



**CONSEIL COMMUNAUTAIRE
EXTRAIT DU REGISTRE
DES DELIBERATIONS**

**Séance du 10 décembre 2020 (18h30)
Espace Montgolfier- Davezieux**

**Pôle Ressources
Assemblées**

Membres titulaires	: 56	
En exercice	: 56	
Membres suppléants	: 23	
Présents	: 38 + 1	
Votants	: 54	
Convocation et affichage	: 04/12/2020	
Président de séance	: Monsieur	Simon
PLENET		
Secrétaire de séance	: Monsieur	Hugo
BIOLLEY		

Etaient présents en qualité de conseillers titulaires : Carlos ALEGRE, Damien BAYLE, Hugo BIOLLEY, Jean-Yves BONNET, Sylvie BONNET, Maryanne BOURDIN, François CHAUVIN, Olivier DE LAGARDE, Christophe DELORD, Laurence DUMAS, Christelle ETIENNE, Romain EVRARD, Virginie FERRAND, Christian FOREL, Jérémy FRAYSSE, Yves FRAYSSE, Louis-Claude GAGNAIRE, Frédéric GONDRAND, Denis HONORE, Camille JULLIEN, Thierry LERMET, Sophal LIM, Danielle MAGAND, Edith MANTELIN, Laurent MARCE, Antoine MARTINEZ, Christian MASSOLA, Denis NEIME, Patrick OLAGNE, Martine OLLIVIER, Pascal PAILHA, Ronan PHILIPPE, Simon PLENET, William PRIOLON, Marc-Antoine QUENETTE, Yves RULLIÈRE, Denis SAUZE, Laurent TORGUE.

Etaient présents en qualité de conseillers suppléants : Bruno FANGET.

Pouvoirs : Nicole ARCHIER (pouvoir à Ronan PHILIPPE), Assia BAIBEN-MEZGUELDI (pouvoir à Simon PLENET), Stéphanie BARBATO-BARBE (pouvoir à Maryanne BOURDIN), Brigitte BOURRET (pouvoir à Martine OLLIVIER), Clément CHAPEL (pouvoir à Jérémy FRAYSSE), Nathalie CLÉMENT (pouvoir à Christophe DELORD), Nadège COUZON (pouvoir à Christophe DELORD), Sylvette DAVID (pouvoir à Sylvie BONNET), Gilles DUFAUD (pouvoir à Laurent MARCE), Cécilia FARRE (pouvoir à Damien BAYLE), Catherine MICHALON (pouvoir à Danielle MAGAND), Agnès PEYRACHE (pouvoir à Patrick OLAGNE), René SABATIER (pouvoir à Yves RULLIÈRE), Antoinette SCHERER (pouvoir à Antoine MARTINEZ), Michel SEVENIER (pouvoir à Maryanne BOURDIN).

Etaient absents et excusés : Christian ARCHIER, Dominique MAZINGARBE, Richard MOLINA.

**CC-2020-424 - DEVELOPPEMENT ET ATTRACTIVITE DU TERRITOIRE -
TRANSPORTS- RAPPORT D'ACTIVITÉ ANNUEL DE LA DÉLÉGATION DE
SERVICE PUBLIC POUR LE TRANSPORT URBAIN**

Rapporteur : Monsieur William PRIOLON

Depuis le 1er septembre 2015, la Société des Transports d'Annonay, Davézieux et Extensions (STADE), filiale du groupe TRANSDEV, est délégataire du réseau urbain d'Annonay Rhône Agglo, et ce pour une durée de 7 ans.

L'article 41.1 du contrat de délégation de service public (DSP) précise que : « en application des dispositions des articles L. 1411-3 du Code Général des Collectivités Territoriales et R. 1411-7 dans sa rédaction issue du décret n°2005-236 du 14 mars 2005, le Délégataire remet à l'Autorité Organisatrice, chaque année, un rapport portant sur l'exercice précédent ».

Le rapport d'activité, dans une première partie, produit une analyse de la qualité de service rendu aux usagers (effectif du personnel, matériel roulant, offre kilométrique, fréquentation, contrôles, informations voyageurs et actions commerciales et promotionnelles). Il propose ensuite un compte-rendu technique et financier (titres de transport, recettes commerciales et ratios).

Enfin, il présente la synthèse des données comptables et la mise à disposition du compte d'exploitation.

VU le Code général des collectivités territoriales,

VU le rapport d'activité pour l'année 2019, produit par le délégataire, pour l'exploitation du réseau de transports urbains ci-annexé,

DÉLIBÉRÉ

LE CONSEIL COMMUNAUTAIRE

Après en avoir délibéré, et à l'unanimité

PREND ACTE du rapport des transports urbains d'Annonay Rhône Agglo pour l'année 2019 annexé à la présente délibération,

AUTORISE Monsieur le Président ou son représentant à signer toutes les pièces afférentes à ce dossier et le **CHARGE** d'effectuer toutes les démarches nécessaires à l'exécution de la présente délibération.

Fait à Davézieux le : 17/12/20
Affiché le : 18/12/20
Transmis en sous-préfecture le : 17/12/20
Identifiant télétransmission : 007-200072015-20201210-17780-DE-1-1

Pour extrait certifié conforme au
registre des délibérations du
CONSEIL COMMUNAUTAIRE
Le Président

Simon PLENET



Rapport d'Activité Année 2019



Sommaire

Sommaire	2
Préambule	3
Analyse de la qualité de service	4
1. Les effectifs du personnel	4
2. Le matériel roulant	5
3. L'offre de transport	7
4. La fréquentation	11
5. La labellisation du réseau	15
6. La qualité de service	16
7. Les contrôles	20
8. L'information voyageurs	21
9. Les actions commerciales et promotionnelles	26
Compte-rendu technique et financier	29
10. Les titres de transport	29
11. Les recettes commerciales	31
12. Les ratios	33
Données comptables	35
13. Le compte d'exploitation du contrat	35
14. Le compte d'exploitation de la société dédiée	38

Préambule

Ce rapport a pour but de vous présenter le bilan de l'activité du réseau BABUS pour l'année 2019.

Depuis le 1^{er} septembre 2015, la STADE a poursuivi l'exploitation du réseau BABUS aux termes d'un nouveau contrat signé avec Annonay Agglo devenue Annonay Rhône Agglo au 1^{er} janvier 2017.

La société STADE dédiée à l'exploitation du réseau urbain d'Annonay, est une filiale de Transdev Urbain, branche du Groupe Transdev dédiée à l'activité des transports urbains. Cette société a pris la dénomination commerciale de « Transdev Annonay » en juin 2019.

Au niveau opérationnel, elle est rattachée à Transdev Rhône-Alpes (Transdev RA) dont l'activité s'exerce sur les départements du Rhône, de l'Ain, de l'Ardèche, de l'Isère et de la Loire, et bénéficie de l'appui de ses services supports basés dans l'agglomération lyonnaise.

Le périmètre du nouveau contrat de DSP s'est trouvé profondément modifié puisque de nouvelles missions sont désormais confiées au délégataire comme la gestion et l'édition de l'ensemble des abonnements scolaires de l'Autorité Organisatrice de Mobilité (AOM) ou le parc de poteaux d'arrêts.

Par avenant n°1 de septembre 2016, certaines annexes du contrat ont été mises à jour (compensations, parc de véhicules, grille tarifaire, ...).

Par avenant n°2 de novembre 2016, une convention de mandat a été mise en place pour l'encaissement des recettes.

Par avenant n°3 d'août 2017, des modifications ont été apportées à l'offre de transport, à la grille tarifaire, aux horaires de l'agence, ...

Par avenant n°4 d'août 2018, certaines annexes du contrat ont été mises à jour (grille tarifaire, parc véhicules, parc poteaux d'arrêt).

Un avenant n°5 d'août 2019, est venu acter les modifications d'offre mises en place aux rentrées scolaires de septembre 2018 et septembre 2019.

Ce rapport d'activité suit les préconisations du décret n°2005-236 concernant le rapport annuel du délégataire de service public.

Ce document se présente donc en trois grandes parties :

- L'analyse de la qualité de service
- Le compte-rendu technique et financier
- Les données comptables

Il permet ainsi d'apprécier le fonctionnement du service public de transport, et son adéquation aux besoins de la population à travers les principaux chiffres clés et ratios utilisés dans la profession.

1. Les effectifs du personnel

Au 31 décembre 2019, le réseau mobilise un effectif de **18 salariés** qui se décompose de la manière suivante :

- ✓ **0,75** responsable d'exploitation

Mis à disposition par Transdev RA, il est chargé du bon fonctionnement quotidien du réseau, de l'encadrement et de la gestion du personnel, ainsi que de la Direction locale du centre d'exploitation.

- ✓ **1,5** agent d'accueil (2 guichetières)

Chargées de l'accueil de la clientèle en gare routière, des renseignements et de la vente des titres de transport, ainsi que de la prise des réservations pour le Transport à la Demande.

- ✓ **12** conducteurs-receveurs à temps complet (dont 2 femmes)

- ✓ **2** conducteurs-receveurs à temps partiel (dont 1 femme)

- ✓ **1** mécanicien

Salarié de Transdev RA, il intervient sur les autobus du réseau urbain en fonction des besoins d'entretien préventif et curatif et bénéficie de renfort autant que de besoin.

- ✓ **0,36** personnels administratifs mis à disposition par Transdev RA qui assure, avec ses salariés et ceux de la Direction régionale, l'ensemble des fonctions support du réseau :

- ✓ Comptabilité,
- ✓ Expertise technique,
- ✓ Achats,
- ✓ Marketing
- ✓ Communication
- ✓ Qualité,
- ✓ Sécurité,
- ✓ Environnement
- ✓ Etudes et Méthodes
- ✓ Ressources humaines,
- ✓ Direction Générale,



Cet effectif représente un équivalent temps plein sur l'année 2019 de **16,60** personnes, dont 14,49 salariés de Transdev Annonay (-0,15 ETP/2018).

Transdev Annonay emploie 5 femmes, soit 31% de son effectif.

D'autre part, interviennent également en sous-traitance sur le réseau :

- ✓ Deux conducteurs de la société Courriers Rhodaniens sur les services de TAD, à temps-partiel,
- ✓ Un conducteur de Transdev RA sur la ligne 4, à temps partiel.
- ✓ Un conducteur de Transdev RA sur la ligne 7, à temps partiel.

2. Le matériel roulant

Le dernier véhicule à rejoindre le parc du réseau est un IVECO Urbanway neuf acquis en décembre 2018.

Le plan d'investissement contractuel prévoyait l'arrivée d'un autobus d'occasion de 2009, mais devant l'évolution de la fréquentation du réseau, l'exploitant a proposé à l'Agglomération de le remplacer par la commande d'un autobus neuf avec 3 portes.

Le réseau dispose désormais de 3 Urbanway grande capacité conformes à la dernière norme environnementale Euro 6.



IVECO Urbanway de 2015, 2016 et 2018

Au 31 décembre 2019, le parc se compose de **onze autobus** :

Véhicules	Modèle	Immatr.	Mise en circulation	PMR	Clim.	Norme Euro	Places assises	Places debout	Nbre total de places
IRISBUS	Agora Line	859 BEF 69	12/02/2004	OUI	OUI	3	30	81	111
RENAULT	Master Noventis	BH-201-FD	03/02/2011	OUI	OUI	4	10	10	20
IRISBUS	Agora Line	BF-892-ZZ	24/04/2006	OUI	OUI	3	45	45	90
IRISBUS	Citélis	BA-119-DH	29/06/2007	OUI	OUI	4	26	74	100
HEULIEZ	GX 127	EF-838-YP	14/05/2008	OUI	OUI	5	16	43	59
HEULIEZ	GX 127	AQ-710-NR	19/04/2010	OUI	OUI	5	16	43	59
HEULIEZ	GX 127	BB-510-BF	05/10/2010	OUI	OUI	5	16	43	59
IVECO	Urbanway	DY-754-HW	21/12/2015	OUI	OUI	6	30	70	100
RENAULT	Master Novibus	DY-246-YB	15/01/2016	OUI	OUI	6	9	10	19
IVECO	Urbanway	ED-827-EJ	20/06/2016	OUI	OUI	6	30	70	100
IVECO	Urbanway	FC-245-JC	07/12/2018	OUI	OUI	6	22	81	103

Le parc roulant offre ainsi 820 places au total, soit une moyenne de 75 places par véhicule, et 87 places si l'on exclut les minibus.

Tous les véhicules sont climatisés et équipés d'un accès PMR (y compris les véhicules de réserve surlignés en orange dans le tableau).



IRISBUS Citélis 3 portes de 2007

L'**âge moyen** du parc actif est de **7,71 ans** au 31 décembre 2019, et de 8,56 ans si l'on inclut les deux véhicules de réserve (Agora de 2004, et Master de 2011).



RENAULT Master Novibus de 2016

Matériel roulant des affrétés

La ligne 7 Toissieu/Gare routière est assurée en sous-traitance.

Depuis septembre 2019, la ligne 4 Parc-Riboulon/Gare routière est également sous-traitée en réutilisation d'un minicar interurbain.

Ces services sont exécutés par Transdev Rhône-Alpes au départ du centre d'exploitation d'Annonay.

Pour assurer les quatre lignes de transport à la demande qui ont été mises en place afin de desservir les communes non desservies par les lignes régulières, il est fait appel en sous-traitance à la société Courriers Rhodaniens qui met à disposition deux véhicules adaptés au TAD.

