

# CONTRAT DE SERVICE PUBLIC 2013-2017

Entre

**la Wallonie**

et

**le Groupe TEC**

concernant

la définition des droits et obligations de la Région wallonne et du Groupe TEC conformément notamment aux dispositions du décret wallon du 21/12/1989 relatif au service de transport public de personnes en Région wallonne et ses modifications ultérieures, et du règlement européen (CE) 1370/2007



## Identification des parties

Ce contrat est conclu entre

La Wallonie, représentée par Monsieur Rudy Demotte, Ministre-Président, Monsieur André Antoine, Vice-Président et Ministre en charge du Budget, et Monsieur Philippe Henry, Ministre en charge de la Mobilité, agissant en vertu de la décision du Gouvernement wallon du 19 septembre 2013;

et

Le Groupe TEC comprenant la Société Régionale wallonne des transports (SRWT) et les cinq Sociétés d'exploitation TEC :

- a. la Société Régionale wallonne des transports (SRWT), avenue Gouverneur Bovesse, 96, 5100 JAMBES représentée par Monsieur Vincent Bourlard, Président du Conseil d'administration et Monsieur Jean-Marc Vandembroucke, Administrateur général ;
- b. la Société de Transport en commun du Brabant wallon (TEC Brabant wallon), Place Henri Berger, 6, 1300 WAVRE, représentée par Monsieur Philippe Matthis, Président du Conseil d'administration et Monsieur Michel Corthouts, Directeur général ;
- c. la Société de Transport en commun de Charleroi (TEC Charleroi), Place des Tramways, 9, 6000 CHARLEROI, représentée par Monsieur Gérard Monseux, Président du Conseil d'administration et Monsieur Didier Gilson, Directeur général ;
- d. la Société de Transport en commun du Hainaut (TEC Hainaut), Place Léopold, 9A, 7000 MONS, représentée par Monsieur Philippe Libiez, Président du Conseil d'administration et Monsieur Arthur Gosee, Directeur général ;
- e. la Société de Transport en commun de Liège-Verviers (TEC Liège-Verviers), rue du Bassin, 119, 4030 LIEGE, représentée par Monsieur Michel Firket, Président du Conseil d'administration et Madame Isabelle Mewissen, Directeur général ;
- f. la Société de Transport en commun de Namur-Luxembourg (TEC Namur-Luxembourg), avenue de Stassart, 12, 5000 NAMUR, représentée par Monsieur Gauthier le Bussy, Président du Conseil d'administration et Monsieur Jean-Marc Evrard, Directeur général ;

Ci-après dénommées ensembles les Parties.

## Préambule

Le contexte de conclusion du présent contrat est le suivant :

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

Vu la Déclaration de politique régionale wallonne 2009-2014, notamment les orientations en ce qui concerne la promotion de la mobilité durable pour tous ;

Vu le décret wallon du 21/12/1989 relatif au service de transport public de personnes en Région wallonne tel que modifié le 1<sup>er</sup> mars 2012, dont l'article 31bis désigne le Groupe TEC comme l'opérateur interne de la Wallonie au sens du règlement (CE) 1370/2007 ;

Vu le décret wallon du 12 février 2004 relatif aux contrats de gestion et aux obligations d'information ;

Vu le décret wallon du 1<sup>er</sup> avril 2004 relatif au transport scolaire ;

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

Vu les principaux résultats de l'évaluation interne des contrats de gestion pour la période 2006-2010 ;

Vu les principaux résultats et conclusions de l'évaluation externe des contrats de gestion pour la période 2006-2010 ;

Vu la note d'orientation approuvée par le Gouvernement wallon le 21/10/2010 concernant l'élaboration du nouveau contrat de service public liant la Région wallonne au Groupe TEC ;

Ont arrêté le présent contrat :

# TABLE DES MATIERES

<b>TITRE I</b>	<b>Dispositions générales</b>	<b>6</b>
Article 1	Objet du contrat	6
Article 2	Constitution du contrat	7
Article 3	Durée du contrat	7
Article 4	Lignes de force du contrat	7
<b>TITRE II</b>	<b>Rôles de la Région et du Groupe TEC</b>	<b>9</b>
Article 5	Rôle de la Région en tant qu'autorité compétente	9
Article 6	Rôle du Groupe TEC	9
Article 7	Missions de la SRWT au sein du Groupe TEC	10
Article 8	Missions des Sociétés d'exploitation au sein du Groupe TEC	10
<b>TITRE III</b>	<b>Les obligations de service public du Groupe TEC</b>	<b>11</b>
<b>SECTION A</b>	<b>DEFINITION DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC</b>	<b>11</b>
Article 9	Services visés	11
Article 10	Services de transport régulier	11
Article 11	Transport scolaire	14
Article 12	Transport de personnes à mobilité réduite	14
Article 13	Transports alternatifs	15
Article 14	Management de la mobilité	15
<b>SECTION B</b>	<b>MODALITES DE LA MISE EN OEUVRE DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC</b>	<b>18</b>
Article 15	Sous-traitance	18
Article 16	Qualité des services	19
Article 17	Sécurité des usagers et du personnel	20
Article 18	Fiabilité des services	20
Article 19	Accessibilité des services	20
Article 20	Information à la clientèle	21
Article 21	Promotion du transport en commun	21
Article 22	Investissements d'exploitation	21
Article 23	Grands projets	22
<b>SECTION C</b>	<b>RÉGIME FINANCIER</b>	<b>23</b>
Article 24	Politique tarifaire	23
Article 25	Compensation de service public	23
Article 26	Compensation de service public générale	23
Article 27	Compensation de service public spécifique pour couvrir les engagements sociaux	25
Article 28	Pénalités en cas d'interruption des services	26
Article 29	Garantie de la Région	26
<b>TITRE IV</b>	<b>Missions déléguées</b>	<b>27</b>
Article 30	Réalisation des missions déléguées - investissements en infrastructures de transports publics	27
Article 31	Subventions à la SRWT pour les missions déléguées (infrastructures de transport public)	27
Article 32	Régime financier spécifique au développement du métro léger de Charleroi	28
Article 33	Engagement relatif aux frais des études techniques préalables à la mise en place du tramway à Liège	28
Article 34	Engagement relatif à la gare multimodale de Namur	28
Article 35	Engagement relatif à la gare multimodale de Mons	29
<b>TITRE V</b>	<b>Autres activités du Groupe TEC</b>	<b>30</b>
Article 36	Autres activités	30
Article 37	Régime financier applicable aux autres activités du Groupe TEC	30

<b>TITRE VI</b>	<b><i>Gestion et gouvernance du Groupe TEC</i></b>	<b>31</b>
<b>SECTION A</b>	<b>GESTION FINANCIERE</b>	<b>31</b>
Article 38	Objectifs financiers	31
Article 39	Taux de couverture des dépenses	31
Article 40	Affectation des marges bénéficiaires	31
Article 41	Cash pooling	31
Article 42	Comptabilité des activités du Groupe TEC	31
<b>SECTION B</b>	<b>POLITIQUE DE GESTION DES RESSOURCES HUMAINES</b>	<b>32</b>
Article 43	Modernisation de la gestion des ressources humaines	32
Article 44	Formations du personnel	33
Article 45	Intéressement aux recettes de trafic	33
<b>SECTION C</b>	<b>GOVERNANCE</b>	<b>33</b>
Article 46	Principe de bonne gouvernance	33
Article 47	Plans d'entreprises	33
<b>SECTION D</b>	<b>DEVELOPPEMENT DURABLE</b>	<b>34</b>
Article 48	Réduction de l'empreinte écologique	34
<b>TITRE VII</b>	<b><i>Mise en œuvre, suivi, adaptation et fin du contrat</i></b>	<b>36</b>
Article 49	Moyens de suivi et de contrôle	36
Article 50	Indicateurs de performance	38
Article 51	Avenant au contrat	38
Article 52	Non respect des clauses du contrat	39
Article 53	Adaptation du contrat suite à une évolution du contexte	39
Article 54	Prise d'effet et fin du contrat	39
<b>TITRE VI</b>	<b><i>Annexes</i></b>	<b>41</b>
<b>ANNEXE 1.</b>	<b>Offre de référence des services de transport régulier, des services de transport scolaire et des services de transport à la demande des personnes à mobilité réduite</b>	
<b>ANNEXE 2.</b>	<b>Compensation de service public</b>	
<b>ANNEXE 3.</b>	<b>Qualité</b>	
<b>ANNEXE 4.</b>	<b>Grille tarifaire</b>	
<b>ANNEXE 5.</b>	<b>Méthode d'évaluation du nombre de voyageurs transportés</b>	
<b>ANNEXE 6.</b>	<b>Contrat de commission et convention de cash-pooling</b>	
<b>ANNEXE 7.</b>	<b>Reporting</b>	
<b>ANNEXE 8.</b>	<b>Indicateurs de performance</b>	
<b>ANNEXE 9.</b>	<b>Convention du 11/10/2013 entre la SRWT et les associations de personnes à mobilité réduite</b>	
<b>ANNEXE 10.</b>	<b>Programme des investissements d'exploitation de 2013</b>	

## TITRE I DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Pour l'application du présent contrat, il faut entendre par :

Région	Autorité organisatrice des transports publics de personnes par route sur le territoire de la Région wallonne constituée de l'administration wallonne en charge du Transport des personnes ainsi que de son Ministre de tutelle agissant au nom du Gouvernement wallon
Opérateur interne	Opérateur au sens de l'article 2, j) du règlement européen (CE) 1370/2007 désigné comme étant le Groupe TEC (décision du Gouvernement wallon du 22 juillet 2010)
Groupe TEC	la Société Régionale Wallonne des Transports (SRWT) et les cinq Sociétés d'exploitation (décret du 21 décembre 1989 relatif au transport public de personnes et ses modifications ultérieures)
Sociétés d'exploitation	Il s'agit des cinq Sociétés d'exploitation, à savoir : la Société de Transport en commun du Brabant wallon (TEC Brabant wallon), la Société de Transport en commun de Charleroi (TEC Charleroi), la Société de Transport en commun du Hainaut (TEC Hainaut), la Société de Transport en commun de Liège-Verviers (TEC Liège-Verviers), la Société de Transport en commun de Namur-Luxembourg (TEC Namur-Luxembourg)
Obligations de service public	Ensemble des obligations au sens de l'article 2, e) du règlement européen (CE) 1370/2007 définies dans le présent contrat et confiées au Groupe TEC par la Région wallonne, pour la réalisation desquelles la Région attribue au Groupe TEC une compensation de service public
Compensation de service public	Compensation financière au sens de l'article 2, g) du règlement européen (CE) 1370/2007 définie dans le présent contrat et attribuée par la Région au Groupe TEC pour la réalisation de ses obligations de service public

### Article 1 **Objet du contrat**

Le présent contrat est adopté conformément au règlement européen (CE) 1370/2007 relatif aux services publics de transport de voyageurs par chemin de fer et par route et au décret wallon du 21/12/1989 relatif au transport public de personnes et ses modifications ultérieures.

Il vaut contrat de service public au sens du règlement européen (CE) 1370/2007 pour les activités de transport public terrestre de personnes sur le territoire de la Région wallonne, à savoir :

- D'une part, les activités pour lesquelles le Groupe TEC se voit attribuer des droits exclusifs :
  - les services de transport public réguliers de voyageurs ;
  - les services de transport public réguliers spécialisés de voyageurs qui assurent, en complément du transport régulier, les services de transport scolaire ;
- D'autre part, les activités confiées au Groupe TEC sans droits exclusifs :
  - les services de transport public réguliers spécialisés de voyageurs qui assurent, en complément du transport public régulier, les services de transport des personnes à mobilité réduite conventionnés avec le Groupe TEC ;
  - Les services de transport public alternatifs, à savoir :
    - Les services de bus locaux;
    - Les services de transport de proximité à la demande ;
    - Les services de transport réguliers spécialisés qui assurent la desserte de zones d'activités économiques
  - Les activités développées par le Groupe TEC en sa qualité de manager de la mobilité.

Il fixe et détaille de manière claire les obligations de service public liées à ces activités incombant au Groupe TEC ainsi que les modalités de calcul et de paiement de la compensation financière versée par la Région au Groupe TEC en contrepartie de leur exécution.

