre total de véhicules affectés aux services réguliers (régie et transporteurs privés cumulés)*	2 721 véhicules, soit 1945 véhicules régie et 776 véhicules de transporteurs privés	2 712 véhicules, soit 1958 véhicules régie et 754 véhicules de transporteurs privés
Réseau	*Nombre total de lignes et d'arrêts TEC*	831 lignes 32 107 arrêts	797 lignes 32 137 arrêts

2. Renforcement de l'attractivité

Afin de contribuer activement aux objectifs de transfert modal fixés par la Wallonie, le TEC doit **renforcer son attractivité, tant auprès des clients actuels et potentiels, que des collaborateurs et talents à recruter**.

Cette ambition repose d'abord sur **l'amélioration de l'expérience client sur l'offre du TEC**, grâce à une information voyageurs efficace et un parcours client simplifié. La clarté de l'information, la facilité de planification d'itinéraire, y compris en combinaison avec d'autres modes de transport, et l'accès à une information fiable, en temps réel, constituent des leviers majeurs pour attirer et fidéliser les clients. Le développement d'un système billettique moderne, intuitif et attractif répond également aux attentes des voyageurs et contribue ainsi à une amélioration de la satisfaction client.

Dans le Plan d'entreprise 2024-2029 du TEC, cette thématique est traitée dans l'axe 3 « Expérience client ».

Au-delà du renforcement de son attractivité en tant qu'Opérateur de transport, le TEC doit améliorer son image et se positionner comme un employeur de choix. Son succès repose en effet avant tout sur **l'engagement et l'esprit d'équipe de ses 5 817 collaborateurs**, dont il doit garantir la sécurité ainsi que valoriser les compétences et l'engagement. De même, attirer et fidéliser des talents est un enjeu stratégique majeur pour assurer la pérennité et la qualité de la mission de service public du TEC.

Les projets et activités liés à l'attractivité du TEC en tant qu'employeur sont intégrés dans l'axe 4 du Plan d'entreprise « Sécurité et Bien-être ».

2.1. La satisfaction client

Le Plan d'entreprise du TEC fixe un objectif ambitieux pour les cinq prochaines années : atteindre un taux de satisfaction client de 70 %. Cet indicateur clé est évalué chaque année grâce à une enquête de satisfaction menée conjointement par le SPW Mobilité et le TEC.

Les résultats de cette enquête permettent d'**identifier les points forts, les axes d'amélioration et les facteurs de vigilance** à prendre en compte pour répondre aux attentes des clients.

Résultats de l'enquête de satisfaction annuelle

Du 8 au 22 avril 2024, plus de 5 200 clients ont pris part à l'enquête de satisfaction annuelle.

Mesurée à 69 % en 2023, la satisfaction globale des clients a baissé en 2024, avec un résultat de **64 % sur la majorité des critères étudiés**. Il est à noter que les résultats très satisfaisants de 2023 étaient à mettre en lien avec l'enthousiasme généralisé qui s'était manifesté dans le cadre du retour à la normale dans les transports publics après la période COVID.

En 2024, certains points d'excellence sont à souligner. Les conditions de voyage (l'expérience globale du client à bord des véhicules TEC) restent l'une des plus grandes forces du réseau TEC, de même que la qualité de l'expérience de contrôle et l'accueil des conducteurs. L'amabilité et la disponibilité de ces derniers sont d'ailleurs les premiers éléments les plus appréciés par les voyageurs. La distribution des titres reste une bonne expérience pour les voyageurs, malgré une légère baisse des résultats à ce sujet.

La qualité de l'information en situation perturbée reste un point d'attention.

L'offre, la ponctualité/fiabilité, la fréquence de passage (périodes et horaires de circulation) et l'affluence à bord sont les critères sur lesquels se concentrent le plus les attentes des voyageurs. Ce sont donc des leviers d'amélioration importants identifiés par l'enquête. Complémentairement à la fiabilité de l'offre, c'est aussi l'information en temps réel qui doit être améliorée pour offrir aux voyageurs une information complète.

En termes d'offre, on constate une baisse de la satisfaction au niveau des lieux desservis, ainsi qu'au niveau de la propreté aux arrêts.

Le TEC considère bien entendu ces résultats comme des indications importantes pour améliorer ses services. Les points de vigilance et les leviers d'amélioration identifiés par cette enquête font l'objet d'ailleurs d'ambitions dans son Plan d'entreprise.

Mise en place de l'outil APEX

Afin d'améliorer continuellement la satisfaction client, le TEC a finalisé en 2024 le déploiement de l'outil APEX, un logiciel qui optimise **le traitement et l'analyse des réclamations** en établissant un lien direct entre les remontées des clients et les données d'exploitation.

Grâce à cet outil, les directions d'exploitation peuvent croiser les dysfonctionnements signalés par les clients avec les causes relevées en interne.

APEX offre la possibilité de filtrer et segmenter les réclamations par ligne ou par thématique, permettant d'**orienter les décisions pour l'optimisation du service et de sa qualité**. Cette approche analytique a ainsi pour but de faciliter la gestion proactive des remontées des clients et permet de cibler plus efficacement les actions d'amélioration du réseau à court et à long terme.

2.2. L'information voyageurs

La qualité de l'information voyageurs est un enjeu majeur pour **garantir une expérience fiable et sereine sur le réseau TEC**. Au-delà de la fiabilité des passages de bus, les clients attendent légitimement des données claires, accessibles et exhaustives sur l'état réel du service.

L'ambition est d'offrir une information en temps réel, diffusée de manière fluide et efficace sur les canaux appropriés. Des avancées importantes ont été réalisées en 2024 pour améliorer la disponibilité et la fiabilité de ces informations.

Mise en production du flux SAM-SIV

Depuis 2023, **le Système d'Aide à la Mobilité, également appelé SAM**, constitue un outil central d'aide à l'exploitation du réseau TEC. Véritable écosystème de gestion des flux de données en temps réel, il est une **ressource informationnelle essentielle pour la gestion immédiate de l'offre de transport** et pour l'élaboration des décisions stratégiques. SAM désigne aussi le matériel embarqué à bord des véhicules, qui facilite les échanges avec l'interface web utilisée par les services de l'exploitation et de l'information voyageurs.

Les annulations inopinées

En septembre 2024, une avancée significative est réalisée avec l'établissement d'une **connexion entre SAM et les flux de données du Service d'Information voyageurs (SIV)**. Désormais, les annulations inopinées enregistrées par les dispatcheurs ou gestionnaires de dépôt sont

automatiquement remontées vers le SIV en temps réel, avec une mise à jour toutes les cinq minutes, au lieu de vingt auparavant. **Cette amélioration garantit aux clients une information plus actualisée, et donc fiable**, via les différents canaux de communication, tels que le site letec.be et l'application mobile.

Vers la centralisation des outils d'information voyageurs

Dans l'optique d'optimiser davantage le temps de traitement des perturbations, un projet parallèle d'**interconnexion entre SAM et le système Hastus** (système organisant les services des conducteurs et la sortie optimisée des bus disponibles) est en cours de développement. Cette initiative vise à établir une synchronisation automatique en temps réel entre ces deux plateformes, offrant une mise à jour mutuelle instantanée. En facilitant l'interopérabilité entre les différents systèmes informatiques de l'entreprise, le TEC souhaite améliorer de manière pérenne l'information à ses clients.

Un enjeu de connectivité face à la transition vers la 5G

L'efficacité du système SAM repose sur sa disponibilité continue pour les conducteurs, en particulier pour assurer la liaison avec les services de dispatching, et pour les clients. Or, le remplacement progressif du réseau 3G par des antennes 5G par Proximus a entraîné des perturbations imprévues.

Bien que les équipements embarqués dans les bus utilisent principalement la 3G (avec repli sur la 2G en cas d'indisponibilité), en mars 2024, une **problématique liée à la reconfiguration des antennes de télécommunication** a été identifiée. Les nouveaux équipements installés par l'opérateur de télécommunication n'ont pas été reconfigurés entièrement, ce qui a généré des « zones grises », affectant la capacité des conducteurs à communiquer immédiatement avec leur dépôt ou le dispatching.

