

Votants : 68
Convocation du Conseil d'Agglomération :
le 8 novembre 2019
Affichage du Compte-rendu Sommaire :
le 19 novembre 2019

EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS DU CONSEIL

Séance du lundi 18 novembre 2019

TRANSPORTS ET MOBILITE – RAPPORT DU DELEGATAIRE DU SERVICE PUBLIC DES TRANSPORTS DE L'AGGLOMERATION POUR L'ANNEE 2018

Titulaires présents :

Jérôme BALOGE, Jeanine BARBOTIN, Alain BAUDIN, Anne BAUDOUIN, Jean-Michel BEAUDIC, Elisabeth BEAUVAIS, Jacques BILLY, Yamina BOUDAHMANI, Jean BOULAIS, Christian BREMAUD, Dany BREMAUD, Jacques BROSSARD, Charles-Antoine CHAVIER, Didier DAVID, Stéphanie DELGUTTE, Gérard EPOULET, Jean-Claude FRADIN, Marie-Chantal GARENNE, Robert GOUSSEAU, Michel HALGAN, Véronique HENIN-FERRER, Anne-Lydie HOLTZ, Christine HYPEAU, Florent JARRIAULT, Agnès JARRY, Monique JOHNSON, Bruno JUGE, Gérard LABORDERIE, Lucien-Jean LAHOUSSE, Alain LECOINTE, Jacqueline LEFEBVRE, Alain LIAIGRE, Elisabeth MAILLARD, Elmano MARTINS, Philippe MAUFFREY, Dany MICHAUD, Marie-Paule MILLASSEAU, Marcel MOINARD, Jacques MORISSET, Rose-Marie NIETO, Michel PAILLEY, Eric PERSAIS, Alain PIVETEAU, Sylvette RIMBAUD, Claude ROULLEAU, Michel SIMON, Jacques TAPIN, Marc THEBAULT, Patrick THOMAS, Yvonne VACKER, Michel VEDIE, Patrice VIAUD

Titulaires absents ayant donné pouvoir :

Marie-Christelle BOUCHERY à Patrice VIAUD, Christelle CHASSAGNE à Yamina BOUDAHMANI, Jean-Luc CLISSON à Gérard EPOULET, Sylvie DEBOEUF à Bruno JUGE, Luc DELAGARDE à Lucien-Jean LAHOUSSE, Fabrice DESCAMPS à Marie-Paule MILLASSEAU, Thierry DEVAUTOUR à Véronique HENIN-FERRER, Romain DUPEYROU à Michel PAILLEY, Guillaume JUIN à Christine HYPEAU, Serge MORIN à Monique JOHNSON, Michel PANIER à Jérôme BALOGE, Stéphane PIERRON à Anne BAUDOUIN, Claire RICHECOEUR à Jacques BROSSARD, Florent SIMMONET à Sylvette RIMBAUD, Dominique SIX à Jeanine BARBOTIN

Titulaires absents suppléés :

Daniel BAUDOUIN par Anne-Marie PROUST

Titulaires absents :

Thierry BEAUFILS, Sophie BROSSARD, Carole BRUNETEAU, Alain CHAUFFIER, Pascal DUFORESTEL, Jean-Martial FREDON, Isabelle GODEAU, Dominique JEUFFRAULT, Rabah LAICHOURE, Simon LAPLACE, Josiane METAYER, Jean-Pierre MIGAULT, René PACAULT, Adrien PROUST, Jean-François SALANON, Cécilia SAN MARTIN ZBINDEN, Nathalie SEGUIN, Céline VALEZE

Titulaires absents excusés :

Marie-Christelle BOUCHERY, Jean-Romée CHARBONNEAU, Christelle CHASSAGNE, Jean-Luc CLISSON, Sylvie DEBOEUF, Luc DELAGARDE, Fabrice DESCAMPS, Thierry DEVAUTOUR, Romain DUPEYROU, Guillaume JUIN, Sophia MARC, Serge MORIN, Michel PANIER, Stéphane PIERRON, Claire RICHECOEUR, Florent SIMMONET, Dominique SIX

Président de séance : Jérôme BALOGE

Secrétaire de séance : Yamina BOUDAHMANI

Accusé de réception en préfecture
079-200041317-20191120-C82-11-2019-DE
Date de télétransmission : 22/11/2019
Date de réception préfecture : 22/11/2019

COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION DU NIORTAIS

CONSEIL D'AGGLOMERATION DU 18 NOVEMBRE 2019

TRANSPORTS ET MOBILITE – RAPPORT DU DELEGATAIRE DU SERVICE PUBLIC DES TRANSPORTS DE L'AGGLOMERATION POUR L'ANNEE 2018

Monsieur **Alain LECOINTE**, Membre du Bureau Délégué, expose,

Après examen par la Conférence des Maires,

Sur proposition du Président,

La Communauté d'Agglomération du Niortais, titulaire de la compétence d'Autorité Organisatrice de la Mobilité à l'intérieur de son périmètre, a confié à la Société Transdev Niort Agglomération l'exploitation des services de transports et de mobilités par contrat de Délégation de Service Public d'une durée de 6 ans à compter du 1er avril 2017.

Vu les articles L.1411-3, R.1411-7 et 8 du Code Général des Collectivités Territoriales ;

Vu l'article 33-2 du Contrat de Délégation du Service Public signé le 30 mars 2017 entre la CAN et Transdev Urbain ;

Vu le rapport d'activité adressé par Transdev Niort Agglomération à la CAN pour la période courant du 1er janvier au 31 décembre 2018 ;

Considérant que les principaux objectifs du Contrat de Délégation de Service Public des transports consistaient à :

- Mettre en place un nouveau réseau au 7 juillet 2017 ainsi que la gratuité totale des services de transports collectifs à partir du 1er septembre 2017 ;
- Offrir un niveau de service adapté et de qualité aux déplacements des usagers ;
- Adapter l'offre de transport aux besoins de la demande ;
- Améliorer la performance du réseau (indicateur V/K) ;
- Favoriser la multimodalité et l'intermodalité des transports urbains avec les autres modes de transports ;
- Augmenter la fréquentation ;
- Créer et mettre en place une mobilité digitale et numérique des transports publics ;
- Maîtriser la participation financière globale de l'Autorité Délégante ;

Considérant que l'année 2018 est la première année pleine du contrat de DSP avec le réseau restructuré et la gratuité ;

Cette année a été marquée par :

- la mise en place d'ajustements en janvier puis septembre pour consolider le nouveau réseau mis en place en juillet 2017 et répondre aux nouvelles attentes liées au succès de la gratuité et à l'augmentation de la fréquentation ;
- la mise en place d'un abonnement payant pour le service de location de vélos en longue durée.

Les chiffres clés de l'année 2018 :

- L'offre kilométrique s'établit à 2 674 706 km et se répartit à 69% pour l'urbain, 13% pour le TAD-TPMR, 11% pour le scolaire et 7% pour le péri-urbain.
- Une augmentation de la fréquentation de +12,5% par rapport à 2017 pour atteindre 5 286 589 voyages contre 4 697 579, chiffre consolidé suite à l'étude réalisée par VIGS en 2019. En comparaison avec l'enquête Origine/Destination réalisée en novembre 2015, la fréquentation est en hausse de 22.7%.
- Un taux d'usage (voyages/km) en nette amélioration passant de 1,73 en 2017 à 1,98 en 2018.
- La fréquentation de 5 286 589 voyages se décompose à 87,2% sur l'urbain, 9,8% pour le scolaire, 2,4% pour le péri-urbain, 0,6% pour le TAD-TPMR.
- Le réseau est exploité par 50 véhicules en propre (1 articulé, 2 navettes et 47 autobus) et 50 véhicules en sous-traitance (38 autocars et 12 véhicules TAD-TPMR).
- Un service vélo à assistance électrique (VAE) en location longue durée rencontrant un vif succès, 376 personnes ont testé l'offre VAE et 66 000 kms ont été parcourus.
- Le personnel intervenant sur le réseau Tanlib se compose de 120 agents pour 117,78 ETP en propre auxquels il convient d'ajouter 34 conducteurs en sous-traitance.
- Une baisse continue de l'absentéisme pour un taux s'établissant à 11,26% contre 12,8% en 2017.
- Les charges d'exploitation s'élèvent à 12 231 438 €.
- La contribution de la CAN (avant signature avenant 2 en avril 2019) s'élève à 10 690 860 €.
- Les recettes compensées de voyages s'élèvent à 1 378 325 €.
- 132 281 € d'autres recettes (92 960 € pour le SMTDS, 21 972 € de publicité et 17 342 € pour le vélo et d'autres prestations de services).

Considérant les résultats de l'année 2018 et l'atteinte des objectifs contractuels,

Il est demandé au Conseil d'Agglomération de bien vouloir :

- Prendre acte du rapport du délégataire du service public des transports de l'Agglomération pour l'année 2018.

Le conseil prend acte.

Alain LECOINTE

Membre du Bureau Délégué

Accusé de réception en préfecture
079-200041317-20191120-C82-11-2019-DE
Date de télétransmission : 22/11/2019
Date de réception préfecture : 22/11/2019

RAPPORT D'ACTIVITÉ

Transdev Niort Agglomération

Année 2018





Accusé de réception en préfecture
079-200041317-20191120-C82-11-2019-DE
Date de télétransmission : 22/11/2019
Date de réception préfecture : 22/11/2019

Sommaire

Préambule	1
1. Principaux évènements intervenus	6
2. Principaux chiffres clés du service public délégué durant l'année	6
2.1 Kilomètres commerciaux en propre et sous-traités	6
2.2 Kilomètres commerciaux des lignes régulières, des lignes secondaires et à vocation scolaires, TAD et TPMR	6
2.3 Ratio service public	6
2.4 Voyages	6
3. Offre commerciale de transport	7
3.1 Présentation du réseau et de son maillage, des pôles générateurs de trafic desservis	7
3.2 Evolution annuelle des points d'arrêts	19
3.3 Caractéristiques des lignes	19
3.4 Offre kilométrique détaillée	19
3.5 Offre kilométrique du TAD et TPMR	20
3.6 Présentation des modifications de services	20
3.7 Récapitulatif des problèmes rencontrés dans la production du service	20
3.8 Indicateurs du respect de la production	20
3.9 Fiches horaires et plan du réseau	21
3.10 Comparaison réalisé au contrat	21
4. La fréquentation des transports collectifs et le bilan offre vélo et covoiturage	21
5. Le parc de véhicules	31
5.1 Affectation des véhicules par ligne en propre et sous-traitance	31
5.2 Description de la flotte de véhicules	31
12% : taux de réserve global au 31/12/18	31
5.3 Présentation des investissements en véhicules et des sorties de véhicules du parc (cession, mise au rebut...)	32
5.4 Bilan de l'entretien par véhicule	32
5.4.1 Récapitulatif des gros travaux du parc : 61 081.49 €	32
5.4.2 Récapitulatif d'entretien et de maintenance : 268 188.25 €	32
5.4.3 Bilan des visites de contrôle effectuées (source Dekra)	32
5.4.4 Récapitulatif des accidents	32
6. Les autres biens nécessaires à l'exploitation	32
6.1 Inventaire physique des autres biens nécessaires à l'exploitation (hors matériel roulant)	32
Inventaire A en annexe 22.....	32
6.2 Bilan des travaux de gros entretien	33
7. Le personnel	33
7.1 Organigramme de la société délégataire et les chiffres clés	33
La société Transdev Niort Agglomération est structurée en trois fonctions distinctes, représentées dans l'organigramme ci-dessous.....	

.....	34
7.2 Personnel affecté au service public	36
7.2.1 Le personnel affecté au service public et type de contrat	36
L'effectif global moyen de la société du 1er janvier au 31 décembre 2018 est de 117 salariés* (38 femmes et 79 hommes), ce qui correspond à 113,64 Equivalent Temps Complet (ETC).	36
7.2.2 Coefficient moyen de salaire	37
7.2.3 Temps de travail	37
7.3 Répartition des effectifs Equivalent Temps Complet par catégorie de postes et nombre de personnes mises à disposition par poste et par % de temps	37
7.4 Nombre de jours de grève et importance en poids d'effectifs, nombre de jours de droit de retrait	38
7.5 Indicateurs relatifs aux accidents du travail, au taux d'absentéisme par catégorie (conduite, maintenance, commercial, administratif)	38
7.6 Pyramides des âges et turn-over : nombre d'embauches, de départs à la retraite, et d'autres départs	39
7.6.1 Temps de travail	39
7.6.2 Turn-over : nombre d'embauches, de départs à la retraite et d'autres départs	39
7.7 Comparaison du réalisé au contrat	40
8. La politique commerciale, marketing et informations des voyageurs	41
8.1 Actions commerciales et marketing réalisées	41
8.2 L'information aux voyageurs	41
8.3 Problèmes de sécurité/incivilités :	41
8.4 Bilan des réclamations	41
.....	42
8.5 Comparaison réalisé au contrat	42
9. Le respect des obligations de qualité de service	42
9.1 Les critères de la qualité de service de la DSP	43
9.2 Les enquêtes et études	44
10. La démarche de développement durable	45
11. Le programme annuel d'investissement	46
11.1 Présentation des investissements réalisés par opération	46
11.2 Comparaison du réalisé au contrat	46
12. Les comptes de délégation transport	46
12.1 Transmissions d'éléments	46
12.2 Evènements intervenus ayant une incidence sur les résultats d'exploitation	46
12.3 Analyse de l'actualisation	46
12.4 Présentation de la rémunération du délégataire	47
12.5 Comparaison du réalisé par rapport au contractuel actualisé et explication des écarts	47
13. Méthode statistique employée et source de données	47
13.1 Evaluation des kilomètres commerciaux	47
13.2 Evaluation des usagers, des voyages	47
14. L'assistance du groupe à la filiale	49
15. Bilan des prestations réalisées pour des tiers (art 8 du contrat)	49
Conclusion	49
Annexes	49

Préambule

La Communauté d'Agglomération du Niortais a délégué pour une durée de six années à la société TRANSDEV NIORT AGGLOMÉRATION, qui s'est substituée à la société TRANSDEV URBAIN, société dite *ad hoc*, l'exploitation de son réseau de transport urbain de voyageurs, sur la période du 1er avril 2017 au 31 mars 2023.

Cette délégation de service public, en vigueur au 1^{er} avril 2017, couvre l'intégralité du réseau de transport de la CAN reposant sur ses 42 communes.

Au 1er avril 2017, l'exploitation du réseau de transport de la Communauté d'Agglomération du Niortais est confiée à la société TRANSDEV à l'issue d'un processus d'appel d'offre. Ce nouveau contrat de DSP fait suite à une période d'exploitation de 12 ans de ce même réseau par la Société d'Economie Mixte SEMTAN.

TRANSDEV prend en charge l'exploitation du réseau sous l'entité TRANSDEV URBAIN tel que prévu au contrat et cela sur une période initiale de 3 mois avant la création de la filiale dédiée.

Au 1er juillet 2017, TRANSDEV NIORT AGGLOMÉRATION, filiale locale de TRANSDEV, prend la relève de TRANSDEV URBAIN.



Le groupe Transdev est un spécialiste des mobilités pour les territoires urbains, périurbains à forte densité de population et dans les zones moins denses.

Il dispose d'une diversité d'expertises sur toute la chaîne de mobilité, du pré-projet à la gestion quotidienne du service de transport, en passant par l'assistance à la maîtrise d'ouvrage, la préparation à la mise en exploitation du réseau et le développement du système d'information voyageurs, Transdev est l'opérateur le plus multimodal.

- Tramway : Transdev est un acteur de référence en matière de tramway, avec 23 réseaux en exploitation dans 11 pays (dont la France, l'Irlande, l'Australie et la Chine), soit environ 300km de voies et plus de 320 millions de passagers transportés chaque année.
- Bus : A Grenoble, Melbourne ou Santiago, Transdev gère des réseaux de bus dans toutes sortes de contextes urbains, grâce à la confiance des autorités organisatrices.
- Autocar : En France, environ 500 000 scolaires sont transportés chaque jour par les autocars de Transdev sur l'ensemble des départements.

- Ferry : En Australie, Transdev confirme son savoir-faire en matière de ferry à Brisbane, Melbourne et Sydney.
- Vélo : Environ 13 villes en France proposent des services de vélos gérés par Transdev, combinant selon les lieux, vélos en libre-service, en location courte ou longue durée et solution de stationnement sécurisé (Veloway).
- Auto-partage : aux Pays-Bas et en France par exemple, le Groupe propose des offres d'auto partage interopérable avec le réseau de transport public et, dans la majorité des cas, 100% électriques.

Le réseau TANLIB bénéficie du réseau TRANSDEV et des équipes « support » nationale et régionale Nouvelle Aquitaine du groupe TRANSDEV.

