

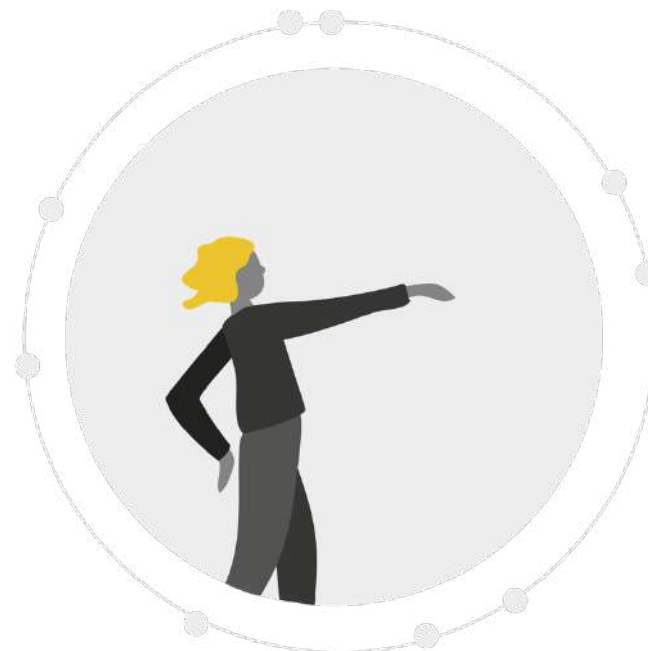


RAPPORT ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE

DU 1^{ER} JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2023

SOMMAIRE

LE RÉSEAU STAR	7
NOTRE POLITIQUE COMMERCIALE	13
NOTRE POLITIQUE DE RESSOURCES HUMAINES.....	31
L'OPÉRATIONNEL.....	40
LES DONNÉES FINANCIÈRES.....	80
LA SOUS-TRAITANCE.....	87



ÉDITORIAL

C'est avec un mélange d'émotion et de solennité que je prends la plume pour vous présenter ce rapport d'activité. 2023 fut une année déterminante.

Le décès soudain de notre collègue Richard Gauthier a plongé notre équipe dans la stupéfaction et la peine. Richard était bien plus qu'un directeur de réseau ; il était une figure emblématique de notre territoire, un défenseur des valeurs qui nous animent tous.

Je remercie nos équipes. Leur dévouement, leur professionnalisme et leur solidarité ont été remarquables. Ensemble, nous avons relevé le défi de continuer à assurer un service de qualité à notre communauté, en honorant l'héritage de Richard et en avançant avec résolution.

Richard a tracé la voie et nous avons continué sur sa lancée. L'année 2023, deuxième année de notre contrat de délégation de service public, a été marquée par d'importants projets, notamment l'électrification du dépôt. Ce projet, porté avec conviction par nos équipes, symbolise notre engagement en faveur de l'innovation et de la transition écologique. Je tiens à exprimer notre gratitude envers nos partenaires des Cars Bierce, qui nous ont accueilli durant cette période de transition.

Guidés par notre vision commune et notre engagement envers la communauté, nous continuerons à œuvrer ensemble pour le développement harmonieux et durable de notre territoire. Je suis admiratif de l'engagement indéfectible de l'équipe de Transdev Roanne et je suis convaincu que, grâce à notre collaboration avec l'ensemble des équipes de Transdev, nous relèverons avec succès les défis de notre territoire.



Ludovic Jourdain

Directeur Régions Auvergne-Rhône-Alpes et Bourgogne-Franche-Comté Transdev



PRÉAMBULE

ÉVÈNEMENTS MARQUANTS DE L'ANNÉE 2023

Janvier 2023

En collaboration avec Face Loire, réception de jeunes du Collège A. Thomas pour un stage collectif

Février 2023

Avenant n°2 au contrat de concession pour l'exploitation du service public de transports urbains de l'Agglomération roannaise avec la société Transdev Roanne **CF ANNEXE 1**

Mai 2023

Lancement du 'challenge validations' permettant de récompenser le geste de validation

Mai à Octobre 2023

Afin de faciliter l'avancement des travaux d'électrification du dépôt de la STAR, il a été décidé de déplacer l'exploitation du réseau chez notre partenaire, BIERCE, à Riorges

Juin 2023

Déploiement de Pégase 3 pour la gestion du Schooly

Juillet 2023

Dans le cadre de l'évènement du Tour de France, mise à disposition de moyens de transport : navettes gratuites, stands d'information Biky, animations dans la ville

Juillet 2023

Avenant n°3 au contrat de concession pour l'exploitation du service public de transports urbains de l'Agglomération roannaise avec la société Transdev Roanne **CF ANNEXE 2**

Septembre 2023

La gratuité sur l'ensemble du réseau est mise en place durant le week-end

Octobre 2023

Réception des bus électriques

Novembre 2023

Simulation d'un accident à l'arrêt Hôtel de ville entre une voiture un piéton et un bus : l'objectif de cet accident fictif était de mettre en situation l'ensemble des services publics (Police, Samu, Pompiers, STAR) et de coordonner les interventions de chacun. De l'appel des pompiers par le conducteur, au départ des ambulances avec les "blessés" chacune des phases de l'opération a été observée avec attention par les différents chefs de services

Sensibilisation aux incivilités : durant l'année 2023 déploiement de plusieurs actions

Avril 2023

Inauguration d'un abribus décoré par les jeunes dans le quartier du Parc (26 Avril)

Février 2023

Campagne de communication sur les incivilités mise en place avec les jeunes du collège A. Thomas. Suite à un stage collectif au sein de l'entreprise en janvier (06 février)

Septembre 2023

Création d'un jeu de plateau pour l'apprentissage du bus à destination des jeunes des classes de 6ème

Novembre 2023

Campagne de communication à destination du grand public « 1 mois pour bien vivre le bus »

BIKY

Le service de location de Vélos à Assistance Électrique (VAE) prend toute sa place dans l'agglomération et rencontre un vrai succès. Au 1er mars 2023, la flotte de vélos BIKY a été élargie à 200 unités. **Cf ANNEXE 1.**

FESTY

RÉALISATIONS FESTY ANNÉE 2023

Programme événementiel	Date de l'évènement	Nombre de kilomètres commerciaux	Nombre de kilomètres HLP	Nombre de kilomètres totaux	Nombre de voyageurs transportés
Nuit des musées	13/05/2023	55	14	69	130
		53	8	61	68
Fête des fleurs Riorges	20/05/2023	95,2	13,8	109	469
		101,2	13,8	115	732
	21/05/2023	96,2	13,8	110	448
		100,02	13,8	114	1020
Fêtobourg Mably	01/09/2023	102	10	112	25
		93	9	102	25
	02/09/2023	182	10	192	81
		179	9	188	69
	03/09/2023	156	10	166	60
		151	9	160	66
IUT'Roanne	12/09/2023	36	7	43	148
		36	7	43	76
Meeting Roanne	17/09/2023	58,5	32,4	80,9	175
		32,1	33,9	66	68
		34,5	27,8	62,3	55
		34,5	23,5	58	150
Marché de l'écreuil	04/11/2023	95,2	19,6	100	16
		101,2	15,4	97	28
	05/11/2023	208,6	15,4	224	70
		209,6	15,4	225	101
Bourse aux stages	14/12/2023	112,2	4,8	117	51

1. LE RÉSEAU STAR

DESRIPTIF DU RÉSEAU

La ligne CITY 1 : Riorges Collège <> Le Parc

Son itinéraire débute au niveau du centre de détention des Trois Ponts à Roanne. Elle dessert le quartier du Parc, la rue de Charlieu, le Centre Hospitalier de Roanne pour prendre la direction du centre-ville par la desserte du pôle de Sully-Foch.

Elle accède ensuite au pôle bus de l'Hôtel de Ville, puis rejoint la gare routière, la rue Mulsant, le quartier dense du Fuyant et le centre commercial de Portes de Riorges.

La ligne 1 dessert ensuite la mairie de Riorges et le quartier d'habitat collectif de la Place centrale. Elle effectue son terminus à hauteur du Collège de Riorges.

La ligne CITY 2 : Mably Tuileries <> Le Coteau plaines et ZAC Perreux

L'itinéraire de la ligne 2 débute aux Tuileries, à Mably. Elle dessert l'axe de la RN7, le centre commercial de Demi-Lieue, le quartier Pontet jusqu'au centre universitaire Mendès France.

Après avoir desservi le centre-ville et L'Hôtel de ville de Roanne, elle accède ensuite au centre du Coteau.

A partir de l'arrêt Etines, une optimisation de la desserte est proposée : le secteur du quartier pavillonnaire des Plaines sera desservi une course sur deux, de même pour le quartier de la ZAC de Perreux.

La ligne CITY 3 : Mably Bourg <> Mayollet

L'itinéraire de la ligne 3 débute au niveau du Bourg de Mably puis dessert le collège et le CFA de Mably.

À partir du quartier des Sables, la ligne 3 accède aux cimetières de Roanne. Elle dessert ensuite les lycées A. Thomas et Carnot pour rejoindre la gare SNCF. Après son passage par L'Hôtel de Ville, elle se dirige ensuite vers le collège J. Ferry et le quartier Clermont. Elle effectue son terminus dans le quartier du Mayollet assurant ainsi les dessertes du lycée professionnel Sampaix et du collège Jean de la Fontaine.

La ligne CITY 4 : Scarabée <> Valmy

L'itinéraire de la ligne 4 démarre à Riorges, au Scarabée. Après une desserte des quartiers Marcelet, elle dessert le parc Beaulieu et la rue St Alban. Après son passage par la clinique du Renaison et centre nautique, elle rejoint les quartiers Plasse, Mermoz et la gare SNCF.

Après de l'Hôtel de Ville, la ligne 4 dessert les Halles, puis les collectifs du secteur Bourgogne Fontquentin.

Au-delà de ce secteur, un itinéraire desservant les quartiers Mâtel, Polygone est proposé.

La ligne dessert ensuite tout le quartier Arsenal pour marquer son terminus à Valmy et desservir notamment les implantations Nexter et Eloca.

La ligne PERY 10 : Villerest bourg <> Louis Flandre

La ligne 10 relie la commune de Villerest à Roanne, via les quartiers du Halage et du Rivage.

La ligne PERY 11 : Commelle Bourg <> Louis Flandre

La ligne Péry 11 relie la commune de Commelle-Vernay, et notamment la clinique du Forez, au centre de Roanne.

Elle dessert également le quartier Varennes, la gare du coteau et une partie du centre Coteau.

La ligne PERY 12 : St Martin D'Estreaux <> Roanne Gare Routière

La ligne 12 relie Roanne aux communes de Saint-Martin-d'Estréaux, La Pacaudière, Changy, Saint-Forgeux-Lespinasse, Saint-Germain-Lespinasse, Saint-Romain-la-Motte, Mably et Riorges. Elle dessert notamment le collège J. Papon à la Pacaudière.

La ligne PERY 13 : Ambierle <> Roanne Gare Routière

La ligne 13 dessert les communes d'Ambierle, Saint-Haon-le-Vieux, Saint-Haon-le-Châtel, Renaison, Pouilly les Nonains, Saint-Léger-sur-Roanne, Riorges et Roanne.

Elle dessert notamment le collège de la côte Roannaise à Renaison.

La ligne PERY 14 : Montagny <> Roanne Gare Routière

La ligne 14 relie à Roanne les communes de Montagny, Perreux et Le Coteau. Elle dessert notamment le collège des Etines au Coteau.

La ligne PERY 15 : St Alban les Eaux <> Roanne Gare Routière

La ligne 15 relie à Roanne les communes de Saint-Alban-les-eaux, Saint-André-d'Apchon, Pouilly-les-Nonains, Saint-Léger-sur-Roanne et Riorges.

La ligne PROXY 20 : Coutouvre<>Roanne

La ligne 20 relie la commune de Coutouvre à Roanne. L'itinéraire permet d'accéder en direct à l'Hôpital de Roanne, aux Halles Sully-Foch, ainsi qu'à la gare et à l'Hôtel de Ville.

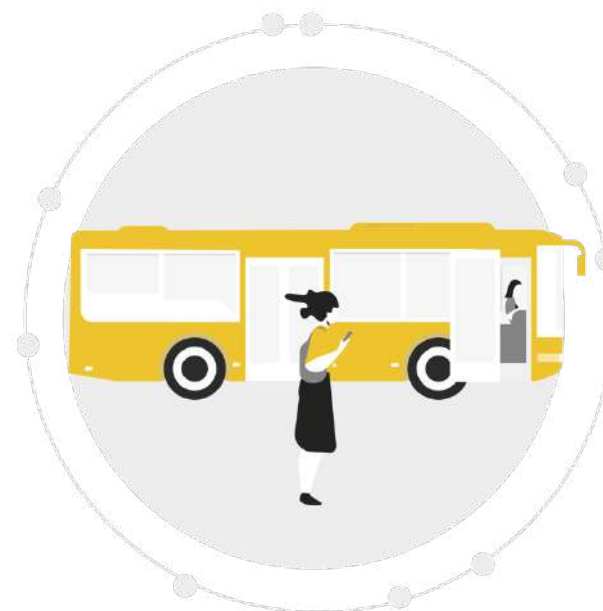
La ligne PROXY 21 : St Rirand <> Renaison

La ligne 21 permet aux habitants de Saint-Rirand et les Noës l'accès au bourg de Renaison.

Une extension de la ligne jusqu'à l'arrêt Les Benoîts a été réalisée en mars 2023.

La ligne PROXY 26 : Noailly <> Mably

La ligne 26 relie le bourg de Noailly au centre-commercial de Demi-lieue à Mably.



Le service FLEXY

Le service FLEXY est le Transport sur réservation qui permet :

- de desservir les principales zones d'activités du cœur de l'agglomération.
- de relier les arrêts des lignes CITY, des lignes PERY 10 et 11 ou les arrêts FLEXY Zones d'activités <> aux arrêts Gare Routière, Hôtel de Ville et Hôpital tôt le matin ou en soirée.
- d'organiser les déplacements des Personnes à Mobilité Réduite (PMR) sur Roanne, Riorges, Le Coteau, Mably, Commelle-Vernay, Villerest.

Le service BIKY

Le service Biky est un nouveau service de location de Vélos à Assistance Électrique accessible à toute personne de plus de 18 ans habitant sur une commune de Roannais Agglomération.

L'application MyBus

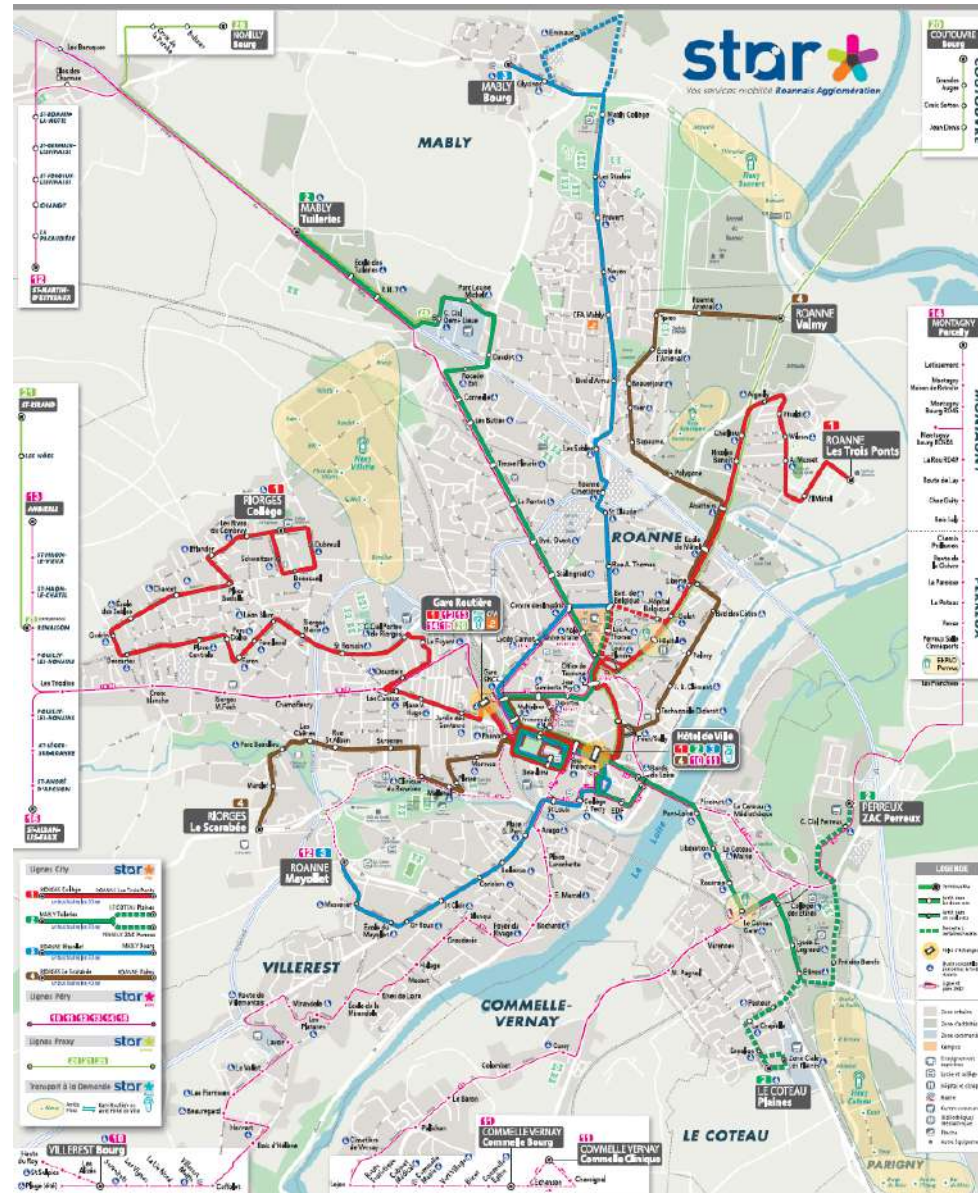
MyBus est une application gratuite qui propose différentes fonctionnalités. Notamment, elle permet l'achat et la validation de certains titres de transport STAR directement sur votre smartphone.

L'application MyMobi

L'application pour réserver le service FLEXY.



LE PLAN DU RÉSEAU



LA GRILLE TARIFAIRE

LES ABONNEMENTS AUX TRANSPORTS EN COMMUN

PUBLIC/TITRES	TICKET UNITÉ	TICKET JOURNÉE	10 VOYAGES	ABONNEMENT MENSUEL <i>(valable du 1^{er} au dernier jour du mois)</i>	ABONNEMENT ANNUEL <i>(2 mois offerts)</i>
Tout Public				25,00 €	250,00 €
Jeunes -26 ans	1,35 € <i>Lors d'un retour ou d'une correspondance, demandez un ticket de correspondance au conducteur</i>	3,50 €	10,00 €	21,00 €	210,00 €
Scolaires (2)				11,00 €	110,00 €
SESAM 1*			3,00 €	7,50 €	75,00 €
SESAM 2*			5,10 €	12,80 €	128,00 €
SESAM 3*			8,20 €	20,40 €	204,00 €
SESAM 1 Liberté*			3,00 €	7,50 €	75,00 €
GROUPES					
10 à 14 personnes : 9,80 €		15 à 19 personnes : 13 €		20 à 25 personnes : 17 €	
Enfant -14 ans	Gratuit				
Usager TPMP	1,35 € la course				

Tarif valable 1 an renouvelable avec justificatif

*SESAM 1 : quotient familial < ou = à 400
 *SESAM 2 : quotient familial entre 401 et 680
 *SESAM 3 : quotient familial entre 681 et 750
 *SESAM 1 Liberté : plus de 65 ans non imposables / personnes invalides à + de 80%
 (2) L'abonnement scolaire est réservé aux scolaires de moins de 19 ans de Roannais Agglomération et donne droit à 1 aller/retour par jour uniquement les jours scolaires.

LES ABONNEMENTS AU SERVICE BIKY **À COMPTER DU 1^{ER} MARS**

	CONTRAT	TARIFS	CAUTION
Location Vélo Assistance Électrique	1 mois	40,00 €	800,00 €
	3 mois	110,00 €	
	6 mois	200,00 €	
	12 mois	360,00 €	
Location Remorque Enfant	1 mois	10,00 €	150,00 €
	3 mois	23,00 €	
Location Vélo Cargo à Assistance Électrique	1 mois	50,00 €	1 500,00 €
	3 mois	117,00 €	



Encore mieux : si vous effectuez vos trajets domicile-travail à l'aide d'un vélo Biky, votre employeur vous rembourse, au moins, la moitié de votre abonnement grâce à la Prime Transport.

2. Notre politique commerciale

NOS ACTIONS COMMERCIALES SUR L'ANNÉE 2023

LES ENQUÊTES ET ÉTUDES

ACTIONS	OBJECTIFS / MOYENS	DATE	RÉSULTATS
Pointages samedi	Pointages manuels sur lignes CITY sur 1 samedi pour comparatif avec les validations	Janvier	Le pointage manuel effectué le samedi 21 janvier permet de comptabiliser 3681 voyageurs contre 2941 validations remontées
Sondages Qwesteo (Borne positionnée dans 1 bus)	Sondage sur la connaissance du service Fasto (borne positionnée dans 1 bus)	Janvier	1223 répondants
		Février	45% connaissent le service 39% en sont satisfaits. Le délai de désengagement et le renouvellement sont les points bloquants
	Mars	Pour ceux qui connaissent mais qui ne sont pas inscrits, les raisons évoquées sont le choix du paiement au comptant - ne sont pas concernés par l'abonnement ou ne veulent pas s'engager dans le temps	
	Sondage sur la possibilité d'obtenir les horaires en temps réel aux arrêts	Mai à septembre	1484 répondants Moins d'un quart de nos clients utilisent 1 support digital pour aller chercher l'information horaire 7% des clients utilisent les QR codes aux arrêts : faible digitalisation sur le réseau ; des résultats sur cette thématique par enquête Qwesteo avaient été présentés en réunion mensuelle 1/3 des clients utilisant les fiches papier se déclarent prêts à les abandonner au profit du digital Environ 10% des personnes ayant répondu au sondage avouent avoir un problème avec l'utilisation du digital (connexion ou lecture)
Sondages Qwesteo (Borne positionnée dans 1 bus)	Sondage sur la mise en place de la gratuité	Septembre à novembre	1404 répondants 31% des répondants disent ne pas utiliser le bus le week-end avant la mise en place de la gratuité 43% des clients ont été incités à prendre le bus le week-end avec la gratuité 57% se déclarent satisfaits de leur expérience 70% pensent accroître leurs déplacements avec la gratuité
Bilan offre 2022	Analyse des modifications réalisées en 2022	Avril à mai	Montées par arrêts : information donnée systématiquement lors des situations perturbées. Peu d'appétences à l'utilisation du digital
Sondage Rézopouce	Sondages sur utilisateurs Rézopouce	Mars	2 réponses clients, peu de réponses des mairies Globalement les mairies ne sont pas intéressées pour poursuivre l'expérimentation sauf peut-être Ouches ou Lentigny qui pourraient être intéressées par le principe du covoiturage
Pointages gratuité	Comptages manuels par pointages conducteurs sur les week-ends	Septembre à décembre	À partir de novembre les pointages ont été systématisés toutes les semaines On observe une montée en puissance de la fréquentation surtout pendant la période de Noël Les samedis, la moyenne des personnes transportées est à 6227 Les dimanches, la moyenne des personnes transportées est de 804
Table ronde séniors	Enquête qualitative auprès de clients et non-clients réalisés par un prestataire extérieur (OP Marketing)	Novembre	11 personnes présentes On retrouve une clientèle très captive qui vient au bus essentiellement quand elle devient dépendante physiquement et qui est d'une grande exigence Des attentes fortes sont remontées sur le maintien des correspondances à HDV, de l'accompagnement individuel pour découvrir le réseau. Découverte du réseau action en cours en 2024 ; correspondances, nous vous faisons remonter l'information sur l'utilité de conserver à l'identique le fonctionnement HUB

L'INFORMATION VOYAGEURS

ACTION	OBJECTIFS / MOYENS	DATE	RÉSULTATS
Information voyageurs grève	Informers les clients des perturbations des service liées aux mouvements sociaux	Janvier à Mars	Affichage, réseaux sociaux, SMS et mails aux générateurs de trafic principaux
Docs d'info	Mise à jour des documents d'information spécifiques sur les services proposés par la STAR		
	Flyers dépositaires	Janvier	Mise à jour du flyer dépositaires
	Flyers boutique (alertes SMS 'Je monte, je valide', renouvellement statuts, créations cartes oura)	Janvier	Mise à jour des documents
	Flyer Biky	Février	Mise à jour du document avec nouvelle grille tarifaire
	Flyers tuto Mybus	Mars	Tuto pour utilisation de l'application avec nouveaux services (alertes info trafic et notification)
	Flyers Schooly	Mai	Flyer adressé aux parents des inscrits Schooly
	Carte de visite entreprise	Août	Carte de visite comportant les coordonnées de la STAR à remettre aux clients par les conducteurs en cas de besoin
	Flyers mobilité des séniors	Août	Flyer pour identifier les différents services dédiés aux séniors ; diffusion chez 17 générateurs de trafic fréquentés par les séniors (500 flyers)
	Flyers billets de groupe	Août	Flyer pour comprendre le process billets de groupe
Flyers gratuité	Septembre	Flyer pour la mise en place de la gratuité	
Information intérieure Bus	Pose de QR code fiches horaires	Août à septembre	Limiter la consommation de fiches horaires dans les bus et à point City en mettant des QR codes dans les bus pour accéder aux horaires des lignes City
Information intérieure BUS	Mise à jour des informations utiles aux déplacements		La maquette a été réalisée avec une option pour les bus électriques
	Incitation à la validation		Un QR code Mybus sera ajouté à l'emplacement PMR
	Plan du réseau		
	Tarifs	Mars	
	Règlement intérieur		
Message au sol			
Message de bienvenue			
Information intérieure BUS	Mise en place d'I sticker pour comparatif émissions CO2	Mars	Mise en place dans tous les bus
Multimodalité	Mise à jour de l'information en gare SNCF de Roanne	Mars	Installation d'un panneau d'information voyageurs dans le hall de la gare de Roanne comprenant le plan des lignes et fiches horaires
Information réseau		Juin à octobre	Diffusion d'une information sur le site internet, réseaux sociaux, dans les bus
		Décembre	
	Réalisation d'une information spécifique pour le tour de France	Juin à juillet	Diffusion d'un flyer et d'une information sur le site internet, réseaux sociaux, dans les bus
Information réseau aux arrêts	Création de Template pour rendre plus visible les informations sur les situations perturbées	Août	Mise en place de visuels spécifiques pour permettre de mieux identifier l'information concernant les situations perturbées aux arrêts, sur réseaux sociaux etc...)
Messages téléphoniques	Remise à jour des messages d'attentes	Mai	Mise en place de messages ponctuels (tour de France, gratuité...)