Véhicules	Modèle	Immatr.	Mise en circulation	PMR	Clim.	Norme Euro	Places assises	Places debout	Affectation
FIAT	Ducato	CB-349-LN	14/02/2012	NON	NON	5	8	-	T.A.D.
FIAT	Ducato	CC-439-ZZ	22/03/2012	OUI	OUI	5	5	-	T.A.D.
MERCEDES	Sprinter	FM-292-KX	18/12/2019	NON	OUI	6	15	-	Ligne 4
RENAULT	Trafic	292 ATR 69	15/03/2006	NON	NON	3	8	-	Ligne 7

A compter du 8 juillet 2019, la circulation de la ligne 1 a été modifiée afin d'assurer la desserte d'Aquavaure à la suite de son ouverture.

En période scolaire, la ligne 1 effectue son terminus à la Piscine sauf heures de pointe du matin et du soir, où le terminus à Varagnes est maintenu.

En période de vacances scolaires ainsi que le samedi, la ligne 1 conserve son terminus à Varagnes mais assure systématiquement la desserte de la piscine « en piston ».



A compter de la rentrée de septembre 2019, plusieurs évolutions ont été mises en place sur le réseau afin de l'adapter aux évolutions des besoins :

- o La circulation de la navette est renforcée avec deux rotations supplémentaires le matin à 8h20 et 8h40, contre un démarrage à 9h00 auparavant.

- o Un doublage a été mis en place compte-tenu de l'augmentation de la fréquentation sur la ligne 2 entre les arrêts « Grand Murier » et « Gare routière » aux horaires d'entrées et de sorties scolaires, lequel nécessite un autobus supplémentaire.

Ce véhicule débute son service au préalable à l'arrêt « Boulieu Rivet » puis dessert les 3 arrêts de la ligne 3, permettant d'améliorer la desserte scolaire de cette commune avec le véhicule de renfort de la ligne 2.



- o Modification du parcours de la ligne 3 sur la commune de Roiffieux, avec la mise en place d'une boucle et la création de deux arrêts supplémentaires « Cimetière » et « Les Pilles »



- o Création d'une nouvelle ligne 4 avec une offre de 3 allers-retours par jour au départ de « Parc Riboulon » vers le centre-ville d'Annonay via le quartier de Vissenty et Montalivet.
- o Desserte systématique de l'arrêt « Deschaux » en piston sur la ligne n°6 compte-tenu de l'évolution de l'urbanisation du secteur.

Ces évolutions entraînent bien évidemment une modification du kilométrage contractuel du réseau.

L'offre kilométrique totale annuelle hors TAD

L'offre kilométrique du réseau se compose :

- de kilomètres commerciaux effectués sur les différentes lignes du réseau
- de kilomètres Haut le Pied (HLP) pour raisons techniques et de mise en ligne des autobus
- de kilomètres affrétés pour la réalisation des lignes n°4 et n°7

L'offre kilométrique annuelle s'élevait contractuellement au début du contrat à 333 494 km (dont 42 804 km de HLP et km techniques).

Ce total ne comprend pas les kilomètres réalisés pour les services TAD que nous examinerons ensuite de manière séparée.

A la suite des évolutions d'offre mises en place en 2019 et décrites ci-dessus, le nouveau kilométrage de référence au 2 septembre 2019 est porté à 354 088 km (dont 55 740 km HLP et techniques).

Cette offre kilométrique de référence est par ailleurs soumise chaque année à des variations liées au calendrier de fonctionnement du réseau (nombre de jours hors dimanches et fêtes, et durée des vacances scolaires).

L'année 2019 ne compte par exemple que 174 jours scolaires contre 175 en 2018, impactant la production.

Les kilomètres réellement réalisés sur l'année 2019, et qui n'intègrent que partiellement les évolutions d'offre décrites ci-dessus compte-tenu de leur date de mise en place, se décomposent ainsi :

Kilomètres commerciaux (y compris affrétés)	284 753
Kilomètres HLP	45 700
Kilomètres totaux hors TAD	330 453
Places Kilométriques Offertes (PKO)	21 843 371

Le kilométrage total est en recul pour la seconde année consécutive, à -0,5%, après une baisse de 1% l'an dernier.

L'offre kilométrique par ligne

<i>Lignes</i>	<i>Kilomètres</i>
1	121 578
2	51 717
3	43 033
4	3 736
5	9 231
6	5 638
7	6 706
8	12 443
Navette Centre-Ville	30 672
Total des kilomètres commerciaux	284 753

Les kilomètres commerciaux sont en retrait de 1,5% par rapport à l'année dernière, impactés majoritairement de janvier à août par les baisses d'offre mises en place en septembre 2018 et qui représentaient 2,5% des kilomètres commerciaux.

L'impact de la hausse mise en œuvre en septembre 2019, est donc de l'ordre de 1% sur les 4 derniers mois de 2019.

Le kilométrage de la ligne 1 est celui qui recule de manière la plus importante à -3,3% compte-tenu de la mise en place de la boucle sur Davézieux.

L'offre kilométrique du TAD

Depuis le 1er septembre 2016, des lignes virtuelles de transport à la demande ont été mises en place sur les communes de l'Agglo non desservies par le réseau BABUS.

Quatre lignes sont ainsi en service, elles sont opérées en sous-traitance par des véhicules des Courriers Rhodaniens :

TAD 1 : Saint-Julien-Vocance => Gare routière

TAD 2 : Le Monestier => Gare routière

TAD 3 : Savas => Gare routière

TAD 4 : Talencieux => Gare routière

Lignes	Km Com.	Km HLP	Km Total
TAD 1	5 203	8 323	13 526
TAD 2	4 437	7 133	11 570
TAD 3	244	288	532
TAD 4	1 305	2 830	4 135
TOTAL KM	11 189	18 574	29 763

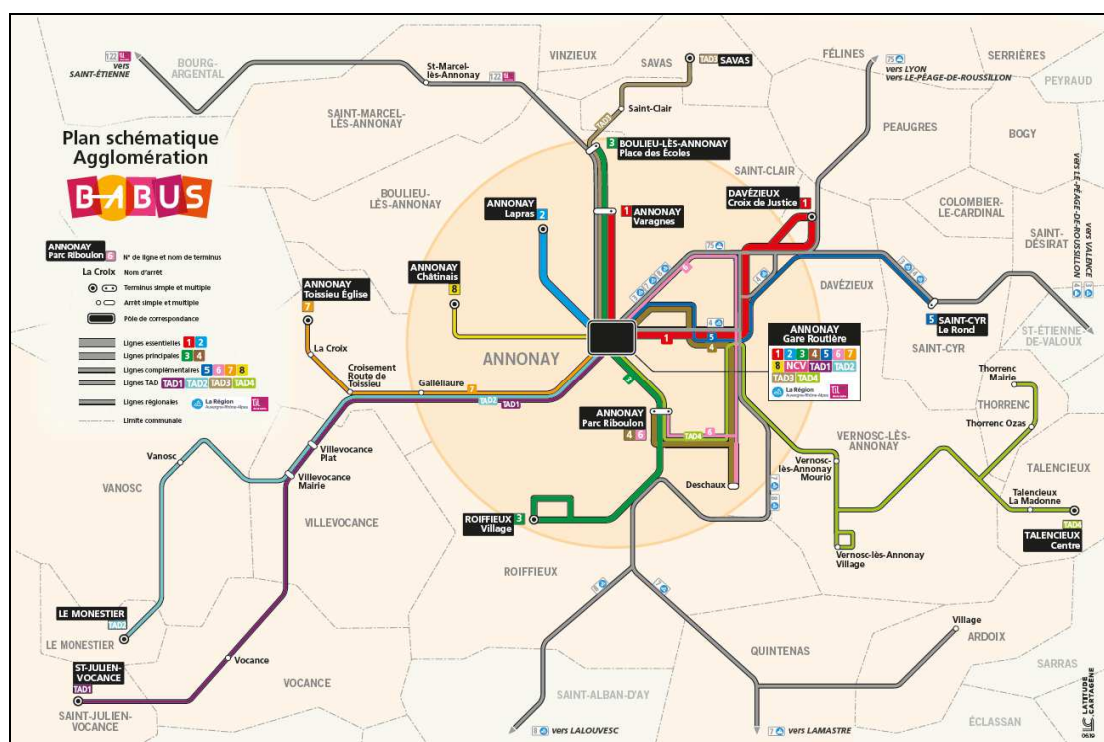
Le kilométrage commercial parcouru baisse de 2,4% par rapport à 2018, tandis que le kilométrage total est en retrait de 4,2%.

Les kilomètres HLP reculent donc beaucoup plus vite.

Le poids respectif de chacune des lignes évolue à nouveau cette année avec un retrait du TAD 1 qui passe de 51 à 47% des kilomètres commerciaux, tandis que la part du TAD 2 est stable à 39%, et que le TAD 4 représente désormais 12% des kilomètres contre 8% en 2018.

Le TAD 3 est stable avec 2% des kilomètres commerciaux.

Le taux de HLP baisse donc à 62% des kilomètres totaux, reculant principalement pour les TAD 3 et 4.



4. La fréquentation

La fréquentation totale annuelle

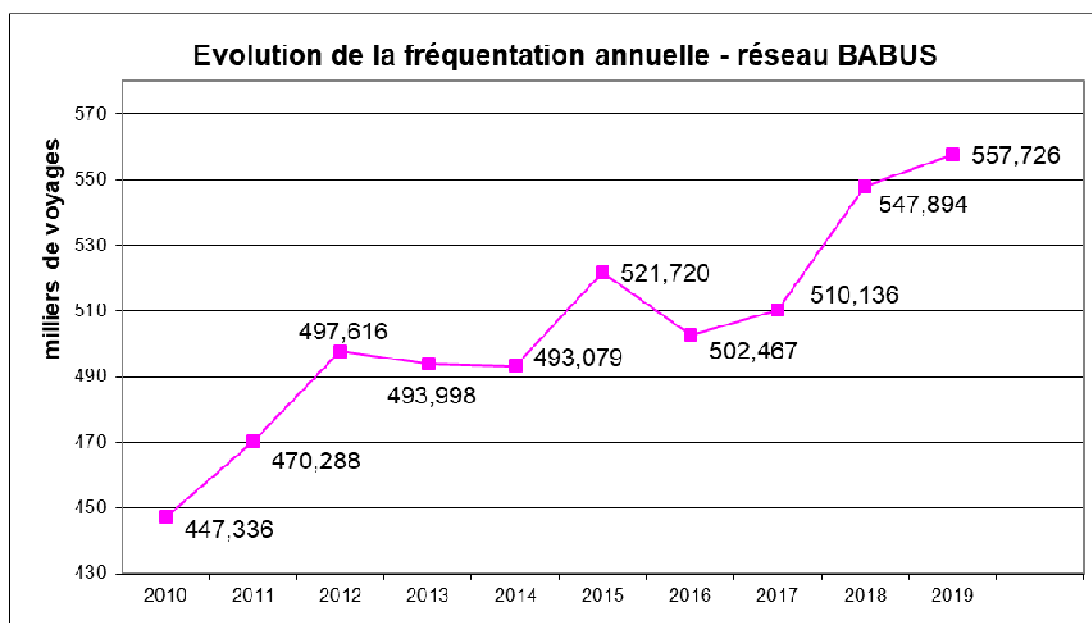
	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010
TOTAL	557 726	547 894	510 136	502 467	521 720	493 079	493 998	497 616	470 288	447 336
Evolution	1,8%	7,4%	1,5%	-3,7%	5,8%	-0,2%	-0,7%	5,8%	5,1%	-4,4%

La fréquentation du réseau est en progression pour la troisième année consécutive avec **+1,8%**, soit près de 10000 voyages supplémentaires sur l'année.

Lorsque l'on isole les voyages réalisés avec un abonnement Jeune, la fréquentation du réseau passe de 166 544 voyages en 2018 à 180 085 en 2019, soit une progression de **8,1% sur la clientèle non scolaire**, avec un gain de plus de 13 500 voyages.

Nous analyserons plus précisément la fréquentation par titres dans les pages qui suivent.

Par rapport à 2016, année du lancement du nouveau réseau et de la nouvelle tarification, les progressions sont ainsi de +11% sur la fréquentation totale, et +56% sur la fréquentation non scolaire.

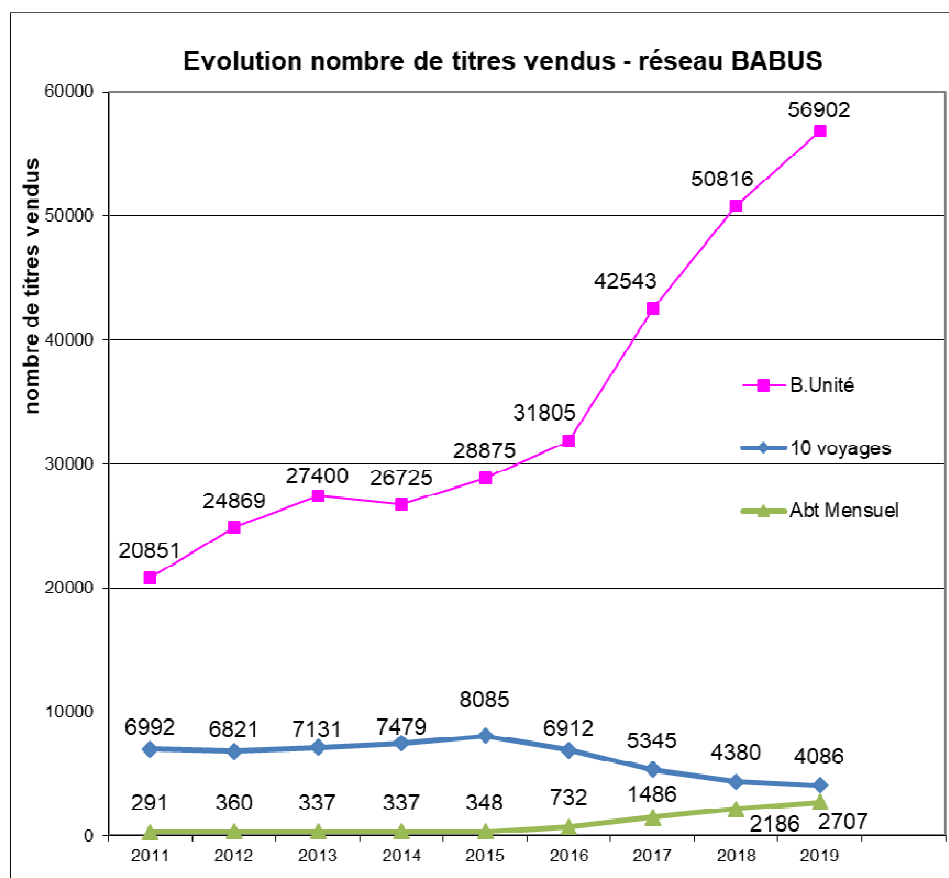


La variation saisonnière du nombre des voyages montre un recul de la fréquentation sur le dernier trimestre, en lien avec une baisse du nombre d'abonnements scolaires à partir de la rentrée.