En outre, il fixe et règle les conditions selon lesquelles le Groupe TEC exerce ses autres activités :

1. Les missions attribuées par la Région Wallonne, à savoir : le développement, l'entretien et la gestion des infrastructures de transports publics nécessaires au transport public de personnes sur le territoire de la Région wallonne;
2. Les activités à caractère commercial, à savoir :
  - Les services de transport « spéciaux », autres que les services de transport scolaire et de transport à la demande des personnes à mobilité réduite, comme par exemple les services de transport d'élève vers les piscines, les services de plaines de vacances ou les services de substitution aux services trains de la SNCB en cas de perturbation ferroviaire ;
  - Les services réalisés pour compte de tiers, notamment les services de maintenance de véhicules ;
  - La gestion de travaux d'infrastructures pour le compte de tiers, notamment pour la Société Wallonne des Aéroports ;

## Article 2 **Constitution du contrat**

Les documents annexés au présent contrat tels que repris dans la liste des annexes figurant à la table des matières en font partie intégrante.

En cas de divergence d'interprétation entre ces documents, le contrat prévaudra sur tous les autres documents annexés au contrat.

Le contrat et ses annexes reflètent l'intégralité des accords des parties relativement à son objet et annulent et remplacent tout engagement ou contrat antérieurs portant sur un objet identique.

## Article 3 **Durée du contrat**

La durée du présent contrat est fixée à 5 ans, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2013.

## Article 4 **Lignes de force du contrat**

La Responsabilité sociétale des entreprises (RSE) est définie comme l'intégration volontaire par les entreprises de préoccupations sociales et environnementales dans leurs activités commerciales et leurs relations avec leurs partenaires. Le développement de ce concept résulte de la prise de conscience croissante qu'une réussite commerciale durable ne peut être atteinte qu'en adoptant des comportements responsables.

La responsabilité sociétale du Groupe TEC est de développer, au moyen de son réseau, des solutions de mobilité durable ayant pour objet d'offrir une alternative crédible à l'usage de la voiture en solo.

Trois objectifs stratégiques font l'objet d'une attention particulière des parties au Contrat :

1. **Optimiser les services de transport publics.** La rencontre de cet objectif passe par l'amélioration de la qualité du réseau existant : meilleure adéquation entre offre et demande, amélioration de la vitesse commerciale, meilleure connectivité intermodale, confort du service, amplitude et fréquence en référence à la demande, infrastructure et matériel d'exploitation adéquat, sécurité renforcée et amélioration de l'information aux voyageurs.

Cet objectif soutient l'ambition des parties d'accroître l'utilisation des transports publics dans les déplacements motorisés des personnes sur le territoire de la Région wallonne.

2. Améliorer le système de transport collectif et individuel public dans la desserte des populations et des acteurs afin d'assurer un développement durable, équilibré et équitable de

la Région wallonne. Cette amélioration passe par (voir Article 10) la définition d'une **méthodologie commune de définition de l'offre**, d'un **plan de réseau « mobilité des personnes »** et d'un **plan stratégique de développement du réseau à moyen terme**. Ces plans sont le résultat d'une réflexion sur une vision du réseau basée sur les prévisions d'évolution de la demande. Ils visent l'amélioration de l'offre en transports publics et l'intégration de celle-ci avec les autres modes de transport (vélos, taxis collectifs, train, RER, covoiturage, etc.) en vue d'offrir aux citoyens des solutions de transport de porte-à-porte durables et intégrées. Ils servent, en outre, de base pour la définition de la politique d'investissements du Groupe TEC.

3. Réduire l'empreinte écologique du Groupe afin de **contribuer à un environnement respectueux de la santé et de la biodiversité**. Ceci passe par l'amélioration des performances énergétiques afin de contribuer à limiter les émissions de gaz à effet de serre et la dépendance aux sources d'énergie non renouvelables tant au niveau des comportements, des véhicules que des bâtiments (voir Articles 48).

## **TITRE II RÔLES DE LA RÉGION ET DU GROUPE TEC**

### **Article 5 Rôle de la Région en tant qu'autorité compétente**

Les missions générales de la Région en tant qu'autorité compétente et résultant du présent contrat concernent :

- La définition d'une stratégie politique et la planification de la mobilité au sens large sur le territoire de la Région wallonne ;
- La définition des obligations de service public incombant au Groupe TEC (voir Titre III, section A);
- La détermination des compensations de service public à accorder au Groupe TEC pour l'exécution de ses obligations de service public (voir Article 25 à 27);
- La fixation de la politique tarifaire (y compris les amendes et surtaxes) dans une optique de simplification de celle-ci et en fonction du projet de télébilletique dont l'opérationnalisation sera réalisée au cours de ce contrat par le Groupe TEC (voir Article 24);
- La participation financière au développement des infrastructures de transports publics gérées par le Groupe TEC et nécessaires à la réalisation de ses obligations de service public (voir Articles 30, 31);
- Le soutien du Groupe TEC dans le développement du tramway à Liège (voir Article 33);
- Le soutien du Groupe TEC dans le développement de la complémentarité et de l'intermodalité entre le futur réseau RER et le réseau TEC ;
- L'évaluation des performances du Groupe TEC au regard de ses obligations de service public, notamment en ce qui concerne l'offre de service et sa qualité (voir Article 49 et 50);
- La publication des informations et rapport requis par le règlement (CE) 1370/2007 ;
- La coordination des travaux routiers et la promotion de la collaboration avec les gestionnaires de voiries régionales et les pouvoirs locaux (voir Article 14);
- La prise en compte du réseau de transport du Groupe TEC et de son évolution dans ses politiques de développement de l'habitat, des activités économiques et des services à la population, notamment les administrations, les OIP, etc. (voir Article 14).

### **Article 6 Rôle du Groupe TEC**

Le Groupe TEC est désigné par la Région (décision du 20/07/2010) comme opérateur interne chargé de prêter, conformément au règlement (CE) 1370/2007, les services de transports publics terrestres de personnes sur le territoire de la Région wallonne visés à l'article 1 du présent contrat. En conséquence, le Groupe TEC est tenu :

1. d'exécuter les obligations de service public décrites dans le présent contrat selon les modalités qui y sont définies ;
2. de respecter l'ensemble des conditions du règlement (CE) 1370/2007 concernant le statut d'opérateur interne, notamment celle relative au cantonnement géographique de ses activités au territoire de la Région wallonne, à l'exception de certaines lignes sortantes.

Conformément aux dispositions du décret wallon du 21 décembre 1989 relatif au transport public de personnes et de ses modifications ultérieures, il est institué un Comité de Coordination pour le Groupe TEC dont les missions sont définies dans les statuts des Sociétés d'exploitation et de la SRWT et dont le fonctionnement est défini dans le Règlement d'ordre intérieur du groupe. Ce Comité de Coordination coordonne les activités des Sociétés d'exploitation afin d'assurer la cohérence, l'efficacité et l'efficience dans le fonctionnement du Groupe TEC. Dans ce cadre, il est saisi des questions relatives, à la politique tarifaire (voir Article 24), à la méthodologie de définition de l'offre (voir Article 10), à la politique d'investissements (voir Articles 22 et 30), à la politique de gestion des ressources humaines (voir Titre VI, section B) ainsi qu'à la gestion de la qualité (voir Article 16) à l'échelle du groupe.

## Article 7 **Missions de la SRWT au sein du Groupe TEC**

Parmi les missions confiées au Groupe TEC et dans le cadre de son rôle de coordinatrice de l'action globale du Groupe TEC, la SRWT en particulier:

- définit (voir Article 10) une méthodologie commune pour la définition de l'offre à l'échelle du Groupe TEC et coordonne dans une optique de complémentarité les plans de réseau « mobilité des personnes » des sociétés d'exploitation, ainsi que leurs plans stratégiques de développement du réseau structurant à moyen terme (5 à 10 ans);
- procède aux commandes et achats groupés de matériel roulant, d'équipements embarqués, de carburant, de pneus et d'huile pour les Sociétés d'exploitation, ainsi que, le cas échéant, au financement de ceux-ci (voir Article 22).
- réalise l'ensemble des investissements d'infrastructure du Groupe TEC (voir Article 30);
- propose des aménagements tarifaires à la Région (voir Article 24);
- gère l'ensemble des engagements sociaux du Groupe TEC (voir Article 27);
- coordonne via le Comité de coordination du groupe (voir Article 6) les activités du Groupe TEC dans tous les domaines où une coordination est requise afin d'apporter la cohérence, l'efficacité et l'efficience dans les domaines d'actions à mener ;
- Assure le reporting vers la Région (voir Article 49) ;
- fournit une assistance aux Sociétés d'exploitation qui lui en font la demande dans les domaines juridique, informatique, technique, administratif ou financier ;
- communique des informations et avis à la demande de la Région ou d'initiative et assiste cette dernière :
  - lors de l'élaboration de règlements, décrets et accords interrégionaux qui ont un impact sur la mobilité ou sur la politique de transport de personnes ;
  - sur les impacts « transports » de nouvelles dispositions législatives ou réglementaires, qu'elles soient nationales ou internationales.
- agit dans le respect des objectifs de développement durable liés à la responsabilité sociétale
- définit la communication à l'échelle du Groupe (voir Article 47)
- recrute et assure la gestion de son personnel.

## Article 8 **Missions des Sociétés d'exploitation au sein du Groupe TEC**

Parmi les missions confiées au Groupe TEC, les Sociétés d'exploitation en particulier :

- sont en charge de l'exploitation des services de transport tels que définis dans le présent contrat (voir Titre III, section A);
- appliquent la méthodologie commune de définition de l'offre pour toute évolution de leur réseau, définissent leur plan de réseau « mobilité des personnes », (voir Article 10), et élaborent un plan stratégique de développement de leur réseau structurant à moyen terme (5 à 10 ans);
- recrutent et assurent la gestion de leur personnel;
- assurent l'information de la clientèle, y compris de la clientèle potentielle, ainsi que le dialogue avec les pouvoirs locaux ;
- sans préjudice aux dispositions de l'article 7, sont en charge de l'acquisition de l'équipement, de l'outillage et, en général, de tout moyen nécessaire à la réalisation de leur mission ;
- assurent la maintenance du matériel et des bâtiments ;
- agissent dans le respect des objectifs de développement durable liés à la responsabilité sociétale.

## TITRE III LES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC DU GROUPE TEC

### SECTION A DEFINITION DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC

#### Article 9 Services visés

Les obligations de service public comprennent :

1. La réalisation, selon les modalités définies dans la présente section, de l'offre des services de transport public terrestre de personnes sur le territoire de la Région wallonne telle que définie aux articles 10 à 14 du présent contrat qu'ils soient prestés directement par le Groupe TEC ou sous-traités par ce dernier à des tiers, ainsi que
2. La mise en œuvre des investissements d'exploitation nécessaires à la fourniture de ces services.

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

L'offre des services de transport public consiste essentiellement en l'offre de transport régulier sur le territoire wallon. Le transport scolaire et le transport à la demande pour les personnes à mobilité réduite sous la responsabilité des TEC sont considérés comme des transports de carence.

#### Article 10 Services de transport régulier

##### 1) Principes directeurs

###### a) Méthodologie commune de définition de l'offre

Concernant le transport régulier, les dernières modifications du décret du 21 décembre 1989 relatif au transport public de personnes introduisent les notions de « méthodologie commune de définition de l'offre » et de plan « réseau mobilité des personnes ».

La méthodologie commune de définition de l'offre consiste en une classification commune au Groupe TEC des lignes en fonction des différents niveaux de service et en une grille d'analyse commune au Groupe TEC qui permet à chaque société d'exploitation d'explicitier sa décision en matière d'évolution de son réseau par un exposé clair et uniforme des enjeux de la modification du réseau en question. Elle sera développée par la SRWT pour le Groupe TEC après concertation avec le Comité de coordination, et transmise à la Région dans les quatre mois à dater de la signature du contrat.

L'application de cette méthodologie aura les résultats suivants :

- Chaque société d'exploitation établit une hiérarchisation des lignes de son réseau en fonction des différents niveaux de service, selon la classification établie en concertation avec le Comité de Coordination ;
- Pour toute modification de l'offre, le dossier présenté au Conseil d'administration de chaque société d'exploitation comporte la grille d'analyse commune au Groupe TEC dûment remplie. Cette grille d'analyse repose sur des critères communs au Groupe TEC d'ordre :
  - o Économique : coût d'exploitation, recettes, taux de couverture, etc.
  - o Social : populations desservies, accessibilité, etc.
  - o Environnemental : consommation des ressources, impact CO2, etc.
  - o Intermodalité : connexion avec l'offre SNCB, parc-relais, vélos, cheminements piétons, coopération bus taxis, etc.