LA COMMUNICATION

ACTION	OBJECTIFS / MOYENS	DATE	RÉSULTATS
Les Zoom Com			
	Réduire les incivilités des jeunes par l'implication de jeunes des quartiers	Janvier à février	1 campagne avec vitrophanies sur les vitres des bus : 3 messages destinés à sensibiliser au civisme dans les bus en lien avec le travail des élèves d'A. Thomas dans le programme Face
		Avril	1 vidéo réalisée en partenariat avec le collège A. Thomas Inauguration de l'arrêt Wilson (arrêt graphé par des jeunes)
		Mai	Atelier de prévention en partenariat avec les pompiers au collège A. Thomas (présentation des métiers de conducteur et contrôleur, maintenance, activité sécurité dans et autour du bus), préparation jeu de plateau
Des campagnes régulières sur différentes thématiques	Réduire les incivilités dans les bus	Novembre	1 campagne : 1 mois, 1 message par jour pour bien vivre le bus et faire adopter les bons comportements dans nos bus
	Résolutions environnementales : sensibiliser nos clients à la réduction de consommation de papier, émissions de CO2, tri du verre	Août	1 campagne avec 3 messages (affichage bus, insertion sur fiches horaires, site internet, réseaux sociaux)
	Inciter à la validation par la mise en place d'un Challenge validation	Mai	1 campagne mensuelle permettant de valoriser le challenge validations avec rappel des principes et des bonus mensuels (tirages au sort)
	Promouvoir le service Biky (extension du parc et abonnement annuel)	Février à mars	1 campagne pour promouvoir l'élargissement du parc Biky (affiches, arrières bus, réseaux sociaux, flyers, radio, insertion pub, mailings)
	Inciter à l'utilisation des alertes SMS pour être informé des situations perturbées	Annuelle	1 campagne décrivant les étapes clés de l'inscription sur notre site internet (affiches dans les bus, réseaux sociaux etc...)
Prime transport	Mettre en avant les aides pour l'utilisation du bus ou des vélos	Septembre	Mise en avant de la prime transport bus et vélo
Gratuité les week-ends	Communiquer sur la mise en place de la gratuité les Week end	Août à septembre	1 campagne permettant de faire connaître la gratuité les week-ends : Flyers, affiches, arrières bus, insertions pub, radio, réseaux sociaux etc... Collaborateurs dans le bus : les équipes STAR étaient présentes dans les bus le 1er septembre pour informer sur la gratuité bus
Promotion de l'abonnement jeunes	Promouvoir les avantages des abonnements mensuels et annuels, limiter l'évasion des ventes vers les abonnements scolaires	Septembre	1 campagne de rentrée mettant en avant les avantages des abonnements annuels déclinée en 3 messages : collégiens, jeunes adultes et étudiants
Participation à la vie locale		Mars	Visuel tour de France posé sur les vélos Biky
		Avril	Décoration de 2 bus (covering total)
	Promotion du tour de France et des services STAR associés	Juin à juillet	Vitrophanies sur les bus et sur la vitrine de Point City
		Juillet	Port d'un tee-shirt jaune par le personnel
		08 juillet	Animation dans les rues du centre-ville avec les Vitrines de Roanne (caravane publicitaire de vélos) distribution de flyers et goodies
	Navette n°1 : entre 850 et 1000 personnes	13 juillet	Stand Biky sur le village du tour
	Navette n°2 : entre 900 et 1000 personnes	13 juillet	Navettes gratuites
		Juillet	1 flyer dédié à l'offre de service spéciale Tour de France, publicité radio, presse, réseaux sociaux, internet
Participation à la vie locale	Mettre en avant notre partenariat avec la Chorale de Roanne	06 avril	1 atelier d'entraînement avec les joueurs de La Chorale offert à 22 jeunes
		Juin	Utilisation de l'image des joueurs pour mise en avant du Challenge validations (vidéo)
	Mettre en avant notre partenariat avec la Chorale de Roanne	Novembre	1 atelier de shoots avec les joueurs à l'occasion de Movember au profit de l'association locale "Pour lui" et parrainage du match du 18 novembre

ACTION	OBJECTIFS / MOYENS	DATE	RÉSULTATS
Participation à la vie locale	Participation à octobre rose	Octobre	<p>Ventes d'étuis carte à Point City au profit de l'association locale "la Rose des sabres" : 80 étuis vendus</p> <p>Proposition d'une balade à vélo avec Biky : annulation faute d'inscrits et météo incertaine</p> <p>Port de tee-shirt roses et accessoires roses par le personnel de la STAR</p> <p>Communication de notre implication sur arrières de bus, affiches dans les bus et réseaux sociaux. Promotion de l'évènement dans le Ptit roannais.</p>
Participation à la vie locale	Organisation d'une chasse au trésor interactive avec les Vitrines de Roanne pour les fêtes de Noël afin de créer du flux dans la ville et les bus	Décembre	<p>Jeu mis en place avec l'application Balludik</p> <p>Le jeu consiste à récupérer à l'aide de codes positionnés dans les bus aux arrêts et chez certains points relais Vitrines de Roanne des décorations de Noël permettant de décorer un sapin</p> <p>Lot : 500 euros de cartes Cad'Oh! Vitrines de Roanne à gagner</p> <p>114 personnes ont participé à ce jeu</p> <p>La participation a été trop faible par rapport à l'investissement car les usagers n'ont pas compris qu'ils devaient créer un compte pour jouer</p>

CF ANNEXE 3



LA CONQUÊTE ET LA FIDÉLISATION CLIENTS

THÈME	ACTION	OBJECTIFS / MOYENS	DATE	RÉSULTATS
Conquête et fidélisation clients abonnés	Offre renouvellement abonnements annuels	Proposer une récompense : chèque Cad'Oh! Vitrines de Roanne de 10 euros aux clients renouvelant leur abonnement	Janvier	Sur 150 courriers envoyés, remise de 117 chèques de 10 euros pour récompense de renouvellement sur les abonnements annuels. Le taux de renouvellement a été de 78% Beaucoup de passages en PMR
Conquête et fidélisation de tous les clients avec une CSC OURA	Programme de fidélisation pour récompenser les validations	Mise en place du Challenge validations : récompenser chaque mois les 20 meilleurs valideurs par un chèque cadeau de 10 euros des Vitrines de Roanne.	Avril à décembre	Plus de 500 clients inscrits au programme, 117 clients récompensés en 2023. 75 000 validations enregistrées 3 cadeaux offerts par l'enseigne Boulanger pour animer les bonus des 3 premiers mois (smartphone, enceinte, écouteurs) Des cadeaux mensuels offerts pour animer les bonus
Conquête et fidélisation Séniors	Visites club séniors	Ateliers découverte bus proposé au clubs séniors ville de Roanne	Janvier à février	2 visites ont été réalisées avec les clubs S. Lacorre et P. Vernay. 30 personnes ont été approchées. Des informations sur le fonctionnement du service PMR ont pu être délivrées. Des infos sur les tarifs et alertes SMS ont également suscité un vif intérêt Des achats de Pass 10 voyages et inscriptions à l'alertes SMS ont été effectués dans la foulée Une proposition d'accompagnement d'un groupe pour tester un trajet en bus a été faite pour réalisation au printemps
	Atelier accompagnement bus séniors	Faire découvrir l'usage du bus par un accompagnement d'un trajet (info point d'arrêt, info girouette, validation dans le bus etc...)	Juin	Accompagnement d'un groupe du club S. Lacorre d'une dizaine de personnes. Prise de conscience sur la difficulté des séniors à se déplacer en bus
	Atelier remise en selle seniors	Prévenir les accidents pour les personnes souhaitant louer un Biky Atelier organisé par le vélo club	Reporté	Non-réalisé faute d'inscrits
Conquête et fidélisation	Intervention filière gérontologie	Présenter les services de la STAR dédiés aux séniors à des professionnels travaillant en lien avec les séniors	Juin	1 intervention orale auprès d'une soixantaine de personnes (rappel du fonctionnement des services City, Pery, Biky, Flexy et PMR) Insertion d'informations STAR dans un livret destiné à ces professionnels
	Atelier mobilité séniors semaine bleue	Organisation d'1 atelier avec la mairie de Mably pour présenter aux séniors les services mobilité de la STAR et leur fonctionnement	Octobre	Une dizaine de personnes présentes. Intérêt limité pour la connaissance de nos services, les personnes étant plus axées sur des réclamations (dépositaires, desserte du quartier des Sables)
Conquête et fidélisation collégiens	Kit 6ème	Remise d'une lettre d'information sur nos services pour les élèves des classes de CM2 en vue de l'entrée en 6ème	Juin	17 écoles primaires contactées (461 élèves) 10 collèges contactés
Conquête et fidélisation collégiens	Jeu plateau	Réaliser un jeu de plateau permettant de découvrir le réseau de la STAR et d'être sensibilisé aux thématiques de la sécurité et de l'environnement Proposer des ateliers avec ce jeu aux collèges de Roannais agglomération	Avril à septembre	Réalisation du jeu en interne (120 questions) Test fait le 4 septembre avec le collège A.Thomas 100 participants environ
Conquête et fidélisation Tous clients	Valoriser le Service Biky	Proposer une offre hiver pour booster les sorties de vélos	Janvier à février	20 cartes offertes Cartes 10 voyages données pour toute location avant le 28 février
		Jeu sur réseaux sociaux : 10 places spectacles offertes aux premières locations	Mars	10 places offertes pour le spectacle d'Éric Antoine au Scarabée (Partenariat Cekelprod)
		Jeu Biky Facebook : booster les posts Facebook (likez, partagez et gagnez 1 mois de location)	Avril	1 abonnement d'1 mois offert, 77 participants

THÈME	ACTION	OBJECTIFS / MOYENS	DATE	RÉSULTATS
Conquête et fidélisation Tous clients	Valoriser le Service Biky	Participation au printemps des vins (stand info Biky), possibilité de faire la balade gourmande en Biky	Mai	Bons retours, et bonne image du service Biky mais peu d'utilisateurs
		Faire connaître le service aux entreprises : Stand Biky à Cira restauration lors de la journée du Challenge mobilité	Juin	Peu de clients intéressés, stand Nexter annulé faute de participants
Conquête et fidélisation Public fragile	Informier sur notre offre de service	Stand d'information sur le forum santé mentale	Octobre	Peu d'intérêt, très peu de renseignements donnés
Conquête et fidélisation jeunes	Valorisation de l'abonnement jeunes	Renforcer les ventes d'abonnements et éviter le glissement vers l'abonnement scolaire		5% en plus sur les ventes d'abonnements annuels jeunes en août
		1 campagne de communication mettant en avant ses avantages	Août	4% en plus sur les ventes d'abonnements annuels jeunes en septembre
	Participation à la journée d'intégration des étudiants	Stand d'information	Septembre	Bons cadeaux pour des locations Biky offerts aux équipes : pas de retour des jeunes
Conquête et fidélisation	CRM	Envoi de mailings à nos clients sur des thématiques particulières		120 vœux +présentation offre 10 voyages
		Mailing Biky anciens clients	Janvier	30 annonces 'Nouvelle offre Biky'
		Mailing Challenge validations	Avril	4 972 SMS
		SMS offre 1er mai. Envoi des SMS par achat d'un stock : ils sont envoyés automatiquement aux personnes inscrites à l'alerte SMS concernée	Avril	1 494 SMS
		SMS offre 14 juillet	Juillet	1 355 SMS
		SMS offre tour de France	Juillet	1 785 SMS
		SMS offre 15 Aout	Août	2 543 SMS
		SMS promo abonnement jeunes	Août	71 SMS
		SMS Challenge validations	Octobre	923 SMS

CF ANNEXE 3

LE BUDGET DÉDIÉ

BUDGET 2023

	PRÉVISIONNEL	RÉALISÉ
CONNAISSANCE DES CLIENTS ET DU TERRITOIRE	7 000 €	5 280 €
Bilan offre	€	
Sondages opinions box	€	
Sondage web		
Focus groupe	7 000 €	4 980 €
Participation comités quartiers	- €	
Travail sur Rezopouce		300 €
L'INFORMATION VOYAGEURS	20 000 €	25 585 €
Gestion de la situation perturbée	SI	
Renforcer la place du digital	SI	
Relation clients et Information en boutique	INV	
Messages téléphoniques	SI	
Présence terrain	€	
Information intérieure bus	2 000 €	7 720 €
Information arrêts ligne électrique	1 000 €	987 €
Flyers ciblés	4 000 €	766 €
Doc d'info horaires et plans	11 000 €	4 880 €
Information multimodalité	2 000 €	6 €
Signalétique voyageurs		2 778 €
Digital		8 448 €
LA COMMUNICATION	26 000 €	21 921 €
Campagne carte oura	2 000 €	
Campagne la mobilité responsable	2 000 €	
Campagne anti-fraude	2 000 €	
Campagne incivilités	2 000 €	2 626 €
Campagne engagements éco-responsables	2 000 €	
Campagne outils digitaux	2 000 €	
Campagne challenge validations	2 000 €	1 416 €
Participation à la vie locale	10 000 €	5 451 €
Prestation agences com et vidéo	2 000 €	2 820 €
Communication interne		385 €
Campagne gratuité		1 852 €
Campagne Octobre rose		1 359 €
Animations Noël		6 012 €

Le budget annuel marketing est passé de 95 200 € en 2022 à 70 200 € en 2023 tels que prévus dans la RAO. **En réalité, en 2023, il a été dépensé 59 377 € pour 70 200 € prévus.** Une économie a été faite sur l'impression des documents d'information avec une tentative de pousser la clientèle vers l'information numérique. En revanche les difficultés rencontrées sur le réseau au printemps 2023 a occasionné un surcoût sur les SMS envoyés aux clients.

Une économie a également été réalisée sur les actions de communication avec une prise en charge en interne de nombreuses actions.

FIDÉLISATION ET PROMOTION	17 200 €	6 591 €
Action cible abonnés	2 500 €	1 000 €
Actions ciblées seniors	500 €	500 €
Actions ciblée cm2, jeux, interventions Adathhep	3 500 €	
Actions ciblée étudiants	500 €	
Promotion abonnement jeunes	2 000 €	950 €
Actions ciblée entreprises, CFA	500 €	
Actions nouveaux arrivants (kits découvertes)	1 500 €	
Actions ciblées personnes en difficultés	1 000 €	
Programme fidélité	2 000 €	1 900 €
Accompagnement mobilité douce	700 €	
Outil CRM	SI	
Promo Biky	biky	biky
Actions terrain, cadeaux clientèle	2 500 €	2 241 €
TOTAL	70 200 €	59 377 €

	PRÉVISIONNEL	RÉALISÉ
PROMOTION BIKY	5 000 €	4 964 €
Arrières de bus		400 €
2500 flyers		184 €
Cadre Biky Tour de France		230 €
Insertion Ptit roannais		315 €
Stand biky		1 602 €
Campagne annuelle Activ Radio		2 233 €



AT : Assistance Technique Budget / SI : Système Informatique	ANNÉE (2022)
En € HT	
Décomposer par type d'opération	
Connaissance Clients	
Analyse des données de fréquentation	AT
Enquête OD	
Enquête Satisfaction	12 000 €
Enquête Fraude	
Focus Group	
Rapport Google Analytics	AT
Observatoire de la mobilité multimodale	
Atelier Mark'ter	
Atelier T.ex	
Sondages web	AT
Sous-total connaissance clients	12 000 €
Information voyageurs	
Information voyageurs aux arrêts	5 000 €
Plans de réseau	2000
Fiches horaires	9 000 €
Autres documents d'informations	1 500 €
Adhésifs intérieur bus : tarification, lutte contre la fraude (stickers valider, règlement)	1 000 €
Signalétique HUB & générateurs	
Borne Interactive	SI
Site internet	SI
Alerte SMS	SI
Appli My Bus	SI
Sous-total information voyageurs	18 500
Communication	
Vitrophanie véhicules prêt	
Campagne de communication annuelle : rendez-vous com'	10 000 €
Promotion du réseau / Zoom com'	6 000 €
Participation à la vie locale et partenariats locaux (semaine de la mobilité, dépositaires)	7 000 €
Prestation Agence Communication et vidéo	2 000 €
Sous-total Communication	25 000€
Conquête & fidélisation client	
Actions ciblées : Scolaires / Etudiants / Publics fragiles / Seniors / Actifs / Fraudeurs	10 500 €
Nouvelles mobilités : Rézopouce / covoiturage	4 000 €
Accueil nouveaux arrivants - kit découverte	1 500 €
Opérations commerciales terrain	2 000 €
Lots Club Avantages Star	1 700 €
Services smart : lecture / presse gratuite	AT
Rencontres Star : les collaborateurs au cœur du réseau	AT
CRM : Gestion de la relation client (Listen) / Operations emailing (Edirect)	SI
Sous-total conquête & fidélisation client	19 700€
TOTAL GLOBAL CHARGES MARKETING	75 200€

LA LISTE DES DÉPOSITAIRES DE TITRES DE TRANSPORT

DÉPOSITAIRES ÉQUIPÉS

NOM DU DÉPOSITAIRE	TYPE DE COMMERCE	ADRESSE	CP - VILLE	NOM DU GÉRANT	ÉQUIPEMENT	COMMENTAIRES
La Tabatière	Tabac - Presse	1, rue Francisque Rochard	42300 Roanne	M. BRÉARD Alexandre	TPVS	
Tabac Presse du Boulevard	Tabac - Presse	37, bd J-Baptiste Clément	42300 Roanne	Mme PICARD Brigitte	TXP	
Bar de la Place	Bar - Papeterie	13 rue Bravard	42300 Roanne	M. DUPERRAY Stéphane	TXP	
Le Fontenoy	Bar - Tabac	21, rue de Villemontais	42300 Roanne	M. GEDIK Erdal	TXP	
Le Brazza	Bar - Tabac	1, place Clémenceau	42300 Roanne	M. JAVANAUD David	TXP	
Le Longchamp	Bar - Tabac	48 cours de la République	42300 Roanne	M. ROCHE Anthony	TXP	
La Capsule	Bar - Tabac	78 rue Mulsant	42300 Roanne	M. ARANDA	TXP	Arrêt en 2023
Le Wilson	Tabac - Presse	27 rue Condorcet (Parc des Sports)	42300 Roanne	M. DORMONT-REMER	TPVS	Arrêt en 2023
Le Kiosque	Papeterie - Journaux	132, avenue de la Libération	42120 Le Coteau	M. GOUTORBE Thierry	TPVS	
Le Caf' à Raf'	Bar - Tabac	448, rue Joanny Augé	42153 Riorges	M. SISTERNAS Raphael	TXP	
Les Gourmandises du Donjon	Boulangerie	11, Grande Rue	42300 Villerest	M. et Mme GILBERT	TXP	
Tabac Presse Charcosset	Tabac - Presse	Rue du commerce	42620 St-Martin-d'Estreaux	Mme CHARCOSSET Odile	TPVS	
Tabac Presse Faverot	Tabac - Presse	131, rue de l'Oranger	42640 St-Germain-Lespinasse	M. FAVEROT Xavier	TXP	
O'Tabazar	Tabac - Presse	15 Place Lancelot	42820 Ambierle	Mme PERRETON Karine	TXP	
Maison de la Presse Ballansat	Presse	69 rue de Gruyères	42370 Renaison	Mme BALLANSAT Karine	TPVS	
Proxi	Epicerie	Rue de la République	42840 Montagny	Mme BURNICHON	TXP	
Chez Rita	Bar - Tabac	95 rue du Forez	42155 Pouilly-les-Nonains	Mme PONCEPT-DESSERT	TXP	
Gare Routière		Rue Pierre Semard	42300 Roanne	M. GOUTELLE Olivier	TPVS	

DÉPOSITAIRES NON-EQUIPÉS

NOM DU DÉPOSITAIRE	TYPE DE COMMERCE	ADRESSE	CP - VILLE	NOM DU GÉRANT	COMMENTAIRES
Multiservices Chapuis	Épicerie - Tabac	182, grande rue	42370 St-Alban-les-Eaux	Mme CHAPUIS	
Office de Tourisme	Lieu public	8 Place Maréchal de Lattre de Tassigny	42300 Roanne	Mme LOTISSIER	ATTENTION ne vend pas de billets de groupe
L'Atelier des Marchand	Bar - Tabac	8, avenue Centrale	42300 Roanne	M. MARCHAND Xavier	

LES VOLUMES DE VENTES

	2023												2023	2022	2023-2022	2023-2022
	JAN	FÉV	MARS	AVR	MAI	JUIN	JUILLET	AOÛT	SEPT	OCT	NOV	DÉC	TOTAL	TOTAL	ÉCARTS	% ÉVOLUTION
TITRES OBLITÉRÉS	42 843	40 322	41 830	39 431	40 946	40 225	34 074	34 166	41 892	40 795	39 741	35 620	471 885	480 691	-8 806	-1,83 %
Ticket unité	22 934	22 364	23 157	21 866	23 030	23 877	19 455	19 615	21 656	22 102	21 629	20 279	261 964	272 285	-10 321	-3,79 %
Ticket Journée	332	288	313	245	286	246	290	246	344	759	301	335	3 985	3 196	789	24,69 %
Ticket Plein Tarif	12 750	11 220	11 130	10 900	11 120	10 030	8 680	8 940	13 800	12 710	11 880	9 560	132 720	131 700	1 020	0,77 %
Ticket sesam 1	1 790	1 580	1 780	1 560	1 450	1 370	1 360	1 280	1 200	930	1 380	1 080	16 760	21 020	-4 260	-20,27 %
Ticket sesam 2	1 670	1 850	1 560	1 830	1 780	1 500	1 290	1 690	1 780	1 460	1 600	1 380	19 390	17 090	2 300	13,46 %
Ticket sesam 3	180	190	80	230	70	120	150	250	130	110	160	120	1 790	1 220	570	46,72 %
Ticket sesam 1 liberté	2 210	2 100	2 630	1 990	2 520	2 400	1 850	1 780	1 970	2 030	2 130	2 130	25 740	24 600	1 140	4,63 %
TICKET TPMPR	955	692	1 147	772	675	657	975	361	1 008	665	609	708	9 224	9 379	-155	-1,65 %
TICKET GROUPE 10-14 voyages	12	14	10	23	8	2	10	0	2	14	25	15	135	88	47	53,41 %
TICKET GROUPE 15-19 voyages	6	10	14	9	5	1	11	2	2	10	17	10	97	67	30	44,78 %
TICKET GROUPE 20-25 voyages	4	14	9	6	2	22	3	2	0	5	10	3	80	46	34	73,91 %
TITRES MENSUELS	3 362	3 042	3 327	3 079	3 199	3 092	1 689	1 271	3 000	3 270	3 124	3 114	34 569	35 091	-522	-1,49 %
Mensuel FRÉQUENCE	238	217	223	209	212	231	208	158	226	201	224	225	2 572	2 469	103	4,17 %
Mensuel COOL - 26 ANS	801	730	815	749	769	733	282	182	764	739	765	762	8 091	7 975	116	1,45 %
Mensuel Scolaires	508	440	486	427	459	430	0	0	359	662	527	532	4 830	4 817	13	0,27 %
Mensuel SESAM 1	463	437	445	443	437	437	394	345	390	380	365	375	4 911	5 332	-421	-7,9 %
Mensuel SESAM 1 - 26 ANS	413	378	410	390	402	390	244	161	354	348	331	333	4 154	4 547	-393	-8,64 %
Mensuel SESAM 2	221	205	224	201	212	212	195	155	207	220	201	203	2 456	2 381	75	3,15 %
Mensuel SESAM 2- 26 ANS	467	405	465	418	454	410	174	95	447	447	434	423	4 639	4 793	-154	-3,21 %
Mensuel SESAM 3	24	21	24	19	22	21	12	8	11	18	17	12	209	193	16	8,29 %
Mensuel SESAM 3- 26 ANS	61	47	63	62	69	62	20	13	70	72	71	68	678	639	39	6,1 %
Mensuel SESAM 1 liberté	166	162	172	161	163	166	160	154	172	183	189	181	2 029	1 945	84	4,32 %
TITRES ANNUELS	164	46	33	19	14	20	49	81	1 639	47	42	35	2 189	2 102	87	4 %
Annuel FRÉQUENCE	10	7	3	1	1	1	1	3	6	6	3	6	48	36	12	33,33 %
Annuel COOL	3	2	2	1	0	2	10	39	236	5	1	3	304	317	-13	-4,1 %
Annuel Scolaires	-2	0	0	0	0	0	0	0	1 219	0	0	0	1 217	1 124	93	8,27 %
Annuel SESAM 1	5	1	2	3	2	2	5	5	1	7	4	5	42	38	4	10,53 %
Annuel SESAM 1 - 26 ANS	4	2	0	2	0	1	1	0	45	3	0	0	58	76	-18	-23,68 %
Annuel SESAM 2	3	2	1	2	3	1	2	2	2	4	3	5	30	31	-1	-3,23 %
Annuel SESAM 2- 26 ANS	2	2	3	2	1	0	8	15	101	4	7	0	145	131	14	10,69 %
Annuel SESAM 3	0	0	0	0	0	0	3	0	1	0	0	0	4	2	2	100 %
Annuel SESAM 3- 26 ANS	0	1	0	0	0	1	1	2	11	1	0	0	17	15	2	13,33 %
Annuel SESAM 1 LIBERTE	139	29	22	8	7	12	18	15	17	17	24	16	324	332	-8	-2,41 %
CARTES DUPLICATAS	455	295	391	289	340	364	730	831	972	425	456	285	5 833	5 594	239	4,27 %
Cartes OURA	170	107	137	94	102	134	336	375	374	136	165	107	2 237	2 372	-135	-5,69 %
Duplicatas cartes	104	70	106	74	97	70	56	61	164	85	110	80	1 077	1 099	-22	-2 %
Etuïs	181	118	148	121	141	160	338	395	434	204	181	98	2 519	2 123	396	18,65 %
TOTAL	46 824	43 705	45 581	42 818	44 499	43 701	36 542	36 349	47 503	44 537	43 363	39 054	514 476	523 478	-9 002	-2 %

LE MARKETING

LES VENTES DE TITRES

FAITS MARQUANTS 2023

- Mise en place de la gratuité les week-ends à partir de septembre
- Modification des attributions d'aide (tarification solidaire)
- Au global nous avons vendu 9241 titres de moins qu'en 2022
- Les pertes enregistrées sont de -1,8% sur les titres à décompte et -1,5% sur les abonnements mensuels
- Les titres annuels pour leur part, ont vu les ventes progresser de +4%

Titres à décompte :

55,5% des titres vendus sont des tickets unité (58,5% en 2019).

Le poids des titres 10 voyages PT augmente au dépend des tickets unité. Ils représentent 28% des titres à décompte contre 27 % en 2022 et 25% en 2019.

Les titres Sesam représentent 13% des titres à décompte vendus, ils étaient de 15% en 2019.

Les ventes de l'ensemble des titres à décompte ont régressé de -1,8% en 2023.

TICKETS UNITÉ :

Les ventes de tickets unité ont été inférieures à 2022 (-4%).

Alors que nous étions sur une évolution positive des ventes en 2022 et à +0,3% à fin août 2023, la tendance s'est inversée avec l'arrivée de la gratuité en septembre.

Nous terminons donc l'année avec -11 086 titres vendus. La perte moyenne enregistrée sur les 4 derniers mois de l'année est de 2771 titres/mois.

TITRES JOURNÉES :

Les ventes de titres journées sont en progression constante depuis plusieurs années.

Depuis 2019 les ventes ont plus que doublé.

Nous avons vendu +25% de titres journées en 2023 par rapport à 2022.

TITRES 10 VOYAGES :

Comme pour les titres unité, on constate que les Titres 10 voyages présentaient une évolution positive de +6% à fin août 2023.

À partir de septembre cette tendance s'est ralentie pour terminer l'année à +0,4%.

On enregistre donc une perte de 6320 titres sur les 4 derniers mois de l'année avec l'arrivée de la gratuité les Week-ends.

En ce qui concerne la répartition des titres, on constate une légère augmentation des titres plein tarif (67,7% des titres 10 'voyages') au dépend des titres Solidaires.

La part des titres solidaires Sesam 1 est en peu en recul en raison de la réévaluation des coefficients, les aides accordées ayant baissé cette année.

Les ventes de titres Sesam 1 Liberté, quant à elles, progressent d'environ +5%. Un glissement des ventes d'abonnements vers les titres à décompte semble se confirmer depuis la Covid.

TITRES PMR :

Les ventes de titres PMR étaient en progression constante depuis 2021.

En 2023, les ventes sont en baisse de -4% sur l'année alors qu'à fin août l'évolution était de +10%.

On constate un recul net des ventes depuis octobre, ce qui n'est pas cohérent au regard nombre de voyageurs en progression.

Une analyse est en cours pour vérifier l'impact éventuel de la gratuité les samedis.

Abonnements mensuels :

Après 2 années de progression les ventes d'abonnements mensuels sont en baisse de 1,5% en 2023

On constate une quasi-stabilité des ventes d'abonnements jusqu'à fin août (-0,2%), pour entamer ensuite une baisse des ventes (en moyenne 120 abonnements/mois)

Cette baisse est essentiellement enregistrée sur les abonnements solidaires (Sesam 1 et 2).

La part des abonnements solidaires représente 55% des ventes.

65% des abonnements annuels sont dédiés aux jeunes et scolaires.

ABONNEMENTS PLEIN TARIF :

Les ventes d'abonnements plein tarif progressent depuis 2021 avec cette année une hausse de +4%.

On est d'ailleurs à +10% par rapport à 2019.

La hausse des carburants, puis la promotion du prime transport et enfin cette année des mesures engendrant le glissement tarifaire des tarifs solidaires vers le Plein Tarif sont des explications.

ABONNEMENTS JEUNES ET SCOLAIRES :

Les ventes d'abonnements dédiés aux jeunes ont globalement baissé de -2% en 2023.