	2019	2018	Evolution 2018-2019
janv.-mars	157 581	147 965	6,5%
avril-juin	155 101	150 464	3,1%
juil.-sept.	96 239	89 805	7,2%
oct.-déc.	148 805	159 660	-6,8%
TOTAL	557 726	547 894	1,8%

Les volumes de titres de transport vendus

La ventilation par titre de transport montre une forte évolution de certains titres depuis la mise en place de la nouvelle politique tarifaire en septembre 2016 :



Les ventes de billet unité sont toujours en forte progression pour la troisième année consécutive avec +12% par rapport à 2018.

Cette évolution est en lien avec la grille tarifaire et le peu d'écart existant entre le prix de 10 billets à l'unité et celui de la carte 10 voyages.

Les ventes de cartes 10 voyages poursuivent donc leur baisse avec -6,7 % en volume. Les deux types de cartes 10 voyages évoluent à la baisse avec un recul plus important des 10 voyages à tarif réduit (-7,5%)

Les ventes des abonnements mensuels progressent de nouveau en volume avec 521 titres supplémentaires (+24%) après une hausse de 754 ventes en 2018.

Alors que le plein tarif marque un petit recul avec 403 ventes (-4,5%), les tarifs réduits QF1 à 687 ventes (+18%) et surtout QF2 à 1617 ventes (+37%) sont à nouveau en nette évolution.

La fréquentation en nombre de voyages par titre

Les voyages effectués avec un billet unité connaissent naturellement une progression cette année, puisque nous avons vu que la vente de ce titre avait fortement progressée.

Avec 56945 voyages pour 56902 titres vendus, le taux de correspondance est très faible, le ticket unité étant utilisé dès son achat à bord de l'autobus.

	2019	Part	2018	Part	Evolution 2018-2019
Ticket unité	56 945	10,2%	53 266	9,7%	6,9%
Cartes 10 voyages	40 651	7,3%	45 447	8,3%	-10,6%
Abonnements Jeune	377 641	67,7%	381 350	69,6%	-1,0%
Abonnements Adultes	80 314	14,4%	65 002	11,9%	23,6%
Billets Groupes	507	0,1%	497	0,1%	2,0%
Voyages Gratuits	1 668	0,3%	2 332	0,4%	-28,5%
TOTAL	557 726	100%	547 894	100%	1,8%

A l'inverse, les voyages réalisés avec une carte 10 voyages sont toujours en baisse (4796 voyages), mais avec un rythme près de trois fois moindre que l'an passé.

Le recul est de 12% pour le tarif normal et de 5,7% sur le tarif réduit.

Pour les abonnements scolaires, la valorisation des titres vendus en nombre de voyages se fait sur la base d'une clé de trois voyages par jour scolaire.

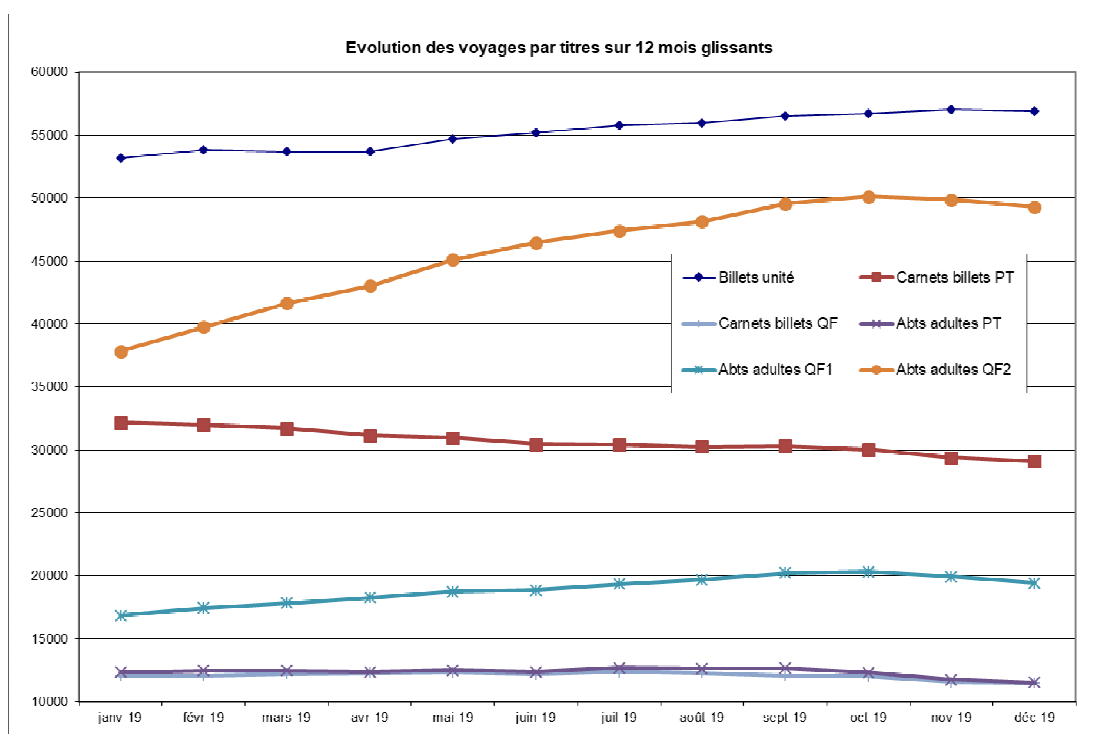
En effet, en heures de pointe, le taux de validation de ces titres est inférieur au nombre d'élèves transportés.

Compte-tenu de la baisse des ventes, le nombre de voyages est donc également en recul avec une perte de 3709 voyages sur l'année.

751 abonnements Jeune étaient en cours de validité en juin 2019, contre 728 un an plus tôt. Mais ce nombre est descendu à 684 fin septembre avant de remonter à 717 fin décembre, restant donc inférieur au niveau de juin.

Les voyages effectués avec un abonnement mensuel progressent toujours fortement (+ 15 312), la plus forte progression étant sur le QF2 avec +36% sur l'année.

L'évolution en cumul glissant sur 12 mois montre bien les tendances observées sur les différents titres hors abonnements Jeune :



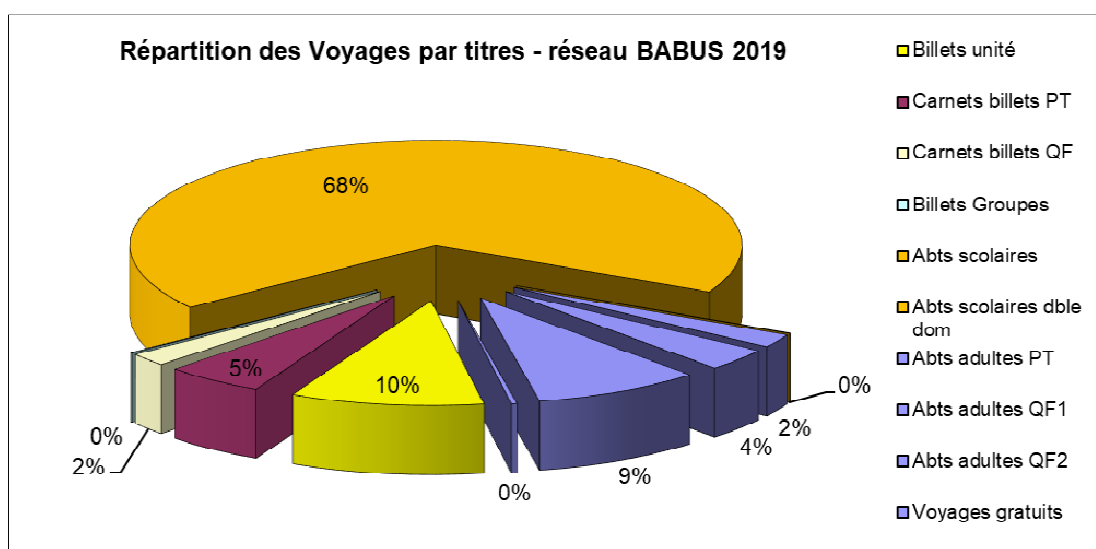
La progression continue du billet unité est bien visible tout au long de l'année.

Le second titre qui progresse nettement est l'abonnement mensuel QF2, même si le dernier trimestre montre une stabilisation.

A l'inverse, la baisse régulière de la carte 10 voyages est nettement visible.

Les abonnements mensuels QF1 progressent mais se stabilisent également sur le quatrième trimestre, tout comme les QF2.

Enfin, les courbes des cartes 10 voyages QF et abonnements mensuels plein tarif sont assez proches, et orientées à la baisse également sur le dernier trimestre.



Le graphique ci-dessus permet de mettre en évidence le poids respectif des différents tarifs de la grille en vigueur.

L'abonnement scolaire Jeune reste le titre de très loin majoritairement utilisé avec 377 266 voyages en 2019.

Cependant, sa part redescend au niveau de 2017 avec 68% des voyages (-2 points).

Le billet unité reste le titre tout public le plus utilisé pour voyager.

Son poids est stable à un peu plus de 10% des voyages.

L'abonnement mensuel QF2 reste ensuite le second titre par ordre d'importance avec 8,8% des voyages (49 332) mais sa part progresse par rapport à 2018.

En troisième position, la carte 10 voyages tarif normal ne représente plus que 5,2% du total avec 29 132 voyages réalisés.

Les abonnements QF1 progressent à 3,5% du total, avec 19 446 voyages, tandis que le tarif normal est stable avec 2% des voyages.

Les voyages gratuits et les billets Groupe représentent respectivement 0,3% et 0,1% des voyages.

La part cumulée des différents abonnements mensuels continue de progresser, passant de 12 à 15% des voyages.

5. La labellisation du réseau

Pour rappel, nous sommes engagés dans une démarche Qualité, Sécurité et Environnement reconnue, sous forme d'une labellisation propre à notre activité et compatible avec les normes ISO et NF, dont les exigences portent sur l'organisation et la réalisation du service.

Ce label interne à Transdev, nommé FACE, est validé par Bureau Veritas Certification et décerné aux sociétés suite à un audit réalisé (selon une méthode définie et impartiale) par une équipe d'auditeurs du Pôle QSE groupe.

Une surveillance est exercée tous les ans, par reporting documentaire ou par audit.

Le label FACE Qualité

Le programme de labellisation FACE Qualité est un système de Management Qualité bâti sur les principes fondamentaux des normes ISO 9001 et NF Services.

Le premier niveau du label a été obtenu par le réseau BABUS dès 2016, et maintenu depuis, ceci afin de favoriser l'atteinte des objectifs fixés par Annonay Rhône Agglo.

Le niveau obtenu, celui des « fondamentaux » reprend les éléments essentiels à toute démarche qualité à savoir notamment l'engagement de la direction, la connaissance des enjeux contractuels et la prise en compte des risques de non-conformité la formation et l'implication de l'ensemble des salariés autour d'un projet commun, l'engagement sur des critères de performance (ponctualité, information ...), ...



Le label FACE Sécurité

Le programme de labellisation FACE Sécurité est un système de Management de la Sécurité bâti sur les principes fondamentaux des normes ISO 9001 et NF Services.

Le premier niveau du label a été obtenu par le réseau BABUS en 2016, et régulièrement maintenu depuis.

Le niveau obtenu, celui des « fondamentaux » comprend notamment la mise en place d'une politique sécurité, la communication interne des procédures, la formalisation des organisations, l'analyse et la maîtrise des risques, le suivi de nos obligations réglementaires, ...



6. La qualité de service

Le référentiel n'a pas été validé par l'Agglomération. Les mesures qualités sont effectués par une entreprise dépendant du délégataire. Les rapports de contrôle ne sont pas transmis à la DTM.

Le référentiel qualité

Notre responsable Qualité, Sécurité, Environnement et le responsable d'exploitation de BABUS ont travaillé avec Annonay Rhône Agglo à l'élaboration d'un référentiel Qualité afin de définir et compléter les critères de conformité pour chacun des indicateurs définis au contrat.

Le document élaboré permet de définir et compléter les critères de conformité des indicateurs présents au contrat : nombre de contrôles pour chaque item, photos des situations conformes et non conformes, ...

La qualité réalisée est mesurée via des contrôles internes et externes (délégés à un organisme extérieur spécialisé dans le contrôle qualité dans les transports publics).