Cette grille d'analyse mentionnera également la « catégorie » (hiérarchisation des lignes) dans laquelle s'inscrit la ligne en question.

## **b) Plan de réseau « mobilité des personnes »**

Chaque société d'exploitation établit un plan de réseau « mobilité des personnes », photographie du réseau en place par le Système d'Information Géographique (SIG) du Groupe TEC, qui, sous forme de représentation graphique, contient :

- Le réseau de transport TEC, faisant notamment état des différentes catégories de lignes (voir ci-dessus) ;
- Le réseau SNCB ;
- Les indications utiles sur d'autres modes de transports tels que Cambio, vélos, parcs relais, points taxis, etc.
- Les éléments pertinents liés à la demande (population desservie, établissements d'enseignement, principaux centres d'activité, territoires centraux, etc.).

Comme le prévoit le décret du 21 décembre 1989 relatif au transport public de personnes tel que modifié par le décret du 1<sup>er</sup> mars 2012, le plan de réseau « mobilité des personnes » à l'échelle régionale est le résultat d'une coordination des plans de réseau « Mobilité des personnes des sociétés d'exploitation en veillant à leur complémentarité. Ce plan est transmis à la Région dans les quatre mois à dater de la signature du contrat pour prise d'acte par le Gouvernement wallon, puis régulièrement mis à jour. Une version actualisée est ensuite transmise à la Région tous les deux ans.

## **c) Plan stratégique global de développement du réseau à moyen terme (5 à 10 ans)**

Ce plan est le résultat d'une réflexion sur une vision du réseau structurant à moyen terme (5 à 10 ans) du Groupe TEC basée sur les prévisions d'évolution de la demande. Chaque société d'exploitation réalise son plan stratégique. La SRWT transmet une version coordonnée de ces plans à la Région avant le 30/09/2014 pour prise d'acte par le Gouvernement wallon, puis tous les deux ans.

Cette analyse de la demande et des besoins en mobilité actuels et futurs prendra en compte les outils de planification régionaux tels que le SDER et ses évolutions ou d'autres outils éventuels à venir.

Ces plans permettent au Groupe TEC de présenter à la Région les grands principes qui, selon leur vision, pourraient présider à l'évolution du réseau des TEC wallons : lignes structurantes, sites propres, grandes évolutions du réseau, etc. Ils sont consolidés au niveau du Groupe TEC, servent de cadre de référence pour toutes les modifications opérationnelles ultérieures de l'offre et guident la politique d'investissements du groupe.

Le plan global transmis par la SRWT à la Région sera assorti d'un rapport circonstancié sur les études, travaux et projets entrepris par le Groupe TEC dans le cadre de sa réflexion sur l'évolution de son réseau de transport.

Le plan, ainsi que le rapport, permettront d'éclairer le Gouvernement wallon dans ses décisions en matière d'évolution de la politique de transport en commun en Wallonie.

## **2) Offre de référence**

L'offre de référence des services réguliers, en date de la signature du présent contrat, est reprise en annexe et comprend :

- L'offre exprimée en kms en charge déclinée par Sociétés d'exploitation, par zone (urbain, périurbain, rural) et selon les schémas hebdomadaires et saisonniers. Cette offre tient compte des économies décidées au cours du premier semestre de 2013 ;

- Le plan du réseau (lignes, dessertes) au 31/12/2013 tenant compte des économies décidées au cours du 1<sup>er</sup> semestre 2013.

### 3) **Modifications de l'offre de référence**

#### a) Modifications non substantielles

Les modifications de l'offre sont considérées comme non substantielles si la nouvelle offre réelle après modification, exprimée en km en charge présente un différentiel de moins de 2% par rapport à l'offre de référence globale mentionnée dans le présent contrat et ses avenants et n'est pas inférieure pour chaque zone urbaine, périurbaine ou rurale prise séparément, à 90% de l'offre de référence correspondante mentionnée dans le présent contrat et ses avenants.

Chaque société d'exploitation procède librement aux modifications non substantielles de son offre, en justifiant celles-ci par une évaluation basée sur la méthodologie commune de définition de l'offre dont question à l'article 10 ci-avant.

#### b) Modifications substantielles

Les modifications de l'offre sont considérées comme substantielles si la nouvelle offre réelle après modification, exprimée en km en charge présente un différentiel de plus de 2% par rapport à l'offre de référence globale mentionnée dans le présent contrat et ses avenants ou si les modifications ont pour effet de diminuer de plus de 10 % l'offre de référence des zones urbaines, périurbaines ou rurales prises séparément.

Les modifications substantielles de l'offre font l'objet d'une évaluation basée sur la méthodologie commune de définition de l'offre visée à l'Article 10 du présent contrat. Elles sont soumises à l'approbation du Gouvernement Wallon et font l'objet d'un avenant au présent contrat qui fixe la nouvelle offre de référence et le montant ajusté à la hausse ou à la baisse de la compensation.

#### c) Modifications relatives aux services sous-traités

Toute modification, au plan opérationnel ou au plan financier, de l'offre de transport concernant un service sous-traité est préalablement concertée avec l'exploitant de cette ligne. Pour ce faire, les exploitants doivent être informés du projet de modification et de ses motivations dès que les principes en sont arrêtés ainsi que durant l'élaboration de son descriptif. Ils doivent faire état de leurs observations par écrit, et disposer pour ce faire d'un délai suffisant. En tout état de cause, ils doivent pouvoir le faire non seulement dès avant que le projet soit soumis aux instances décisionnelles du Groupe TEC, mais également avant qu'il fasse l'objet d'un descriptif irréversible.

Chaque société d'exploitation s'engage à respecter les objectifs en matière de production kilométrique repris dans l'annexe n°8 du présent contrat.

## Article 11 **Transport scolaire**

### **a. Définition**

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

La mission d'exploitation confiée au Groupe TEC en la matière a été définie dans l'article 34 du décret du 1<sup>er</sup> avril 2004 relatif au transport et aux plans de déplacement scolaires.

En l'occurrence, le Groupe TEC est chargé :

- de la définition et de l'organisation des circuits de transport des élèves ;
- de la gestion des contrats avec les transporteurs (renouvellement des contrats, lancement des procédures d'appel d'offres, établissement des avenants, contacts avec les transporteurs) ;
- de la gestion financière (vérification et paiement des factures des transporteurs, perception du montant des abonnements, remboursement des abonnements) ;
- de la participation aux réunions des commissions consultatives dont les missions et le fonctionnement ont été redéfinis par le décret du 1<sup>er</sup> avril 2004 ;
- de la communication de tableaux de bord périodiques à la Région (voir l'article 49).

### **b) Offre de transport**

A titre indicatif, la liste des circuits exploités par le Groupe TEC en date du 31 décembre 2013 figure en annexe n° 1 au présent contrat.

L'offre évolue en fonction de la demande de transport scolaire telle qu'elle résulte de l'application du Pacte scolaire, du Décret du 1<sup>er</sup> avril 2004 relatif aux transports et aux plans de déplacements scolaires ainsi que des directives de la circulaire de rentrée relative au transport scolaire.

Dans ce cadre, et toute autre chose restant égale, les sociétés d'exploitation s'engagent à définir les circuits de transport en visant l'optimisation du rapport entre le coût du transport et le confort des élèves en termes de qualité de service.

## Article 12 **Transport de personnes à mobilité réduite :**

La Région confie au Groupe TEC l'organisation du transport régulier spécialisé de personnes à mobilité réduite à concurrence du quota kilométrique de 4.298.668 KM.

Cette mission est réalisée au moyen de matériel roulant adapté aux PMR. Chaque société d'exploitation est chargée :

- de la gestion des contrats avec les transporteurs (négociation des contrats, établissement des avenants, contacts avec les transporteurs)
- du contrôle des prestations sur base des relevés kilométriques et des résultats comptables établis par les transporteurs ;
- de la communication de tableaux de bord périodiques à la Région (voir l'article 49).

## Article 13 **Transports alternatifs**

Pour les zones du territoire de la Région Wallonne où une offre de transport régulier classique ne correspond pas aux besoins de déplacement, la Région peut confier au Groupe TEC l'organisation de transports spécifiques. Suivant le type de besoins à rencontrer, cette offre alternative peut notamment être assurée par des services de bus locaux, de bus à la demande ou de navettes destinées à la desserte des zones d'activités économiques ou autres points d'intérêts (hôpitaux, universités, centres culturels, etc.).

Chaque société d'exploitation est chargée :

- de la définition et de l'organisation de l'offre de transport ;
- de la communication de tableaux de bord périodiques à la Région (voir l'article 49).
- et s'il échet,
  - de la gestion des contrats avec les sous-traitants (négociation des contrats, établissement des avenants, contacts avec les transporteurs)
  - du contrôle des prestations sur base des relevés kilométriques et des résultats comptables établis par les transporteurs ;

A titre indicatif, l'offre de transports alternatifs au 31/12/2013 exprimée en kms en charge déclinée par les sociétés d'exploitation, est reprise en annexe n° 1 au présent contrat.

## Article 14 **Management de la mobilité**

### a) Principe

En vue d'apporter une réponse la plus adéquate possible aux besoins de déplacement, la Région a fait le choix d'intégrer et d'articuler les divers modes de transport alternatifs à la voiture individuelle autour du transport public, élément fort du système, afin de fournir aux utilisateurs un service complet du départ à l'arrivée.

Pour ce faire, la Région a décidé en 2006 de transformer le Groupe TEC, organisateur et prestataire de service classique d'autobus, en un manager de la mobilité et de lui attribuer une mission élargie allant de la diffusion de l'information sur la mobilité sans contrainte à la présentation de toute une palette de produits « mobilité » complémentaires.

Il s'agit en l'occurrence, de fournir des solutions globales aux problèmes de mobilité de la population, lesdites solutions intégrant l'amont et l'aval du parcours autobus et couvrant à la fois :

- les diverses alternatives de services tels que le vélo, l'auto-partage ou le covoiturage ;
- une information de qualité sur l'ensemble de la chaîne de déplacements ;
- la complémentarité entre les différents modes de transport.

### b) Champ d'action

#### 1. Vélo

Le Groupe TEC participe activement au développement de l'usage du vélo dans le cadre du « Plan Wallonie cyclable ». Dans ce cadre :

- Le Groupe TEC collabore activement avec le Manager régional vélo, chargé par la Région de coordonner la politique cyclable régionale ;
- La SRWT et chaque Société d'exploitation désignent un correspondant « Wallonie cyclable » ;
- La SRWT et chaque Société d'exploitation participent à la Commission régionale vélo ;
- Les actions en faveur du développement du vélo et menées ou soutenues par le Groupe TEC sont inscrites dans le Plan Wallonie cyclable ;
- Le Groupe TEC applique la Charte graphique du Plan Wallonie cyclable à toutes les mesures concernant le vélo qu'il mène ou soutient ;

Par ailleurs, dans le cadre du Plan Wallonie cyclable, le Groupe TEC s'engage à :

- établir un cadastre des équipements « vélo » existant aux arrêts dans les quatre mois à dater de la signature du contrat, puis à le maintenir à jour ;
- participer activement à la définition d'une méthodologie multicritère visant à déterminer qualitativement (type de stationnement : racks, box...) et quantitativement le stationnement vélo aux arrêts des TEC en partenariat avec les acteurs impliqués dans la thématique ;
- prendre en charge sur la subvention relative aux investissements d'infrastructure, les aménagements pour vélos au profit des communes suivant les mêmes modalités de financement des abribus approuvée par le Gouvernement wallon le 17 mars 1994 ;

## 2. Plans de mobilité

Dans toute la mesure de ses disponibilités, le Groupe TEC participe à l'élaboration et au suivi des plans de mobilité (Plans Communaux de Mobilité, Plans de Déplacements Scolaires, etc.) dans le périmètre de son ressort avec pour objectifs :

- de se positionner au sein des Comités Techniques et de Pilotage des PCM et des PDS ;
- de travailler à l'image et au développement du secteur des transports publics dans une optique de développement durable, d'inter-modalité et de mobilité combinée ;
- d'identifier les projets d'infrastructures envisagés et d'encourager le développement des sites propres, des P+R et d'une politique du stationnement favorable aux transports en commun ;
- de disposer des informations nécessaires à la réflexion commerciale sur l'offre actuelle et la pertinence des éventuelles propositions.

