

**Question orale de Caroline Cassart, Députée,
à François Desquesnes, Vice-Président
et Ministre de la Mobilité, concernant
Le manque de chauffeurs de bus TEC**

En 2023, le TEC n'a pas pu assurer l'entièreté de son offre et la première cause de ces non-réalisations est l'absence de conducteurs, qu'elle soit due à des maladies ou à un déficit de l'effectif nécessaire. Pour pallier cette problématique, des campagnes ont été mises en place pour attirer des candidats, notamment auprès des demandeurs d'emploi.

Début 2024, le prédécesseur de Monsieur le Ministre m'indiquait que le besoin exprimé pour l'année 2024 était de 531 chauffeurs pour l'ensemble des directions du TEC, dont 154 pour Liège-Verviers. Monsieur le Ministre peut-il me confirmer ces chiffres? A la veille de cette fin d'année, l'objectif de recrutement est-il atteint? Une projection des besoins a-t-elle eu lieu pour 2025?

Monsieur le Ministre a-t-il des contacts avec son homologue en charge de l'Emploi et du Forem afin d'activer la formation et le recrutement? Qu'en ressort-il? Enfin, afin de pouvoir assumer les besoins accrus de formation des nouveaux collaborateurs, le TEC a pris des mesures pour renforcer ses auto-écoles internes et a lancé un marché en vue d'une collaboration avec une/des auto-école(s) privée(s) afin d'assumer les pics. Monsieur le Ministre peut-il faire le point sur ce dernier élément? Ce marché est-il toujours d'actualité? Une évaluation de celui-ci a-t-elle eu lieu?

La réponse du Ministre

Madame la Députée, le besoin exprimé pour 2024 était bien de 531 conducteurs pour l'ensemble de l'OTW, et de 154 pour la business unit Liège-Verviers. À ce jour, 388 conducteurs et conductrices ont été recrutés, soit 73 % du besoin. En ce qui concerne Liège, 123 conducteurs ont été recrutés, soit 80 %. Le recrutement des conducteurs de bus se déroule en continu dans toutes les unités d'exploitation du TEC. En 2025, les besoins en personnel de conduite seraient de 350 personnes, mais, à ce jour, les besoins en effectifs sont en cours d'affinage par chaque unité d'exploitation.

Le TEC est en relation avec les différents partenaires comme le FOREm pour activer et encourager des candidatures. La formation, quant à elle, est assurée en interne par des équipes renforcées. Comme mentionné, le TEC a lancé un marché avec une auto-école privée pour tâcher d'absorber le besoin supplémentaire. Ce marché est toujours en cours. Le manque de conducteurs reste une difficulté structurelle à laquelle le TEC doit faire face. Le métier est par ailleurs reconnu en pénurie.

Je peux rajouter en complétant avec les éléments de réponse à destination de Mme Hanus, ce qui me permettra de renvoyer dans la question écrite à la réponse à la question orale : concernant la pénurie des conducteurs de bus et l'exécution de l'offre de transport, le TEC éprouve les mêmes difficultés que De Lijn pour le recrutement des conducteurs.

Cette pénurie a en effet un impact sur l'exécution des services du TEC. De janvier à octobre 2024, le manque de personnel a engendré une réduction de l'offre réalisée en régie de 1,2 %, soit environ 650 000 kilomètres. Cette offre qui figure à l'horaire n'est donc pas exécutée et nuit grandement à la fiabilité du service. Comme Mme Hanus l'indiquait dans sa question, le TEC est dans la même situation que De Lijn. Je compte mieux encadrer cette question dans le nouveau contrat de service public qui sera conclu avec l'opérateur en 2025. Quant à la stratégie de formation mise en place par l'OTW, elle prévoit que les candidats soient bien formés en interne.

Les candidats au poste de conducteur/conductrice doivent démontrer des compétences comportementales spécifiques telles que : - la gestion du stress ; - l'orientation client ; - le respect des règles ; - la flexibilité. Ils doivent également avoir des connaissances telles que : - une maîtrise suffisante du français ou de l'allemand pour la partie germanophone du pays pour communiquer et renseigner aisément la clientèle ; - une connaissance des règles du Code de la route et de la sécurité routière ; - des compétences cognitives suffisantes en termes de réflexion logique.

J'ajouterai enfin, pour les échanges avec les syndicats et les responsables des différentes unités de gestion du TEC, que la difficulté n'est pas le nombre de candidats au départ, mais l'abandon progressif d'une série de candidats en cours de formation.

C'est souvent là que face à la difficulté et aux exigences du métier, on constate un taux d'abandon important.

Réplique

Je remercie le ministre pour le caractère tout à fait complet et précis de sa réponse. Il est vrai qu'évaluer les besoins pour 2025 est important. Avoir des solutions avec le FOREm en interne et avec des auto-écoles privées donne un signal fort.

Cela veut dire qu'il y a vraiment une volonté. Par contre, Monsieur le Ministre, je vous rejoins pour la fin de votre réponse : se rendre compte que les gens commencent la formation, mais ne l'achèvent pas est assez interpellant. Ce n'est pas le seul endroit où cela se révèle.

Il faudra vraiment organiser les choses, bien conscientiser les gens qui décident de faire cette formation sur le fait qu'il y a réellement un objectif et un résultat à avoir. Je sais que le mot est assez fort, mais je crois que dans un métier de pénurie – c'est de l'argent public aussi qui est dépensé – il faudra s'organiser de la sorte.