



Contrat de service public entre la Wallonie et l'Opérateur de Transport de Wallonie

2024 – 2028

Approuvé le 5 octobre 2023 par le Gouvernement wallon et le 13 décembre 2023 par le Conseil
d'Administration de l'OTW

Table des matières

Titre 1	Dispositions contractuelles	6
	Identification des parties	6
	Signature des parties	7
	Préambule	8
	Cadre légal et réglementaire du Contrat de service public.....	8
	Cadre stratégique et politiques régionales de mobilité collective	9
Chapitre 1	Dispositions générales	11
	Article 1 Définitions.....	11
	Article 2 Objet du Contrat	14
	Article 3 Entrée en vigueur et durée du Contrat	14
	Article 4 Annexes	14
Chapitre 2	Mise en œuvre et suivi du contrat.....	15
	Article 5 Comités prévus par le Contrat	15
	Article 6 Echange de données vers des tiers (hors comité de suivi).....	16
	Article 7 Rapports annuels	16
	Article 8 Indicateurs clé.....	17
	Article 9 Respect des engagements	18
	Article 10 Modifications en cours de Contrat.....	18
	Article 11 Evaluation en fin de Contrat	19
	Article 12 Interaction Région – OTW.....	19
Titre 2	Contribution aux objectifs en matière de Climat et de Mobilité de la Région	20
Chapitre 1	Participation au report modal.....	20
	Article 13 Une mobilité plus collective.....	20
	Article 14 Une mobilité plus intermodale	20
	Article 15 Une mobilité plus verte.....	21
Chapitre 2	Objectifs stratégiques du Contrat.....	21
	Article 16 Objectif stratégique 1 : L'évolution de l'offre de transport	21
	Article 17 Objectif stratégique 2 : L'attractivité de l'OTW.....	21
	Article 18 Objectif stratégique 3 : La responsabilité sociale et sociétale de l'OTW.....	22
Chapitre 3	Engagements de l'OTW pour atteindre la réalisation de ces objectifs stratégiques..	22
	Article 19 Engagements OTW relatifs à l'objectif stratégique 1 – Evolution de l'offre de transport	22

Article 20	Engagements OTW relatifs à l'objectif stratégique 2 – Attractivité de l'OTW ...	23
Article 21	Engagements OTW relatifs à l'objectif stratégique 3 – Responsabilité sociale et sociétale	23
Article 22	Engagements généraux de l'OTW	25
Chapitre 4	Engagements de la Région pour atteindre la réalisation de ces objectifs stratégiques	25
Article 23	Engagements de la Région relatifs à l'objectif stratégique 1 – Evolution de l'offre de transport	25
Article 24	Engagements de la Région relatifs à l'objectif stratégique 2 – Attractivité de l'OTW.....	26
Article 25	Engagements de la Région relatifs à l'objectif stratégique 3 – Responsabilité sociale et sociétale.....	27
Article 26	Engagements généraux.....	27
Titre 3	Gouvernance financière.....	28
Article 27	Planification financière à 5 ans	28
Article 28	Objectif d'équilibre financier	28
Article 29	Trésorerie.....	29
Article 30	Modalités de financement.....	29
Article 31	Financement spécifique visant à couvrir les engagements sociaux	30
Article 32	Formation du capital des chemins de fer vicinaux	30
Titre 4	Mission d'opérateur interne de transport public.....	30
Article 33	Les Obligations de Service Public	30
Chapitre 1	Établissement de l'offre de services de transport public	30
Article 34	Offre de référence et offre variable complémentaire	30
Article 35	Évolution de l'offre	31
Article 36	L'exploitation intermodale de l'offre de transport public.....	32
Article 37	Le transport à la demande	33
Article 38	Sous-traitance	33
Article 39	Le plan de transport détaillé annuel	34
Article 40	Investissement d'exploitation	34
Article 41	Accessibilité pour les personnes à mobilité réduite.....	34
Chapitre 2	Qualité du parcours client.....	35
Article 42	Fiabilité et Ponctualité de l'offre.....	35
Article 43	Information voyageurs.....	35
Article 44	Moyens de paiements et produits intégrés	35

Article 45	Performance de la qualité de service et de la satisfaction de la clientèle.....	36
Article 46	Fraude.....	36
Article 47	Lignes essentielles et continuité de service	36
Chapitre 3	Recettes et compensation financière des obligations de service public de transport	37
Article 48	Recettes provenant de la vente de titres de transport	37
Article 49	Compensation des obligations de service public	38
Article 50	Financement de base de la mission d’opérateur interne.....	38
Article 51	Référentiel Analytique Partagé (RAP)	38
Article 52	Financement pour l’évolution de l’offre	39
Article 53	Financement couvrant les investissements d’exploitation	39
Article 54	Ajustement de la compensation en fonction de la production kilométrique réalisée	40
Article 55	Pénalités dues à la Région en cas de grève ou de manifestation inter-professionnelle	40
Titre 5	Missions déléguées.....	41
Chapitre 1	Mission déléguée en matière d’infrastructures de transport public.....	41
Article 56	Programme annuel d’investissements en infrastructures hors grands projets..	41
Article 57	Grands projets de portée régionale	41
Article 58	Engagements de l’OTW.....	42
Article 59	Engagements de la Région.....	42
Article 60	Financement du programme annuel d’investissement d’infrastructures de transports publics	43
Article 61	Financement couvrant les investissements du métro de Charleroi (hors antenne de Chatelet).	44
Article 62	Financement couvrant la réalisation du tram de Liège.....	44
Article 63	Régime spécifique applicable à certains projets de portée régionale.....	44
Chapitre 2	Mission déléguée de services de transport public réguliers spécialisés en matière de transport scolaire.....	45
Article 64	Rôle de la Région	45
Article 65	Rôle de l’OTW	46
Article 66	Qualité de service	46
Article 67	Financement de base comprenant l’établissement et l’organisation des services de transport scolaire.....	46
Chapitre 3	Mission déléguée de subventionnement du transport de personnes à mobilité réduite (TPMR)	47
Article 68	Rôle du Gouvernement.....	47

	Article 69	Rôle de l'OTW pour la continuité du service.....	47
	Article 70	Financement du subventionnement du transport de personnes à mobilité réduite (TPMR)	48
Titre 6		Autres activités de l'OTW (hors missions déléguées)	48
	Article 71	Autres missions d'intérêt général	48
	Article 72	Activités propres à l'OTW	48

Titre 1 Dispositions contractuelles

Identification des parties

Le présent Contrat de service public est conclu entre :

- la Wallonie, ci-après dénommée « la Région », représentée par
 - Monsieur Philippe HENRY, Vice-Président et Ministre du Climat, de l'Énergie, de la Mobilité et des Infrastructures,
 - Monsieur Etienne WILLAME, Directeur Général du Service Public de Wallonie Mobilité Infrastructures,
- l'Opérateur de Transport de Wallonie, ci-après dénommé « OTW », représenté par
 - Monsieur Nicolas MARTIN, Président du Conseil d'Administration,
 - Monsieur Jean-Michel SOORS, Administrateur Général,

Ci-après dénommées ensemble « les Parties ».

Signature des parties

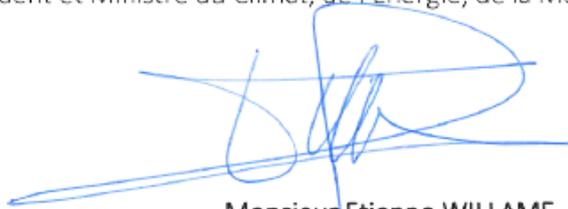
Fait à Namur, le 18 janvier 2024, en autant d'exemplaires originaux que de Parties, dont chacune reconnaît avoir reçu le sien.

Pour la Wallonie,



Monsieur Philippe HENRY

Vice-Président et Ministre du Climat, de l'Énergie, de la Mobilité et des Infrastructures



Monsieur Etienne WILLAME

Directeur général au sein du Service Public de Wallonie Mobilité Infrastructures

Pour l'Opérateur de Transport de Wallonie,



Monsieur Nicolas MARTIN

Président du Conseil d'Administration de l'OTW



Monsieur Jean-Michel SOORS

Administrateur général de l'OTW

Préambule

Cadre légal et réglementaire du Contrat de service public

Le Contrat de service public s'inscrit dans le respect du cadre réglementaire et légal suivant :

- Le règlement (CE) 1370/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 relatif aux services publics de transport de voyageurs par chemin de fer et par route, et abrogeant les règlements (CEE) n°1191/69 et (CEE) n°1107/70 du Conseil ;
- Le règlement européen (CE) 1073/2009 établissant des règles communes pour l'accès au marché international des services de transport par autocars et autobus ;
- Le règlement délégué (UE) 1926/2017 de la Commission du 31 mai 2017 complétant la directive 2010/40/ UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne la mise à disposition, dans l'ensemble de l'Union, de services d'informations sur les déplacements multimodaux ;
- La directive (UE) 2019/1161 du Parlement européen et du Conseil du 20 juin 2019 relative à la promotion de véhicules de transport routier propres et économes en énergie transposée en droit belge par la loi du 18 mai 2022 modifiant la loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics et la loi du 17 juin 2016 relative aux contrats de concession ;
- La loi du 3 octobre 2022 portant des dispositions diverses relatives au travail ;
- Le décret du 21 décembre 1989 relatif au service de transport public de personnes en Région wallonne tel que modifié par décret notamment :
 - Le 1er mars 2012, dont l'article 1^{er} bis désigne l'OTW comme l'opérateur interne de la Wallonie au sens du Règlement (CE) 1370/2007 ;
 - Le 4 juin 2015, en vue d'assurer l'information continue aux usagers sur l'état du trafic ;
 - Le 26 octobre 2017, en vue de garantir la continuité du service public au sein du Groupe TEC ;
 - Le 29 mars 2018 réformant la gouvernance au sein de la Société régionale wallonne du transport ;
- Le décret du 12 février 2004 relatif au contrat de gestion et aux obligations d'information ;
- Le décret du 1er avril 2004 relatif au transport et aux plans de déplacements scolaires et sa circulaire ministérielle annuelle relative à l'organisation du transport scolaire ;
- Le décret du 1er avril 2004 relatif à la mobilité durable et à l'accessibilité
- Le décret du 18 octobre 2007 relatif aux services taxis et aux services de location de voitures avec chauffeur ;
- Le décret du 3 mars 2011 relatif à la couverture des engagements sociaux de la Société régionale Wallonne du Transport Public et des sociétés d'exploitation ;
- Le décret du 15 décembre 2011 portant organisation du budget, de la comptabilité et du rapportage des unités d'administrations publiques wallonnes ;
- Le décret du 22 novembre 2012 portant des dispositions diverses en matière de service de transport public de personnes en Région wallonne ;
- Le décret du 12 juillet 2017 relatif à la réutilisation des informations du secteur public et visant à l'établissement d'une politique de données ouvertes (« Open Data ») ;

- Le décret du 2 mai 2019 relatif à l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes du secteur public ;
- Le décret du 8 juillet 2021 relatif au cyclopartage en flotte libre ;
- Le décret du 16 février 2023 relatif aux exigences d'accessibilité applicables aux terminaux en libre-service interactifs des transports urbains, suburbains et régionaux ;
- L'arrêté-loi du 30 décembre 1946 relatif aux transports rémunérés de voyageurs par route effectués par autobus et par autocars ;
- L'arrêté royal du 15 septembre 1976 portant règlement sur la police des transports de personnes par tram, pré-métro, métro, autobus et autocar ;
- L'arrêté du Gouvernement wallon du 26 décembre 1992 fixant la formule et les modalités d'adaptation annuelle des tarifs pour le transport des voyageurs appliqués par les sociétés de transports en commun en Région wallonne ;
- L'arrêté du Gouvernement wallon du 18 juin 2009 relatif au programme d'investissements et aux subventions d'investissements en matière d'infrastructure de transports publics ;
- L'arrêté du Gouvernement wallon du 13 mars 2014 relatif à l'octroi de la garantie de la Région à la Société régionale wallonne du Transport dans le cadre du projet DBFM relatif à la première ligne du Tram de Liège ;
- L'arrêté du Gouvernement wallon du 11 avril 2019 relatif à la réduction des émissions de certains polluants atmosphériques (exécutant le décret Climat) ;
- Accord de coopération du 1er janvier 1991 entre la Région flamande et la Région wallonne concernant les transports réguliers interrégionaux ;
- Accord de coopération du 17 juin 1991 entre la Région flamande, la Région wallonne et la Région de Bruxelles-Capitale concernant le transport régulier, de et vers la Région de Bruxelles-Capitale ;
- Accord de Coopération du 11 octobre 2001 entre l'Etat, la Région flamande, la Région wallonne et la Région de Bruxelles-Capitale relatif au plan d'investissement pluriannuel 2001-2012 de la SNCB ;
- La convention de l'ONU du 13 décembre 2006 relative aux droits des personnes handicapées, ratifiée par la Belgique le 2 juillet 2009.

Cadre stratégique et politiques régionales de mobilité collective

Le Contrat de service public 2024-2028, comme le précédent, s'inscrit dans le cadre des priorités et des orientations globales poursuivies par le Gouvernement wallon et traduites dans la "vision FAST 2030 pour la mobilité en Wallonie", la stratégie régionale de mobilité et la déclaration de politique régionale 2019-2024.

L'exploitation des services Régionaux de transport public de personnes constitue un outil essentiel pour le développement d'une politique intégrée de gestion de la mobilité à l'échelle de la Région. Il s'agit pour la Wallonie d'un enjeu stratégique majeur dont les lignes de force se matérialiseront pour la période 2024-2028 à travers la mise en œuvre du Contrat de service public de l'OTW et des engagements de ses parties à collaborer afin de contribuer au mieux aux politiques de développement régional et à leurs engagements.

La vision Fast 2030 : En 2017, le Gouvernement wallon a adopté la VISION FAST 2030 fixant des objectifs ambitieux et reconnus pour la nécessaire transformation de mobilité à l'horizon 2030 en Wallonie.

Mettre en place un système de mobilité qui garantit à tous, la Fluidité, l'Accessibilité, la Santé et la Sécurité via le Transfert modal sont les finalités que la Wallonie veut atteindre en 2030.