À l'issue d'une phase approfondie d'analyse et de monitoring, des **correctifs logiciels** ont été développés pour permettre un redémarrage automatique des systèmes de connectivité embarqués, forçant ainsi la connexion aux nouvelles antennes. Si cette solution a permis une **stabilisation de la situation en fin d'année**, une migration rapide de la plateforme SAM vers la 4G s'avère essentielle pour garantir une connectivité optimale et pérenniser le bon fonctionnement du dispositif.

L'installation de nouveaux écrans dynamiques

Outre les améliorations proposées dans son application et sur son site, le TEC poursuit le déploiement de ses écrans dynamiques en gare.

Ainsi, en 2024, ce ne sont pas moins de **75 nouveaux écrans** qui ont été installés dans les gares de Charleroi-Central, La Louvière-Sud, Eupen, Mons et Namur (à la fois à la gare des bus et sur la Place de la Station).

Les écrans dynamiques à destination des voyageurs répondent à différents enjeux :

- Moderniser les gares ;
- Orienter les clients dans la gare grâce aux écrans « récapitulatifs ». Ceux-ci indiquent les prochains bus et les quais auxquels ils arrivent. Les voyageurs peuvent alors directement se rendre sur le bon quai ;
- Offrir une information de qualité améliorée à l'arrêt grâce aux écrans « à quai » qui affichent les passages des prochains bus à chaque quai ;
- Communiquer les éventuelles perturbations sur le réseau.

Par ailleurs, ces écrans sont en veille en dehors des périodes de service, ce qui permet d'importantes économies d'énergie, mais également une réduction de la pollution lumineuse.

Cette installation progressive des écrans dynamiques se poursuivra dans les prochaines années, au fil des rénovations de gares, avec en ligne de mire pour 2025 la finalisation des installations à la gare des bus de Namur et dans la nouvelle gare SNCB de Mons, ainsi que de nouveaux déploiements dans les gares de Liège-Guillemins et de Mouscron.

L'installation de nouvelles bornes d'information voyageurs

En 2024, le réseau de bornes d'information tactiles, en collaboration avec la régie publicitaire Clear Channel, a continué son déploiement avec **trois nouveaux dispositifs installés et douze mis en service, pour un total de 70 bornes sur le réseau**.
Pour rappel, chacune de ces bornes est composée de deux faces. La première est dédiée à de la publicité et permet notamment au TEC de diffuser des campagnes de communication. La seconde est exclusivement réservée au TEC et à l'information voyageurs, telle que l'heure des prochains passages des bus et des messages d'info trafic.

Préparation d'un route planner commun aux quatre Opérateurs de transport (BMC)

Dans une volonté de renforcer l'intermodalité, les quatre Opérateurs de transport public belges (SNCB, TEC, STIB et De Lijn) se sont associés sous la houlette de la Belgian Mobility Company (BMC) pour **développer un nouveau logiciel de recherche d'itinéraire plus fiable et performant**.

Après une phase approfondie de préparation et d'implémentation en 2024, les équipes du projet ont mené des sessions de tests utilisateurs sur les deux canaux avec les services d'exploitation des Business Units du TEC. Ces séances ont permis d'optimiser l'outil en amont de sa **mise en production le 15 janvier 2025**. Les voyageurs bénéficieront dès lors d'une recherche d'itinéraire plus rapide, plus précise et plus complète.

2.3. La billettique

Le système de billettique constitue un levier stratégique majeur pour **améliorer l'expérience client et atteindre l'objectif de 70 % de satisfaction de la clientèle du TEC**. Aujourd'hui, le système en place ne répond plus pleinement aux attentes des voyageurs. La complexité de la structure tarifaire, notamment l'étendue de la gamme et la tarification par zones, génère un manque de clarté pour les clients. En outre, l'accessibilité aux canaux de vente des titres de transport reste perfectible, malgré les efforts déployés ces dernières années, notamment avec l'introduction de l'achat via l'application mobile TEC.

Par ailleurs, l'expérience d'achat demeure contraignante pour certains segments de clientèle, comme les touristes et les clients occasionnels, qui ne possèdent pas de compte TEC et peuvent rencontrer des difficultés à se procurer un ticket lorsqu'ils n'ont pas d'espèces sur eux.

Dans cette optique, **la simplification de la billettique ainsi que l'évolution des canaux de vente** sont des leviers essentiels pour faciliter l'accès au réseau, attirer et fidéliser de nouveaux clients, mais aussi réduire la fraude et renforcer la sécurité des conducteurs, en limitant la gestion d'argent liquide à bord des véhicules.

Définition de l'orientation stratégique

Conscient de ces enjeux, le TEC a poursuivi en 2024 une vaste réflexion, entamée en 2023, sur la refonte complète de son écosystème billettique.

Les objectifs visent à **déployer un système de billettique à la fois** :

- **Simple**, afin de proposer une expérience client moderne et intuitive par le biais d'outils performants ;
- **Durable**, en privilégiant des solutions pérennes et un déploiement progressif ;
- **Évolutif**, afin de s'adapter aux besoins actuels et futurs, ainsi qu'aux besoins des autres Opérateurs de transport public.

En effet, sans évolution ni modernisation de son système de billettique, le TEC risque non seulement de voir son attractivité baisser, mais également de voir ses solutions de billettique actuelles tomber en obsolescence.

La réflexion stratégique menée en 2024 a ainsi permis l'identification des besoins et contraintes en vue du choix d'un futur fournisseur. Il a également été décidé que le nouveau système de billettique s'appuierait, à terme, sur **deux innovations technologiques** :

- **L'EMV, *Europay Mastercard Visa***, permettant aux clients, mais aussi aux voyageurs occasionnels, de payer directement par carte bancaire à bord des véhicules TEC via les valideurs ;
- **L'ABT, *Account-based ticketing***, un système associant un client à un compte sur un serveur distant. Sur ce compte personnel, sont repris les titres de transport et/ou un moyen de paiement du voyageur. Cette information est lisible depuis différents supports (et non plus uniquement une carte Mobib ou un titre de transport classique). Lorsqu'un de ces supports est lu par le valideur, celui-ci envoie une demande au serveur pour vérifier sur le compte du client s'il dispose soit d'un titre de transport en règle, soit d'un moyen de paiement, ce qui valide ou non son « droit à voyager » sur le réseau. Cette technologie offre davantage de flexibilité et de possibilités, notamment en termes de supports et de tarification dynamique.

Cette évolution ambitieuse représente une avancée majeure vers une billettique plus souple, plus performante et mieux adaptée aux attentes des clients, mais aussi un levier de renforcement de l'attractivité du TEC comme Opérateur de transport public wallon.

2.4. L'évolution de l'image du Tec pour un meilleur service au client

Tout au long de l'année 2024, le TEC a mené une réflexion sur les éléments constitutifs de son identité.
En effet, il s'agissait de :

- Incarner la transformation de l'entreprise ;
- Amorcer un changement dans l'image que les clients et les Wallons en général se font du TEC ;
- Améliorer l'expérience client (accessibilité, lisibilité, simplification) ;
- Améliorer corollairement l'expérience des collaborateurs internes (dans l'idée que si les clients sont satisfaits, les collaborateurs de première ligne subissent moins les frustrations) ;
- Renforcer la fierté des collaborateurs.

Revisiter l'identité graphique du TEC

Ce travail a abouti à une **proposition d'évolution de l'identité graphique de l'entreprise**, qui va notamment et prioritairement être mise au service de l'information voyageurs, dans le but de rendre l'offre du TEC plus lisible et accessible. Ce travail s'est notamment concentré sur la refonte des plaques et valves aux arrêts et sur la hiérarchisation

des informations présentées (temps réel, horaires de lignes, déviations…), mais aussi sur les outils digitaux.

Ainsi, **le déploiement progressif de cette identité revisitée débutera dès 2025**, en accompagnement de la transformation du TEC et de l'amélioration de ses services.

L'exemple de la gare de Mons

La nouvelle gare de Mons a été inaugurée fin janvier 2025. Elle offre une image modernisée et voit son rôle d'infrastructure intermodale renforcé. Parallèlement aux travaux menés par la SNCB, le TEC a investi 28 millions d'euros dans la transformation de la gare des bus, afin d'améliorer l'accessibilité et l'expérience des voyageurs.