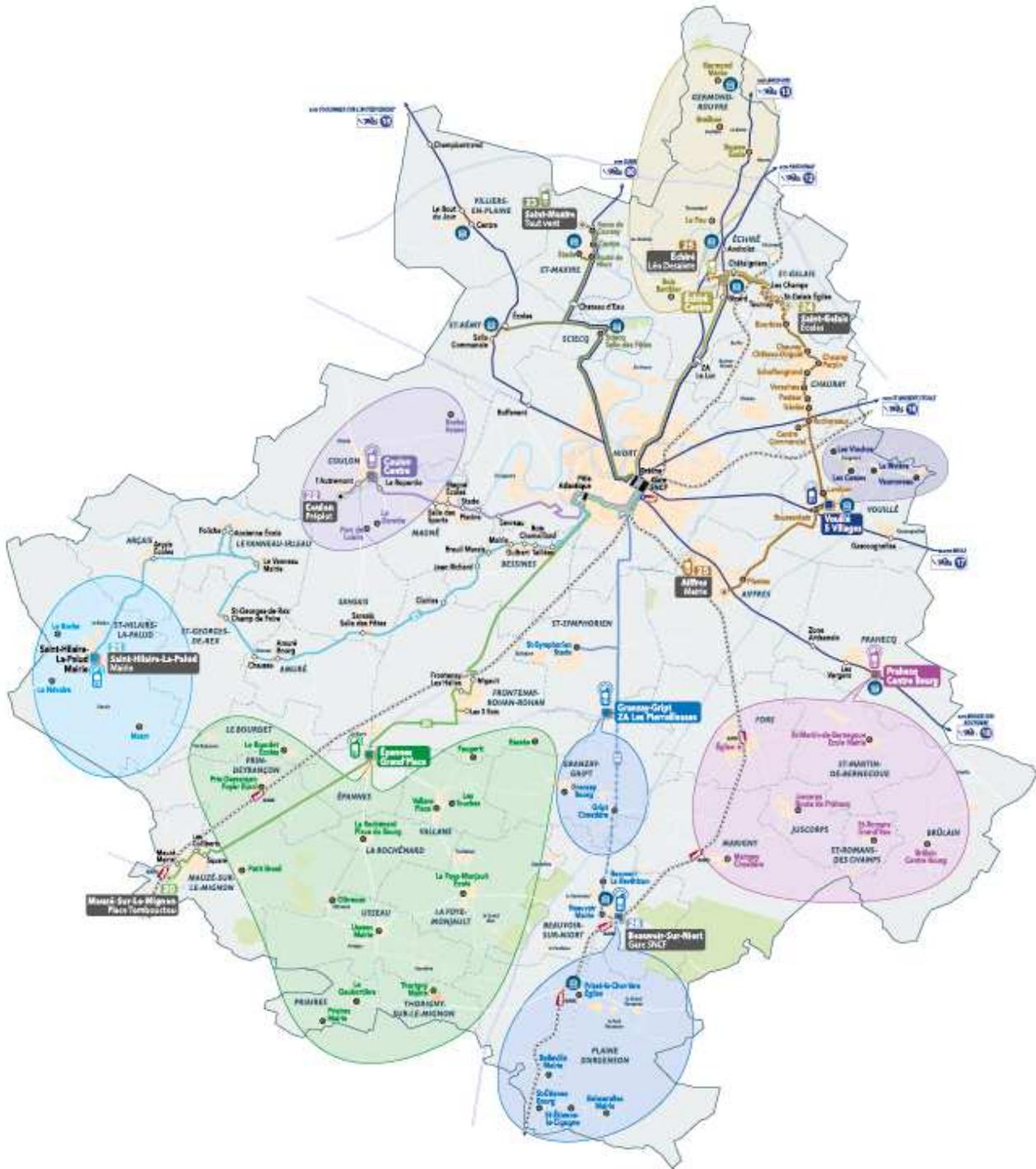


Accusé de réception en préfecture
 079-200041317-20191120-C82-11-2019-DE
 Date de télétransmission : 22/11/2019
 Date de réception préfecture : 22/11/2019

NOUVELLE DSP

Cette nouvelle DSP a pour objectif de déployer à l'échelle de la CAN et de ses 40 communes un réseau de mobilité efficace sur une offre multimodale et adaptée aux diversités de ce territoire.

Carte du territoire de l'agglomération avec les 40 communes



UN RÉSEAU PLUS EFFICACE

A partir du 8 juillet 2017 puis du 1er septembre 2017, le nouveau réseau TANLIB voit le jour. L'offre est restructurée pour mieux répondre aux besoins de mobilité en gommant les imperfections du précédent réseau pour qui les images

Accusé de réception en préfecture
09-200419152017000282-11-2019-DE
Date de télétransmission : 22/11/2019
Date de réception préfecture : 22/11/2019

vide » ou de « train de bus se suivant les uns les autres » avaient fini par décrédibiliser l'offre de service public.

Cette mutation est également structurée sur la base d'un **meilleur équilibre entre les lignes de la CAN et les lignes du réseau Région Nouvelle Aquitaine**. La CAN s'appuie sur des conventions avec la Région pour une meilleure mutualisation des lignes pénétrantes sur le territoire du Niortais.

La nouvelle offre redistribue les heures de conduite et les kilomètres parcourus de façon plus efficace en réduisant les kilomètres improductifs et la mise en place d'une gamme de service élargie pour mieux correspondre aux usages et à la densité de population des territoires au sein de la CAN.

Cette gamme prend en compte un « Transport A la Demande » (TAD) élargi et une offre alternative représentée par l'émergence d'une offre vélo et d'une plateforme de réservation de covoiturage.

UNE OFFRE MULTIMODALE

Le réseau TANLIB est désormais beaucoup plus que des enchaînements de lignes de bus et de circuits de cars. Il s'agit d'une offre complète de mobilité qui met en exergue différentes solutions de moyens de déplacement et leur combinaison en tenant compte de pôles d'échanges.

Les possibilités de correspondance sont autant de choix offerts aux passagers de choisir leurs mobilités en temps réel grâce à de nouvelles applications mobiles.

Cette offre multimodale se traduit également par le développement notamment d'une offre de vélo à assistance électrique en location (3 mois gratuits puis payant) ainsi que d'un site de covoiturage sur l'agglomération: Offre gratuite de mise en relation via le site www.covoiturage-tanlib.fr.

UN MODÈLE ÉCONOMIQUE : LA GRATUITÉ

L'innovation emblématique de ce nouveau modèle intervient dès le 1er septembre 2017 avec la mise en place de la libre circulation sur l'ensemble des services de mobilité : « le 100% gratuit ».

En devenant la plus grande agglomération de France à mettre en application ce principe, Niort agglo et son réseau TanLib deviennent des pionniers au niveau national.

Le contrat de DSP s'articule désormais autour d'1 principe de rémunération et d'une règle d'intéressement à la fréquentation du délégataire:

- d'une part une Compensation Financière Forfaitaire (CFF) qui correspond en année pleine à environ 10.5 M €
- d'autre part une Compensation au Voyage basée sur un engagement de fréquentation qui correspond en année pleine à environ 1.5 M €

L'INTÉGRATION DE TECHNOLOGIES

Pour ce nouveau contrat basé sur la libre circulation, plus de titres unitaires ni d'abonnement mais un système de cellules de comptages installées à toutes les portes des véhicules, couplées au système de géolocalisation SAEIV : Système d'Aide à l'Exploitation et à l'Information Voyageurs.

Cette technologie permet également une information dynamique à destination des voyageurs qui via une application mobile peuvent connaître le passage en temps réel de leur service.

MANAGEMENT RENOUVELÉ

La nouvelle organisation est mise en place afin d'intégrer les effets de la gratuité sur les missions des salariés. Elle se doit également d'insuffler

un nouvel esprit à
Accusé de réception en préfecture
079-200041317-20191120-C82-11-2019-DE
Date de télétransmission : 22/11/2019
Date de réception préfecture : 22/11/2019

l'ensemble du personnel. L'objectif est que chaque salarié puisse identifier son action dans le projet collectif.

L'équipe dirigeante est renouvelée afin de renforcer la communication et combattre un absentéisme supérieur à 15% début 2017.

La nouvelle équipe a également pour but d'instaurer une relation efficace et de confiance avec les services de la CAN (techniciens et élus).

1. Principaux évènements intervenus

L'avenant n° 1 a été signé le 20 novembre 2017 concernant le transfert du contrat de DSP de TRANSDEV URBAIN à TRANSDEV NIORT AGGLOMÉRATION et les modalités de mise à dispositions de vélos à assistance électrique (service gratuit de location d'une durée de 3 mois proposé aux résidents de l'agglomération niortaise).

2. Principaux chiffres clés du service public délégué durant l'année

2.1 Kilomètres commerciaux en propre et sous-traités

	Année 2017 (avril à déc.)	Année 2018
Km en propre	1 492 957	1 831 804
Km sous-traités	561 494	842 902
Km Totaux	2 054 451	2 674 706

2.2 Kilomètres commerciaux des lignes régulières, des lignes secondaires et à vocation scolaires, TAD et TPMR

En annexe 1

2.3 Ratio service public

En annexe 2

	Année 2017 (avril à déc.)	Année 2018
Taux d'usage = Ratio Voyages / Km	1,73*	1,98

(* taux d'usage réévalué suite données avenant 2)

2.4 Voyages

En annexes 3-1 à 3-6

Voyages	Année 2018	
Urbains + navette	4 586 022	86,7%
Péri-urbain	124 312	2,4%
Scolaires	516 603	9,8%
TAD + TPMR	35 385	0,7%
Divers*	24 267	0,5%
	5 286 589	100,0%

(* : Lignes souvenirs, doublages scolaires urbains, événementiel ...)

Comparaison avec l'année 2017 :

2017 : 4 697 579 voyages (étude VIGS), soit + 589 010 voyages en 2018 (+12,5 %)

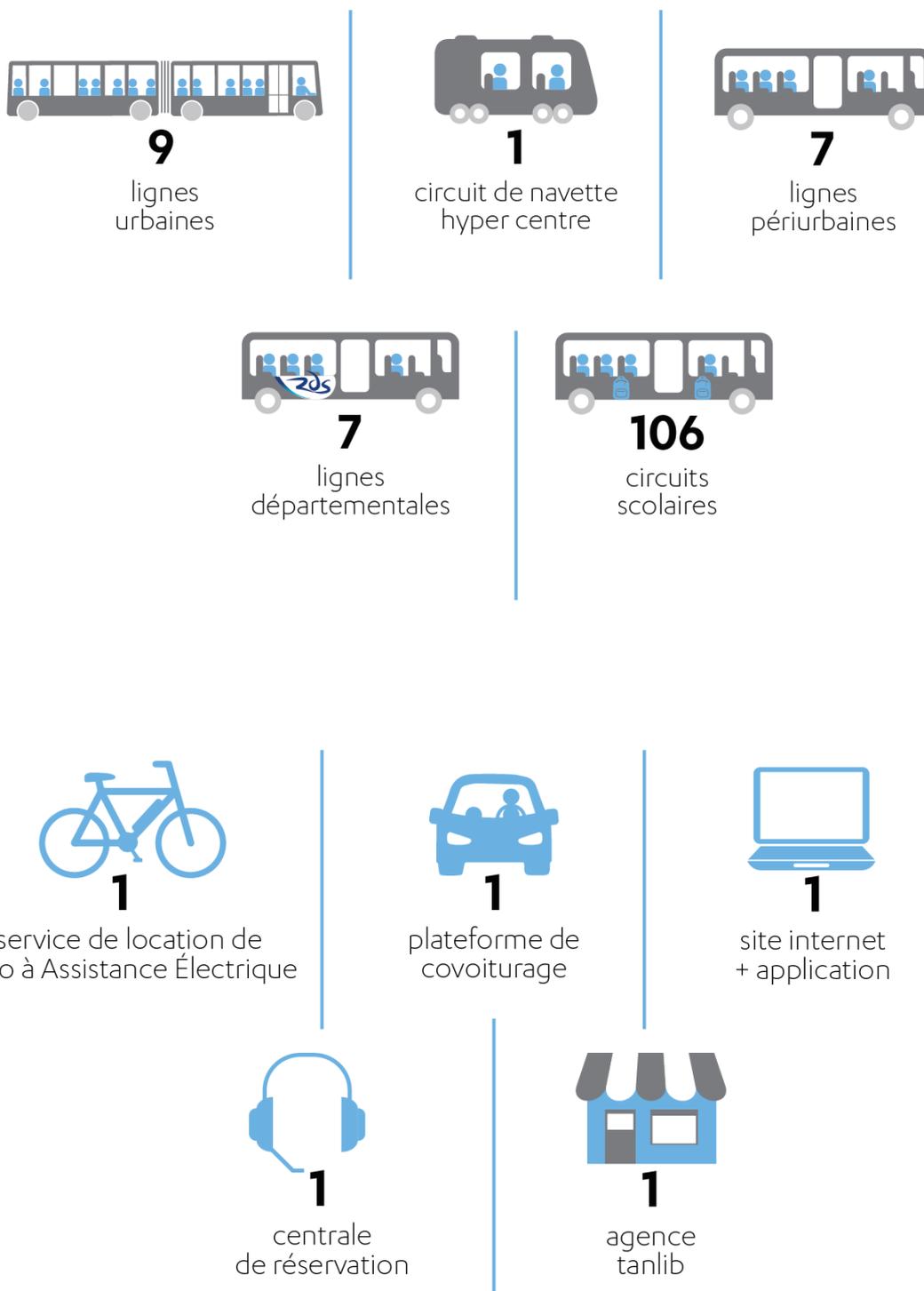
2016 : 4 300 000 voyages, soit +986 589 voyages en 2018 (+22,7%).

Accusé de réception en préfecture
079-200041317-20191120-C82-11-2019-DE
Date de télétransmission : 22/11/2019
Date de réception en préfecture : 22/11/2019

3. Offre commerciale de transport

3.1 Présentation du réseau et de son maillage, des pôles générateurs de trafic desservis

En annexe 4



LES LIGNES URBAINES ET LEURS EVOLUTIONS EN 2018

En quelques chiffres :


4 586 022
voyages

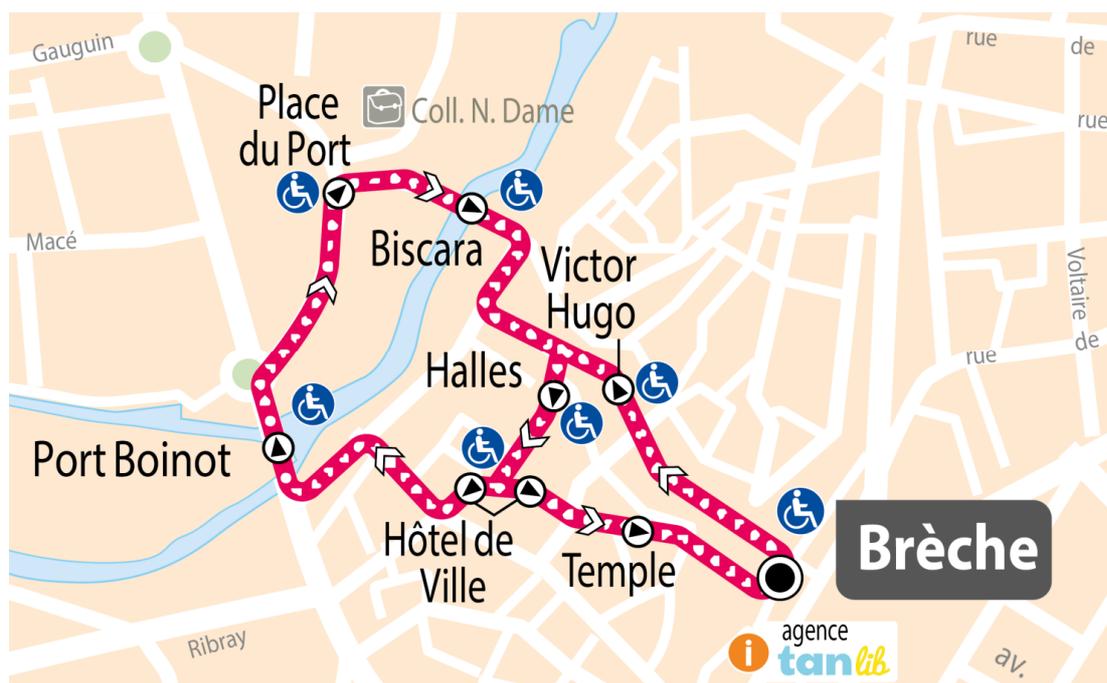

2,52
V/K


49
bus


2
navettes

(V/K urbain uniquement)

LA NAVETTE DE CENTRE VILLE

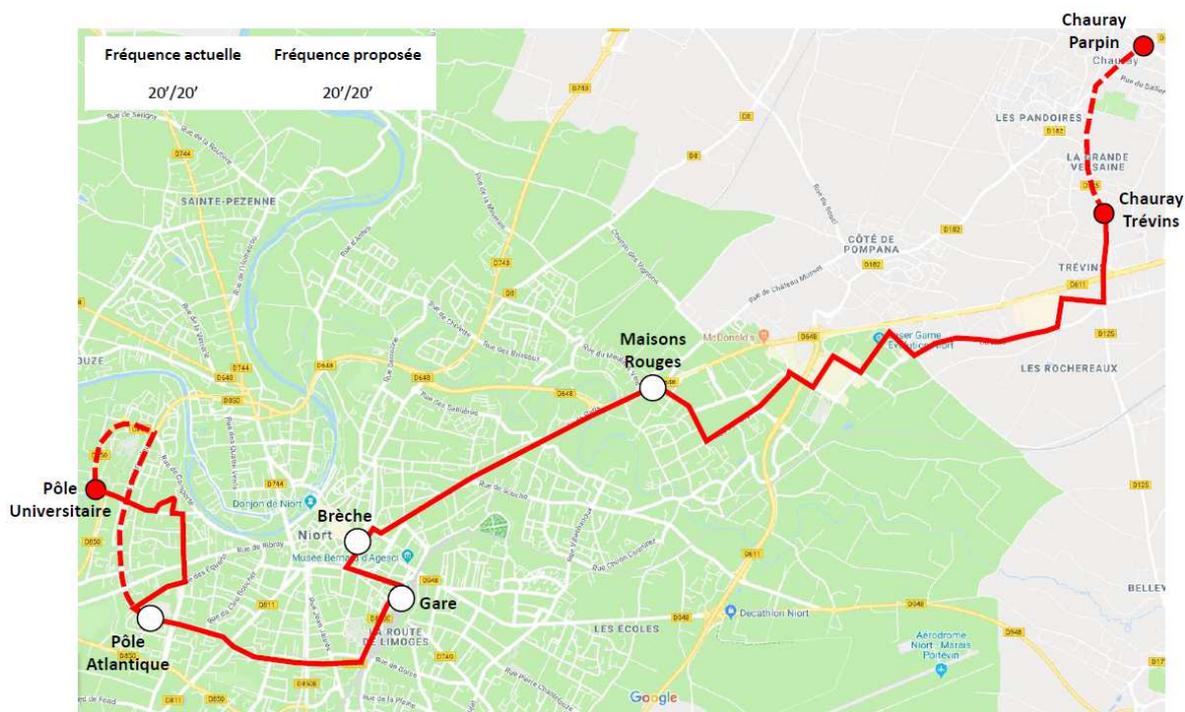


Accusé de réception en préfecture
079-200041317-20191120-C82-11-2019-DE
Date de télétransmission : 22/11/2019
Date de réception préfecture : 22/11/2019

- LIGNE 1 (Chauray Trévins/Parpin - Niort Pôle Universitaire)**

A compter de 8 janvier 2018, la ligne effectue un passage à la Gare SNCF et Hôpital, et une liaison directe vers le Technopôle est mise en place. La ligne ne dessert plus Chauray Château Driguet.