La Stratégie régionale de Mobilité dont le volet 1 (mai 2019) concerne la mobilité des personnes et vise à définir les orientations stratégiques régionales de la mobilité des personnes (ce document constitue le cadre de référence pour l'élaboration des politiques publiques en la matière).

Les ambitions de la vision FAST et de la Stratégie régionale de Mobilité se concrétisent dans **une feuille de route stratégique d'évolution de l'offre** en projets de développement et de redéploiement de l'offre sur la base des moyens financiers prévus au Contrat de service public 2019-2023 et confirmés par la Déclaration Politique régionale 2019-2024.

La déclaration de politique régionale 2019-2024 et son volet mobilité fait des enjeux de santé, de climat, d'accès et de droit à la mobilité les lignes de force de son action. La politique de mobilité sera adaptée en fonction des réalités urbaines, périurbaines ou rurales des territoires desservis. Le Gouvernement agira également à travers la politique d'aménagement du territoire pour diminuer les besoins de mobilité. Le Gouvernement investira massivement dans les transports publics, à la fois via les lignes classiques et des solutions innovantes. Le Gouvernement veillera à améliorer l'accessibilité des sites touristiques wallons en misant sur les gares et les liaisons ferroviaires internationales pour renforcer et consolider l'offre à cet égard (notamment combiner des offres de mobilité douce à partir de gares pour des séjours de courte durée), ainsi qu'en développant une offre de transport en commun adaptée, notamment pendant les périodes de vacances scolaires. Le Gouvernement continuera à développer des transports en commun plus respectueux de l'environnement, à favoriser une flotte de véhicules propres et à optimiser la performance environnementale par passager transporté. (...)

- Ces stratégies se traduisent en programmes d'actions en faveur de la mobilité collective tels que : **le plan infrastructure et mobilité pour tous – PIMPT** - comportant un volet en faveur du transport en commun et visant notamment à permettre à la Wallonie d'accroître la part modale de la mobilité active et collective.
- **Le plan de relance de la Wallonie** avec différents projets mobilité impactant les transports publics de personnes.

Le Plan Air Climat Energie (PACE 2030) vise à atteindre l'objectif de réduction des gaz à effet de serre de -55% en 2030 par rapport à 1990. Après l'industrie, le transport est le secteur le plus émetteur d'émissions de gaz à effet de serre sur notre territoire. Les politiques et mesures liées à la mobilité dans le PACE 2030 s'articulent autour de trois axes stratégiques : rationaliser les besoins en mobilité, encourager les transferts modaux, et améliorer la performance des véhicules. Les objectifs de la stratégie FAST sont donc largement repris dans le PACE 2030 ainsi que de nombreuses politiques et mesures issues de la SRM.

Chapitre 1 Dispositions générales

Article 1 Définitions

Dans le cadre du présent Contrat, il faut entendre par :

Administration : le Service Public de Wallonie Mobilité Infrastructures.

AOT : Autorité organisatrice des transports désignée par le Gouvernement au sein de l'Administration, tel que prévu par l'article 1er bis 14° du décret du 21 décembre 1989 relatif au service de transport public de personnes en Région wallonne.

Autonomie : capacité du demandeur du droit au transport scolaire à se déplacer de manière autonome, soit sa capacité à utiliser, en fonction des circonstances propres au cas d'espèce (âge, aménagement de la voirie, accompagnement possible, longueur du parcours, complexité du réseau), les modes actifs de déplacement et le réseau public de transport.

Autorité locale compétente : le Gouvernement wallon, conformément à l'article 36quinquies du décret du 21 décembre 1989, qui agit comme autorité locale compétente au sens de l'article 2,c) du Règlement (CE) 1370/2007 étant donné que la zone géographique de compétence comme autorité compétente n'est pas nationale, mais couvre le territoire de la Région wallonne.

Bassin de mobilité : circonscription géographique comprenant plusieurs territoires communaux résultant de l'existence d'un ou de plusieurs pôles d'attraction vers lesquels les habitants du bassin se déplacent quotidiennement étant entendu que les déplacements internes au bassin de mobilité sont plus importants que les déplacements vers ou depuis l'extérieur de ce même bassin. Les bassins de mobilité sont désignés par le Gouvernement sur base d'une analyse statistique de l'organisation quotidienne des déplacements, du schéma régional de mobilité et des infrastructures existantes au sein de l'OTW (article 1er bis 8° du décret du 21 décembre 1989 relatif au transport public de personnes).

Busway (appellation uniforme des projets BHNS) : mode de transport urbain dont l'objectif est d'améliorer la capacité, la fiabilité et la régularité de service par rapport à des lignes de bus conventionnelles. Il se caractérise notamment par des infrastructures, un matériel roulant et une information voyageurs renforcés.

Calendrier standard : calendrier fixant le nombre de jours selon chaque période-type (scolaire, vacances, samedi et dimanche) pour éviter des variations annuelles dues à de simples effets calendriers.

Cellule d'Information Financière (CIF) : Cellule remplissant des missions récurrentes et ponctuelles d'analyse budgétaire, comptable et financière pour le Gouvernement wallon. Elle est le point de contact unique de la Wallonie (SPOC) à l'égard de l'Institut des Comptes Nationaux. Dans ce cadre, elle est l'interlocuteur privilégié des unités institutionnelles reprises dans le secteur des administrations publiques de la Wallonie au sens du SEC 2010.

Compensation de service public : avantage financier au sens de l'article 2, g) du Règlement européen (CE) 1370/2007 définie dans le présent Contrat et attribuée par le Gouvernement à l'OTW pour la réalisation de ses obligations de service public.

Contrat : le présent Contrat de service public conclu entre la Région wallonne et l'OTW.

Décarbonation : évolution de la flotte vers des véhicules propres tels que définis à l'article 4 4) de la directive (UE) 2019/1161 du 20 juin 2019 modifiant la directive 2009/33/CE relative à la promotion de véhicules de transport routier propres et économes en énergie.

Express (Réseau) : réseau structurant de lignes de bus qui complète l'offre ferroviaire pour connecter rapidement l'ensemble de la Wallonie aux pôles majeurs.

FAST 2030 : Vision stratégique adoptée par le Gouvernement wallon en octobre 2017 dont l'objectif est une Fluidité, Accessibilité, Santé et Sécurité via le Transfert modal.

Gouvernance interfédérale ITS : Le comité de pilotage STI (Systèmes de transports intelligents) créé suite à la signature d'un accord de coopération STI entre les autorités fédérales et régionales (Bruxelles-Capitale, wallonne et flamande) le 15 juillet 2014 dont l'objectif est de parvenir de manière concertée à une prise de position relative aux STI, et de veiller à l'implémentation de façon coordonnée de la directive européenne ITS 2010/40/UE.

Gouvernement : le Gouvernement wallon.

Improductivité kilométrique : l'ensemble des kilomètres non en charge (à vide) réalisés par les véhicules affectés à l'offre de transport.

Ligne essentielle : ligne exploitée en raison d'un effectif modulé, principalement à l'occasion d'un effectif réduit, conformément à l'article 1er bis 13° du décret du 21 décembre 1989.

MaaS : concept de mobilité dans lequel le voyageur peut effectuer des déplacements de porte à porte grâce à une offre intégrée de moyens et de services de transport. Une interface numérique permet à l'utilisateur de planifier, de payer et, si nécessaire, de réserver l'ensemble du trajet sans avoir à posséder de véhicule (cfr. Vision interfédérale du 7 septembre 2022).

Ministre : Ministre wallon ayant la Mobilité dans ses attributions.

MLC : Métro Léger de Charleroi.

Mobipôles : Les mobipôles sont des lieux physiques, des « hubs », où convergent différentes offres et infrastructures de mobilité. Les usagers y bénéficient d'une offre quantitative, qualitative et performante (cfr. SRM).

Niveau de service : Les indicateurs clé composant la notion de niveau de service sont les suivants :

- Le nombre de passages (N) : par an à l'arrêt le plus desservi - somme sur les 2 sens – pondération des jours selon le calendrier standard ;
- L'amplitude (A) : écart entre le 1er et le dernier passage (à l'arrêt le plus desservi - sens aller - toutes périodes confondues) ;
- La distribution des passages au cours de la journée (D) : écart maximal entre 2 passages - à l'arrêt le plus desservi – tous sens confondus - entre 6h et 23h - en période de vacances ;
- La constance temporelle, soit la constance du nombre de passages aux différentes périodes (Ct) : rapports entre le nombre de passages les samedis, dimanches et vacances et le nombre de passages en période scolaire - pondération selon le calendrier standard ;
- La constance spatiale, soit le faible nombre d'itinéraires différents (Cs) : nombre de parcours-type différents -hors renforcement – 2 sens – toutes périodes ;
- La vitesse commerciale (V) : km en charge / temps de conduite en charge (toutes périodes confondues – selon le calendrier standard) ;
- L'ampleur kilométrique de l'offre (Km).

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 à l'OTW, pour la réalisation desquelles le Gouvernement attribue à l'OTW une compensation de service public.

OCBM : Organe de Consultation des Bassins de Mobilité visé à l'article 5 septies du décret du 21 décembre 1989 relatif au transport public de personnes en Région wallonne.

Opérateur interne : opérateur au sens de l'article 2, j) du règlement européen (CE) 1370/2007 désigné comme étant l'OTW.

Organe de gestion OTW : le conseil d'administration de l'OTW.

OTW : l'Opérateur de Transport de Wallonie visé par le décret du 21 décembre 1989 relatif au service de transport public de personnes en Région wallonne.

PCM (Plan communal de Mobilité) : document d'orientation de l'organisation et de la gestion des déplacements, du stationnement et de l'accessibilité générale relevant de l'échelle d'une commune (article 12 du décret du 1er avril 2004 relatif à la mobilité durable et à l'accessibilité).;

PIMPT : Plan Infrastructure et Mobilité Pour Tous adopté par le Gouvernement le 9 juillet 2020.

Plan d'Entreprise : Le programme établi par l'OTW ayant pour objectif de mettre en œuvre les missions et rencontrer les objectifs qui lui sont attribués par le contrat de gestion (au sens de l'article 2 4° du décret du 12 février 2004).

Plan de transport détaillé : plan visé par l'article 2 §1°b) du décret du 21 décembre 1989.

PNRR : Plan National pour la Reprise et la Résilience conformément au Règlement européen 2021/241.

Principe STOP : principe selon lequel les aménagements sont priorisés en fonction des besoins des usagers en commençant par les piétons, les cyclistes et les transports publics, tel que défini à l'article 31/8, 2° du décret du 1er avril 2004 relatif à la mobilité durable et à l'accessibilité tel que modifié par le décret du 24 novembre 2022.

PRW : Plan de Relance de la Wallonie adopté par le Gouvernement le 1er octobre 2021.

PUM (Plan Urbain de Mobilité) document d'orientation de l'organisation et de la gestion des déplacements, du stationnement et de l'accessibilité générale relevant de l'échelle d'une agglomération urbaine tel que défini à l'article 3 §1er du décret du 1er avril 2004 relatif à la mobilité durable et à l'accessibilité.

P+R : parking relais permettant de diminuer les flux et le stationnement de véhicules particuliers dans les centres urbains de manière à y diminuer la pression automobile et d'ainsi libérer de l'espace public notamment en faveur des fonctions de séjour et des modes actifs.

Référentiel Analytique Partagé (RAP) : Bibliothèque de coûts et recettes standards par produit exploité par l'OTW sur base des réalisés de l'année antérieure.

Région : la Région wallonne.

Réseaux structurants : lignes de trains et lignes Express, et en agglomération, le MLC, Tram et Busway.

Services réguliers : services de transport de voyageurs (au sens de l'article 2 a) du règlement européen (CE) 1370/2007) qui assurent, conformément à l'article 2.2 du règlement européen (CE) 1073/2009 établissant des règles communes pour l'accès au marché international des services de transport par autocars et autobus, le transport de voyageurs selon une fréquence et un trajet déterminés, les voyageurs pouvant être pris en charge et déposés à des arrêts préalablement fixés.

Services réguliers spécialisés : services réguliers qui, quel que soit l'organisateur des transports, assurent le transport de catégories déterminées de voyageurs, à l'exclusion d'autres voyageurs, conformément à l'article 2.3 du règlement européen (CE) 1073/2009.

Transport à la demande (TAD) : services de transport de voyageurs (au sens de l'article 2 a) du règlement européen (CE) 1370/2007) qui assurent une offre de transport plus souple, de moindre capacité, complémentaire aux services de bus et de train, qui s'applique dans des contextes spécifiques où le transport régulier est moins efficient. Le transport à la demande est un transport dont l'itinéraire et/ou l'horaire sont construits spécifiquement à la suite d'un signallement d'une demande. Il prend la forme de « ligne à la demande » depuis ou vers un pôle d'attraction avec des horaires d'arrivées et de départs aux arrêts définis, fixes et clairement communiqués.

Transport public : tous les services réguliers et à la demande de transport de voyageurs établis comme obligations de service public au sens du règlement européen (CE) 1370/2007.

Article 2 Objet du Contrat

Le présent Contrat de service public, ci-après dénommé le « Contrat », est adopté conformément au Règlement (CE) 1370/2007 et au décret du 21 décembre 1989. Il fixe les missions et obligations de service public liées à ces activités incombant à l'OTW, en tant qu'Opérateur interne, ainsi que les paramètres sur la base desquels la compensation est calculée et versée par la Région à l'OTW en contrepartie de leur exécution.

Le présent Contrat intègre également d'autres missions qui ne ressortent pas du champ d'application du Règlement (CE) 1370/2007, mais que la Wallonie délègue à l'OTW. Il fixe et règle les conditions selon lesquelles l'OTW exerce ses autres activités qui ne relèvent pas de ses obligations de service public.

Le présent Contrat vaut Contrat de gestion au sens du décret du 12 février 2004 relatif au contrat de gestion et aux obligations d'information. Il fixe les règles et les conditions de mise en œuvre des obligations respectives des Parties au Contrat.

Article 3 Entrée en vigueur et durée du Contrat

Le Contrat entre en vigueur le 1er janvier 2024 et remplace avec effet immédiat le contrat de service public 2019-2023, ses annexes et ses avenants.

