

MEMORANDUM 2024



TEC et décideurs politiques,
avançons tous dans la même direction !

SOMMAIRE



01 INTRO

01 INTRODUCTION 3

Contexte	4
1.1 Transfert modal.....	4
1.2 Intermodalité	5
1.3 Attractivité	5
1.4 Décarbonation	5
1.5 Efficience	5

02 ÉVOLUTION DE L'OFFRE DE TRANSPORT ET INTERMODALITÉ 6

2.1 Évolution de l'offre	6
2.2 Redéploiement.....	8
2.3 Intermodalité	10

03 L'ATTRACTIVITÉ DES TRANSPORTS EN COMMUN 12

3.1 Optimiser le parcours client	12
3.2 Renforcer l'attractivité en tant qu'employeur	13

04 LA RESPONSABILITÉ SOCIALE ET SOCIÉTALE DU TEC 14

4.1 Impact environnemental	14
4.2 Plan d'actions de développement durable	16
4.3 Accessibilité universelle des Transports Publics	17

Dans un contexte sociétal marqué par les crises économique et environnementale, le transport en commun s'avère plus que jamais indispensable. Il est donc primordial de permettre à nos citoyens de faire le pas vers une mobilité active, en leur offrant un service toujours plus performant et efficace.

Pour ce faire, le TEC et ses 5.500 collaborateurs ne manquent pas de projets et d'ambition pour les années à venir. Ce mémorandum a pour vocation de présenter nos objectifs, notre vision et nos engagements, car ces ambitions ne peuvent être réalisées qu'en collaboration avec la Région wallonne et le soutien de l'ensemble de ses parties prenantes.

C'est grâce à cette confiance que nous pourrons, ensemble, atteindre les défis de la mobilité de demain.



5.500
collaborateurs



CONTEXTE

Le secteur du transport est responsable de près d'1/4 des émissions de Gaz à Effet de Serre (GES) et est le secteur où les émissions ont le plus augmenté depuis 1990 (+25%). Les émissions d'oxydes d'azote et de microparticules ont également un impact non-négligeable sur la qualité de l'air. Par la nature de ses activités, **Le TEC contribue à l'objectif** de report modal visé par la Région dans sa Stratégie régionale de Mobilité d'ici 2030 et au défi de réductions d'émission de CO₂ du transport contribuant à atteindre l'objectif du PACE (Plan Air Climat Energie) de -55% à l'horizon 2030.



1.1 TRANSFERT MODAL

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

Le TEC ne pourra pas y arriver seul, il compte sur une collaboration forte entre acteurs régionaux dans un objectif commun d'augmenter le transfert modal.

Aujourd'hui, il est important de capitaliser sur les acquis de la période écoulée et de veiller à inscrire l'interaction entre les différentes parties dans une perspective de maturité et d'efficacité des relations et partenariats au profit du transport public et du transfert modal dans son ensemble.



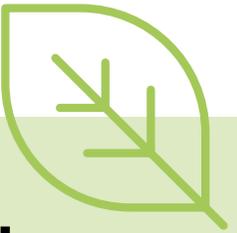
1.2 INTERMODALITÉ

Une des conditions du report modal vers le transport public wallon est une meilleure combinaison et un meilleur confort pour le voyageur dans le passage d'un mode à l'autre, avec une attention particulière pour l'intermodalité avec l'offre ferroviaire fédérale. La mobilité intermodale que promeut la Région se traduit notamment par des engagements et des actions du TEC au niveau de l'offre, de l'information, de la billettique, de la tarification, ainsi que des infrastructures.

1.3 ATTRACTIVITÉ

Le transfert modal ne fonctionnera que si les transports alternatifs à la voiture sont efficaces et attractifs. Cela passe par une meilleure fiabilité et ponctualité des bus mais également par une facilité d'utilisation.