A compter de 3 septembre 2018, son itinéraire passe désormais par les arrêts « Méliès » et « Max Linder » à l'intérieur du quartier de la Tour Chabot/Gavacherie.

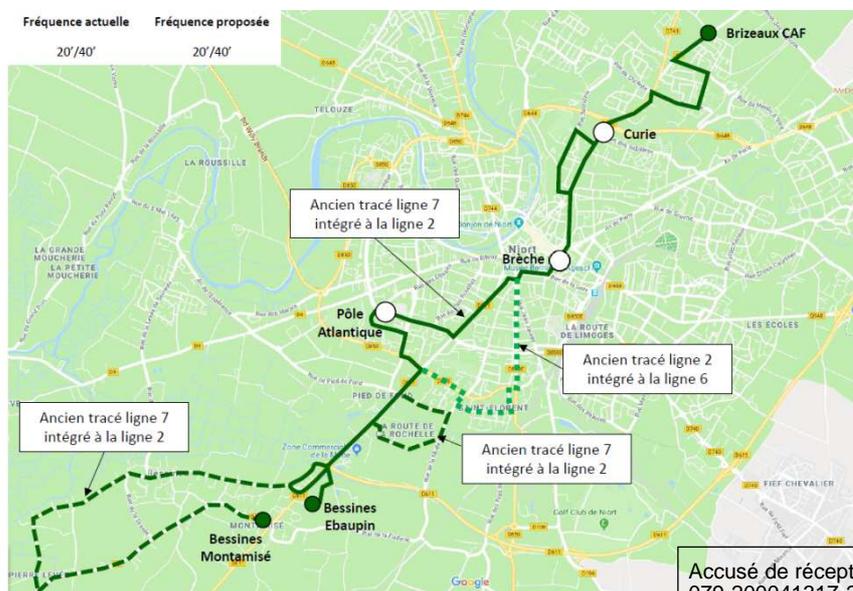


- LIGNE 2 (Bessines Ebaupin/Bois Chamillard - Niort Brizeaux CAF)**

A compter du 3 septembre 2018, les modifications suivantes sont mises en place :

Desserte de Bessines Bois Chamillard en alternance avec Bessines Ebaupin pour assurer la desserte des deux ZA.

L'itinéraire de « Brizeaux CAF » jusqu'à « Brèche » est le même mais la ligne effectue un passage par « St-Jean », avenue de La Rochelle (renfort de l'offre), « Pôle Atlantique », « Lycée de la Venise Verte », « Pied de Fond » avec la création de 2 arrêts « Pied de Fond » dans la rue Porteau (Quai C et D).



Accusé de réception en préfecture
 079-200041317-20191120-C82-11-2019-DE
 Date de télétransmission : 22/11/2019
 Date de réception préfecture : 22/11/2019

La ligne réalise également la desserte du Pôle Emploi. L'arrêt «Bois Chamailard» est desservi sens « Bessines Ebaupin ».

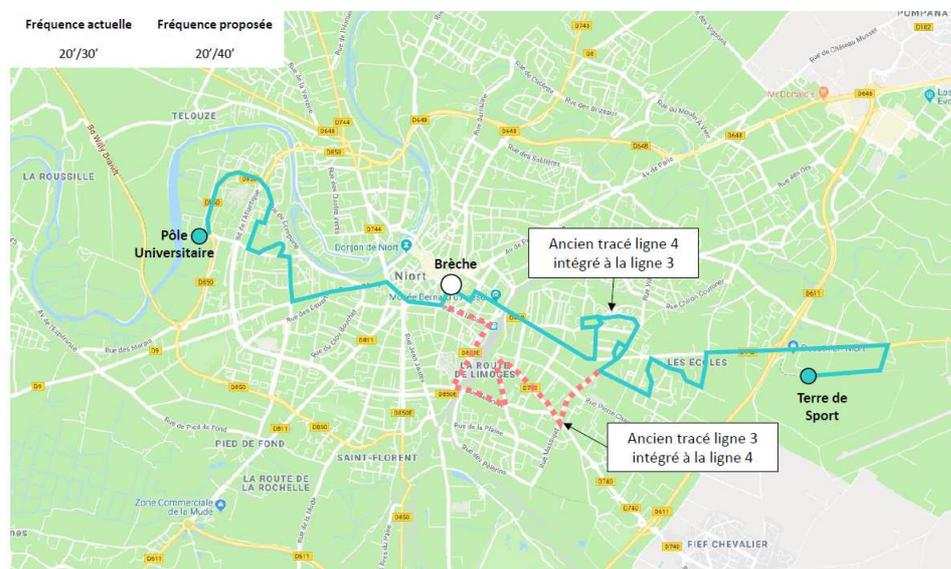
La ligne est en correspondance systématique avec la Navette Bessines au départ de « Pied de Fond » pour desservir les élèves de Bessines se rendant au Lycée « Venise Verte » et « Jean Zay ».

- **LIGNE 3 (Niort Pôle Universitaire - Niort Terre de Sport)**

A compter du 3 septembre 2018, l'itinéraire de « Pôle Universitaire » jusqu'à « Brèche » est identique avec un passage par l'avenue de Limoges, Champclairot. Le Lycée Paul Guérin dispose alors d'une liaison directe (de Champclairot au centre-ville).

Le quartier de Champclairot reste relié à l'hôpital, la gare et les quartiers nord via la ligne 7.

Mise en place d'un service de TAD de « Vouillé 5 Villages » à « Terre de Sport » (en heures creuses).

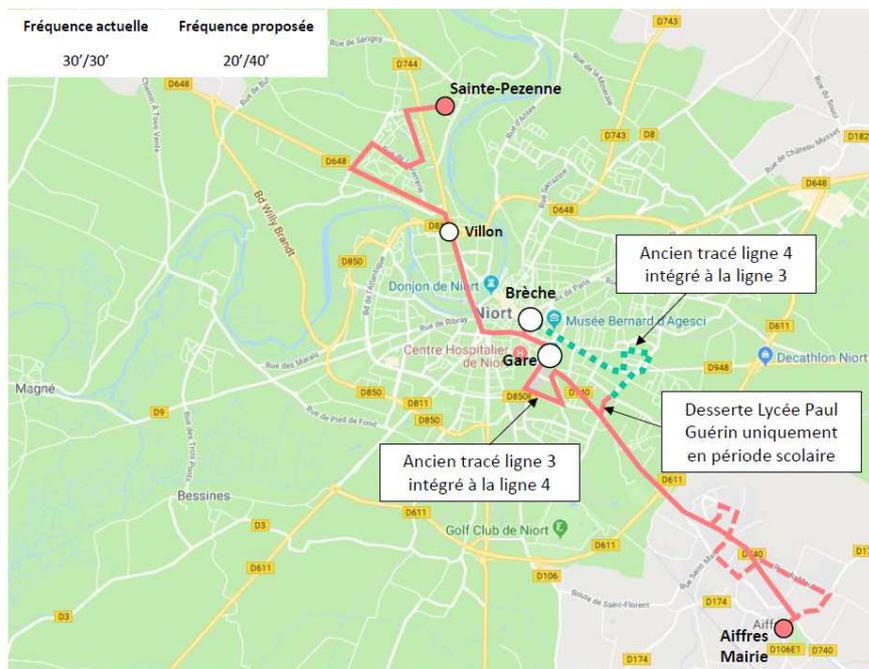


- **LIGNE 4 (Aiffres Mairie - Niort Sainte Pezenne),**

A compter du 3 septembre 2018, les modifications suivantes sont mises en place :

L'itinéraire de « Sainte-Pezenne » jusqu'à « Brèche » reste le même.

Le passage par la Gare SNCF, Hôpital, Clinique Inkermann, Champommier (au niveau de l'abri voyageur en entrée et sortie scolaire), desserte ponctuelle en cabotage de la commune d'Aiffres (arrêts « Pissardant », « Salle Omnisports », « Jamine », ...) => ligne directe entre Aiffres et Pôles de santé / Gare SNCF.



Création d'un service en TAD, le jeudi matin en heures creuses uniquement, pour les arrêts « Fors Eglise » et « Fors Les Sanguinières » en rabattement sur la ligne 4 vers « Aiffres Mairie ». Ce nouveau service n'impacte pas l'offre kilométrique mais s'appuie sur les kilomètres TAD contractuel.

- **LIGNE 5 (Chaintre Brûlée - Chauray Château Driguet)**, les modifications sont les suivantes :

Le terminus à Chauray est réalisé ponctuellement à Château Driguet.

Suppression de la desserte de l'arrêt 30 Ormeaux (desservi par les lignes 1 et 8) et passage par Maisons Rouges pour assurer la correspondance avec la ligne 1. Fréquence à 20 minutes en heures de pointe selon le même itinéraire.

Une modification de l'itinéraire est mise en œuvre à certains horaires pour desservir l'entreprise ZODIAC (anciennement ECE) aux heures d'embauche et débauche et proposer une desserte locale en heures creuses y compris le samedi.



Accusé de réception en préfecture
 079-200041317-20191120-C82-11-2019-DE
 Date de télétransmission : 22/11/2019
 Date de réception préfecture : 22/11/2019

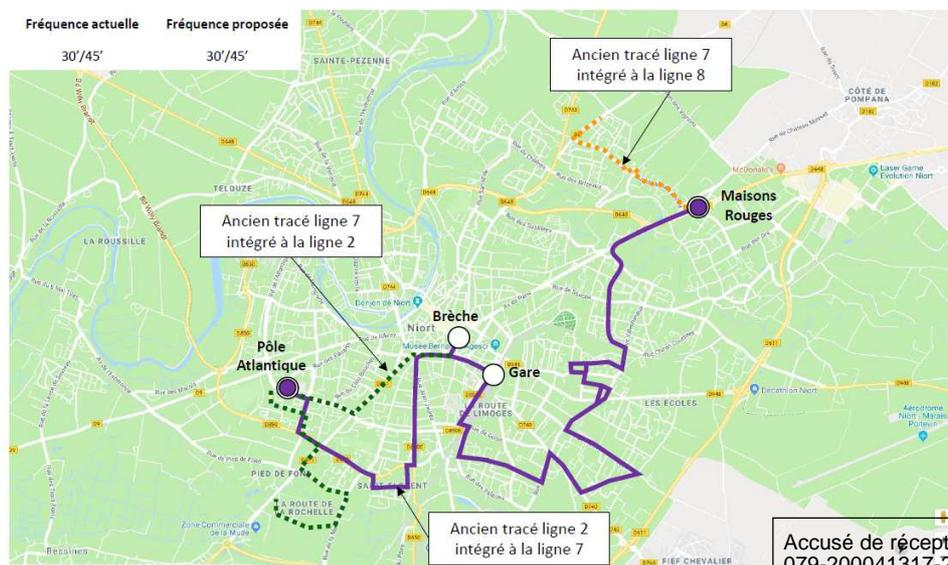
- LIGNE 6 (Saint-Liguaire ITEP / Saint-Liguaire - Niort Cholette)**, à compter du 3 septembre 2018, mise en place de 3 courses supplémentaires (2 aller- 1 retour) par jour du Lundi au vendredi en période scolaire vers La Tiffardière et ITEP en milieu de matinée et après-midi. Passage par le Bld de L'Atlantique avec desserte notamment des arrêts La Rochelle et Langevin.

La modification permet la desserte en tiroir de l'arrêt Jean Zay (Collège) et une augmentation du nombre de passage à Tiffardière et Boutinets. La fréquence est à 20' en HP matin entre Saint-Liguaire et Brèche. La ligne propose le même itinéraire mais avec le terminus à « Cholette » et non « Surimeau »



- LIGNE 7 (Niort Maison Rouges - Niort Pôle Atlantique)**, A compter du 3 septembre 2018, l'itinéraire est restreint au terminus « Maisons Rouges » afin de pouvoir affecter des bus standards en lieu et place des gabarits réduits. La ligne passe par l'avenue « Saint-Jean d'Angély » avec des liaisons directes pour les élèves de Saint-Florent vers leurs établissements scolaires de rattachement (collège Jean Zay et lycée de la Venise Verte).

Dans le sens « Maisons Rouges », la ligne 7 ne dessert plus « Champommier » mais le « Lycée Paul Guérin ».



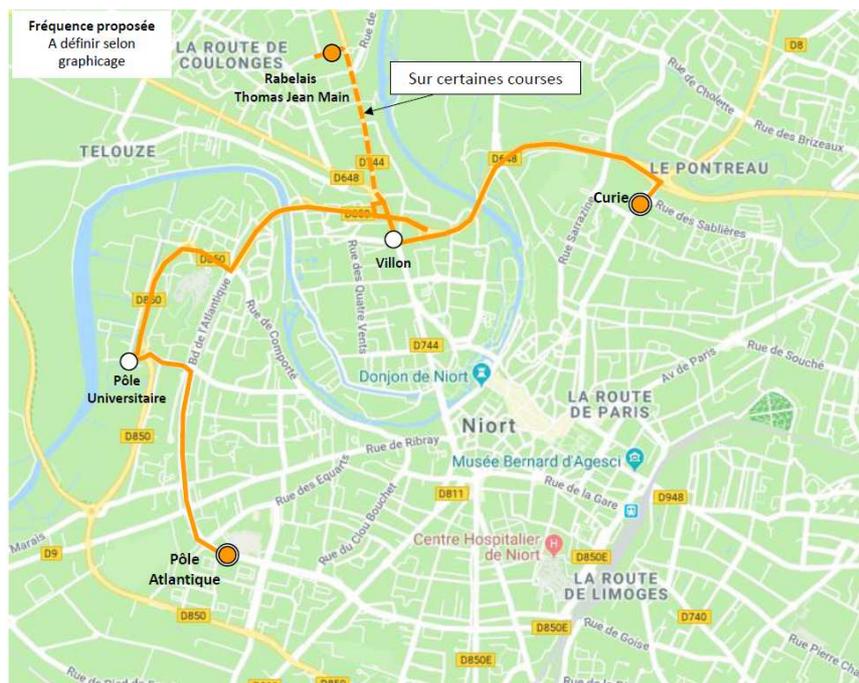
Accusé de réception en préfecture
 079-200041317-20191120-C82-11-2019-DE
 Date de télétransmission : 22/11/2019
 Date de réception préfecture : 22/11/2019

- LIGNE 8 – NOUVEAUTE – (Surimeau - Maisons Rouges/30 Ormeaux),** à compter du 3 septembre 2018 permet de desservir le nord de Niort
 La ligne permet la desserte directe du nord de Niort vers « Maisons Rouges » avec une correspondance des lignes 1-5-7 et l'arrêt « Trente Ormeaux » avec un aménagement du terminus.



- LIGNE 9 – NOUVEAUTE – (Curie - Pôle Atlantique),** à compter du 3 septembre 2018 tous les jours en période scolaire

La ligne permet une liaison directe pour desservir les établissements scolaires Curie, Jean Macé, Lycée Horticole, Rabelais, Thomas Jean-Main, Pôle Universitaire, Lycée Venise Verte, Jean Zay, le parc des expositions de Noron ainsi que les entreprises du Technopôle.