NB : Une évaluation externe des Plans de mobilité a été menée en 2011. Une adaptation du dispositif PCM est en cours. Le cas échéant, un avenant au présent contrat sera conclu afin de préciser le rôle du Groupe TEC dans ce cadre.

Dans le cadre de la réalisation des plans de mobilité initiés par la Région, celle-ci s'engage dans les 12 mois de la signature du contrat à mettre à la disposition des TEC les listes des projets présents dans les PCM en cours d'élaboration et à venir, ayant un impact sur les transports publics, et de mettre à jour ces listes en concertation avec les acteurs concernés.

## 3. Association du Groupe TEC aux politiques régionales

Les missions stratégiques en matière de mobilité sont du ressort de la Région. Celle-ci se dote des moyens adéquats afin de remplir ces missions.

Le Groupe TEC est habilité à émettre, à l'attention du ministre ayant la compétence des transports publics, des propositions en matière de stratégie régionale de mobilité pour

les aspects qui concernent le transport public urbain, périurbain et rural ainsi que l'inter-modalité.

La Région reconnaît le Groupe TEC dans ce rôle et s'engage, dans toutes ses compétences d'autorité ou de tutelle, à ce que le présent contrat soit répercuté à ses administrations et para-régionaux et pris en compte par ceux-ci selon des modalités à fixer par voie de circulaire.

La Région s'engage à associer le Groupe TEC à toutes les concertations menées dans le cadre de la préparation des mesures réglementaires pouvant affecter les conditions d'exploitation du Groupe TEC et les projets stratégiques en termes de mobilité.

La Région s'engage à associer le Groupe TEC à toutes les concertations menées dans le cadre des avis rendus sur des mesures envisagées par d'autres niveaux de pouvoir. Dès lors, la Région s'engage à établir dans l'année après la signature du présent contrat un inventaire des concertations par niveau de pouvoir accompagné de l'identification des administrations concernées avec leurs coordonnées.

Le Groupe TEC collabore activement avec le réseau des Conseillers en Mobilité.

Dans le cadre du réseau des conseillers en mobilité, la Région s'engage à promouvoir une démarche systématique annuelle de concertation entre d'un part, le Groupe TEC et d'autre part, les conseillers en mobilité gestionnaire de voiries communales et régionales, et les fonctionnaires de l'urbanisme sur différentes thématiques.

Le Groupe TEC se coordonne avec le SPW en matière d'actions de sensibilisation à la Mobilité durable auprès du public.

De par les missions confiées à l'Institut wallon de l'évaluation, de la prospective et de la statistique (IWEPS) par la Région, à savoir la mission statistique de centralisation des données des administrations et OIP wallons (Décret relatif à la création de l'Institut wallon de l'évaluation, de la prospective et de la statistique et GW VIII/2007/18.01/Doc. 4663/E.DR.), il est entendu que la SRWT dans le cadre d'une collaboration avec l'IWEPS mènera les actions suivantes :

- l'établissement d'un dialogue concernant les définitions, la nature et les méthodes de collecte et de traitement des informations statistiques relatives à l'offre de transport mise en place et aux résultats obtenus par le Groupe TEC dans le cadre de son activité « transport de personnes », notamment en ce qui concerne la part modale du transport public dans les déplacements motorisés des personnes sur le territoire de la Région wallonne ;
- l'organisation de la mise à disposition de ces données chaque année (inventaire des données disponibles et planning de disponibilité) et des informations nécessaires à leur utilisation par l'IWEPS ;

L'IWEPS, s'engageant à n'utiliser ces données qu'à des fins statistiques, fera référence au Groupe TEC comme source authentique et producteur des données, et veillera au strict respect des normes établies par la Commission de la protection de la vie privée en matière de confidentialité des données.

#### 4. Collaborations externes

Sur le plan opérationnel, la SRWT est chargée des relations avec les autres sociétés de transport (S.N.C.B., S.T.I.B., De Lijn) dans le but de rechercher un maximum de synergies, particulièrement en ce qui concerne la mise en place du RER par la SNCB.

La SRWT assure et coordonne également la représentation et la défense des intérêts du secteur auprès des organisations nationales et internationales de transport public de personnes.

La SRWT assiste les Sociétés d'exploitation qui le souhaitent dans les démarches qu'elles entreprennent auprès des collectivités locales.

---

## **SECTION B MODALITES DE LA MISE EN OEUVRE DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC**

---

### Article 15 **Sous-traitance**

Dans le cadre de l'exécution des obligations de service public, le Groupe TEC est autorisé à avoir recours à la sous-traitance et ce, dans les limites prévues par la réglementation européenne 1370/2007.

Conformément au règlement CE 1370/2007, cette limite est fixée, dans le présent contrat, à un niveau de sous-traitance sous le seuil de 50% de l'offre totale du groupe (résultat de l'addition des offres transport régulier, transport scolaire, et transport à la demande de personnes à mobilité réduite et transports alternatifs) exprimée en kms en charge.

Sans préjudice à ce qui précède, le Groupe TEC s'engage à sous-traiter au minimum 29% de son offre totale régulière (hors services publics alternatifs) exprimée en kms en charge. L'offre sous-traitée est calculée annuellement au 31 décembre de chaque année pour l'année écoulée.

La SRWT est en charge du respect de ces dispositions pour le Groupe TEC. A cette fin, chaque Société d'exploitation est tenue de mettre à la disposition de la SRWT l'ensemble des informations concernant ses projets et contrats de sous-traitance en-cours permettant à la SRWT d'exercer ce contrôle d'une manière effective, efficiente et efficace.

Afin de se conformer à la réglementation en vigueur en matière de marchés publics, la SRWT est en charge, en coordination avec les Sociétés d'exploitation, de mener les actions nécessaires. Dans ce cadre, elle veillera particulièrement à :

- Consulter l'ensemble des acteurs du secteur ;
- Viser à la création des conditions d'un dialogue concurrentiel favorable au Groupe TEC en tenant compte de l'organisation et de l'équilibre actuels du secteur

Conformément au décret du 21 décembre 1989 relatif au transport public de personnes en Wallonie, le cahier des charges harmonisé sera transmis à la Région pour approbation par le Gouvernement wallon.

## Article 16 **Qualité des services**

La qualité des services offerts par le Groupe TEC constitue un élément central dans la gestion opérationnelle du Groupe. Dans cette optique, le Groupe TEC s'engage à :

- sauvegarder les acquis de la période 2006-2012 ;
- augmenter les standards de qualité lorsqu'une marge d'amélioration existe ;
- améliorer la perception de la qualité par la clientèle ;
- mettre en œuvre des nouvelles initiatives en matière d'information de la clientèle ;
- offrir aux clients une sécurité accrue et améliorer leur sentiment de sécurité dans les installations et les véhicules du Groupe TEC ;
- développer l'inter-modalité entre ses services et d'autres modes de déplacements ;
- augmenter l'accessibilité des transports en commun pour les PMR.

La qualité des services est évaluée au moyen d'un ensemble d'indicateurs relatifs aux thématiques dont question ci-avant. L'objectif de ces indicateurs est d'inciter le Groupe TEC à mener une politique d'amélioration continue de la qualité des services offerts à sa clientèle.

Le seuil de qualité de référence fixé pour chaque indicateur, ainsi que leur objectif d'amélioration sont repris dans l'annexe n° 8 du présent contrat.

Dans ce cadre, le Groupe TEC sera particulièrement attentif aux thématiques suivantes issues de la norme CEN 13816:

- La disponibilité, particulièrement en ce qui concerne la fréquence et l'amplitude des services ;
- L'accessibilité des services, plus particulièrement en ce qui concerne l'inter-modalité ;
- L'information aux usagers en situation normale et en situation perturbée ;
- Le respect des horaires et de la durée des parcours ;
- Les relations avec la clientèle comme l'accueil, l'attitude du personnel en contact avec la clientèle et la gestion des plaintes ;
- Le confort, plus particulièrement la propreté intérieure et extérieure des véhicules ainsi que les places par km ;
- Les aspects environnementaux ;
- La sécurité des usagers et du personnel,
- L'accessibilité des véhicules.

Dans le cadre de la gestion de la qualité de ses services, sur base de la dynamique, des outils et des méthodes actuellement en place et en tenant compte de tous les engagements mentionnés ci-dessus :  
à

1. **le Groupe TEC s'engage** 1 an après la signature du présent contrat, ensuite tous les 2 ans à faire réaliser par un bureau indépendant une enquête de satisfaction de la clientèle dont la méthodologie devra être présentée au préalable à la Région pour validation. Dans les 6 mois à dater de la réception par le Groupe TEC des résultats de chaque enquête, ce dernier les présentera à la Région et proposera un plan d'actions visant à améliorer le score obtenu pour l'enquête suivante.
2. **la Région s'engage** 1 an après la signature du présent contrat, ensuite tous les 2 ans, à faire réaliser par un bureau indépendant une étude sur la mesure de la performance de la qualité de service.

Dans les 6 mois à dater de la réception des résultats de chaque étude, **le Groupe TEC présentera** à la Région un plan d'actions de maintien et d'amélioration de la qualité.

## Article 17 **Sécurité des usagers et du personnel**

La sécurité du personnel et des usagers constitue un défi important pour le transport public en général. A cette fin, le Groupe TEC mettra en œuvre un ensemble de mesures de lutte contre l'agressivité relevant essentiellement de la politique de prévention.

Pour le Groupe TEC, la SRWT agira dans le cadre :

- De la poursuite des actions entamées (installations des caméras, formation continuée du personnel de première ligne ainsi que de ce même personnel entrant)
- Du renforcement des capacités de réaction du Groupe TEC (cellules de sécurité, présence humaine sur le terrain, plans de prévention)

Suivant les modalités prévues par l'article 49 du contrat, le Groupe TEC intégrera dans son rapport annuel d'exécution de ses engagements, les éléments statistiques, le bilan des actions réalisées ainsi qu'un plan des actions prévues et en cours en matière de sécurité.

Chaque année, la Région organise une à deux réunions plénières du Conseil de Coordination de la Sécurité, créé par l'arrêté du Gouvernement wallon le 27/05/2009.

## Article 18 **Fiabilité des services**

En matière de transport public, la fiabilité du service est une attente forte et légitime des clients et contribue à son succès. La Région et le Groupe TEC entendent donc tout mettre en œuvre afin que le niveau de service qui est défini dans le présent contrat soit offert aux usagers avec une fiabilité maximale.

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

Est considéré comme cas de force majeure au sens du présent contrat, tout fait, circonstance ou événement imprévisible, inévitable et indépendant de la volonté du Groupe TEC et qui ne peut raisonnablement pas être empêché par ce dernier, malgré tous les efforts possibles, et rendant impossible le maintien de la continuité du service public de transport. Il s'agit par exemple de conditions climatiques exceptionnelles, d'un événement accidentel, de manifestations imprévues ou d'ordres de police imprévus.

Ne sont, notamment, pas considérés comme des cas de force majeure, les pannes, crevaisons de pneus, avaries causées aux véhicules par des éléments ou personnes qui ne sont pas étrangers au TEC, le défaut ou la mauvaise qualité de l'entretien ainsi que la grève, avec ou sans préavis, de l'entreprise ou de ses loueurs.

## Article 19 **Accessibilité des services**

Dans le cadre de ses compétences et des ressources financières mises à sa disposition, le Groupe TEC met en œuvre les moyens nécessaires pour garantir en permanence l'accessibilité de ses services.