D'autre part, sur le marché de l'emploi, le secteur des transports, à l'instar d'autres secteurs, souffre d'un manque d'attractivité. Le TEC doit améliorer son image et renforcer son attractivité en tant qu'employeur afin d'attirer les forces vives nécessaires pour relever les défis de la transition climatique. Le TEC travaille également sur l'amélioration de la sécurité et du bien-être au travail, en particulier à la lutte contre les agressions des collaborateurs et à la formation qui permettra d'ouvrir des perspectives d'évolution au sein de la structure.



1.4 DÉCARBONATION

Le TEC s'engage dans la décarbonation de son offre dans le respect de la réglementation européenne et avec le soutien nécessaire de la Région. Ceci se traduit par l'électrification progressive de la flotte, répondant à une proportion de 65% des commandes en véhicules zéro émission à l'horizon 2026, et la mise en place de mesures d'exploitation réduisant la consommation d'énergie. Le TEC entend également s'inscrire dans une démarche d'évaluation plus large de l'effet de son activité sur les émissions de gaz à effet de serre et proposer des actions dans le cadre de son plan d'entreprise.



65%

des achats en véhicules zéro émission pour 2026

1.5 EFFICIENCE

Le TEC mettra en œuvre les orientations de la Région, en matière de transport public de personnes, dans les meilleurs délais, avec la plus grande efficacité sur l'utilisation des moyens et en veillant à maximiser sans cesse la fiabilité et la qualité du service offert.



02 ÉVOLUTION DE L'OFFRE DE TRANSPORT ET INTERMODALITÉ

Le transfert modal est incontestablement le moyen d'atteindre les objectifs climatiques fixés par la Région wallonne, est un catalyseur de l'économie, contribue activement à l'amélioration de la sécurité routière (moins de voitures = moins d'accidents), de la santé (qualité de l'air) et de la mobilité, mais permet également de rééquilibrer l'espace public et ainsi de répondre à des enjeux urbanistiques. Les moyens à mettre en œuvre pour stimuler le transfert modal sont :

- une vitesse commerciale compétitive à la voiture (via les projets structurants) ;
- l'accessibilité de l'offre (redéploiement du réseau, transport à la demande, aménagement des quais, etc.) ;
- l'intermodalité de l'offre (en partant du ferroviaire pour arriver à la marche à pied).

2.1 ÉVOLUTION DE L'OFFRE

L'évolution de l'offre s'appuie entre autres sur un certain nombre de **projets structurant le réseau** de transports en commun, tels le Tram de Liège, l'extension du Métro Léger de Charleroi, les projets de Bus à Haut Niveau de Service (Busway de Charleroi, Liège, Mons). Caractérisés par un temps de parcours plus attractif par rapport à la voiture, ils joueront un rôle capital dans le transfert modal souhaité.

La mise en œuvre de ces projets structurants implique un grand nombre d'acteurs au sein de l'administration et des pouvoirs locaux qu'il conviendra de sensibiliser, concerter, coordonner afin de les mener à bien.

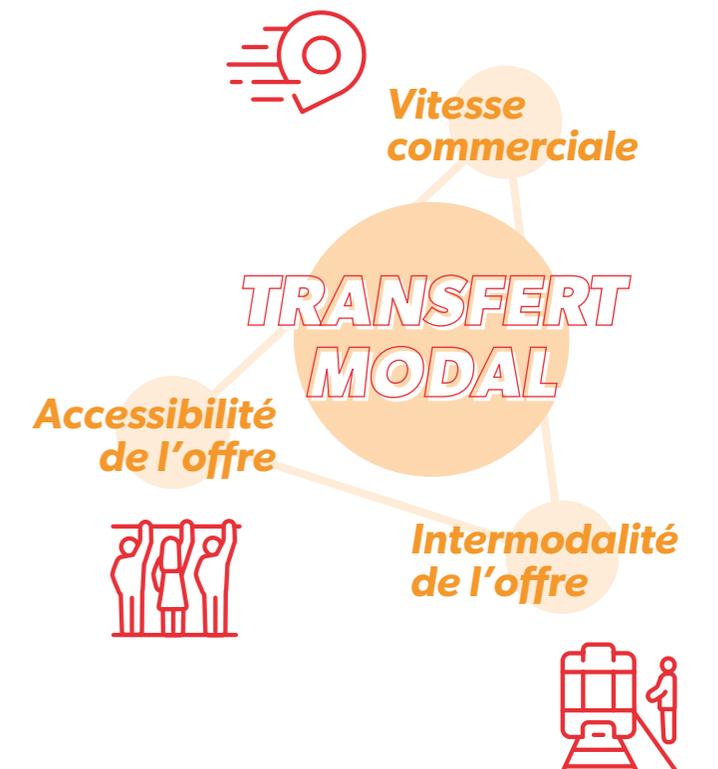
À l'horizon 2030 (vision FAST), l'ensemble du réseau TEC sera repensé, visant un renforcement qualitatif de l'offre, notamment en fréquence, afin de combiner au mieux les moyens de transport les plus appropriés pour chaque type de déplacement et chaque besoin. De plus, un réseau hiérarchisé – plus lisible pour l'utilisateur – est certainement un atout pour attirer de nouveaux clients.