Les ventes d'abonnements jeunes -26 et scolaires ont progressé respectivement +1,5% et +0,3% durant l'année 2023.

La part des abonnements jeunes -26 ayant même tendance à réaugmenter, ce qui est positif au regard de la crainte que nous avons en 2022 d'avoir un glissement des titres jeunes -26 vers les titres scolaires.

En ce qui concerne la vente des abonnements solidaires pour les jeunes on constate une baisse des titres.

Sesam 1 et 2 en lien avec les attributions d'aide.

On peut imaginer avoir eu un report d'un certain nombre d'abonnements Sesam jeunes vers les titres jeunes -26 ou scolaires, mais en globalité le solde reste négatif.

ABONNEMENTS SOLIDAIRES ADULTES :

On assiste à une baisse des ventes d'abonnements mensuels solidaires pour les adultes de 2,5%.

La baisse des aides a entraîné une forte baisse (-15% sur l'année) des ventes d'abonnements Sesam 1.

Cette baisse est accentuée depuis septembre (-7% durant les 4 derniers mois de l'année). La gratuité peut être un facteur aggravant sur des titres à faible coût. Les clients pouvant ainsi reporter leurs déplacements sur les week-ends et éviter l'achat d'un abonnement.

Les Titres Sesam 1 Liberté sont, à quant à eux, en progression sur l'année de +9%.

Abonnements annuels :

Nous avons vendu 2189 abonnements annuels en 2023 soit + 4% par rapport à 2022.

Depuis septembre le solde des abonnements annuels est très positif et nous terminons ainsi l'année 2023 avec 87 abonnements supplémentaires en cours d'utilisation.

La part des abonnements solidaires représente 28% des ventes.

79,5% des abonnements annuels sont dédiés aux jeunes et scolaires.

ABONNEMENTS PLEIN TARIF :

Après une petite inflexion en 2022, les ventes d'abonnements plein tarif sont en forte progression de +33%.

L'explication fournie pour les abonnements mensuels peut être également reprise pour les abonnements annuels.

ABONNEMENTS JEUNES ET SCOLAIRES :

Les ventes d'abonnements annuels dédiés aux jeunes ont globalement progressé de +5% en 2023.

Dans la répartition des ventes, les glissements tarifaires opérés depuis les titres Sesam 1 vers les autres titres

Mensuels semble également être présent sur les annuels consacrés aux jeunes. Le titre Sesam 1 jeunes étant en baisse de -24%.

Pour les titres annuels on constate cependant un report des titres jeunes (-4%) vers les titres scolaires (+8%).

ABONNEMENTS SOLIDAIRES ADULTES :

Les ventes d'abonnements annuels solidaires pour adultes sont plutôt stables (-1%).

Les ventes des abonnements Sesam 1 Liberté ont été lissées sur l'année, néanmoins, le solde est négatif (-8 abonnements).

Comme expliqué ci-dessus, un report des abonnements annuels Sesam1 liberté vers des titres mensuels ou à décompte semble s'être opéré depuis la covid. Ce type de clientèle (séniors et invalides craignant plus d'investir sur le long terme).

SYNTHÈSE

Pour résumer, **l'année 2023 est marquée par une baisse des ventes unitaires ou à décompte, en partie liée à la mise en place de la gratuité.**

Des modifications dans l'attribution de la tarification solidaire joue, pour partie, en faveur des titres à tarif plus élevé (10 voyages et abonnements mensuels).

Ce report n'est malheureusement pas opéré pour l'ensemble des clients. Pour certains l'abandon du bus est à imaginer, voire la possibilité de frauder.

Il y a peu d'impacts sur les ventes d'abonnements annuels qui continuent à progresser ce qui est une bonne chose pour la fidélisation de la clientèle, sauf pour les Sesam 1 Liberté, en perte de vitesse constante depuis la Covid mais pour lesquels un report vers des titres à décompte ou mensuels semble s'opérer.

LES CIRCUITS DE DISTRIBUTION

	DÉPOSITAIRES	AGENCE	FASTO	MYBUS	OURA.COM	CONDUCTEURS	AFFRÊTÉS	GARE ROUTIÈRE	2022	2023	Écarts	% d'évolution
TU				15 914		219 921	26 153		272 285	261 988	-10 297	-4%
Titres TPMP				224		9 029					-126	-1%
Titres 10 voyages	31 590	66 300		27 160	3 940			3 770	131 700	132 760	1 060	1%
Titres 10 voyages SESAM	11 540	51 860						280	63 930	63 680	-250	0%
Billets groupe	45	267							201	312	111	36%
Titres journée	38	64		676		2 713	97	3	3 196	3 591	395	11%
Abonnements mensuels PT	441	1 245	183	575	84			28	2 469	2 556	87	3%
Abonnements mensuels jeunes et scolaires	2 312	5 382	3 272	457	743			76	12 792	12 242	-550	-4%
Abonnements mensuels SESAM +26	2 004	6 818	639		46			37	9 851	9 544	-307	-3%
Abonnements mensuels SESAM -26	1 698	6 494	1 434		66			20	9 979	9 712	-267	-3%
Abonnements annuels PT	1	43		2	-			2	36	48	12	25%
Abonnements annuels jeunes et scolaires	63	1 411		6	32			-	1 441	1 512	71	5%
Abonnements annuels SESAM +26		386							403	386	-17	-4%
Abonnements annuels SESAM -26		222							222	222	0	0%
TOTAL	49 732	140 492	5 528	45 014	4 911	231 663	26 250	4 216	517 884	507 806	-10 078	-2%

VENTES 2023 PAR CANAL DE DISTRIBUTION ET PAR MOIS (EN VOLUME)

	JANV	FÉV	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUIL	AOÛT	SEPT	OCT	NOV	DÉC	2023	2022	Écarts	Évolution
Dépositaires	4 916	4 943	4 720	4 998	4 588	3 804	4 349	2 661	3 563	4 921	3 371	2 898	49 732	59 698	-9 966	-20%
Agence	13 258	11 779	11 922	11 364	12 176	10 639	9 164	11 776	14 678	10 487	12 908	10 341	140 492	135 788	4 704	3%
Fasto	552	559	554	551	541	538	207	167	229	532	546	552	5 528	5 545	-17	0%
Mybus	3 969	3 557	3 693	3 426	3 722	3 856	2 618	2 588	4 716	4 519	4 419	3 931	45 014	37 977	7 037	16%
Oura.com	490	463	568	371	470	249	156	208	524	461	537	414	4 911	4 255	656	13%
Conducteurs	19 583	19 071	19 794	18 694	19 831	20 233	16 354	16 405	18 697	18 547	18 294	17 131	222 634	270 068	-47 434	-21%
TPMR (Conducteurs + Affrétés)	955	692	1 147	772	675	462	975	361	1 008	665	609	708	9 029		9 029	100%
Affrétés	2 304	2 163	2 155	2 173	2 153	2 475	2 290	2 331	2 052	2 139	2 044	1 971	26 250		26 250	100%
Gare Routière	490	363	339	247	355	218	95	195	573	426	529	386	4 216	4 553	-337	-8%
TOTAL	46 517	43 590	44 892	42 596	41 328	42 474	36 208	36 692	46 040	42 697	43 257	38 332	507 806	517 884	-10 078	-2%

La répartition des ventes par canal entre 2022 et 2023 laisse apparaître une baisse du poids des ventes chez les dépositaires et les conducteurs. À l'inverse, les ventes en boutique et sur le digital progressent.

LES RECETTES PAR TITRES

2023

	JAN	FÉV	MAR	AVR	MAI	JUIN	JUIL	AOÛT	SEPT	OCT	NOV	DÉC	TOTAL 2023	TOTAL 2022	ÉCARTS 2023-2022	% ÉVOLUTION 2023-2022
TITRES OBLITÉRÉS	44 205	41 875	43 321	40 864	42 233	41 731	35 738	35 285	43 283	43 797	41 446	37 417	491 194	499 136	-7 480	-1%
Ticket unité	28 146	27 447	28 420	26 836	28 264	29 080	23 877	24 073	26 578	27 125	26 545	24 888	321 278	334 168	-12 667	-4%
Ticket Journée	1 056	916	996	780	910	783	923	783	1 095	2 415	958	1 066	12 680	10 169	2 510	25%
Ticket Plein Tarif	11 591	10 200	10 118	9 909	10 109	9 118	7 891	8 127	12 545	11 555	10 800	8 691	120 655	119 727	927	1%
Ticket sesam 1	488	431	485	425	395	374	371	349	327	254	376	295	4 571	5 733	-1 162	-20%
Ticket sesam 2	774	858	723	848	825	695	598	784	825	677	742	640	8 990	7 924	1 066	13%
Ticket sesam 3	134	142	60	171	52	89	112	186	97	82	119	89	1 334	909	425	47%
Ticket sesam 1 liberté	603	573	717	543	687	655	505	485	537	554	581	581	7 020	6 709	311	5%
TICKET TPMR	1 172	849	1 408	947	828	567	1 197	443	1 237	816	747	869	11 081	11 511	-190	-2%
TICKET GROUPE 10-14 voyages	107	125	89	205	71	18	89	0	18	125	223	134	1 203	784	419	53%
TICKET GROUPE 15-19 voyages	71	118	165	106	59	12	130	24	24	118	201	118	1 146	792	355	45%
TICKET GROUPE 20-25 voyages	62	216	139	93	31	340	46	31	0	77	155	46	1 236	711	525	74%
TITRES MENSUELS	42 468	38 289	42 120	38 801	40 358	39 091	20 439	14 864	38 670	40 938	40 021	39 810	435 870	436 071	-201	0%
Mensuel FRÉQUENCE	5 409	4 932	5 068	4 750	4 818	5 250	4 727	3 591	5 136	4 568	5 091	5 114	58 455	56 114	2 341	4%
Mensuel COOL - 26 ANS	15 292	13 936	15 559	14 299	14 681	13 994	5 384	3 475	14 585	14 108	14 605	14 547	154 465	152 250	2 215	1%
Mensuel Scolaires	5 080	4 400	4 860	4 270	4 590	4 300	0	0	3 590	6 620	5 270	5 320	48 300	48 180	120	0%
Mensuel SESAM 1	3 157	2 980	3 034	3 020	2 980	2 980	2 686	2 352	2 659	2 591	2 489	2 557	33 484	36 355	-2 870	-8%
Mensuel SESAM 1 - 26 ANS	2 816	2 577	2 795	2 659	2 741	2 659	1 664	1 098	2 414	2 373	2 257	2 270	28 323	31 002	-2 680	-9%
Mensuel SESAM 2	2 572	2 385	2 607	2 339	2 467	2 467	2 269	1 804	2 409	2 560	2 339	2 362	28 579	27 706	873	3%
Mensuel SESAM 2- 26 ANS	5 434	4 713	5 411	4 864	5 283	4 771	2 025	1 105	5 201	5 201	5 050	4 922	53 981	55 773	-1 792	-3%
Mensuel SESAM 3	445	389	445	352	408	389	223	148	204	334	315	223	3 876	3 579	297	8%
Mensuel SESAM 3- 26 ANS	1 131	872	1 168	1 150	1 280	1 150	371	241	1 298	1 335	1 317	1 261	12 574	11 851	723	6%
Mensuel SESAM 1 LIBERTE	1 132	1 105	1 173	1 098	1 111	1 132	1 091	1 050	1 173	1 248	1 289	1 234	13 834	13 261	573	4%
TITRES ANNUELS	21 331	21 346	21 405	21 411	21 430	21 406	10 129	10 070	22 423	22 206	22 205	22 300	237 661	222 804	14 857	7%
Annuel FRÉQUENCE	777	720	758	758	758	739	739	720	777	814	852	909	9 318	8 428	890	11%
Annuel COOL	5 075	5 091	5 091	5 091	5 075	5 091	4 964	4 995	5 075	4 900	4 805	4 836	60 089	56 302	3 786	7%
Annuel Scolaires	11 214	11 214	11 214	11 214	11 214	11 214	0	0	12 124	12 124	12 124	12 124	115 780	107 822	7 958	7%
Annuel SESAM 1	227	222	227	227	239	233	244	239	210	205	216	239	2 727	2 619	108	4%
Annuel SESAM 1 - 26 ANS	437	449	443	449	443	443	443	369	358	347	335	330	4 847	5 159	-313	-6%
Annuel SESAM 2	320	339	330	330	349	330	310	291	242	272	272	291	3 675	3 510	165	5%
Annuel SESAM 2- 26 ANS	1 251	1 261	1 280	1 280	1 290	1 290	1 299	1 319	1 435	1 387	1 425	1 406	15 922	14 352	1 571	11%
Annuel SESAM 3	31	31	31	31	31	31	62	62	62	62	62	62	556	355	201	57%
Annuel SESAM 3- 26 ANS	232	247	247	247	247	263	278	263	294	278	263	263	3 122	2 535	587	23%
Annuel SESAM 1 LIBERTE	1 767	1 773	1 784	1 784	1 784	1 773	1 790	1 812	1 847	1 818	1 852	1 841	21 625	21 722	-97	0%
Remboursement/Remise													0	0	0	
TOTAL RECETTES DE TRAFIC	108 003	101 510	106 846	101 076	104 021	102 228	66 306	60 219	104 376	106 941	103 672	99 526	1 164 724	1 158 011	7 176	1%

	JAN	FÉV	MAR	AVR	MAI	JUIN	JUIL	AOÛT	SEPT	OCT	NOV	DÉC	TOTAL	TOTAL	ÉCARTS	% ÉVOLUTION
													2023	2022	2023-2022	2023-2022
Cartes OURA	773	486	623	427	464	609	1527	1705	1700	618	750	486	10 168	10 782	-614	-6%
Duplicatas cartes	756	509	771	538	705	509	407	444	1193	618	800	582	7 833	7 993	-160	-2%
Etuïs	151	98	123	101	118	133	282	329	362	170	151	82	2 099	1 769	330	19%
Amendes	1860	1574	2 338	2 958	1760	630	625	1 200	1 060	1 670	1 855	1 715	19 245	21 190	-1 945,00	-9%
Publicité	0		7 000		7 000		0	7 000	0	0	7 000	0	28 000	28 000	0,00	0%
TOTAL RECETTES ANNEXES	3 540	2 668	10 855	4 024	10 047	1 882	2 841	10 677	4 314	3 076	10 556	2 865	67 345	69 734	-2 389	-3%
Remorque 1 mois	0	0	0	0	0	0	8	0	0	17	17	8	50	25	25	100%
Remorque 3 mois	0	0	0	6	6	6	0	6	6	6	0	0	38	77	-38	-50%
Vélo 1 mois	100	133	133	100	400	633	733	733	733	467	233	200	4 600	1 633	2 967	182%
Vélo 2 mois	131	78	266	541	733	1192	1 314	1 467	1 192	917	581	214	8 624	5 797	2 828	49%
Vélo 6 mois	1 283	1 353	1 889	1 970	1 931	1 944	1 771	1 472	806	528	417	417	15 781	15 097	684	5%
Vélo 1 an			175	250	275	325	350	375	500	575	650	675	4 150	0	4 150	#DIV/0!
Triporteur 1 mois	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	250	-250	-100%
Triporteur 6 mois	0	0	0	0	0	33	33	33	0	0	0	0	98	98	0	0%
TOTAL RECETTES VÉLOS	1 514	1 565	2 463	2 868	3 346	4 133	4 209	4 086	3 237	2 509	1 897	1 514	33 341	22 976	10 366	45%
TOTAL RECETTE STAR	113 057	105 742	120 165	107 968	117 413	108 243	73 356	74 982	111 927	112 527	116 125	103 905	1 265 411	1 250 721	15 153	1%

3. Notre politique de ressources humaines

LE PLAN DE FORMATION

Ajout	Personnel	Thème sécurité	Type de formation	Nombre de salariés à former	Inscrits	% stagiaires formés	Salariés restant à former	PRÉVISIONNEL				RÉALISÉ			
								Coût pédagogique	Coût salarial	Frais annexes	Coût total général	Coût pédagogique	Coût salarial	Frais annexes	Coût total général
	CONDUITE	X	FCO	13	8	62%	5	1 040,00 €	9 441,00 €	975,00 €	11 456,00 €	680,00 €	5 809,85 €	225,92 €	6 715,77 €
	CONDUITE		Conduite bus électrique	60	3	5%	57	2 940,00 €	9 806,00 €		12 746,00 €	396,00 €	490,30 €		886,30 €
	CONDUITE	X	Conduite responsable	4	4	100%	0	1 283,00 €	581,00 €		1 864,00 €	3 160,00 €	581,00 €		3 741,00 €
	CONDUITE	X	Recyclage SST	3		0%	3	450,00 €	436,00 €		886,00 €				
	CONDUITE	X	Accueillir les usagers PMR sur les lignes régulières	6	5	83%	1	942,00 €	753,00 €		1 695,00 €	837,50 €	627,50 €		1 465,00 €
	CONDUITE		Conducteur connecté	30		0%	30	2 940,00 €	4 980,00 €		7 920,00 €				
Besoin Exploitation	CONDUITE		Les addictions et l'hygiène de vie	0	5	Bonus	-5					375,00 €	627,50 €		1 002,50 €
Besoin Exploitation	CONDUITE		Gestes et postures	0	5	Bonus	-5					375,00 €	627,50 €		1 002,50 €
Besoin Exploitation	CONDUITE	X	Bonne pratique du contrôle	0	3	Bonus	-3					797,00 €	376,50 €		1 173,50 €
Besoin Exploitation	CONDUITE	X	Les situations conflictuelles, les prévenir et y faire face de manière adaptée	0	10	Bonus	-10					3 080,00 €	1 255,00 €		4 335,00 €
	CONDUITE	X	Utilisation défibrillateur/ extincteur	28		0%	28	1 560,00 €	1 162,00 €		2 722,00 €				
	EXPLOITATION		Sensibilisation hygiène de vie	6	1	17%	5	400,00 €	1 091,00 €		1 491,00 €	75,00 €	181,83 €		256,83 €
	EXPLOITATION		Gestes et postures	6	1	17%	5					75,00 €	181,80 €		256,80 €
Besoin Exploitation	EXPLOITATION	X	Accueillir les usagers PMR sur les lignes régulières	0	1	Bonus	-1					167,50 €	181,83 €		349,33 €
	EXPLOITATION	X	Recyclage SST	2	0	0%	2	300,00 €	364,00 €		664,00 €				
	EXPLOITATION	X	Bonne pratique du contrôle	5	6	120%	-1	900,00 €	909,00 €	75,00 €	1 884,00 €	1 593,33 €	1 090,80 €		2 684,13 €
	EXPLOITATION	X	Assermentations et agréments au relevé d'identité	1	1	100%	0					798,50 €	363,66 €		1 162,16 €
	EXPLOITATION		Parcours encadrant proximité	1	1	100%	0	7 890,00 €	2 352,00 €		10 242,00 €	7 890,00 €	2 940,00 €	380,00 €	11 210,00 €
	EXPLOITATION		SIV hanover	3		0%	3								

Ajout	Personnel	Thème sécurité	Type de formation	Nombre de salariés à former	Inscrits	% stagiaires formés	Ajout	PRÉVISIONNEL				RÉALISÉ			
								Personnel	Thème sécurité	Type de formation	Nombre de salariés à former	Inscrits	% stagiaires formés	Ajout	Personnel
	EXPLOITATION		FDS - adapter le planning aux aléas du quotidien	2	2	100%	0	680,00 €	364,00 €	450,00 €	1 494,00 €	1 360,00 €	658,00 €	450,00 €	2 468,00 €
	EXPLOITATION		FDS - construire et maintenir le théorique	2	2	100%	0	340,00 €	182,00 €	300,00 €	822,00 €	680,00 €	329,00 €	40,00 €	1 049,00 €
	EXPLOITATION		Conduite bus électrique	4	5	125%	-1	480,00 €	1 091,00 €		1 571,00 €	480,00 €	1 091,00 €		1 571,00 €
	EXPLOITATION		Conduite bus électrique pour formateur	1	1	100%	0	160,00 €	364,00 €		524,00 €		147,00 €		147,00 €
	EXPLOITATION	X	Utilisation défibrillateur/ extincteur	6	0	0%	6	380,00 €	312,00 €		692,00 €				
	EXPLOITATION		Projet voltaire	1	0	0%	1	916,00 €	468,00 €		1 384,00 €				
	EXPLOITATION		Conducteur connecté	6	0	0%	6	196,00 €	624,00 €		820,00 €				
	EXPLOITATION		Accompagner le retour au travail après une longue absence	1	0	0%	1	900,00 €	252,00 €	15,00 €	1 167,00 €				
	ATELIER	X	Habilitation b1I/b1VI	2	5	250%	-3		727,00 €		727,00 €		1 575,00 €		1 575,00 €
	ATELIER	X	Maintenance des bus électriques (Niveau 1 : Fondamentaux)	6	6	100%	0		4 724,00 €		4 724,00 €		4 725,00 €		4 725,00 €
	ATELIER	X	Habilitation au travail en hauteur / harnais	1		0%	1	600,00 €	364,00 €	30,00 €	994,00 €				
	ATELIER	X	Habilitation pour Travaux Bus Hybride et batteries (B2XL)	3	5	167%	-2		472,00 €		472,00 €		787,50 €		787,50 €
	ATELIER	X	Habilitation travaux sous tension (TST)	3	5	167%	-2		1 417,00 €		1 417,00 €		2 362,50 €		2 362,50 €
	ATELIER	X	Recyclage SST	1	0	0%	1	150,00 €	145,00 €		295,00 €				
	ATELIER		Conducteur connecté	6	0	0%	6	196,00 €	624,00 €		820,00 €				
	ATELIER	X	Formation technique et réglementaire pour intervenir sur les climatisations	3	0	0%	3	1 680,00 €	1 018,00 €		2 698,00 €				
	ATELIER		SIV HANOVER	3	0	0%	3								

Ajout	Personnel	Thème sécurité	Type de formation	Nombre de salariés à former	Inscrits	% stagiaires formés	Ajout	PRÉVISIONNEL				RÉALISÉ			
								Personnel	Thème sécurité	Ajout	Personnel	Thème sécurité	Type de formation	Nombre de salariés à former	Inscrits
	ATELIER	X	Utilisation défibrillateur - manipulation extincteur - évacuation d'un local ou bus	6	0	0%	6	290,00 €	270,00 €		560,00 €				
	MARKETING	X	Recyclage SST	1	0	0%	1	150,00 €	182,00 €		332,00 €				
	MARKETING		Sensibilisation hygiène de vie/ geste et posture	5	0	0%	5	400,00 €	867,00 €		1 267,00 €				
	MARKETING	X	Utilisation défibrillateur - manipulation extincteur - évacuation d'un local ou bus	5	0	0%	5	390,00 €	248,00 €		638,00 €				
	MARKETING		Outil PAO	1	1	100%	0	790,00 €	124,00 €		914,00 €	790,00 €	124,00 €	15,00 €	929,00 €
	MARKETING		PEGASE	1	1	100%	0	168,00 €	124,00 €		292,00 €	168,00 €	124,00 €	15,00 €	307,00 €
	MOBILIER URBAIN		Sensibilisation hygiène de vie/ geste et posture	2	0	0%	2	400,00 €	306,00 €		706,00 €				
	MOBILIER URBAIN	X	Recyclage SST	1	0	0%	1	150,00 €	182,00 €		332,00 €				
	ADMINISTRATIF		Sensibilisation hygiène de vie/ geste et posture	5	0	0%	5	400,00 €	867,00 €		1 267,00 €				
Besoin Exploitation	ADMINISTRATIF	X	Assermentation et agrément au relevé d'identité	0	1	Bonus	-1				798,50 €	363,66 €			1 162,16 €
	ADMINISTRATIF		Développement personnel	1	0	0%	1	1 200,00 €	364,00 €		1 564,00 €				
								31 661,00 €	48 557,00 €	1 845,00 €	82 063,00 €	24 576,33 €	27 621,73 €	1 125,92 €	53 323,98 €

L'année 2023 a été marquée par plusieurs évènements qui sont venus impacter le plan de développement des compétences des collaborateurs de Transdev Roanne :

- Un absentéisme marqué et une problématique de recrutement sur le premier semestre.
- Un déménagement de l'exploitation chez le transporteur Bierce à la suite d'importants travaux d'électrification sur le dépôt de Transdev Roanne.
- Avec une mise en exploitation sur le réseau des bus électriques en février 2024, les formations à la conduite ont été faites sur janvier 2024.

Nous avons mis l'accent sur les formations électriques en formant tout le personnel de la maintenance.

À la suite de différentes agressions sur le réseau, nous avons misé sur les formations à la gestion des relations conflictuelles en priorité sur la fin d'année.

Les formations non-dispensées sur l'année 2023 sont reportées au plan 2024.

LES RETOURS SUR LES FORMATIONS

FORMATION 'LES SITUATIONS CONFLICTUELLES : LES PRÉVENIR ET Y FAIRE FACE DE MANIÈRE ADAPTÉE'

Date : Mardi 19 décembre 2023

Nombre de collaborateurs formés : 10 collaborateurs

Objectif : Comprendre les mécanismes du conflit et les principaux types de violence
 Connaître et tester des techniques de désamorçage, d'évitement et désescalade, en vue de les appliquer dans le cadre professionnel
 Identifier les possibilités juridiques de traitement des incidents, en connaître les limites pour adapter son comportement

Évaluation de la formation à chaud :

Appréciation globale de la formation : 80% du personnel formé très satisfait

Appréciation de l'animation : 80% du personnel formé très satisfait

Qualité des apports des intervenants : 80% du personnel formé très satisfait

Les intervenants ont-ils apporté les réponses attendues ? 100% du personnel formé satisfait

Cette formation induira-t-elle des changements dans votre vie professionnelle ?
"Savoir m'adapter dans certains cas et une connaissance de la législation +++"
"Durant le fil de la formation et de la journée, les échanges entre mes collègues et le formateur, je ressors plus apaisée et je reprends confiance en moi"
"Informer correctement les clients sur les interdictions"

Appréciations sur les conditions de déroulement :
 Durée de la session : 80% satisfaisante
 Documentation / dossier : 100% satisfaisant
 Applications / exercices : 100% satisfaisant
 Salle de formation : 100% adaptée
 Restauration : 100% sans réponse (pas de restauration prévue pour les formations sur site)

Suggestion d'améliorations : Faire la formation sur 2 jours / Approfondir sur l'approche psychologique

Demandes particulières de stages : Gestion du stress

Comment avez-vous connu ce stage ? Direction de l'entreprise

Contact avec Transdev Formation : 100% sans réponse

Commentaires : *"Formation intéressante et enrichissante"*

FORMATION 'CONDUITE RESPONSABLE ET SÉCURITAIRE'

Date :	Mardi 12 septembre 2023
Nombre de collaborateurs formés :	2 collaborateurs
Objectif :	Analyser sa pratique de conduite Maîtriser les techniques permettant d'adopter une conduite responsable : techniques de conduite économique, sûre et confortable Comprendre les effets de son comportement de conduite sur l'environnement, le confort et la sécurité des passagers, le confort au poste de travail, l'usure du matériel, la consommation de carburant
Évaluation de la formation à chaud :	
Appréciation globale de la formation :	100% satisfait
Appréciation de l'animation :	100% satisfait
Qualité des apports des intervenants :	100% satisfait
Les intervenants ont-ils apporté les réponses attendues ?	100% satisfait
Cette formation induira-t-elle des changements dans votre vie professionnelle ?	<i>"Comment avoir une bonne conduite sans être fatigué"</i> <i>"Placement dans les ronds-points ainsi que la vitesse"</i>
Appréciations sur les conditions de déroulement :	Durée de la session : 100% satisfaisante Documentation / dossier : 100% satisfaisant Applications / exercices : 100% satisfaisant Salle de formation : 100% adaptée Restauration : 100% sans réponse (pas de restauration prévue pour les formations sur site)
Suggestion d'amélioration :	Aucun commentaire
Demandes particulières de stages :	"Conduite sur neige"
Comment avez-vous connu ce stage ?	"Formation imposée par mon employeur"
Contact avec Transdev Formation :	100% satisfait
Commentaires :	<i>"Merci pour la formation"</i>

FORMATION 'ACCUEILLIR LES PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE SUR LES LIGNES RÉGULIÈRES'

Date :	Mardi 21 novembre 2023
Nombre de collaborateurs formés :	6 collaborateurs
Objectif :	<p>Identifier les principaux types de handicap et repérer les signes distinctifs et difficultés associées. Comprendre le rôle du conducteur dans l'accessibilité de la chaîne de déplacement</p> <p>Connaître les comportements relationnels à mettre en œuvre par les conducteurs (accueil, information, service) adapté au type de handicap</p> <p>Connaître la démarche d'accessibilité de l'entreprise</p> <p>Maîtriser l'utilisation des équipements embarqués d'aide à l'accessibilité</p> <p>Appliquer les procédures demandées en cas de dysfonctionnement et/ou d'urgence</p>

Évaluation de la formation à chaud :

Appréciation globale de la formation :	50% très satisfait / 50% satisfait
Appréciation de l'animation :	50% très satisfait / 50% satisfait
Qualité des apports des intervenants :	100% satisfait
Les intervenants ont-ils apporté les réponses attendues ?	100% satisfait
Cette formation induira-t-elle des changements dans votre vie professionnelle ?	<i>"Oui, dans les positions de la prise en charge"</i>
Appréciations sur les conditions de déroulement :	<p>Durée de la session : 100% satisfaisante</p> <p>Documentation / dossier : 60% satisfaisant</p> <p>Applications / exercices : 100% satisfaisant</p> <p>Salle de formation : 100% adaptée</p> <p>Restauration : 100% sans réponse (pas de restauration prévue pour les formations sur site)</p>
Suggestion d'amélioration :	Avoir un fauteuil roulant pour la formation
Demandes particulières de stages :	Stage langue des signes
Comment avez-vous connu ce stage ?	Par l'entreprise
Contact avec Transdev Formation :	80% satisfait <i>"Formation très intéressante"</i>

FORMATION 'LE CADRE LÉGAL LIÉ À L'ASSERMENTATION ET L'AGRÈMENT AU RELEVÉ D'IDENTITÉ AINSI QUE LES PRATIQUES PROFESSIONNELLES LIÉES AU MÉTIER DE VÉRIFICATION DE TITRES DE TRANSPORT'

Date : 23 et 24 novembre 2023

Nombre de collaborateurs formés : 2 collaborateurs

Objectif : Maîtriser le cadre légal lié à l'assermentation et l'agrément au relevé d'identité, s'approprier les pratiques professionnelles du métier de vérificateurs de titres pour éviter de se mettre en danger

Évaluation de la formation à froid :

Appréciation globale de la formation : 100% satisfait

Appréciation de l'animation : 100% satisfait

Qualité des apports des intervenants : 100% satisfait

Les intervenants ont-ils apporté les réponses attendues ? 100% satisfait

Mise en application Analyse de la fraude / Transformer les fraudeurs en client / Gestion des mineurs / Positionnement dans les bus

"Bonne animation"

Appréciations sur les conditions de déroulement : *"Simple de compréhension"*

"Formation dynamique et riche d'information"

NOTRE POLITIQUE D'INSERTION

La politique d'insertion au sein de Transdev Roanne est essentiellement en place au travers du partenariat avec l'association AidAuto ; TRANSDEV sous-traite une partie de son service de transport à la demande à cette association ; celle-ci a pour but de permettre à des personnes qui ont des difficultés personnelles, de santé, de logement ... d'effectuer un travail valorisant, en contact avec les autres, tout en percevant un salaire significatif. À noter que la plupart de leurs salariés ont déjà eu des expériences professionnelles et sont dans la tranche des 45 / 55 ans.