Le suivi des indicateurs

Afin de mesurer la qualité de service réalisée des contrôles externes ont été réalisés par un organisme spécialisé dans le contrôle qualité : la SCAT.

Ce sont au total 199 contrôles qui ont été réalisés sur le réseau Babus en 2019 contre 212 en 2018 avec la répartition suivante :

Ligne	1	2	3	5	6	7	8	NAV	TOTAL
Volume	93	66	11	4	1	1	11	12	199

Le suivi est un élément structurant de notre démarche qualité : un suivi mensuel des indicateurs qualité permet d'assurer une cohérence et une efficacité dans la qualité produite, mais aussi un suivi de la performance.

Sont présentés dans les tableaux ci-dessous les taux de conformité des items observés lors des contrôles qualité en 2019.

Certains items sont contrôlés par Annonay Agglo et sont donc vides dans le tableau de suivi.

Thème A : Exploitation du service

	janv-19	févr-19	mars-19	avr-19	mai-19	juin-19	juil-19	août-19	sept-19	oct-19	nov-19	déc-19	Résultats sur l'ad	Résultats N-1	Ecart N-1
Nombre contrôles	17	16	20	19	16	11	18	17	20	19	17	3	199	212	-13
Thème A: Exploitation du service															
A1 - Disponibilité de service															
A2 - Ponctualité / Régularité bus															
A4 - Qualité de conduite															
22 - Conduite/adresse adaptée au parcours	100%	100%	100%	100%	88%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99%	100%	-1%
32 - Arrêt au trottoir	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%

L'outil Geo3D ne nous permet pas d'extraire les données « avance/retards » sur une année complète : le volume de données étant beaucoup trop important.

Cependant, il reste possible de faire des extractions du système.

En 2019, 3 accidents responsables ont été recensés.

Il s'agit de 3 accidents matériels : collision avec véhicule en stationnement, collision dans un rond-point et collision sur notre dépôt.

Concernant la disponibilité du service, certains événements ont pu perturber le réseau en 2019 comme par exemple :

- Plusieurs épisodes de neige ont perturbé le réseau : les 23 janvier et 14, 15 novembre 2019. Avec le 14 novembre 2019, une sortie anticipée des établissements scolaires entre 10h et 11h. Le 15 novembre 2019, les véhicules n'ont pas pu sortir du dépôt, cependant, une reprise progressive a pu avoir lieu à partir de 11h.
- Sur l'ensemble de l'année, les travaux d'aménagement de la gare routière d'Annonay.
- En Avril, des travaux sur Roiffieux.
- Le 5 décembre 2019 : un mouvement social entraînant la suspension du réseau 7h à 10h et de 13h à 16h.

Thème B : Etat des biens

Thème B : Etat des biens														
B1 - Etat de fonctionnement des valideurs														
12 - Pupitre vente/validation en fonction	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	33,75%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	34,12%	100,00%	98,99%
B2 - Etat extérieur des véhicules														
25 - Carrosserie	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	88,24%	100,00%	100,00%	34,12%	100,00%	98,53%	94,76%
26 - Vitres	100,00%	100,00%	90,00%	100,00%	87,50%	100,00%	100,00%	76,47%	90,00%	100,00%	100,00%	100,00%	95,33%	91,51%
B3 - Etat intérieur des véhicules														
27 - Sellerie	64,71%	37,50%	85,00%	61,11%	66,67%	63,64%	52,34%	52,34%	60,00%	73,68%	70,59%	75,00%	63,65%	63,33%
28 - Sol	100,00%	100,00%	100,00%	34,74%	33,75%	30,31%	88,89%	100,00%	65,00%	78,95%	100,00%	100,00%	92,69%	92,19%
29 - Barre de maintien	100,00%	33,75%	100,00%	83,47%	33,75%	100,00%	100,00%	76,47%	75,00%	73,68%	100,00%	100,00%	91,84%	96,61%
30 - Poste de conduite	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
B4 - Entretien et propreté de l'agence commerciale														
B5 - Etat des poteaux														
	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Le taux de conformité pour les équipements billettique (pupitre de vente et valideur) a subi une légère baisse en 2019 après une forte hausse en 2018 avec une meilleure fiabilisation du matériel : 98,99% en 2019 soit -0,63% par rapport à 2018.

Concernant l'état extérieur des véhicules, l'état de la carrosserie continue de progresser en 2019 avec +98,53% soit +3,77% : ceci s'explique par le renouvellement progressif du parc.

Cependant, l'état des vitres a connu une baisse de 2,17% avec 95,33% suite à une baisse en août 2019.

Concernant l'état intérieur des véhicules, le taux de conformité de l'état de la sellerie reste stable mais toujours très bas avec 63,65% en 2019. Les principales dégradations relevées sont des TAGS ou des brûlures/rayures, y compris et rapidement sur les véhicules récents.

Les réparations sont généralement effectuées durant les vacances scolaires et sont nombreuses.

L'état du sol continue de progresser avec 92,69% de conformité en 2019 : cela est dû au renouvellement des véhicules avec un sol moins salissant et au meilleur suivi du nettoyage. Il est à noter que les contrôles sont réalisés en cours de service notamment en heure de pointe où le taux de charge peut être important. De plus, les mois d'hiver, la météo influe sur l'état des véhicules avec notamment l'impossibilité de nettoyage par temps froid. Enfin, le parc n'étant composé que de 9 autobus en circulation lors des créneaux de contrôles, le même véhicule est contrôlé plusieurs fois et une non-conformité peut donc être relevée plusieurs fois et impacte fortement le taux de conformité.

En 2019, on observe une baisse de l'item sur la propreté des barres de maintien avec -4,76% par rapport à 2018.

Thème C : Relation à la clientèle

Thème C: Relations à la clientèle															
C1 – Information embarquée statique à bord des véhicules															
13 - Tarifs disponibles	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	81,82%	100,00%	88,24%	100,00%	73,78%	100,00%	100,00%	95,32%	100,00%	-4,68%
14 - Règlement et barème des infractions	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	81,82%	100,00%	88,24%	100,00%	73,78%	100,00%	100,00%	95,32%	99,62%	-4,30%
15 - Affichage consignes de sécurité	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	81,82%	100,00%	88,24%	100,00%	73,78%	100,00%	100,00%	95,32%	100,00%	-4,68%
16 - Pictogramme place réservée	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%
C2 – Information embarquée dynamique à bord des véhicules															
09 - Girouette avant	34,12%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	93,75%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	98,39%	100,00%	-1,01%
10 - Girouette latérale	34,12%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	93,75%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	98,39%	100,00%	-1,01%
11 - Girouette arrière	34,12%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,51%	100,00%	-0,49%
17 - Annonce visuelle prochain arrêt	100,00%	80,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	86,67%	100,00%	100,00%	34,12%	77,78%	94,88%	91,59%	3,29%
18 - Annonce sonore prochain arrêt	93,75%	50,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	84,62%	100,00%	100,00%	100,00%	77,78%	92,18%	93,38%	-1,20%
19 - Bip fermeture des portes	100,00%	86,67%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	80,00%	100,00%	100,00%	100,00%	88,89%	96,30%	93,69%	2,61%
C3 – Comportement commercial du conducteur ou du personnel de l'exploitant à bord du véhicule															
20 - Tenue du conducteur	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%
21 - Capacité à renseigner le client	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%
23 - Vente des titres de transport	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	96,76%	3,24%
24 - Vérification des titres	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,07%	0,93%
31 - Accueil commercial	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,10%	0,90%
C4 – Qualité de l'accueil à l'agence commerciale															
C5 – Disponibilité de l'information à l'agence commerciale															
C6 – Disponibilité de l'information sur le site internet															
C7 – Disponibilités de l'information statique aux points d'arrêt															
01 - Numéro des lignes	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%
02 - Destination/sens	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%
03 - Nom de l'arrêt	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%
04 - Horaires passage/infos perturbations	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	34,12%	35,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,03%	100,00%	-0,97%
05 - Gamme tarifaire	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%
06 - Schéma/thermomètre des lignes	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	34,12%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,51%	100,00%	-0,49%
07 - Plan du réseau	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	34,12%	35,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,03%	100,00%	-0,97%
18 - Localisation d'un point de vente de titres	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%
C8 – Qualité de l'accueil téléphonique pour les services de réservation TAD															
C9 – Suivi des réclamations															

Le taux de conformité pour les informations embarquées à bord à baisser à 95,32%.

La vigilance va être renforcée notamment sur la régularité des contrôles de cet item.

En effet, suite à des retours d'intervention technique longs, ces éléments n'ont pas été vérifiés.

En 2017, le taux de conformité pour les informations dynamiques à bord, à l'exception des girouettes, avait été fortement impacté par les problèmes rencontrés sur le SAEIV (paramétrage, mise à jour, ...) et une forte sensibilisation des conducteurs avait été menée au quotidien afin qu'ils connectent le système à leur prise de service.

En 2018, les résultats des actions menées ressortaient par l'augmentation du taux de conformité : +9,33% pour les annonces visuelles du prochain arrêt et +13,06% pour les annonces sonores du prochain arrêt.

En 2019, ces résultats se confirment avec notamment +3,29% pour les annonces visuelles malgré quelques problèmes rencontrés sur le SAEIV qui a pu impacter les girouettes et les annonces sonores.

Les chiffres sur l'information aux points d'arrêts et l'état de ces équipements restent bons et montre la pérennité des actions menées et du suivi réalisé.

Cependant, l'arrêt de la gare routière a été neutralisé durant la période de travaux.

Concernant la vente à bord, des ventes frauduleuses avaient été constatées et des procédures disciplinaires ont été menées en 2018.

Les taux sont à nouveau en 2019 de retour à la normale avec un taux à 100%.

Les réclamations

Un tableau de suivi des réclamations permet de les catégoriser par thème et suivre les délais de réponse.

De janvier à décembre 2019, ce sont 30 réclamations qui ont été traitées (contre 19 en 2018).

➤ **15 réclamations pour le réseau urbain BABUS avec un délai moyen de réponse de 3,07 jours**, réparties comme suit :

- Une réclamation suite à l'arrêt du réseau le 23/01 pour cause de neige.
- Une pour une carte non reçue et argent encaissé : impact de la fermeture de l'agence.
- Une pour la non-desserte sur la ligne 1 de l'arrêt Croix de Justice côté Buffalo Grill : desserte arrêtée depuis septembre 2019.
- Trois pour sureffectifs sur lignes 2 et 5 : répartition des effectifs.
- Deux pour services non effectués mais la géolocalisation a validé le bon fonctionnement du service avec immobilisation à l'arrêt.
- Une pour des incivilités de la part d'élèves sur la ligne 2.
- Une suite à une verbalisation pour non validation de carte.
- Cinq suite au comportement du conducteur :
 - Un conducteur qui a oublié de s'arrêter à un arrêt.
 - Un conducteur n'aurait pas attendu un client qui se dirigeait vers l'arrêt.
 - Un conducteur ne s'est pas arrêté hors d'un arrêt pour prendre un usager en béquilles.
 - En fermant la porte, le bras d'une jeune fille a été coincé.
 - Un conducteur n'aurait pas pris en charge un groupe de jeunes : la géolocalisation indique que le véhicule s'est bien immobilisé à cet arrêt et le conducteur nous précise qu'un groupe de jeunes s'amusait sur l'esplanade à proximité.

Période du **01/01/19** au **31/12/19**

Réseau : **Babus**

Nbre de réclamations : **15** Nbre d'items concernés : **20**
 Taux de réponse : **100,00%**
 Délai de réponse : **3,07 Jrs**

Offre de service					
Retards	Avances	Services non effectués	Arrêts non respectés	Horaires / Itinéraires non adaptés	Offre insuffisante
Niv 1	Niv 1	Niv 1	Niv 1	Niv 2	Niv 2
3	1	2			
15,00%	5,00%	10,00%			

Confort					
Problèmes techniques véhicules	Confort du véhicule	Sureffectifs	Propreté	Confort de conduite	Équipement et Sécurité des arrêts
Niv 1	Niv 1	Niv 1	Niv 1	Niv 1	Niv 2
		3		2	
		15,00%		10,00%	

Comportements			
Comportement de la clientèle	Comportement du conducteur	Comportement du contrôleur	Comportement des passagers ou personnel de l'agence
Niv 1	Niv 1	Niv 1	Niv 1
1	5	1	1
5,00%	25,00%	5,00%	5,00%

Information					
Information agence / dépositaire	Information aux arrêts	Information à bord	Documents de communication	Information Site Web	Information téléphonique
Niv 1	Niv 1	Niv 1	Niv 1	Niv 1	Niv 1

Vente					
Demande de remboursement	Vente au sol	Vente à bord	Contrôle à bord	Tarifification	Titre non reçu
Niv 1	Niv 1	Niv 1	Niv 1	Niv 2	Niv 2
	1				
	5,00%				

➤ **15 réclamations pour les transports BABUS Scolaire** qui ont été transmises aux services de l'Agglo pour réponse et transmission aux transporteurs concernés. Les réclamations portaient sur :

- Des retards et services non effectués.
- Des arrêts non desservis et des itinéraires non respectés
- Le comportement du conducteur (téléphone au volant)

Période du **01/01/19** au **31/12/19**

Réseau : **Tsco Anno RA**

Nbre de réclamations : **15** Nbre d'items concernés : **19**
 Taux de réponse : **100,00%**
 Délai de réponse : **3,87 Jrs**

Offre de service					
Retards	Avances	Services non effectués	Arrêts non respectés	Horaires / Itinéraires non adaptés	Offre insuffisante
Niv 1	Niv 1	Niv 1	Niv 1	Niv 2	Niv 2
5	1	4	2	1	
26,32%	5,26%	21,05%	10,53%	5,26%	

Confort					
Problèmes techniques véhicules	Confort du véhicule	Sureffectifs	Propreté	Confort de conduite	Équipement et Sécurité des arrêts
Niv 1	Niv 1	Niv 1	Niv 1	Niv 1	Niv 2
1		1		1	
5,26%		5,26%		5,26%	

Comportements			
Comportement de la clientèle	Comportement du conducteur	Comportement du contrôleur	Comportement des passagers ou personnel de l'agence
Niv 1	Niv 1	Niv 1	Niv 1
	3		
	15,79%		

Information					
Information agence / dépositaire	Information aux arrêts	Information à bord	Documents de communication	Information Site Web	Information téléphonique
Niv 1	Niv 1	Niv 1	Niv 1	Niv 1	Niv 1

Vente					
Demande de remboursement	Vente au sol	Vente à bord	Contrôle à bord	Tarifification	Titre non reçu
Niv 1	Niv 1	Niv 1	Niv 1	Niv 2	Niv 2

7. Les contrôles

Le contrôle des voyageurs est sous-traité à une société spécialisée, la SCAT.