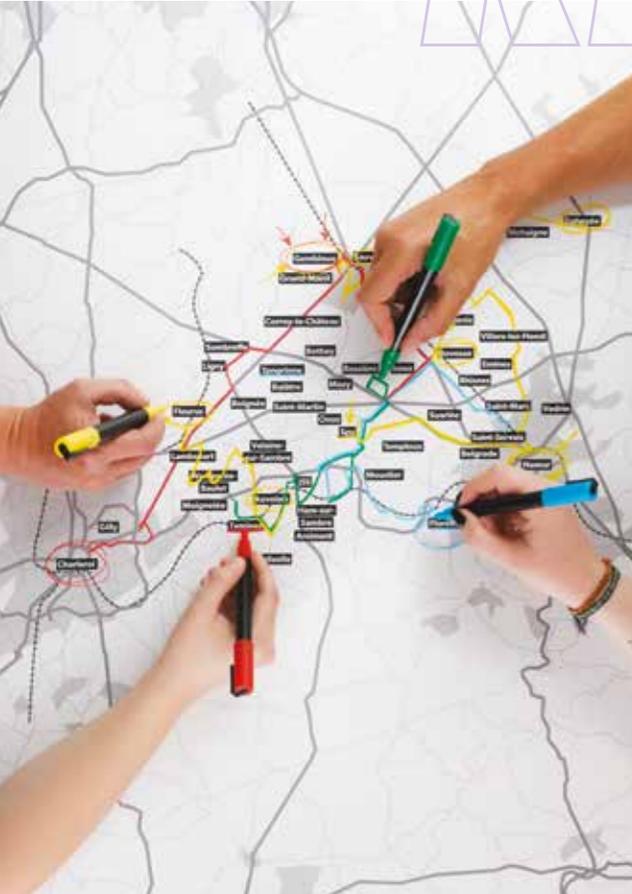
Les grands projets structurants

régionaux requièrent de :

- » faciliter l'obtention des permis ;
- » promouvoir la mobilité alternative à la voiture et plus particulièrement des transports publics ;
- » soutenir le TEC dans la concertation des différents acteurs concernés par les projets ;
- » financer les coûts d'investissement et d'exploitation des projets décidés par le Gouvernement wallon.



REDÉPLOIEMENT



2.2 REDÉPLOIEMENT

En ce sens, **le redéploiement** des zones se poursuivra autour des réseaux structurants (tram et Busway en urbain, train et réseau EXPRESS à travers la Wallonie). Ce processus intègre une démarche d'information publique et de participation citoyenne.

Dans le cadre des redéploiements, le TEC mettra en place une formule de **transport à la demande**, plus flexible et moins coûteuse, et ce, dans les zones où les lignes régulières ne sont pas jugées pertinentes ou pour répondre à un besoin spécifique.