L'accessibilité de services comprend :

- la disponibilité et l'adéquation du matériel roulant à la demande de transport ;
- la disponibilité et l'accessibilité des équipements embarqués (billettique, information voyageurs) ;
- l'accessibilité des gares et des points d'embarquement et de débarquement des voyageurs ;
- le déploiement des points de vente des titres de transport (guichets propres, points de vente externes, automates...) ;
- l'ouverture au public des maisons de la mobilité au moins entre 9 heures et 17 heures durant les jours ouvrables

En outre, le Groupe TEC s'engage à l'égard des personnes à mobilité réduite à :

- acquérir du matériel roulant équipé des rampes automatiques, tant pour le parc régie que pour les exploitants privés et assurer la disponibilité du dispositif ;
- équiper les autobus de dispositifs d'annonces visuelles et sonores des arrêts ;
- adapter progressivement les arrêts des lignes de niveau de service supérieur aux normes PMR mises au point par la Direction Technique de la SRWT ;
- à équiper progressivement les maisons de la mobilité de guichets adaptés aux PMR.

Par ailleurs, le Groupe TEC s'engage à intégrer la prise en charge des personnes à mobilité réduite dans son offre de transport régulier suivant les dispositions de la transaction du 11/10/2013 conclue entre la SRWT et l'asbl GAMMAH et consorts reprise en annexe n° 9 au présent contrat.

## Article 20 **Information à la clientèle**

L'information des usagers et des clients potentiels sur le service offert concerne :

- l'information théorique dans les gares, les points d'arrêt, les feuillets et guides horaires et à bord des véhicules ;
- l'information en temps réel dans les gares, dans les maisons de la mobilité et à bord des véhicules ;
- l'information diffusée dans les médias et sur INFOTEC.be ;
- l'information circonstancielle en cas de perturbations prévues ou imprévues, y compris en cas de grèves (programmées ou non) ;

En cas d'interruption des services significative, le TEC informe immédiatement le centre PEREX et la Direction du Transports de Personnes du SPW afin de mettre en œuvre un plan d'urgence et de substitution et d'assurer l'information adéquate et complète du public par des moyens appropriés. En cas de grève, le TEC informe dès que possible, par tout média utile, les usagers des perturbations sur son réseau.

A cette fin, le Groupe TEC a renouvelé complètement en 2013 son site INFOTEC sur base des derniers standards informatiques en la matière.

## Article 21 **Promotion du transport en commun**

Parallèlement au développement de l'offre de service, la gestion de la mobilité passe par une communication renforcée à l'intention des usagers et des clients potentiels afin de favoriser les changements de comportement dans les déplacements vers des modes de déplacements plus durables.

## Article 22 **Investissements d'exploitation**

Par investissements d'exploitation, on entend les investissements en matériel roulant, les systèmes de perception, de transmission, de régulation de trafic et de sécurité (hors métro), les bâtiments (bâtiments administratifs, ateliers et dépôts), les équipements et, en général, tout moyen nécessaire à la réalisation des missions du Groupe TEC autre que les investissements d'infrastructure visés par l'Arrêté du Gouvernement Wallon du 18/06/2009.

La SRWT établit chaque année, en concertation avec les Sociétés d'exploitation, les programmes d'investissements d'exploitation relatifs à l'exécution des missions de service public du Groupe TEC. Le programme d'investissement d'exploitation pour l'année 2013 est joint en annexe 10.

Dans ce cadre, outre les aspects relatifs au matériel roulant visés ci-après, le Groupe TEC s'engage :

- à renouveler d'ici 2014 l'ensemble du système de perception actuel en mettant en place une nouvelle billettique électronique sans contact, basée sur la norme CALYPSO permettant l'interopérabilité avec les autres sociétés de transport public belges et le développement de projets d'accès à la multi modalité.
- à soutenir la stratégie de développement du réseau structurant à moyen terme (5 à 10 ans).

La SRWT présentera chaque année à la Région un rapport de synthèse sur les investissements de modernisation du matériel roulant et des outils de production et de gestion du Groupe TEC entrepris dans l'année écoulée ainsi que les nouveaux investissements projetés pour les trois années suivantes. Ce rapport contiendra les projections pour les trois années suivantes des amortissements, charges financières et loyers générés par les investissements passés et projetés. Il sera inclus dans le rapport annuel sur l'exécution du contrat (voir article 49).

Les investissements dans le secteur du transport public participent, dans la perspective du développement durable, à l'amélioration du cadre de vie, notamment à travers une réduction des consommations d'énergie et des rejets polluants.

Les investissements technologiques innovants sont source d'améliorations de l'efficacité et de la performance du transport public, contribuent au développement économique et à l'amélioration du service offert à la clientèle.

Pour la durée du présent contrat, le Groupe TEC s'engage à poursuivre l'innovation technologique de son matériel roulant. En particulier, le Groupe TEC s'engage à :

- exécuter son plan de renouvellement du matériel roulant en acquérant systématiquement des bus répondant aux normes d'accessibilité maximale et présentant les meilleures performances en matière d'utilisation d'énergie ;
- diversifier ses sources d'énergie dès que des alternatives seront disponibles à un prix similaire à celui du diesel classique ;
- maintenir à 8 ans l'âge moyen théorique de son parc de véhicules ;
- réduire son niveau moyen de consommation de traction et non traction par kilomètre en charge par rapport à son niveau de 2012 ;
- réduire ses émissions de CO<sub>2</sub>, calculés en gramme par kilomètre en charge par rapport à son niveau de 2012.

Le Groupe TEC présentera chaque année ses résultats en termes de performance énergétique sur la base des indicateurs définis à l'article 50 du présent contrat et de son annexe n°8.

### Article 23 **Grands projets**

Dans le cadre de son Plan Stratégique 2013 / 2017, le Groupe TEC s'est fixé comme objectif de réaliser des projets en vue d'améliorer son efficacité et son efficience tant en termes d'offre et de services à la clientèle qu'au niveau de sa gestion interne.

La mise en œuvre de ces projets relève des missions confiées par la Région au Groupe TEC dans le cadre de ses obligations de service public.

Les projets concernés sont détaillés ci-dessous:

- Système d'information géographique (SIG) ;
- Plate-forme embarquée ;
- Upgrade Hastus ;
- Projet « Maintenant » - mise en œuvre de l'audit maintenance et logistique ;
- TEC IT EASY.

Les deux premiers projets cités ont été rendus opérationnels en 2013, les autres sont en cours de réalisation et seront progressivement finalisés dans le courant de l'exécution du présent contrat.

---

## SECTION C RÉGIME FINANCIER

---

### Article 24 **Politique tarifaire**

Le Gouvernement wallon arrête chaque année les tarifs qui fixent les prix à percevoir pour le transport public de personnes sur le réseau du Groupe TEC. Le Gouvernement s'engage, chaque année, à revoir les niveaux de prix suivant la formule d'indexation prévue à l'article 1<sup>er</sup> de l'arrêté du Gouvernement wallon du 26/12/1992 et ses modifications ultérieures. Les barèmes en vigueur à la signature du présent contrat sont repris en annexe.

Toute évolution des tarifs qui ne serait pas conforme à la disposition du paragraphe précédent ou qui aurait pour conséquence l'extension des régimes de tarification préférentielle fait obligatoirement l'objet d'une concertation préalable entre la Région et le Groupe TEC afin d'évaluer l'impact sur l'équilibre financier du groupe et de déterminer les adaptations éventuelles du montant de la compensation. Les modifications éventuelles sont contractualisées par voie d'avenant au présent contrat qui fixe la nouvelle grille tarifaire ainsi que le montant ajusté de la compensation financière.

### Article 25 **Compensation de service public**

En complément des recettes de trafic, le Groupe TEC perçoit des compensations financières de la Région pour le financement de l'exécution de ses obligations de service public.

Dans le cadre de ce contrat de service public, le Groupe TEC perçoit deux types de compensations financières qui sont décrites ci-après.

1. Une **compensation de service public générale** en vue de réaliser les obligations de service public selon les modalités reprises à la section B du présent Titre;
2. Une **compensation de service public spécifique visant à couvrir les engagements sociaux** du Groupe TEC définis à l'article 27 du présent contrat.

### Article 26 **Compensation de service public générale**

#### **a) Nature de la compensation**

La Région octroie chaque année au Groupe TEC une compensation générale couvrant :

- d'une part, les frais de fonctionnement liés à l'exécution des obligations de service public, soit l'incidence financière nette, équivalent à la somme des incidences, positives ou négatives relatives :
  - aux services de transport régulier ;
  - au transport scolaire ;
  - au transport de personnes à mobilité réduite
  - au transport alternatif ;
  - au management de la mobilité ;
- d'autre part, le financement des charges (charges financières, loyers et amortissements) des investissements d'exploitation tels que définis à l'article 22 du présent contrat, à savoir :

- a. les charges relatives aux engagements antérieurs, tels qu'ils sont repris dans les livres de la SRWT et des cinq Sociétés d'exploitation, ainsi que le manque à gagner, en termes de produits financiers, consécutif à l'intégration dans le cadre de ces engagements de capitaux par la SRWT et les Sociétés d'exploitation sous la forme d'autofinancement ;
- b. les charges relatives aux investissements en moyens et outils de production, réalisés pour les Sociétés d'exploitation par la SRWT pour l'année ainsi que le manque à gagner, en termes de produits financiers, consécutif à l'injection de capitaux par les Sociétés d'exploitation sous forme d'autofinancement de ces investissements.  
Le recours à l'autofinancement ne peut en aucun cas influencer le volume d'investissements réalisé par rapport à ce qui aurait été en cas de financement externe. Dès lors, les montants destinés à couvrir le manque à gagner, en termes de produits financiers, seront égaux aux charges financières qu'aurait générées un emprunt s'il avait été conclu à la même époque (aux conditions du marché) et seront arrêtés pour la durée de l'autofinancement.

### **b) Evolution de la compensation**

**Pour l'année 2013**, le montant de la compensation générale s'élève après ajustement du budget 2013 de la Région à 406.112.000 Euros (en ce compris le complément nécessaire à l'exploitation de l'antenne de Gosselies du métro léger de Charleroi)

**Pour les années 2014, 2015, 2016 et 2017**, les montants sont déterminés selon les principes suivants :

- *Année 2014* : le montant de la compensation générale s'élève à 410.489.000 Euros.
- *Pour l'année 2015* : la compensation générale est obtenue en multipliant le montant de 2014 avec la formule  $(1+(i+1\%+(x)*i))$  et en ajoutant une compensation forfaitaire de 4.500.000 Euros.
- *Pour l'année 2016* : la compensation générale est obtenue en multipliant le montant de 2015 avec la formule  $(1+(i+1\%+(x)*i))$  et en ajoutant une compensation forfaitaire de 3.000.000 Euros.
- *Pour l'année 2017* : la compensation générale est obtenue en multipliant le montant de 2016 avec la formule  $(1+(i+1\%+(x)*i))$ .

Dans tous les cas,

i= taux d'évolution de l'indice santé annuel;

x= 
$$\frac{\text{taux d'évolution de l'indice des prix à la consommation} - \text{taux d'évolution de l'indice santé}}{\text{taux d'évolution de l'indice santé}}$$

Lors de l'ajustement budgétaire, la dotation initiale sera revue en fonction de l'évolution de l'indice santé et de l'indice des prix à la consommation.

### **c) Ventilation annuelle de la compensation**

La SRWT s'engage à communiquer à la Région pour le 31 août de l'année N, la ventilation prévisionnelle des différentes composantes de la compensation de l'année N+1 en vue de leur affectation dans les articles ad hoc du budget régional.

En l'occurrence, la SRWT communiquera les montants des compensations relatifs :

- au fonctionnement de la SRWT ;
- au fonctionnement de chaque société d'exploitation ;
- au financement des investissements d'exploitation

#### **d) Modalités de versements**

##### 1) Frais de fonctionnement liés à l'exécution des obligations de service public

Cette partie de la compensation est payée chaque année en quatre tranches trimestrielles correspondant au quart de la subvention annuelle prévisionnelle pour l'année.

Les paiements sont effectués pour le 20 janvier en ce qui concerne le premier trimestre et dans les dix premiers jours du premier mois du trimestre en ce qui concerne les autres trimestres. Le paiement est effectué sur le compte de chaque société du Groupe TEC ouvert auprès de la SRWT dans le cadre du cash-pooling régional (voir Article 41).

Le Groupe TEC doit communiquer sa comptabilité distincte afférente aux missions de service public à la Région en l'exercice N+1 de manière à rembourser toute surcompensation.