Un **quai commun TEC-SNCB** facilite désormais la correspondance entre les différents modes de transport. **Vingt-cinq écrans d'information voyageurs** affichent les horaires des 34 lignes de bus desservant la gare, garantissant une meilleure orientation des clients des lignes TEC. Le confort et la sécurité des conducteurs sont également renforcés grâce à l'aménagement de deux ronds-points de part et d'autre de la gare des bus.

Au sein du **« centre de voyages »**, conçu pour centraliser les services clients de la SNCB et du TEC, un ESPACE TEC offre un guichet spécialement adapté aux personnes à mobilité réduite et assure un accueil accessible et inclusif pour tous les voyageurs.

2.5. La stratégie de partenariats

En 2024, le TEC a fait évoluer sa stratégie de partenariats afin de répondre à ses objectifs de participation au transfert modal et d'acquisition de nouveaux clients, mais aussi aux engagements qu'il a pris dans le cadre du Contrat de Service Public, à savoir « favoriser le développement d'une offre intégrée des TEC, SNCB et autocars pour les événements rassemblant plus de 1 500 personnes ». Dans cette perspective, **le TEC a affiné les critères de sélection de ses partenaires et ajusté les packages proposés**. Cette dynamique d'évolution se poursuivra d'ailleurs en 2025, à la lumière des enseignements tirés sur l'année écoulée.

En 2024, **le TEC a soutenu huit événements à travers la mise en place d'un plan de mobilité** :

- Le Baloise Namur Marathon ;
- Le Marathon de Charleroi ;
- Les Médiévales de la Citadelle de Namur ;
- Le festival des Ardentes ;
- Le festival des Francofolies ;
- La Foire de Libramont ;
- Le festival de Chassepierre ;
- Le festival de Solidarités.

Sur l'ensemble de ces huit évènements, **186 918 personnes ont bénéficié de ces navettes**. Quatre de ces événements ont également servi de terrain d'expérimentation pour l'application TEC+.

Pilote de l'app TEC+

Ce projet pilote, débuté en septembre 2024, vise à étudier la faisabilité et l'intérêt de proposer une offre combinée de transport en commun avec des acteurs du secteur culturel et du divertissement (lorsque la desserte de transport en commun est jugée suffisante).

Initié avec le Théâtre de Liège en septembre 2024, le projet pilote propose aux clients, lors de l'achat de leur place pour un spectacle, de récupérer un code leur permettant d'obtenir un titre de transport gratuit pour un aller-retour via l'application TEC+. Ce test se poursuivra tout au long de la saison du théâtre, c'est-à-dire jusqu'en juin 2025, et ses résultats permettront d'affiner les conditions que les partenaires potentiels devraient remplir pour proposer une offre combinée TEC. Les conclusions de cette expérimentation ouvriront également la voie à une éventuelle pérennisation du partenariat avec le Théâtre de Liège. Grâce à ces initiatives, le TEC renforce son positionnement en tant qu'acteur clé de la mobilité durable auprès de ses partenaires, au service d'une expérience client améliorée et d'une intermodalité accrue.



2.6. Le management de proximité

Afin d'améliorer le bien-être et de renforcer l'engagement et l'esprit d'équipe de ses conducteurs et conductrices, le TEC renforce **son encadrement et son accompagnement à travers l'instauration du management de proximité**. Il vise à favoriser les échanges et établir un climat de confiance pour une meilleure écoute des besoins des collaborateurs. Véritable **relais pour le personnel de conduite**, le manager de proximité a pour mission de superviser une équipe d'environ 50 conducteurs.

Attentifs au développement des compétences des conducteurs tout au long de leur carrière, les managers de proximité ont pour objectif de renforcer leur engagement et leur satisfaction au travail, avec pour corollaire une amélioration de la qualité du service rendu aux clients.

Le rôle du manager de proximité est donc aussi de contribuer à une organisation de travail plus efficace, une gestion des ressources optimisée et une amélioration continue de la communication interne, tout en garantissant davantage de sécurité.

Recrutement et intégration des managers de proximité

Si la fonction connaît déjà un équivalent dans la Business Unit du Hainaut depuis le début des années 2000, **le management de proximité est généralisé dans les autres Business Units en 2024**. Via une première phase de recrutement en interne, une phase pilote a débuté fin 2023 avec l'engagement de deux managers de proximité à Liège, et au début de l'année 2024 avec celui de deux autres à Charleroi.

La phase de recrutement suivante a été lancée à l'été 2024, avec un second appel à candidatures en septembre, visant une prise de fonction avant la fin de l'année. Anciens conducteurs pour la plupart, reconversion pour d'autres, **au total, plus d'une soixantaine de managers de proximité sont entrés en fonction au Brabant wallon, à Charleroi, à Liège-Verviers et à Namur-Luxembourg**.

L'intégration de ces nouveaux encadrants dans leur équipe respective est essentielle afin d'assurer une prise de poste efficace. Un parcours de formation spécifique, axé sur les compétences comportementales, est ainsi prévu pour les aider à améliorer leur faculté de communication, à prendre une posture managériale et à fédérer leur équipe autour d'un esprit collaboratif. En favorisant des relations de proximité avec leur manager, l'objectif est d'**amener chaque conducteur à se sentir valorisé et reconnu pour son rôle clé dans le bon fonctionnement du TEC**.

Démarche similaire dans les services techniques

Parallèlement au déploiement des managers de proximité dans les services d'exploitation, une démarche similaire a été menée il y a une dizaine d'années dans les services techniques du TEC. Dans ce contexte, les chefs d'équipe assurent un rôle d'encadrement et de suivi des collaborateurs sur le terrain, avec une approche de proximité visant à **favoriser l'accompagnement des équipes techniques et le développement des compétences**.

Améliorer l'encadrement et le soutien des équipes opérationnelles

Afin de renforcer leur posture managériale et leur permettre d'exercer pleinement leur mission, **des actions de sensibilisation et de formation ont été initiées en 2024**. Ce programme s'inscrit dans une volonté globale d'améliorer l'encadrement et le soutien des équipes opérationnelles du TEC, en leur donnant les outils nécessaires pour évoluer dans un cadre structuré et motivant.

2.7. La valorisation des métiers techniques

Face aux défis croissants du recrutement et aux évolutions technologiques récentes, le TEC souhaite renforcer son attractivité sur le marché de l'emploi, particulièrement dans les filières techniques. La **pénurie dans ces métiers** représente un risque majeur pour le bon fonctionnement de l'entreprise.

Valoriser les compétences à l'embauche

Pour **attirer de nouveaux talents**, le TEC travaille sur la création d'un cadastre de la filière technique et sur un système de valorisation des compétences à l'embauche. Des initiatives pour conquérir les jeunes diplômés sont également lancées.

Création d'un cadastre de la filière technique

Les métiers techniques regroupent des réalités et appellations parfois différentes selon les Business Units du TEC. En vue d'**offrir une meilleure lisibilité des opportunités d'emploi au sein du TEC**, une simplification et une harmonisation de la dénomination des postes de la filière technique est en marche, ainsi qu'un travail de rédaction des nouvelles fonctions et des compétences y afférentes. Avec ce cadastre, il s'agit pour le TEC de pouvoir mieux communiquer sur les emplois à pourvoir et ancrer sa présence sur le marché du travail.

Valorisation des compétences à l'embauche

Afin de **mettre en place un système de valorisation des compétences à l'embauche**, un protocole d'accord est actuellement en cours de négociation. Son but est de permettre aux candidats sans diplôme qualifiant, mais ayant acquis une expérience pertinente dans la fonction, d'accéder à un barème salarial correspondant à leur niveau de compétences. Cette mesure vise également à **renforcer l'attrait pour les métiers techniques** en valorisant le savoir-faire acquis sur le terrain.

Initiatives auprès des jeunes diplômés

Des collaborations sont mises en place avec **des écoles techniques et des centres de formation**. L'objectif de ces initiatives est de toucher un plus grand nombre d'étudiants diplômés afin de renforcer le vivier de talents disponibles et de pallier la pénurie de main-d'œuvre qualifiée.