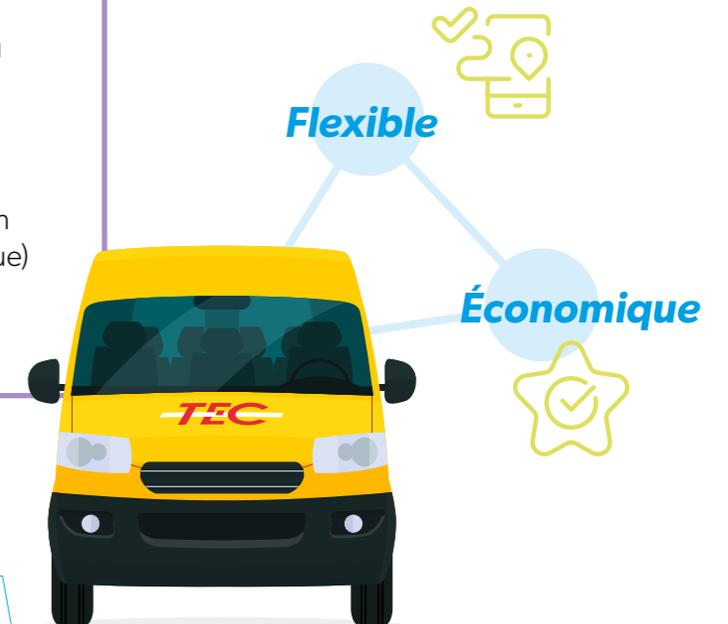
Les redéploiements seront mis à profit pour se saisir de l'enjeu des pointes de fréquentation qui dimensionnent le service et les moyens nécessaires au transport public. Ces pointes pourront être écrêtées par la mise en place par l'administration régionale wallonne d'un bureau du temps qui, en concertation avec les différents acteurs locaux, veillera à quelque peu décaler les débuts et fins des activités scolaires, de travail et de loisirs. Cette démarche permettra de lisser les pics de fréquentation en heure de pointe, avec pour effet de diminuer la surcharge dans les bus et la nécessité de renfort d'offre très coûteux pour la Région. Grâce à la diminution des embouteillages, nous constaterons une amélioration du respect des temps de parcours.

La mise en œuvre de l'offre redéployée du réseau TEC visera la bonne accessibilité des pôles d'attractivité (hôpitaux, parcs d'activité économique, sites touristiques, etc.) afin d'assurer une meilleure desserte du territoire et d'ainsi contribuer au transfert modal.

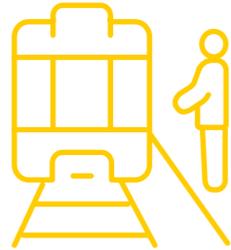


La mise en œuvre des **redéploiements** et du **transport à la demande**, requiert de :

- » prendre en charge, en collaboration avec le TEC, la communication et la promotion vis-à-vis des communes ;
- » fédérer les acteurs autour de l'objectif, informer le public et organiser la participation citoyenne, en collaboration avec le TEC ;
- » financer l'exploitation du réseau restructuré ;
- » mettre en place un bureau du temps au sein de l'administration régionale ;
- » soutenir le TEC (cadre législatif et financement) dans la mise en place du transport à la demande comme solution complémentaire (flexible et économique) aux lignes régulières.



TEC À LA
DEMANDE



2.3 INTERMODALITÉ

L'intermodalité sera fortement encouragée par l'intégration, dans une optique de complémentarité de l'offre avec les offres des autres opérateurs de transport public et avec toute autre solution de transport. Le TEC, acteur majeur de l'intermodalité, collabore activement à son développement tant en termes d'offre de transport que sous ses aspects physiques et digitaux.

Plus particulièrement, l'intermodalité avec le train, dans le cadre des redéploiements, devra être renforcée à travers une coopération étroite lors de l'élaboration des plans de transports, pour donner satisfaction aux navetteurs et à une clientèle de loisir.