##### 2) Investissements d'exploitation

La compensation sera versée à la SRWT par douzième, avec justification du dernier douzième par celle-ci sur base de la procédure définie par la Région. La SRWT ristourne aux cinq Sociétés d'exploitation la partie qui leur revient. En cas d'autofinancement par une Société d'exploitation, la SRWT reverse à cette dernière un montant de la compensation correspondant à l'économie des charges financières ainsi réalisées, de manière à couvrir le manque à gagner en termes de produits financiers de la Société d'exploitation. Le solde non utilisé de la compensation sera transformé en compensation directe d'investissement d'exploitation. La liquidation sera conditionnée à l'établissement d'un programme physique annuel précis approuvé par la Région.

#### **Article 27 Compensation de service public spécifique pour couvrir les engagements sociaux**

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

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

La Région attribue chaque année à la Société Régionale wallonne des transports (SRWT) une compensation en vue de couvrir le coût total des engagements sociaux tels que définis ci-avant sur base du mécanisme suivant :

Le montant prévisionnel pour l'année N+1 est estimé par la SRWT sur base des coûts prévisionnels auxquels la SRWT devra faire face au-cours de l'année N+1. La SRWT transmet à la Région ses projections budgétaires pluriannuelles et le niveau de la compensation prévisionnelle de l'année N+1 pour le mois de mai de chaque année.

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

La compensation est payée en quatre tranches dans les 20 premiers jours du premiers mois du trimestre concerné.

## Article 28 **Pénalités en cas d'interruption des services**

Sauf cas de force majeure, en cas d'interruption de service de plus de deux heures sur une ligne, le Groupe TEC s'engage à rembourser systématiquement, aux usagers abonnés, victimes de l'interruption de services qui ont introduit une demande de remboursement dans un délai de deux mois à dater de la fin de l'interruption de service, un montant fixe sur base du prix de l'abonnement et du rapport entre le nombre de jours pendant lesquels il y a eu interruption de service et du nombre total de jours couverts par l'abonnement.

En cas d'interruption de service telle que décrite à l'alinéa précédent, le Groupe TEC inscrit en dette vis-à-vis de la Région un montant correspondant à l'économie nette réalisée en raison de l'interruption, majorée de 10 %. Cette majoration est portée à 20%, en cas de grève non préavisée. L'économie nette est déterminée en tenant compte :

- des économies réalisées en matière de personnel, de carburant et d'électricité de traction ;
- des pertes de recettes directes (par référence à la recette moyenne enregistrée lors de la période correspondante de l'année précédente) ;
- des remboursements aux abonnés effectués conformément au point ci-dessus.

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

Le Groupe TEC communique à la Région en début de chaque semestre, la liste des interruptions des services du semestre précédent et le montant de la dette y afférent, accompagne des éléments de calcul justificatifs. Ce montant est déduit de la tranche suivante de la compensation générale de service public.

## Article 29 **Garantie de la Région**

La Région s'engage à apporter sa garantie aux emprunts d'investissements contractés ou émis par la SRWT dans le strict cadre de l'exécution des obligations de service public attribués au Groupe TEC au titre du présent contrat de service public. La garantie de la Région doit porter sur des emprunts spécifiques afférant à ces obligations de service public et elle n'est donc pas illimitée.

## TITRE IV MISSIONS DÉLÉGUÉES

### Article 30 **Réalisation des missions déléguées - investissements en infrastructures de transports publics**

La SRWT s'engage à réaliser le programme pluriannuel d'investissements en infrastructures de transports publics arrêté par la Région conformément aux termes de l'arrêté du Gouvernement wallon du 18/06/2009 relatif aux programmes d'investissements et aux subventions d'investissements en matière d'infrastructure de transports publics.

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

Ces investissements concernent essentiellement les ouvrages de génie civil, les infrastructures ferroviaires et routières, les sites propres, les gares de correspondance et leurs équipements annexes, les arrêts de bus, ainsi que les gros entretiens sur ces installations.

Ils seront déterminés notamment en vue de soutenir la stratégie de développement du réseau structurant à moyen terme (5 à 10 ans) et, dans ce cadre, accorderont une priorité projets liés à l'intermodalité et à l'amélioration de la vitesse commerciale des bus (bandes de circulation réservées aux bus).

Dans la suite des projets d'infrastructure faisant l'objet d'une décision du Gouvernement wallon, tels que le tram à Liège, la gare multimodale de Namur, la gare multimodale de Mons, les extensions finalisées en 2012 et 2013 du métro léger de Charleroi, de même que les projets de RER de la SNCB, la Région sera particulièrement attentive aux projets suivants :

- La création de gares multimodales en lien avec le RER ;
- Les axes de pénétration de Namur ;
- Les sites propres sur les boulevards périphériques et les axes de pénétration de Mons ;
- Les axes de pénétration au sud de Charleroi.

Au niveau de ses partenaires externes, le Groupe TEC s'engage, dans le cheminement de ses projets importants, à prévoir une phase de concertation avec les autorités locales, la police, les habitants, les clients et les commerçants.

### Article 31 **Subventions à la SRWT pour les missions déléguées (infrastructures de transport public)**

La Région contribue à la réalisation des investissements en infrastructures de transports publics via une première subvention visant à couvrir les investissements et une deuxième visant à couvrir les charges de fonctionnement de la SRWT imputables à la réalisation de ces investissements.

La Région contribue aux dépenses associées aux investissements d'infrastructure à concurrence d'un montant déterminé annuellement pour l'ensemble du Groupe TEC. Les montants de la subvention sont contractualisés chaque année par voie d'avenant au présent contrat.

La Région liquide à la SRWT la subvention en application de l'Arrêté du Gouvernement Wallon du 18/06/2009 relatif au programme d'investissements et aux subventions d'investissements en matière d'infrastructure de transports publics et des articles 55 à 58 des lois sur la comptabilité de l'Etat, coordonnées le 17 juillet 1991.

Le montant de la subvention destinées à couvrir les investissements d'infrastructure pour l'année 2013 et pour l'année 2014 est fixé à 13.185.000 EUR pour chacune de ces années.

Le montant de la subvention pour l'année 2013 destinée à couvrir les charges de fonctionnement liées aux investissements d'infrastructure est fixé à 2.063.000 Euros. Pour l'année 2014, ce montant est fixé à 2.093.000 Euros.

Le montant de la subvention pour l'année 2015 est obtenu en multipliant le montant de la subvention 2014 avec la formule  $(1+(i+1\%+(x)*i))$ . Le montant de la subvention 2016 est obtenu en multipliant le montant de la subvention 2015 avec la formule  $(1+(i+1\%+(x)*i))$ . Le montant de la subvention 2017 est obtenu en multipliant le montant de la subvention 2016 avec la formule  $(1+(i+1\%+(x)*i))$ .

où  $i$  = taux d'évolution de l'indice santé annuel;

$x = \frac{\text{taux d'évolution de l'indice des prix à la consommation} - \text{taux d'évolution de l'indice santé}}{\text{taux d'évolution de l'indice santé}}$

Lors de l'ajustement budgétaire, la dotation initiale sera revue en fonction de l'évolution de l'indice santé et de l'indice des prix à la consommation.

### **Article 32 Régime financier spécifique au développement du métro léger de Charleroi**

La Région s'engage à contribuer chaque année aux charges (amortissements des immobilisés et charges financières) relatives aux travaux d'extension du Métro de Charleroi et au renouvellement de ses principaux équipements.

Pour le financement du métro léger de Charleroi, une subvention est versée annuellement à la SRWT. La subvention relative à l'année N est déterminée sur base d'une projection des amortissements et des charges financières générées par les investissements.

Cette subvention est versée à la SRWT par douzième le premier jour du mois concerné.

Chaque année (N+1), dans le mois qui suit l'approbation de ses comptes annuels, la SRWT remettra à la Région le justificatif des charges annuelles de l'année précédente (N) découlant du programme d'investissements, à savoir les dotations aux amortissements des immobilisations et les charges de financement.

La subvention de l'année N+1 sera adaptée en conséquence de manière à ce que le montant attribué à la SRWT pour l'année N corresponde exactement au montant justifié.

### **Article 33 Engagement relatif aux frais des études techniques préalables à la mise en place du tramway à Liège**

La SRWT, en collaboration avec la Société d'exploitation TEC Liège-Verviers et la Région, met tout en œuvre pour le développement de la ligne 1 du tramway à Liège. A cette fin, la Région s'engage à collaborer activement avec la SRWT afin de permettre au projet d'aboutir dans les délais prévus.

Les études techniques préliminaires feront partie du périmètre du contrat de partenariat public privé qui sera mis en place. Si un tel contrat n'était pas conclu, pour quelque raison que ce soit, la Région s'engage à financer le montant des études techniques juridiques et financières préliminaires déjà réalisées, l'étude et le déplacement des impétrants ainsi que les indemnités compensatoires dues aux candidats.

La Région dote la SRWT des montants correspondant à la couverture des annuités de la réalisation du tramway de Liège fixées lors de l'attribution du marché selon les modalités contractuelles définies dans cette attribution.

### **Article 34 Engagement relatif à la gare multimodale de Namur**

La Région s'engage à contribuer au financement du projet conformément aux termes de la convention du 4 septembre 2012 conclue entre la SNCB-Holding, la SRWT et la Wallonie.

## Article 35 **Engagement relatif à la gare multimodale de Mons**

La Région s'engage à contribuer au financement du projet conformément aux termes de la convention du 1<sup>er</sup> mars 2010 conclue entre la SNCB-Holding, la SRWT et la Wallonie.

## **TITRE V AUTRES ACTIVITÉS DU GROUPE TEC**

### **Article 36 Autres activités**

Dans le respect des dispositions du règlement (CE) 1370/2007 relatives aux conditions qui régissent le statut de l'opérateur interne et dans le respect des accords avec les secteurs concernés et des règles sur les marchés publics, le Groupe TEC est autorisé à développer des activités à caractère commercial, accessoire à son activité principale, notamment :

- Les services de transport « spéciaux », autres que les services de transport scolaire, et de transport à la demande des personnes à mobilité réduite et de transport alternatif, comme par exemple les services de transport d'élèves vers les piscines, les services de plaines de vacances ou les services de substitution aux services trains de la SNCB en cas de perturbation ferroviaire ;
- Les services réalisés pour compte de tiers, notamment les services de maintenance de véhicules ;
- La gestion de travaux d'infrastructures pour le compte de tiers, notamment pour la Société Wallonne des Aéroports ;

### **Article 37 Régime financier applicable aux autres activités du Groupe TEC**

Ces activités ne peuvent être maintenues que dans la mesure où elles atteignent au moins l'équilibre financier. Elles font l'objet d'une vision comptable spécifique et aucune subvention ou compensation, ni en fonctionnement, ni en investissement, ne peut être affectée à ces activités. Leur évaluation financière fait partie du rapport de gestion annuel du Groupe TEC (voir Article 49).

## **TITRE VI GESTION ET GOUVERNANCE DU GROUPE TEC**

### **SECTION A GESTION FINANCIERE**

#### **Article 38 Objectifs financiers**

A partir de 2015, le Groupe TEC s'engage à équilibrer chaque année son compte de résultats, sous réserve d'événements, extraordinaires ou anormaux, ultérieurs à l'entrée en vigueur du présent contrat, indépendants de la volonté des parties, impossibles à prévoir raisonnablement et rendant excessivement difficile la poursuite de l'équilibre financier. Une exception est admise pour l'année 2014 puisque dans sa décision du 18 avril 2013, le Gouvernement accepte que le résultat d'exploitation 2014 du Groupe TEC soit négatif à concurrence de maximum 4,5 millions €.

Par ailleurs, le Groupe TEC est expressément autorisé à inscrire en 2013 un montant de 3 millions d'euros de subvention en produits à reporter.

#### **Article 39 Taux de couverture des dépenses**

Le Groupe TEC s'engage à maintenir tout au long du contrat son taux de couverture de ses dépenses d'exploitation par ses recettes d'exploitation à son niveau de 2013.

Les recettes et dépenses prises en compte sont celles qui livrent le résultat courant du suivi budgétaire.

#### **Article 40 Affectation des marges bénéficiaires**

Le Groupe TEC s'engage à affecter ses marges financières disponibles exclusivement dans l'amélioration quantitative et qualitative de ses obligations de service public, et à gérer et entretenir en bon père de famille l'ensemble des biens qui lui appartiennent ou qui sont mis à sa disposition.