Pallier la pénurie de main-d'œuvre qualifiée

2.8. L'amélioration de l'image de l'entreprise en tant qu'employeur

- Campagne de recrutement
- Enquête « attractivité employeur » : le taux d'employabilité du TEC est de 5,42/10 (contre 5,13 en 2022)
- Amélioration des lieux de travail
- Nouveau siège administratif de Mons pour la Business Unit du Hainaut
- Modernisation du bâtiment B20/Villette (Business Unit de Charleroi)

2.9. Les indicateurs

Indicateurs stratégiques

Indicateur	Définition	Situation 2024	Situation 2023
Satisfaction client	*Nombre de clients (tout à fait et plutôt) satisfaits sur le nombre de clients total de l'échantillon représentatif*	64 %	69 %
Taux de fraude	*Nombre de dossiers d'amende / nombre de voyageurs contrôlés sur l'année*	3,59 %	3,10 %
Taux d'attractivité de l'entreprise	*Index d'employabilité basé sur une enquête externe, comprenant l'image de marque, l'intention de rejoindre l'entreprise et l'E-NPS*	5,42/10	5,13/10 (2022)

Autres indicateurs

Nombre de collaborateurs

Indicateur	Définition	Situation 2024	Situation 2023
Nombre de collaborateurs	*Nombre total de collaborateurs TEC (Business Units et Directions transversales)*	5 817 collaborateurs	5 696 collaborateurs

Répartition des collaborateurs par entité et par profil

	Directions transversales	Brabant wallon	Charleroi	Hainaut	Liège-Verviers	Namur-Luxembourg	TOTAL
Conducteurs	-	278	706	573	1 347	642	**3 546**
Employés	454	72	235	167	284	191	**1 403**
Autres ouvriers	9	40	276	112	334	97	**868**
TOTAL	**463**	**390**	**1 217**	**852**	**1 965**	**930**	**5 817**

3. Responsabilité sociale et sociétale

3.1. La décarbonation

- Le TEC s'est d'ores et déjà doté de 825 bus hybrides.
- Préparation des infrastructures
- Adaptation des voiries
- Acquisition de véhicules : objectif d'une flotte entièrement zéro émission d'ici 2045
- Engagement des sous-traitants dans la transition énergétique
- Attribution des marchés pour les bornes de recharge

3.2. Le Master Plan dépôts

La décarbonation de la flotte de bus impose une transformation profonde des infrastructures du TEC, en particulier de ses dépôts et ateliers. Cette transition se concrétise à travers le Master Plan dépôts, porté par les différentes Business Units de l'entreprise. Ce programme stratégique vise à préparer les sites d'exploitation à accueillir des véhicules propres tout en améliorant les conditions de travail du personnel. Le plan se concentre dans un premier temps sur les dépôts prioritaires pour l'électrification. Dans une seconde phase, cette démarche sera étendue à l'ensemble des dépôts, intégrant des enjeux plus larges tels que la vétusté des bâtiments, les possibilités d'extension à moyen ou long terme et l'acceptabilité sociale des transferts géographiques.

- Électrification du dépôt de Robermont
- Construction du MOBI'PARK à Tilleur
- Construction du nouvel atelier Mecalys à Andenne
- Extension du dépôt de Baulers
- Travaux divers de modernisation et d'adaptation des dépôts

3.3. Le Plan d'Action Climat et Développement Durable (PACDD)

Le TEC entend faire preuve d'exemplarité en matière de développement durable. Pour préciser cet engagement, il a adopté un nouveau Plan d'Action Climat et Développement Durable (PACDD), qui définit près de **50 actions à déployer d'ici 2029**.

50 actions à déployer d'ici 2029

Annexé au Plan d'entreprise, il repose sur **six axes thématiques** :

- **Énergie :** amélioration de la performance énergétique et environnementale des infrastructures, bilan carbone, décarbonation de la flotte et réflexion sur la production d'énergie ;
- **Mobilité :** analyse des déplacements domicile-travail du personnel et élaboration et mise en œuvre d'un plan de déplacement pour l'entreprise ;
- **Bien-être des collaborateurs :** amélioration des conditions de travail, renforcement de la sécurité, meilleur soutien aux conducteurs grâce au management de proximité ;
- **Réduction et gestion des déchets :** amélioration de la gestion des déchets, réduction de l'utilisation du papier et optimisation du recyclage des pièces détachées du matériel roulant ;
- **Achats et finances durables :** intégration de critères de durabilité dans les cahiers des charges des marchés publics et recours à des financements durables (verts et alternatifs) ;
- **Gouvernance :** renforcement du pilotage par la donnée, de la gestion de projets et de la sécurité informatique.

En 2024, 23 actions ont déjà été initiées, dont 5 ont été clôturées.

- Formation continue à l'éco-conduite
- Enquête sur les déplacements domicile-travail des collaborateurs
- Lutte contre les agressions
- Directive CSRD et matrice de double matérialité

3.4. Le plan Accessibilité PMR

Le TEC poursuit activement ses efforts pour rendre son offre accessible à tous, notamment pour les personnes à mobilité réduite (PMR). En collaboration avec les acteurs du secteur, le TEC a élaboré un **nouveau Plan Accessibilité PMR 2024-2029**, qui est soumis à la validation du Collectif Accessibilité Wallonie-Bruxelles (CAWaB). Ce plan stratégique repose sur six axes prioritaires :

- Délivrer une information voyageurs accessible sur les différents canaux de diffusion ;
- Disposer d'installations et d'équipements accessibles ;
- Développer un réseau de lignes structurantes et secondaires accessibles et adapter les infrastructures existantes pour les rendre accessibles ;
- Assurer un accueil et un accompagnement de qualité pour les clients à besoins spécifiques ;
- Communiquer de manière accessible et optimiser la relation avec le client à besoins spécifiques ;
- Renforcer la gouvernance de l'accessibilité et la collaboration avec le secteur (associatif et de transport).

Rendre l'offre accessible à tous

En parallèle de ce plan, **une révision de la Convention conclue entre le TEC et le CAWaB a été entamée en 2024**.

3.5. La modernisation des outils

La modernisation des outils du TEC constitue une étape essentielle dans **l'harmonisation des processus entre les différentes entités de l'entreprise**. Ces programmes s'inscrivent dans une dynamique plus large de transformation, visant à offrir des solutions communes et évolutives, facilitant la remontée d'informations et le suivi des indicateurs de performance.

Offrir des solutions communes et évolutives

L'ERP, un logiciel transversal essentiel

L'ERP (Enterprise Resource Planning) est un **outil fondamental pour le bon fonctionnement de l'entreprise**. Il est au cœur de nombreuses opérations cruciales pour le TEC : achats, logistique, maintenance, gestion financière, ou encore, ressources humaines. Toutefois, l'ERP actuellement en place arrive en phase d'obsolescence. Il ne répond plus aux exigences d'une entreprise en pleine mutation et ne permet plus d'atteindre les standards d'excellence opérationnelle.

Dans ce contexte, il est donc indispensable de repenser les processus opérationnels du TEC, de les harmoniser entre les différentes Business Units et de **basculer vers un nouvel ERP, plus moderne et orienté vers l'avenir**.

Le programme de transformation ERP est de plus intrinsèquement lié à d'autres programmes de transformation comme le programme billettique ou le programme de décarbonation. En tant qu'outil transversal, il constitue un logiciel essentiel pour la mise en œuvre efficace de ces différents projets.

Migration SAP/RISE

Le projet de migration SAP/RISE marque le **premier jalon de la migration vers le nouvel ERP du TEC**. Il consistait à migrer l'ERP actuel vers les environnements SAP de Microsoft (SAP RISE, hébergé dans le Cloud) afin de le pérenniser jusqu'en 2030 (contre 2027, date de la fin de la maintenance de SAP hors Cloud).

Ambition de basculer vers le nouvel ERP en 2029

À la suite de cette migration réussie, le TEC a pu entamer, fin 2024, une pré-étude sur ses besoins métiers afin de **définir les fonctionnalités et modules de son futur ERP**. Cette phase exploratoire devrait s'étendre jusqu'au mois d'octobre 2025. En parallèle, le département informatique prévoit également en 2025 une étude pour la migration de SAP HR. Sur cette base, il pourra établir la feuille de route globale du programme de transformation ERP, avec pour ambition de basculer vers le nouvel ERP en 2029 et de poursuivre les améliorations jusqu'à 2032, laissant le temps aux différents métiers d'adapter leurs processus progressivement vers un fonctionnement harmonisé et plus efficient.