Accusé de réception en préfecture
 079-200041317-20191120-C82-11-2019-DE
 Date de télétransmission : 22/11/2019
 Date de réception préfecture : 22/11/2019

LES LIGNES PERIURBAINES EN 2018

En quelques chiffres :



124 312

voyages



186 392

kilomètres



9

cars



40

liaisons journalières

EVOLUTION DE L'OFFRE EN 2018

Offre périurbaine à compter du 3 septembre 2018 :

Suite à des demandes de service TAD observées en 2017, des services sur réservation ont été transformés en régulier :

- Passage de service sur demande en ligne régulière 5 jours hebdomadaires LMmJV toutes périodes :
 - **Ligne 21** : le départ Brèche vers Saint-Hilaire-la-Palud de 12h
 - **Ligne 24** : départ Saint-Gelais vers Niort de 17h30
 - **Ligne 26** :
 - départ Granzay-Gript vers Niort de 6h45
 - départ Niort vers Granzay-Gript de 18h10.
- Passage de service sur demande en ligne régulière : 5 jours hebdomadaires LMmJV en période scolaire :
 - **Ligne 23** : départ Niort vers Saint-Maxire de 17h10
- Création de services de transport à la demande en rabattement vers des lignes urbaines en heures creuses toute l'année :
 - Depuis Vouillé vers la ligne 3 (à l'arrêt Terre de Sports) toutes périodes toute l'année
 - Depuis Fors vers la ligne 4 (à l'arrêt Aiffres Mairie)

Adaptation de l'offre régulière en raison d'absence de fréquentation observée sur certaines courses, sur la période de janvier à août 2018 :

- Passage en TAD de certaines courses de la boucle de Bessines en rabattement sur la ligne 2



Accusé de réception en préfecture
079-200041317-20191120-C82-11-2019-DE
Date de télétransmission : 22/11/2019
Date de réception préfecture : 22/11/2019

LE TAD ET LE TRANSPORT POUR PERSONNES A MOBILITE REDUITE

En quelques chiffres :



1 289

usagers

940 usagers TAD
349 usagers TPMR



35 385

voyages

11 349 voyages TAD
24 036 voyages TPMR



355 187

kilomètres

92 311 kms TAD
262 876 kms TPMR

		Total
TAD	Nombre Km commerciaux	92 311
	Nombre voyages	11 349
	V / K	0,123
	Nombre réservations	14 289
	Nombre annulation avant départ	2 376
	Nombre de personnes non présentes	429
	Nombre de pers transportées sans réservation	0

Comparaison avec l'année 2017 (période SEMTAN+TRANSDEV)

Km 2017 : 129 026 Km, soit - 36 715 Km en 2018 (-28.5%)

Voyages 2017 : 13 070 voyages, soit - 1 721 voyages en 2018 (-13.2%)

V/K 2017 : 0.101

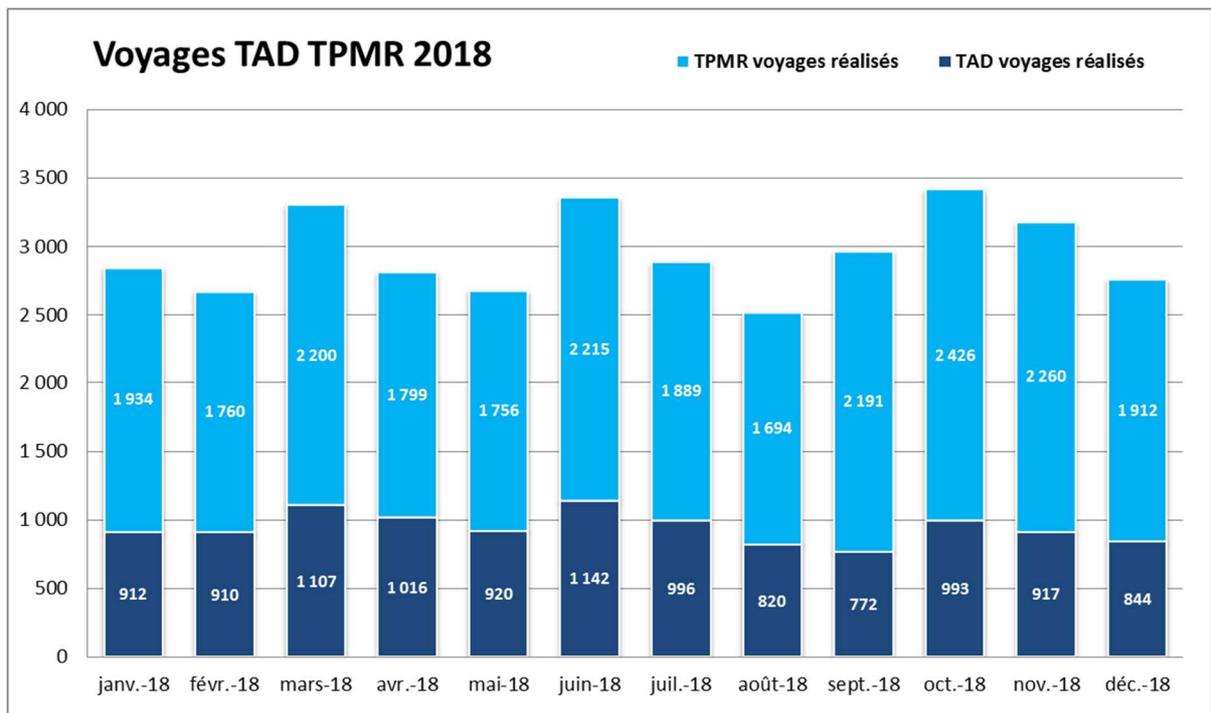
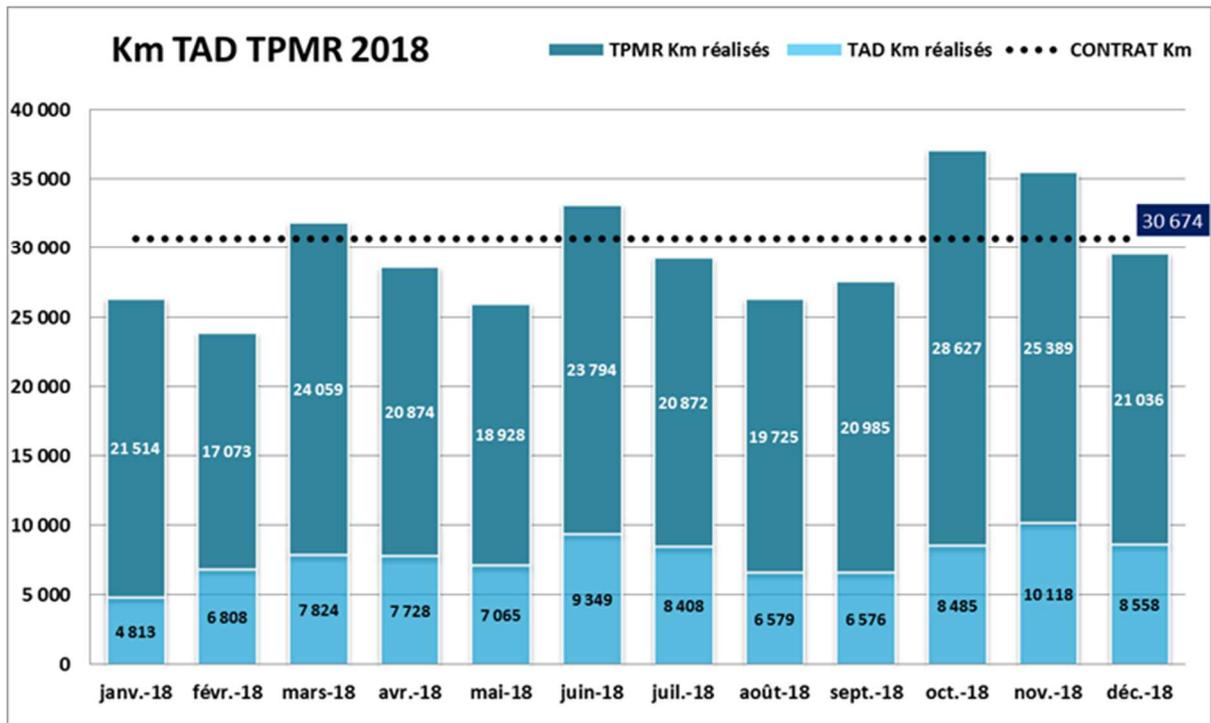
		Total
TPMR	Nombre kilomètres commerciaux	262 876
	Nombre voyages	24 036
	V / K	0,091
	Nombre annulation avant départ	9 497
	Nombre déplacements sans transport	10

Comparaison avec l'année 2017 (période SEMTAN+TRANSDEV)

Km 2017 : 208 479 Km, soit +54 397 Km en 2018 (+26.1%)

Voyages 2017 : 22 285 voyages, soit +1 751 voyages en 2018 (+7.92%)

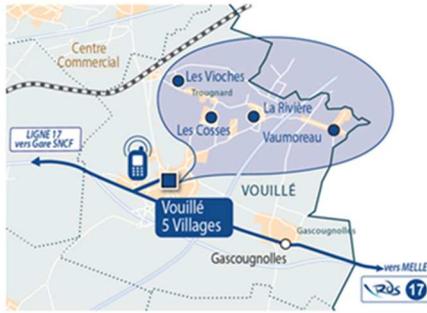
V/K 2017 : 0.107



LES PRINCIPES DE RABATTEMENT SELON 7 SECTEURS

NOUVELLE OFFRE DE TRANSPORT

Ligne 17 : VOUILLE 5 VILLAGES



transdev

NOUVELLE OFFRE DE TRANSPORT

Ligne 18 : PRAHECQ CENTRE BOURG



transdev

NOUVELLE OFFRE DE TRANSPORT

Ligne 20 : ÉPANNES GRAND'PLACE



transdev

NOUVELLE OFFRE DE TRANSPORT

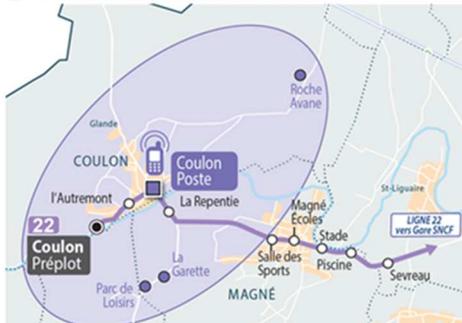
Ligne 21 : SAINT HILAIRE LA PALUD



transdev

NOUVELLE OFFRE DE TRANSPORT

Ligne 22 : COULON POSTE



transdev

NOUVELLE OFFRE DE TRANSPORT

Ligne 24 : ÉCHIRÉ CENTRE



transdev

NOUVELLE OFFRE DE TRANSPORT

Ligne 26 : GRANZAY-GRIPT / BEAUVOIR SUR NIORT



transdev

Accusé de réception en préfecture
079-200041317-20191120-C82-11-2019-DE
Date de télétransmission : 22/11/2019
Date de réception en préfecture : 22/11/2019

LES SERVICES SCOLAIRES

En quelques chiffres :



516 603
voyages



5 499
inscrits
(-0,8% par rapport à 2017)



37
cars



59
places assises
(capacité
moyenne offerte)



106
circuits journaliers
18 circuits Primaires
55 circuits Collèges
33 circuits Lycées



55%
taux de
remplissage



32 min
temps de
parcours moyen

Création nouveau service scolaire :

- **Service Scolaire ES24** pour assurer la desserte du collège Pierre et Marie Curie
Nouvelle ligne scolaire : 4 jours hebdomadaires LMJV
- **Ligne scolaire urbaine A107**, à compter du 3 septembre 2018, a été mise en place
une extension de la liaison scolaire jusqu'à la commune de Fors

A noter **3 nouveaux véhicules** (en sous-traitance) sont nécessaires à l'exploitation suite aux évolutions d'offre de septembre 2018, sur les lignes 21, 23, 24, 26 et ES24.

Production de plan et guide horaires spécifique à chaque établissement scolaire :



Accusé de réception en préfecture
079-200041317-20191120-C82-11-2019-DE
Date de télétransmission : 22/11/2019
Date de réception en préfecture : 22/11/2019



3.2 Evolution annuelle des points d'arrêts

Suppression, création, modification, et récapitulatif du nombre de points d'arrêts dont le nombre d'abribus

En quelques chiffres :



11 arrêts remis en service en 2018 :

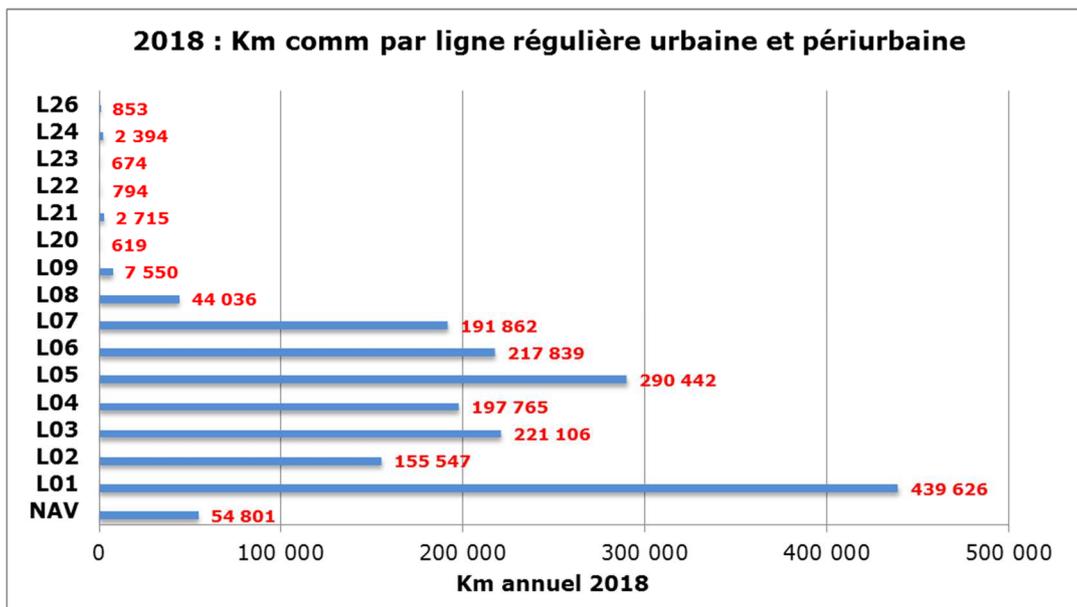
ZODIAC – CHATEAU MUSSET – PISSARDANT – ST LAMBIN – FIEF ST MAURICE – SALLE OMNISPORTS – MOULIN – MONTAMISE – GRAVEE – POTENCE – MOINDREAU

3.3 Caractéristiques des lignes

Les caractéristiques des lignes : longueur, fréquence, horaires et types de service figurent dans les fiches techniques par ligne à l'annexe 5-1 à 5-69B.

3.4 Offre kilométrique détaillée

Le nombre de kilomètres annuels par ligne, le nombre de kilomètres commerciaux, le nombre de kilomètres haut le pied et le nombre de kilomètres sous-traités par ligne et service sont détaillés dans les fiches techniques par ligne à l'annexe 5.



3.5 Offre kilométrique du TAD et TPMR

Cf. page 14.

3.6 Présentation des modifications de services

En annexe 4



3.7 Récapitulatif des problèmes rencontrés dans la production du service

Des déviations dues à des travaux sur l'ensemble du réseau ont entraîné en 2018 une modification du nombre de kilomètres. Ces travaux ont également généré des retards sur certaines lignes.

3.8 Indicateurs du respect de la production

La production 2018 respecte les termes du contrat de DSP avec un taux de fiabilité supérieur à 99%.

La production Km 2018 fut de 2 038 306 Km contre une production contractuelle de 2 019 417, soit un écart moyen de + **0.9%**. (tableau par ligne en annexe)

3.9 Fiches horaires et plan du réseau

Les fiche horaires et le plan du réseau sont en annexes 6.