#### **Article 41 Cash pooling**

La trésorerie du Groupe TEC est intégrée dans la centralisation de la trésorerie des Organismes d'Intérêt Public mise en place par la Région en 2003.

Par le biais du cash pooling existant au sein du Groupe TEC, la SRWT rassemble l'ensemble de la trésorerie du groupe pour la mettre à la disposition du cash-pooling des O.I.P. géré par la Région et fournit à celle-ci les différents tableaux de prévision de trésorerie nécessaires à cette gestion. Ces fonds sont mis gratuitement à la disposition de la Région.

Le Groupe TEC s'engage à respecter les dispositions d'application du système de cash-pooling conclues entre les sociétés du groupe et reprise en annexe du présent contrat.

Dans le cadre de la gestion centralisée de la trésorerie régionale, et en contrepartie des dispositions prévues à l'alinéa 2 du présent article, la Région s'engage à fournir gratuitement au Groupe TEC les fonds dont il pourrait avoir besoin en cas de position globale négative de son cash pooling.

#### **Article 42 Comptabilité des activités du Groupe TEC**

La comptabilité des activités du Groupe TEC devra faire apparaître dès l'exercice 2014 de manière distincte les activités qui sont du ressort de ses obligations de service public des autres activités. A cette fin, la comptabilité analytique du Groupe TEC devra faire apparaître de manière distincte les charges, produits et résultats des activités suivantes :

1. Activités relatives à la réalisation des obligations de service public, en distinguant :
  - a. Les services réguliers ;
  - b. Les services de transport scolaire ;
  - c. Les services de transport à la demande des personnes à mobilité réduite
  - d. Les services de transport alternatifs
  - e. Le management de la mobilité

2. Activités relatives à la réalisation de ses autres missions, en distinguant :
  - a. La gestion et la réalisation des investissements en infrastructures de transports publics ;
  - b. Les autres activités.

## **SECTION B POLITIQUE DE GESTION DES RESSOURCES HUMAINES**

### **Article 43 Modernisation de la gestion des ressources humaines**

Sous l'impulsion de la SRWT, le Groupe TEC poursuivra les efforts entrepris au cours des dernières années en vue :

1. de moderniser la politique de gestion des ressources humaines ;
2. d'améliorer les relations sociales au sein du Groupe ;
3. d'assurer le développement personnel de l'ensemble des collaborateurs au service des objectifs de l'entreprise ;
4. d'influencer favorablement le sentiment de bien-être au travail et ainsi contribuer à une réduction de l'absentéisme.

En ce sens, le Groupe TEC poursuivra la mise en place des outils suivants :

- gestion par objectifs ;
- gestion des compétences individuelles ;
- renforcement de l'encadrement de proximité dans les départements chargés de l'exploitation ;
- amélioration de la communication interne.

Le Groupe TEC s'engage également à poursuivre la mise en œuvre de la convention collective du 19/12/2012 relative à la mise en œuvre des nouvelles structures et procédures de dialogue social. Cette convention collective est un des résultats de la démarche d'amélioration du dialogue social ("AMÉDIS").

Des procédures spécifiques de recrutement et d'évaluation pour les directeurs généraux et directeurs généraux adjoints des sociétés d'exploitation, ainsi que pour l'administrateur général et l'administrateur général adjoint de la SRWT sont en outre d'application, conformément au décret du 1<sup>er</sup> mars 2012 modifiant le décret du 21 décembre 1989 relatif au service de transport public de personnes en Région Wallonne.

La procédure plus formelle d'évaluation s'appuiera sur les principes suivants :

- Le Conseil d'administration de la SRWT instaure en son sein un comité d'évaluation, lequel est élargi au président de la société d'exploitation dont les cadres dirigeants sont évalués lorsqu'il s'agit de sociétés d'exploitation.
- Ce comité peut s'entourer de personnalités extérieures au groupe dans le cadre de ces évaluations.
- Ces évaluations sont périodiques ; leur rythme est fixé par le Conseil d'administration de la SRWT qui se réfère aux standards en la matière.
- Ces évaluations se réfèrent notamment aux descriptions de fonction existantes, dans une optique de cohérence avec les procédures de recrutement.
- Le rapport d'évaluation est remis au Conseil d'administration concerné qui en tire les conclusions utiles.
- En ce qui concerne les administrateurs généraux de la SRWT, sur recours d'un des commissaires du Gouvernement, le Gouvernement peut annuler une décision du Conseil d'administration.
- En ce qui concerne les directeurs généraux et généraux adjoints des TEC, les décisions en matière d'évaluation des cadres dirigeants sont notifiées aux deux commissaires délégués du Gouvernement. Ces commissaires peuvent introduire un recours auprès du Gouvernement wallon contre ces décisions.

La procédure d'évaluation doit être arrêtée par la SRWT pour le 31 décembre 2013.

#### Article 44 **Formations du personnel**

Le Groupe TEC gère un plan de formations dont les objectifs sont prioritairement de mettre en place des formations à vocation transversale au Groupe pour les conducteurs, les agents techniques, les contrôleurs, les employés et le management, dans une optique de renforcement des compétences techniques et managériales en vue d'améliorer la performance du Groupe et de permettre une plus grande autonomisation et responsabilisation du personnel.

#### Article 45 **Intéressement aux recettes de trafic**

Le Groupe TEC s'engage à appliquer pendant toute la durée du contrat la clause d'intéressement aux recettes de trafic prévue en faveur des travailleurs des sociétés du Groupe TEC par la convention collective du 23 juin 2005.

---

### **SECTION C GOUVERNANCE**

---

#### Article 46 **Principe de bonne gouvernance**

Le Groupe TEC s'engage à mettre en œuvre les principes suivants en vue de garantir que son mode de fonctionnement respecte les intérêts et avis de l'ensemble de ses partenaires :

1. Au niveau de ses organes de décisions et dans le cadre de la mise en œuvre des exigences mentionnées dans le règlement 1370/2007, le Groupe TEC s'engage à mettre en œuvre les dispositions du décret du 21/12/1989 relatif au service de transport public en Région wallonne et ses modifications ultérieures, portant notamment sur la formalisation du Comité de coordination du groupe et sur le recrutement et l'évaluation de ses cadres dirigeants ;
2. Au niveau de ses sous-traitants, le Groupe TEC s'engage à prévoir une phase de concertation préalable avant toute modification de l'offre de transport concernant un service sous-traité avec l'exploitant de cette ligne ;
3. Au niveau de ses relations avec la Région, outre les obligations de reporting prévues dans le présent contrat, le Groupe TEC s'engage à fournir l'ensemble des informations qui lui sont demandées par la Région permettant à cette dernière de remplir son rôle d'autorité organisatrice. Les demandes de la Région sont adressées à la SRWT qui se charge de collecter et consolider l'information au niveau du groupe et de la transmettre à la Région dans un délai raisonnable.

#### Article 47 **Plans d'entreprises**

Pour le 31 mars 2014, la SRWT s'engage à élaborer son plan d'entreprise et à le présenter au Ministre de tutelle et à son administration. Il en est de même pour chaque Société d'exploitation mais pour le 30 juin 2014 afin de leur permettre d'y intégrer les options stratégiques du Groupe TEC définis dans le plan d'entreprise de la SRWT. Ce plan pluriannuel (5 ans) décrit systématiquement la stratégie que la société compte développer pour atteindre les objectifs fixés par le présent contrat et les traduit en mesures concrètes assorties d'un calendrier de réalisation.

Ces plans sont orientés autour des trois piliers du développement durable : économique (« assurer une offre de transport public performante destinée à assurer une part croissante de la mobilité en Région wallonne »), social (« offrir des solutions de mobilité accessibles au plus grand nombre », « préserver et améliorer la qualité des emplois ») et environnemental (« réduire l'empreinte écologique »).

La SRWT, via le Comité de coordination du Groupe TEC, est en charge de développer un canevas de plan d'entreprise commun à l'ensemble du groupe et de fixer les grands objectifs stratégiques qui serviront de fil conducteur pour leur rédaction.

Le plan d'entreprise de la SRWT devra notamment comprendre :

- un plan de développement durable à l'échelle du Groupe ;

- un plan de communication à l'échelle du Groupe ayant pour objectif ceux formulés aux articles 18 à 21 ;
- un plan de déplacement d'entreprise propre à la SRWT ;

Les plans d'entreprise des sociétés d'exploitation TEC devront notamment comprendre :

- un chapitre « développement durable » spécifique au TEC
- un chapitre « communication » spécifique au TEC ayant pour objectifs ceux formulés aux articles 18 à 21 ;
- un plan de déplacement d'entreprise spécifique au TEC ;
- deux projets pilotes dans chaque Société d'exploitation visant à développer l'intermodalité Transport public / vélo dans des gares routières et aux arrêts de lignes de bus express. Ces projets auront préalablement été soumis à la commission régionale vélo pour avis. Une fois réalisés, ils seront intégrés dans le plan réseau mobilité
- en outre, pour le TEC Charleroi, un chapitre spécifique lié au métro léger et à la révision du réseau, en vue de maximiser le niveau d'attractivité du métro pour la clientèle. Ce chapitre détaillera les actions à prendre dans les domaines de la qualité, de la sécurité et de la communication en vue de soutenir et d'accroître la fréquentation du métro.
- en outre, pour le TEC Liège-Verviers, un chapitre spécifique lié au tram et à la révision du réseau dans une perspective multimodale;
- en outre, pour le TEC Brabant-wallon, un chapitre spécifique lié au RER, dans une perspective multimodale.

Ces plans d'entreprise font enfin l'objet d'une évaluation externe lors de la dernière année du contrat.

Cette évaluation externe est un élément pris en compte dans le processus d'évaluation des cadres dirigeants du Groupe TEC.

---

## **SECTION D    DEVELOPPEMENT DURABLE**

---

### **Article 48 Réduction de l'empreinte écologique**

Le Groupe TEC contribue aux grands objectifs environnementaux de la Région : réduire les émissions de gaz à effets de serre, diminuer la pollution de l'air, réduire les nuisances sonores, réduire le volume des déchets et économiser l'énergie. A cette fin, le Groupe TEC s'engage à définir dans un plan de développement durable, les différentes mesures qu'il envisage de mettre en œuvre afin de contribuer à ces objectifs en se référant, notamment, aux niveaux de performance définis à l'Article 50 du présent contrat.

Dans ce cadre, le Groupe TEC s'engage à :

1. Intégrer au maximum les spécifications relatives à la consommation de l'énergie et aux rejets de CO2 lors de la commande de son nouveau matériel roulant ;
2. Développer des critères liés à l'environnement dans sa méthodologie de définition de l'offre ;
3. Former son personnel de conduite à l'éco-conduite ;
4. Prendre une série de mesures pratiques en vue de réduire les consommations de ressources superflues au travail comme par exemple l'utilisation du chauffage, de l'eau, des imprimantes, de l'éclairage, etc. ;
5. Mettre en place une politique globale d'achats qui intègre les critères relatifs au développement durable dans les spécifications des produits à acheter ;
6. Développer et mettre en œuvre de manière dynamique un plan de déplacement d'entreprise de manière à réduire l'usage de la voiture dans les déplacements domicile - travail de son personnel ;
7. Veiller à ce que les nouveaux bâtiments que le Groupe TEC construira répondent à des objectifs de haute performance énergétique et environnementale.

Le plan de développement durable et les plans de déplacement de la SRWT et des sociétés d'exploitation feront partie intégrante des plans d'entreprise (voir article 47).

La mise en œuvre et le suivi de l'ensemble des ces dispositions sont pris en charge, à l'exception du point 2 qui relève du groupe de travail « définition de l'offre », par la commission fonctionnelle « bâtiments » du Groupe TEC en charge de cette matière.

## TITRE VII MISE EN ŒUVRE, SUIVI, ADAPTATION ET FIN DU CONTRAT

### Article 49 **Moyens de suivi et de contrôle**

Pour le Groupe TEC, la SRWT diffuse les informations revues de l'extérieur et coordonne la transmission des informations internes au groupe vers l'extérieur. En particulier, elle centralise, analyse, synthétise et communique l'ensemble des rapports et données statistiques qui doivent être périodiquement transmis à la Région et ce notamment dans le cadre des obligations de reporting sur les obligations de service public visées par l'article 7 du règlement (CE) 1370/2007.