Amélioration de l'outil SAM

Au premier semestre 2024, l'outil SAM, acronyme de Système d'Aide à la Mobilité (nom choisi par les collaborateurs de l'entreprise fin 2023) a fait son apparition au sein des services de l'exploitation, sur l'interface des dispatchings des différentes Business Units ainsi que sur les écrans embarqués dans les véhicules TEC.

SAM renforce l'efficacité des services de l'exploitation

SAM est aujourd'hui composé d'une vingtaine de modules : gestion des événements en temps réel sur le réseau, affichage des kilométrages des véhicules ou de leur jauge en carburant, historique de leur positionnement, système de messagerie préqualifiée...

Nouvelles fonctionnalités

Dans le cadre de l'optimisation continue de SAM, **l'analyse du type de CAN-bus** a été ajoutée en 2024. Cette innovation permet d'identifier les données exploitables à bord des véhicules et d'optimiser la remontée d'informations.

Cela offre notamment la possibilité de récolter des informations liées aux personnes à mobilité réduite (PMR), qui ont été ajoutées dans le flux de données. Grâce à l'intégration des **statistiques sur l'utilisation des rampes PMR**, le TEC dispose désormais d'une cartographie précise des arrêts les plus sollicités et peut ainsi affiner sa stratégie d'accessibilité en optimisant les équipements et les services là où la demande est la plus forte.

En sus, la **mise en place de la fonctionnalité Aribus 2.0** a permis de digitaliser les annonces des correspondances SNCB-TEC pour nos conducteurs. Ces informations sont désormais envoyées sous forme de notifications directement dans le canal « Message » de la PFE embarquée des conducteurs, permettant à ceux-ci d'attendre les trains en retard dans des limites raisonnables.

Fluidifier les échanges entre les conducteurs et le dispatching

Depuis 2024, l'ensemble des conducteurs bénéficient également d'un **système de messagerie préqualifiée**, déployé progressivement dans chaque Business Unit. Cette interface, disponible depuis la PFE embarquée dans les véhicules, leur permet de contacter le dispatching, via des boutons rapides, et d'alerter sur une vingtaine de situations différentes : tentative de fraude, retard irrécupérable, menace de sécurité... Une fois le message pré-enregistré envoyé, le dispatching reçoit une alerte avec la position du véhicule, évalue la priorité de l'intervention et prend les mesures adaptées (envoi de contrôleurs, appel au conducteur pour complément d'informations, modification d'itinéraire...).

En complément, un **système de secours, nommé SAM Light**, a été développé sur un serveur annexe. En cas de panne de SAM, ce dispositif garantit l'accès du dispatching aux demandes de rappel d'urgence ainsi qu'aux appels de détresse des conducteurs.



L'ensemble de ces fonctionnalités remplit deux objectifs essentiels : harmoniser les outils et les processus au sein de l'exploitation des différentes Business Units, mais aussi moderniser et développer les outils utilisés afin de pouvoir décommissionner les outils devenus obsolètes.

Grâce à SAM et à ses améliorations continues, **le TEC renforce non seulement l'efficacité de son exploitation et de ses outils, mais aussi la sécurité et l'accessibilité du réseau, et la mise à disposition, à terme, d'une information voyageurs en temps réel complète**.

3.6. L'amélioration de la gouvernance

- Le Plan d'entreprise du TEC, véritable feuille de route quinquennale pour l'ensemble de l'entreprise, est la traduction concrète des attentes contenues dans le Contrat de Service Public signé début 2024 avec la Région.
- Mise en place du Comité Business Intelligence (BI)et suivi des indicateurs stratégiques
- *Change management* et PMO (travaillant à l'harmonisation des processus et des outils en matière de gestion de projets).

3.7. L'organisation du travail

Pour l'amélioration des modes de fonctionnement internes, a eu lieu une réflexion approfondie sur la structuration des processus de travail, l'adoption d'outils communs performants et l'harmonisation des pratiques entre les différentes entités, mais aussi la réorganisation concrète de certains espaces de travail qui s'avèrent inadaptés aux modes de fonctionnement actuels. En voici deux exemples

- La gestion des accidents de circulation : chaque Business Unit possédait son propre système et ses propres processus de gestion. Dans un souci d'efficience et de rationalisation, il a ainsi été décidé, fin 2023, d'harmoniser ce fonctionnement via le recours à une solution unique. Depuis le 1er décembre 2024, la solution est implémentée et pleinement opérationnelle au sein de toutes les entités du TEC
- Le nouveau dispatching du Métro Léger de Charleroi : le dispatching de la Business Unit de Charleroi n'est plus en capacité d'évoluer sans une refonte de son mode de fonctionnement. Fin 2024, en concertation avec la Direction de la Business Unit, il a été décidé d'inscrire les travaux du nouveau dispatching au sein d'un projet plus large de rénovation de l'ensemble du bâtiment administratif de Villette, dans lequel se situe l'actuel dispatching.

3.8. Les indicateurs

Indicateurs stratégiques

Indicateur	Définition	Situation 2024	Situation 2023
Émissions de CO_2 par passager	*Émissions de CO_2 totales en kgCO_2 (Services réguliers - régie et sous-traitants)/ fréquentation (SR)*	0,8052 kg / passager	0,8405 kg / passager
Pourcentage de véhicules hybrides	*Nombre de véhicules hybrides / nombre total de véhicules*	42,42 % (825 véhicules hybrides)	41,01 % (803 véhicules hybrides)
Accessibilité des arrêts aux Personnes à Mobilité Réduite	*Nombre d'arrêts accessibles aux Personnes à Mobilité Réduite*	3 672 arrêts	3 520 arrêts
Taux d'exécution du service	*Total des kilomètres réalisés / total des kilomètres planifiés pour l'ensemble du TEC*	97,35 %	98,13 %
Taux de couverture	*Total des recettes propres opérationnelles/ total des charges d'exploitation*	14,36 %	14,83 %

ANNEXE 4 – Synthèse des résultats de l'enquête de satisfaction pour l'année 2024 (Campagne 2025 par BVA Xsight)

Objectifs et méthodologie

Un baromètre pour écouter la « voix client», et :

1. Mesurer **l'expérience globale vécue** aux différents moments du parcours client, suivre ses évolutions dans le temps
2. Identifier les **moments clés du parcours client** : les moments tragiques qui génèrent l'insatisfaction ou à l'inverse les moments magiques qui favorisent la satisfaction
3. **Déterminer les grands axes à privilégier** pour améliorer l'expérience client.
4. Suivre **les évolutions** par rapport aux vagues précédentes

5 132 enquêtes

Cible : Habitants de Wallonie âgés de 15 ans et plus, **utilisateurs des lignes TEC au cours des 4 dernières semaines**

Recueil on line
Via 3 sources :
- **Fichier clients TEC** (détenteurs de carte MOBIB) : **3514** enquêtes (taux de retour : 3,7% avec 1 relance)
- **Access panel** (clients non abonnés) : **480** enquêtes
- Lien sur les réseaux sociaux TEC : **1061** enquêtes, sur les réseaux sociaux du SPW : **26** enquêtes, et lien aux **associations** : **51** enquêtes

Enquêtes du **15 au 28 avril 2025 – avant la mise en service du tramway à Liège**

… Par Business Unit

- **Brabant-Wallon : 528** enquêtes
- **Charleroi : 587** enquêtes
- **Hainaut : 696** enquêtes
- **Liège–Verviers : 2387** enquêtes
- **Namur-Luxembourg : 841** enquêtes
- **Hors Wallonie : 93** enquêtes

Des enquêtes ensuite redressées pour obtenir un échantillon représentatif de la clientèle TEC

Plusieurs évolutions de profils des répondants TEC vs 2024 : davantage de fréquents, de motifs domicile travail, de clients actifs. Une hausse des répondants de 50-64 ans et des déplacements en Zone Next.

Quel profil des répondants, utilisateurs mensuels de 15 ans et plus* ?