La durée du présent Contrat est fixée à 5 ans, à compter du 1er janvier 2024, sauf révision anticipée du Contrat décidée de commun accord par les Parties.

Si, à l'échéance du Contrat, aucun autre nouveau Contrat de service public n'a été conclu, le présent Contrat est automatiquement prorogé pour une période d'un an renouvelable une fois, conformément à l'article 32 du décret du 21 décembre 1989.

Article 4 Annexes

Outre les articles du présent Contrat, les documents ci-après sont annexés au Contrat et en font partie intégrante :

1. Valeur initiale et cible des indicateurs clés à la mise en œuvre du Contrat ;
2. Trajectoire indicative de financement pluriannuelle par mission ;
3. A titre indicatif, programmation intégrée des investissements (de base 2023 – 2027) ;

4. Calendrier standard, offre de référence avec détail des niveaux de service par ligne et liste des correspondances officielles entre bus et entre bus et train ;
5. Evolution de l'offre : processus et mécanisme de concertation ;
6. Documents de suivi du contrat - Monitoring pour le Comité de suivi du CSP.

En cas de divergence d'interprétation, le Contrat prévaut sur tous les autres documents annexés au Contrat.

Il est entendu que toute annexe au Contrat dont l'établissement ou la mise à jour est effectué après la signature du Contrat est réputée en faire partie intégrante automatiquement dès l'adoption de celle-ci par les Parties.

Le Contrat et ses annexes reflètent l'intégralité des accords des Parties relativement à son objet et annulent et remplacent tout engagement ou accord antérieur verbal ou écrit portant sur un objet identique.

Chapitre 2 Mise en œuvre et suivi du contrat

Article 5 Comités prévus par le Contrat

5.1. Comité de suivi

Le suivi des engagements et obligations établis dans le cadre du présent Contrat est confié à un Comité de suivi, notamment sur la base des informations transmises régulièrement, à la demande d'une des parties, des rapports annuels et des documents de suivi du contrat listés en annexe 6 du présent contrat.

L'Administration, représentée par l'AOT, et l'OTW désignent chacun trois représentants en leur sein pour y participer. Le Ministre désigne également un ou des représentant(s) pour y assister. Les Commissaires du Gouvernement sont invités à ce Comité de suivi. Un Règlement d'Ordre Intérieur est établi afin de définir précisément les modalités de fonctionnement.

Ce Comité se réunit au moins deux fois par an. La présidence et le secrétariat du Comité de suivi (en ce compris l'établissement de l'ordre du jour et les convocations) sont pris en charge par l'Administration. La Partie la plus diligente peut saisir le Comité de suivi du Contrat pour toute question relative à sa mise en œuvre et peut demander la convocation d'une réunion dudit Comité.

Les données fournies dans le cadre du Comité de Suivi sont couvertes par défaut par la confidentialité sauf accord contraire des parties.

5.2. Conseil de suivi financier et budgétaire

Le Conseil de suivi financier et budgétaire est un organe d'avis.

Sans préjudice des dispositions générales de suivi budgétaire et financier décidées par le Gouvernement, il est chargé :

- De rendre des avis dans le cadre de la procédure d'élaboration du budget de l'OTW ;
- De formuler les avis ou propositions budgétaires motivés en vue de l'évaluation du fonctionnement et de l'état du service public dont est chargé l'OTW et en vue de l'établissement du rapport annuel sur la mise en œuvre du Contrat de Service Public ;

- De faire trimestriellement rapport au Conseil d'Administration et au Gouvernement sur les recettes et les dépenses de l'OTW, en particulier sur les prévisions en la matière et sur les différents aspects de leur évolution ;
- De donner un avis sur toute question budgétaire que lui soumettent le Gouvernement et le Conseil d'Administration.
- Du suivi des financements et des emprunts
- Du suivi des plans d'investissement

Il est composé de trois membres reconnus pour leurs compétences budgétaires, d'un Inspecteur des Finances, d'un représentant de la Cour des Comptes, d'un délégué de l'Administration du Budget de la Région et d'un représentant de la Cellule d'information financière (ayant voix délibérative, le Président est désigné par le Gouvernement wallon parmi les membres et le Vice-Président est désigné par les membres parmi ceux-ci).

L'Administrateur général, l'Administrateur général adjoint et les Directeurs exécutifs sont invités aux réunions selon l'ordre du jour avec voix consultative. Le Directeur de la Direction Financière et deux commissaires du Gouvernement wallon participent également aux séances.

Le Conseil de suivi financier et budgétaire se réunit au moins 4 fois par an.

Les données fournies dans le cadre du Conseil de suivi financier et budgétaire sont couvertes par défaut par la confidentialité sauf accord contraire des parties.

Article 6 Echange de données vers des tiers (hors comité de suivi)

Les différents types de données sont traités différemment :

- Le protocole d'échanges de données avec l'Administration et le rythme de mise à disposition dans le cadre de l'utilisation de ces données est établi et ses mises à jour sont approuvées par le comité de suivi ;
- Les données en open data sont mises à disposition conformément à la réglementation européenne, fédérale et wallonne ;
- L'OTW définit les modalités de communications de données commerciales dans des conventions ad hoc avec les parties demanderessees.

Article 7 Rapports annuels

Le rapport de mise en œuvre du Contrat prévu à l'article 18 du décret du 12 février 2004 relatif au contrat de gestion et aux obligations d'information est constitué :

- D'un rapport annuel d'exécution financier conforme au RE 1370/2007 ;
- D'un rapport d'exécution relatif à la mise en œuvre des objectifs stratégiques du Contrat de service public.

Ce dernier rapport comprend un chapitre spécifique sur le reporting des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG), avec le rapport Amédis en annexe.

Sur la base des rapports de l'Opérateur, l'AOT propose au Gouvernement le rapport sur l'exécution des obligations de service public de transport de voyageurs en Wallonie établi en exécution de l'article 7 du RE 1370/2007.

Article 8 Indicateurs clé

En application et en suivi des engagements du présent contrat, les indicateurs suivants sont suivis par les parties au contrat (dont le détail, les définitions et les cibles sont repris en annexe 1 du présent contrat) :

Objectif stratégique	Indicateur
<i>Transversal</i>	Report modal / Part du TP régional
<i>Evolution de l'offre de transport</i>	Capacité de l'offre de l'opérateur
	Production kilométrique planifiée
	Accessibilité des arrêts aux Personnes à Mobilité Réduite
	Taux de couverture des services réguliers
	Coût kilométrique des services réguliers
	Improductivité kilométrique
<i>Attractivité de l'OTW</i>	Satisfaction du service
	Fréquentation passagers
	Exécution du service
	Ponctualité au départ
	Ponctualité voyageurs
	Taux de complétude de l'information en temps réel (1)
	Complétude de l'information en temps réel (2)
	Correspondance Train/bus
	Vitesse commerciale effective
	Nbre de km redéployés mis en œuvre
	Report modal / Part du TP régional
<i>Responsabilité sociale et sociétale</i>	Emissions CO2/voyageur
	% véhicule électrique ou hydrogène
	Fraudes – taux de fraude constaté
	Taux de clients contrôlés

Article 9 Respect des engagements

En termes financiers, les dispositifs applicables à l'OTW concernent la non-production kilométrique et les grèves non prévues tel que réglé aux articles 54 et 55.

L'OTW monitorise les engagements contenus dans le présent contrat, avertit la Région en cas d'impossibilité dans son chef de respecter un engagement et propose une alternative au Comité de suivi du Contrat. Le Ministre prendra alors attitude par rapport aux mesures à mettre en œuvre dans l'optique d'atteindre l'objectif visé par l'engagement.

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, le Gouvernement se concertera obligatoirement avec l'OTW sur une limitation des engagements de l'OTW correspondant à une réduction des montants de compensation ou de subvention octroyés à l'OTW que la Région serait éventuellement amenée à appliquer. Dans le cadre de cette concertation, l'OTW étudie d'initiative ou sur recommandation du Ministre, en concertation avec l'AOT, 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 de l'OTW 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 à l'OTW d'honorer ses engagements passés.

En cas d'inexécution ou d'exécution défectueuse par l'OTW des engagements prévus par le présent Contrat, à laquelle l'OTW n'a pas remédié dans les délais raisonnables impartis dans une mise en demeure de la part de l'Administration, le Ministre peut prendre, de manière unilatérale et moyennant décision motivée du Gouvernement wallon, toute mesure d'intérêt général qu'il juge utile afin de rétablir les conditions normales d'exploitation et de faire respecter les engagements du présent Contrat.

Article 10 Modifications en cours de Contrat

i. Avenant(s) au Contrat

Lorsque l'évolution du contexte ou le contenu des dispositifs réglementaires concernant l'OTW, ou qu'il est chargé d'appliquer, entraînent une nécessité de modifier le Contrat, la Partie la plus diligente peut proposer une révision du Contrat par voie d'avenant.

Aucune modification du présent Contrat, à l'exception de ses annexes, ne peut intervenir sans être consignée préalablement par voie d'avenant. Tout avenant au Contrat doit faire l'objet d'une validation par le Gouvernement, après avis du Conseil de suivi financier et budgétaire. Les annexes au Contrat ne peuvent être modifiées qu'avec l'accord des Parties lors du Comité de suivi.

ii. Force majeure

En cas de force majeure, les conséquences, notamment financières et budgétaires, de ces événements font l'objet, à l'initiative de l'OTW, d'une concertation urgente avec le Ministre et l'Administration, pouvant être traduite par des décisions du Gouvernement.

Par force majeure, il faut entendre la survenance de tout fait, circonstance ou événement soudain, imprévisible à la date d'entrée en vigueur du Contrat, indépendant de la volonté des Parties, qui ne peut raisonnablement être empêché et qui entraîne l'impossibilité de l'exécution de tout ou partie du présent Contrat.

L'incapacité pour une Partie de remplir quelconque des obligations souscrites au présent Contrat n'est pas considérée comme caractérisant un manquement contractuel si cette incapacité est la conséquence directe d'un cas de force majeure.

La Partie affectée par un cas de force majeure prend toute mesure pour reprendre au plus vite l'exécution complète de ses obligations contractuelles et pour limiter les conséquences de la force majeure. La Partie affectée par un cas de force majeure notifie à l'autre Partie la survenance ou la disparition de cet événement, endéans un délai maximum de 30 jours calendriers.

Tous les délais prévus au présent Contrat sont suspendus, si nécessaire, pour la durée pendant laquelle la force majeure a empêché la Partie concernée de les mettre à profit.

Dès la notification par la Partie concernée de la survenance d'un cas de force majeure, les Parties envisagent ensemble et de bonne foi les moyens de mettre fin à la force majeure, d'en limiter voire d'en réparer les conséquences.

Article 11 Evaluation en fin de Contrat

Au plus tard six mois avant l'échéance du Contrat, l'AOT procède, au nom du Gouvernement et en concertation avec l'OTW, à l'évaluation (visée au §1 de l'article 4 du décret du 12 février 2004) du fonctionnement et de l'état des services publics de transport de voyageurs.

Au plus tard six mois avant l'échéance du Contrat, le Gouvernement fait également procéder à une évaluation externe finale. Cette évaluation, reposant notamment sur les PV du Comité de Suivi, porte sur l'ensemble des composantes du Contrat, mais également sur l'influence des facteurs et des conditions externes qui ont pu avoir une incidence sur sa réalisation. Ce rapport d'évaluation externe est présenté au Comité de suivi.

Article 12 Interaction Région – OTW

Les interactions entre la Région et l'OTW sont notamment réglées par l'article 9ter du décret du 21 décembre 1989 relatif au service de transport public de personnes en Région wallonne.

La Région et l'OTW s'engagent à travailler en étroite collaboration notamment en partageant leurs expertises respectives et en privilégiant le dialogue et le consensus pour parvenir à des solutions efficaces aux problèmes identifiés.

Le Gouvernement confie à l'AOT un rôle de point de contact (SPOC) transport public au sein de l'Administration dans sa globalité afin de soutenir les objectifs du Gouvernement et de servir de relais à l'OTW.

Le Gouvernement confie à l'OTW le soin de mettre en œuvre les orientations de la Région 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.

Titre 2 Contribution aux objectifs en matière de Climat et de Mobilité de la Région

Chapitre 1 Participation au report modal

Le secteur du transport est responsable de près d'1/4 des émissions de GES (Gaz à Effet de Serre) 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. De par la nature de ses activités et l'objectif de report modal visé par la Région dans sa Stratégie régionale de Mobilité d'ici 2030, l'OTW contribue au défi de réductions d'émission de CO2 du transport.

Pour renforcer cet effet « par nature » du transport public, le présent contrat vise le développement d'une mobilité plus collective, plus intermodale et plus verte.

Article 13 Une mobilité plus collective

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 doit s'accroître fortement.

Ce Contrat de service public s'inscrit dans une logique de collaboration entre acteurs Régionaux dans un objectif commun d'augmenter le transfert modal.

D'ici 2028, l'offre kilométrique évoluera par rapport à l'offre de référence de fin 2023 en fonction et dans le respect de la trajectoire budgétaire définie par le Gouvernement. L'évolution de l'offre est ciblée sur l'amélioration de l'équité de l'accessibilité au territoire en ce compris les zones plus rurales avec le développement de services adaptés aux besoins des usagers :

- La mise en œuvre des projets d'offres structurantes urbaines à Liège, Charleroi et Mons : Tramway, Métro Léger, Busway ;
- La hausse des niveaux de service du réseau Express sur base des évaluations progressives ;
- Le redéploiement du réseau TEC autour des réseaux structurants (urbains, ferroviaires et Express) ;
- La mise en place de solutions de mobilité locale de rabattement vers les points de connexion au réseau structurant que sont les mobipôles en développement et les pôles identifiés dans le projet de Schéma de Développement Territorial.

Article 14 Une mobilité plus intermodale

Une des conditions du report modal vers le transport public wallon est une meilleure combinaison et un meilleur confort pour le voyageur du 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 par des engagements et des actions au niveau de l'offre, de l'information, de la billettique, de la tarification, ainsi que des infrastructures.