Les transports publics régionaux sont aussi intégrés dans la politique régionale de développement des mobipôles, qui sont la traduction physique de cet accent mis sur l'intermodalité. Par ailleurs, l'interaction intermodale avec la mobilité partagée et les modes actifs tels que le vélo et la marche contribue à accroître l'attractivité des transports publics. Les transports publics jouent dans ce cadre le relais ou le complément du vélo-marche pour assurer un déplacement optimum de porte à porte. Là où une substitution par la marche ou le vélo est possible, cette intermodalité favorisera une réduction des surcharges pour un meilleur confort des clients et une meilleure efficacité économique.

Le développement de l'intermodalité nécessite un changement culturel et l'engagement d'un grand nombre d'acteurs, tels que l'administration régionale et les pouvoirs locaux, afin de favoriser la place des transports publics dans l'espace public et développer les collaborations adéquates.

L'intermodalité requiert de :

- » soutenir financièrement les communes pour favoriser les modes actifs et le cheminement vers les arrêts TEC ;
- » mettre en place un cadre régional pour le MaaS et y définir en concertation avec le TEC son rôle dans celui-ci ;
- » soutenir le TEC dans les contacts avec les autres acteurs de la mobilité et, spécifiquement, renforcer une collaboration avec le Fédéral visant à ce que le Plan de transport de la SNCB soit coconstruit avec le TEC ;
- » concerter le TEC lors du choix de la localisation et dans le cadre de la réalisation des mobipôles par les communes.



INTERMODALITÉ

03 L'ATTRACTIVITÉ DES TRANSPORTS EN COMMUN

La fiabilité, au quotidien, de l'ensemble du système de transport public a une importance déterminante. Elle consiste à la fois au passage effectif des véhicules et à leur ponctualité.

Le passage effectif des véhicules nécessite une meilleure disponibilité du matériel roulant (maintenance performante et rajeunissement de la flotte) ainsi que du personnel en suffisance et motivé.

Une entreprise de transport public comme le TEC ne contrôle que partiellement la ponctualité de ses services. Outre les facteurs externes tels les conditions météorologiques, la fluidité des transports publics sur la route est largement déterminée par l'action de partenaires tels que les autorités routières régionales et les communes qui ont également un rôle à jouer dans l'attractivité du transport public notamment via l'amélioration de l'infrastructure dédiée au transport public.

L'attractivité de l'offre et sa ponctualité seront aussi améliorées par un monitoring des charges. Développer la capacité de l'offre en conséquence fera l'objet d'une attention particulière.

Quand les moyens permettant le transfert modal (point précédent) sont en place, il faut stimuler les conducteurs de véhicules individuels à opter pour le transport en commun. C'est alors qu'interviennent les différentes composantes de l'attractivité du transport en commun.



3.1 OPTIMISER LE PARCOURS CLIENT

L'attractivité au quotidien implique la fiabilité des informations en temps réel pour le client tant avant la montée qu'à bord du véhicule. Au-delà de la lisibilité de l'offre elle-même, avant le trajet, une planification d'itinéraire de qualité est extrêmement importante. Pendant le trajet, cela inclut l'indication claire des arrêts dans le véhicule. Dans ces domaines, la poursuite de la digitalisation orientée vers le client accroîtra l'attractivité des transports publics wallons.

L'attractivité passe également par une simplification tarifaire et un système billettique simple et accessible, ainsi que par une tarification cohérente avec la SNCB et les autres opérateurs, pour construire la complémentarité plutôt qu'une concurrence inutile. Bien entendu, la base de l'attractivité du transport en commun est et restera sa fiabilité.

Enfin, l'attractivité du TEC passera par une attention accrue à la connaissance de la clientèle, en particulier en ce qui concerne les voyageurs occasionnels. Ici aussi, la digitalisation joue un rôle important – particulièrement dans le contexte de l'intermodalité.

L'attractivité de l'offre de transports en commun requiert de :

- » promouvoir auprès des acteurs régionaux et des communes les aménagements des voiries en faveur des bus et faciliter leur mise en œuvre ;
- » assurer le monitoring des charges et prévoir les moyens pour adapter l'offre en conséquence ;
- » en cas de maintien assurer le financement des quasi-gratuités et des non-indexations décidées par la Région ;
- » soutenir la simplification et l'intégration des tarifs ;
- » assurer la mise en place d'un système billettique performant et la mise en place d'un système digital alternatif destiné aux clients occasionnels ;
- » poursuivre la digitalisation de l'information voyageur ;
- » Poursuivre la lutte contre les agressions (tolérance 0) ;
- » Permettre le renouvellement de la flotte de véhicules.