Heures de Production Transdev Roanne du 01/01/2023 au 31/12/2023

CATÉGORIE DE PERSONNEL	GROUPE DE TRAVAIL	MATRICULE	HEURES DE PRODUCTION
CR	COND	239	727
CR	COND	293	1 682,38
CR	COND	274	1 344,47
CR	COND	1	1 640,5
CR	COND	335	1 598,32
CR	COND	9	620,7
COMAD	BUR	336	1169
CR	COND	299	1 529,27
CR	COND	190	1 038,25
CR	COND	339	1 053,92
CR	COND	23	1 548,25
CR	COND	277	922,57
CR	COND	303	100,38
CR	COND	232	239,75
COMAD	BUR	317	1461
CR	COND	235	1 545,35
CR	COND	220	1 557,85
CR	COND	289	1 677,22
CR	COND	309	1 643,6
CR	COND	331	277,77
COMAD	BUR	341	316,5
CR	COND	342	685,03
CR	COND	230	1 454,45
ATE	ATE	103	1 559,95

CATÉGORIE DE PERSONNEL	GROUPE DE TRAVAIL	MATRICULE	HEURES DE PRODUCTION
CR	COND	187	1 742,92
CR	COND	271	47,42
CR	COND	297	1 408,78
COMAD	BUR	294	1 583,42
CR	COND	344	388,35
CR	COND	229	1 588,27
CR	COND	145	1 432,9
COMAD	BUR	269	479
ATE	ATE	94	1 544,45
CR	COND	257	1 339,7
CR	COND	264	1 104,85
CR	COND	234	1 398,73
CR	COND	221	1 302,82
COMAD	BUR	340	456,25
COMAD	BUR	98	1 463
COMAD	BUR	131	1 128
COMAD	BUR	298	1 493
CR	COND	262	1 474,22
CR	COND	40	1 202,88
ATE	ATE	83	1 156,6
CR	COND	337	1 061,22
CR	COND	334	1 700,18
CR	COND	332	1 539,4
ATE	ATE	158	1 593,8
CR	COND	323	575,17
CR	COND	345	379,53
EXPL	CONT	200	1 650,17
CR	COND	154	1 375,32
ATE	ATE	333	1105,2
CR	COND	291	1 048,25
CR	COND	206	375,78
CR	COND	216	1 637,13
CR	COND	285	297,32
EXPL	CONT	285	1 313,22
CR	COND	105	1 466,55
CR	COND	338	1 099,37
ATE	ATE	245	557,8

CATÉGORIE DE PERSONNEL	GROUPE DE TRAVAIL	MATRICULE	HEURES DE PRODUCTION
CR	COND	243	1 639,77
EXPL	CONT	88	1 553,83
CR	COND	281	1 616
COMAD	BUR	127	1 524,25
COMAD	BUR	72	1 573,83
COMAD	BUR	224	1 381,92
COMAD	BUR	143	1 447,75
EXPL	CONT	152	1 241,08
CR	COND	268	160,32
CR	COND	244	1 386,35
CR	COND	280	1 455,97
CR	COND	284	1 475,68
EXPL	CONT	56	1 615,43
CR	COND	213	1 494,22
CR	COND	329	1 542,53
CR	COND	312	820,12
CR	COND	210	765,37
CR	COND	326	286,13
CR	COND	65	1 150,48
CR	COND	263	1 240,3
CR	COND	226	975,25
COMAD	BUR	318	570,5
CR	COND	324	87,2
COMAD	BUR	168	525
CR	COND	325	1 743,7
CR	COND	218	330,13
CR	COND	261	1 640,83
CR	COND	212	610
CR	COND	343	678,48
ATE	ATE	93	1 494,45
CR	COND	321	1 569,6
CR	COND	276	200,73
vCR	COND	205	1 517,4
CR	COND	73	1 440,27
CR	COND	74	1 709,73
CR	COND	222	1 362,58
COMAD	BUR	275	576,5

TOTAL : 112 308,13 heures

Heures Insertion à effectuer par TD Roanne : 5 615,41
(5% des heures de production de TD Roanne)

Heures Insertion Aid Auto : 13 780,23

Heures Insertion TD Roanne : 2 160,59

Dont 1 061,22h de Jérôme GAREL RQTH

Dont 1 099,37h d'Adrien MANZATO car jeunes - 26 ans sorti du système scolaire depuis au moins 6 mois

NOTRE POLITIQUE DE BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

- Réalisation d'une nouvelle salle de repos
- Une nouvelle organisation de l'information en salle de prise de service
- Réalisation d'une AG le 20 décembre
- Renégociation accord CET,
- Accord sur le dialogue Social,
- Accord sur la gestion des congés payés.
- Recrutement actif
 - Mise en place de titres professionnels avec Adecco
 - Information collective à France Travail
 - Présentation des métiers au collègue A. Thomas
- Distribution de bouteilles d'eau sur le réseau en cas de forte chaleur

4. L'opérationnel

LA POLITIQUE D'ACCESSIBILITÉ

Le réseau

La plupart des arrêts prioritaires de bus en milieu urbain (CITY 1, CITY 2, CITY 3, CITY 4, PERY 10 et PERY 11) sont accessibles, à l'exception de quelques arrêts qui présentent des contraintes techniques d'aménagement (ITA) ou qui nécessitent des travaux d'aménagement dans le cadre du nouveau réseau (arrêts en attente d'aménagements) ou en raison de retards dans les travaux de voirie.

Afin de palier à cette inaccessibilité partiel du réseau, un service Transport de Personnes à Mobilité Réduite est en place sur réservation et fonctionne d'adresses à adresses. Les conducteurs de ce service ont une formation spécifique afin d'améliorer la prise en charge des usagers.

Les arrêts des autres lignes PERY ne sont pas accessibles. Cependant, l'équipement des autocars en charge de ce service autorise la montée à bord d'un UFR (Usager en Fauteuil Roulant) pour les usagers concernés.

Le matériel roulant

Ligne CITY et PERY 10 et 11 : HEULIEZ 117 GX – HEULIEZ 327 GX – HEULIEZ 337 GX, les bus thermiques actuels, sont équipés d'une place UFR (Usager en Fauteuil Roulant) et d'une palette rétractable pour permettre l'accès des usagers en fauteuil dans le bus.

Ligne PERY 12, 13, 14 et 15 : ce sont des autocars MERCEDES INTOURO équipés d'une place UFR et d'une rampe PMR d'accès.

	BUS ACCESSIBLE	ARRÊT ACCESSIBLE
CITY 1		
CITY 2		
CITY 3	OUI	La majorité des arrêts sont accessibles
CITY 4	rampe d'accès	
PERY 10		
PERY 11		
PERY 12		
PERY 13	OUI	Pas de possibilité d'avoir des arrêts accessibles
PERY 14	système d'élévation	
PERY 15		

L'information des usagers

Nous mettons en place une communication claire et accessible à tous les niveaux (informations aux points d'arrêt, dans les bus, documents d'information, site internet conforme aux normes d'accessibilité, etc.).

Nous avons aménagé notre point de vente et d'information pour accueillir confortablement les personnes à mobilité réduite, y compris celles en fauteuil roulant.

Dans nos bus, nous avons adapté le système d'information de la manière suivante :

- **Nous utilisons des pictogrammes pour faciliter la reconnaissance des places réservées aux personnes à mobilité réduite (PMR).**
- **De plus, nous avons différencié certains sièges par des couleurs distinctes afin de les rendre facilement identifiables par les PMR.**

Notre site internet est également équipé du dispositif Roger Voice - une application de téléphonie destinée aux personnes sourdes et malentendantes. Elle utilise la technologie de reconnaissance vocale pour retranscrire les conversations téléphoniques. Les utilisateurs peuvent lire les transcriptions en temps réel sur leur écran pendant qu'ils parlent ou reçoivent un appel. Cela leur permet de communiquer plus facilement par téléphone, même s'ils ont des difficultés à entendre ou à comprendre la voix de leur interlocuteur. Roger Voice est conçu pour favoriser l'inclusion et l'accessibilité des personnes sourdes et malentendantes dans leurs communications téléphoniques.

SD'AP

Le SD'AP (schéma directeur d'accessibilité) a été réalisé par Roannais Agglomération en 2019.

332 points d'arrêts sont accessibles.

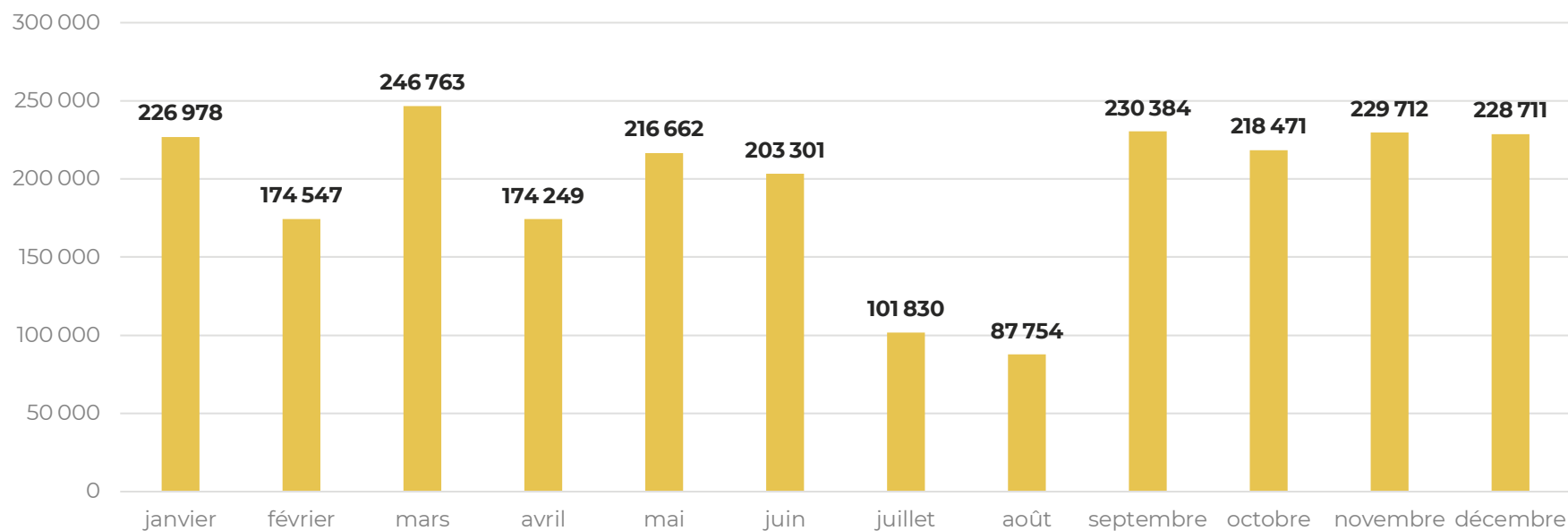
TPMR

Un service de substitution est en place pour palier à la non-accessibilité du réseau : il s'agit d'un **service de porte à porte pour les personnes à mobilité réduite qui fonctionne sur les communes de Roanne, Mably, Le Coteau, Riorges, Commelle Vernay et Villerest.**



Les données techniques et d'activité
LA FRÉQUENTATION DU RÉSEAU EN 2023 (en nombre de voyages)

On a enregistré au cours de l'année 2023, 2 339 361 voyages contre 2 308 210 en 2022 soit une hausse de 1,3%. Cette hausse résulte en partie de la mise en place de la gratuité à partir de septembre 2023.



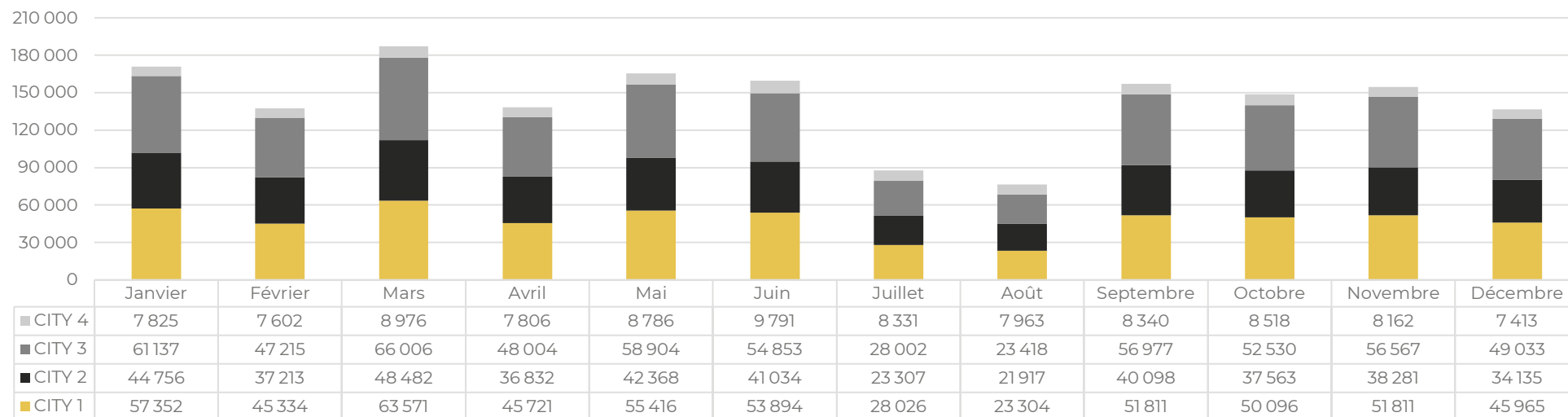
(Données issues de la base de données OûRA)

LES LIGNES CITY (en nombre de voyages)

Les lignes City enregistrent 1 720 446 voyages au cours de l'année 2023 contre 1 784 896 en 2022 soit une baisse de 3,6%.

Depuis septembre 2023, la mise en place de la gratuité a fait diminuer le nombre de validations. La baisse du nombre de voyages enregistrés (donc validés), n'implique pas une baisse de fréquentation.

	2022	2023
CITY 1	592 716	572 301
CITY 2	478 138	445 986
CITY 3	615 905	602 646
CITY 4	98 137	99 513
	1 784 896	1 720 446

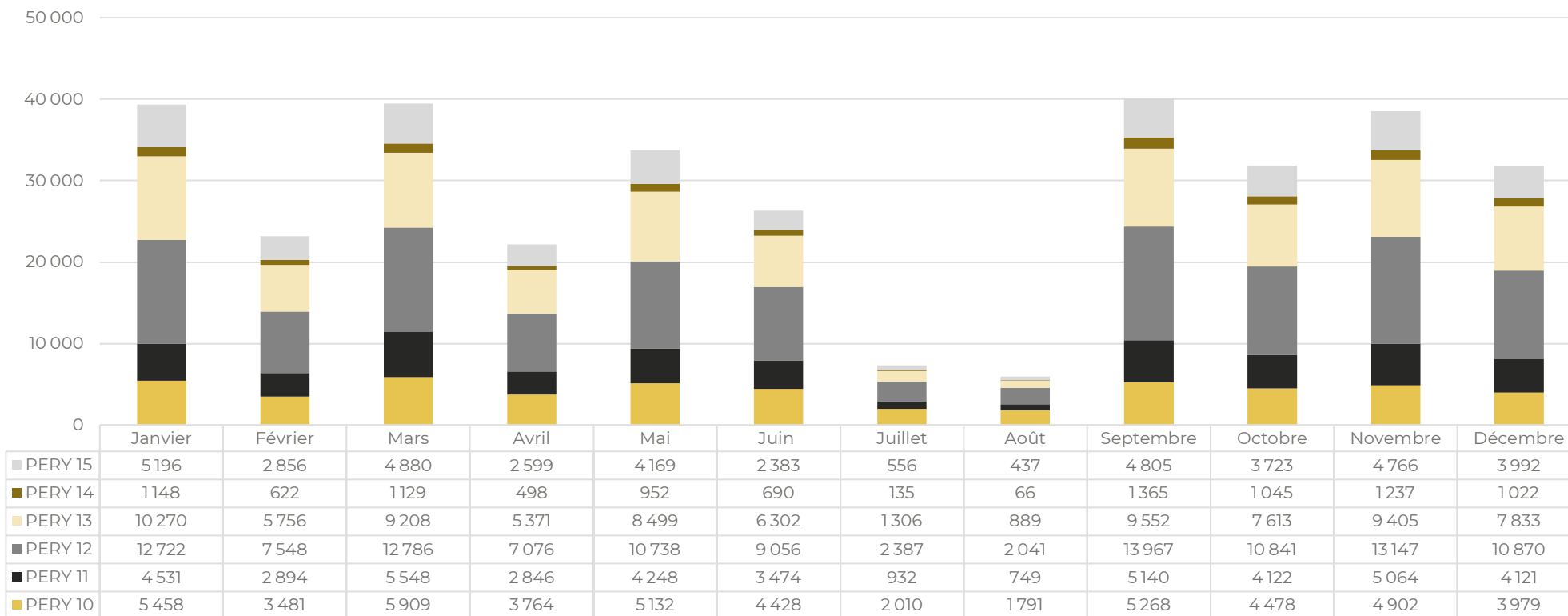


(Données issues de la base de données OÙRA)

LES LIGNES PERY (en nombre de voyages)

Pour les lignes Pery, 339 723 voyages ont été réalisés au cours de l'année 2023 contre 341 794 en 2022 soit une baisse de 0,6%.

Depuis septembre 2023, la mise en place de la gratuité a fait diminuer le nombre de validations. La baisse du nombre de voyages enregistrés (donc validés), n'implique pas une baisse de fréquentation.

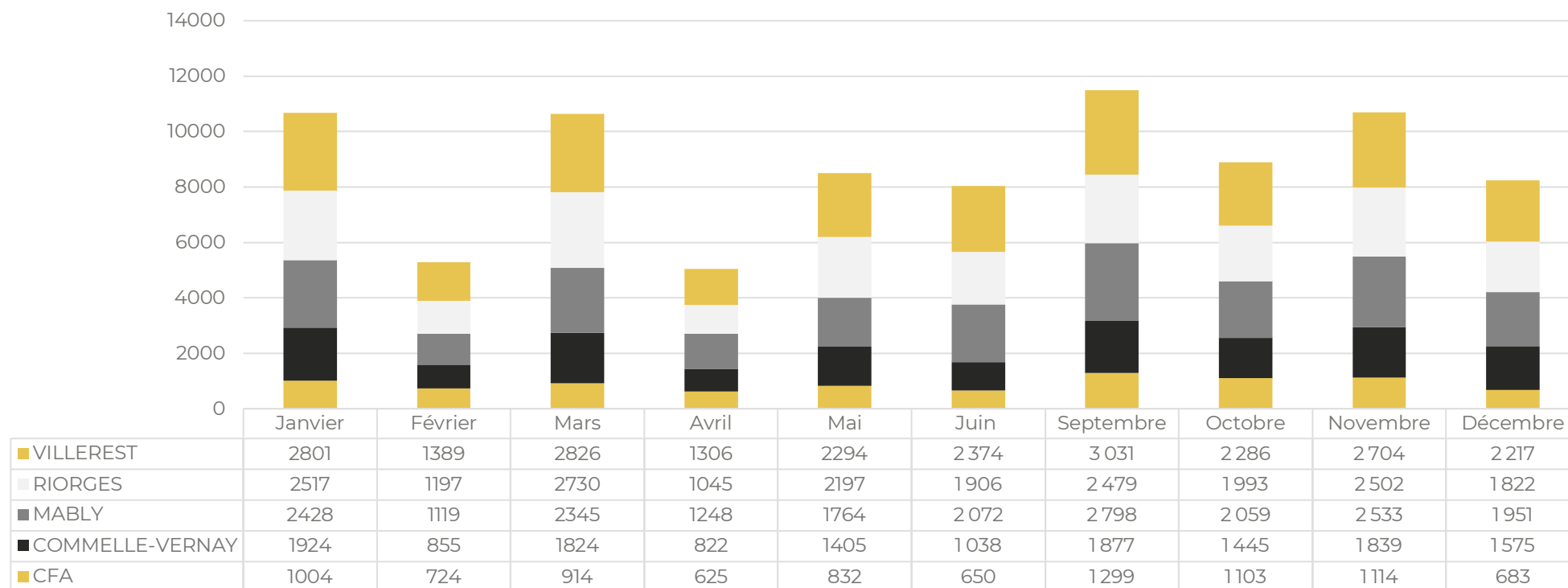


(Données issues de la base de données OÙRA)

LES NAVETTES SCOLAIRES (en nombre de voyages)

87 485 voyages ont été enregistrés pour des navettes scolaires au cours de l'année 2023.

	2022		2023	
CFA	9369	10,70%	8948	10,20%
COMMELLE-VERNAY	17877	20,40%	14604	16,70%
MABLY	18430	21,00%	20317	23,20%
RIORGES	20743	23,60%	20388	23,30%
VILLEREST	21389	24,40%	23228	26,60%
	87808		89509	

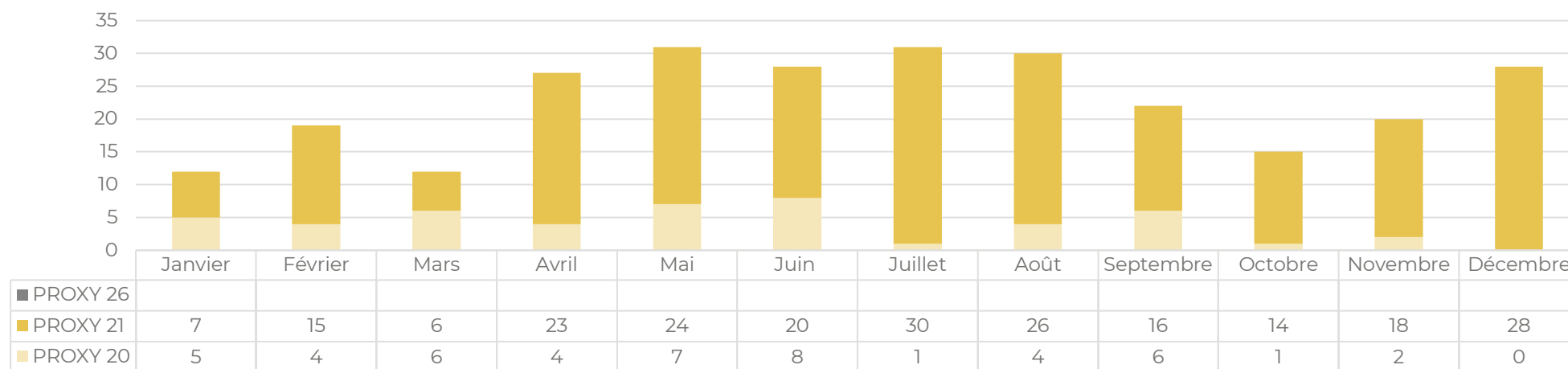


LES LIGNES PROXY (en nombre de voyages)

275 voyages ont été réalisés au cours de l'année 2023 sur les lignes Proxy contre 343 en 2022. La baisse de fréquentation sur ces lignes de 19,8% est importante.

À noter que la ligne PROXY 26 ne présente aucune réservation depuis plusieurs années essentiellement du fait des offres qui sont uniquement basées sur le jeudi matin et le samedi après-midi (uniquement sur réservation). Nous resuggérons de supprimer cette offre.

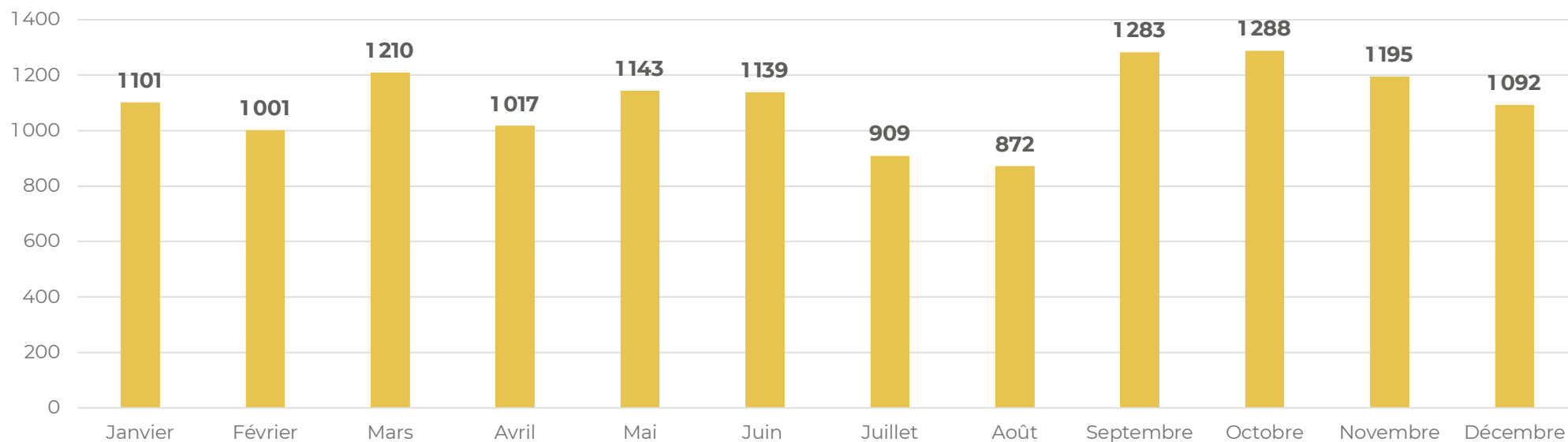
	2022	2023
PROXY 20	48	144
PROXY 21	227	199
PROXY 26	0	0
	275	343



Nombre de voyages réalisés par mois et par ligne.