5 132

- **Fréquents** 70% ▲ (68%) — Au moins 5 jours / sem : **35%** ; Un à quelques jours / sem : **35%**
- **Motifs pendulaires** 53% — Trajet domicile – travail : **32%** (24%) ▲ ; Trajet domicile – école : **20%** (27%) ▼
- **Actifs** 44% ▲ (33%)
- **Inactifs** 56% ▼ (67%) — Dont **22%** d'étudiants (29%) ▼ ; Et **19%** de retraités (24%) ▼
- **Des abonnés** 47% — Dont **39%** détenteurs d'un abonnement annuel ; Et **6%** d'un abonnement mensuel
- **Possèdent une carte MOBIB nominative** 56%

* Clients ayant utilisé les transports en commun du TEC au cours des 4 dernières semaines

- **En zone Next** 41% ▲ (38%) ; **Horizon** 29% ▼ (33%) ; **Express** 30%
- **Disposent d'une réduction tarifaire *** 78% ▲ (65%) — *Incluant les réductions liées à l'âge
- **Effectuent des correspondances** 57%
- **Ont un parcours inférieur à 30 minutes** 53%
- **15-24 ans** 25% ▼ (35%) / **50-64 ans** 25% ▲ (17%)
- **Handicap** 11% — Handicap temporaire 5% ; Handicap permanent 5%

1) Quels sont les indicateurs clés du TEC

Une satisfaction globale du réseau en baisse vs 2024, supportée par la baisse sur la BU Liège-Verviers *(51% d'usagers satisfaits)*, **tandis que la satisfaction progresse sur Hainaut et Namur-Luxembourg. Seule la BU BW performe particulièrement avec 75% de satisfaits.**

Quelle satisfaction globale de la qualité de service du TEC ?

C1. Globalement, quel est votre niveau de satisfaction sur la qualité des services du TEC?



Plus de 2 clients sur 3 jugent bonne la qualité des expériences sur le réseau TEC. Des évolutions par BU dans le même sens que la satisfaction globale : Hainaut et Namur-Luxembourg évoluent positivement tandis que Liège-Verviers est marquée par une forte baisse, mesurée également sur Charleroi.

Quelle perception de la qualité des expériences en bus/métro TEC ?

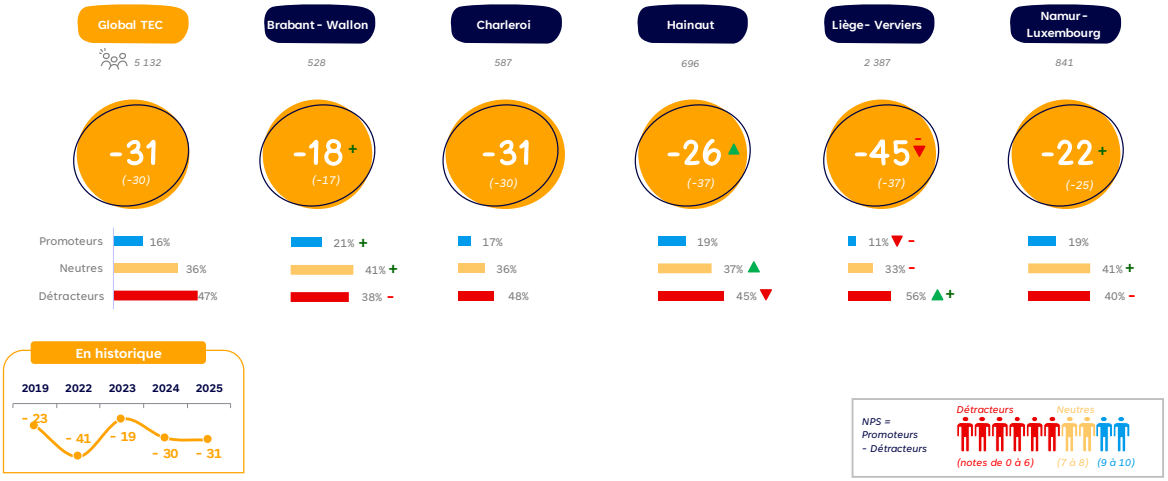
C2. Et comment évaluez-vous globalement la qualité de vos expériences sur le réseau TEC (bus/métro/navette TEC à la demande) ?



Un NPS stable vs l'an passé avec -31 et un score négatif dans toutes les BU. La BU LiègeVerviers est en fort retrait par rapport aux autres BU avec un NPS de -45, et 56% de détracteurs.

Quel niveau pour le NPS ?

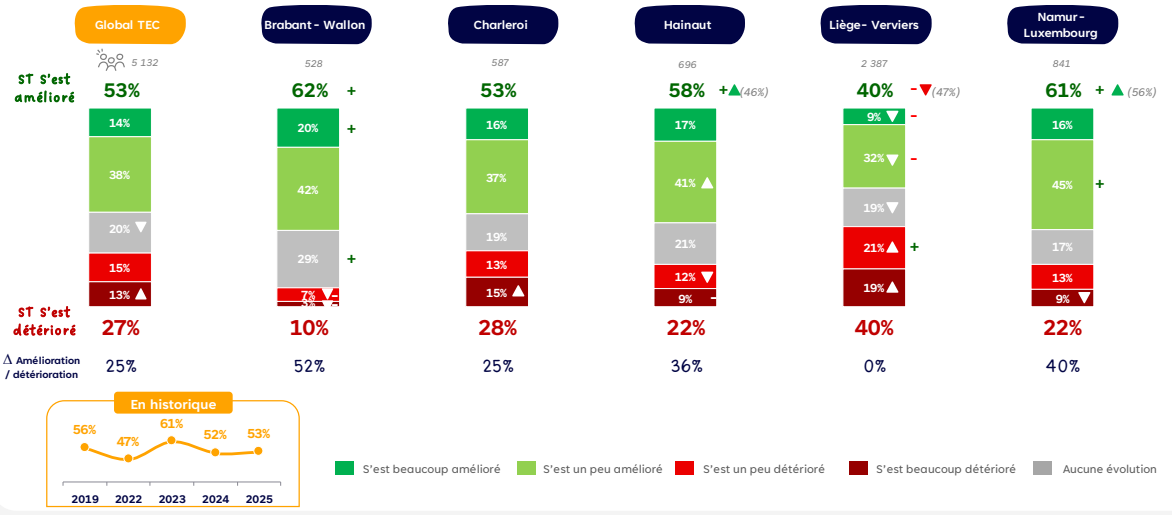
C5. Recommanderiez-vous le réseau TEC à votre famille, vos amis ou vos collègues ?



Une perception d'amélioration du TEC visible pour plus de la moitié des usagers. Seule la BU LiègeVerviers se démarque négativement avec un delta nul : 40% de sentiment d'amélioration et autant de dégradation.

Quelle perception de l'évolution des transports en commun du TEC ?

C6. Depuis ces dernières années, pensez-vous que les transports en commun du TEC...



S'est beaucoup amélioré | S'est un peu amélioré | S'est un peu détérioré | S'est beaucoup détérioré | Aucune évolution

Une hausse des contrôles par rapport à 2024.
Une expérience très positive et l'occasion d'un échange avec les agents du réseau

Quelle satisfaction à l'égard de l'expérience lors du contrôle ?

E3. Avez-vous été contrôlé(e) par le personnel TEC au cours des 6 derniers mois ?
E4. Concernant votre expérience lors de ce ou ces contrôles, quel est votre niveau de satisfaction sur les aspects suivants ?

Xx% Sous-total Satisfait

	Global TEC	Brabant - Wallon	Charleroi	Hainaut	Liège - Verviers	Namur - Luxembourg
	5 132	528	587	758	2 387	841
Ont été contrôlés au cours des 6 derniers mois	51% ▲	64% + ▲	61% +	52%	41% - ▲	53%
	2 630	305	382	408	1 050	554
Le déroulement du contrôle en général	91% ▼	91%	95% +	93%	87% -	94% ▼
Sentiment qu'il y a bcp de fraude	38% ▼	15% -	54% +	33% ▼	50% +	23% -
A été victime de comportement ou propos sexiste, inappropriés	10% ▼	6% -	11%	8% ▼	13% +	6% - ▼

Davantage auprès de :
- Utilisateurs du métro: 59%
- Abonnés mensuels : 49%
- Ultra-fréquents: 46%

Principalement auprès des ...
- 15-24 ans : 20%
- Clients avec un handicap : 17%
- Fréquence Au moins 5 jours par semaine: 16%
- Utilisateurs du métro : 14%
- Femmes : 14%

Un taux de clients déclarant avoir subi un incident technique à bord globalement stable. Dans le détail par BU, des incidents en hausse pour Charleroi, mais en baisse pour Hainaut.