Des opérations de contrôle sont ainsi menées chaque mois sur le réseau afin de prévenir la fraude, avec un rythme de trois interventions par mois en période scolaire.

	janv-19	févr-19	mars-19	avr-19	mai-19	juin-19	juil-19	août-19	sept-19	oct-19	nov-19	déc-19	Résultats sur l'année
FRAUDE													
nombre de voyageurs contrôlés	291	228	327	162	191	92	127	137	409	151	217	154	2486
nombre en fraude	4	4	6	3	6	7	2	4	4	11	5	8	64
nombre PV	4	4	6	3	6	7	2	4	3	6	5	8	58
taux de fraude	1,37%	1,75%	1,83%	1,85%	3,14%	7,61%	1,57%	2,92%	0,98%	7,28%	2,30%	5,19%	2,57%
taux de fraude N-1	1,13%	2,40%	4,03%	13,71%	3,90%	4,23%	3,76%	1,42%	0,87%	2,64%	2,04%	1,09%	2,94%

En 2019, ce sont 199 contrôles fraudes qui ont été réalisés sur le réseau BABUS, soit un total de 2486 voyageurs contrôlés et 58 procès-verbaux dressés (contre 212 contrôles, 2550 voyageurs contrôlés et 62 PV en 2018).

Répartition des voyageurs contrôlés par ligne :

Le montant des amendes arrêté annuellement au niveau national est le suivant :

- Absence de titre de transport : 51,50 €

- Titre non valable : 34,50 €

Le taux de fraude constaté cette année est de 2,57% contre 2,94% en 2018, et 2,23% en 2017.

On observe donc une baisse du taux de fraude mais avec un nombre constant de PV dressés.

Ligne	Nb voyageurs contrôlés	Nb de voyageurs en situation irrégulière	STT	TP	TNO	TI	AU	% fraude
1	1191	32	26	1	1	3	1	2,7%
2	968	19	17	2	0	0	0	2,0%
3	66	3	2	1	0	0	0	4,5%
5	74	4	3	0	1	0	0	5,4%
6	0	0	0	0	0	0	0	-
7	7	0	0	0	0	0	0	0,0%
8	133	6	4	1	0	0	1	4,5%
NAV	47	0	0	0	0	0	0	0,0%
TOTAL	2486	64	52	5	2	3	2	2,6%

Ce sont les PV pour absence de Titre de Transport, qui restent l'infraction largement majoritaire.

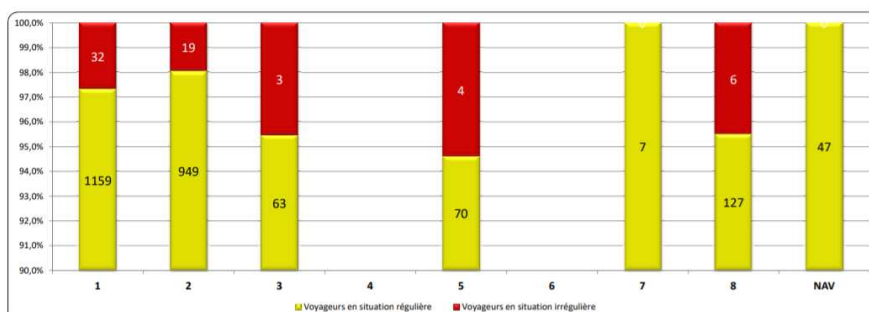
Pourcentage de fraude par ligne :

Les lignes 3, 5 et 8 sont celles avec le taux de fraude le plus important : de 4,5% à 5,4%. En effet, on peut voir ci-dessous le nombre de voyageurs en situation irrégulière par ligne (en rouge).

Les contrôles sont régulièrement orientés à la suite des incivilités notamment sur la ligne 2 en cours de ligne ou au collège des Perrières.

Ces incivilités demeurent malgré les contrôles réguliers.

Nous avons d'ailleurs reçu une réclamation d'une maman signalant les incivilités, le chahut à bord du véhicule qu'emprunte sa fille et les 3 jeunes concernés ont été sanctionnés par l'établissement scolaire.



8. L'information voyageurs

La mise à jour de l'ensemble des documents affichés du réseau a été effectuée durant l'été 2019, afin de prévenir de la rentrée scolaire et de la mise en place de la nouvelle offre.

L'information distribuée

A chaque nouvelle année, une mise à jour du guide horaire est effectuée ainsi que sa diffusion pour la rentrée de septembre.

Pour cette année 2019, il a été imprimé en 6 000 exemplaires.

Le guide, dont la structure et la charte graphique avaient entièrement été repensés en 2016, a été décliné cette année avec une couverture rose (colorimétrie issue du logo officiel BABUS) avec une déclinaison de plusieurs personnages représentant les usagers du réseau.

A l'intérieur de ce guide sont présentés tous les renseignements pour bien voyager sur le réseau BABUS (les tarifs, où acheter son titre de transport, comment lire un horaire, ...).

Les horaires des différentes lignes sont ensuite présentés, des lignes régulières aux lignes TAD, en passant par la navette centre-ville.

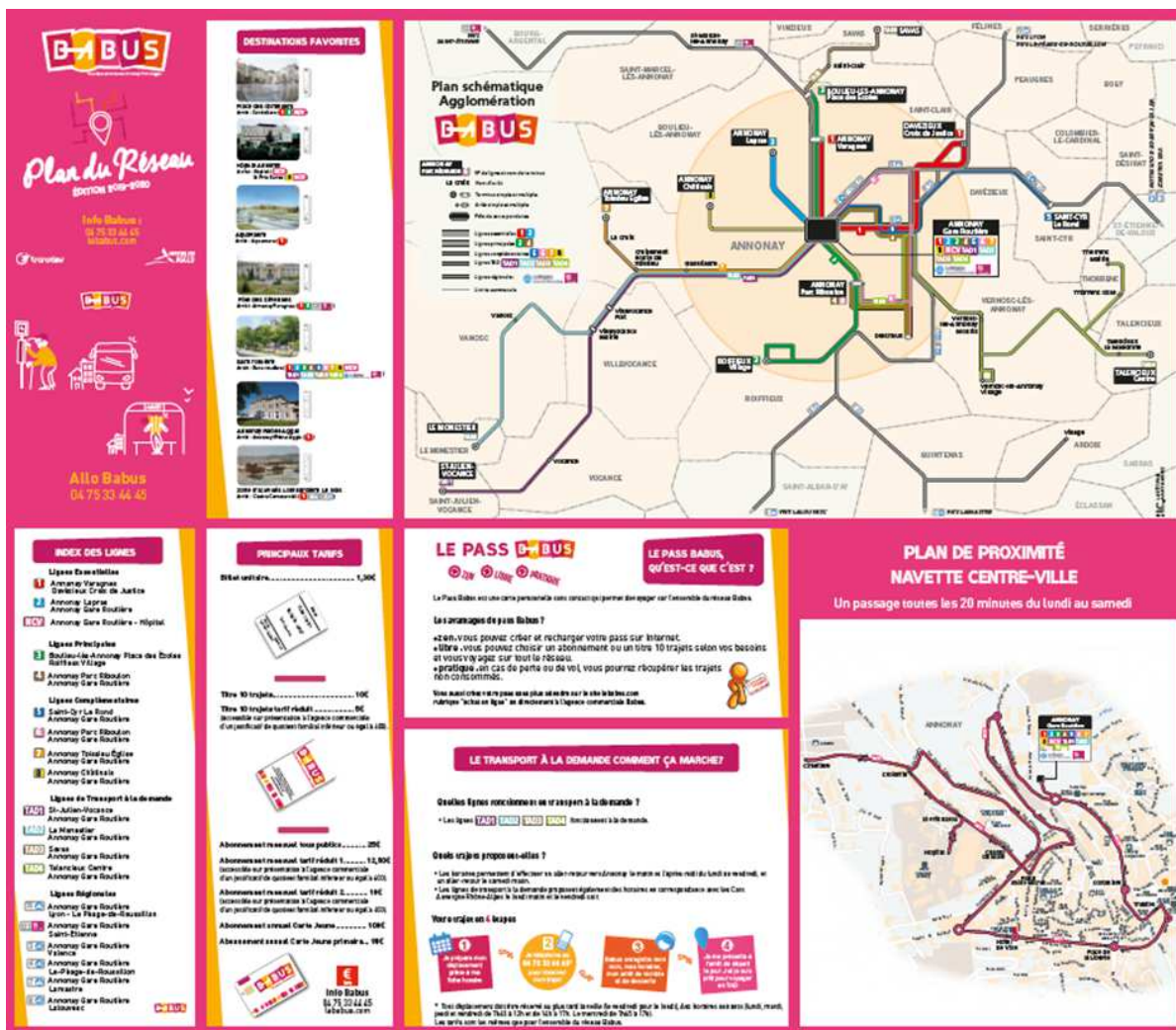
Les horaires de la ligne TIL 122 ne sont plus présents mais nous redirigeons les voyageurs vers le site internet du département de la Loire.

En complément du guide un plan poche du réseau est également édité à 1 500 exemplaires pour l'année 2019. Le plan poche permet d'appréhender l'offre de transport proposée à l'échelle des communes de l'agglomération desservies par le réseau BABUS. Il est complété d'une présentation synthétique des principaux points forts du réseau et des principales destinations desservies.

Le plan poche intègre plusieurs cartographies du réseau :

- Une cartographie cœur d'agglomération, centrée sur Boulieu-lès-Annonay, Roiffieux, Saint-Cyr, Davézieux et Annonay
- Une cartographie à l'échelle de l'agglomération dans son ensemble, pour permettre de visualiser les lignes TAD
- Une cartographie proposant un focus sur la navette centre-ville





L'information affichée

Durant l'été 2016, un déploiement de 163 nouveaux poteaux d'arrêt a été mis en place. Les nouveaux poteaux d'arrêts ont été fournis par le délégataire pour l'ensemble du réseau BABUS, lignes TAD comprises. Ces poteaux ont été implantés dans la perspective du nouveau réseau.

Ces poteaux sont entièrement fabriqués et assemblés en France par la société Urbanéo, en matériaux 100% recyclables.

Tous les poteaux d'arrêts ont été équipés avec des adhésifs aux couleurs du réseau et avec les éléments ci-dessous :

- Sur l'en-tête :
 - o Le nom de l'arrêt
 - o Les indications directionnelles
- Sur le kit d'information/ support d'affichage :
 - o Un fond aux couleurs du réseau
 - o Les horaires de passage des lignes
 - o Le plan du réseau
 - o Les tarifs en vigueur
 - o Le thermomètre de la ligne



Ces éléments ont été mis à jour durant l'été 2019 par les équipes BABUS pour un déploiement en amont de la rentrée.

Concernant les arrêts équipés d'abribus, un cadre d'information permet d'afficher les horaires des lignes à cet arrêt.

Les nouveaux matériaux utilisés depuis 2018 pour la signalétique des points d'arrêts permettent une meilleure qualité et une lisibilité de l'affichage uniforme durant toute l'année. Ce choix d'adhésif a été reconduit pour l'année 2019.

L'information au sol

L'information au sol est représentée par l'agence commerciale qui accueille le terminal point de vente de la billettique sans contact, afin de permettre la délivrance des abonnements scolaires sur les supports sans contact. L'agence se charge également de la gestion des commandes de titres de transport, qui sont effectués via la boutique en ligne sur le site www.lebabus.com

La boutique en ligne et le système billettique ont permis aux équipes présentes à l'agence de réaliser la distribution ou le rechargement de plus de 3 000 cartes sans contact, uniquement pour la clientèle scolaire sur le périmètre d'Annonay Rhône Agglo durant l'été 2019.

De multiples adaptations des horaires d'ouverture en 2016 ont été effectuées pour offrir des opportunités de visites supplémentaires, en 2017 pour permettre une ouverture plus matinale un jour par semaine et enfin en 2018 une ouverture plus tôt le matin du lundi au vendredi.

En 2019, les horaires n'ont pas évolué :

- Le lundi, mardi, jeudi et vendredi de 07h45 à 12h00 et de 14h00 à 17h45,
- Le mercredi de 07h45 à 15h30 – non-stop
- Le samedi de 09h00 à 12h00

Au cours de l'année 2019, des travaux de rénovation de la gare routière ont eu lieu et ont conduit à un changement de localisation de l'agence commerciale.

L'aspect extérieur de l'agence, qui avait été retravaillé et rénové à l'été 2017 pour permettre d'inclure la nouvelle image du réseau BABUS, a permis tout au long de la première phase de travaux de localiser facilement l'agence.