(Données issues de la base Oûra et des relevés des agents de conduite pour les courses en régulier)

LE FLEXY TPMPR (en nombre de voyages)



(Données issues de la base de données Optycall)

Sur le service PMR, on enregistre 13 250 voyages au cours de l'année 2023 contre 11 162 en 2022 soit une augmentation de 18,7%.

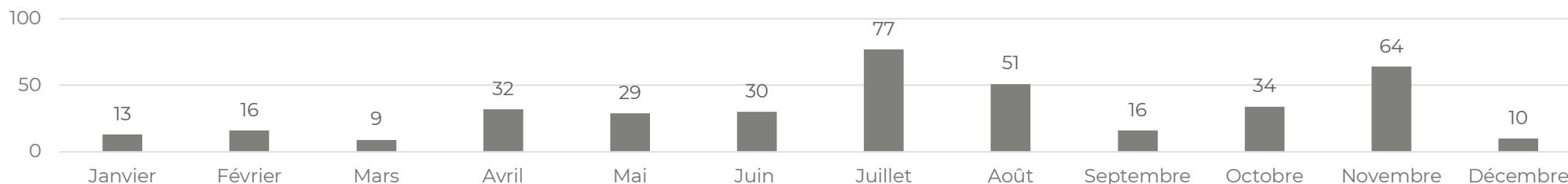
Nous constatons une demande croissante sur ce service. Les conditions d'accès très avantageuses, notamment avec la possibilité de présenter un certificat médical, incitent la clientèle à se diriger vers ce service au dépend du réseau régulier.

LES AUTRES FLEXY (en nombre de voyages)

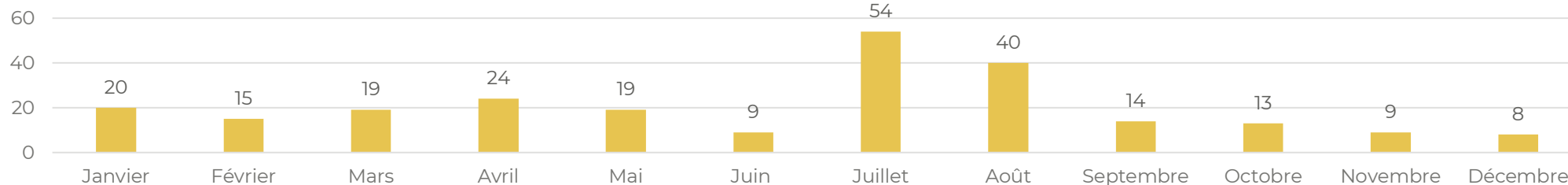
La fréquentation sur les Flexy des dimanches a fortement augmenté en 2023.
La gratuité mise en place les dimanches à partir de septembre explique ce phénomène.

	2022	2023
CITY 1	223	381
CITY 2	196	244
CITY 3	303	786
CITY 4	52	85
	774	1 496
		Soit 93% d'évolution

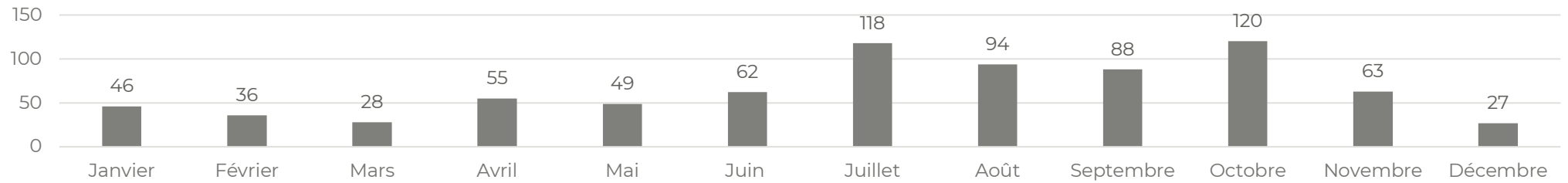
FLEXY CITY 1



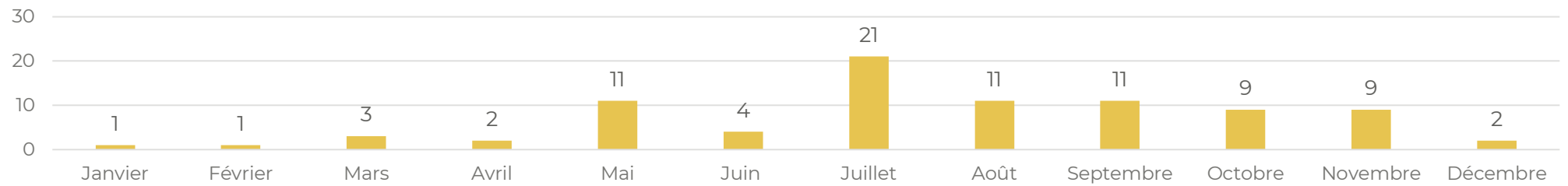
FLEXY CITY 2



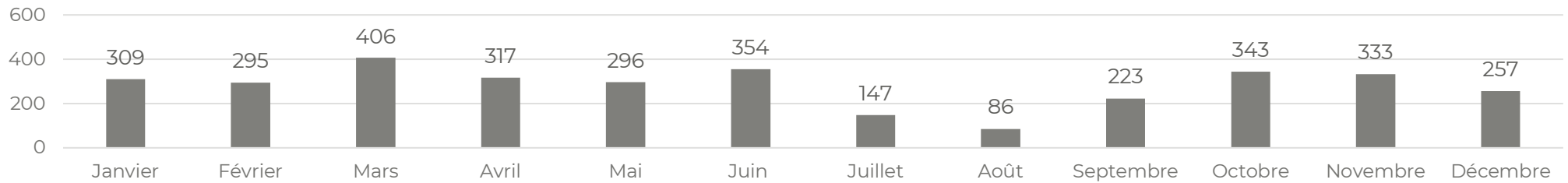
FLEXY CITY 3



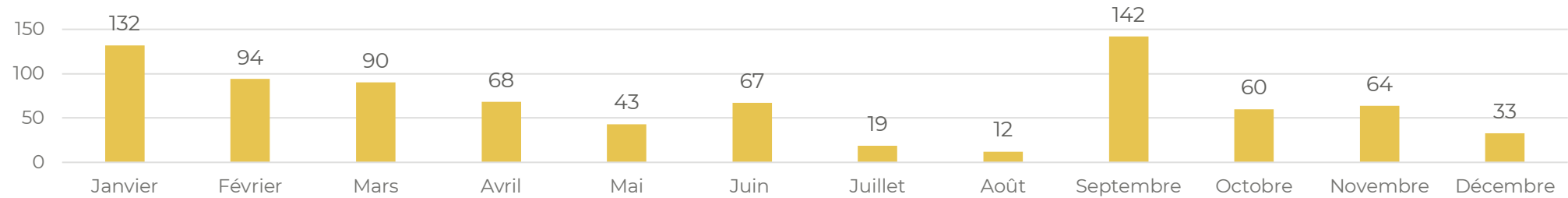
FLEXY CITY 4



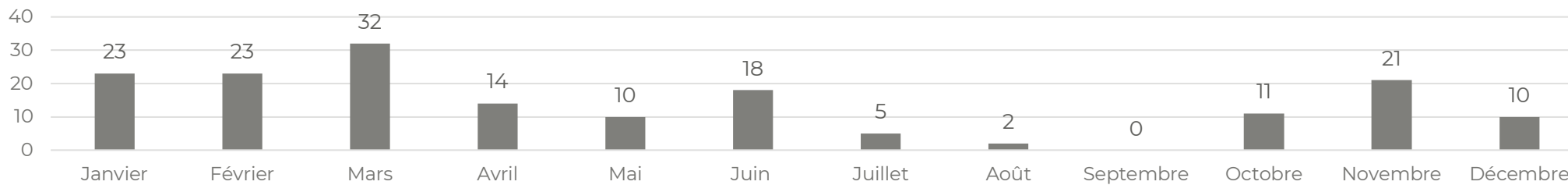
FLEXY VILLETTE



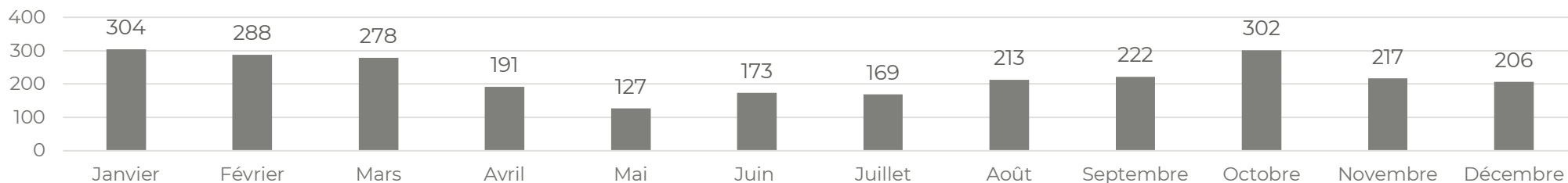
FLEXY COTEAU



FLEXY NUMERIPARC



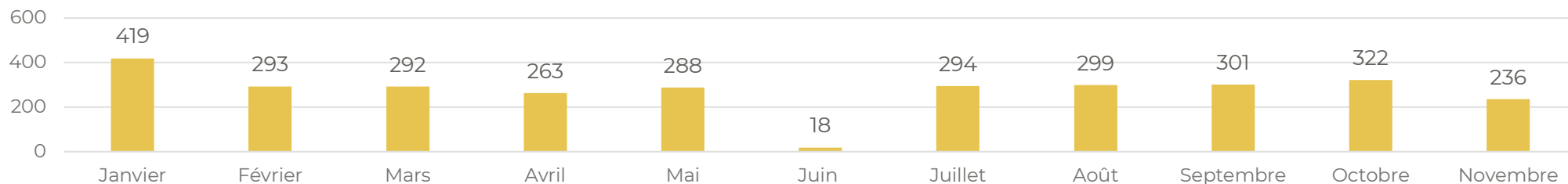
FLEXY BONVERT



La fréquentation sur les services Flexy zonal continue de progresser en 2023 avec une hausse globale de 28%. La progression par zones est néanmoins inégale avec notamment une baisse sur les secteurs Bonvert.

	2022	2023
Flexy Villette	2 525	3 366
Flexy le Coteau	365	824
Flexy Bonvert	3 098	2 690
Total	8 010	8 903

FLEXY MATIN ET SOIR

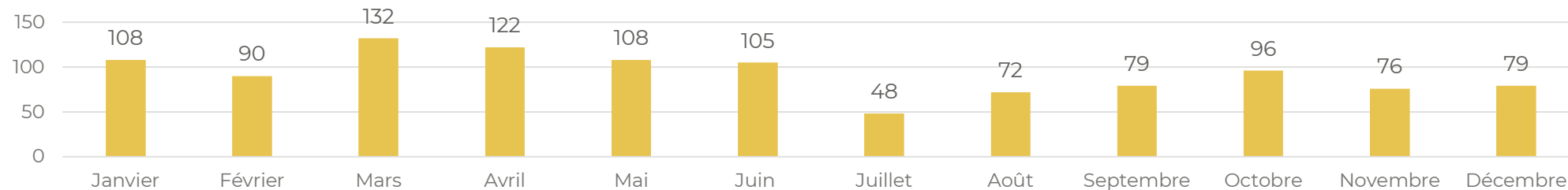


Le service Flexy matin / soir apporte un véritable service à la clientèle en complément du réseau régulier.

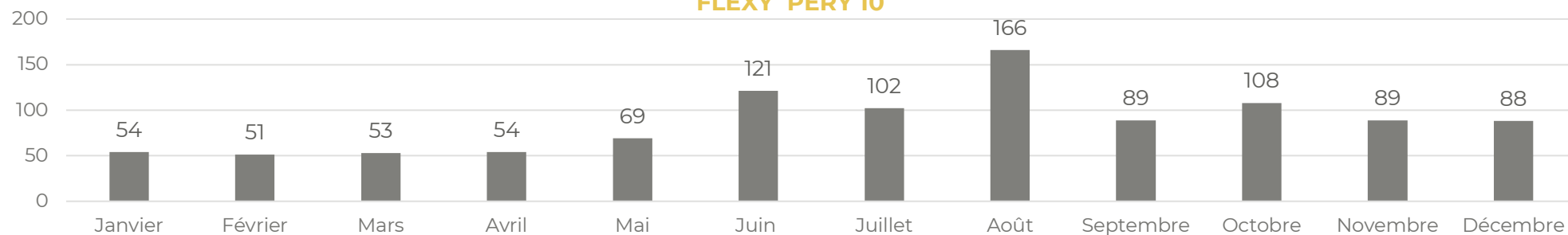
Sa fréquentation augmente régulièrement. En 2023, elle augmente de 28%.

	2022	2023
Flexy matin / soir	2 640	3 368
Total	2 640	3 368

FLEXY PERY 11



FLEXY PERY 10



	2022	2023
Flexy Ligne 10	932	1 044
Flexy Ligne 11	1 029	1 115
	3 983	4 182

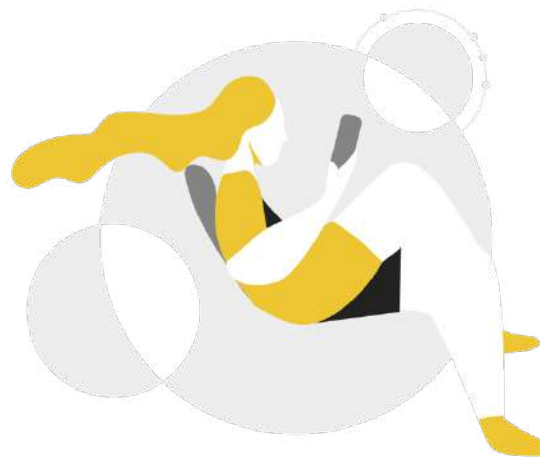
LA FRÉQUENTATION PAR VOYAGES

LES VOYAGES PAR TITRE

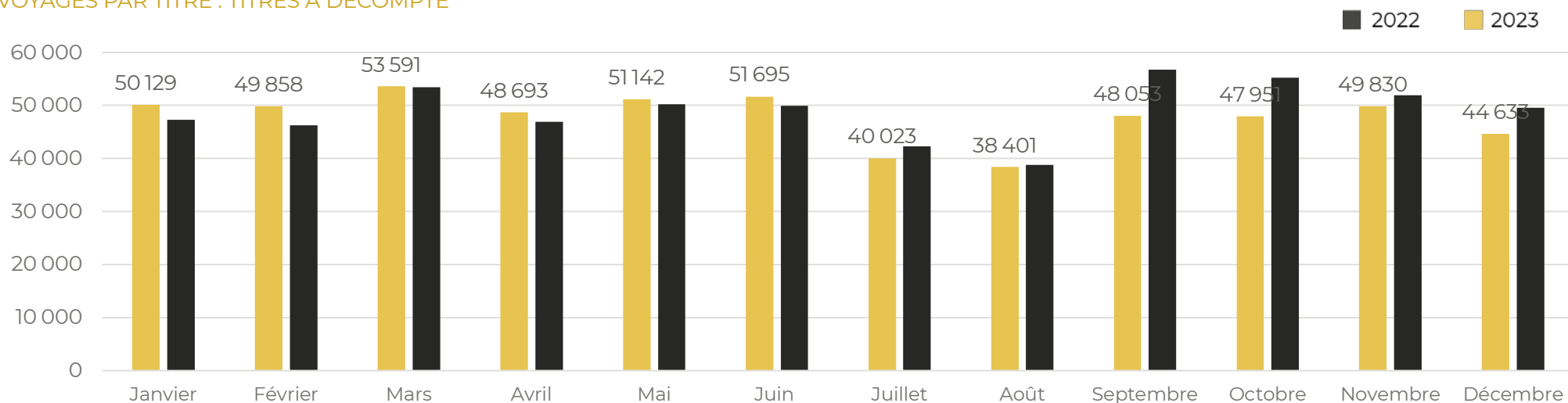
Les services sur réservation Flexy enregistrent globalement une belle progression de fréquentation de 22% même si les résultats sont inégaux selon les services. La communication réalisée depuis 2023 sur ce service a contribué à son essor.

SYNTHÈSE

	2022	2023
CITY 1	223	381
CITY 2	196	244
CITY 3	303	786
CITY 4	562	85
Villette	2 525	3 366
Coteau	365	824
Bonvert	3 098	2 690
Matin & Soir	2 640	3 368
Pery 10	932	1 044
Pery 11	1 029	1 115
TOTAL	11 873	14 072

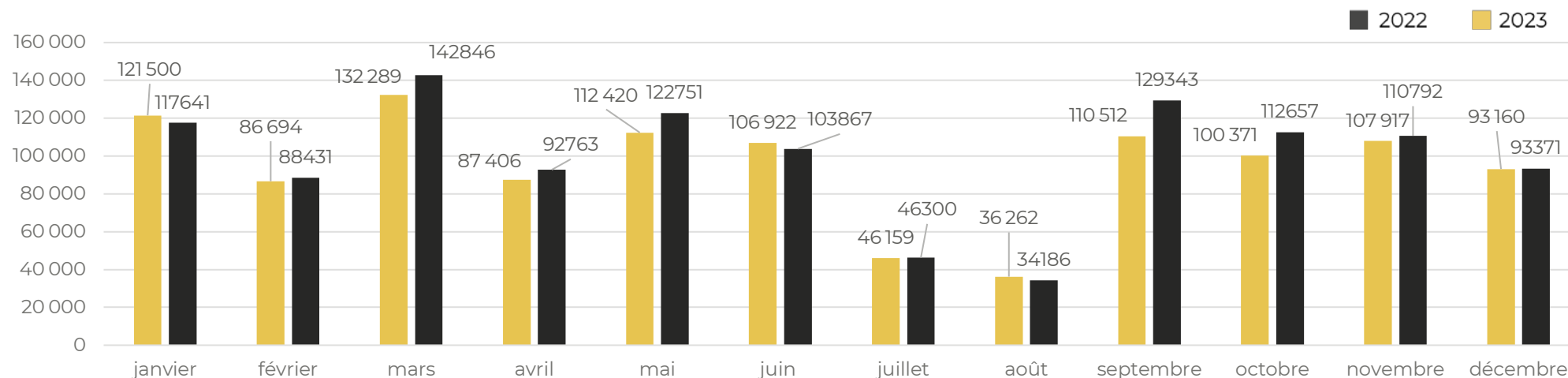


VOYAGES PAR TITRE : TITRES A DÉCOMPTÉ



Le comparatif entre 2022 et 2023 laisse très clairement apparaître l'effet gratuité à partir de septembre 2023. Après un premier semestre où la fréquentation pour les titres à décompte est en hausse, à partir de septembre, celle-ci chute fortement pour un résultat annuel de -2,5%.

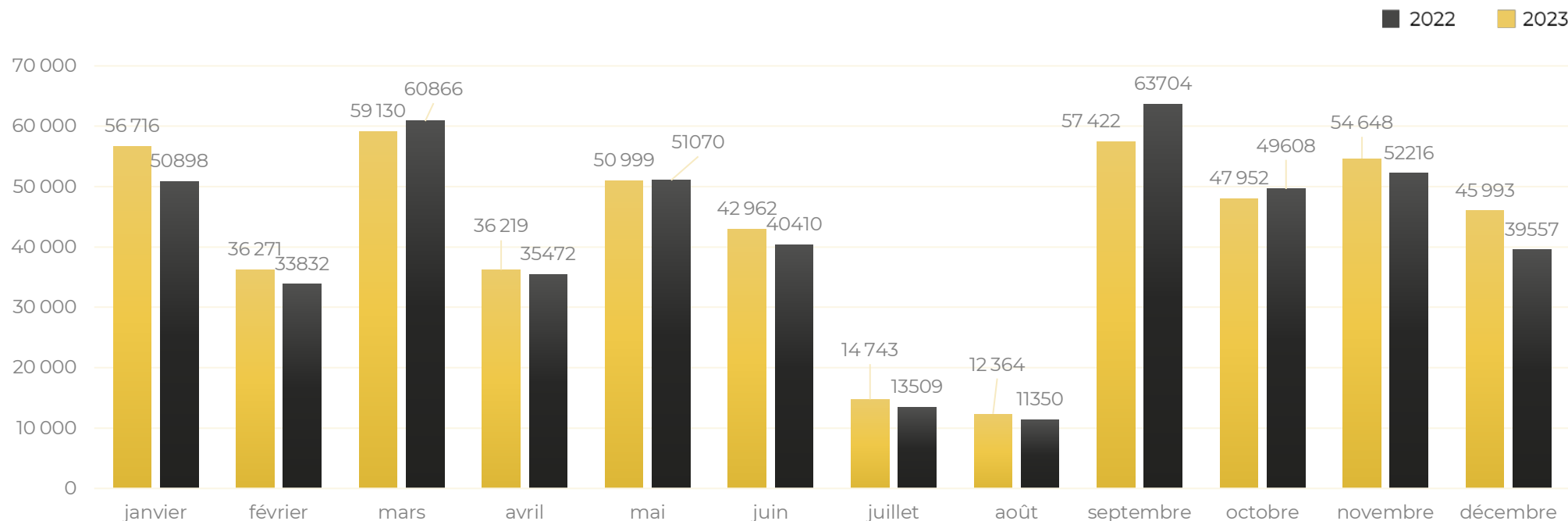
LES VOYAGES PAR TITRE : LES ABONNEMENTS MENSUELS



(Données issues de la base de données OÙRA)

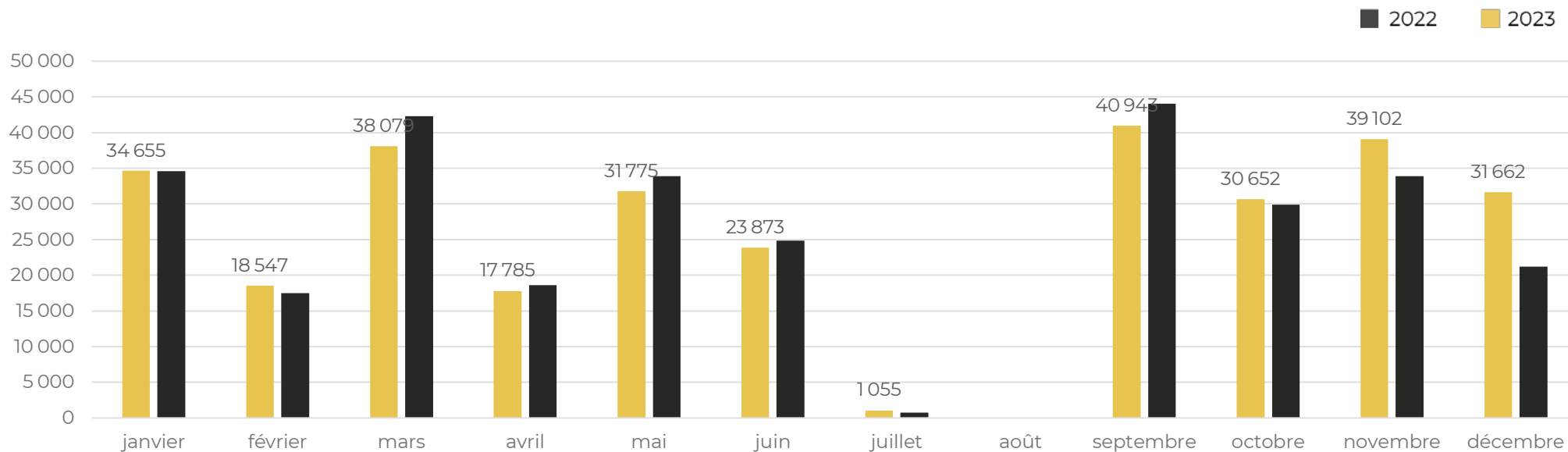
Sur 2023, la fréquentation pour les titres mensuels est en baisse de 4%. Elle suit la courbe des ventes de titres enregistrée notamment sur les abonnements solidaires à partir du 2^{ème} semestre.

LES VOYAGES PAR TITRE : LES ABONNEMENTS ANNUELS



En 2023, la vente de titres annuels est en hausse de 2,6%. Le contexte difficile rencontré au printemps (cours non-réalisées) ou la mise en place de la gratuité en septembre n'a pas altéré la mobilité des abonnés annuels.

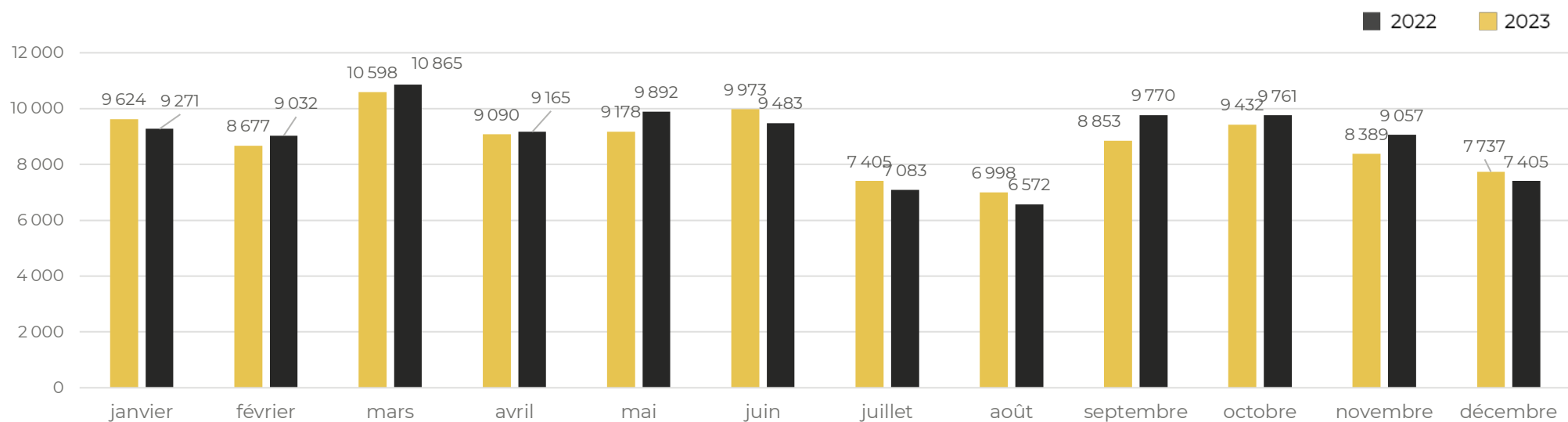
LES VOYAGES PAR TITRE : LES ABONNEMENTS SCOLAIRES



(Données issues de la base de données OÙRA)

Crainte avérée, la fréquentation des abonnements scolaires (limités à 2 voyages par jour) a tendance à prendre le pas sur les abonnements jeunes en 2023. Le prix de cet abonnement est inférieur de moitié.

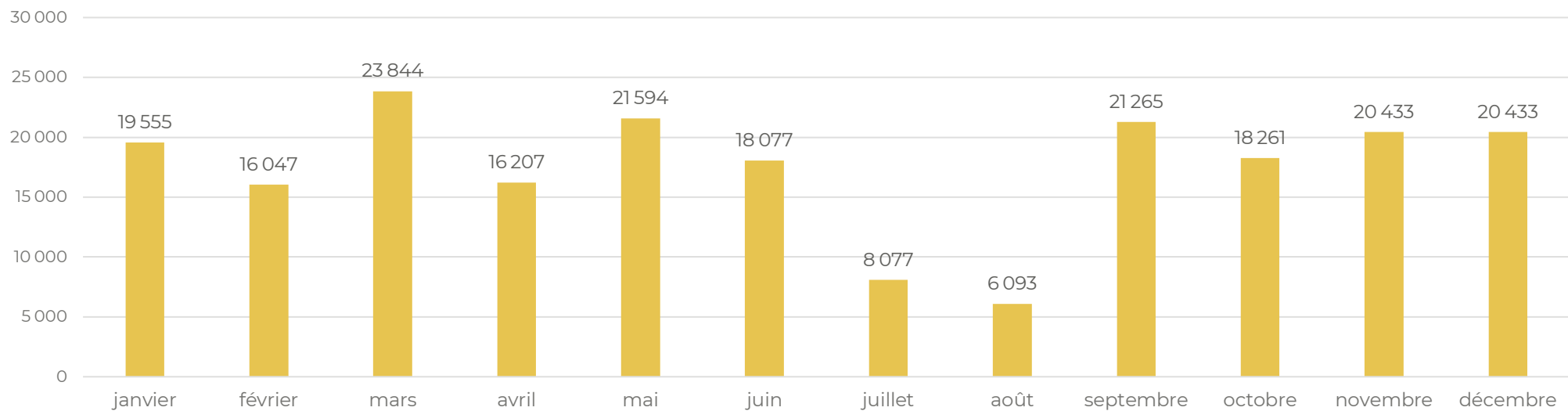
LES VOYAGES PAR TITRE :
LES ABONNEMENTS ANNUELS SESAM 1 LIBERTÉ



Le titre SESAM 1 Liberté est spécialement conçu pour les usagers seniors âgés de plus de 65 ans qui ne sont pas imposables, ainsi que pour les personnes ayant un taux d'invalidité supérieur à 80%.