% Oui	Global TEC	Brabant - Wallon	Charleroi	Hainaut	Liège - Verviers	Namur - Luxembourg
	5 132	528	587	696	2 387	841
A subi un incident à bord au cours des 6 derniers mois	20%	19%	24% + ▲ (17%)	14% - ▼ (24%)	23% +	16% -
Ont été confrontés à une situation perturbée au cours des 6 derniers mois	76%	72%	76%	74% ▼ (79%)	82% +	67% - ▼ (75%)

Satisfaction

Le service d'envoi d'e-mail en cas de perturbations	70%
Le service d'envoi de notifications via l'application TEC en cas de perturbations	56%
L'information en amont en cas de perturbations prévues (changement d'horaires, travaux, grèves)	45%
Les solutions proposées en cas de perturbations durables	38%
L'information en temps réel en cas de perturbations de dernières minute (incident, panne...)	35%

Abonnement au service d'alerte

Abonné à un service d'alerte	26% ▼ (30%)
E-mail	9% ▼
Notification	19% ▼

2) Quelle satisfaction aux différentes phases du parcours-client ?

Dans le détail du parcours client, des résultats également stables, seulement quelques évolutions. Trois indicateurs sont en baisse : le prix, l'accueil du conducteur et le contrôle *(ce dernier restant très élevé (91% de satisfaits)).* **Les items relatifs à l'arrêt progressent : son confort et les informations délivrées (montée et descente).**

Quelle évaluation des éléments clefs du parcours client ?

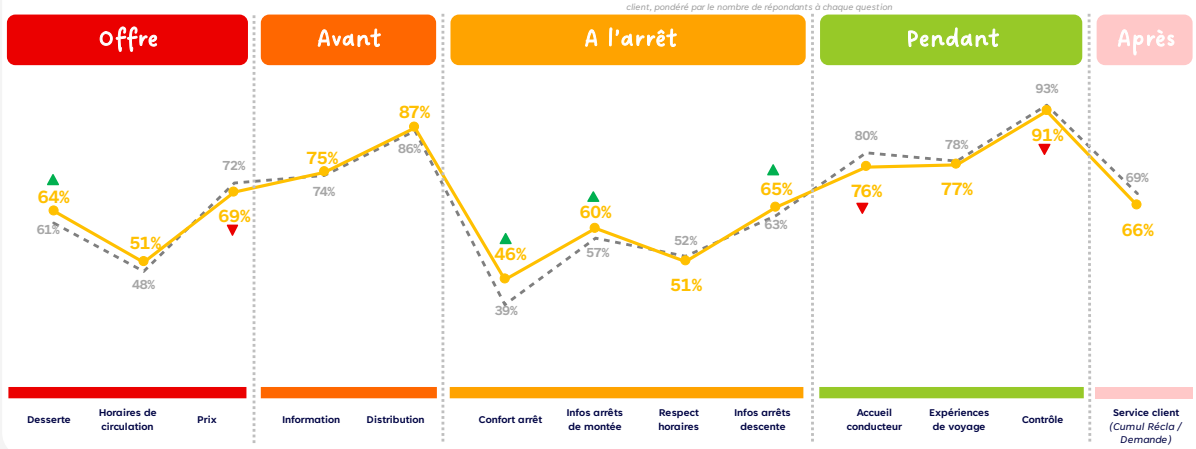
C6. Depuis ces dernières années, pensez-vous que les transports en commun du TEC...

Indice global TEC* 69% *(68% en 2024)*

Indice global 67% *(66% en 2024)*

* Hors Confort à l'arrêt - Basé sur le taux de satisfaits de l'ensemble des étapes du parcours client, pondéré par le nombre de répondants à chaque question

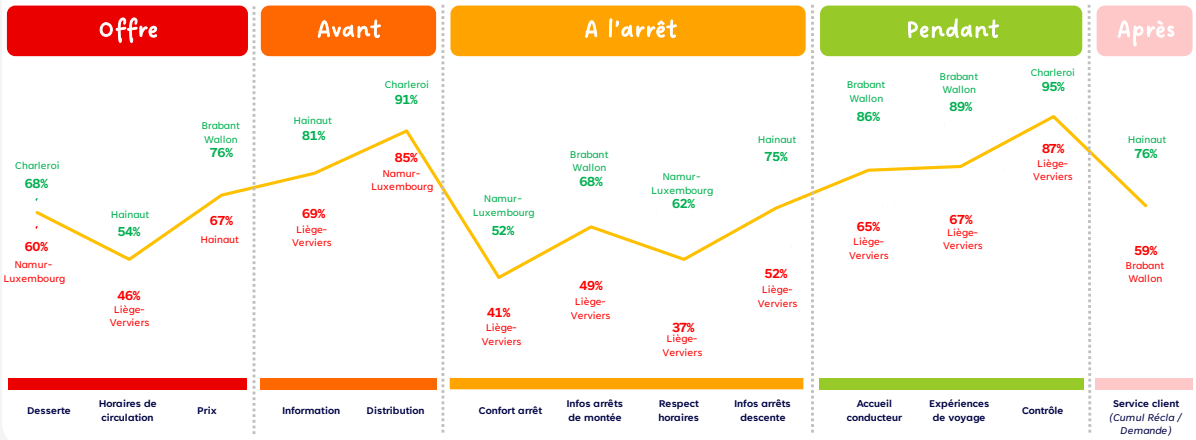
Evolution à la hausse / à la baisse — 2024 — 2025 — XX % ST satisfait



Des écarts entre les BusinessUnits plus marqués sur les étapes de l'arrêt et durant le trajet : 2 étapes davantage critiquées sur la BU Liège-Verviers. Le respect des horaires est le critère le plus différenciant, avec seulement 37% de clients satisfaits pour Liège-Verviers vs 62% pour Namur-Luxembourg.

Quelle évaluation des éléments clefs du parcours client par Business Unit ?

Global 2025 — Meilleure — Moins bon



3) Synthèse

Synthèse de l'expérience clients du TEC 2025

Au global

Après une année 2024 en baisse, la satisfaction se stabilise cette année avec des **résultats assez satisfaisants** envers le parcours-voyageur. Seule la satisfaction globale est en légère baisse (62% d'usagers satisfaits, -2pts).

Parmi les éléments marquants de cette vague :

- Une **évolution des profils** de clients interrogés, avec davantage de clients fréquents, actifs, voyageant pour motif domicile-travail. Des évolutions dans la satisfaction par profil, avec des usagers occasionnels davantage satisfaits.
- Un **taux de situation perturbée toujours très important**, vécu par 3 usagers sur 4.
- Les **outils du TEC** (site Letec.be et applications du TEC) : les plus utilisées pour la recherche d'information. Ils restent cependant **perfectibles** : ils sont les plus critiqués sur la recherche d'informations ; et l'application TEC est le canal le moins bien jugé pour l'achat.
- Des écarts qui se creusent entre les **Business Units**.

Par Business Units

- En tête des Business Units, **Brabant-Wallon** reste stable avec une **satisfaction assez élevée** et des attentes pour 1 client sur 2 envers des **horaires plus larges**.
- Une **satisfaction en hausse** sur les BU **Hainaut et Namur-Luxembourg.**
- **Charleroi** : une BU **parmi les plus faibles scores de satisfaction** – mais plutôt stable vs 2024. C'est la BU avec le plus fort taux d'incidents techniques et parmi les plus fortes parts de situations perturbées.
- **Une expérience très mal perçue par les usagers de Liège-Verviers** : une insatisfaction présente sur toutes les étapes du parcours client, avec des enjeux de fiabilité de la production du service (période de fin de travaux avec la mise en place du tramway).