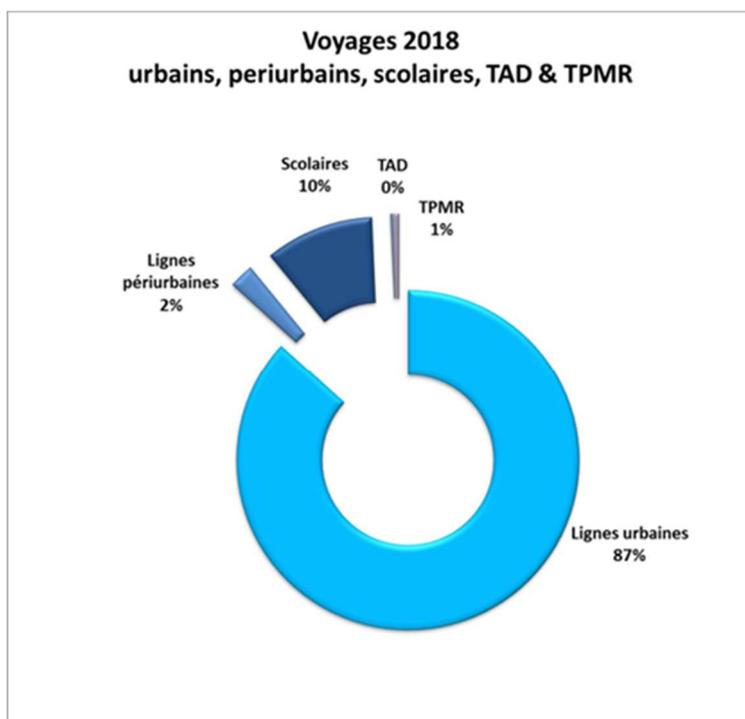


3.10 Comparaison réalisé au contrat

DSP 2017-2023	Contrat 2018	Réalisé 2018	%
Km commerciaux	2 647 904,00	2 674 706,00	1,0%
en propre	1 818 646,00	1 831 804,00	0,7%
en stt	829 258,00	842 902,00	1,6%
		5 286 589,00	
Engagement contractuel	5 485 477,00	5 286 589,00	-3,6%
Véhicules	94,00	99,00	5,3%
en propre	46,00	51,00	10,9%
en sst périurbain + scolaires	37,00	37,00	0,0%
en sst TAD/TPMR	11,00	11,00	0,0%
Conducteurs	101,80	102,95	1,1%
en CDI		90,80	
en interim		12,15	
Absenteisme Conducteurs	13,60%	12,56%	-7,6%
Relation Client	15,0	6,6	-56,0%
Temps de réponse réclamation client (en jours)			

4. La fréquentation des transports collectifs et le bilan offre vélo et covoiturage

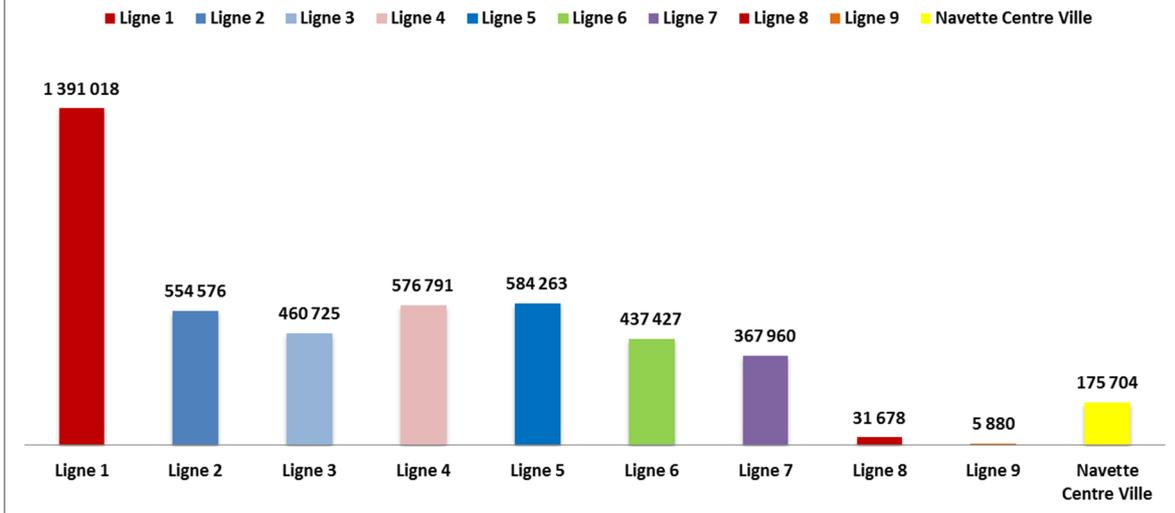
4.1 LES TRANSPORTS COLLECTIFS : 5 286 589 voyages



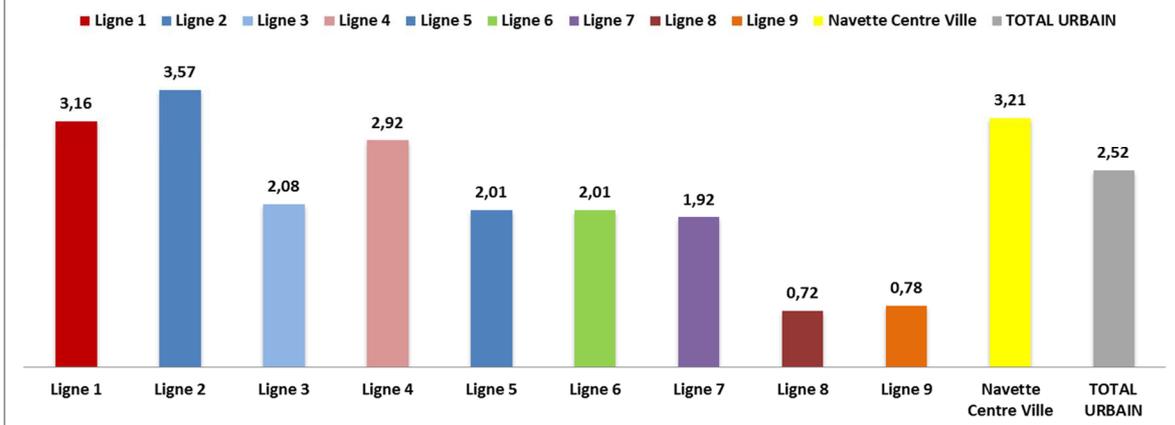
+22,7%
voyages
en comparaison
de la base 2015/2016

(enquête O/D)
Accuse de réception en préfecture
079-200041317-20191120-C82-11-2019-DE
Date de télétransmission : 22/11/2019
Date de réception préfecture : 22/11/2019

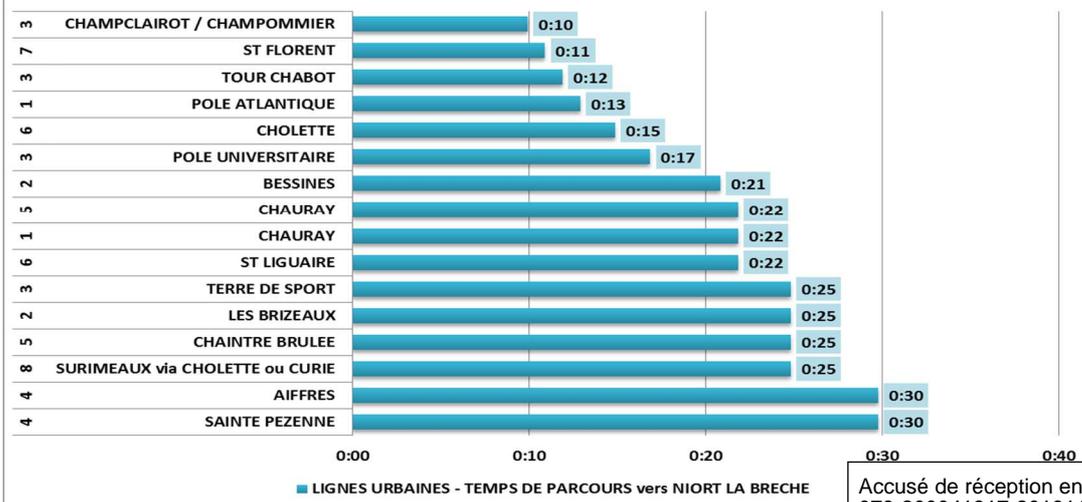
TOTAL ANNÉE 2018 Nombre de VOYAGES par ligne urbaine



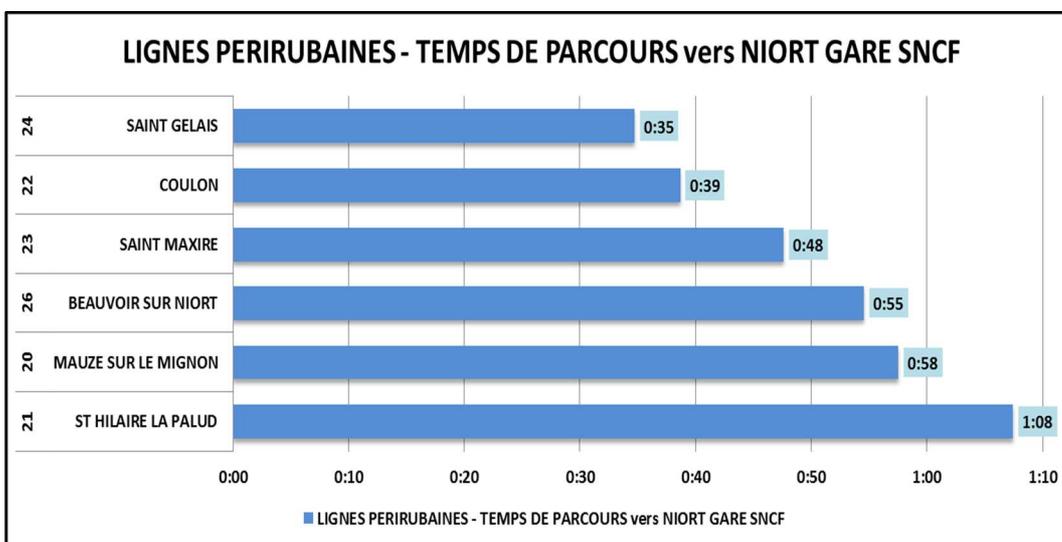
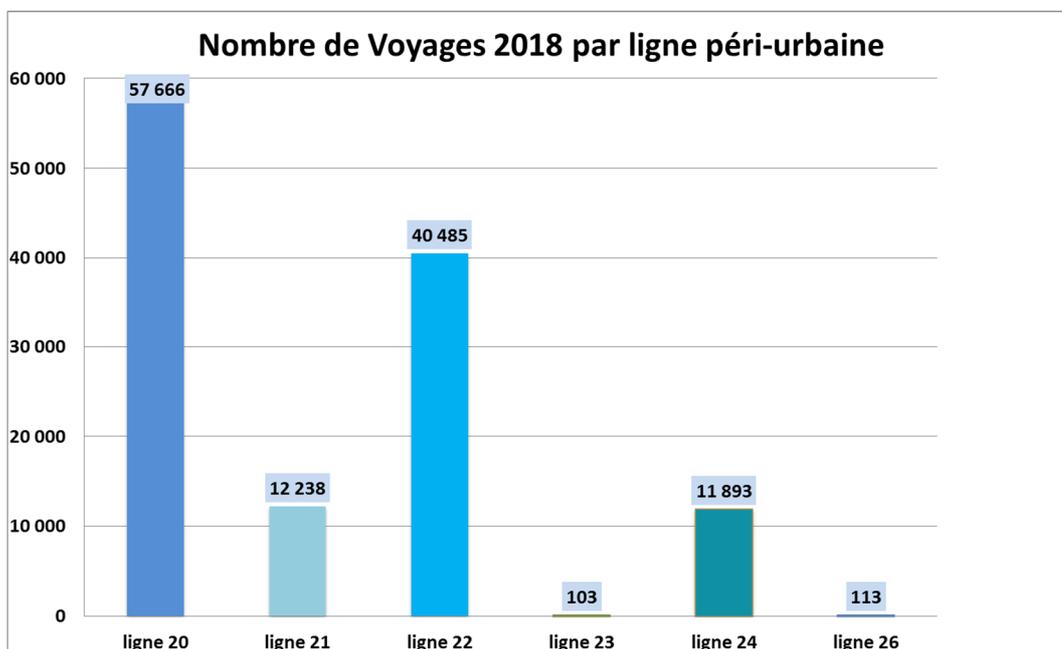
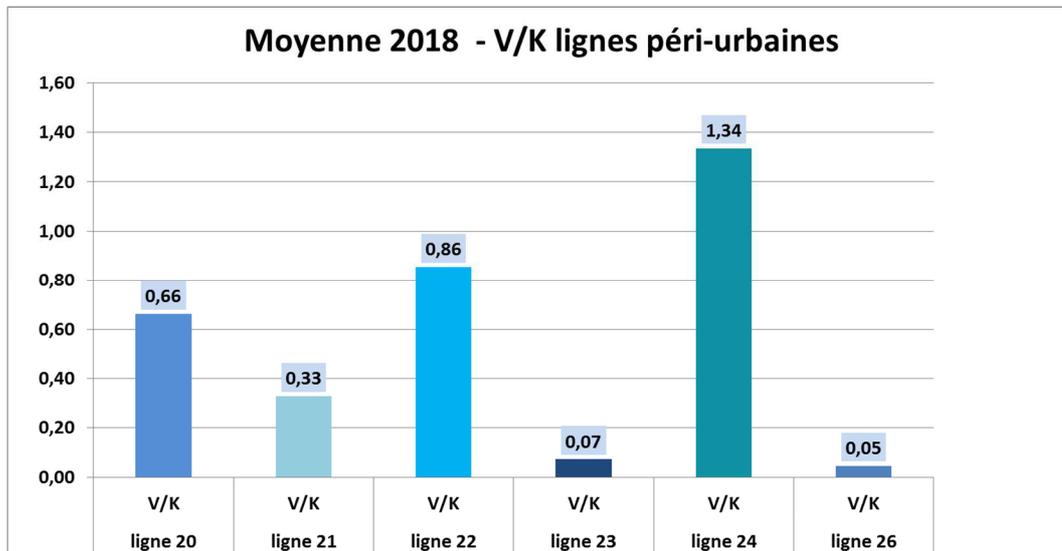
TOTAL ANNÉE 2018 nombre de Voyages / Km parcourus sur les lignes urbaines



LIGNES URBAINES - TEMPS DE PARCOURS vers NIORT LA BRECHE

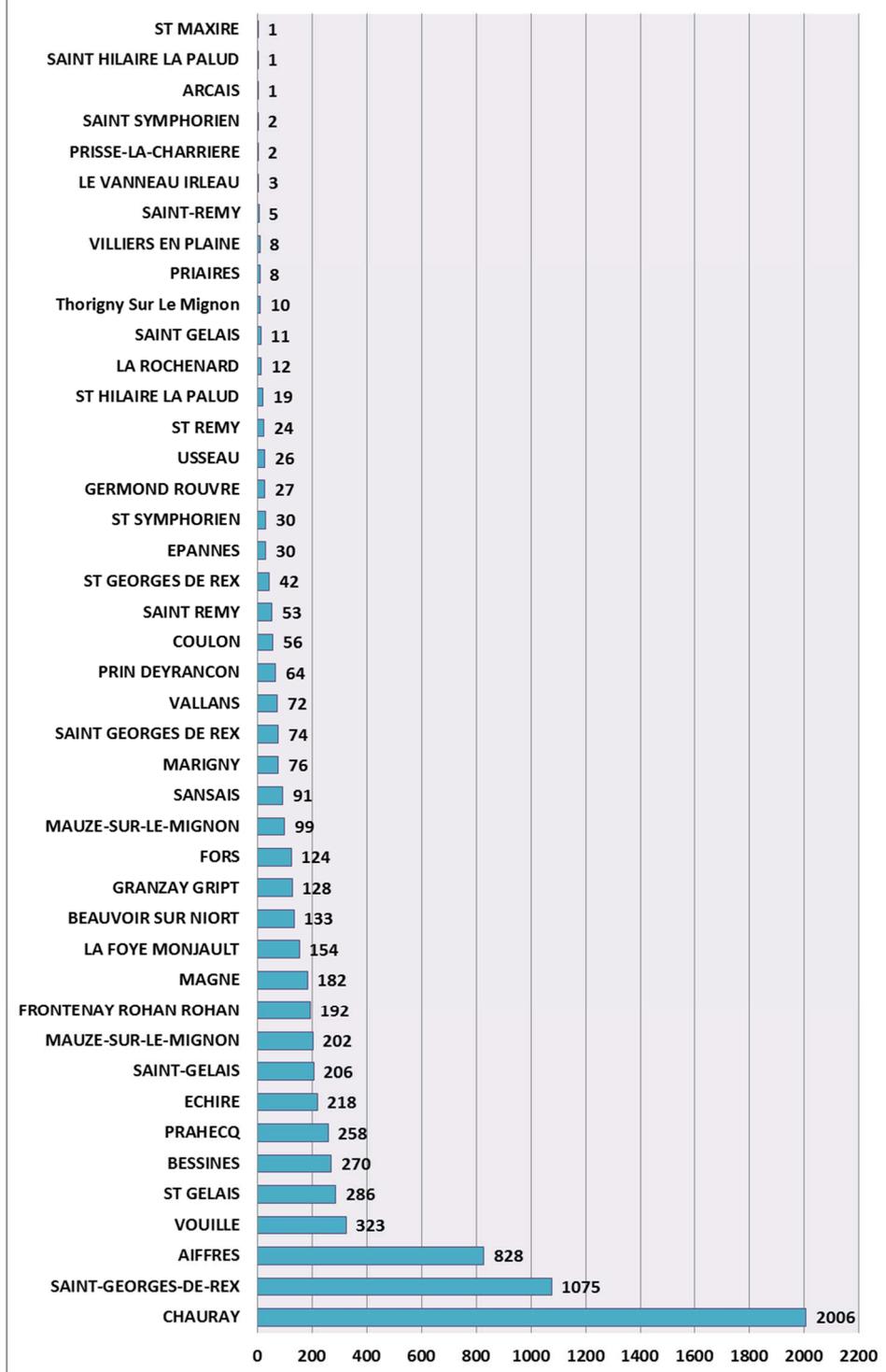


Accusé de réception en préfecture
079-200041317-20191120-C82-11-2019-DE
Date de télétransmission : 22/11/2019
Date de réception en préfecture : 22/11/2019