(Données issues de la base de données OÙRA)

LES VOYAGES PAR TITRE : LES AUTRES ABONNEMENTS ANNUELS



(Données issues de la base de données OÙRA)

Pour la fréquentation résultant des autres abonnements annuels, le résultat annuel de 207 456 est inférieur de 0,14% à celui de 2022 (207 739 validations).

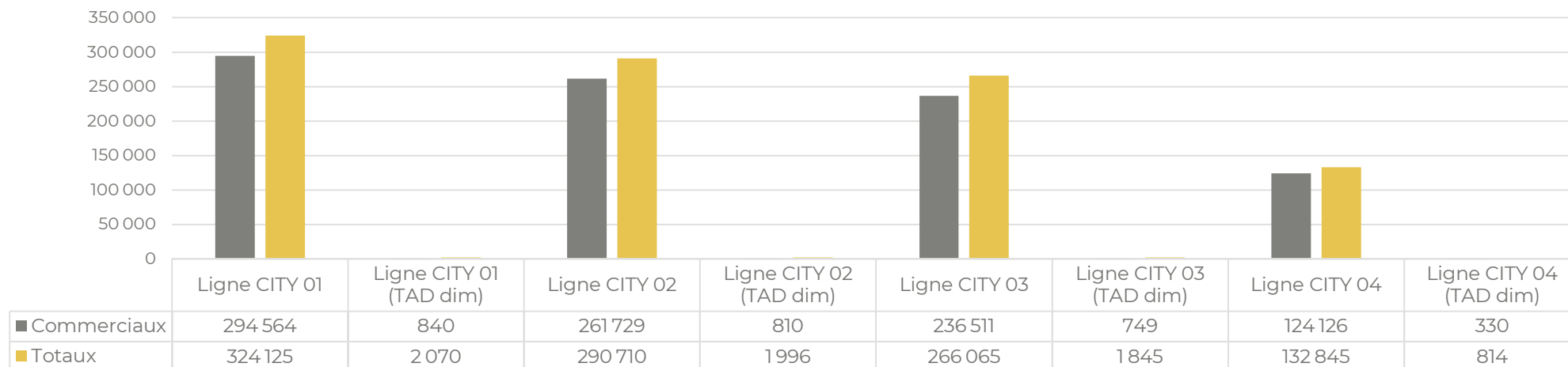
Nous n'avons pas, à notre disposition, le détail des données 2022.

LES KILOMÈTRES TOTAUX COMMERCIAUX

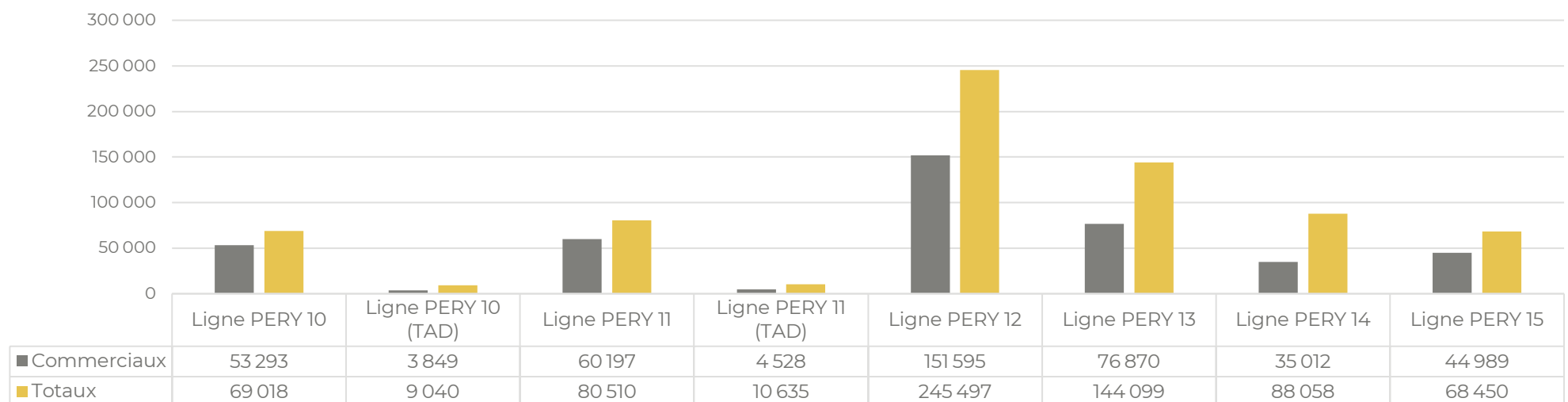
Toutes les données pour cette rubrique sont issues du CEP

	2022		2023		Écart 2022 vs 2023		% d'évolution 2022 vs 2023	
	Commerciaux	Totaux	Commerciaux	Totaux	Commerciaux	Totaux	Commerciaux	Totaux
Ligne CITY 01	158 853 km	325 945 km	294 564 km	324 125 km	135 710 km	-1 821 km	46%	-1%
Ligne CITY 01 (TAD dim)	491 km	2 073 km	840 km	2 070 km	349 km	-2 km	42%	0%
Ligne CITY 02	167 418 km	292 363 km	261 729 km	290 710 km	9 4311 km	-1 653 km	36%	-1%
Ligne CITY 02 (TAD dim)	474 km	1 999 km	810 km	1 996 km	337 km	-2 km	42%	0%
Ligne CITY 03	141 571 km	267 542 km	236 511 km	266 065 km	94 940 km	-1 477 km	40%	-1%
Ligne CITY 03 (TAD dim)	438 km	1 847 km	749 km	1 845 km	311 km	-2 km	42%	0%
Ligne CITY 04	73 661 km	133 832 km	124 126 km	132 845 km	50 465 km	-988 km	41%	-1%
Ligne CITY 04 (TAD dim)	193 km	815 km	330 km	814 km	137 km	-1 km	42%	0%
Ligne PERY 10	53 521 km	69 262 km	53 293 km	69 018 km	-228 km	-244 km	0%	0%
Ligne PERY 10 (TAD)	3 853 km	9 050 km	3 849 km	9 040 km	-4 km	-10 km	0%	0%
Ligne PERY 11	60 613 km	81 089 km	60 197 km	8 0510 km	-416 km	-579 km	-1%	-1%
Ligne PERY 11 (TAD)	4 533 km	10 647 km	4 528 km	10 635 km	-5 km	-12 km	0%	0%
Ligne PERY 12	151 741 km	244 959 km	151 595 km	245 497 km	-146 km	537 km	0%	0%
Ligne PERY 13	76 376 km	142 896 km	76 870 km	144 099 km	493 km	1 203 km	1%	1%
Ligne PERY 14	35 203 km	88 663 km	35 012 km	88 058 km	-191 km	-604 km	-1%	-1%
Ligne PERY 15	44 914 km	68 162 km	44 989 km	68 450 km	76 km	288 km	0%	0%
Ligne PROXY 20	3 304 km	8 253 km	3 272 km	8 153 km	-32 km	-99 km	-1%	-1%
Ligne PROXY 20 (TAD)	53 km	125 km	53 km	125 km			0%	0%
Ligne PROXY 21	1 457 km	5 940 km	1 429 km	5 826 km	-28 km	-114 km	-2%	-2%
Ligne PROXY 26 (TAD)	109 km	256 km	109 km	256 km			0%	0%
Navette CFA	1 731 km	3 585 km	1 723 km	3 555 km	-8 km	-30 km	0%	-1%
Navette COMELLE VERNAY	15 714 km	35 136 km	15 942 km	35 676 km	228 km	539 km	1%	2%
Navette MABLY	7 169 km	11 718 km	7 270 km	11 883 km	101 km	165 km	1%	1%
Navette RIORGES	5 076 km	9 890 km	5 162 km	10 065 km	87 km	175 km	2%	2%
Navette VILLEREST	8 890 km	19 166 km	8 993 km	19 413 km	103 km	247 km	1%	1%
FLEXY (TAD)	16 065 km	37 735 km	16 048 km	35 676 km	-18 km	-2 059 km	0%	-6%
FLEXY (matin-soir)	3 734 km	8 770 km	3 730 km	11 883 km	-4 km	3 113 km	0%	26%
FLEXY TPRM	35 219 km	65 225 km	35 180 km	65 153 km	-39 km	-72 km	0%	0%

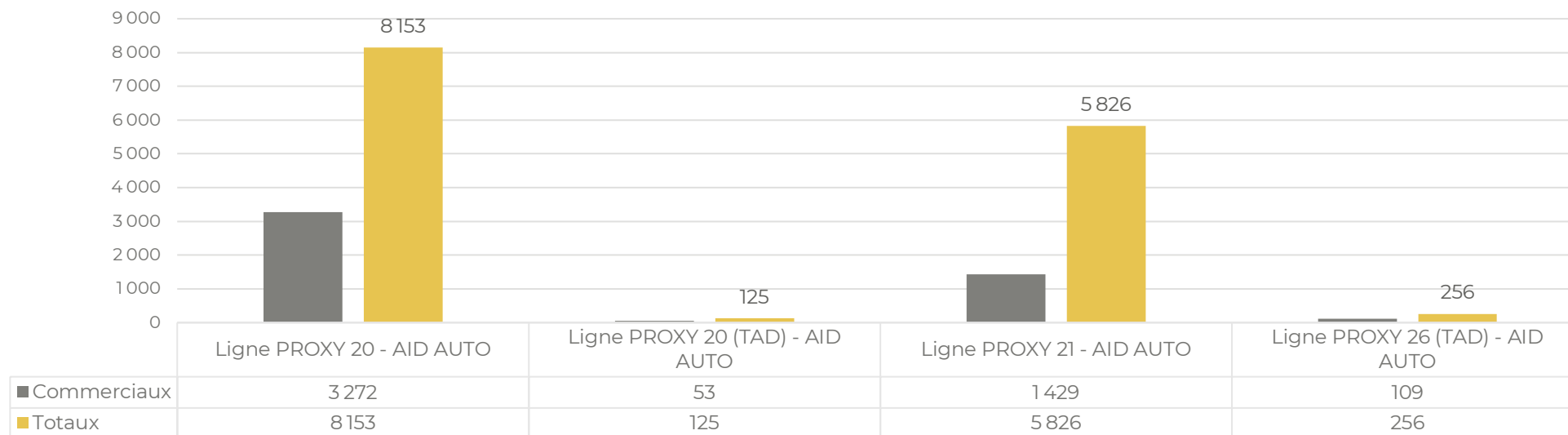
LES KILOMÈTRES TOTAUX EFFECTUÉS PAR LES LIGNES CITY



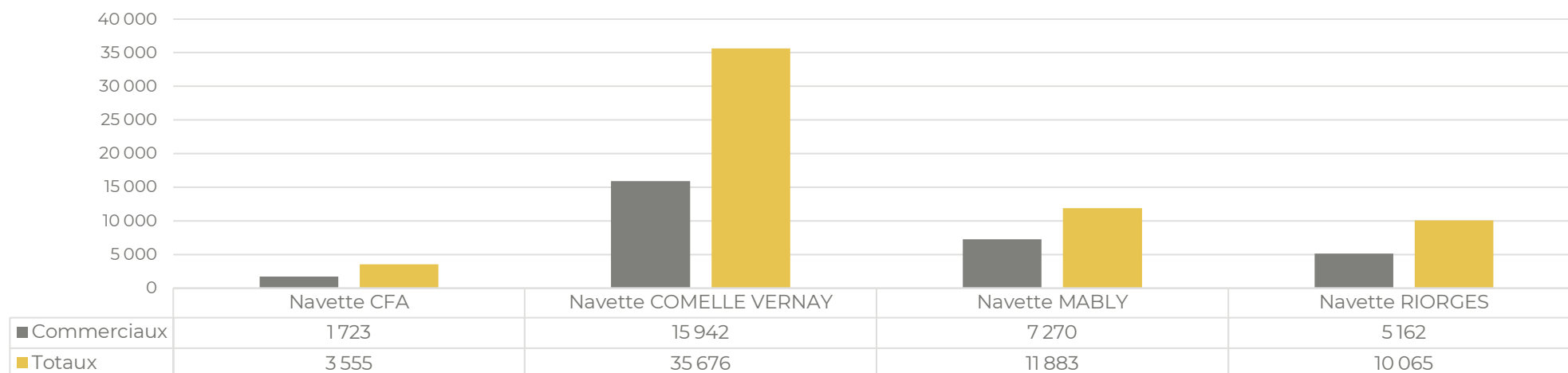
LES KILOMÈTRES TOTAUX EFFECTUÉS PAR LES LIGNES PERY



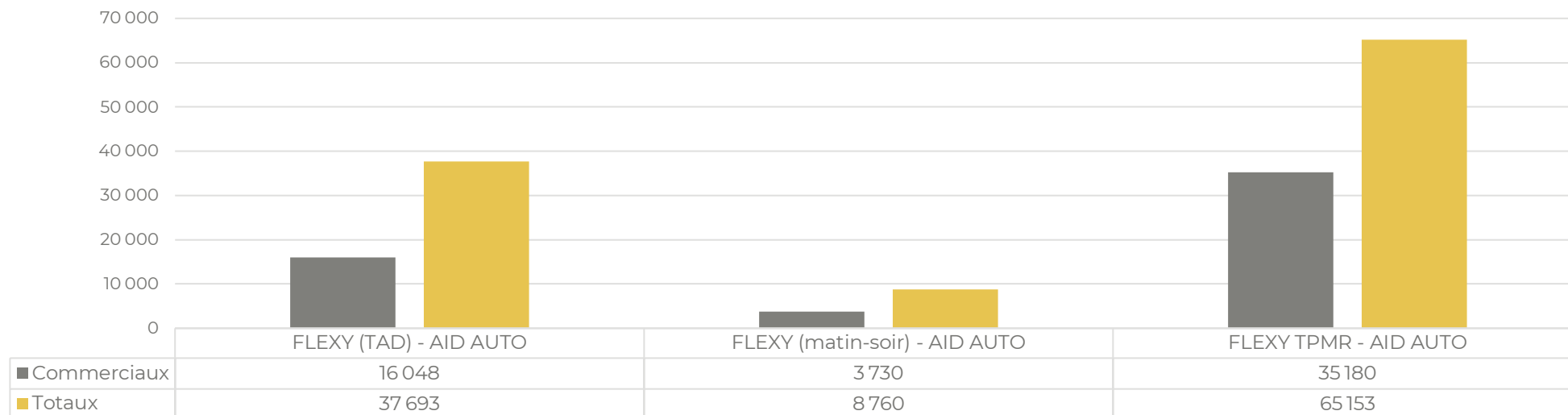
LES KILOMÈTRES TOTAUX EFFECTUÉS PAR LES LIGNES PROXY



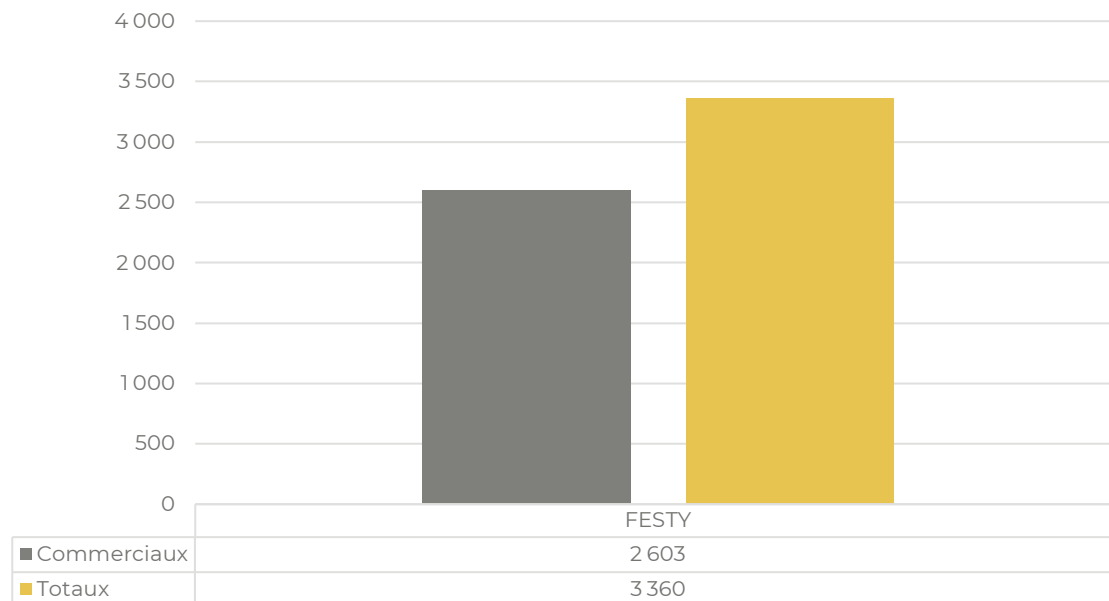
LES KILOMÈTRES TOTAUX EFFECTUÉS PAR LES NAVETTES



LES KILOMÈTRES TOTAUX EFFECTUÉS PAR LES LIGNES FLEXY



LES KILOMÈTRES TOTAUX EFFECTUÉS PAR LES LIGNES FESTY



LES SERVICES ET KILOMÈTRES NON-EFFECTUÉS

LES KILOMÈTRES NON-RÉALISÉS

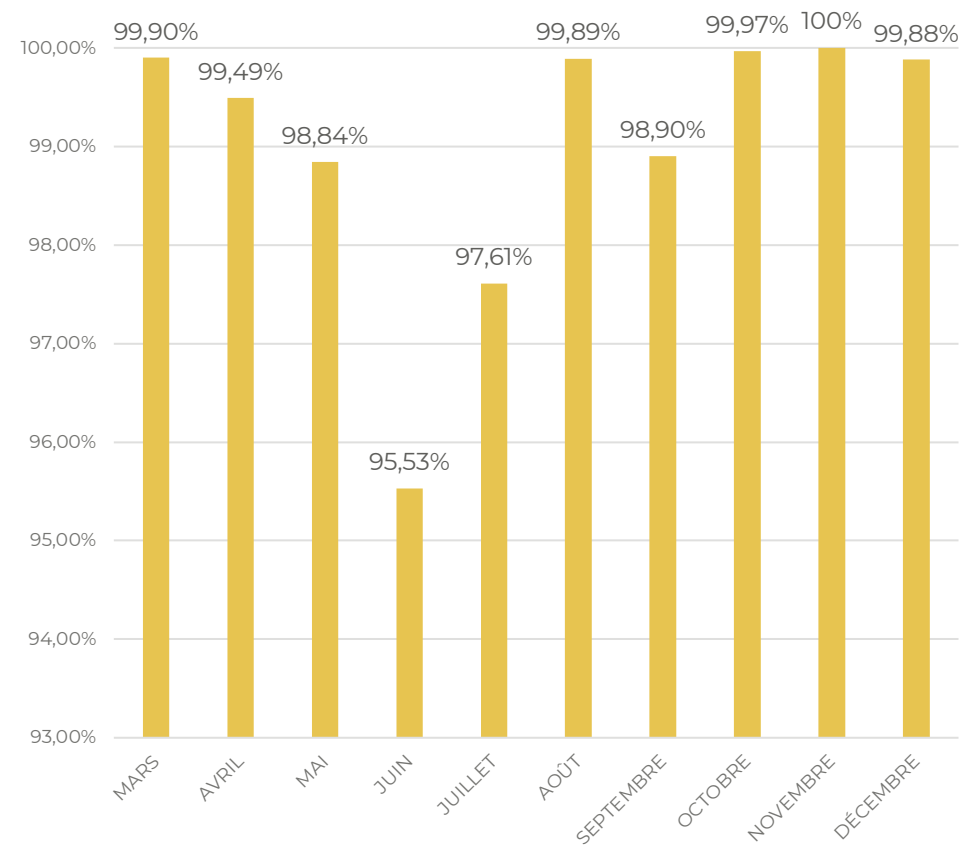
Les kilomètres non-réalisés sont regroupés en trois subdivisions : technique, incident et social.

Nous présentons ici également les recettes non-perçues.

	NOMBRE	KM
Nombre de services non-réalisés	47	4 166
Nombre de courses non-effectuées en raison de l'absence d'un agent de conduite	732	8 491
Nombre de courses non-réalisées pour cause technique et d'incident	17	194

Il convient de souligner que l'année 2023 a été particulièrement ardue pour l'ensemble des sociétés de transport de voyageurs. Le métier de conducteur de transport en commun sur route est ainsi qualifié de "métier en tension".

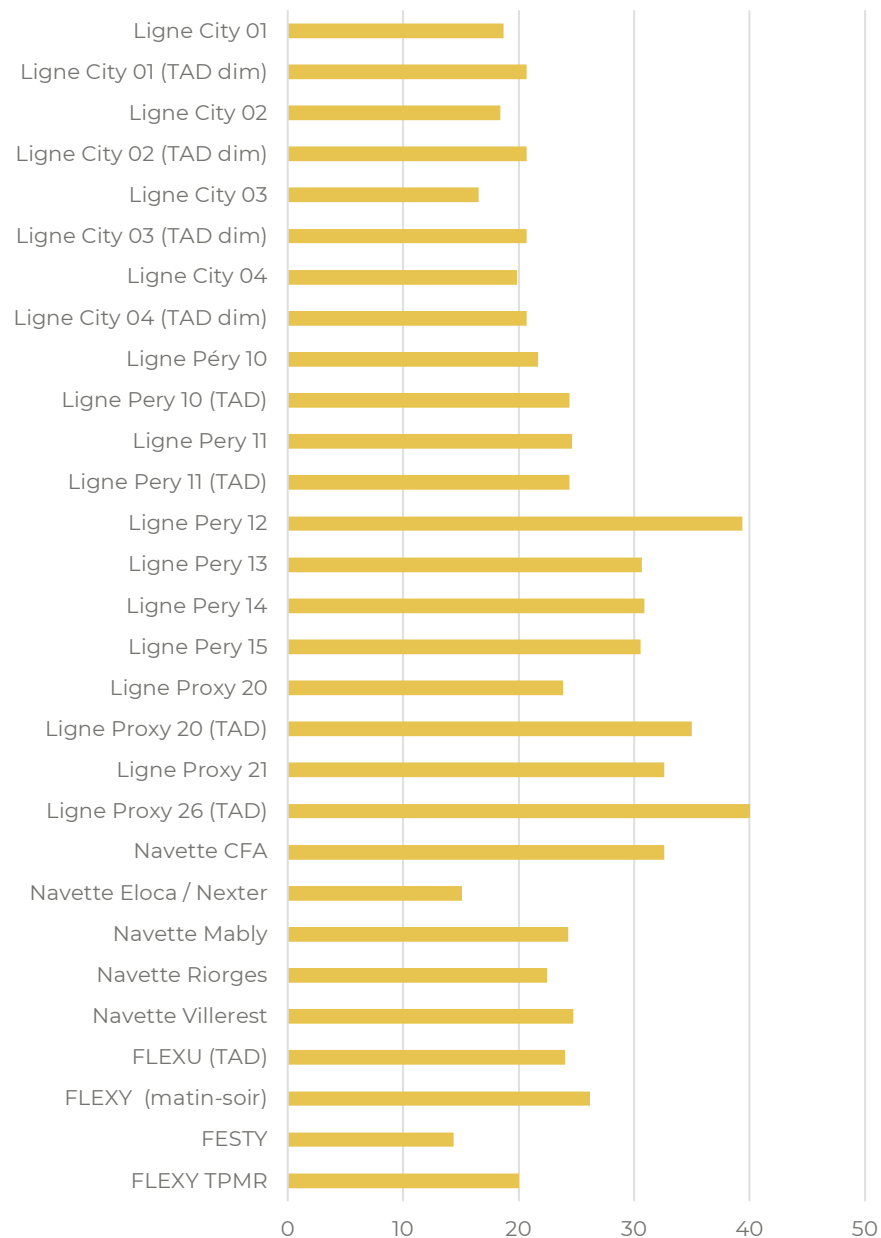
Chaque mois, nous transmettons à Roannais Agglomération le pourcentage des courses effectuées. Vous trouverez ci-dessous les taux de réalisation mensuels 2023.



Il convient de noter que toutes les lignes PERY ainsi que les lignes de transport scolaire (SCHOOLY) ont été intégralement assurées.

LA VITESSE COMMERCIALE : GRAPHIQUÉE ET RÉELLE

Actuellement, nous ne disposons pas d'un logiciel permettant de déterminer avec précision la vitesse commerciale réelle.