Article 15 Une mobilité plus verte

Dans le respect des engagements de la Wallonie en matière de neutralité carbone avec, comme étape intermédiaire, la réduction de émissions de gaz à effet de serre de 55 % par rapport à 1990 d'ici 2030 et en matière de performance énergétique des bâtiments, via l'isolation des bâtiments et l'équipement en énergies renouvelables, avec le soutien nécessaire de la Région, l'OTW s'engage dans la décarbonation de son offre dans le respect strict de la réglementation européenne et des normes en vigueur. Ceci se traduit par l'électrification progressive de la flotte. Par ailleurs, des mesures d'exploitation réduisant la consommation d'énergie et d'optimisations économiques sont mises en place. L'OTW met également en œuvre une démarche plus globale d'engagement en faveur du climat et du développement durable, notamment par son inscription dans l'évaluation plus large de son activité sur les émissions de gaz à effet de serre et dans des propositions d'actions dans le cadre de son plan d'entreprise.

Chapitre 2 Objectifs stratégiques du Contrat

Article 16 Objectif stratégique 1 : L'évolution de l'offre de transport

Le développement et le redéploiement de l'offre comme condition préalable à une contribution significative de l'OTW au transfert modal. Notamment, à travers :

- La mise en exploitation, avec le soutien des Parties, des grands projets structurants régionaux ;
- Le redéploiement des lignes existantes et d'un transport à la demande avec pour objectif, un réseau hiérarchisé plus lisible et rendant le territoire plus accessible, en ce compris les pôles d'attractivité (hôpitaux, parcs d'activité économique, sites touristiques, ...), en vue d'augmenter l'utilisation du transport public ;
- Le renforcement de l'intermodalité par l'intégration physique, digitale et tarifaire de l'offre, dans une optique de complémentarité en particulier avec celles des autres opérateurs de transport public.

Article 17 Objectif stratégique 2 : L'attractivité de l'OTW

L'attractivité comme condition à une contribution significative de l'OTW au transfert modal. Notamment, à travers :

- La fiabilité, au quotidien, de l'ensemble du système de transport public, le passage effectif des véhicules et leur ponctualité assorti d'un monitoring adéquat dans une optique de qualité de service optimale ;
- La poursuite de la digitalisation axée sur l'utilisateur impliquant la lisibilité de l'offre, la planification d'itinéraire et la fiabilité des informations en temps réel ;
- Le développement d'un système billettique simple, moderne et attractif et d'une structure tarifaire simplifiée, innovante et concurrentielle en évaluant les modalités et l'impact des mesures de quasi-gratuité mises en place pour certains groupes cibles pour envisager, en fonction des disponibilités budgétaires, leur évolution pour les cinq prochaines années ;

- Le positionnement de la marque TEC comme une marque forte, comme un employeur moderne, dynamique et attractif auprès de ses collaborateurs, sur le marché du travail et dans la recherche des talents.

Article 18 Objectif stratégique 3 : La responsabilité sociale et sociétale de l'OTW

En tant qu'Opérateur interne des transports publics en Wallonie et entreprise publique, l'OTW se doit de jouer un rôle exemplaire dans le domaine de la responsabilité sociale et sociétale des entreprises et de contribuer aux stratégies, objectifs et engagements de la Région en matière climatique, environnementale, énergétique et de durabilité ainsi que de se conformer aux directives européennes. Cet objectif rencontre également tant l'ambition d'accessibilité universelle des transports publics et de mise en œuvre de la convention de l'ONU relative aux *droits des personnes handicapées* établissant l'obligation de rendre les transports (publics) accessibles aux personnes à mobilité réduite (PMR), afin qu'elles puissent participer à la société sur un pied d'égalité avec les autres, que les actions visant à lutter contre le harcèlement sexuel et les discriminations (dont les discriminations racistes et envers les LGBTQIA+).

Chapitre 3 Engagements de l'OTW pour atteindre la réalisation de ces objectifs stratégiques

Article 19 Engagements OTW relatifs à l'objectif stratégique 1 – Evolution de l'offre de transport

L'OTW s'engage à :

- Réaliser et mettre en service les projets de réseau structurant Busway (Liège, Charleroi, Mons), le Tram de Liège et le Métro de Charleroi et réaliser les redéploiements de réseau en lien avec ces projets ;
- Réaliser les redéploiements de réseaux conformément aux ambitions régionales, en tenant compte des réalités de terrain, notamment avec des solutions de transport à la demande et participer à la concertation avec les pouvoirs locaux en la matière ;
- Mettre en œuvre la trajectoire de développement de l'offre conformément au budget prévu ;
- Participer aux initiatives régionales visant à réduire le besoin d'offre de transport public à la pointe ;
- Développer l'accessibilité en transport en commun des pôles d'attractivité (hôpitaux, parcs d'activité économique, sites touristiques, ...) en ce compris pendant les périodes non-scolaires.
- Pour une meilleure intermodalité :
 - Optimiser les nœuds de correspondances en priorité avec le train et participer au choix et à la mise en place de mobipôles en lien avec son offre ;
 - Participer activement à l'élaboration des différentes études et plans de mobilité (PCM, PUM et Bassins de mobilité) réalisés ou cadrés par la Région en vue de favoriser la bonne intégration locale de sa desserte de transport public, en interaction avec les modes actifs notamment ;
 - Mettre en place des relations suivies avec la SNCB dans le but d'anticiper au maximum l'impact sur son réseau de la mise en œuvre des plans de transport ferroviaires et étudier

les possibilités d'une meilleure information en temps réel réciproque au bénéfice des voyageurs ;

- Contribuer aux actions de la Région en matière de promotion de la mobilité active ;
- Collaborer avec les autres opérateurs (SNCB, STIB, ...) à l'amélioration de la signalétique au sein des pôles d'échange afin de faciliter le cheminement des voyageurs ;
- Participer à la gouvernance RER en vue de renforcer l'intermodalité entre tous les opérateurs aux pôles d'échange de la zone ;
- Améliorer l'accessibilité des pôles d'attractivité (hôpitaux, parcs d'activité économique, sites touristiques wallons...) en misant sur les gares et les liaisons ferroviaires internationales pour renforcer et consolider l'offre à cet égard.

Article 20 Engagements OTW relatifs à l'objectif stratégique 2 – Attractivité de l'OTW

L'OTW s'engage à :

- Améliorer la ponctualité, la fiabilité et fournir l'information en temps réel ;
- Simplifier le parcours client (régulier et occasionnel) en termes de grille tarifaire, d'offre de transport, de signalétique et de paiement (système alternatif à la vente à bord) ;
- Renforcer la relation client, par une meilleure connaissance de ceux-ci (en particulier les clients occasionnels) ;
- Améliorer la culture de l'entreprise et le pilotage effectif sur base d'indicateurs et la mise en place d'outils harmonisés de gestion d'entreprise ;
- Analyser et mettre en œuvre un repositionnement de la marque commerciale TEC et de son image comme employeur tenant compte des évolutions de la société.

Article 21 Engagements OTW relatifs à l'objectif stratégique 3 – Responsabilité sociale et sociétale

Afin de contribuer aux objectifs climatiques de la Région et dans le respect de ses obligations européennes, l'OTW s'engage à :

- Monitorer les émissions directes liées à la flotte de matériel roulant de l'entreprise et des sous-traitants ;
- 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 ;
- Le cas échéant et en fonction et dans le respect de la trajectoire budgétaire définie par le Gouvernement, former l'ensemble du personnel à l'écoconduite de ses véhicules et en assurer le suivi grâce, notamment, à la généralisation du management de proximité ;
- Mettre en œuvre la mesure de gratuité pour tous les usagers en cas de 'pics de pollution', c'est-à-dire en cas de dépassement du seuil d'alerte de niveau 1, en moyenne 70 µg PM10/m³ sur l'ensemble du territoire de la Région wallonne (déclenché par la Cellule Inter-régionale de l'Environnement CELINE) ;
- Favoriser le développement d'une offre intégrée des TEC, SNCB et autocars pour les événements rassemblant plus de 1500 personnes ;

- Développer un plan d'action Climat et Développement durable. Ce plan comprendra au minimum les points suivants :
 - Intégrer pour toutes les nouvelles constructions et dans toutes les rénovations une amélioration de la performance énergétique et environnementale ainsi qu'une réflexion sur la production d'énergie ;
 - Mener une étude pour déterminer dans quels délais et avec quels moyens elle sera en mesure de produire un processus d'évaluation de ses émissions de GES (gaz à effet de serre) en ce qui concerne sa flotte et ses bâtiments, et de les monitorer. Ceci devra être présenté en comité de suivi avant la fin de ce contrat ;
 - Analyser les meilleures technologies à mettre en œuvre pour atteindre les objectifs environnementaux Régionaux et à évaluer la faisabilité opérationnelle de l'implantation de technologies ayant un impact favorable pour l'environnement ;
 - Un chapitre spécifique concernant les déplacements domicile-travail des travailleurs de l'OTW.

L'OTW s'engage également à :

- Garantir la transparence financière, la prévisibilité budgétaire et l'amélioration constante de l'efficacité de l'OTW ;
- Poursuivre ses efforts de lutte contre la fraude et renforcer l'aspect de prévention en matière de fraude ;
- Améliorer et développer l'accessibilité universelle des transports publics, à travers des mesures en matière d'infrastructures, d'accompagnement, de formation et d'information ;
- La prise en compte de la responsabilité sociale et de la charte pour des achats publics responsables dans les cahiers des charges publiés sur le marché lors des appels d'offres ;
- La conclusion de partenariats avec des organismes de formation ;
- La lutte contre toutes formes de harcèlement ou violences et/ou discriminations (dont le sexisme, le racisme ou encore les discriminations à l'égard des personnes LGBTQIA+), et notamment en :
 - Garantissant l'affichage de publicité exemptes de préjugés sexistes ou à caractère discriminatoire ;
 - Menant des campagnes régulières de prévention et de sensibilisation aux différentes formes de harcèlement ;
 - Assurant à titre gratuit, au moins une fois par an, la mise à disposition d'espaces publics non concédés (ex. : arrondis de plafond, menu déroulant, support digital, sites internet et applications de planification de voyage via une bannière...) pour assurer la promotion des lignes d'écoute violences conjugales 0800/30.030 et SOS Viol 0800/98.100 ;
 - Assurant la formation du personnel roulant pour leur permettre de détecter et réagir, dans le respect de leur mission, à des situations de harcèlement ;
- La mise en place d'une GRH permettant de :
 - Renforcer les modes de travail flexibles et alternatifs ;
 - La mise en place d'un management de proximité ;
 - Le développement d'un système d'évaluation de l'ensemble du personnel ;

- La poursuite de la transformation informatique et digitale.

Article 22 Engagements généraux de l'OTW

I. Principes de bonne gouvernance

L'OTW s'engage à poursuivre ses activités dans une logique de transparence, d'efficacité et d'efficacités tant en interne que vis-à-vis du Gouvernement et des organes de contrôle. Ainsi, sans préjudice des obligations de reporting prévues par le présent Contrat, l'OTW s'engage à fournir, dans les limites légales, toutes les informations qui lui sont demandées par la Région et permettant à cette dernière de remplir ses missions, en ce compris le rôle du Gouvernement en tant qu'autorité compétente.

L'OTW s'engage également à assurer le fonctionnement optimal de ses organes de gestion. Enfin, l'OTW s'engage à continuer d'entretenir le mieux possible la communication et le dialogue avec ses clients.

II. Plan d'entreprise

Conformément aux dispositions de l'article 6 du Décret du 12 février 2004, l'OTW établit un Plan d'entreprise dans l'année de l'entrée en vigueur du présent Contrat. Ce Plan d'entreprise vise notamment à traduire les objectifs du Contrat de service public de manière opérationnelle et expose les moyens et ressources permettant à l'OTW de remplir ses missions et de rencontrer les objectifs définis par le présent Contrat.

Il comprendra son plan d'action Climat et Développement durable.

Chapitre 4 Engagements de la Région pour atteindre la réalisation de ces objectifs stratégiques

Le rôle de la Région est ainsi exercé d'une part par le Gouvernement et, d'autre part, par l'Administration, et plus particulièrement en son sein par l'Autorité Organisatrice du Transport.

Article 23 Engagements de la Région relatifs à l'objectif stratégique 1 – Evolution de l'offre de transport

La Région s'engage à :

- Prendre en compte le réseau de transport existant, et son évolution, dans ses politiques de développement urbain, d'aménagement du territoire, de développement économique et de services à la population ;
- Etablir une planification stratégique du réseau de transport public de voyageurs en concertation avec l'OTW ;
- Piloter le processus de redéploiement de l'offre de transport public et à assurer la concertation dans le cadre des Organes de Consultation des Bassins de Mobilité (OCBM) en vue d'une meilleure traduction locale des orientations régionales en matière d'évolution de l'offre, ainsi qu'une démarche de consultation publique ;
- Favoriser, en s'appuyant sur la coordination entre l'AOT et les acteurs concernés, les initiatives et opportunités de l'OTW dans ses démarches visant à améliorer l'accessibilité en transport en commun des pôles d'attractivité (hôpitaux, parcs d'activité économique, sites touristiques, ...) en ce

compris pendant les périodes non-scolaires. Un reporting sur « l'accessibilité des lieux touristiques en transports en commun » sera effectué en Comité de Suivi sur base des éléments suivants :

- Les parties des communes les plus touristiques accessibles en transports en commun ;
- Les attractions touristiques accessibles en transports en commun ;
- Les itinéraires touristiques accessibles en transports en commun ;
- Les zones touristiques accessibles en transports en commun. ;
- Financer l'évolution de l'offre selon la trajectoire budgétaire définie ;
- Faciliter les étapes techniques et administratives pour la mise en place des projets d'infrastructures structurantes confiés à l'OTW ;
- Lancer une étude "bureau des temps" via l'Administration et initier des initiatives visant à réduire le besoin de transport public à la pointe (décalage des horaires des écoles/entreprises ; meilleure complémentarité avec le réseau ferré et les modes actifs) ;
- Pour une meilleure intermodalité :
 - Mettre en œuvre le changement culturel induit par le principe STOP et plus particulièrement à favoriser la place et l'efficacité des transports publics dans l'espace public (sites propres, priorisation aux feux, délivrance de permis pour les équipements liés au TP) et à l'intermodalité avec ceux-ci ;
 - Développer des mécanismes de financement et des collaborations avec les autorités communales pour la sécurisation et l'accessibilité des cheminements piétons et cyclables vers les arrêts de bus, l'établissement des mobipôles et l'équipement des arrêts de bus en stationnement vélo sécurisé ;
 - Concerter l'OTW pour l'établissement des mobipôles ;
 - Intégrer la promotion de la mobilité collective dans sa communication globale en matière de mobilité ;
 - Contribuer à renforcer la coordination avec le SPF et la SNCB en matière d'intermodalité des offres de transport public, notamment dans le cadre de la vision 2040 fédérale et des plans de transport SNCB successifs ;
 - Collaborer avec l'état fédéral, et les autres Régions le cas échéant, sur des trajectoires et des solutions tarifaires communes qui promeuvent l'intermodalité ;
 - Contribuer à renforcer la coordination avec la SNCB en vue d'améliorer l'accessibilité des pôles d'attractivité (hôpitaux, parcs d'activité économique, sites touristiques wallons...) en misant sur les gares et les liaisons ferroviaires internationales pour renforcer et consolider l'offre à cet égard.
 - Intégrer l'OTW dans le cadre du dialogue avec les opérateurs de solutions de mobilité collective et partagées.