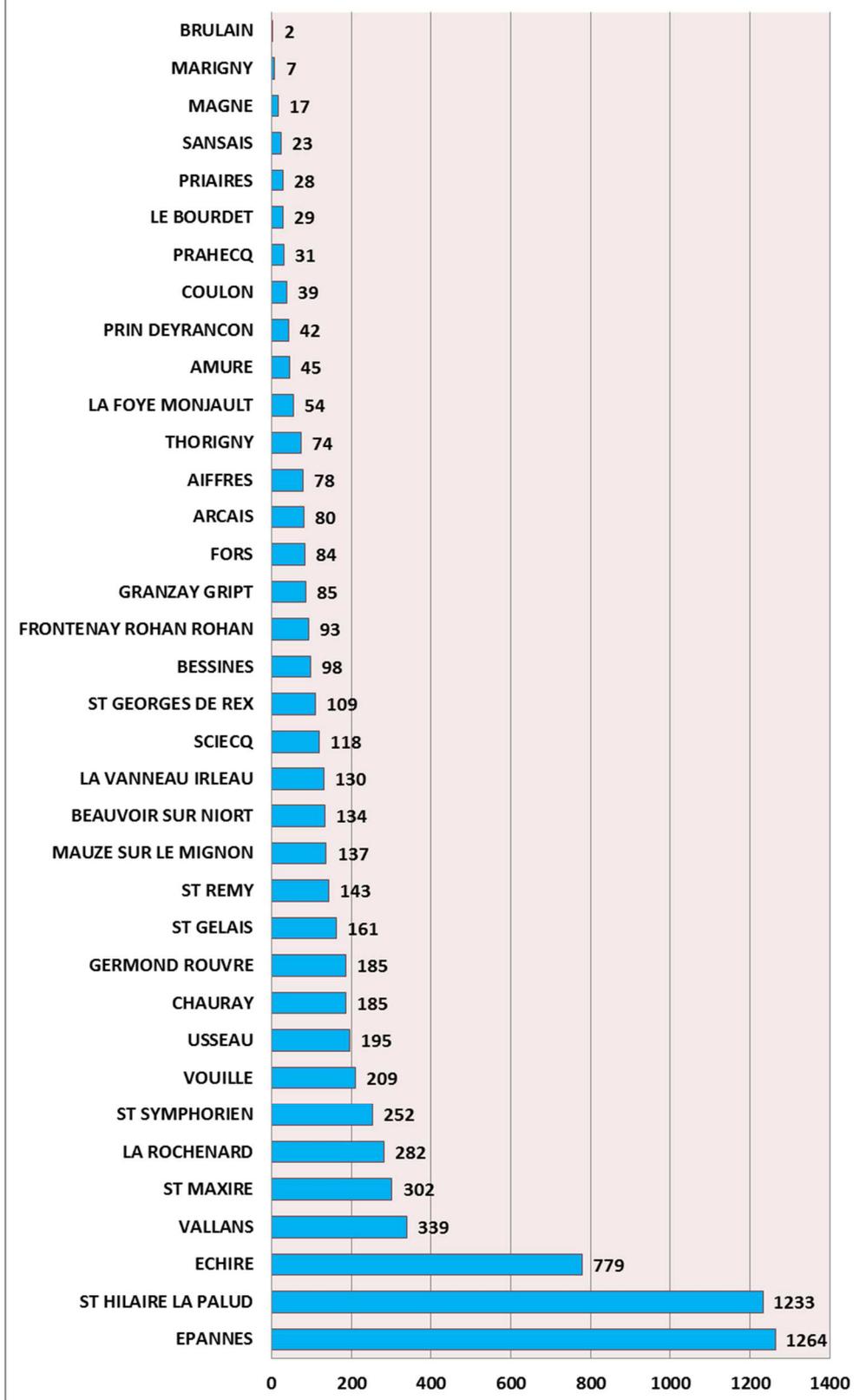
Accusé de réception en préfecture
 079-200041317-20191120-C82-11-2019-DE
 Date de télétransmission : 22/11/2019
 Date de réception en préfecture : 22/11/2019

Communes de départ des voyages TMRP 2018 (hors Niort)



31% des voyages TMRP sont effectués au départ des communes extérieures (ci-dessus) et 69% au départ de Niort. Le nombre important de voyages sur certaines communes s'explique par la présence de la zone d'activité commerciale et d'équipements communautaires pour Chauray et par la présence d'établissement accueillant des personnes en situation de handicap pour Saint Georges de Rex et Aiffres.

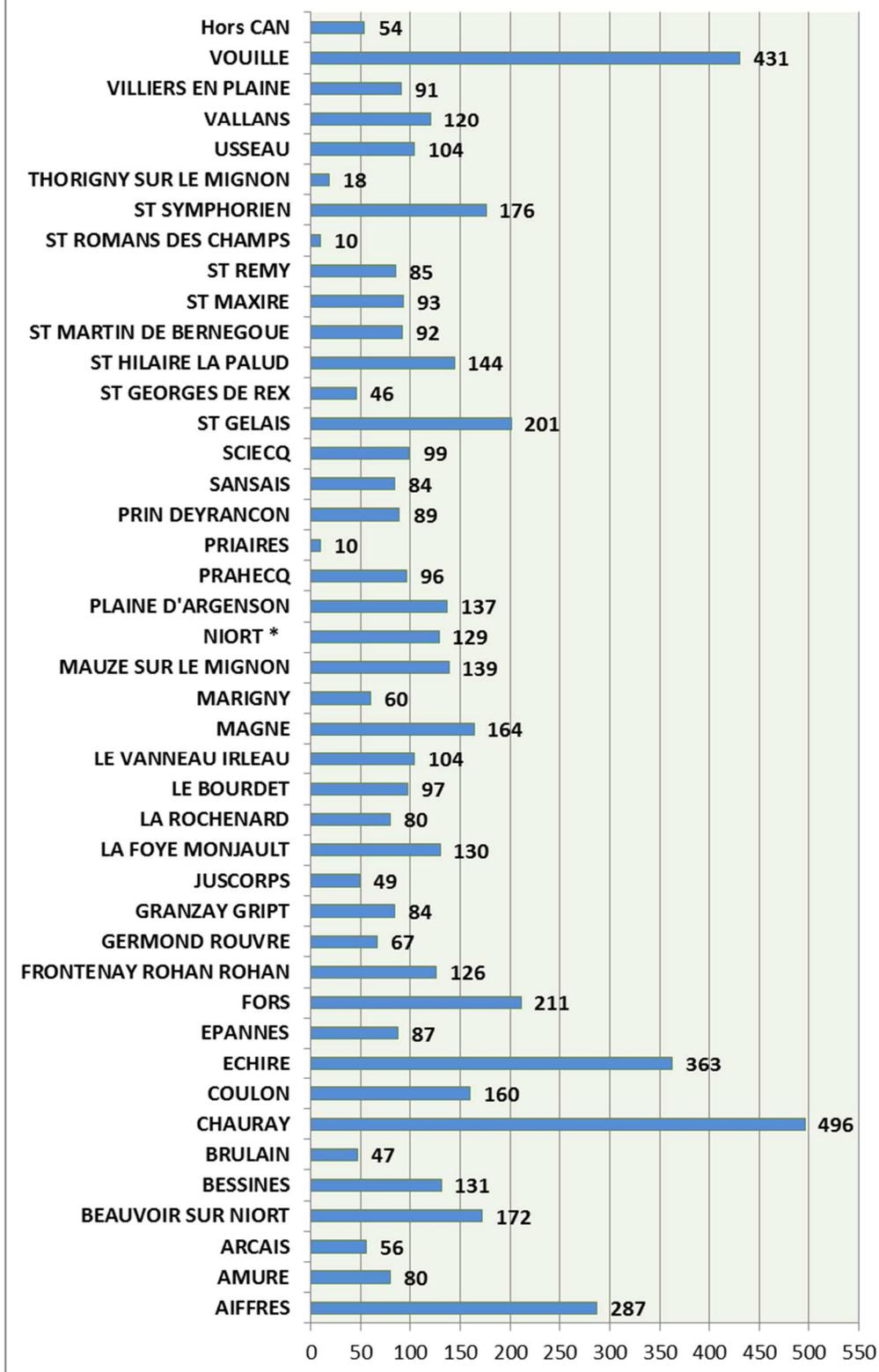
Communes de départ des voyages TAD 2018 (hors Niort)



61% des voyages TAD sont effectués au départ des communes extérieures et 39% au départ de Niort. Le nombre important de voyages sur certaines communes s'explique par des usagers quotidiens du service de TAD.

Scolaires 2018-2019 par commune (hors Niort)

■ nbr d'inscrits 2018-2019



Nombre de scolaires transportés par ligne, comparatif de la capacité des véhicules et du taux de remplissage des véhicules par ligne et par service, en annexes 3-4 et 7.

Accusé de réception en préfecture
079-200041317-20191120-C82-11-2019-DE
Date de télétransmission : 22/11/2019
Date de réception en préfecture : 22/11/2019

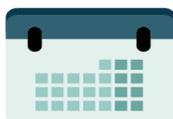
4.2 OFFRE VÉLO :



Au 31/12/2018 : **27 contrats mensuels** **87 contrats annuels**
45% de conversion (=gratuité suivie d'un contrat) **66 000 km parcourus**



376
ayant essayé le vélo

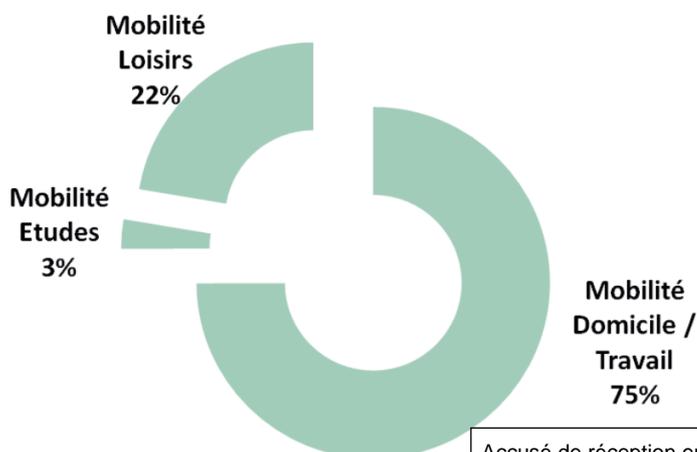
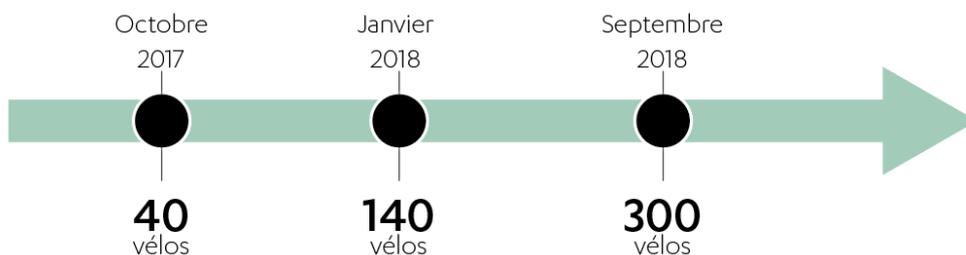


3 mois
moyenne
du délais d'attente
pour obtenir
l'offre découverte



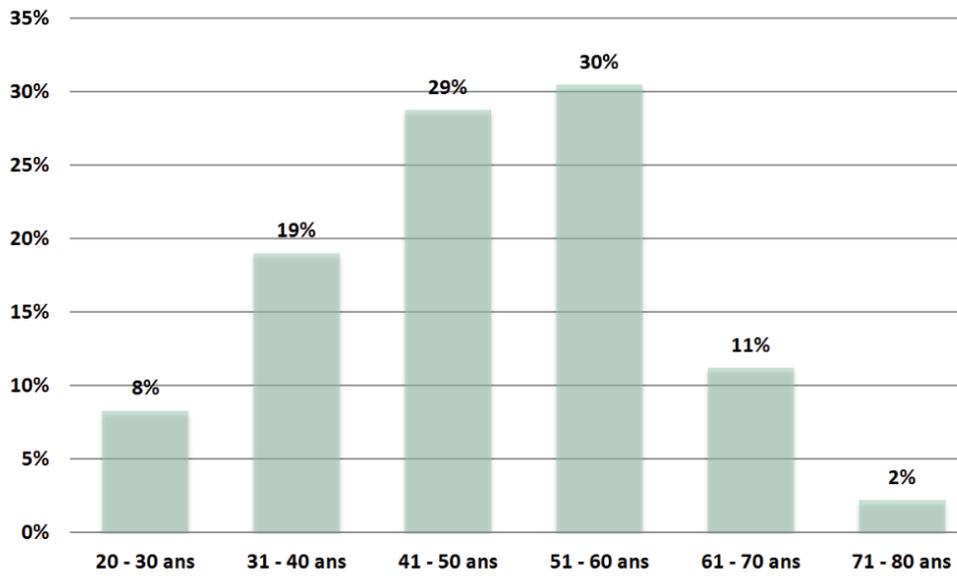
122
personnes en attente
au 31/12/2018

ÉVOLUTION DE LA FLOTTE



Accusé de réception en préfecture
 079-200041317-20191120-C82-11-2019-DE
 Date de télétransmission : 22/11/2019
 Date de réception préfecture : 22/11/2019

UTILISATEURS PAR CATEGORIE D'AGE



Accusé de réception en préfecture
079-200041317-20191120-C82-11-2019-DE
Date de télétransmission : 22/11/2019
Date de réception en préfecture : 22/11/2019

GRAND SUCCES POUR LA FETE DU VELO



Dans le cadre de la Semaine du Développement Durable, le réseau tanlib et l'association Niortaise VilloVélo se sont associés pour la fête du vélo, le dimanche 03 juin 2018.

Ce partenariat marque le début d'une longue série d'événements communs. Notre objectif étant similaire : créer du report modal chez les automobilistes vers des modes de transport alternatifs respectueux de l'environnement.

Un événement qui n'aura pas été perturbé par le mauvais temps. Initialement la balade était prévue jusqu'à Magné, mais l'alerte orange concernant des orages en milieu de journée nous a contraint à une promenade plus courte le long de la Sèvre et un pique-nique au jardin Pré-Leroy. Concert, jeu concours, parcours de maniabilité, nous étions 90 personnes à participer à cette journée dans une ambiance des plus conviviales. Seulement 30 personnes ont eu peur de la pluie annoncée.

Accusé de réception en préfecture
079-200041317-20191120-C82-11-2019-DE
Date de télétransmission : 22/11/2019
Date de réception en préfecture : 22/11/2019

4.2 OFFRE COVOITURAGE



- Site compatible sur PC, tablette et smartphone
- Qualité d'accueil du site pose un triple défi :
 - ✓ **Motiver** : être attractive pour tous et donner envie d'utiliser le site, y compris aux personnes peu familiarisées à Internet.
 - ✓ **Informer** : permettre à chacun de trouver en un clin d'œil l'information recherchée,
 - ✓ **Répondre aux attentes** : être adaptée à tous les types de covoiturage : domicile-travail, occasionnel, évènementiel, conducteur, passager ou alternance de véhicule.

Bilan Covoiturage au 31/12/2018	
Nombre d'inscrits	144
Nombre d'annonces déposées	74
Taux de réalisation	20%
Nombre de visite sur le site	2 580
Pages vues	7 997

Les 20% de réalisation correspondent au nombre d'annonces qui ont permis la réalisation d'un covoiturage.

5. Le parc de véhicules

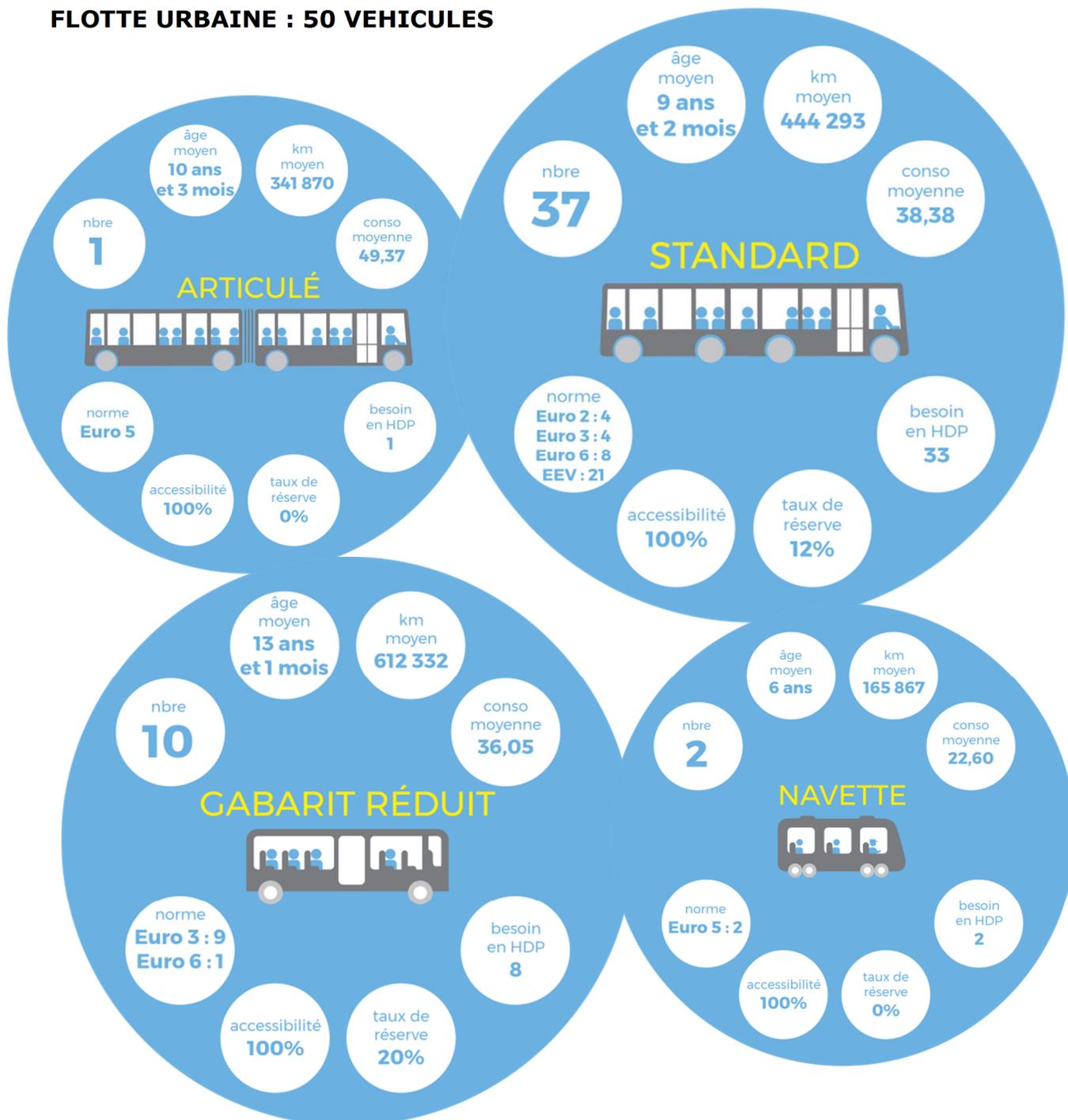
5.1 Affectation des véhicules par ligne en propre et sous-traitance