EMPLOYER BRANDING

3.2 RENFORCER L'ATTRACTIVITÉ EN TANT QU'EMPLOYEUR

Le TEC doit être attractif pour ses collaborateurs actuels et à venir. Il doit travailler à mieux positionner sa marque : être un employeur moderne, dynamique et attractif sur le marché du travail et dans la « guerre des talents ». Une attention particulière sera portée sur les métiers techniques (ingénieurs, IT, mécaniciens) et de conduite, dans un contexte d'évolution des technologies liées à la transition énergétique du matériel roulant et à la digitalisation.

En outre, des actions continueront d'être mises en œuvre afin d'attirer également des femmes dans tous les métiers du transport public.

L'attractivité du TEC en tant qu'employeur requiert de :

- » assurer le financement de l'impact salarial de la mise à niveau des profils techniques ainsi que la mise en place d'un encadrement de proximité ;
- » renforcer les partenariats avec les organismes publics (formation, campagne de recrutement, transfert de personnel).



04 LA RESPONSABILITÉ SOCIALE ET SOCIÉTALE DU TEC

En tant qu'opérateur interne des transports publics en Wallonie et entreprise publique, le TEC joue un rôle exemplaire dans le domaine de la responsabilité sociale et sociétale des entreprises et contribue aux stratégies et objectifs de la région en matière d'inclusion sociale, climatique, environnementale, énergétique et de durabilité. La Région wallonne et son gouvernement soutiennent pleinement le TEC dans cette démarche. Les objectifs de développement durable de l'ONU et le PACE en sont les principes directeurs.



4.1 IMPACT ENVIRONNEMENTAL

Au niveau environnemental et climatique, le contrat de service public du TEC s'inscrit pleinement dans l'objectif global de réduction de gaz à effet de serre de -55% en 2030 par rapport à 1990, tel que prévu dans le Plan Air Climat Energie de la Région wallonne et dans la perspective de l'ambition européenne de neutralité carbone en 2050.

Cet objectif de réduction des émissions passe par un report modal conséquent, mais également et en vertu de la directive européenne « Véhicules propres » (UE 2019/1161), par une décarbonation en profondeur de la flotte de transport public. Ceci est un premier objectif hautement stratégique qui se traduit dans le Contrat de service public et pour lequel les conditions préalables doivent être créées. Cela signifie que la flotte de bus du TEC et de ses sous-traitants sera, à terme, rendue totalement indépendante des combustibles fossiles. Les deux options actuellement disponibles pour cela sont l'électrification par batterie ou la technologie de l'hydrogène. En fonction de l'évolution technologique et du marché, la politique d'achat de la flotte sera adaptée en conséquence.

Les capacités devront être adaptées à ce changement profond et complexe car un e-bus n'arrive jamais seul. Il s'accompagne de modifications d'infrastructures (recharge en dépôt et sur le réseau), opérationnelles (liées à la gestion des recharges et à l'autonomie variable d'une saison à l'autre), techniques (manipulation de la haute tension dans les véhicules) et humaines (formations). Ceci mènera à une réorganisation interne de l'exploitation du réseau.

Outre la politique de verdissement de la flotte, le TEC ambitionne de mettre en œuvre des mesures transversales et ciblées qui participeront à la réduction de la consommation d'énergie, ainsi que des mesures de production d'énergie verte permettant de couvrir un maximum nos besoins.