Article 24 Engagements de la Région relatifs à l'objectif stratégique 2 – Attractivité de l'OTW

La Région s'engage à :

- Simplifier la grille tarifaire, et à revoir le décret amendes administratives, sur proposition de l'OTW ;

- Evaluer les modalités et l'impact des mesures de quasi-gratuité mises en place pour certains groupes cibles pour envisager, en fonction des disponibilités budgétaires, leur évolution pour les cinq prochaines années ;
- Au niveau tarifaire, la cohérence avec les autres opérateurs et notamment la SNCB devra être un point d'attention pour construire la complémentarité ;
- Définir un programme d'implémentation de la vision interfédérale MaaS en Wallonie et à mettre en place la gouvernance wallonne ad hoc, en tenant compte des services déjà digitalisés de l'OTW ;
- Participer à la gouvernance interfédérale ITS, notamment dans le cadre du National Access Point ;
- Organiser l'analyse du service perçu du transport public wallon et à réaliser annuellement une enquête de satisfaction en collaboration avec l'OTW et en impliquant les représentants des usagers et le Médiateur wallon.

Article 25 Engagements de la Région relatifs à l'objectif stratégique 3 – Responsabilité sociale et sociétale

La Région s'engage à :

- Accompagner l'OTW dans la structuration de sa démarche de développement durable ;
- Représenter les intérêts de l'OTW en matière d'infrastructures énergétiques auprès des gestionnaires de réseaux et autres acteurs utiles ;
- Financer la décarbonation de la flotte de l'OTW dans le strict respect des règles européennes, belges et wallonnes en vigueur ;
- Soutenir le projet de création d'une académie technique à mutualiser au niveau wallon, en collaboration avec les organismes d'insertions professionnelles et de formations wallons, spécifiquement en lien avec l'objectif de décarbonation de la flotte qui demande des compétences nouvelles ;
- Charger l'AOT de l'intégration du transport public dans ses Plans de lutte contre la pauvreté et Plan accessibilité wallon, en concertation avec l'OTW ;
- Poursuivre les efforts relatifs à la mobilité collective du Plan Air Climat Energie wallon ;
- Soutenir le développement d'une offre intégrée des TEC, SNCB et autocars pour les événements rassemblant plus de 1500 personnes ;
- Soutenir le développement d'une représentation des usagers du transport public légitime et ancrée à travers le territoire wallon.

Article 26 Engagements généraux

La Région s'engage à :

- Mettre en place un indicateur de suivi des parts modales en Wallonie et plus spécifiquement de l'évolution de la part modale de la mobilité collective ;
- Mener tout type d'étude visant à soutenir et développer la performance énergétique et opérationnelle de l'opérateur ;

- Définir la place du transport public de voyageurs au sein d'une stratégie politique de la mobilité générale sur le territoire de la Région wallonne ;
- Conformément à la place définie pour le transport public, à octroyer les compensations financières pour l'exécution des obligations de service public, en ce inclus les investissements d'exploitation nécessaires ;
- Soutenir la mise en œuvre et assurer le financement des infrastructures nécessaires au transport public de voyageurs et à son évolution ;
- Examiner l'impact de ses décisions sur les indicateurs clé et les engagements du présent contrat.

L'Administration est chargée d'exécuter la mise en œuvre des financements décidés par le Gouvernement, de contrôler la mise en œuvre des dispositions prévues par les arrêtés de financement et de vérifier la non-surcompensation à travers le rapport d'exécution du contrat réalisé par l'OTW.

Titre 3 Gouvernance financière

Le titre 3 « gouvernance financière » vise à poser le cadre général. Les modalités de compensation des obligations de services public sont définies au titre 4 du présent contrat (Chapitre 3, Art. 48 à 55) et le financement des missions déléguées au titre 5 du présent contrat (Chapitres 1, 2, 3).

Article 27 Planification financière à 5 ans

i. Prévion financière SEC

Dans une optique de prévisibilité et gestion budgétaire l'OTW s'engage à fournir au Comité de suivi et au Conseil de suivi financier et budgétaire la prévision SEC à 5 ans fournie à la Cellule d'Information Financière (CIF) et à ajuster la réalisation de ses investissements au regard de la cible annuelle fixée par le Gouvernement.

ii. Programmation intégrée des investissements

La programmation intégrée sur 5 ans de l'ensemble des investissements (tout investissement en infrastructures et tout investissement d'exploitation) dans les transports publics est réalisée par l'OTW. L'OTW soumet annuellement au Comité de suivi et au Conseil de suivi financier et budgétaire l'évolution du réalisé ainsi que sa mise à jour, qui est ensuite transmise pour décision au Gouvernement. La programmation de base 2023-2027 est reprise en annexe du présent contrat.

Les Parties s'engagent à financer et à réaliser les investissements sur la période 2024-2028 selon la programmation définie.

Article 28 Objectif d'équilibre financier

L'OTW s'engage à ce que la somme des résultats comptables sur la durée du Contrat soit à l'équilibre, 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.

En cas d'évolution exogène aux activités de l'OTW ou en cas de décision unilatérale de la Région ou d'autres autorités publiques impliquant soit une hausse significative des coûts de l'OTW (variation

supérieure à 1% des coûts de l'OTW) soit une réduction significative de ses recettes hors financement régional (variation supérieure à 2% des recettes de l'OTW), le financement de base pourra être adapté sur la base des surcoûts réels engendrés, par le biais d'un avenant au présent Contrat ou d'un arrêté du Gouvernement. Le présent article est applicable à tout événement exogène indépendant de l'activité même de l'OTW et est uniquement d'application pour les faits non réglés par le présent Contrat. En l'absence d'adaptation du financement de base, l'OTW avertit la Région en cas d'impossibilité dans son chef de respecter un engagement et propose une alternative au Comité de suivi du Contrat et au Ministre de tutelle. Le Ministre soumettra alors au Gouvernement une proposition d'adaptation de l'offre.

Dans un objectif de la meilleure affectation possible des ressources publiques, l'OTW poursuivra une réflexion continue sur une optimisation des dépenses, lesquelles ne devant pas se réaliser au détriment de la qualité de service. Cette réflexion s'inscrit dans le cadre d'un objectif d'excellence opérationnelle en termes de management au sein des directions opérationnelles.

Le rapport annuel de l'OTW contient un chapitre spécial qui décrit les actions et réalisations en matière d'optimisation.

Article 29 Trésorerie

i. Cash pooling

La trésorerie de l'OTW est intégrée dans la centralisation de la trésorerie des Organismes d'Intérêt Public mise en place par la Région en 2003. L'OTW fournit à la Région les différents tableaux de prévision de trésorerie nécessaires à cette gestion. Ces fonds sont mis gratuitement à la disposition de la Région. En contrepartie, la Région s'engage à fournir gratuitement à l'OTW les fonds dont il pourrait avoir besoin en cas de position globale négative de son cash pooling.

ii. Emprunts

Conformément à l'article 14 du Décret du 21 décembre 1989, l'OTW est en effet autorisé à contracter ou à émettre des emprunts. Il communique au Gouvernement tout renseignement relatif à ces derniers. Le Gouvernement est autorisé à garantir envers les tiers, aux conditions à déterminer par lui, l'intérêt et l'amortissement de ces emprunts et obligations. Les engagements garantis par la Région, ne peuvent dépasser les limites fixées par le décret contenant le budget des dépenses de la Région.

Les emprunts en cours restent gérés directement par l'OTW.

Article 30 Modalités de financement

Les financements sont fixés annuellement dans les décrets contenant le budget initial et ajusté des dépenses de la Région. Les financements en faveur de l'OTW sont engagés par arrêtés qui en précisent les montants, les imputations au sein du budget régional, les dépenses éligibles, les modalités de liquidation et de justification.

Ces arrêtés annuels de financement sont adoptés, sur proposition de l'Administration, par le Gouvernement dans le cadre des crédits disponibles pour les dépenses courantes et pour les dépenses en capital qui ont fait l'objet d'une approbation préalable de leur programmation. Les autres arrêtés de financement sont également adoptés par le Gouvernement.

Conformément à l'annexe du Règlement (CE) 1370/2007 reprenant les règles applicables à la compensation, afin d'augmenter la transparence et d'éviter les subventions croisées, lorsqu'un

opérateur de service public non seulement exploite des services compensés soumis à des obligations de transport public, mais exerce également d'autres activités, la comptabilité des dits services publics doit être séparée. En particulier, les missions déléguées et services de transport à intérêt historique ou à vocation touristique ne relèvent pas des obligations de service public et ne peuvent être financés par la compensation de la Région pour la mission d'opérateur interne de transport public de voyageurs.

Article 31 Financement spécifique visant à 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 l'OTW.

À titre indicatif, le montant de base pour le financement de l'année 2024 s'élève à 33.760.000 € (crédits d'engagement).

Article 32 Formation du capital des chemins de fer vicinaux

Un financement, libellé « Sommes souscrites par l'État pour la formation du capital d'établissement des chemins de fer vicinaux. - sommes reprises par l'État, à la décharge des provinces et des communes qui ont participé à la formation du capital d'établissement de lignes vicinales », est versée annuellement par la Région jusqu'en 2043.

Titre 4 Mission d'opérateur interne de transport public

Article 33 Les Obligations de Service Public

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

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

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

Chapitre 1 Établissement de l'offre de services de transport public

Article 34 Offre de référence et offre variable complémentaire

Sur la durée du Contrat, l'OTW s'engage à exploiter l'équivalent de l'offre de référence reprise en annexe du présent Contrat, exprimée en km en charge (offre au 31/12/2023) déclinée par Direction territoriale et par type de ligne. Cette offre de référence est calculée selon le calendrier standard (joint en annexe).

En cours de contrat, l'OTW s'engage à exploiter les évolutions de l'offre qui lui sont confiées et pour lesquelles une compensation spécifique est prévue par la Région.

Article 35 Évolution de l'offre

i. Le redéploiement progressif du réseau

Le redéploiement des zones doit se poursuivre dans le cadre des trajectoires budgétaires définies par le Gouvernement en veillant à respecter une répartition territoriale et la capacité de portage de chacune des parties. Les parties établissent une planification conjointe.

L'AOT est chargée d'élaborer et de valider le réseau cible dans le respect de l'alinéa 1 et des paragraphes suivants ; l'OTW est chargé de proposer son opérationnalisation et d'assurer sa mise en œuvre après validation.

Dans ce cadre, un mécanisme de concertation est mis en place avec l'ensemble des parties prenantes, dont notamment :

- Des ateliers sont réalisés avec les acteurs du territoire, y compris les communes, et les parties prenantes afin de permettre à l'AOT d'éditer le schéma de mobilité traduisant les ambitions régionales sur le bassin étudié ;
- Une démarche d'information publique et de participation citoyenne est mise en place et des avis formels des OCBM sont requis pour la poursuite du processus de redéploiement.

ii. La planification opérationnelle

Modifications significatives de l'offre

Toute création ou suppression de ligne du réseau structurant est soumise à l'approbation du Ministre après avis de l'AOT. Le Ministre peut s'opposer à une demande de création ou de suppression de ligne du réseau non-structurant.

Les modifications de l'offre qui présentent les caractéristiques suivantes sont soumises à l'avis de l'AOT dans le cadre de la mission d'organisation qui lui est confiée par le Gouvernement et dans le respect des niveaux globaux de qualité de service du plan de transport détaillé :

- Modification de la fréquence de desserte (quelle que soit la période, sauf renforcements de capacité)¹ ;
- Modification de l'amplitude du service (au-delà d'un seuil de 30 minutes) ;
- Modification de la vitesse commerciale (au-delà d'un seuil de 2 km/h) ;
- Modification de la dispersion spatiale de l'itinéraire (égal ou au-delà du seuil de 1 itinéraire en plus ou en moins).

Les demandes de modification d'offre contiennent les éléments nécessaires à l'AOT pour leur analyse (a minima les niveaux de services de la ligne concernée, l'évolution de l'ampleur kilométrique, l'itinéraire et les horaires de la ligne concernée, le type de produit RAP, ...).

¹ Un renforcement de capacité (dédoublage) n'est pas considéré comme une modification de fréquence. Le renfort de capacité ou dédoublement est considéré comme tel s'il n'est pas perçu par le client comme une offre supplémentaire (pas d'ajout de passage supplémentaire sur l'horaire affiché).

L'AOT répond dans un délai de 10 jours ouvrables en termes de mobilité et d'impact sur la compensation financière dans la limite des crédits disponibles.