En annexes 8-1 et 8-2

5.2 Description de la flotte de véhicules

En annexes 8-1 et 8-2

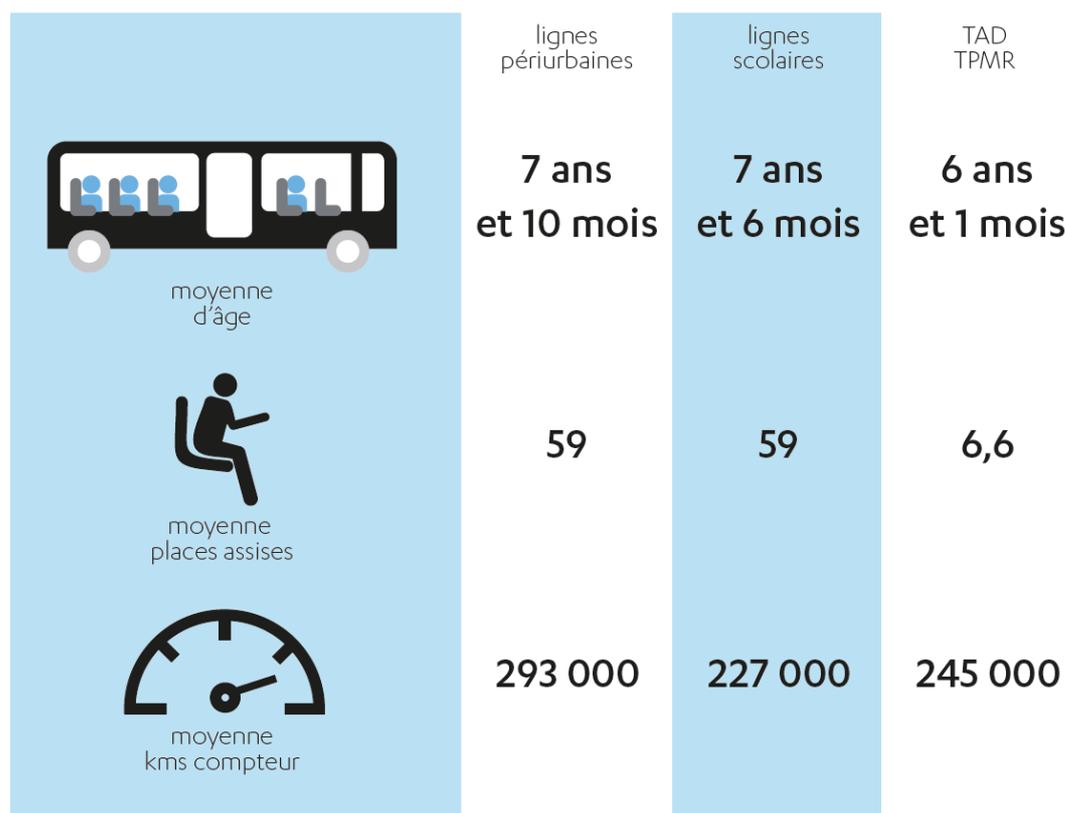
FLOTTE URBAINE : 50 VEHICULES



44 : véhicules en heure de pointe au 31/12/18

12% : taux de réserve global au 31/12/18

FLOTTE PERIURBAINE + SCOLAIRE : 9 CARS DE LIGNE + 37 CARS SCOLAIRES + 12 VEHICULES TAD/TPMR



5.3 Présentation des investissements en véhicules et des sorties de véhicules du parc (cession, mise au rebut...)

En annexe 8-1

5.4 Bilan de l'entretien par véhicule

5.4.1 Récapitulatif des gros travaux du parc : **61 081.49 €**

Les principaux travaux furent sur le remplacement des amortisseurs et injecteurs (annexe 9)

5.4.2 Récapitulatif d'entretien et de maintenance : **268 188.25 €**

Ces travaux portent sur les batteries, freins, injecteurs, filtres, courroies ... (annexe 10)

5.4.3 Bilan des visites de contrôle effectuées (source Dekra)

Le faible taux de contrevisites (ci-dessous) s'explique par la performance de nos équipes d'atelier dans la maintenance de la flotte :

95 Contrôles + 04 Contre visite = 100% fiabilité dont 95% au 1^{er} contrôle

5.4.4 Récapitulatif des accidents

En annexe 11

6. Les autres biens nécessaires à l'exploitation

6.1 Inventaire physique des autres biens nécessaires à l'exploitation (hors matériel roulant)

Inventaire A en annexe 22

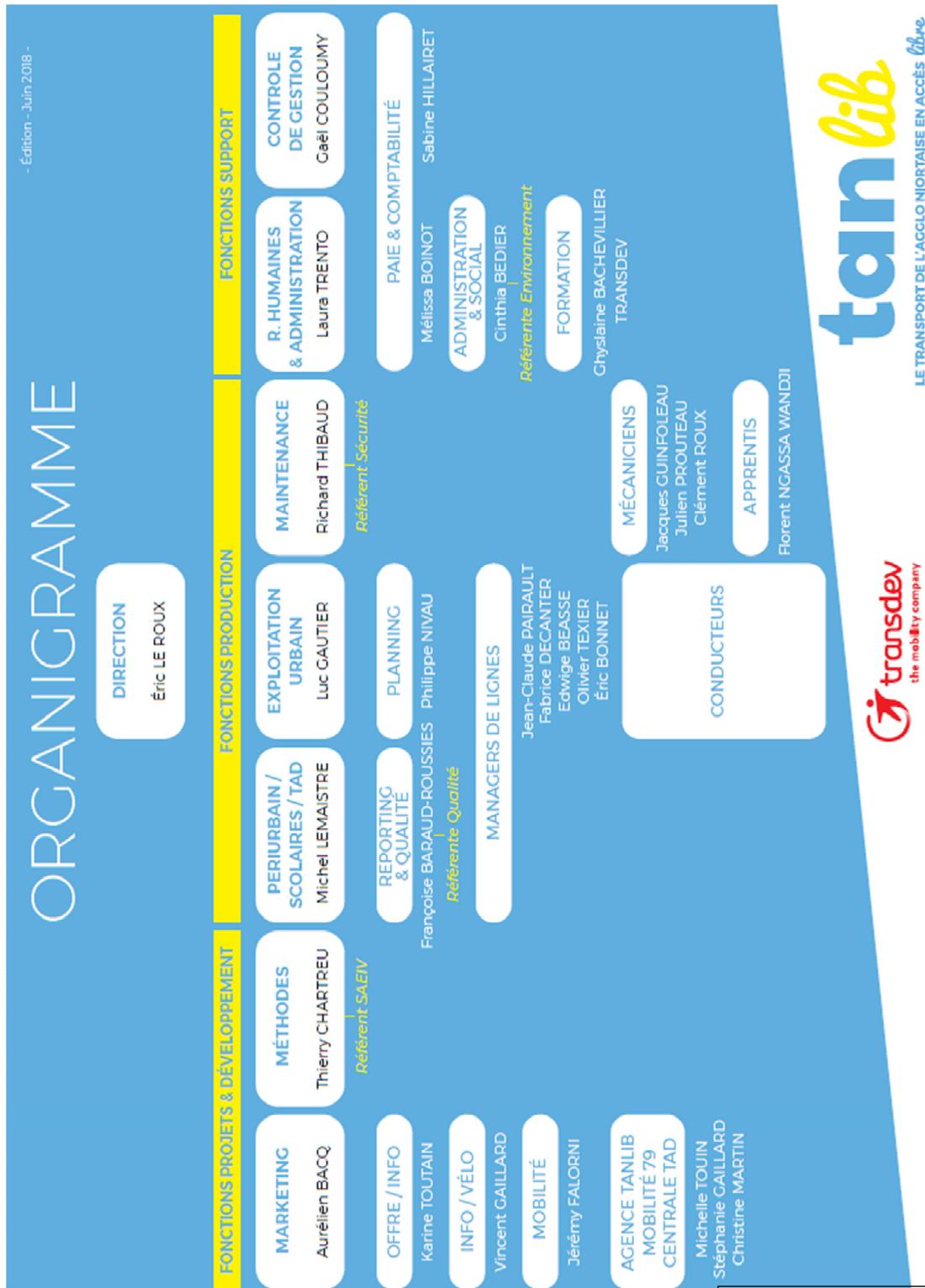
6.2 Bilan des travaux de gros entretien

Pas de travaux de gros entretien pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2018.

7. Le personnel

7.1 Organigramme de la société délégataire et les chiffres clés

La société Transdev Niort Agglomération est structurée en trois fonctions distinctes, représentées dans l'organigramme ci-dessous.



Accusé de réception en préfecture
079-200041317-20191120-C82-11-2019-DE
Date de télétransmission : 22/11/2019
Date de réception préfecture : 22/11/2019

NOS SALARIES

ANNUEL :



117,78

ETP moyen annuel
des salariés et PMAD



120

effectif moyen annuel
des salariés et PMAD en nombre

112

effectif moyen annuel
temps complet

8

effectif moyen annuel
temps partiel

AU 31/12/2018 :



12 ans

ancienneté moyenne
des salariés

10

ancienneté moyenne
des femmes

13

ancienneté moyenne
des hommes



50 ans

âge moyen des salariés
femme et homme



12,93%

turn-over



13

ETP intérimaire en moyenne
dont 88% pour la conduite

11,26%

absentéisme
en 2018



3,5

ETP Personnel mis à disposition
par le Groupe Trandev

- Directeur : Eric LE ROUX
- Responsable Marketing : Aurélien BACQ
- Responsable Ressources Humaines : Laura TRENTO
- Contrôleur de Gestion (50%) : Gaël COULOUMY

Taux d'absentéisme « personnel de conduite » inférieur au contrat : 11.26% contre 13.60%

Accusé de réception en préfecture
079-200041317-20191120-C82-11-2019-DE
Date de télétransmission : 22/11/2019
Date de réception en préfecture : 22/11/2019

FORMATION DES CYCLES MARQUANTS

En quelques chiffres :



83 789€
dépenses de formation
(soit 2,5%
de la masse salariale brute)



84%
des salariés ont suivi
une formation



2 596 h
heures de
formation dispensées

Cycle Manager de Proximité :

- Public visé : les 5 managers de lignes (ex contrôleurs) en raison de l'évolution de leurs missions.
- Durée : 6 mois
- Objectifs :
 - Se positionner dans sa fonction d'encadrant de proximité.
 - Informer, communiquer, manager, proposer, décider au quotidien.

Objectif Client :

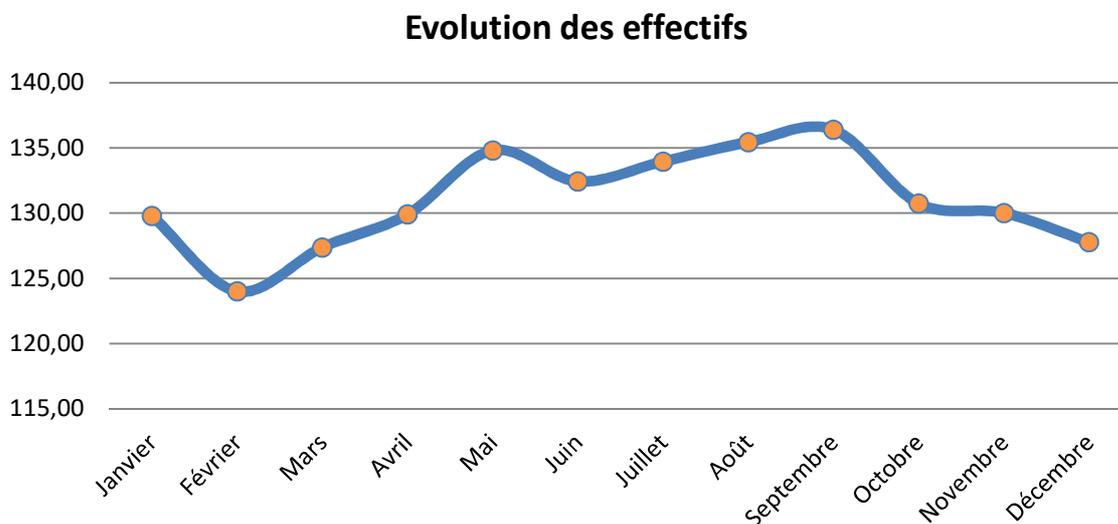
- Public visé : l'ensemble des salariés (80% de l'effectif formé en 2018, l'action se poursuit en 2019).
- 6 salariés (conducteur) ont été formés pour animer en binôme les ateliers et devenir des Référents Objectifs Clients.
- Objectifs :
 - Projet d'entreprise : valoriser la cohésion et l'implication de tous
 - Il se traduit par : un engagement à améliorer la qualité de service en direction des Autorités Organisatrices ; un engagement managérial en direction des salariés ; une incitation à travailler autrement : décloisonnement, collaboration, créativité.
- Ce programme prend la forme : d'un plan d'action complet d'implication de l'entreprise ; de la formation de tous les salariés ; d'une mesure des actions et de leurs impacts internes et externes.



7.2 Personnel affecté au service public

7.2.1 Le personnel affecté au service public et type de contrat

L'effectif global moyen de la société du 1er janvier au 31 décembre 2018 est de 117 salariés* (38 femmes et 79 hommes), ce qui correspond à 113,64 Equivalent Temps Complet (ETC).



(* hors pmad)

Au 31 décembre 2018, la société se compose de 119 salariés dont 115 en contrat local TNA et 4 en contrat siège Transdev (hors intérim de conduite):

- **113** salariés en contrat à durée indéterminée (CDI)
- **000** salarié en contrat à durée déterminée (CDD)
- **002** alternants (1 mécanicien + 1 marketing)
- **004** personnels mis à disposition (PMAD) :
 - Directeur
 - Responsable Marketing
 - Responsable des Ressources Humaines
 - Contrôleur de gestion

L'entreprise a recours à du personnel sous contrat intérimaire en raison du remplacement des salariés absents pour maladie, accident du travail, maternité, congés payés et formation ainsi que pour du surcroît temporaire d'activité.

En 2018, le volume d'heures des contrats intérimaires représente 24 172,50 heures soit **13,28 ETC**. (contre 20 439,89 heures en 2017 d'avril à déc. = 14,97 ETC)
Le recours aux contrats intérimaires se justifie par les ajustements du réseau en janvier puis septembre 2018.

Répartition des heures sous contrat intérimaire :

Fonction	Heures	ETP moyen	Motif
Conducteurs	22 105,21	12,15	Remplacement
Parc et Maintenance	853,34	0,47	Surcroît temporaire d'activité
Comptabilité / Contrôle de gestion	248,30	0,14	Surcroît temporaire d'activité pour la SEMTAN
Agence commerciale	965,65	0,53	Remplacement
TOTAL	24 172,50	13,28	

Accusé de réception en préfecture
079-200041317-20191120-C82-11-2019-DE
Date de télétransmission : 22/11/2019
Date de réception en préfecture : 22/11/2019

7.2.2 Coefficient moyen de salaire

Coefficient moyen au 31/12/2018 :

Catégorie	Homme	Femme	Coefficient moyen
Employé	1	4	201
Ouvrier (mécanicien)	3	0	202
Conducteur	64	26	203
Agent de maîtrise et Cadre	8	5	249

7.2.3 Temps de travail

Les salariés à temps partiel représentent 4,6% de l'effectif (hors PMAD) contre 5.7% en 2017.

Catégorie	Homme	Femme	Horaire contractuel
Conducteur	1	0	106,16
Conducteur	1	0	91
Conducteur	2	0	121,33
Agent de maîtrise	0	1	69,33

Il s'agit de temps partiel choisi ou lié à des prescriptions médicales.

7.3 Répartition des effectifs Equivalent Temps Complet par catégorie de postes et nombre de personnes mises à disposition par poste et par % de temps

En 2018, l'effectif moyen est réparti selon le tableau suivant :

Fonction	ETC salariés en propre	ETC PMAD	Total
Conducteurs	90,80	0,00	90,80
Exploitation - Reporting - Qualité	9,08	0,00	9,08
Parc et Maintenance	4,08	0,00	4,08
Ressources Humaines - Administration - Paie	2,63	1,13	3,76
Comptabilité / Contrôle de gestion	0,46	1,00	1,46
Agence commerciale	3,59	0,00	3,59
Marketing / Numériques	2,00	1,00	3,00
Etudes et Méthodes	1,00	0,00	1,00
Direction	0,00	1,00	1,00
TOTAL	113,64	4,13	117,77

En 2017, l'effectif moyen était de **118.99**.

7.4 Nombre de jours de grève et importance en poids d'effectifs, nombre de jours de droit de retrait

Il y a eu une journée de grève durant la période, qui a été suivie par 38% des salariés. (Aucun jour de grève en 2017 : période avril à décembre 2017).