À la suite de l'avancée des travaux, l'agence a dû ensuite déménager dans l'ancienne galerie marchande du Super U. Les conditions de travail du personnel et d'accueil du public se sont alors fortement dégradées.

Enfin, et en attendant l'ouverture du nouveau local, nous avons mis en place une agence mobile sur le parvis de la gare routière pour accueillir les usagers.

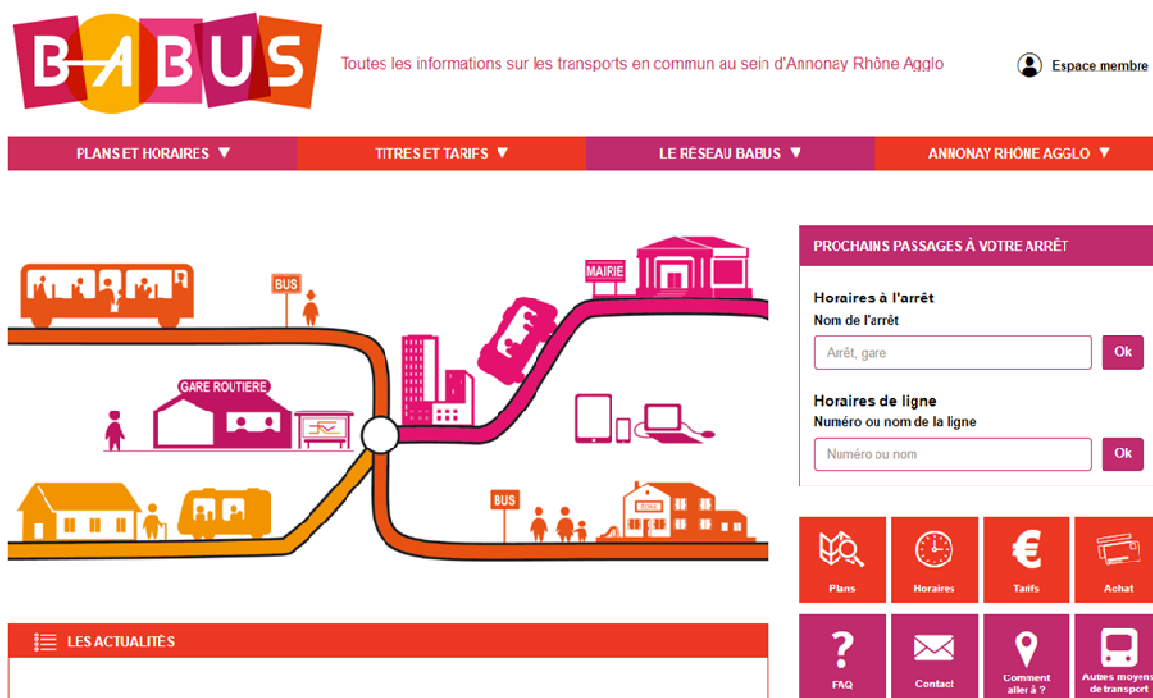


L'information en ligne

Le site internet décline également l'identité visuelle du réseau et bénéficie des fonctionnalités suivantes :

- Des pavés différents sur la page d'accueil pour les infos trafic, les actualités, et qui proposent des liens vers une page plus détaillée du site,

- L'accès au téléchargement des fiches horaires et des plans du réseau
- Les horaires en temps réel, issus des données du SAEIV
- Des rubriques spécifiques à la navette centre-ville et au TAD
- Une boutique en ligne permettant d'acheter les titres de transport
- Un index interactif des destinations qui renvoie sur les lignes ou services correspondants,
- Une fonction « horaires à l'arrêt »,
- Une rubrique consacrée aux services scolaires d'Annonay Rhône Agglo
- Une sous rubrique « autres réseaux de transport », présentant les autres services desservant l'Agglo d'Annonay (lignes départementales et lignes régionales), et complétant l'information intermodale (parkings, ...).



Pour l'année civile 2019, le site internet BABUS a enregistré un peu plus de 6 000 sessions de connexions (6 128).

Ce volume de sessions représente 7% de sessions supplémentaires par rapport à l'année 2018 (5 300). Cette évolution s'explique dans l'information mise à jour en quasi-temps-réel pour les situations perturbées décrites dans le chapitre suivant.

L'information en situation perturbée

Les équipes BABUS et les services d'Annonay Rhône Agglo ont mis en place une série de procédures pour assurer l'information en situation perturbée, notamment dans le cas d'épisodes de neige, de verglas ou de mouvement social.

Le réseau BABUS en tant que tel dispose des outils nécessaires pour l'information des voyageurs en cas d'aléas de circulation ou de perturbations prévues à l'avance : site internet, système d'alerte SMS et mails, affichage à bord et en agence, SIV embarqué.

INFORMATION VOYAGEURS

A partir du lundi 16 septembre 2019, les horaires des premiers arrêts de la ligne 2Sco au départ de Boulieu-Lès-Annonay Rivet sont avancés de quelques minutes.

Boulieu-Lès-Annonay Rivet – 07h20
 Boulieu-Lès-Annonay Place des Ecoles – 07h22
 Boulieu-Lès-Annonay Centre – 07h24
 Boulieu-Lès-Annonay Chemin de la gare – 07h26

Merci de votre compréhension




Les équipes BABUS assurent également une mission d'information auprès des utilisateurs des services scolaires d'Annonay Rhône Agglo, principalement dans le cas d'évènement météo impactant le territoire communautaire mais également lors de perturbations importantes des lignes scolaires (travaux).

Dans de telles situations, les services d'Annonay Rhône Agglo transmettent soit la veille de l'évènement (en cas de perturbation prévue à l'avance), soit à partir de 6h00 du matin (cas de l'évènement inopiné) aux services du réseau BABUS les données concernant l'état attendu ou constaté du trafic sur les lignes scolaires.

Les équipes BABUS publient ensuite un bulletin détaillé sur le site internet et assurent une diffusion de sms/mails auprès des voyageurs du réseau et des utilisateurs des transports scolaires d'Annonay Rhône Agglo.

En 2019, près de 34 000 SMS ont été diffusés contre 13 628 en 2018.

L'année 2019 a été chargée en évènements liés aux intempéries sur les mois de Janvier et Février.

Plusieurs manifestations sociales au cours de l'année ont également engendré des perturbations sur le réseau et de ce fait de la diffusion d'information via les alertes SMS.

9. Les actions commerciales et promotionnelles

Au cours de l'année 2019, le réseau BABUS a initié ou a participé à plusieurs actions commerciales.

Communication sur la campagne d'abonnements scolaires

L'ouverture à la vente des abonnements scolaires 2019-2020 pour BABUS et les services de transport scolaire d'Annonay Rhône Agglo était effective le 17 juin 2019.

En partenariat avec le service communication d'Annonay Rhône Agglo, et avec la participation de l'agence de communication « Tuk-Tuk », des affiches et flyers annonçant l'ouverture de la campagne d'abonnement ont été élaborés au printemps 2019 par BABUS.

ANNONAY RHÔNE AGGLO & LE TRANSPORT SCOLAIRE

Qui est concerné ?

- Les élèves domiciliés dans l'une des 29 communes d'Annonay Rhône Agglo* et qui étudient dans l'un des établissements scolaires du bassin d'Annonay.
- Les élèves domiciliés dans l'une des 29 communes d'Annonay Rhône Agglo* et qui étudient à Bourg-Argental.

Comment ça marche ?

- Les ventes en ligne d'abonnements sont ouvertes du 17 juin au 31 août 2019 sur lebabus.com pour les primaires, collégiens, lycéens et étudiants.
- Je règle en ligne mon titre de transport scolaire 2019-2020.
- J'ai déjà ma carte, je renouvelle mon abonnement 2019-2020 via le site lebabus.com en actualisant ma situation (coordonnées et établissement scolaire fréquenté). Mon titre sera chargé à distance. Si je n'étais pas inscrit en 2018-2019, je reçois ma carte de transport à mon domicile.
- Je profite de ma carte pour emprunter le réseau urbain Babus en plus de mes trajets quotidiens.
- Je n'ai pas accès à internet : je vais à l'agence Babus en gare routière pour m'inscrire via un formulaire papier.

TRANSPORT Scolaire

NOUVEAU dès la rentrée, suivez en temps réel votre car scolaire sur votre smartphone !

INSCRIPTION EN LIGNE à partir du 17 juin 2019 sur lebabus.com*

Obtenez votre abonnement de transport scolaire 2019-2020 via la boutique en ligne du site lebabus.com

* Les communes d'Annonay Rhône Agglo sont : Annonay, Arlet, Bèze, Blandin-lez-Annonay, Blandin, Châteauneuf, Colmar-lez-Carignan, Dardennes, Hérisson, La Motte-d'Arle, Lignat, Pénange, Quillemont, Ruffieux, Saint-Jacques-d'Allières, Saint-Julien-Vocance, Saint-Germain, Saint-Sylvestre, Saint-Marcel-lès-Annonay, Saint-Sauveur, Saint-Vincent, Thérin, Vaux, Vaux-lès-Annonay, Villers-sur-Arroux, Villers-sur-Don, Villers-sur-Grèze, Villers-sur-Meuse, Villers-sur-Rodan, Villers-sur-Saône, Villers-sur-Tourbe, Villers-sur-Vosges, Villers-sur-Worms, Villers-sur-Yonne, Villers-sur-Zad.

Pour plus d'informations :
lebabus.com
babus@transdev.com
04 75 33 44 45

Les affiches ont été déployées dans les véhicules BABUS, à l'agence commerciale, dans les lieux publics (mairies, locaux d'Annonay Rhône Agglo) et dans les autocars scolaires.

Les flyers, imprimés à près de 4 000 exemplaires, ont été remis à l'ensemble des élèves potentiellement concernés, par l'intermédiaire des responsables d'établissements scolaires du secondaire, ou par l'intermédiaire des mairies pour les élèves de CM2.

Le visuel de la campagne a également servi de base à la communication déclinée sur le site internet www.lebabus.com pendant la période d'abonnement à l'été 2019.

Challenge mobilité régional

Annonay Rhône Agglo et le réseau BABUS se sont associés au challenge mobilité régional, le 6 juin 2019.

Les entreprises et administrations de toute la Région étaient invitées à solliciter leurs collaborateurs pour tester pendant une journée un mode de déplacement alternatif à l'automobile (transport en commun, vélos, marche à pied, covoiturage, ...).

Pour cette journée, le réseau BABUS était proposé en accès libre.

Cette offre a été diffusée à la clientèle du réseau par le biais du site internet du réseau BABUS et des autres canaux de diffusion (SM, ...).



Challenge
Mobilité
régional

Jeudi 6 juin 2019

Pour un jour ou tous les jours,
au travail (y compris le week-end).

La Région
Auvergne-Rhône-Alpes

Journée du transport public



En 2019, la journée du transport public était consacrée à la thématique du pouvoir d'achat.

Cette journée, positionnée le samedi 21 septembre 2019, a offert la gratuité du réseau BABUS à l'ensemble des voyageurs.

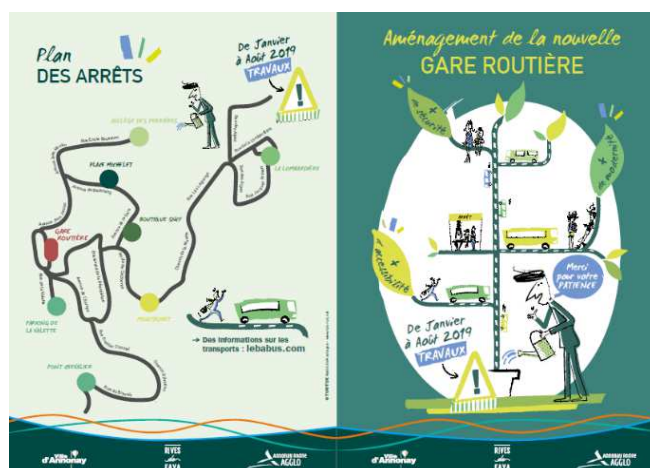
De plus, plusieurs affiches fournies par l'Etat ont été diffusées à bord des véhicules et en agence.

Cette information a été relayée sur les différents canaux de communication dont dispose le réseau (alertes SMS, mails, site internet, ...).

Communication sur les travaux de la future gare routière

En décembre 2018, Annonay Rhône Agglo et les services du réseau BABUS ont amorcé le déploiement d'un plan de communication en vue des travaux d'aménagement de la gare routière qui allaient perturber le fonctionnement du réseau.

Un document de communication en format livret a été édité à 5 000 exemplaires en décembre 2018 en vue de communiquer à la fois sur les travaux d'aménagement, et le fonctionnement du site en période de travaux à partir de janvier 2019 et ce, sur toute l'année 2019.



Tout au long de l'année 2019, plusieurs communications ont été faites sur ces travaux et leur évolution ainsi que l'impact sur le fonctionnement du réseau BABUS.

Cette communication a notamment été orientée vers les usagers compte-tenu des nombreux changements de localisation de l'agence durant cette période.

Communication sur les travaux de la future gare routière

A partir du 6 juillet 2019, le nouveau centre nautique ouvrait ses portes et le réseau BABUS a bien évidemment communiqué sur cet événement puisque des modifications ont été apportées à la ligne 1 pour pouvoir desservir ce nouvel équipement.



Une communication visuelle sur les arrières des véhicules a été faite durant plusieurs semaines.

De plus, les différents canaux de communication du réseau ont été utilisés pour relayer l'information.