SPW-TEC Baromètre Expérience clients 2025 – Executive Summary 18

Synthèse de l'expérience clients du TEC 2025

Les points à maintenir

Le contact humain :
- **L'accueil des conducteurs** (76% de satisfaits) : malgré une baisse vs 2024 sur plusieurs BU, en particulier Liège-Verviers
- **La qualité de conduite** (73% de satisfaits) : très satisfaisant, surtout à Brabant-Wallon, mais en baisse sur LV
- **Le sentiment de sécurité dans le véhicule** (76%) **:** excellent sur Brabant-Wallon mais perfectible sur Charleroi et LV
- **Les contrôles** (91%) : très satisfaisants sur leur déroulement malgré en baisse et un sentiment de fraude plus large sur LV

L'achat du titre :
- Satisfaisant, que ce soit aux Espaces TEC, aux SELF ou sur l'E-shop Ordinateur *(satisfactions >90%)*
- **L'E-shop sur mobile devient le 1er canal d'achat** pour les abonnements mensuels et 4 mois *(satisfaction à 86%)*

La durée des trajets : satisfaisant pour 79% des clients

L'intermodalité : une hausse de la satisfaction envers les correspondances au sein du réseau TEC ou avec d'autres modes – restant perfectibles *(respectivement 65% et 59% d'usagers satisfaits)*

En cas de **réclamation**, l'amélioration du délai de réponse : encore perfectible mais en forte hausse lors des contacts par email et téléphone – à poursuivre

Leviers d'amélioration

La ponctualité : un indicateur peu satisfaisant (51% de satisfaits), notamment pour LV (37%) et Charleroi (49%)

L'offre :
- **Les périodes et horaires** de circulation (51% de satisfaits, en hausse)
- **La desserte proposée L'information voyageurs** (64% d'usagers satisfaits, en hausse)

L'information :
- **La fiabilité de l'information en temps réel sur l'appli TEC :** une attente forte sur plusieurs Business Units
- **L'information délivrée aux arrêts :** en hausse vs 2024 – à poursuivre, et celle **délivrée à bord** (63% de satisfaits), en baisse sur Charleroi

Le confort :
- **Le confort d'attente aux arrêts** (46% de satisfaits) : l'indicateur le plus bas de l'ensemble du parcours, encore plus faible sur LV mais en hausse sur cette mesure
- **L'affluence à bord** (54% de satisfaits) : très bas sur LV (38%)

- **Le contact avec le service client par téléphone :** un taux de réponse en baisse lors des contacts par téléphone et sur la BU Hainaut, avec un impact négatif sur la satisfaction

SPW-TEC Baromètre Expérience clients 2025 – Executive Summary 19

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 23/06/2025

Nom	Article CSP	Contenu	Délai	Pilote	Livrables	Etat des lieux à juin 2025
Evaluation du fonctionnement et de l'état des services publics de transport de voyageurs	11	Au plus tard six mois avant l'échéance du Contrat, l'AOT procède, 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	Juin-28	AOT	Rapport	Délai non atteint.
Evaluation externe du Contrat de service public	11	Au plus tard six mois avant l'échéance du Contrat, le Gouvernement fait également procéder à une évaluation externe finale. Cette évaluation, reposant notamment sur les PV du Comité de Suivi, porte sur l'ensemble des composantes du Contrat, mais également sur l'influence des facteurs et des conditions externes qui ont pu avoir une incidence sur sa réalisation. Ce rapport d'évaluation externe est présenté au Comité de suivi.	Juin-28	Consultant externe	Rapport	Délai non atteint.
Etude "processus d'évaluation des émissions de GES"	21	Mener une étude pour déterminer dans quels délais et avec quels moyens elle sera en mesure de produire un processus d'évaluation de ses émissions de GES (gaz à effet de serre) en ce qui concerne sa flotte et ses bâtiments, et de les monitorer	Nov-28	OTW	Rapport	Délai non atteint.

Plan d'entreprise	22	Traduction des objectifs du CSP de manière opérationnelle comprenant les moyens et ressources pour y arriver + plan d'action Climat et Développement durable	Nov-24	OTW	Plan	Partagé au Comité de Suivi de novembre 24 (point 4.2).
Planification stratégique du réseau	23	Planification stratégique du réseau de transport public de voyageurs	Juin-25	AOT (en concertation avec OTW)	Feuille de route	En attente de la trajectoire budgétaire et du Contrat révisé.
Bureau des temps	23	Lancer une étude “bureau des temps” et initier des initiatives visant à réduire le besoin de transport public à la pointe (décalage des horaires des écoles/entreprises ; meilleure complémentarité avec le réseau ferré et les modes actifs)	A déterminer sur base du CA SPW 25-29	A déterminer sur base du CA SPW 25-29	A déterminer	Pas encore de Contrat d'Administration SPW.
Facilitation administrative	23	Faciliter les étapes techniques et administratives pour la mise en place des projets d’infrastructures structurantes confiés à l’OTW	A déterminer	AOT (avec SPW Territoire)	Gouvernance	Un premier contact a été pris avec le SPW Territoire. Une réunion sera programmée entre l'AOT et l'OTW.
Réforme AR 76	24	Revoir le décret amendes administratives, sur proposition de l'OTW	2028	AOT	Décret	Délai non atteint.
Evaluation quasi-gratuité	24	Evaluer les modalités et l’impact des mesures de quasi-gratuité mises en place pour certains groupes cibles pour envisager, en fonction des disponibilités budgétaires, leur évolution pour les cinq prochaines années	A déterminer	Cabinet	Décision GW	Analyse en cours par le Cabinet sur base d'un rapport établi par l'OTW.

MaaS	24	Définir un programme d'implémentation de la vision interfédérale MaaS en Wallonie et à mettre en place la gouvernance wallonne ad hoc, en tenant compte des services déjà digitalisés de l'OTW	2025	AOT	Plan	Etablissement en cours d'un code de conduite interfédéral pour les acteurs MaaS.
Accessibilité des services réguliers	41	Rédaction de la Convention CAWaB et du plan d'action	Oct-24	OTW	Convention et plan	La Convention n'avait pas encore été conclue au CS de novembre 2024 (point 4.6). Sa rédaction est suspendue en attente de la révision du CSP. La Convention de 2018 continue à faire foi.
Modalités de compensation	42	Modalités de compensation en cas de défaillance de l'exécution du service à prévoir pour le premier Comité de suivi	Juin-24	OTW	Note	Partagé au Comité de Suivi de juin 2024 (point 1.5).
Clients mystères	45	L'OTW se donne deux ans pour étendre la démarche de clients mystères pour les services exploités en régie	Janv-26	OTW	Démarche qualité	Non mis en œuvre par l'OTW pour des raisons budgétaires. Remarque de l'OTW : "Service voulu a bien été défini. On met en place des méthodes alternatives pour compenser la suppression du client mystère pour cause budgétaire".

Objectivation coût gratuité	48	Audit externe gratuité sur la méthode de calcul et la compensation	Préalable à l'évaluation de la quasi-gratuité art 24	OTW	Rapport	Partagé au Comité de Suivi de novembre 2024 (point 3.8 + Annexe - BDO Objectivation coût quasi-gratuité - 2024 09 12 - f).
Catalogue d'équipements des arrêts subventionnés	58	Catalogue d'équipement subventionné à destination des gestionnaires de voiries afin de faciliter l'équipement graduel des arrêts	A déterminer	OTW	Catalogue	En cours : un marché effectif pour les abris alu et un autre en préparation pour les abris bois et béton.
Méthodologie pour redistribution de l'espace	59	Mettre en place une méthodologie d'analyse pré-avant-projet en matière de spécialisation des modes sur les tronçons de voiries concernés par des aménagements en matière de redistribution de l'espace public ;	A déterminer sur base du CA SPW 25-29	A déterminer sur base du CA SPW 25-29	Méthodologie	Pas encore de Contrat d'Administration SPW.
Proposition de réforme du décret transport scolaire	64	A déterminer par le prochain Gouvernement	A déterminer sur base du CA SPW 25-29	A déterminer sur base du CA SPW 25-29	Décret	Pas encore de Contrat d'Administration SPW.
Circulaire transport scolaire	64	Mise à jour de la circulaire transport scolaire	Annuelle	SPW (en concertation avec l'OTW)	Circulaire	Le projet de circulaire 2025-26 a été envoyé au Ministre.

ANNEXE 6 – Rapport annuel 2024 de l'OTW

Le rapport annuel 2024 de l'OTW peut être téléchargé à l'adresse suivante : TEC - Rapports d'activités.