Modifications non significatives de l'offre

Les modifications suivantes (nommées modifications non significatives) ne nécessitent pas de demande d'avis à l'AOT :

- Les modifications sous les seuils de modifications significatives ;
- Les modifications survenues suite à des contraintes extérieures temporaires² (p.ex. chantier) ;
- Les différences de constante spatiale non perceptibles par le client³ ;

Toute modification non significative de l'offre fait l'objet d'un financement si les 2 conditions suivantes sont remplies :

- La modification est présente dans le plan de transport détaillé ;
- Son ampleur n'engendre pas un dépassement d'un quota maximal cumulé de 1% des km de l'offre de référence sur la durée du Contrat.

L'ensemble des modifications apportées sont reprises dans le plan de transport détaillé annuel.

Le processus de redéploiement de l'offre s'établit en six étapes, tel que repris en annexe au présent contrat.

En cas d'incompatibilité entre les positions des équipes respectives, un mécanisme de concertation est prévu entre l'AOT et l'OTW, impliquant le cas échéant l'arbitrage du Ministre. Celui-ci est également repris en annexe du présent contrat.

Article 36 L'exploitation intermodale de l'offre de transport public

La hiérarchisation accrue de l'offre autour des réseaux structurants nécessite d'identifier les nœuds de correspondance à cibler et à y organiser des temps de correspondances adéquats pour permettre aux usagers de combiner leurs trajets jusqu'à destination.

Dans le cadre des modifications de l'offre et plus particulièrement des redéploiements de zone, l'OTW et l'AOT ont un rôle à jouer dans la concrétisation d'une meilleure intermodalité de l'offre.

À cet effet, l'OTW :

- Participe activement au développement de l'intermodalité au sein des structures régionales en y apportant son expertise ;
- Étudie l'opérationnalisation des objectifs d'intermodalité formulés par l'AOT dans le cadre des projets d'évolution de l'offre en vue de viser une augmentation du nombre et de la qualité des correspondances avec les autres opérateurs de transports en commun et en particulier le train ;
- Cible, dans le cadre du redéploiement de l'offre, un certain nombre de gares en fonction de leur potentiel d'intermodalité et y met les horaires des bus en adéquation avec les horaires des trains ;

² Limité aux modifications temporaires. Les modifications pérennes feront l'objet d'une demande/ dans le PT.

³ Limité aux modifications qui n'impactent pas le client et qui ne nécessitent donc pas d'information vers lui.

- Édite et tient à jour un recueil des nœuds de correspondance ciblés pour lesquels il assure l'adéquation de ses horaires avec l'offre ferroviaire, en précisant pour chaque nœud la ou les lignes TEC concernées, le type d'offre visée (IC, L, S, P, ...), la destination privilégiée, le sens et les tranches horaires ciblées ;
- Dans la mesure des informations dont il dispose et en tenant compte de la desserte d'autres points d'attractivité de la ligne, ajuste les horaires des lignes TEC concernées par les nœuds de correspondance ciblés en cas de changement d'horaires ferroviaires.

A cet effet, l'AOT :

- Définit systématiquement les objectifs d'intermodalité (en termes de lieux des nœuds ciblés et de destination visée) dans le cadre de ses études tactiques de définition de l'offre, en concertation avec la SNCB et l'OTW ;
- Sur proposition de l'OTW, remet un avis sur la durée adéquate pour les correspondances à chaque nœud ciblé et valide la priorité à donner en cas d'impossibilité de réaliser plusieurs correspondances.

Article 37 Le transport à la demande

L'OTW établit et met en œuvre des services de transport à la demande (TAD) de voyageur sur le territoire de la Région. Cette mise en œuvre se fait en priorité dans les zones de redéploiement et possiblement dans les zones urbaines et économiques où le transport par bus est moins efficient (lieu, horaire).

L'OTW s'engage à faire en sorte que le client bénéficie par un accès simple et rapide d'une information complète des services de transport public de l'OTW (réguliers et TAD).

Ces services font également l'objet d'une demande de création/modification/suppression de l'offre auprès de l'AOT et est soumise à l'approbation du Ministre après avis de l'AOT. Le processus est basé sur le même processus que celui prévu pour la planification opérationnelle de l'évolution de l'offre évoqué à l'article 35 ii du présent contrat. L'AOT veille à ce que la mise en œuvre du transport à la demande soit complémentaire avec les autres dispositifs.

Article 38 Sous-traitance

i. Niveau de sous-traitance autorisé

Dans le cadre de l'exécution des obligations de service public, l'OTW recourt à la sous-traitance et ce, dans les limites prévues par le Règlement européen 1370/2007. L'offre sous-traitée est calculée annuellement selon le calendrier standard sur base du mois de décembre de chaque année pour l'année écoulée.

La part de sous-traitance de l'exploitation des services réguliers doit s'élever à un minimum de 29% de l'offre (ce qui correspond à la situation préalable au présent Contrat) et peut s'élever au maximum à <50 %.

L'OTW fournit annuellement à l'AOT la liste des lots sous-traités, leur durée de contrat respectif, les adjudicataires concernés et l'ampleur kilométrique par ligne sous-traitée.

ii. Cascade des objectifs contractuels

Le suivi et le contrôle des services sous-traités sont assurés par l'OTW.

L'OTW s'engage à répercuter les objectifs fixés par le présent Contrat, notamment en matière de qualité de service et de décarbonation, vers ses sous-traitants exploitant des services de transport public.

L'OTW s'engage également à recueillir auprès des sous-traitants les données permettant le calcul de l'ensemble des indicateurs visés à l'annexe 1. L'OTW est ainsi chargé de l'application envers ses sous-traitants des mécanismes de reporting prévus par le présent Contrat, ainsi que de la transmission des informations consolidées à l'AOT pour le suivi.

L'OTW s'engage à évaluer en permanence le mécanisme de sous-traitance dans une optique d'amélioration continue du rapport coût/qualité de service en vue d'enrichir les nouveaux contrats.

Article 39 Le plan de transport détaillé annuel

L'OTW propose chaque année en novembre au Comité de suivi le Plan de transport détaillé pour l'année suivante. Ce plan prévoit une actualisation des projets de modification d'offre mis en place pour l'année en cours et une description des projets prévus pour l'année suivante. Il contient les principales modifications de l'offre de transport sur le réseau en ce qui concerne les lignes régulières, le transport à la demande, les itinéraires, et leurs caractéristiques (type de modification, évolution des niveaux de service, ampleur kilométrique, date cible de mise en œuvre, ...).

L'OTW précise l'évolution de la capacité offerte par ses plans de transport détaillés successifs.

Article 40 Investissement d'exploitation

L'OTW est chargé de l'établissement et de la réalisation des investissements d'exploitation nécessaires à la fourniture des services de transport public dont elle est chargée.

Ces investissements doivent traduire à la fois les objectifs de développement de l'offre de transport public, d'accessibilité, de décarbonation de la flotte et des bâtiments, de durabilité des dépôts et d'informatisation et de digitalisation du présent contrat.

L'OTW s'inscrit dans les obligations légales européennes et belges relatives aux « véhicules propres ».

La planification des investissements d'exploitation est intégrée dans la programmation intégrée des investissements soumise au comité de suivi chaque année.

Article 41 Accessibilité pour les personnes à mobilité réduite

L'OTW s'engage à respecter les exigences d'accessibilité applicables aux terminaux en libre-service interactifs des transports urbains, suburbains et régionaux du décret du 16 février 2023 et à poursuivre les efforts de développement de l'accessibilité des transports publics pour les personnes à mobilité réduite en concertation avec les acteurs du secteur. Une convention est conclue entre le CAWAB et l'OTW (dans un délai de 9 mois à compter à partir de la date de signature du présent contrat). Cette convention contiendra à minima les points suivants :

- L'accessibilité de 100% des véhicules (bus/trams/autocars) et la réduction progressive du nombre de véhicules non accessibles des sous-traitants au fur et à mesure du renouvellement des flottes ;
- L'équipement d'annonces sonores et visuelles dans les véhicules, a minima au fur et à mesure du renouvellement des flottes, à savoir pour toute commande de matériel roulant dès l'entame du contrat ;

- La garantie de l'accessibilité de l'application et du site du TEC ;
- La réalisation de la mise en accessibilité de 150 arrêts supplémentaires par an ;
- La gouvernance de concertation mise en place en la matière.

Chapitre 2 Qualité du parcours client

L'OTW développe une démarche d'amélioration continue de la qualité de service et un système de gestion de la qualité englobant l'ensemble du parcours client. Les actions prioritaires de la démarche qualité mise en œuvre par l'OTW sont focalisées sur la fiabilité de l'offre et de l'information ainsi que son attractivité du service pour les voyageurs.

Article 42 Fiabilité et Ponctualité de l'offre

La fiabilité de l'offre de transport est une des conditions du transfert modal.

L'OTW et la Région s'engagent à mettre tout en œuvre pour assurer la continuité de service et améliorer la fiabilité et la ponctualité de l'offre de transport public régional. Cette fiabilité est mesurée par les indicateurs de taux d'exécution de l'offre, de ponctualité au départ et de vitesse commerciale prévus par le contrat.

Les modalités de compensation en cas de défaillance dans l'exécution du service seront arrêtées par les parties au contrat, sur proposition de l'OTW, lors de la première réunion de comité de suivi du présent Contrat.

Article 43 Information voyageurs

Pour l'OTW, la qualité au quotidien implique la fiabilité des informations en temps réel que l'utilisateur doit traiter et leur mise à disposition sur les supports digitaux adéquats, avant et pendant le trajet.

La mise à disposition des informations relative à l'offre de transport TEC et à son intermodalité avec les autres offres est cruciale pour permettre à l'utilisateur de combiner les modes de transport.

L'OTW s'engage à :

- Mettre à disposition, également en open data, l'ensemble des horaires de ses lignes ainsi que de communiquer les informations en temps réel en matière de retards, de suppressions et de déviations de lignes tant en amont (smartphones, tablettes, app...) qu'à bord du véhicule.
- Communiquer explicitement à ses clients les correspondances qu'il organise aux nœuds ciblés, notamment via les fiches horaires et schéma des lignes, ainsi que via ses canaux digitaux.
- Proposer et tenir à jour une hiérarchisation de ses arrêts
- Collaborer avec les autres opérateurs (SNCF, STIB, ...) pour la signalétique au sein des pôles d'échange afin de faciliter le cheminement des voyageurs.

Article 44 Moyens de paiements et produits intégrés

L'OTW accompagne les transformations sociétales et la digitalisation des habitudes de consommation. Il développe sur la durée du contrat son éventail de solutions billettiques et services digitaux, dans une

logique constante de simplification de l'accès au réseau de transport wallon et de réduction des efforts demandés aux voyageurs, en ayant à l'esprit les besoins des clients habituels comme occasionnels.

Les modalités de dédommagement des usagers en cas d'interruption de service sont prévues dans les conditions générales de vente de l'OTW.

Pour faciliter l'intermodalité, l'OTW :

- Maintient un support billettique intermodal permettant à l'utilisateur de prendre les titres des différents opérateurs ;
- Analyse et contribue à l'évolution des produits intégrés au niveau tarifaire, en particulier dans la zone RER et dans les agglomérations de Charleroi et de Liège ou pour toute autre initiative régionale, fédérale ou transfrontalière en la matière ;
- Contribue activement au développement de la dynamique Maas, une fois celle-ci définie par la Wallonie, par exemple en développant des propositions tarifaires intégrées avec les P+R ;
- Analyse et collabore avec la SNCB pour le développement d'une offre intégrée avec les pôles d'attractivité.

Article 45 Performance de la qualité de service et de la satisfaction de la clientèle

L'AOT s'engage à faire réaliser annuellement par un bureau indépendant une enquête de satisfaction de la clientèle dont la méthodologie et le cahier des charges sont élaborés conjointement avec l'OTW. L'AOT s'engage à mettre ce point à l'ordre du jour de la première réunion du Comité de suivi suivant la réception de ces résultats. Lors du comité de suivi qui suit, l'OTW propose un plan d'actions visant à améliorer le score obtenu pour l'enquête suivante.

Complémentairement à l'enquête de satisfaction, l'OTW met en place un contrôle qualité via des clients mystères pour l'offre régulière. Dans le cadre de ce contrat, l'OTW s'engage à :

- Définir, sur base de son expérience vis-à-vis des services sous-traités, un « service voulu » pour tous les services réguliers (régie et sous-traitants) ;
- Étendre la démarche clients mystères aux services exploités en régie. L'OTW se fixe un délai de deux ans suivant la signature du contrat pour la mise en place de cette démarche.

Article 46 Fraude

L'OTW s'engage à poursuivre ses efforts de lutte contre la fraude en contrôlant 1% de ses voyageurs chaque année et en visant à limiter le taux de fraude. L'OTW s'engage à renforcer l'aspect prévention en matière de fraude.

Article 47 Lignes essentielles et continuité de service

En cas de mouvement sociaux entraînant l'interruption de service, l'OTW s'engage à allouer prioritairement le personnel disponible de manière à assurer la continuité du service public sur un maximum de lignes selon les critères suivants (mentionnés sans ordre de priorité).

- Supprimer en priorité les renforts / dédoublements en gardant une couverture géographique maximale ;
- Maintenir en priorité les lignes à forte fréquentation ;

- Assurer les allers-retours sur la même ligne (exigence à respecter notamment pour préserver le public scolaire).

Les sanctions financières en cas de rupture de la continuité du service public ainsi que les modalités de remboursement aux clients qui ont payé anticipativement des services qui n'auraient pas été prestés (cfr décret du 26 octobre 2017) sont précisées dans les conditions générales de vente de l'OTW (voir art. 44 du présent contrat).

L'OTW met en œuvre le protocole d'accord conclu entre l'OTW et les organisations représentantes des travailleurs le 6 mars 2019, prévoyant des durées de préavis pour la participation des dites organisations et des membres du personnel aux manifestations interprofessionnelles. L'objectif de ce protocole d'accord est de mieux encadrer, par des règles claires, la participation des travailleurs à des manifestations interprofessionnelles, dans le souci d'en limiter l'impact sur le service à rendre à la population.

L'OTW transmet à l'AOT les déclarations de créance relatives à la (non-)production kilométrique pour motif de grève, ainsi qu'un rapport complet sur les grèves annexé au rapport d'exécution financier.