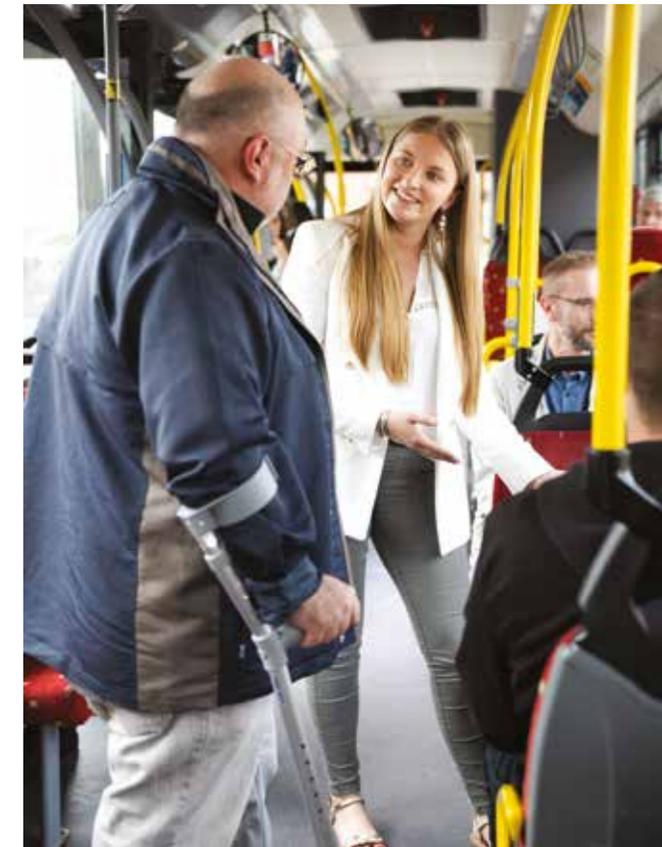
730 bus hybrides
et acquisition de + de **400**
e-bus à l'horizon 2030



PACE
Plan Air Climat Energie

La décarbonation requiert :

- » d'être financée (impact en régie et chez les loueurs) ;
- » d'être soutenue auprès des GRD pour renforcer la fourniture d'énergie où c'est le plus nécessaire ;
- » d'informer le TEC des avancées en matière d'évolution de la filière hydrogène en Wallonie.



4.2 PLAN D' ACTIONS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Afin d'encadrer l'ensemble, le contrat de service public comprend l'engagement du TEC à élaborer un Plan d'action de développement durable.

Outre l'évolution vers des véhicules zéro émission, la responsabilité sociale des entreprises englobe également tous les autres aspects de la chaîne logistique. Il est par exemple important que cette responsabilité sociale se reflète dans les cahiers des charges publiés sur le marché lors d'un appel d'offres. Des clauses relatives, notamment, au respect des droits de l'homme et au droit du travail seront incluses dans ces spécifications, au cas par cas.

Au niveau sociétal, des actions visant à lutter contre le harcèlement sexuel et les discriminations (dont les discriminations racistes et envers les LGBTQIA+) seront poursuivies et mises en place, notamment en termes de sensibilisation du grand public et du personnel.



Les actions du TEC en matière de **développement durable** requièrent :

- » le soutien administratif ainsi qu'en termes de partage d'expérience et de financement de la Région concernant la RSE.

4.3 ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE DES TRANSPORTS PUBLICS

La Convention de l'ONU relative aux droits des personnes à mobilité réduite (PMR) a établi l'obligation de rendre les transports (publics) accessibles aux PMR, afin que tout citoyen puisse participer à la société de la même manière.

Les efforts déployés par le TEC dans le domaine de l'accessibilité des arrêts se poursuivront au moins au même rythme pendant la durée du nouveau contrat et des moyens seront déployés pour renforcer l'information voyageur à destination des PMR.



L'accessibilité universelle

requiert de :

- » assurer le financement de la mise en conformité de l'accessibilité des arrêts et du matériel roulant ;
- » inciter les gestionnaires des voiries à améliorer le cheminement piéton et cycliste vers les arrêts de bus.



ACCESSIBILITÉ
UNIVERSELLE



Ces ambitions pourront être réalisées avec le soutien
de l'ensemble des parties prenantes en Wallonie.

Merci !

TEC