Un diaporama reprenant la campagne publicitaire dédiée au nouveau centre nautique a été fait sur la page d'accueil du site internet ainsi qu'une actualité avec toutes les modalités de la nouvelle desserte avec la ligne 1.

Une campagne de SMS et mails avait également été faite quelques jours avant l'ouverture du centre nautique.

10. Les titres de transport

La gamme tarifaire du réseau BABUS a été modifiée avec la mise en place du nouveau réseau en septembre 2016.

Les tarifs n'ont pas été augmentés depuis cette date.

Au 1^{er} septembre 2018, un abonnement à tarif réduit a été créé pour les élèves du primaire au tarif de 90 Euros au lieu de 100 Euros.

Trois supports sont en circulation pour les titres de transport :

- ✓ Un **titre « papier thermique »** pour les billets à l'unité émis à bord des véhicules
- ✓ Un **billet sans contact** (BSC) pour les titres 10 voyages
- ✓ Une **carte sans contact** (CSC) rechargeable pour tous les abonnements mensuels et annuels



Titres	Conditions de validité	Tarifs au 31 déc.2019
Billet à l'Unité	Valable 45 minutes avec correspondance possible	1,30 €
Carte 10 trajets	Valable 45 minutes avec correspondance possible	10,00 €
Carte 10 trajets tarif réduit (QF<600)	Valable 45 minutes avec correspondance possible	5,00 €
Abonnement mensuel	Libre circulation durant le mois civil	25,00 €
Abonnement mensuel Tarif réduit 1 (QF<600)	Libre circulation durant le mois civil	12,50 €
Abonnement mensuel Tarif réduit 2 (QF<400)	Libre circulation durant le mois civil	10,00 €
Abonnement annuel Jeune Scolaire/étudiant	Libre circulation du 1 ^{er} septembre au 31 août suivant	100,00 €
Abonnement annuel Jeune Primaire	Libre circulation du 1 ^{er} septembre au 31 août suivant	90,00 €
Abonnement annuel Jeune Scolaire Bourg-Argental	Libre circulation du 1 ^{er} septembre au 31 août suivant	200,00 €
Billet Groupe (plus de 10 personnes)	Valable 45 minutes avec correspondance possible	0,50 €/pers.

Tous les titres, exceptés les tickets unité vendus à bord des bus, sont disponibles à l'agence de la gare routière, ouverte :
lundi-mardi-jeudi-vendredi de 7h45 à 12h00 et de 14h00 à 17h45,
le mercredi de 7h45 à 15h30,
le samedi de 9h00 à 12h00.

Le réseau dispose également de 9 dépositaires qui vendent les cartes de 10 voyages, et distribuent les informations du réseau.

- ✓ 8 dépositaires répartis sur Annonay :
 - Presse « Super U », Avenue de l'Europe
 - Tabac « Au bon fumeur », 40 rue Boissy d'Anglas
 - Tabac-Presses, 5 rue de Tournon
 - Tabac-Presses, 1 Place Saint-Michel
 - Tabac-Presses, 31 boulevard de la République
 - Tabac-Presses, centre commercial Bel-Air
 - Tabac-Presses, 10 rue de Deûme
 - Tabac-Presses, « Le Fontenoy », 21 rue Montgolfier
- ✓ 1 dépositaire à Davézieux
 - Tabac-Presses, centre commercial route du Forez

Ces dépositaires sont commissionnés à hauteur de 4% sur le montant de la vente des titres de transport qu'ils réalisent.

La gestion des abonnements scolaires

Le délégataire du réseau urbain est en charge de la vente et de l'édition des abonnements scolaires de l'ensemble des élèves domiciliés dans les communes de l'agglomération, y compris donc ceux transportés en dehors du réseau BABUS, par les véhicules de la régie de l'Agglo, ou par des transporteurs privés.

Ce sont donc les élèves de 29 communes qui disposent de la même carte sans contact que les élèves domiciliés à Annonay et Davézieux, ce qui leur permet d'emprunter librement les véhicules du réseau urbain BABUS, une fois activée sur l'un des valideurs.

Au 31 décembre, le délégataire a ainsi géré la délivrance de 3130 abonnements scolaires pour l'année 2019/2020, soit une relative stabilité par rapport à l'année précédente :

- ✓ 707 abonnements Jeune sur le réseau urbain BABUS
- ✓ 492 abonnements scolaires sur le périmètre de la régie (communes de Boulieu-lès-Annonay, Saint-Clair, Saint-Marcel-lès-Annonay, et Savas)
- ✓ 1931 abonnements scolaires sur les autres communes

Conformément au contrat, le délégataire reverse à Annonay Rhône Agglo l'intégralité du montant des recettes encaissées au titre des abonnements scolaires délivrés sur les communes de l'Agglo autres que Annonay et Davézieux.

11. Les recettes commerciales

Les recettes totales annuelles

en € TTC	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010
TOTAL	217 436	208 791	189 246	170 313	168 213	151 465	143 974	137 502	128 338	118 509
Evolution	4,1%	10,3%	11,1%	1,2%	11,1%	5,2%	4,7%	7,1%	8,3%	2,0%

Les recettes commerciales du réseau progressent de nouveau cette année, de 8645 Euros TTC, après deux hausses importantes en 2017 et 2018.

Ce dynamisme perdure permettant ainsi d'améliorer au fil des années le ratio recettes sur dépenses.

L'analyse par titre de transport permet de détailler cette variation puisqu'il n'y a pas eu de modification de la grille des tarifs entre les deux années.

Ventilation des recettes par titre de transport

en € TTC	2019	Part	2018	Part	Evolution 2018-2019
<i>Ticket unité</i>	73 973	34,0%	66 061	31,6%	12,0%
<i>Cartes 10 voyages</i>	35 220	16,2%	37 925	18,2%	-7,1%
<i>Abonnements Jeune</i>	72 690	33,4%	74 590	35,7%	-2,5%
<i>Abonnements Adultes</i>	35 258	16,2%	29 643	14,2%	18,9%
<i>Billets Groupes</i>	296	0,1%	573	0,3%	-48,4%
TOTAL	217 436	100,0%	208 791	100%	4,1%

La progression des ventes de ticket unité permet une évolution de plus de 7900 € TTC de recettes supplémentaires.

Le titre unité étant par définition sans réduction, sa recette moyenne par voyage est donc la plus élevée.

A l'inverse, les recettes issues des cartes 10 voyages sont de nouveau en baisse avec un recul de 2270 € (-7,1%) des ventes 10 voyages plein tarif, et de 435 € pour les ventes de 10 voyages à tarif réduit (-7,4%).

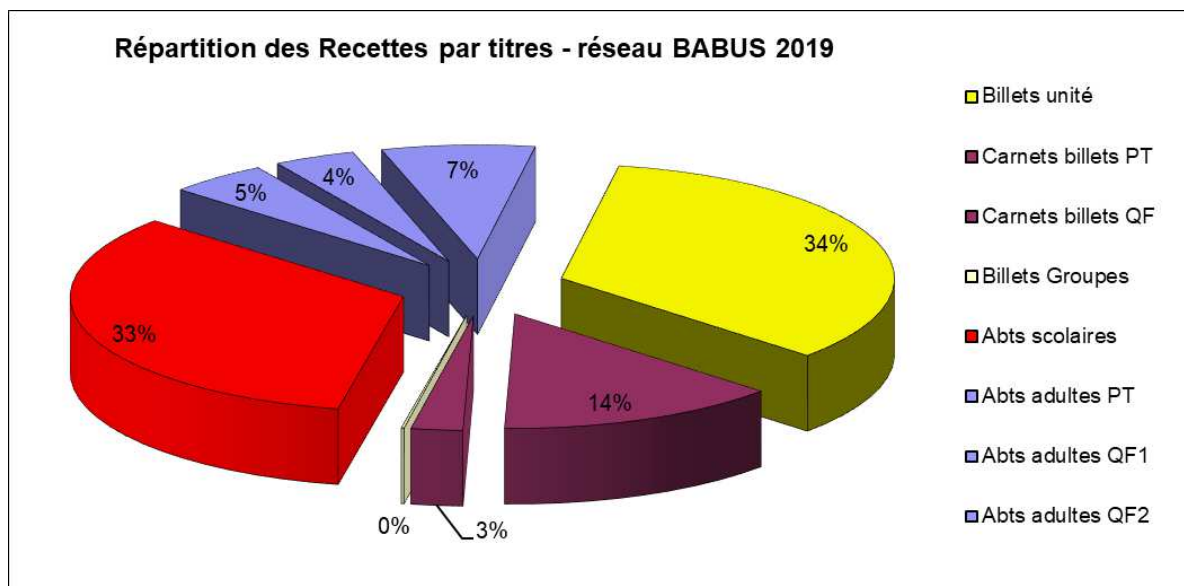
Les recettes d'abonnements scolaires baissent de 1900 €, compte-tenu de l'évolution des ventes, avec 735 abonnements payants délivrés au cours de l'année, contre 758 en 2018.

Il faut y ajouter 9 abonnements gratuits délivrés pour cause de double domiciliation.

Les abonnements mensuels voient leurs ventes évoluer de 5615 €.

Les recettes des pleins tarifs sont stables (-50 €), celles des abonnements QF1 évoluent de 18%, tandis que celles des abonnements QF2 progressent de 37%, confirmant ainsi l'attractivité de ces titres à la suite de leur création en septembre 2016.

Enfin, les ventes de billets « groupes » sont en net recul sur l'année.



Compte-tenu de sa progression supérieure à celle des recettes du réseau, le billet unité voit sa part qui continue à progresser, passant de 32 à 34% des recettes, alors qu'elle n'était que de 22% en 2015.

Le poids des recettes des cartes 10 voyages se réduit de nouveau, passant de 18 à 17% (plein tarif et QF). Cette baisse est celle du titre plein tarif qui pèse désormais moins de 14%, tandis que le titre réduit est stable à 2,5%.

La part des recettes issue des abonnements scolaires baisse à nouveau cette année, passant à 33% contre 38% il y a deux ans.

Compte-tenu de la progression des ventes d'abonnements mensuels, leur part continue à progresser.

Elles représentent désormais plus de 16% des recettes.



12. Les ratios

Taux de remplissage (V/K)

Le taux de remplissage est calculé en divisant le nombre de voyages effectué par le kilométrage commercial parcouru.

Ce ratio traduit l'utilisation du bus en fonction des kilomètres commerciaux effectués.

Il a progressé régulièrement de 2013 à 2015, compte-tenu de l'évolution de la fréquentation alors que l'offre kilométrique était stable.

Il avait ensuite baissé en 2016 puisque la restructuration du réseau avait entraîné une forte évolution du nombre des kilomètres commerciaux (+7,1% effet navette).

Il a repris sa hausse depuis compte-tenu de la progression de la fréquentation, pour s'établir à 1,88 voyage/km cette année, dépassant ainsi son niveau de 2015.

	2019	2018	2017	2016
Voyages/Km	1,88	1,82	1,70	1,67

Ratios d'offre et d'usage

| Base = 26 671 habitants (population INSEE 2017)

		Annonay	Moy.France
✓ Kilomètres offerts/an/habitant	=	11,1	17,0
✓ Places Km/an/habitant	=	819	/
✓ Voyages/an/habitant	=	20,9	33
✓ Voyages/Km commerciaux effectués	=	1,88	2,0

Les ratios de la moyenne des 31 réseaux urbains français de moins de 50 000 habitants (données 2017) sont indiqués à titre de comparaison.

Les ratios liés à la population desservie ont été impactés par l'extension du réseau qui prend désormais en compte les populations des communes de Boulieu-lès-Annonay, Roiffieux et Saint-Cyr, et a donc entraîné une baisse des ratios concernés pour notre réseau.

Le ratio km offerts/an/habitant est désormais stable depuis trois ans.

L'offre de transport (km/hab) reste moins développée à Annonay par rapport à la moyenne nationale.

Celui des places km offertes par habitant baisse légèrement par rapport à 2018, compte-tenu du recul des kilomètres parcourus.

Le ratio V/H est de nouveau à la hausse cette année puisque la fréquentation augmente, alors que le périmètre du nombre d'habitants est désormais stable.

L'usage (V/K) se rapproche de la moyenne nationale, étant passé de 1,67 en 2017 à 1,88 cette année.

Ratios de coûts

| Coût de production = 1 620,9 K€

✓ Coût de production/voyage	=	2,91 €
✓ Coût de production/Kms	=	5,48 €
✓ Coût de production/PKO	=	0,07 €
✓ Recette/voyage	=	0,39 €

Les ratios de coûts évoluent de la manière suivante cette année :

- Le coût de production par voyage repart à la hausse cette année. Il avait baissé de 2,99 en 2017 à 2,72 en 2018. Son augmentation cette année est en grande partie liée au coût de production engendré par la mise en place du doublage de la ligne 2.
- Le coût de production au kilomètre évolue pour les mêmes raisons.
- Par contre, le coût de production par PKO est stable à 0,07 €
- La recette au voyage s'améliore de nouveau cette année passant à 0,39 € TTC, aidée en cela par la hausse importante des recettes.

Elle reste cependant très inférieure à la moyenne des réseaux de moins de 50 000 hab. qui se situe à 0,50 €, confirmant ainsi l'attractivité de la grille tarifaire du réseau.

Ratios de productivité

		<u>Annonay</u>	<u>Moy.France</u>
✓ Kilomètre produit/véhicule	=	29 432	32 335
✓ Kilomètre produit/agent de conduite	=	24 923	21 484

- Le ratio km/véhicule baisse de 2,5% cette année compte-tenu du recul des kilomètres parcourus, mais surtout de l'ajout d'un autobus au parc.