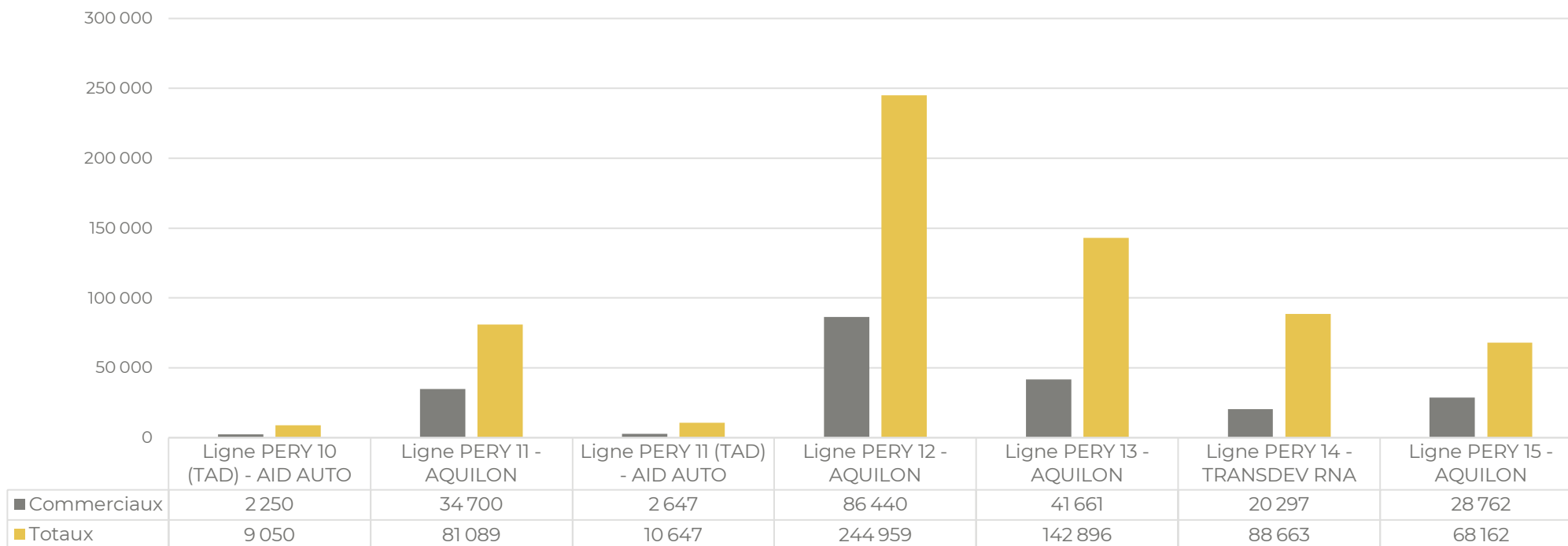
LES KILOMÈTRES SOUS-TRAITÉS

Toutes les données ci-dessous sont issues du CEP

LES KILOMÈTRES SOUS-TRAITÉS PAR LIGNES

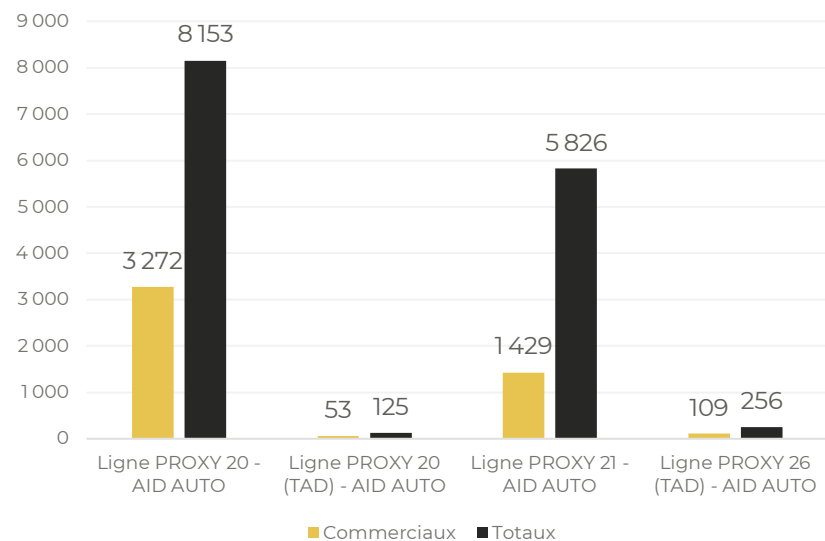
LES LIGNES PERY

Lignes 10, 11, 12, 13, 14 et 15

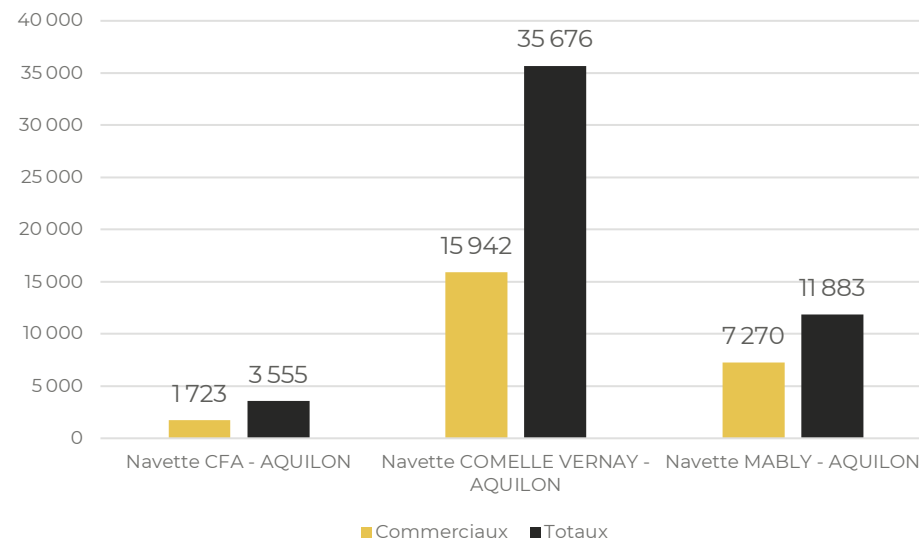


LES LIGNES PROXY

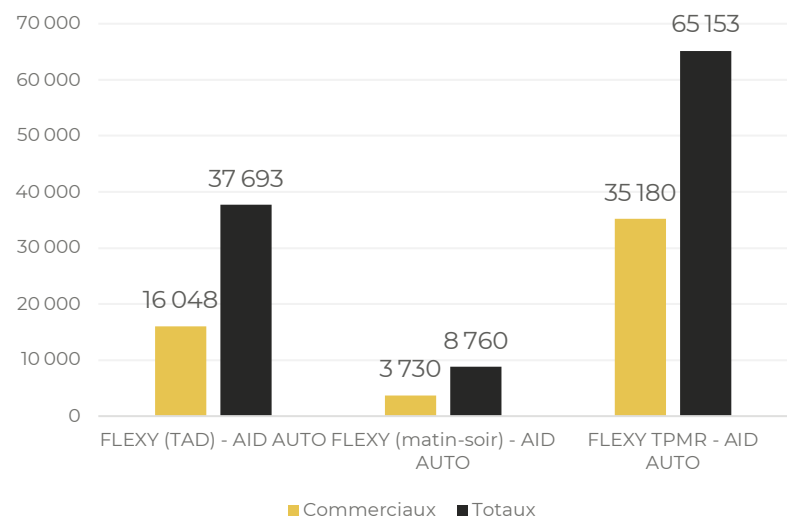
Lignes 20, 21 et 26



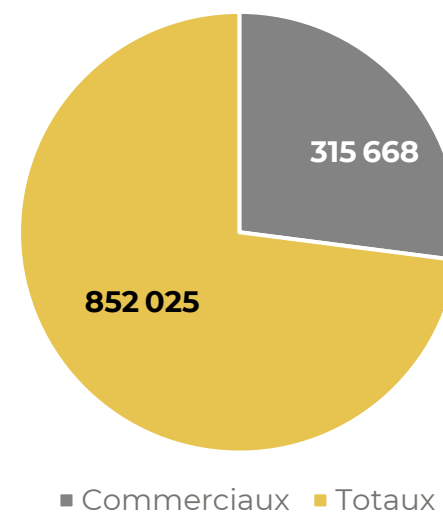
LES NAVETTES



LES LIGNES FLEXY



LES KILOMÈTRES SOUS-TRAITÉS TOTAUX



LES KILOMÈTRES PAR VÉHICULES (Y COMPRIS RÉSERVE)

VÉHICULE HEULIEZ GX 117

TYPE DE VÉHICULE	GX 117	Km
	Immatriculation	
25	CZ-286-AD	21 478
26	CZ-296-AD	29 358
27	CE-520-YA	32 328
Sous-total du Type		83 164

Note : le véhicule immatriculé CE-520-YA est un bus tampon.

VÉHICULE HEULIEZ GX 327

TYPE DE VÉHICULE	GX 327	Km
	Immatriculation	
40	BX-361-WQ	31 472
41	BX-323-WQ	22 482
42	CF-892-LN	38 448
43	DB-708-NK	41 618
44	DB-067-NL	40 262
81	DA-233-BM	22 968
82	CZ-414-AD	20 872
83	CZ-423-AD	22 327
84	CZ-432-AD	23 398
85	DA-265-BM	28 147
86	AH-193-DZ	24 969
87	AH-268-DZ	29 057
88	BF-690-GX	32 014
Sous-total du Type		378 034

VÉHICULE HEULIEZ GX 337

TYPE DE VÉHICULE	GX 337	Km
	Immatriculation	
45	DM-650-HK	43 689
46	DM-370-HK	49 654
47	DX-923-PM	45 575
48	DX-783-PM	52 094
49	EH-277-NW	45 029
50	ER-090-CJ	55 766
51	FB-219-QD	55 577
52	FB-372-CJ	44 907
53	FX-130-GH	54 298
54	FX-265-GH	60 496
Sous-total du Type		507 085
Total de la Marque		968 283

VÉHICULE IRISBUS AGORA

TYPE DE VÉHICULE	AGORA	Km
	Immatriculation	
72	CZ-375-AD	375
75	DA-212-BM	3 252
Sous-total du Type		3 627

VÉHICULE IRISBUS CITELIS

TYPE DE VÉHICULE		CITELIS	
Immatriculation			
28	DL-155-VM	28 085	Bus tampon
29	EB-222-AP	18 474	Bus tampon
30	GL-827-FZ	43 364	Bus tampon
31	GL-824-GM	38 712	Bus tampon
76	CZ-394-AD	9 395	
77	CZ-405-AD	5 897	
Sous-total du Type		143 927	
Total de la Marque		147 554	

VÉHICULE MERCEDES SPRINTER

Marque	MERCEDES
Type de véhicule	SPRINTER
Immatriculation	CZ-462-AD
14	6 230
Sous-total du Type	6 230
Total de la Marque	6 230

VÉHICULE PEUGEOT BOXER

Marque	PEUGEOT
Type de véhicule	
Immatriculation	DE-153-XQ
17	17 705
Sous-total du Type	17 705
Total de la Marque	17 705

VÉHICULE RENAULT MASTER

Marque	RENAULT
Type de véhicule	MASTER
Immatriculation	EA-746-CE
13	44 958
Sous-total du Type	44 958

VÉHICULE RENAULT TRAFIC

Type de véhicule	TRAFIC
Immatriculation	CZ-452-AD
09	4 591
Sous-total du Type	4 591
Total de la Marque	49 549

VÉHICULE CITROËN C1

Marque	CITROËN	
Type de véhicule	C1	
Immatriculation		
3	AX-019-GJ	4 310
6	AX-394-GJ	4 894
Sous-total du type	9 204	
Total de la marque	9 204	

VÉHICULE CITROËN C3

Marque	CITROËN
Type de véhicule	C 3
Immatriculation	GL-644-LA
3	857
Sous-total du Type	857
Total de la Marque	857

LES MOYENS TECHNIQUES

L'INVENTAIRE

Avec Valeur Nette Comptable en fin d'année N et en fin de contrat.

Reprise des annexes 12, 13 et 14 du contrat de DSP en attente de mise à jour de la Valeur Nette Comptable par les services de Roannais Agglomération.

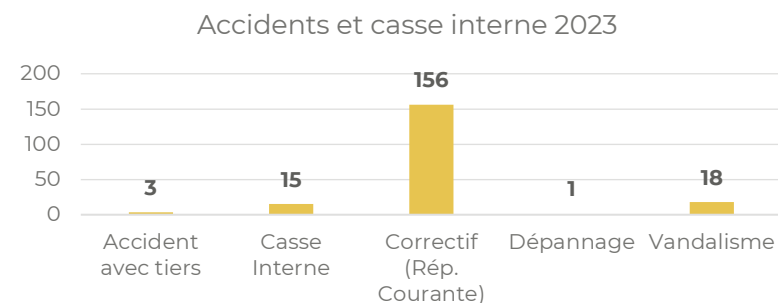
ÉTAT DU PARC ET RELEVÉS KILOMÉTRIQUES PAR VÉHICULE

NUMÉRO DE PARC	KM AU 31/12/2023	
25	615 359	
26	659 481	
27	415 474	Bus tampon
28	294 066	Bus tampon
29	417 443	Bus tampon
30	210 018	Bus tampon
31	180 511	Bus tampon
72	647 250	
75	643 602	
76	550 019	
77	519 001	
81	570 281	
82	633 302	
83	697 302	
84	626 748	
85	650 100	
86	608 841	
87	562 447	
88	613 922	
40	573 653	
41	599 906	
42	534 903	
43	481 775	

NUMÉRO DE PARC	KM AU 31/12/2023
44	514 769
45	432 450
46	457 482
47	402 465
48	432 573
49	376 732
50	352 193
51	296 448
52	286 487
53	161 023
54	170 126
Trafic atelier 9	72 363
Boxer MU 17	172 093
C1 n°3	108 208
C1 n°6	114 630
TPMR 13	290 382
TPMR 14	286 480

LES INTERVENTIONS PAR VÉHICULE

Réparation, maintenance, tôlerie, peinture, contrôle technique



RÉPARATIONS – VÉHICULES 2023

CF ANNEXE 4

TYPE D'INTERVENTIONS	NOMBRE D'INTERVENTIONS
Accrochage ar	1
Accrochage ar droit	3
Accrochage ar gauche	1
Accrochage av droit	2
Accrochage av gauche	2
Accrochage cote droit	1
Achat roue de secours	1
Autoradio	1
Ballon de suspension ar d	1
Ballon de suspension ar g	1
Ballon de suspension ar gauche	1
Ballon de suspension av	2
Bloquant : bus 47 les portes ne se ferment pas, totalement échangé avec le bus 7	1
Bloquant : signallement plus d'accélération sur le bus, roule à 20Kms heure.	1
Bouton arrêt demandé	1
Bouton de porte ar	2
Bouton démarrage	1
Bouton fae	1
Cadre de pub ar	2
Calorstat	1
Capot moteur	1
Capteur abs	1
Capteur abs av d	1
Capteur abs av gauche	1
Capteur de capot	1
Capteur delta p	1
Capteur nox	2
Capteur nox amont	3
Capteur nox aval	1
Carrosserie ar	1
Cartouche de dessiccateur	1
Cartouche dessiccateur	1
Cartouche dessiccateur d'air	1
Cartouche dessiccateur	8
Cartouche dessiccateur	1
Casse interne accident feu ard	1
Charge batterie	6
Chauffage conducteur	1
Chauffage moteur	1
Chauffage passager	3
Collision avec obstacle fixe : Impact sur prime qualité - RG	1

TYPE D'INTERVENTIONS	NOMBRE D'INTERVENTIONS
Collision avec tiers : constat effectué et non responsable	1
Collision avec tiers : Le conducteur a heurté un bus stationné en se garant.	1
Commodo	5
Compresseur d'air	3
Contrôle défaut moteur	1
Contrôle extincteur/baes point city	1
Contrôle extincteurs/baes bat admin atelier	1
Contrôle périodique véhicule	255
Contrôle pollution	1
Contrôle technique mines	1
Courroie	3
Courroie	1
Courroie de clim	1
Crevaision	1
Croisillon de transmission	1
Cylindre ar droit	1
Cylindre de frein ar	1
Défaut moteur	2
Défaut abs	2
Défaut adblue	1
Défaut arrêt demande	2
Défaut autoradio	4
Défaut bv	4
Défaut capot moteur	2
Défaut capteur abs	2
Défaut capteur capot moteur	1
Défaut charge batterie	3
Défaut chauffage	3
Défaut clim	2
Défaut coupe batterie	1
Défaut courroie	1
Défaut de chauffage	1
Défaut de porte	4
Défaut de porte milieu	1
Défaut de ralentisseur	1
Défaut de rampe	2
Défaut de suspension	1
Défaut dégivrage	3
Défaut delta p	1
Défaut démarrage moteur	3
Défaut ebs	5
Défaut ebs	1
Défaut échappement	1
Défaut éclairage	1
Défaut éclairage feu ar	1

TYPE D'INTERVENTIONS	NOMBRE D'INTERVENTIONS
Défaut ecm	5
Défaut edc	1
Défaut électrique	1
Défaut électrique moteur	1
Défaut essuie-glace	4
Défaut étrier ar droit	1
Défaut fae	1
Défaut fap	13
Défaut frein av	1
Défaut fuite d'air sur porte	1
Défaut gasoil	1
Défaut girouette	1
Défaut girouette	1
Défaut moteur	33
Défaut mux	3
Défaut oura	4
Défaut pédale de frein	1
Défaut pollution	1
Défaut porte ar	5
Défaut porte ar	1
Défaut porte av	10
Défaut porte milieu	2
Défaut portillon conducteur	1
Défaut pression d'huile moteur	1
Défaut puissance moteur	5
Défaut pupitre oura	1
Défaut radiotel	1
Défaut rampe	2
Défaut rampe pmr	1
Défaut sae	6
Défaut siège conducteur	1
Défaut suspension	6
Défaut suspension	2
Défaut suspension ar	2
Défaut suspension ar g	1
Défaut température moteur	1
Défaut valideur	1
Défaut valideur oura	1
Défaut ventilation	1
Dégivrage	3
Dégivrage	1
Démarrage moteur	1
Démarreur	2
Dépannage	196
Dépannage avec remorquage	2

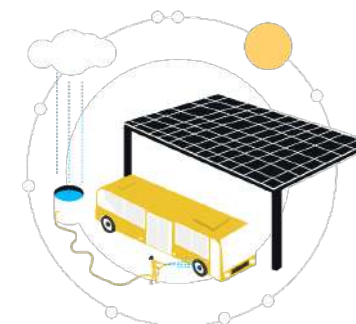
TYPE D'INTERVENTIONS	NOMBRE D'INTERVENTIONS
Dépannage OÙra	2
Dépannage suite accident	1
Dépannage sur astreinte	1
Dépollution capteur nh3	1
Dessiccateur d'air	1
Défaut chauffage	1
Divers carrosserie	72
Éclairage ar	1
Éclairage atelier	1
Électro de porte	1
Électro de porte av	2
Électro porte milieu	1
Essuie-glace + divers	1
Feu ar gauche suite accrochage	1
Feu av	1
Feu code av	1
Fixation capot girouette	1
Fixation échappement	1
Fixation feu av	1
Fixation plexiglass	1
Fixation pupitre oura	1
Fuite adblue	1
Fuite chauffage conducteur	1
Fuite d'air	22
Fuite d'air	2
Fuite d'air cylindre ar	1
Fuite d'air frein de parc	1
Fuite d'air moteur	1
Fuite d'air sur frein	1
Fuite d'air sur porte av	1
Fuite d'air sur siege	1
Fuite de gasoil	2
Fuite d'eau chauffage	4
Fuite d'eau moteur	75
Fuite d'eau moteur + dpf	1
Fuite d'eau sur toit	2
Fuite d'huile	1
Fuite d'huile carter huile blow by	1
Fuite d'huile moteur	4
Fuite gasoil	2
Fuite huile moteur	1
Fuite huile ventilo	1
Galet tendeur	1
Glissière conducteur	1
Guide de porte ar	1

TYPE D'INTERVENTIONS	NOMBRE D'INTERVENTIONS
Intervention jonas	1
Joint carter moteur	1
Joint de carter huile moteur	1
Joint de porte ar	1
Lavage moteur	1
Lavage radiateur	2
Levier frein de parc	1
Mise en circulation	1
Modif deco ext	1
Modul dosing	1
Montage équipement int	2
Nettoyage	2
Nettoyage	1
Nettoyage des frein	1
Niveaux + divers	1
Non Bloquant : Plus de joint aux portes ARS.	1
Odeur de gasoil	1
Oura	3
Panneau int	1
Pare choc ar	1
Peinture sur parc	1
Plaque d'immatriculation	1
Plaquette av	1
Plaquette de frein ar	2
Plaquettes ar	3
Plaquettes av	1
Plaquettes de frein ar	4
Plaquettes de frein av	7
Plaquettes de frein av ar	1
Platine bouton gauche	1
Plein de gasoil	1
Poignée de porte	1
Pompe à eau	2
Pompe à eau moteur	1
Pompe de direction	1
Pompe de relance	2
Pompe lave glace	1
Pompe module dosing	1
Porte ar	1
Porte av	2
Portillon conducteur	5
Portillon latéral	1
Prestation climatisation	1
Problème charge batterie	1
Problème frein ard	1

TYPE D'INTERVENTIONS	NOMBRE D'INTERVENTIONS
Protection échappement	1
Pupitre Oûra	4
Radiateur d'eau moteur	5
Regénération échappement	1
Regénération fap	2
Remorquage	1
Remorquage pb accélérateur	1
Remplace démarreur	1
Remplacement 4 pneus	2
Remplacement accroche ceinture sécurité cond	1
Remplacement balais essuie glace	1
Remplacement batterie	1
Remplacement batterie moteur	1
Remplacement batteries	8
Remplacement bv	1
Remplacement capteur particules (jonas)	1
Remplacement cartouche de dessiccateur	1
Remplacement clignotant droit	1
Remplacement de roues	2
Remplacement des 4 pneus	1
Remplacement des ballons de suspension av	1
Remplacement des batteries	2
Remplacement des courroies	3
Remplacement des cylindres de frein ar	1
Remplacement des disques av	1
Remplacement des disques de frein ar	1
Remplacement des plaquettes de frein ar	1
Remplacement des roues	31
Remplacement des roues + divers	1
Remplacement des roues ar	4
Remplacement douilles injecteurs	1
Remplacement du commodo	1
Remplacement du compresseur d'air	1
Remplacement du fap	1
Remplacement du pare-brise suite à accrochage	1
Remplacement échangeur bv	1
Remplacement embrayage	1
Remplacement epm ar	1
Remplacement essui glaces	1
Remplacement étrier arg	1
Remplacement extincteur point city	1
Remplacement extincteurs	1
Remplacement fap	1
Remplacement filtre à pollen	1
Remplacement frein av	1

TYPE D'INTERVENTIONS	NOMBRE D'INTERVENTIONS
Remplacement moteur de dégivrage	1
Remplacement pare-brise	4
Remplacement pistolet pompe gasoil	1
Remplacement plaquettes av et ar	1
Remplacement pneus ar	1
Remplacement pneus av	10
Remplacement rotule de direction	1
Remplacement rotule sup g	1
Remplacement roue	1
Remplacement roue ar	1
Remplacement siège conducteur	1
Remplacement vase expansion	1
Remplacer epm avant	1
Remplacer filtre gasoil	1
Réparation bv	2
Réparation carrosserie suite à accrochage	1
Réparation crevaison	1
Réparation des portes ar	1
Réparation écran saeiv	2
Réparation fuite d'eau moteur	1
Réparation fuite lr	1
Réparation plancher	1
Réparation porte av	1
Réparation portillon conducteur	1
Réparation portique lavage	1
Réparation rampe ar + frein a main	1
Réparation rampe ufr	1
Réparation siège conducteur	1
Réservoir adblue	1
Retro int	1
Rétroviseur	1
Rotule de direction g	1
Rotule de suspension av	1
Rotule de suspension sup g	1
Roue ar	1
Roue ar	1
Serrure portillon conducteur	1
Siège ar	1
Siège conducteur	3
Sip	2
Sonde d'eau	1
Sonde modul dosing	1
Support ballon ar droit	1
Support oura	1
Support pivot porte	1

TYPE D'INTERVENTIONS	NOMBRE D'INTERVENTIONS
Support pupitre oura	2
Support sae	2
Témoin de plaquettes	1
Témoin de plaquettes de frein	2
Témoin gasoil	1
Témoin plaquette ar g	1
Témoin plaquette de frein	2
Témoin plaquettes ar g	1
Témoin plaquettes de frein	1
Témoin plaquettes de frein	1
Tendeur de courroie	1
Tirant de pont inf g	1
Tirant de pont sup d	1
Vandalisme	1
Vandalisme int	1
Vandalisme siège	1
Vandalisme sur sellerie	2
Vandalisme sur siège	13
Vandalisme sur siège + divers carrosserie	1
Vandalisme sur vitre int	1
Vase d'expansion	7
Vase expansion	1
Verif désenfumage	1
Vérin de capot moteur	1
Vérin de porte ar	1
Vérin de porte av	2
Vidange bv	1
Vidange moteur + freins ar	1
Vitre conducteur	1
Vitre int suite vandalisme	1
Vitre latérale	4
Vitre latérale ar suite accrochage	1
TOTAL GÉNÉRAL	1 242



LE CONTRÔLE TECHNIQUE DES MINES

CF ANNEXE 5

TYPE DE CONTRÔLE TECHNIQUE	NOMBRE DE CONTRÔLES TECHNIQUES
Contrôle antipollution	2
Contrôle technique -mines	71
Contrôle technique VL	2
Total général	75

LE PLAN DE MAINTENANCE

CF ANNEXE 6

DESCRIPTION	NOMBRE DE DESCRIPTIONS
ES1 GX137/337 Tector 7 €6 Vidange moteur	7
ES1 RVI DCI €3 Vidange moteur	2
ES1GX327 €4 €5 (vidange moteur)	6
ES2 GX137/337 Tector 7 €6 Filtres AdBlue	6
ES3 GX137/337 Tector 7 €6 Vidange pont + courroies	2
ES3 GX327 €4€5 (vidange pont)	7
ES4 GX137/337 Tector 7 €6 Vidange boîte de vitesse automatique ZF	1
ES4 ZF GX327 €4 €5 (vidange BV)	3
Vidange moteur	2
Total général	36

LES PANNES

244 pannes de niveau bleu et 81 pannes de niveau rouge (avec perturbation sur la course).

LES MOYENS HUMAINS

LE PERSONNEL MIS À DISPOSITION (PMAD)

Le Directeur de TRANSDEV Roanne est un collaborateur du Groupe TRANSDEV, mis à disposition de la Société TRANSDEV Roanne.

La Responsable des Ressources Humaines, le Responsable financier et le Responsable d'exploitation sont des collaborateurs de TRANSDEV RÉGION AURA, mis à disposition de la Société TRANSDEV Roanne.

LES EFFECTIFS

Moyenne annuelle et chiffre au 31/12/202

	CADRE		HAUTE MAÎTRISE		MAÎTRISE		EMPLOYÉS		CONDUCTEURS		OUVRIERS		TOTAL	
	CDD	CDI	CDD	CDI	CDD	CDI	CDD	CDI	CDD	CDI	CDD	CDI	CDD	CDI
	Moyenne Annuelle	0	1	0	1	0	14	4	4	8	67	1	3	13
Au 31/12/23	0	1	0	0	0	13	1	4	4	58	0	2	5	78

LES ETP TOTAUX ET PAR CATÉGORIE DE PERSONNEL

Source : moyenne annuelle et chiffre au 31/12/2023

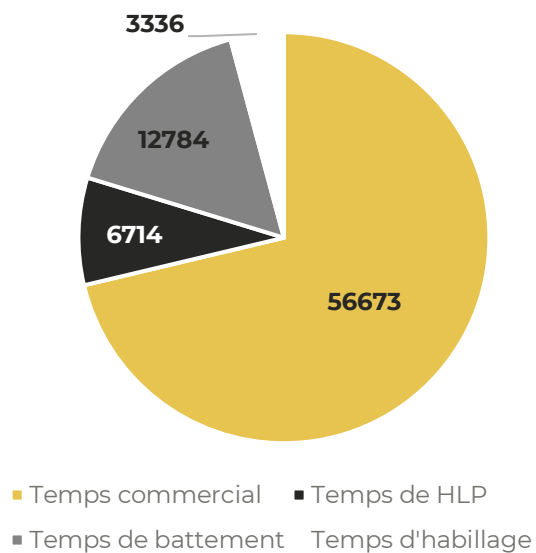
	CADRE		HAUTE MAÎTRISE		MAÎTRISE		EMPLOYÉS		CONDUCTEURS		OUVRIERS		TOTAL	
	CDD	CDI	CDD	CDI	CDD	CDI	CDD	CDI	CDD	CDI	CDD	CDI	CDD	CDI
	Moyenne Annuelle	0	1	0	0,33	0	12,98	1,71	4	2,52	54,96	0,17	2,84	4,4
Au 31/12/23	0	1	0	0	0	13	1	4	4	56,7	0	2	5	76,7

LA RÉPARTITION FEMME / HOMME

Au 31/12/23	CADRE		HAUTE MAÎTRISE		MAÎTRISE		EMPLOYÉS		CONDUCTEURS		OUVRIERS		TOTAL	
	H	F	H	F	H	F	H	F	H	F	H	F	H	F
	0	1	0	0	11	2	1	4	48	14	2	0	62	21

LES HEURES DE CONDUITE TOTALES

Productives / improductives / pause / battements



L'ABSENTÉISME

LE NOMBRE D'HEURES D'ABSENTÉISME PAR CATÉGORIE D'ABSENCE

CATÉGORIE D'ABSENCE	HEURES
Heures de production théorique	139 144
Heures d'absences non-justifiées	23
Heures de retard	10
Heures Acc Travail / ATR /MP	4 333
Heures de grève	585
Heures maladie	9 921
Total heures d'absence	14 872
TAUX D'ABSENTÉISME	10,69%

TAUX D'ABSENTÉISME PAR CATÉGORIE DE PERSONNEL

CATÉGORIE D'ABSENCE	HEURES
Conducteur	13,54%
Ouvrier	1,05%
Employé	5,63%
Maîtrise	2,32%
Cadre	0,00%
TAUX D'ABSENTÉISME	10,69%

LA FRAUDE ET LES CONTRÔLES

Les contrôles de titres sont effectués par du personnel assermenté à la vérification d'identité. Toutefois leur travail est parfois compliqué lorsque les usagers fraudeurs ne veulent pas présenter de pièce justificative. Dès lors ils sont contraints d'appeler le 17, afin de faire intervenir la police mais ils n'ont, en aucune manière, le droit de retenir le contrevenant. Si la police ne peut se déplacer les noms et adresses des personnes sont relevés sur le principe de la bonne foi ; cela a forcément un impact sur le taux de recouvrement si les adresses données sont fausses. Les contrôleurs font également souvent face aux insultes et à la violence gratuite ou encore à l'incivilité. Des formations spécifiques leur sont dispensées afin d'appréhender au mieux leur métier.