Les modalités d'application seront définies en concertation entre le Groupe TEC et la Région endéans les 6 mois à partir de la signature du présent contrat.

Sans préjudice des autres dispositions figurant dans le présent contrat chaque trimestre, la SRWT, pour le Groupe TEC, transmet à la Région (voir modèles en annexe):

- L'offre réelle en vigueur comparée à l'offre de référence (services de transport réguliers, services de transport scolaires, services de transport à la demande des personnes à mobilité réduite, services de transport public alternatifs) ;
- les tableaux relatifs aux recettes de trafic et à la fréquentation ;
- les tableaux de suivi budgétaire ;
- un tableau de bord analytique de gestion permettant de suivre l'évolution des différentes composantes des coûts, produits, marges et résultats ainsi que les ratios par kilomètre concernant les activités relatives à la réalisation de ses obligations de service public, en distinguant les services réguliers, les services de transport scolaire, les services de transport à la demande des personnes à mobilité réduite et les services de transport public alternatifs.
- un tableau de bord analytique de gestion permettant de suivre l'évolution des différentes composantes des coûts, produits, marges et résultats concernant les activités relatives à la réalisation de ses autres missions, en distinguant la gestion et la réalisation des investissements en infrastructures de transports publics et les autres activités (qui feront l'objet d'un reporting par activité)

Chaque année, pour le 30 juin au plus tard, pour le Groupe TEC, la SRWT transmet à la Région un rapport d'exécution des engagements contenus dans le présent contrat.

Ce rapport contient au minimum les chapitres relatifs aux points suivants :

- **Activités**
  - Offre kilométrique (par zone), adaptations réalisées au cours de l'année précédente et description des projets ;
  - Transports scolaires : nombre de circuits, kilométrage, nombre d'élèves, capacités, coûts et durée ;
  - Composantes et évolution du chiffre d'affaires ;
  - Evolution de la fréquentation par mode et par zone (rural, périurbain, urbain);
  - Récapitulatif des résultats des mesures de la satisfaction de la clientèle pour les années où de telles études ont été menées;
  - Résumé des actions réalisées et des projets en matière de qualité de service ;
  - Gestion de la mobilité : descriptif des actions mises en œuvre et évolution des résultats ;
  - Information/communication ;
  - Suivi des plaintes clients.
- **Eléments financiers**
  - Analyse des principaux éléments du compte de résultat et justification des écarts par rapport au budget ;
  - Tableaux de bord analytiques de gestion
  - Taux de couverture ;
  - Budget de l'exercice suivant :
- **Gestion des ressources humaines**

Ce chapitre contiendra un bilan des actions réalisées (description, impact budgétaire et résultats) et un plan des actions prévues et en cours (description, impact budgétaire et résultats attendus) pour chacun des thèmes suivants :

- la formation du personnel ;
- le management de proximité ;
- la gestion par objectifs ;
- l'amélioration de la productivité.

Il indiquera également le résultat de la formule d'intéressement, ainsi que l'évolution annuelle du taux d'absentéisme total et par catégorie de personnel.

- **Sécurité**  
Outre les éléments statistiques (nombre d'incidents et accidents, gravité des incidents et accidents), ce chapitre contiendra un bilan des actions réalisées (description, impact budgétaire et résultats) et un plan des actions prévues et en cours (description, impact budgétaire et résultats attendus).
- **PMR**  
Ce chapitre reprend les actions spécifiques réalisées en faveur de la clientèle PMR tant en matière de communication (notamment équipement du matériel roulant d'annonces visuelles et sonores des arrêts) que d'accessibilité des transports en commun (accessibilité du matériel roulant et des lignes (arrêts praticables)).
- **Plan d'entreprise**  
Ce chapitre reprend le suivi des actions entreprises et des résultats obtenus, et l'actualisation annuelle du plan. En conséquence, ce chapitre comprend notamment :
  - un rapport dédié au chapitre « développement durable ». Ce rapport reprend les différentes actions et résultats en matière de réduction de l'empreinte écologique du Groupe, notamment :
    - Consommation moyenne de carburant par km pour les bus
    - Consommation totale annuelle en gaz et électricité par m<sup>2</sup> de bureau
    - Bilan des actions menées vis-à-vis du personnel pour la promotion des comportements respectueux de l'environnement (sensibilisation, formations du personnel de conduite, etc.)
    - Les résultats de la mise en œuvre du plan de déplacement d'entreprise.
  - un rapport dédié à la communication. Ce rapport reprend une évaluation interne de la mise en œuvre globale du plan de communication, les grandes réalisations en termes de communication et les priorités du plan de communication pour l'année suivante.

Dans le courant du mois de septembre de chaque année, la Région organisera une réunion d'évaluation de l'exécution du présent contrat. Ces résultats sont communiqués au Gouvernement Wallon

Un an avant l'échéance du contrat, la Région procède elle-même à l'évaluation préalable du fonctionnement et de l'état du service public de transport des voyageurs. Elle fait également procéder parallèlement par un tiers à cette évaluation, en application de l'article 5 du décret du 12 février 2004.

## Article 50 **Indicateurs de performance**

Dans le cadre de la mesure de la performance de l'exécution du présent contrat, la Région et le Groupe TEC ont définis une liste d'indicateurs de performance dont la liste est reprise ci-après et dont la description, les modalités de calculs et les objectifs associés sont repris dans l'annexe 8 du présent contrat. Le suivi de ces indicateurs s'effectue conformément aux dispositions de l'article 49 du présent contrat.

<b>Types d'objectifs</b>	<b>Indicateurs</b>
1. Objectifs stratégiques	1.1 Fréquentation services réguliers 1.2 Part modale des transports en commun 1.3 Nombre de validations
2. Objectifs financiers	2.1 Résultat d'exploitation OSP 2.2 Taux de couverture des dépenses OSP 2.3 Résultat d'exploitation des autres activités 2.4 Taux de fraude
3. Objectif de qualité perçue	3.1 Taux de satisfaction global de la clientèle
4. Objectifs de qualité réalisée	4.1 Accueil au téléphone 4.2 Accueil au guichet 4.3 Attitude du personnel 4.4 Tenue vestimentaire 4.5 Etat de l'abribus 4.6 Information aux arrêts (situation normale) 4.7 Information aux arrêts (situation perturbée) 4.8 Propreté des véhicules 4.9 Ponctualité 4.10 Réponses aux plaintes 4.11 Confort 4.12 Accessibilité
5. Objectifs de production	5.1 Production kilométrique 5.2 Services non assurés 5.3 Disponibilité du matériel roulant 5.4 Kms à vide
6. Objectifs environnementaux	6.1 Consommation d'énergie 6.2 Emissions de CO2 6.3 Charge écologique concurrentielle 6.4 Tri des déchets
7. Objectif social	7.1 Part de la population bénéficiant d'un haut niveau de service
8. Objectifs RH	8.1 Heures productives 8.2 Taux d'absentéisme 8.3 ETP pour l'exploitation

## Article 51 **Avenant au contrat**

En cours d'exécution, les parties procéderont aux adaptations nécessaires du présent contrat et de ses annexes exclusivement par voie d'avenant. Il peut en résulter une évolution des ressources affectées au Groupe TEC et des dispositifs d'accompagnement du présent contrat pour tenir compte, notamment, de toute mesure ou mission nouvelle qui serait imposée au groupe et qui se traduirait par une hausse significative des charges ou une réduction significative des produits.

## Article 52 **Non respect des clauses du contrat**

En cas d'inexécution par le Groupe TEC des engagements prévus par le présent contrat, la Région peut prendre de manière unilatérale et moyennant décision motivée du Gouvernement wallon toutes les mesures qu'elle juge utile afin de rétablir des conditions normales d'exploitation et de faire respecter les engagements du présent contrat.

En cas de non respect d'une obligation du présent contrat par une des sociétés du Groupe TEC, mettant en péril son objectif d'équilibre financier au terme du contrat, la Région invite celle-ci à établir un plan des actions à entreprendre pour répondre aux objectifs fixés et à l'exécuter après qu'elle l'ait fait approuver. Lorsque cela concerne une Société d'exploitation, la région associe la SRWT à l'analyse de ce plan et au suivi de son exécution. A défaut d'un plan acceptable, ou de l'exécution du plan, la Région peut charger la SRWT de se substituer à une Société d'exploitation pour établir le plan ou l'exécuter.

En cas d'exécution défailante par le Groupe TEC des obligations prévues par le présent contrat, à laquelle le groupe n'a pas remédié dans les délais raisonnables impartis dans une mise en demeure de la part de la Région, le Ministre ayant les transports dans ses attributions peut :

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

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

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

## Article 53 **Adaptation du contrat suite à une évolution du contexte**

Au cas où un ou plusieurs postes des comptes du Groupe TEC viendraient à subir une pénalisation importante du fait d'éléments extérieurs imprévus par rapport aux évolutions normales au moment de la conclusion du présent contrat, une concertation entre le Groupe TEC et la Région définira les mesures compensatoires permettant de garantir l'équilibre des comptes et de rencontrer les objectifs du contrat.

## Article 54 **Prise d'effet et fin du contrat**

Le contrat entre en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2013 et remplace le contrat de gestion 2006-2010, ses annexes et ses avenants.

A défaut de signature d'un nouveau contrat au terme des cinq années de durée du contrat prévues à l'article 3 à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2013, la validité du présent contrat est automatiquement prolongée d'un an, avec un maximum de deux prolongations automatiques d'un an. La durée maximale du présent contrat est donc de 7 ans.

Fait à Namur, le 2013 en huit exemplaires, chaque partie ayant reçu un original

**Pour la SRWT,**

**Pour le TEC Brabant wallon,**

**Pour le TEC Charleroi,**

Vincent Bourlard  
Président

Philippe Matthis  
Président

Gérard Monseux  
Président

Jean-Marc Vandembroucke  
Administrateur général

Michel Corthouts  
Directeur général

Didier Gilson  
Directeur général

**Pour le TEC Hainaut,**

**Pour le TEC Liège-Verviers,**

**Pour le TEC Namur-  
Luxembourg,**

Philippe Libiez  
Président

Michel Firket  
Président

Gauthier le Bussy  
Président

Arthur Gosée  
Directeur général

Isabelle Mewissen  
Directeur général

Jean-Marc Evrard  
Directeur général

**Pour la Wallonie,**

Rudy Demotte  
Ministre-Président

André Antoine  
Vice-Président et Ministre du Budget, des Finances, de l'Emploi, de la Formation, des Sports et de la  
politique aéroportuaire

Philippe Henry  
Ministre de l'Environnement, de l'Aménagement du territoire et de la Mobilité

## **TITRE VI ANNEXES**

### **ANNEXE 1. Offre de référence des services de transport régulier, des services de transport scolaire et des services de transport à la demande des personnes à mobilité réduite**

- Annexe 1.1 Société de transport en commun du Brabant wallon
- Annexe 1.2 Société de transport en commun de Charleroi
- Annexe 1.3 Société de transport en commun du Hainaut
- Annexe 1.4 Société de transport en commun de Lège-Verviers
- Annexe 1.5 Société de transport en commun de Namur-Luxembourg

### **ANNEXE 2. Compensation de service public**

- Annexe 2.1 Eléments constitutifs du montant de la compensation par famille de coûts

### **ANNEXE 3. Qualité**

- Annexe 3.1 Résultats de la dernière enquête de satisfaction de la clientèle réalisée
- Annexe 3.2 Résultats de la dernière étude de mesure de la performance de la qualité de service réalisée

### **ANNEXE 4. Grille tarifaire**

- Annexe 4.1 Barèmes des prix en vigueur au moment de la signature du contrat

### **ANNEXE 5. Méthode d'évaluation du nombre de voyageurs transportés**

### **ANNEXE 6. Contrat de commission et convention de cash-pooling**

### **ANNEXE 7. Reporting**

- Annexe 7.1 Offre
- Annexe 7.2 Recettes de trafic et à la fréquentation
- Annexe 7.3 Suivi budgétaire
- Annexe 7.4 Tableaux de bord analytiques de gestion

### **ANNEXE 8. Indicateurs de performance**

### **ANNEXE 9. Convention du 11/10/2013 entre la SRWT et les associations de personnes à mobilité réduite**

### **ANNEXE 10. Programme des investissements d'exploitation de 2013**