Il devient donc de ce fait inférieur à la moyenne française des réseaux de moins de 50 000 habitants.

- Le ratio km/agent roulant est en légère baisse en raison de la baisse du kilométrage parcouru.

Il se situe cependant à un niveau nettement supérieur à la moyenne française des réseaux de moins de 50 000 habitants.

13. Le compte d'exploitation du contrat

Nous vous proposons ci-dessous une présentation des comptes de la délégation reprenant la forme du CEP contractuel sur la période de l'exercice clôturé soit de septembre 2018 à août 2019, quatrième année du contrat.

Pour rappel, tous les montants sont exprimés en Euros hors taxes.

Les recettes d'exploitation

Les recettes d'exploitation de l'exercice 2018/2019 sont supérieures de 47 K€ au prévisionnel du contrat (+2,9%), et de 39,2 K€ par rapport à 2017/2018 :

- Les recettes de trafic (ventes de titres de transport) sont de nouveau supérieures aux prévisions avec un total de 192 001 €HT, soit +14 391 € (+8%) en raison de la progression des ventes.

Compte-tenu de recettes de trafic supérieures au prévisionnel, l'article 34 du contrat prévoit un reversement à l'Agglo de 50% de cette différence.

Au titre de l'exercice 2018/2019, le délégataire reverse donc à l'Agglo un intéressement de 7195,50 €HT contre 5146,73 €HT sur l'exercice précédent. Les recettes de trafic minorées de ce reversement s'établissent à 184 805 €HT.

- Les compensations tarifaires sont plus élevées que prévues (+36 K€) en raison de l'énorme progression des ventes d'abonnements scolaires et mensuels réduits. Elles progressent également de 10,8 K€ par rapport à l'exercice précédent.
- Les recettes provenant des indemnités forfaitaires sont en retrait
- Les produits divers concernent principalement les recettes de duplicatas de cartes.
- La Subvention forfaitaire d'exploitation est en hausse de 16,9 K€ par rapport au prévisionnel non actualisé, et de 22,7 K€ sur l'exercice précédent.

Ces évolutions sont le résultat de l'actualisation du contrat de +1,23% appliquée au 1^{er} septembre 2018.

Compte d'exploitation prévisionnel		unité	09/2018 - 09/2019 contrat	09/2018 - 09/2019 actualisé	Réel 09/2018 - 08/2019
				1,23%	
Recettes d'exploitation (en k€ HT constants)	€		1 629 043	1 645 976	1 693 015
Recettes de trafic	€		177 610	177 610	184 805
Compensations tarifaires	€		74 777	74 777	110 768
Indemnités forfaitaires	€		0	0	1 011
Plus-values sur cession d'actifs	€		0	0	0
Autres recettes	€		0	0	2 843
Publicité	€		0	0	0
Produits divers	€		0	0	2 843
Subvention forfaitaire d'exploitation	€		1 376 656	1 393 589	1 393 589

Les charges d'exploitation

Dans le tableau du compte d'exploitation ci-après, une colonne a été ajoutée afin de présenter le détail actualisé des charges prévues au contrat.

En effet, il convient d'appliquer à l'ensemble des charges, le pourcentage d'actualisation au 1^{er} septembre 2018, soit +1,23% pour les comparer ensuite aux charges réelles de l'exercice.

Les charges d'exploitation hors marge et aléas s'établissent à **1 578,7 K€** et sont inférieures de 2,6 K€ par rapport au prévisionnel actualisé (1 581,3 K€).

L'évolution est de 39,2 K€ (+2,3%) par rapport à l'exercice précédent.

Les principales variations constatées portent sur les postes suivants :

- Les charges de personnel sont en hausse de 26,1 K€ par rapport au contrat.
La principale évolution (+19,1K€) est liée aux frais de personnel de conduite (impact de l'absentéisme générant des heures supplémentaires, et évolution annuelle des salaires), l'évolution sur N-1 n'étant que de 12,6 K€.
Ensuite, les frais de contrôle sont supérieurs au contrat de 12,7 K€ en raison d'une politique de contrôles plus fréquents que ce qui était prévu au contrat.
- Les charges variables liées aux véhicules sont inférieures de 10,2 K€ au contrat.
Les principaux postes sont en retrait. Le rajeunissement du parc continue à influencer positivement sur les postes d'entretien et de réparation.
- Les charges fixes de véhicules sont en baisse de 14,3 K€ en raison d'un remboursement exceptionnel d'assurance concernant l'exercice précédent.
- La sous-traitance transport est en évolution de 12,1 K€.
- Le poste des investissements est en recul de 56,7 K€.
Le poste véhicules est en baisse compte-tenu du décalage de livraison du véhicule neuf arrivé toute fin décembre.
Des variations impactent les autres investissements (poteaux et site web moins coûteux, billettique plus onéreuse, frais financiers), en raison des choix de financement et de durée d'amortissement de ces différents matériels.
- Le poste marketing est inférieur de 5,9 K€ au contrat actualisé.
Les postes information, publicité communication, et commissions dépositaires sont inférieurs au prévisionnel.
- Le poste d'entretien des systèmes est toujours supérieur au contrat (+32,7 K€), lié aux contrats de maintenance des matériels, et à l'évolution des coûts informatiques.
- Le poste éléments fixes du réseau est supérieur au contrat de 4,5 K€ en raison de plusieurs travaux de pose/dépose de poteaux cette année.
- Le poste frais généraux est en évolution de 9,6 K€ sur le contrat en raison de l'augmentation de des différents postes.

Ce quatrième exercice du contrat présente au total un solde positif de 114,3 K€ contre 67,8 prévu au contrat.

Ce résultat est lié à la très bonne tenue des recettes, à l'actualisation de la SFE (1,23% cette année alors que négative sur les deux exercices précédents), ainsi qu'à des charges maîtrisées.

Il ne reflète cependant pas le résultat comptable de la société.

Compte d'exploitation previsionnel	unité	09/2018 - 09/2019 contrat	09/2018 - 09/2019 actualisé	Réel 09/2018 - 08/2019
			1,23%	
Charges d'exploitation (en k€ HT constants)	€	1 629 044	1 649 081	1 693 015
Personnel	€	784 582	794 233	820 367
Conduite	€	640 440	648 317	667 438
Conducteurs	€	640 440	648 317	667 438
Mouvement et régulation	€	0	0	0
Opérateurs	€	0	0	0
Cadres	€	0	0	0
Relation clientèle	€	63 488	64 269	75 602
Contrôleurs	€	3 500	3 543	16 200
Agents d'environnement ou d'ambiance	€	0	0	0
Agents commerciaux et d'information	€	59 988	60 726	59 402
Maintenance	€	0	0	0
Opérateurs	€	0	0	0
Techniciens	€	0	0	0
Cadres	€	0	0	0
Administratif	€	21 160	21 420	20 221
Comptabilité	€	16 897	17 105	14 157
Ressources humaines	€	4 262	4 315	6 064
Marketing	€	0	0	0
Etudes générales	€	0	0	0
Direction	€	51 120	51 749	51 120
Autres charges de personnel	€	8 374	8 477	5 986
Frais direction	€	5 232	5 296	2 856
Service facturation	€	3 142	3 181	3 130
Charges variables liées aux véhicules	€	205 030	207 552	197 344
Carburants	€	129 220	130 810	130 802
Lubrifiants	€	2 160	2 187	0
Pneumatiques	€	5 938	6 011	5 360
Pièces détachées d'entretien courant	€	64 487	65 280	61 182
Pièces détachées de gros entretien	€	3 224	3 264	0
Nettoyage	€	0	0	0
Fournitures diverses	€	0	0	0
Sous-traitance diverses	€	0	0	0
Autres charges variables liées aux véhicules	€	0	0	0
A détailler	€	0	0	0
A détailler	€	0	0	0
Charges fixes liées aux véhicules	€	13 938	14 109	-235
Assurances matériel roulant	€	12 372	12 524	-1 785
Contrôles techniques	€	1 566	1 585	1 550
Autres charges fixes liées aux véhicules	€	0	0	0
Mise à disposition des véhicules	€	0	0	0
Divers / mise à blanc + identité visuelle	€	0	0	0
Sous-traitance (transport)	€	96 423	97 609	109 685
Sous-traitance TRAI RHODALIA	€	30 255	30 627	30 255
Sous-traitance Courriers RHODANIENS	€	66 168	66 982	79 430
Investissements du délégataire (amortissement)	€	240 424	243 381	186 658
Véhicules	€	139 524	141 240	124 173
Equipement billettique	€	24 508	24 809	39 238
Investissement	€	24 508	24 809	39 238
A détailler	€	0	0	0
Informatique (logiciels et équipements)	€	200	202	480
Autres investissements du délégataire	€	38 565	39 039	22 766
Site internet	€	11 542	11 684	4 696
Poteaux d'arrêts	€	27 023	27 355	18 070
Frais financiers	€	37 627	38 090	
Marketing	€	32 763	33 166	27 289
Fournitures	€	24 538	24 840	18 395
Billetterie	€	2 012	2 037	525
Information	€	22 526	22 803	17 870
Publicité - communication	€	7 475	7 567	8 360
Etudes et enquêtes	€	0	0	0
Commissions dépositaires	€	750	759	534
Autres charges de marketing	€	0	0	0
A détailler	€	0	0	0
A détailler	€	0	0	0
Entretien des systèmes et équipements	€	37 534	37 996	70 718
Equipement billettique	€	27 210	27 545	40 231
Autres matériels embarqués	€	675	683	0
Informatique (logiciels et équipements)	€	9 649	9 768	30 488
Autres	€	0	0	0
A détailler	€	0	0	0
A détailler	€	0	0	0
Eléments fixes du réseau (hors personnel)	€	19 562	19 803	24 324
Dépôt	€	17 202	17 414	18 284
Loyers	€	16 331	16 532	17 184
Entretien et gardiennage	€	871	882	1 100
Relevance de mise à disposition du dépôt	€	0	0	0
Agence commerciale	€	360	364	355
Loyers	€	0	0	0
Entretien et gardiennage	€	360	364	355
Autres locaux d'exploitation	€	0	0	0
Loyers	€	0	0	0
Entretien et gardiennage	€	0	0	0
Autres	€	2 000	2 025	5 685
Entretien poteaux	€	2 000	2 025	5 685
A détailler	€	0	0	0
Frais généraux	€	131 830	133 452	142 587
Fournitures	€	7 584	7 677	10 244
Administratives	€	900	911	2 894
Information et documentation	€	0	0	0
Fluides	€	4 572	4 628	4 798
Frais postaux et telecommunications	€	2 112	2 138	2 552
Outils et maintenance	€	0	0	0
Assurances (hors matériel roulant)	€	845	855	0
Assurance locaux	€	45	46	0
Assurance RC	€	800	810	512
Formations (non comprises dans la masse salariale)	€	0	0	0
Assistance technique	€	40 726	41 227	42 804
Honoraires	€	39 570	40 057	44 526
Impôts et taxes	€	40 505	41 003	41 673
Taxe Professionnelle	€	2 747	2 781	5 203
Redevances, Vignettes, Cartes Grises, Mines...	€	1 308	1 324	359
Taxes Foncières	€	2 971	3 008	3 958
Autres Impôts et Taxes à Charge	€	33 479	33 890	32 154
Autres	€	2 600	2 632	3 340
Cotisation syndicale UTP	€	2 000	2 025	1 050
Frais bancaires	€	600	607	2 290
Marge et aléas	€	66 957	67 781	114 277

14. Le compte d'exploitation de la société dédiée

Ce compte d'exploitation de la société TRANSDEV ANNONAY est calé sur l'année civile, période de l'exercice comptable de la société. Il est exprimé en Euros hors taxes.

Produits d'exploitation

Le total des produits est en légère évolution de 0,7% à 1 721 833 Euros HT, soit une hausse de 12 137 € HT.

Les prestations de service sont en augmentation de plus de 8% en raison de la bonne tenue des recettes commerciales liées aux ventes de titres auprès des usagers, ainsi que des compensations tarifaires versées par l'AO sur les ventes de titres.

Le poste de la compensation forfaitaire versée par l'Agglo est en baisse de 20 368 € HT (-1,5%) par rapport à 2018, compte-tenu de la deuxième actualisation négative du contrat survenue au 1^{er} septembre 2018, et qui impacte fortement l'exercice.

Charges d'exploitation

Elles sont en augmentation de 6,4% sur cet exercice, soit une hausse de 97 763 € HT.

Les achats et approvisionnements sont en hausse de 5,2% (+8,3 K€), principalement liés à l'évolution du prix du carburant par rapport à l'an passé (+7,7 K€).

Les services extérieurs évoluent de 17% (+62,8 K€), après une baisse ponctuelle équivalente l'an passé, liée aux assurances et contrats de maintenance.

Les autres services extérieurs évoluent de 4,7% (+9,3 K€).

Le poste impôts et taxes est en hausse de 9% (+5,9 K€), dont solde de TS 2018.

Les charges de personnel sont stables à +0,3% sur l'exercice.

Les charges diverses sont stables.

Les dotations aux amortissements et provisions évoluent de 10 416 €, dont retraite et clients douteux.

Résultat d'exploitation

Compte-tenu de l'évolution des charges qui est très supérieure à celle des produits, le résultat d'exploitation se dégrade nettement de 86 K€ par rapport à l'an dernier.

Résultat avant impôt

L'entreprise n'ayant pas réalisé de résultats financiers et exceptionnels, le résultat avant IS évolue dans les mêmes proportions soit - 86 K€.

Résultat après impôt sur les sociétés

Le résultat après IS et participation est en retrait de 73,4 K€ par rapport à 2018 et représente 3,8% des produits d'exploitation.