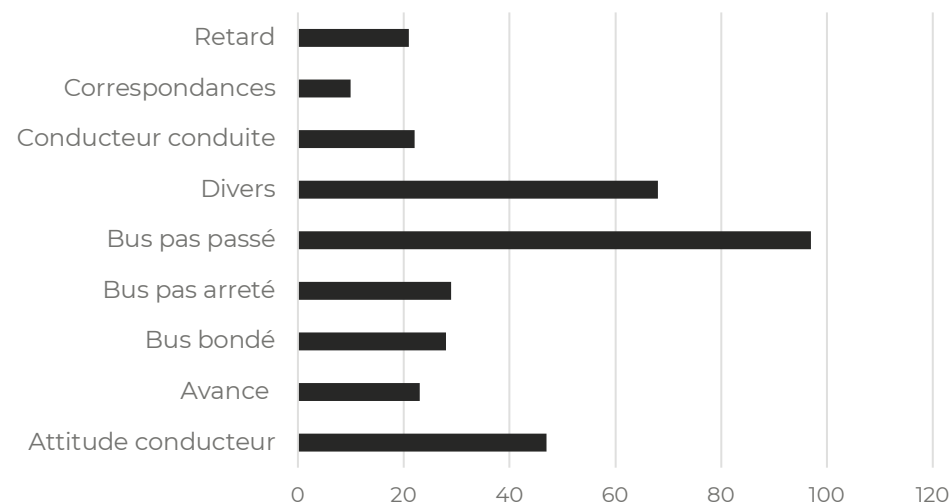
- **Nombre d'usagers contrôlés : 54 238 usagers**
- **Taux de contrôle : 2.57 % (moyenne sur 12 mois)**
- **Taux de fraude apparent : 3.18 %**
- **Nombre de PV : 1 752 procès-verbaux**
- **Taux de recouvrement : 27,06 %**
- **Recettes afférentes : 16815 €**

LES RÉCLAMATIONS

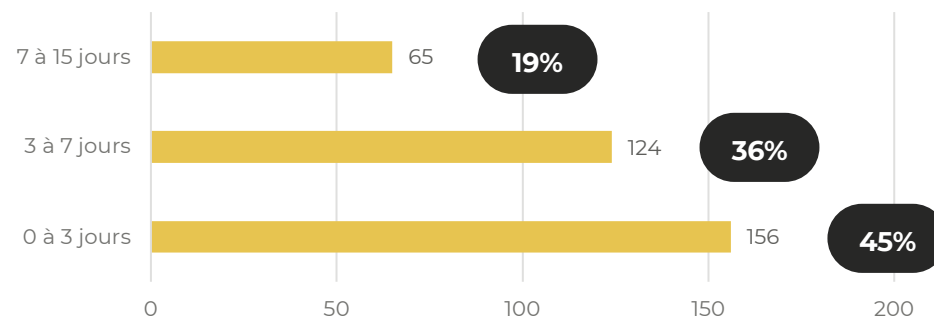
Nombre de réclamations :

345 (153 sont avérées, soit 44%).

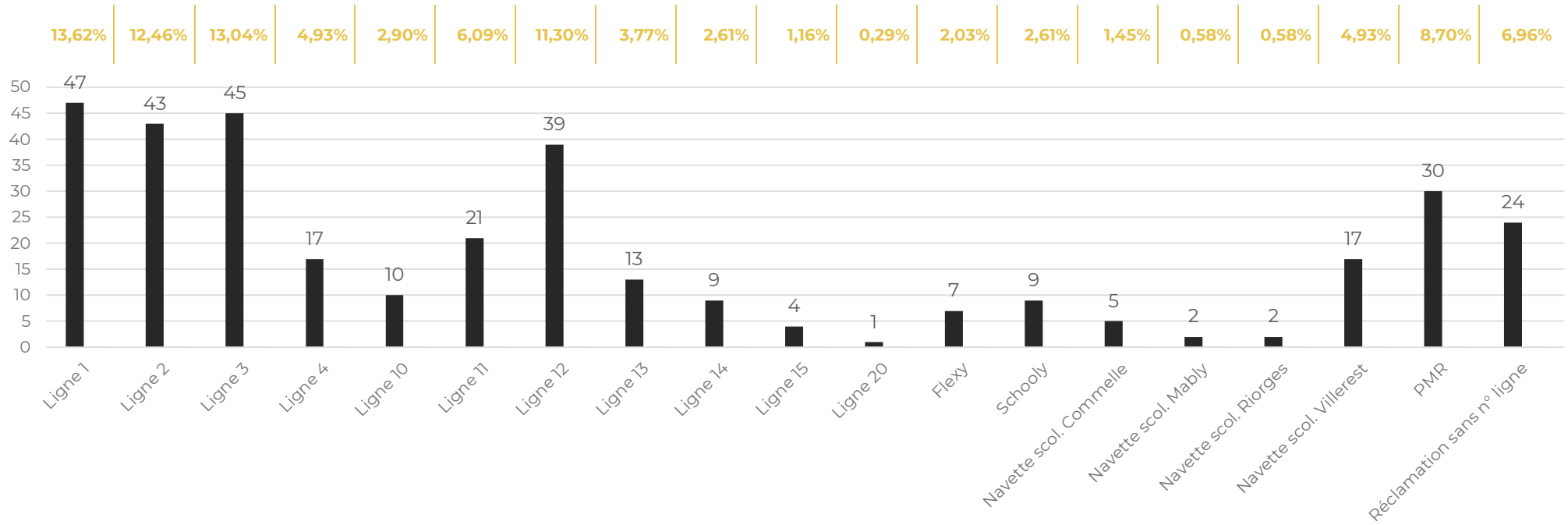
Objet des réclamations :



Délai de réponse (moyen) :



Les lignes concernées :



Taux de réclamations par milliers de voyages :

		NOMBRE DE RÉCLAMATIONS	NOMBRE DE VALIDATIONS	TAUX DE RÉCLAMATIONS
Ligne 1		47	572 301	0,008%
Ligne 2	City	43	445 986	0,010%
Ligne 3		45	602 646	0,007%
Ligne 4		17	9 9513	0,017%
Ligne 10		10	50 600	0,020%
Ligne 11		21	43 669	0,048%
Ligne 12	Pery	39	113 179	0,034%
Ligne 13		13	82 004	0,016%
Ligne 14		9	9 909	0,091%
Ligne 15		4	40 362	0,010%

NAVETTES SCOLAIRES	NOMBRE DE RÉCLAMATIONS	NOMBRE DE VALIDATIONS	TAUX DE RÉCLAMATION
Navette scol. Commelle	5	9 034	0,055%
Navette scol. Mably	2	14 633	0,014%
Navette scol. Riorges	2	20 441	0,010%
Navette scol. Villerest	17	20 437	0,083%

FLEXY	NOMBRE DE RÉCLAMATIONS	NOMBRE DE VALIDATIONS	TAUX DE RÉCLAMATION
Flexy	7	14 134	0,050%
Flexy PMR	30	13 250	0,226%

5. Les données financières

CF ANNEXES 7 ET 8

LA RÉPARTITION DES CHARGES PAR TYPE DE SERVICE

CHARGES 2023	2022	2023
Sous-traitance transport	-2 346 619 €	-3 140 181 €
Conduite	-2 817 273 €	-2 910 614 €
Maintenance & nettoyage de la flotte	-663 354 €	-685 784 €
Énergie	-563 862 €	-560 074 €
Flotte	-164 636 €	-229 015 €
Service clients	-414 783 €	-447 196 €
Support aux opérations & contrôleurs	-853 401 €	-986 175 €
Autres coûts liés à l'exploitation	-63 820 €	-97 022 €
Maintenance et nettoyage des infrastructures / urbain	-135 815 €	-139 527 €
Autres coûts liés à l'exploitation	-110 797 €	-142 920 €
Coûts des services G&A	-516 536 €	-536 304 €
Frais de groupe	-424 747 €	-495 820 €
TOTAL CHARGES	-9 075 643 €	-10 370 633 €



LE COMPTE D'EXPLOITATION

	2022	2023	% d'évolution
PRODUITS	9 303 311,25 €	10 439 783€	12%
Forfait de charges	9 299 672 €	10 437 770€	12%
Produits accessoires	3 640 €	2 014€	-45%
CHARGES	-9 068 648 €	-10 370 633€	14%
Sous-traitance transport PMM	- 2 346 619 €	-3 140 181€	34%
D - Conduite	- 2 817 273 €	-2 910 614€	3%
Rémunération brute et indemnités non-soumises - personnel conduite	-1 621 102 €	-1 730 224€	7%
Charges sociales et fiscales assimilées - personnel conduite	- 665 544 €	-711 174€	7%
Autres charges de personnel de conduite	- 530 627 €	-469 216€	-12%
M - Maintenance & nettoyage de la flotte	- 663 354 €	-685 784€	3%
Charges de personnel maintenance & nettoyage de la flotte	-344 588 €	-402 958€	17%
Autres charges maintenance & nettoyage de la flotte	- 308 873 €	-291 080€	-6%
Coûts nets des accidents	- 9 893 €	8 255€	-183%
E - Énergie	- 563 862 €	-560 074€	-1%
Charges fixes			
F - Flotte	- 228 456 €	-229 015€	0%
Charges de location de la flotte	-197 724 €	-165 894€	-16%
Amortissements de la flotte	- 30 732 €	-63 121€	105%
O - Autres Coûts d'exploitation	- 1 514 796 €	-1 812 841€	20%
Service clients PMM	- 414 783 €	-447 196€	8%
Support aux opérations & contrôleurs	-853 401 €	-986 175€	16%
Maintenance et nettoyage des infrastructures / urbain	-135 815 €	-139 527€	3%
Coûts des bâtiments et installations	- 110 797 €	-142 920€	29%
Autres coûts liés à l'exploitation	- €	-97 022€	
Coûts des services G&A	-941 283 €	-1 032 124€	10%
Frais de personnel G&A	- 436 076 €	-434 036€	0%
Autres charges G&A	- 80 460 €	-102 268€	27%
Frais de groupe	- 424 747 €	-495 820€	17%
Autres produits et charges opérationnels	6 995 €	57 499€	722%
Autres charges diverses		57 499€	
RÉSULTAT AVANT IS DONT ALÉAS	234 663 €	126 649€	-46%
IS	-66 317 €	-19 850€	-70%
RÉSULTAT NET	168 346 €	106 799€	-37%

LE SUIVI DU COMPTE GER

Catégorie		Qualification	Date d'acquisition	Durée d'amortissement (en années)	Plan d'investissement	Valeur début de contrat	Valeur comptable nette fin d'exercice 2023	Valeur comptable nette fin d'exercice 2022
Mobilier et matériel de bureau		Reprise	01/06/2021	10	18 594€	16 618€	4 792€	3 130€
Mobilier et matériel de bureau	Vélo personnel		01/06/2021	5	4 193€	3 326€	1 588€	2 253€
Mobilier et matériel de bureau	Mobilier bureau		01/01/2022	5	4 193€	1 533€	1 131€	1 437€
Mobilier et matériel de bureau	Salle de sport et ergonomie		01/01/2023	5	4 193€	1 424€	-	3 583€
Bâtiments et installations	Portique lavage (remplacement de brosse)		01/01/2023	5	4 500€			
Mobilier et matériel de bureau	Mobilier bureau hors plan d'investissement		01/03/2022			3 937€	2 795€	
Bâtiments et installations	Régulation système chauffage hors plan d'investissement		01/12/2023			19 906€	19 840€	
Bâtiments et installations	Mur de peinture		01/01/2021	10	35 000€			
Bâtiments et installations		Reprise	01/06/2021	5	11 289€	11 771€	6 187€	8 542€
Outillage		Reprise	01/06/2021	5		11 289€	447€	2 705€
Informatique - Billetique	Installation cablage reprise réseau informatique et accessoires informatiques - année 1		01/06/2021	3	3 470€			
Informatique - Billetique	Borne Conducteur connecté + borne consultation Web Agence - Année 1		01/06/2021	5	5 200€	2 970€		
Informatique - Billetique	Téléphonie (migration vers Très Haut Débit)		01/06/2021	5	1 640€			
Informatique - Billetique	Téléphones portables - année 1		01/06/2021	3	2 525€	2 528€	934€	1 440€
Informatique - Billetique	Matériel informatique dépositaire		01/12/2022	3				
Informatique - Billetique	Mise en place de Transparence		01/06/2021	3	4 000€			
SAE et matériel embarqué	SAEIV Hanover Interface OURA		01/06/2021	5	9 500€	5 200€	1 980€	3 020€
Informatique - Billetique	Installation cablage reprise réseau informatique et accessoires informatiques - année 2		01/01/2022	3	3 470€			

Catégorie		Qualification	Date d'acquisition	Durée d'amortissement (en années)	Plan d'investissement	Valeur début de contrat	Valeur comptable nette fin d'exercice 2023	Valeur comptable nette fin d'exercice 2022
Informatique - Billetique	Switch et crodones ethernet, Firewall et bornes wifi		01/01/2022	5	6 843€	1 495€		
SAE et matériel embarqué	SAEIV Hanover		01/01/2022	5	9 140€	12 091€	7 732€	10 150€
Informatique - Billetique	Logiciels		01/01/2022	3	1 125€	3 800€	2 329€	3 595€
Informatique - Billetique		Reprise	01/06/2021	3	16 819€	16 820€	-	
Informatique - Billetique	Remplacement serveur TSE et XIBO		01/01/2023	5	9 518€			
Informatique - Billetique	My Bus		01/06/2021	3	11 200€	6 090€	3 026€	5 056€
Informatique - Billetique	Titan		01/01/2023	5	17 249€			
Informatique - Billetique	Velogik - Setup hors plan d'investissement		01/01/2023	3	-	4 250€	2 833€	
Informatique - Billetique	Pegase hors plan d'investissement		01/04/2023	3		24 396€	18 974€	
Informatique - Billetique	Opinion Box		01/06/2021	3	700€	992€	-	
Informatique - Billetique	Billettique TPVM		01/01/2023	5	11 400€			
Informatique - Billetique			01/06/2021	10	-			
Informatique - Billetique	Optycall		01/06/2021	5	5 000€	10 273€		
Informatique - Billetique	Edirect		01/06/2021	3	2 000€			
SAE et matériel embarqué	SAEIV Hanover : remplacement des calculateurs ANCIS restant		01/06/2021	5	9 000€	12 465€	6 967€	
SAE et matériel embarqué	SAEIV Hanover : Interface SNCF pour correspondance et OpenData		01/06/2021	5	3 140€			9 460€
Informatique - Billetique	Site internet (base technique) - Année 1		01/06/2021	5	13 930€	13 930€	4 504€	7 290€
SAE et matériel embarqué	Site Internet (Interface SAE)		01/06/2021	5	3 000€			
Véhicules	Habillage véhicules neufs Flexy		01/06/2021	5	3 000€			
Véhicules	Stand triporteur		01/01/2021	10	2 500€			
SAE et matériel embarqué		Reprise	01/06/2021	4	1 569€	1 569€	-	
					238 899€	188 671€	86 060€	61 661€
VAE	Vélos électriques (amortissements durée du contrat)		01/06/2021	5	247 940€	120 110€	63 744€	87 765€
VAE	Vélos électriques (amortissements durée restante du contrat)		01/12/2022	4		61 792€	45 667€	61 115€
					486 839	370 573€	195 471€	210 541€

LE DÉTAIL DU CALCUL DU FORFAIT DE CHARGES

	Comptabilisé à la Clôture de l'exercices	Montant final	Régularisation comptable N-1	Régularisation des acomptes versés	
FORFAIT DE BASE	7 744 470 €				0€
FORFAIT OPTION 3 (dont avenant 2)	191 664 €				0€
FORFAIT OPTION 4 (dont avenant 1)	916 367 €				0€
AVENANT 3	159 630 €				0€
INDEXATION	1 536 639 €	1 527 804 €	16 750 €		0€
INTÉRESSEMENT AU RECETTES	-93 850 €	-101 034 €	7 355 €		0€
PÉNALITES	-45 000 €	-38 200 €	3 800 €		0€
	10 409 920 €	1 388 570 €	27 905 €	0 €	10 428 607 €
					Vs 2022 9 299 672€

LE DÉTAIL DU CALCUL DES INTÉRESSEMENTS

L'INTÉRESSEMENT AU RÉSULTAT

	2022	2023	% d'évolution
CHIFFRE D'AFFAIRES	9 324 869 €	10 507 374,34 €	13%
CHARGES	9 108 348 €	10 394 771,09 €	14%
EBE	216 521 €	112 603,25 €	-48%
TAUX DE MARGE	2%	1,07%	-47%

L'INTÉRESSEMENT AUX RECETTES

	TRAFIC	ANNEXES	VAE
Pourcentage de réalisation	88,12%	80,66%	132,94%
Objectif recettes	1 322 322€	244 722€	25 080€
Recettes réelles	1 165 187€	198 940€	33 341€
Écart	-157 134€	-47 324€	8 261€
Écart de recettes de trafic	Intéressement	Tranches	
De 0 à - 15%, 50% de l'écart à la charge du délégataire	-78 567€	-198 348€	
De -15 à -20 %, 70% de l'écart à la charge du délégataire			
Au-delà de 20%, à titre provisoire 50% à la charge du délégataire			
Total	-78 567,46€	-198 348,30€	
Écart recettes annexes	Intéressement	Tranches	
De 0 à - 15% 50% de l'écart à la charge du délégataire	-18 354€	-36 708€	
De -15 à -20 %, 70% de l'écart à la charge du délégataire	-7 431€	-10 616€	
Au-delà de 20%, à titre provisoire 50% à la charge du délégataire			
Total	-25 785€	-47 324€	
Écart recettes VAE	Intéressement	Tranches	
De 0 à 5% 100% de l'écart au profit du délégataire	1 254€	1 254€	
De 5 à -10 %, 50% de l'écart au profit du délégataire	627€	1 254€	
Au-delà de 10%, 25% au profit du délégataire	1 438,35€	5 753€	
Total	3 319€	8 261€	
TOTAL INTÉRESSEMENT 2023	-101 033,63€		
	Vs 2022 - 106 474€		



LE RACCORDEMENT ENTRE RECETTES TARIFAIRES ISSUES DE
L'APPLICATION DES VENTES AUX TARIFS (ENGAGEMENT DE RECETTES)
ET MONTANT VERSÉ

Recettes de trafic	2023	2024	2025	TOTAL
Produits constatés d'avance 2021	160 235,22€	5,68€		160 240,90€
Recettes	1 004 951,87€			1 004 951,87€
Produits constatés d'avance 2022		160 127,93€	5,68€	160 133,61€
Total	1 165 187,09€	160 133,61€	5,68€	1 325 326,38€

Recettes annexes	2023	2024	2025	TOTAL
Produits constatés d'avance 2021				
Recettes	60 345,06€			60 345,06€
Produits constatés d'avance 2022				
Total	60 345,06€	0,00€	0,00€	60 345,06€

Recettes VAE	2023	2024	2025	TOTAL
Produits constatés d'avance 2021	2 910€			2 910,00€
Recettes	30 431,40€			30 431,40€
Produits constatés d'avance 2022		5 211,11€		5 211,11€
Total	33 341,40€	5 211,11€	0,00€	38 552,51€

RECETTES TITAN 2023	CA HT 2022	CA HT 2023	TVA	CA TTC 2023
Janvier	97 478,11€	102 471,94€	10 240,31€	112 712,25€
Février	85 561,07€	91 174,05€	9 194,85€	100 368,90€
Mars	102 798,87€	102 033,65€	11 402,75€	113 436,40€
Avril	88 115,29€	89 467,03€	9 062,07€	98 529,10€
Mai	88 172,60€	93 643,23€	9 460,12€	103 103,35€
Juin	89 562,54€	87 097,43€	9 044,87€	96 142,30€
Juillet	122 609,58€	117 911,34€	12 030,16€	129 941,50€
Août	157 977,99€	164 942,21€	17 348,19€	182 290,40€
Septembre	134 173,07€	136 342,70€	13 940,30€	150 283,00€
Octobre	98 601,60€	90 195,93€	9 094,62€	99 290,55€
Novembre	100 632,55€	95 509,84€	9 563,96€	105 073,80€
Décembre	97 083,38€	83 266,52€	8 273,33€	91 539,85€
TOTAL	1 262 766,65€	1 254 055,87€	128 655,53€	1 382 711,40€

MONTANT
(en euros)

Solde Régie STAR 21/12/2022	110 058€
Recettes 2023	1 382 711€
Titres de recettes 2023	-1 363 631€
Impayés 2023	0€
Écart de règlement	160€
Solde Régie STAR 31/12/2023	129 299€

LE DÉTAIL DES AUTRES PRODUITS

	MONTANT (en euros)
Solde IJMUT	1 987€
Différence de règlements	27€
TOTAL	2 014€

LA LIASSE FISCALE

CF ANNEXE 8

LE DÉTAIL DES FRAIS DE SIÈGE

	MONTANT (en euros)
Frais de région	201 210€
Frais de siège	284 265€
Redevance de marque	10 345€
TOTAL	495 820€

LES TAUX DE MARGE

	2022	2023
Taux de marge commerciale : bénéfices nets/CA	1,81%	1,02%
Taux de marge opérationnelle : résultat d'exploitation/CA	3,03%	0,66%
Taux de marge : EBE/VA net	4,95%	2,66%
Bénéfices	168 346€	106 799 €
CA	9 324 869€	10 507 374 €
Résultat d'exploitation	282 969€	69 151 €
VA	4 378 316€	4 239 526 €
EBE	216 521€	112 603 €

LES RATIOS

RATIO R/V	Recettes	Voyages	Ratio	
	1 397 468 €	2 339 661	0,60	
		rappel 2022	0,60	
RATIO R/K	Recettes	Kilomètres	Ratio	
	1 397 468 €	1 950 709	0,72	
		rappel 2022	0,72	
RATIO V/K	Voyages	Kilomètres	Ratio	
	2 308 310€	1 950 709	1,18	
		rappel 2022	1,19	
RATIO R/D	Recettes	Dépenses	Ratio	
	1 397 468 €	10 370 633	13,48	
		rappel 2022	14,97	
RATIO D/K	Dépenses	Kilomètres	Ratio	
	10 370 633€	1 950 709	5,32	
		rappel 2022	4,80	
RATIO V/K	LIGNES CITY	Voyages	Kilomètres	Ratio
		1 720 446	1 115 849	1,54
		rappel 2022	1,93	
RATIO V/K	LIGNES PERY	Voyages	Kilomètres	Ratio
		339 684	499 785	0,68
		rappel 2022	0,55	
RATIO V/K	NAVETTES	Voyages	Kilomètres	Ratio
		87 485	96 638	0,91
		rappel 2022	0,92	
RATIO V/K	PROXY	Voyages	Kilomètres	Ratio
		275	5 107	0,05
		rappel 2022	0,04	
RATIO V/K	FLEXY	Voyages	Kilomètres	Ratio
		14 072	69 643	0,20
		rappel 2022	0,31	
RATIO V/K	FLEXY PMR	Voyages	Kilomètres	Ratio
		13 250	99 163	0,13
		rappel 2022	0,17	

6. La sous-traitance

LE KILOMÉTRAGE COMMERCIAL

- **Aquilon pour l'exploitation des lignes PERY 11, 12, 13 et 15 ainsi que les différentes navettes : 621 706 kilomètres.**
- **Aquilon pour l'exploitation des lignes SCHOOLY : 283 886 kilomètres**
- **Bierce pour l'exploitation des lignes SCHOOLY : 141 943 kilomètres**
- **Transdev RNA pour l'exploitation de la ligne PERY 14 : 44 882 kilomètres.**
- **Aid Auto pour l'exploitation de l'activité FLEXY et des lignes PROXY 20, 21 et 26 : 18 783 kilomètres.**

En ce qui concerne l'activité SCHOOLY, Transdev a pris la décision de collaborer avec deux sociétés locales qui sont des acteurs majeurs du transport scolaire dans la région de Roannais Agglomération.

Ces sociétés ont une solide expérience dans la gestion de circuits scolaires pour les départements de la Loire, du Rhône et de l'Allier.

Elles sont déjà impliquées dans l'exploitation de plusieurs circuits scolaires pour le compte de Roannais Agglomération, ce qui leur confère une connaissance approfondie du terrain.

Cette collaboration avec des partenaires locaux permet de bénéficier de leur expertise et de garantir une qualité de service optimale pour les élèves transportés.

TRANSPORTEUR	N° LIGNE	INTITULÉ DU CIRCUIT
Aquilon	003-01	Ambierle (Hameaux) < > Ambierle (Approche de Roanne et Renaison)
Aquilon	182-05	St-Romain-la-Motte < > Renaison
Aquilon	182-06	Renaison < > Renaison
Aquilon	182-01	St-Alban-les-Eaux < > St André d'Apchon < > Renaison
Aquilon	182-02	St André d'Apchon < > Renaison
Aquilon	182-03	Renaison < > St-Rirand < > Les Noës < > Renaison
Aquilon	182-04	Arcon < > St André d'Apchon < > Renaison
Aquilon	194-01	Sail-les-Bains < > Urbise (Ecole) < > Sail-les-Bains (Ecole)
Aquilon	257-01	St-Martin-d'Estreaux (Hameaux) < > St-Martin-d'Estreaux (Ecole)
Aquilon	170-01	Roanne (Gare) < > Le Coteau < > Perreux
Aquilon	170-02	Roanne < > Le Coteau < > Perreux
Aquilon	163-01	St-Bonnet-des-Quarts < > Le Crozet < > La Pacaudière
Bierce	163-02	Sail-les-Bains < > Urbise < > La Pacaudière
Bierce	163-03	St-Germain-Lespinasse < > St-Forgeux-Lespinasse < > Vivans < > La Pacaudière
Bierce	184-01	St-Léger-sur-Roanne < > Pouilly-les-Nonains < > Riorges
Bierce	184-02	Pouilly-les-Nonains < > St-Léger-sur-Roanne < > Riorges
Bierce	187-01	Villemontais < > Lentigny < > Ouches < > Roanne
Bierce	187-02	St-Jean-St-Maurice < > Lentigny < > Ouches < > Roanne
Bierce	154-01	Roanne (Gare routière) < > Néronde (Lycée professionnel Pierre Coton)
Bierce	187-04	Coutouvre < > Perreux < > Roanne
Bierce	181-01	Montagny < > Combre < > Régnay
Bierce	187-03	St Vincent de Boisset < > Perreux < > Le Coteau < > Roanne

LA RÉPARTITION DU CA PAR SOUS-TRAITANTS

TRANSPORT AQUILON	2 290 116 €
TRANSDEV RHÔNE ALPES - RNA	202 049 €
AIDAUTO42	343 860 €
BIERCE	304 156 €
TOTAL	3 140 181 €

LES COMPTES D'EXPLOITATION DES SOUS-TRAITANTS REPRÉSENTANT PLUS DE 5% DE KILOMÈTRES RÉALISÉS

Seul AQUILON réalise plus de 5% des kilomètres réalisés.

LE COMPTE D'EXPLOITATION D'AQUILON

CHARGES D'EXPLOITATION (EN K€)	2 022
Charges variables liées aux véhicules	426 607 €
Carburants	271 575 €
Lubrifiants	8 743 €
Pneumatiques	31 200 €
Pièces détachées d'entretien courant	31 750 €
Nettoyage	2 990 €
Fournitures diverses	2 037 €
Sous-traitances diverses	6 354 €
Autres charges variables liées aux véhicules	65 479 €
Coût des accidents	6 481 €
Sous-traitance (transport)	0 €
Lignes régulières	
TPMR	
TAD	
Personnel	536 673 €
Conduite	444 173 €
Maintenance	0 €
Service clients	0 €
Exploitation	0 €
Infrastructure	0 €
Administratif	92 500 €
Charges fixes liées aux véhicules	389 400 €

Marketing	4 089 €
Investissements du délégataire (amortissements)	30 165 €
Entretien des systèmes et équipements	9 257 €
Éléments fixes du réseau (hors personnel)	43 451 €
Dépôt	43 451 €
Agence commerciale	0
Autres locaux d'exploitation	0
Autres	
Frais généraux	10 261 €
Charges administratives	4 207 €
Charges informatiques	4 411 €
Assistance technique	0
Honoraires	908 €
Impôts et taxes	735 €
Autres	0
	0
TOTAL CHARGES	1 399 902 €
MARGES	8 600 €
TOTAL CHARGES + MARGES	1 458 502 €