Chapitre 3 Recettes et compensation financière des obligations de service public de transport

Article 48 Recettes provenant de la vente de titres de transport

Le Gouvernement wallon arrête chaque année les tarifs qui fixent les prix à percevoir pour le transport public de personnes sur le réseau de services publics de transport. Le Gouvernement s'engage, chaque année, à revoir les niveaux de prix suivant la formule d'indexation prévue à l'article 1^{er} de l'Arrêté du Gouvernement wallon du 26 décembre 1992 fixant la formule et les modalités d'adaptation annuelle des tarifs pour le transport des voyageurs appliqués par les sociétés de transports en commun en Région wallonne et ses modifications ultérieures.

Toutefois, pour l'exercice 2024, les tarifs ne pourront être ni modifiés ni indexés. Une compensation spécifique est prévue en 2024 afin de financer cette non-indexation.

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 le Gouvernement, l'Administration et l'OTW afin d'évaluer l'impact sur l'équilibre financier de l'Opérateur et de déterminer les adaptations éventuelles du montant de la compensation.

La compensation de l'ensemble des mesures de quasi-gratuité existantes à la signature du Contrat est intégrée dans le domaine fonctionnel relatif au financement de base pour l'établissement et le fonctionnement des services publics de transport réguliers. Des mesures de quasi-gratuité sur le réseau de services réguliers peuvent être demandées par le Gouvernement, qui compense le manque à gagner lié. L'OTW perçoit l'intégralité des recettes issues de la vente des titres de transport sur son réseau et des amendes administratives, et les affecte exclusivement au financement de l'exploitation des services de transport public réguliers.

Pour objectiver le coût de la gratuité, l'OTW réalisera un audit externe sur la méthode de calcul et le montant des compensations. Cette étude sera validée par le Conseil de suivi financier et budgétaire.

Article 49 Compensation des obligations de service public

En complément des recettes provenant de la vente des titres de transport, l'OTW perçoit des compensations financières octroyées par le Gouvernement pour le financement de l'exécution de ses obligations de service public.

Ces compensations financières prennent les formes suivantes :

- Financement de base de la mission d'opérateur interne ;
- Financement pour l'évolution de l'offre ;
- Financement couvrant les investissements d'exploitation.

Conformément au Règlement (CE) 1370/2007, la compensation de service public couvre les coûts nets occasionnés par l'exécution des obligations de service public, en tenant compte des recettes y relatives.

Article 50 Financement de base de la mission d'opérateur interne

i. Nature de compensation

La Région accorde chaque année à l'OTW une compensation financière, dénommée ci-après financement de base, couvrant les frais d'établissement et de fonctionnement liés à l'exécution des obligations de service public de transport régulier et de l'expertise en matière de transport public, soit l'incidence financière nette, équivalant à la somme des incidences, positives ou négatives relatives à l'exécution des obligations de service.

Cette compensation inclut l'ensemble des interventions dont bénéficie l'OTW à la signature du présent Contrat.

ii. Montant de base

Le montant global du financement de base en 2024 est de 529.159.000 € correspondant à l'offre de référence des transport réguliers.

iii. Indexation

Le montant du financement de base est indexé annuellement et ajusté selon l'évolution de l'indice des prix à la consommation. Cette indexation est majorée de 1%. Le facteur d'indexation du financement de base pour l'année t est donc : $\text{Facteur d'indexation}(t) = 1,01 + i(t-1)$ Où $i(t-1)$ correspond à l'évolution annuelle de l'indice des prix à la consommation de l'année t-1.

Article 51 Référentiel Analytique Partagé (RAP)

Dans une logique de transparence financière et en vue d'améliorer la prévisibilité de la gestion financière de l'offre, une structure de coûts et recettes d'exploitation par produit, appelée Référentiel Analytique Partagé, est établie.

L'OTW s'engage à l'actualiser annuellement tant en termes de type de produits que de montants mis à jour et indexés, en concertation avec l'AOT. Cette actualisation fait l'objet d'une validation en Comité de suivi.

Article 52 Financement pour l'évolution de l'offre

Sont compensées par un financement spécifique variable les charges liées à l'exploitation de l'offre de transport additionnelle résultant :

- de la mise en exploitation des grands projets à portée régionale visés aux articles 57 et 63 ;
- d'une amélioration du niveau de service ;
- d'une modification de l'offre de référence ;
- de la mise en place de services de transport à la demande.

Ce financement est fait sur base du RAP. Dans le cadre spécifique des redéploiements, si l'étude opérationnelle amène un surcoût par rapport au RAP, celui-ci ne pourra dépasser 10% du coût standard au kilomètre.

i. Montant de la compensation

Le montant initial de ce financement variable pour 2024 est de 4.760.000 € (crédits d'engagement) correspondant aux prévisions financières du Plan de transport 2024 de l'OTW.

ii. Évolution au cours du contrat

Ce montant évolue en fonction de la trajectoire budgétaire de l'évolution de l'offre définie par le Gouvernement.

Le montant et l'affectation de ce financement est déterminé annuellement par les Parties, sur base :

- Du coût d'exploitation estimé de l'offre de transport supplémentaire à mettre en service, diminué des recettes, déterminés sur base du Référentiel Analytique Partagé mis à jour chaque année ;
- d'éventuels coûts fixes de mise en œuvre de la nouvelle offre ou de l'exploitation de nouvelles infrastructures, dont le montant sera à détailler et à justifier.

Ce financement pour l'évolution de l'offre est cumulatif sur la période de mise en œuvre du présent Contrat. Ce principe vise à « conserver » les effets liés à l'évolution de l'offre sous ce financement variable pour la période du présent Contrat et de faire glisser ensuite l'offre devenue récurrente dans le financement de base de l'OTW lors du prochain Contrat.

Article 53 Financement couvrant les investissements d'exploitation

i. Nature de la compensation

La Région accorde chaque année à l'OTW un financement couvrant les dépenses d'investissements d'exploitation. Les charges financières liées à la mise en œuvre de ces investissements d'exploitation (charges financières, loyers et amortissements) sont également prises en charge par le financement régional. Le financement par la Région couvre :

- Les charges relatives aux engagements antérieurs, tels qu'ils sont repris dans les livres de l'OTW ;
- Les charges relatives aux nouveaux investissements en moyens et outils de production, réalisés par l'OTW pour l'année ;
- Et/ou la réalisation d'investissements (dépenses directes en capital) en moyens et outils de production, réalisés par l'OTW pour l'année.

ii. Montant de la compensation et indexation

Le montant du financement couvrant les charges d'investissements d'exploitation pour 2024 est de 54.518.000 € (crédits d'engagement). Ce montant est indexé de la même manière que le financement de base pour l'établissement et le fonctionnement des obligations de services publics.

iii. Financements complémentaires dans le cadre de la mise en œuvre des grands projets à portée régionale

La Région finance les investissements d'exploitation découlant de la mise en œuvre des grands projets à portée régionale qui ne peuvent être assumés par le financement couvrant les charges d'investissement d'exploitation repris au point précédent.

Ces financements font l'objet de décisions spécifiques par le Gouvernement.

Article 54 Ajustement de la compensation en fonction de la production kilométrique réalisée

L'OTW communique à l'AOT chaque semestre les indicateurs de fiabilité reprenant la production kilométrique réalisée par rapport à celle planifiée dans le plan de transport détaillé, accompagnés des éléments de calcul justificatifs.

Le taux d'exécution de référence du présent contrat est établi à 99,8%.

En cas d'exécution inférieure à ce taux, sauf exceptions validées par le comité de suivi, le montant équivalant aux économies engendrées par les kilomètres non réalisés est déduit du financement de base.

Des pénalités sont appliquées contractuellement aux sous-traitants en cas de non-exécution des services.

Dans un souci de clarté et simplification, les coefficients à appliquer aux kilomètres non réalisés sont issus du travail réalisé dans le cadre du RAP (Référentiel Analytique Partagé), actualisé chaque année. La méthodologie de calcul a été établie et toute mise à jour fait l'objet d'une validation au comité de suivi.

Article 55 Pénalités dues à la Région en cas de grève ou de manifestation inter-professionnelle

Sauf cas de force majeure, en cas d'interruption de service de plus de deux heures sur une ligne, l'OTW 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 40%, en cas de grève non préavisée.

L'économie nette par km non réalisé est déterminée en tenant compte :

- Des économies réalisées en matière de personnel, de carburant, d'électricité de traction et de maintenance ;
- Des pertes de recettes directes.

Dans un souci de clarté et de simplification, les coefficients à appliquer aux kilomètres non réalisés sont issus du travail réalisé dans le cadre du RAP (Référentiel Analytique Partagé), actualisé chaque année. La méthodologie de calcul a été établie et toute mise à jour fait l'objet d'une validation au Comité de suivi.

Titre 5 Missions déléguées

Le Gouvernement délègue à l'OTW trois missions :

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

Chapitre 1 Mission déléguée en matière d'infrastructures de transport public

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

Le Gouvernement confie à l'OTW la préparation et l'exécution du volet infrastructures de la Programmation Intégrée des Investissements pour lequel l'OTW bénéficie de financements selon les modalités arrêtées par le Gouvernement.

Article 56 Programme annuel d'investissements en infrastructures hors grands projets

Le programme d'investissements en infrastructures comprend des projets relatifs à :

- Des gares de correspondance (bus-bus, à proximité des gares SNCB et sur site scolaire) ;
- Des axes structurants (bandes bus, sites propres, ...) ;
- Au traitement de goulots d'étranglement (bandes bus, sites propres, priorités aux carrefours, etc.) ;
- Des arrêts et terminus, en ce compris leur accessibilité PMR et leurs équipements ;
- La participation au développement de parkings P+R et de mobipôles pour le compte de commanditaires régionaux ou locaux ;
- Des études, relevés topographiques, essais de sol et de caractérisation des pollutions, inspections d'ouvrages d'art, missions de coordination sécurité-santé, marché de fournitures (d'abribus, de poteaux et de valves, d'équipements vélo, ...) ;
- Des installations pour bus propres (hybrides, électriques et à hydrogène : pantographes, cabines hautes tension, unités de rechargement, ...) ;
- Aux infrastructures du Métro Léger de Charleroi pour l'exploitation du réseau du MLC dans des conditions optimales de confort et de sécurité.

Le Gouvernement approuve le programme annuel proposé par l'OTW.

Article 57 Grands projets de portée régionale

La Région confie à l'OTW la réalisation de grands projets de portée régionale ayant leurs propres mécanismes de financement⁴.

⁴ tels que en 2024 PNRR, PRW, PIMPT....

À l'initial du contrat, les grands projets suivants sont en cours de réalisation :

- La concrétisation et le déploiement du tram de Liège ainsi que les extensions ;
- L'extension de l'antenne M5 du Métro de Charleroi ;
- Les Busway de Charleroi et Liège ;

L'OTW collabore également à d'autres grands projets de portée régionale gérés par l'Administration dont, à l'initial du Contrat :

- La priorisation des bus aux carrefours à feux ;
- Le Busway de Mons.

En cours de contrat, un mécanisme financier sera prévu pour les grands projet' d'intermodalité avec le train, dont notamment la nouvelle gare multimodale d'Ottignies.

Article 58 Engagements de l'OTW

L'OTW s'engage à :

- Prévoir, dans le cadre de ses projets importants, une phase de concertation avec les gestionnaires de voiries et les différentes parties prenantes (habitants, commerçants et clients ...), la police, les concessionnaires de voiries et impétrants (eau, gaz, électricité, ...) ;
- Identifier les besoins d'infrastructures additionnels dans le cadre de l'évolution de l'offre et ainsi alimenter la Programmation Intégrée des Investissements ;
- Mettre à profit son expertise pour l'établissement des spécifications techniques en faveur du transport public afin d'alimenter les processus régionaux ;
- Veiller à ce que les infrastructures réalisées fassent l'objet de convention de gestion et d'entretien par des tiers ;
- Veiller à ce que les infrastructures réalisées soient en adéquation avec le Plan d'accessibilité de l' TW ;
- En matière d'infrastructures intermodales :
 - Prendre en compte les besoins des piétons et des cyclistes dans l'ensemble des aménagements réalisés seul ou en collaboration ;
 - Faciliter l'équipement graduel des arrêts en mettant à disposition des gestionnaires de voirie un catalogue d'équipements subventionnés (abris voyageurs, abris vélos sécurisés, et .) ;
 - Contribuer aux études des projets de développement des gares ferroviaires en matière d'intermodalité avec les bus/trams/métro léger et participer à la mise en œuvre des chantiers en clarifiant via convention son intervention ;
 - Veiller à ce que le principe STOP soit intégré aux P+R en lien avec ses grands projets.

Article 59 Engagements de la Région

La Région s'engage à :

- Promouvoir et réaliser des sites propres et des priorités aux feux là où la vitesse commerciale des transports publics est affectée par la congestion automobile ;

- Dans le cadre de l'actualisation éventuelle du PIMPT par le prochain Gouvernement ou de la prochaine programmation, examiner l'opportunité d'intégrer un critère lié au transport public, en concertation avec l'OTW, dans le processus GPS 1 de l'Administration relatif à l'identification des besoins et de sélection de projets routiers pour la programmation pluriannuelle des chantiers routiers sur domaine public régional ;
- Assurer que, dans le cadre du renforcement des synergies, il y ait concertation entre l'Administration et l'OTW pour tous les projets où le transport public est concerné ;
- Charger l'Administration, en collaboration avec l'OTW, de mettre en place une méthodologie d'analyse pré-avant-projet en matière de spécialisation des modes sur les tronçons de voiries concernés par des aménagements en matière de redistribution de l'espace public ;
- Appliquer le principe STOP, y compris dans le financement régional des communes. En particulier, soutenir les pouvoirs locaux dans l'aménagement et l'entretien des infrastructures de cheminements sécurisés en modes actifs et d'équipements des mobipôles comme lieu d'intermodalité avec le transport public structurant, en termes de sécurité, signalétique, éclairage, accessibilité ;
- Accentuer la facilitation en matière de permis (sanitaires, range vélos, cabines électriques, pantographes et chargeurs, ...) :
 - Exonération pour des infrastructures publiques sur domaine public ;
 - Pour les dépôts, sensibiliser les communes à l'utilité des infrastructures industrielles nécessaires à l'exploitation des services de l' TW ;
- Sensibiliser l'Administration à faciliter la délivrance des autorisations d'occupation de la voirie, pour les aménagements nécessitant un permis ou non, dans le respect des procédures en vigueur ;
- Sensibiliser l'Administration à faciliter les permis d'environnement et d'urbanisme, ainsi que, le cas échéant, les permis uniques, dans le respect des procédures en vigueur ;
- Faciliter la coopération avec la SNCB et Infrabel en matière domaniale ;
- Assurer le financement des investissements d'infrastructure ;
- Assurer l'exploitation des nouvelles infrastructures construites (investissements d'exploitation, maintenance et évolution de l'offre) ;
- Permettre la mise en œuvre de P+R en lien avec les projets de transport structurant (tram, busway, etc.) et faciliter l'établissement de conventions de gestion avec les pouvoirs locaux concernés.

Article 60 Financement du programme annuel d'investissement d'infrastructures de transports publics

Ce financement couvre, d'une part, la réalisation des investissements (dépenses directes en capital) et, d'autre part, les frais de fonctionnement de l'OTW pour cette mission.

Le montant destiné à couvrir la planification, l'étude et la réalisation des investissements d'infrastructure du programme de l'année 2024 est fixé à 16.066.000 € (crédits d'engagement). Le montant du financement est indexé annuellement selon l'évolution de l'indice ABEX. Ce montant est ajusté chaque année en fonction du Programme d'Investissements validé par le Gouvernement. Ces crédits sont liquidés sur plusieurs années en fonction de l'avancement des différents projets conformément à l'arrêté du Gouvernement wallon du 18 juin 2009.

Article 61 Financement couvrant les investissements du métro de Charleroi (hors antenne de Chatelet)

La Région accorde chaque année un financement couvrant les dépenses éligibles reprises dans l'AGW du 18 juin 2009 aux articles 2, 3 et 4 pour ce qui concerne l'infrastructure du Métro Léger de Charleroi ainsi que les charges d'amortissements et financières des investissements financés par emprunts. Le montant du financement est indexé annuellement selon l'évolution de l'indice ABEX.

Le montant du financement couvrant les investissements du Métro de Charleroi à partir de 2024 est de 13.284.000 € (crédits d'engagement).

Article 62 Financement couvrant la réalisation du tram de Liège

La Région apporte son soutien à la réalisation du tram de Liège avec des financements couvrant, hors accord médiation :

- la couverture de l'ensemble des coûts exposés dans le cadre de la gestion du marché pour la ligne de base du tram de Liège, y compris les litiges : 10.800.000 € ;
- l'ensemble des coûts afférents aux travaux hors configuration de la ligne de base du tram de Liège : 3.200.000 € ;
- le montant des redevances, hors extension, une fois le tram mis en service et l'ensemble des obligations relatives au tram de Liège en vertu du contrat PPP pour lequel la Région s'est portée garant : 31.702.000 € ;

Par le présent contrat, la Région s'engage également à couvrir les dépenses complémentaires pour le fonctionnement et l'exploitation liées à la mise en service du Tram de Liège, ligne de base et ligne longue via la subvention de base.

Article 63 Régime spécifique applicable à certains projets de portée régionale

La Région s'engage à soutenir des projets spécifiques d'envergure régionale au travers d'un financement et d'un régime propre à chacun de ces projets qui font l'objet de décisions spécifiques par le Gouvernement. La liste des décisions déjà prises par le Gouvernement concernant les grands projets sont les suivants :

Grands projets d'infrastructures à portée régionale		Dates des décisions du GW
Extension Tram de Liège	projet 083b - PNRR	AGW du 08/12/2022 (point A16)
Extension du MLC	projet 083c - PNRR	AGW de l'engagement 2023 (point A17)
Busway de Charleroi	PIMPT	Notification du 09/07/2020 (point B21)
	Infras - OTW	Via AM Infras du 21/11/2019, 23/06/2022 et 17/03/2023
Busway de Liège	PIMPT	AGW et NGW du PIMPT
	PRW (projet 083e)	AGW de l'engagement en 2023 (PRW)
Busway de Mons	Projet 083a – PNRR	AGW du 24/02/2022 (point B35)

Les coûts d'investissement et de fonctionnement, non couverts par les financements européens, exposés dans le cadre de la réalisation et de l'exploitation de la ligne longue du tram de Liège (extensions vers Seraing et Herstal), et de l'extension de la ligne M5 du Métro de Charleroi seront pris en charge par la Région.

Chapitre 2 Mission déléguée de services de transport public réguliers spécialisés en matière de transport scolaire

La mission déléguée de transport scolaire à l'OTW consiste en l'établissement et l'organisation d'un service de transport régulier spécialisé (circuits spécifiques) en faveur des seuls élèves se trouvant dans des conditions particulières définies par des dispositions décrétales ou en vertu de celles-ci.

Un comité de suivi de la mission réunissant représentants du Ministre, de l'Administration (Direction Transport scolaire, AOT,) et de l'OTW est convoqué par l'Administration une fois par an. Il poursuit un objectif de concertation sur l'exécution de la mission et de suivi de celle-ci.

Article 64 Rôle de la Région

Pour permettre à l'OTW d'accomplir au mieux cette mission, le Gouvernement détermine au travers, entre autres, d'une circulaire ministérielle annuelle et de tout autre document à établir, les critères d'éligibilité des élèves au service de transport scolaire en y intégrant l'examen de leur autonomie de déplacement. Il assure également, avec le soutien de l'Administration, une concertation avec la Fédération Wallonie-Bruxelles dont les décisions impactent le transport scolaire (e.a. en matière de répartition des établissements spécialisés sur le territoire wallon, l'intégration des élèves du spécialisé au sein de l'enseignement ordinaire, les horaires de cours, ...).

Dans ce contexte, l'Administration est plus particulièrement chargée :

- d'assurer le respect de la réglementation et du financement dédié à la mission déléguée à l'OTW ;
- de proposer au Gouvernement, avant le 30 juin 2025, une réforme du Décret du 1^{er} avril 2004 relatif au transport et aux plans de déplacements scolaires ;
- de l'octroi du droit au transport après contrôle de la situation de chaque élève en termes d'autonomie des déplacements, par exemple vu l'existence d'une ligne publique ;
- de proposer la mise à jour de la circulaire en concertation avec l'OTW et après avis de la Commission wallonne de déplacements scolaires ;
- de mettre en place l'accompagnement, l'assistance et la surveillance des élèves bénéficiant du transport scolaire pendant la durée du parcours ;
- de gérer les incidents de transport et notamment, après concertation des parties prenantes, exclure un élève perturbateur ;
- de présider la Commission wallonne de déplacements scolaires ;
- d'assurer le lien avec les parties prenantes scolaires (écoles, SAJ, PSE, et SPJ) pour l'examen du droit au transport ou la gestion des incidents ;
- de participer aux réunions des commissions territoriales de déplacements scolaires.

En cas de d'incompatibilité entre les positions de l'Administration et de l'OTW, un mécanisme de concertation est prévu entre l'Administration et l'OTW, impliquant le cas échéant l'arbitrage du Ministre ou de son représentant.

Article 65 Rôle de l'OTW

La mission confiée à l'OTW en ce domaine relève de cinq activités :

- La création, la modification et l'organisation des circuits de transport scolaire sur base de l'affectation des élèves dont le droit au transport a été octroyé par l'Administration sur des circuits scolaires spécialisés, dans les limites et contraintes de la législation sur les marchés publics ;
- La gestion administrative et financière des contrats avec les transporteurs sous-traitants ;
- Le soutien aux particuliers ayant droits utilisant des moyens de transport personnel (remboursement des frais de transport individuel) ;
- La perception des recettes ;
- La participation aux commissions consultatives (CWDS -CTDS), aux réunions de concertation d'école chaque fois que la gestion d'un incident implique(ra)it dans sa cause ou sa résolution une adaptation de l'organisation des circuits ;
- La communication de tableaux de bord périodiques à l'Administration.

Article 66 Qualité de service

Le Gouvernement tend à définir un niveau de qualité de service de la part de l'OTW sur base de 3 indicateurs clés.

- **Le délai d'affectation d'un élève sur circuit** (produit par l'Administration). Le flux de traitement d'une demande de transport se compose de deux étapes majeures que son l'analyse du droit et l'affectation sur circuit une fois ce droit reconnu. Des délais de traitement sont fixés pour ces deux étapes confiées à l'Administration et à l'OTW. Sauf dossier incomplet, le délai de traitement de ce chacune de ces deux étapes en peut excéder trois jours ouvrables. Cette période est portée à 5 jours ouvrables en période de rentrée scolaire (pour tous les dossiers activés à j-5 et j+15 de la rentrée scolaire ;
- **La durée du temps de parcours de l'élève**. La pénibilité des heures de prise en charge et de dépose et, à la suite de la durée du parcours d'un élève, ne peut préjudicier au processus éducatif ou de soins de l'élève. La durée moyenne de 3 heures par jour constitue la référence, sans préjudice d'une correction par rapport à une durée relative au regard de la distance minimale parcourue ;
- La **fiabilité de l'offre de transport** évaluée par la proportion de circuits attribués et la proportion de circuits accompagnés.

La Région s'engage à fixer, en concertation avec l'OTW, des conditions minimales de transport scolaire. Sur la base de celles-ci, la Région en assure le financement.

Article 67 Financement de base comprenant l'établissement et l'organisation des services de transport scolaire

i. Recettes

Le Gouvernement fixe les tarifs applicables. A l'initial du contrat, les tarifs appliqués sont déclinés des tarifs fixés par le Gouvernement pour les services de transport réguliers.

L'OTW perçoit l'intégralité des recettes tarifaires du transport scolaire et les affecte exclusivement au financement de ces services.

ii. Nature du financement

La Région accorde chaque année à l'OTW un financement couvrant les frais d'établissement et d'organisation des services de transport scolaire, soit l'incidence financière nette, équivalant à la somme des incidences, positives ou négatives relatives à l'exécution des services.

iii. Montant de base et indexation

Le montant du financement est de 49.254.000 € couvrant les frais de fonctionnement et d'exploitation du transport scolaire pour l'année 2024. Ce montant est indexé au même rythme que le financement de base de la mission d'opérateur interne. Le financement couvrant les coûts nets occasionnés par la mission déléguée de l'année N, l'ajustement du financement à la hausse ou à la baisse est impacté sur le financement N+1.

Chapitre 3 Mission déléguée de subventionnement du transport de personnes à mobilité réduite (TPMR)

Le TPMR représente une solution de mobilité intégrée aux solutions de transport à la demande existantes, comme complément aux offres de transport public, qui améliorent continuellement leur accessibilité et leur inclusivité. Ce service repose sur une collaboration transversale entre acteurs de l'écosystème pour répondre aux besoins des usagers.

Ces services sont réalisés par des opérateurs subventionnés.

Article 68 Rôle du Gouvernement

Le Gouvernement :

- Fixe les conditions d'agrément des transporteurs PMR au regard de la législation en vigueur ;
- Arrête les conditions et modalités de la subvention (critères d'octroi, mixité des transports, mode et base de calcul, justificatifs, retrait et remboursement, crédits disponibles...) pouvant être demandée par les transporteurs agréés et le tableau de bord de suivi de la subvention ;
- Détermine le public cible pouvant bénéficier des services, sur base des résultats de l'étude réalisée dans le cadre du précédent contrat, après concertation avec l'AViQ.

Article 69 Rôle de l'OTW pour la continuité du service

Le Gouvernement délègue à l'OTW la vérification du respect des conditions permettant l'octroi de la subvention ainsi que le versement de cette dernière sur base des modalités arrêtées par ce premier.

L'OTW est chargé :

- De la vérification des conditions de la subvention ;
- Du versement au nom et pour le compte du Gouvernement de la subvention dans la limite des crédits disponibles ;
- De la communication de tableaux de bord périodiques à l'Administration.

En cas de décision du Gouvernement de confier cette mission directement à l'Administration, les modalités de la transition devront être proposées par le Comité de suivi.

Article 70 Financement du subventionnement du transport de personnes à mobilité réduite (TPMR)

i. Recettes

Le Gouvernement fixe le tarif applicable. A l'initial du contrat, les tarifs appliqués sont déclinés des tarifs fixés par le Gouvernement pour les services de transport réguliers.

L'OTW s'engage à vérifier que les transporteurs PMR perçoivent l'intégralité des recettes tarifaires du transport PMR et les affecte exclusivement au financement de ces services.

ii. Nature du financement

La Région accorde chaque année à l'OTW un financement couvrant le paiement des frais de fonctionnement propres à l'OTW et le subventionnement des opérateurs à concurrence de maximum 5 millions de kilomètres.

iii. Montant de base et indexation

Le montant est de 5.173.000 € pour l'année 2024.

Ce montant est indexé au même rythme que le financement de base de la mission d'opérateur interne. La subvention couvre les coûts nets occasionnés par la mission déléguée, l'ajustement de la subvention de l'année N est impacté sur la subvention N+1.

Titre 6 Autres activités de l'OTW (hors missions déléguées)

Article 71 Autres missions d'intérêt général

L'OTW exécute toute mission d'intérêt général conforme à son objet social, que lui confie le Gouvernement.

Toute modification, après l'entrée en vigueur du Contrat, dans le contenu ou le cadre des missions existantes confiées à l'OTW par le Gouvernement fait l'objet d'un avenant au Contrat conformément aux dispositions prévues. Les avenants au Contrat relatifs aux nouvelles missions et aux modifications dans le contenu ou le cadre des missions existantes intègrent les informations quant aux éventuels moyens budgétaires supplémentaires pour mettre en œuvre ces missions.

Article 72 Activités propres à l'OTW

Dans les respects des dispositions du Règlement (CE) 1370/2007, des accords avec les secteurs concernés et des règles sur les marchés publics, l'OTW est autorisé à développer des activités à caractère commercial, accessoires à ses obligations de service public ou à ses missions déléguées, notamment :

- Des services réguliers spécialisés hors mission déléguée (non subventionnés par la Région, mais soumis à autorisation de l'Administration) ;
- Les services occasionnels ;
- 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 ;
- La préservation de la mémoire et du patrimoine historique.