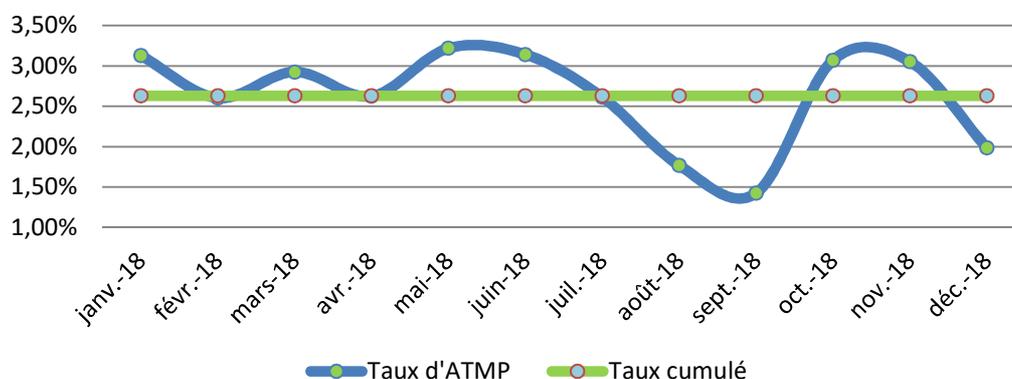
7.5 Indicateurs relatifs aux accidents du travail, au taux d'absentéisme par catégorie (conduite, maintenance, commercial, administratif)

En 2018, le **taux d'absentéisme global** (exploitation, conduite, mécanicien, administratif) s'élève à **11,35%** pour 4 706 jours d'absences (contre 12.80% sur la période avril à décembre 2017).

Fonctions	maladie absence > 90 jours	maladie absence < 90 jours	Accident du travail / Accident de trajet	Maladie Professionnelle	absence maternité/paternité	absence grève	Total
Exploitation conducteurs	1743	1218	572	447	179	37	4196
Exploitation - Reporting - Qualité	102	129					231
Parc et Maintenance		22	22			1	45
Ressources Humaines - Administration - Paie		3	52				55
Comptabilité / Contrôle de gestion							
Agence commerciale	33	141					174
Marketing / Numériques		5					5
Etudes et Méthodes							
TOTAL	1878	1518	646	447	179	38	4706
Taux d'absentéisme	4,53%	3,66%	1,56%	1,08%	0,43%	0,09%	11,35%

Les accidents du travail et maladies professionnelles représentent 1 093 jours d'absence sur la période (23% des absences), soit un taux d'absentéisme moyen de 2,64%.

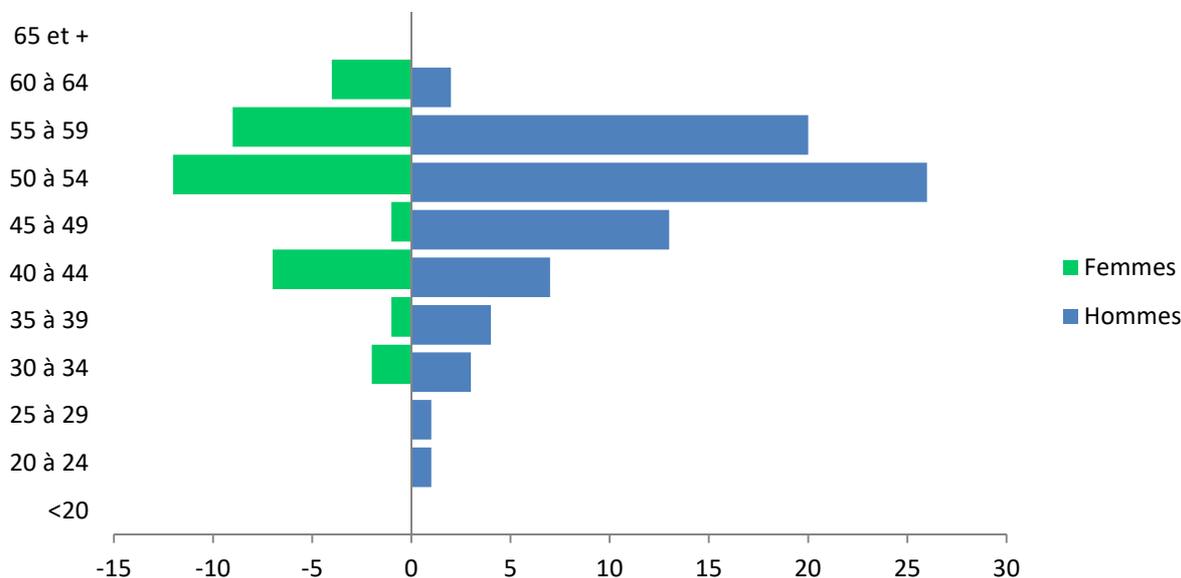
Taux d'absentéisme ATMP



7.6 Pyramides des âges et turn-over : nombre d'embauches, de départs à la retraite, et d'autres départs

7.6.1 Temps de travail

L'âge moyen du personnel en CDI est de 50 ans au 31/12/2018 (contre 49 ans au 31/12/2017).



On décompte 42% des salariés qui ont moins de 10 ans d'ancienneté (contre 45% en 2017) et 12% qui ont plus de 15 ans d'ancienneté (contre 19% en 2017).

7.6.2 Turn-over : nombre d'embauches, de départs à la retraite et d'autres départs

Sur la période, on décompte 1 embauche au service Parc et Maintenance (ouvrier) et 13 départs détaillés ci-dessous :

Fonction	Démission	Fin CDD	Licenciement faute grave	Licenciement pour impossibilité de reclassement suite inaptitude	Retraite	Autres motifs	Total
Conducteur	2		1	3	3		9
Comptabilité - Ressources Humaines						1	1
Marketing				2			2
Parc et Maintenance	1						1
Total	3		1	5	3	1	13

7.7 Comparaison du réalisé au contrat

Période	au 31/12/2018	
Conducteurs		
ETP au contrat		101,8
Effectif réel		101,79
	Temps complet	85,54
	Temps partiel 80%	1,6
	Temps partiel 70%	0,7
	Temps partiel 60%	0,6
	Intérimaires	13,35
Mécaniciens		
ETP au contrat		5,5
Effectif réel		4,5
	Mécaniciens	4
	Apprentis	0,5
Managers de ligne		
ETP au contrat		5
Effectif réel		5
	Manager	5
Agents administratifs et comptables		
ETP au contrat		5,9
Effectif réel		4,46
	RH/Administration	1
	Paie	1
	Comptabilité	0,46
	Reporting	1
	Planning	1
Agents commerciaux et d'accueil		
ETP au contrat		3,6
Effectif réel		3,67
	Accueil	3
	Intérimaires	0,67
Agents marketing		
ETP au contrat		4
Effectif réel		2
	Marketing	2
Responsables, encadrement		
ETP au contrat		4
Effectif réel		4
	Exploitation	1
	Méthodes	1
	Maintenance	1
	Sous-traitance	1
TOTAL Effectif ETP au contrat		129,8
Total Effectif ETP Réel (intérimaires inclus)		125,42
PMAD		
ETP au contrat		2
Effectif réel		4
	Direction	1
	Marketing	1
	RH	1
	Contrôle de gestion	1

8. La politique commerciale, marketing et informations des voyageurs

8.1 Actions commerciales et marketing réalisées

En annexe 12

8.2 L'information aux voyageurs

En annexe 12

8.3 Problèmes de sécurité/incivilités :

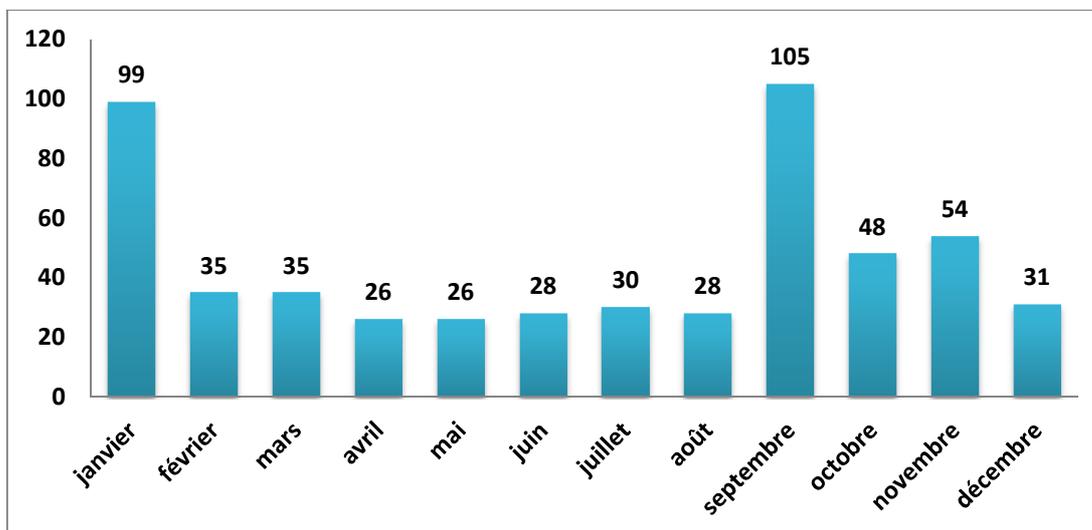
En 2018, nous avons tenu 2 réunions locales de sécurité (avril et décembre 2018) en présence des acteurs locaux (police municipale, police nationale, médecine du travail, CAN, Ville de Niort, représentants du personnel).

Comptes rendus en annexe 21 et liste des incivilités en annexe 13.

8.4 Bilan des réclamations

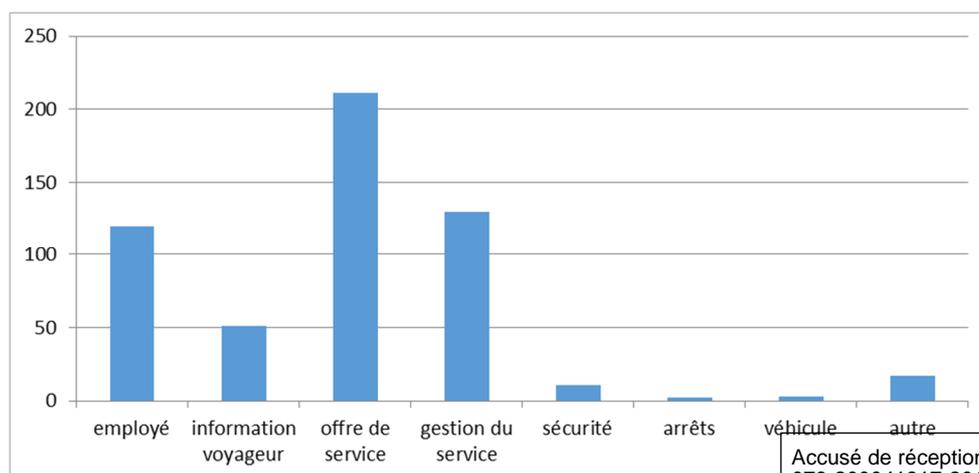
Seules les réclamations écrites sont prises en compte.

✓ Nombre



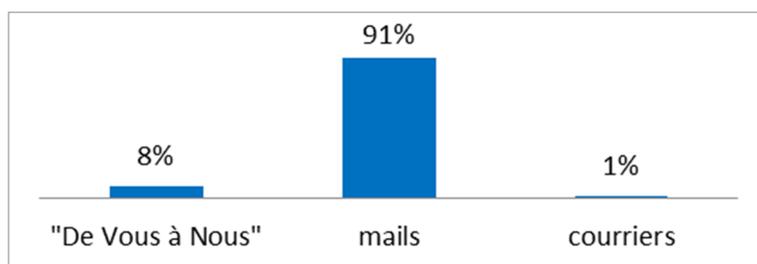
Les pics de janvier et septembre correspondent aux ajustements apportés au réseau depuis la gratuité.

✓ Par thème



Le thème principal abordé est l'offre, ce qui est logique en période de changement de réseau. La gestion du service qui regroupe les bus en avance, en retard et non passé arrive en seconde position.

✓ Supports utilisés



Le courriel se confirme comme étant le moyen manuscrit le plus utilisé pour communiquer.

8.5 Comparaison réalisé au contrat

Voir 3.10 page 21.

9. Le respect des obligations de qualité de service

En quelques chiffres :



- 13%

nombre de réclamation
en 2018 par rapport à 2017
(545 en 2018)



6,6 jours

délai moyen de réponse
à une réclamation



489

nombre de mesures
parcours client



100%

contrôle des
véhicules urbains



90%

contrôle des points
d'arrêts urbains

9.1 Les critères de la qualité de service de la DSP

La qualité au sein du contrat de DSP se matérialise par un contrôle continu. Ces contrôles se font :

- soit par des évaluations régulières effectuées par les managers de ligne Tanlib (parcours clients)
- soit de façon ponctuelle et contradictoire avec la CAN
- soit par transmissions de données du Système d'Assistance d'Exploitation (SAE) issues de la géolocalisation des véhicules.

Un parcours client comprend plusieurs points de mesure de conformité :

1. le point d'arrêt
2. la ponctualité
3. l'extérieur du véhicule (état physique, habillage charte&logo, propreté)
4. l'intérieur du véhicule (propreté, équipements embarqués)
5. conducteur (conduite, comportement)
6. commentaires sur l'ambiance à bord (sécurité, promiscuité)

6 thèmes « Qualité » sont répertoriés :

1. La réalisation de la desserte : **ponctualité, régularité, fiabilité**
2. Les points d'arrêts : **l'exactitude de l'information**
3. Le service à bord des véhicules : **la propreté, l'identité Tanlib, l'accompagnement client**
4. La prestation commerciale : **l'agence Tanlib de la Brèche, la centrale de réservation**
5. Les réclamations : **la qualité et la vitesse de traitement**
6. Les modes alternatifs : **l'évolution des usages**

L'objectif pour 2019 est d'améliorer la performance de l'entreprise et la qualité du service rendu. Nous devons encore progresser dans le reporting des données mais aussi dans leur analyse. Enfin au-delà de la récolte de données il sera primordial de renforcer les retours clients à travers enquêtes et sondages avec la constitution d'un panel d'utilisateurs.

9.2 Les enquêtes et études

Ci-dessous les résultats de l'enquête satisfaction effectuée en novembre 2018



10. La démarche de développement durable

Présentation du bilan carbone en annexe 14.

Politique Qualité – Sécurité - Environnement



Transdev, opérateur de mobilité, a toujours su grâce au professionnalisme de ses collaborateurs, faire évoluer son offre en qualité et en diversité. Entreprise de service, le client est au cœur de notre implication au quotidien. Nous devons être attentifs à la sécurité de nos clients, de nos salariés et respectueux de l'environnement.

La société TRANSDEV Niort Agglomération veille naturellement à la mise en œuvre des démarches QSE déployées par le groupe Transdev. Nous nous engageons à travers le Système de Management Intégré FACE notamment à respecter les exigences réglementaires et contractuelles et à définir comme prioritaire pour l'année 2018-2019 les objectifs suivants :

- ☑ **Obtenir le label Face Qualité Fondamentaux.**
- ☑ **Réaliser des contrôles qualité internes : 10 contrôles par mois.**
- ☑ **Améliorer notre gestion des réclamations : s'assurer que toute réclamation obtient une réponse et sous un délai de 15 jours maximum à partir de sa réception.**
- ☑ **Obtenir le label Face Sécurité Fondamentaux.**
- ☑ **Mettre en place 1 causerie sécurité tous les trimestres.**
- ☑ **Réduire nos accidents responsables de 2% par an (ratio accident/Km parcourus)**
- ☑ **Mettre en place le port automatique du gilet à haute visibilité sur le dépôt pour tous.**
- ☑ **Obtenir le label Face Environnement Fondamentaux.**
- ☑ **Réduire notre consommation de gazole de 2% par rapport à 2017.**
- ☑ **Faire un suivi trimestriel des indicateurs ci-dessous en vue de les réduire :**
 - déchets (-5%).
 - eau (-2%).
 - électricité (-2%).

J'ai nommé Richard THIBAUD, Michel LEMAISTRE et Cinthia BEDIER pour m'accompagner dans cette démarche.

Nous comptons sur l'engagement de chacun de nos collaborateurs pour promouvoir un environnement professionnel sain et tourné vers la réalisation d'objectifs ambitieux mais atteignables.

Le 30 mai 2018

Le Directeur

Eric LEROUX

Accusé de réception en préfecture
079-200041317-20191120-C82-11-2019-DE
Date de télétransmission : 22/11/2019
Date de réception en préfecture : 22/11/2019

11. Le programme annuel d'investissement

11.1 Présentation des investissements réalisés par opération

- Investissement dans un nouveau logiciel scolaire SCHOOL-ITI pour un montant de **16.5 K€** en remplacement du logiciel MIRAGE.
- Investissement réalisé par TNA dans un nouveau logiciel de calculateur d'itinéraire pour un montant de **21 K€**.

11.2 Comparaison du réalisé au contrat

Flotte véhicules : PPI	Contrat 2018	Réalisé 2018	%
contrat DSP	46	46	
ajustement réseau 2017/2018	0	5	
sortie non prévu octobre 2018 (bus 991)	0	-1	
sortie PPI programmée juillet 2018	5	0	
entrée PPI programmée juillet 2018	4	0	

Le bus n° 991 sorti en raison d'important problèmes de châssis.
En raison de délais de commande, les mouvements prévus au PPI 2018 ne seront effectifs qu'en janvier 2019.

12. Les comptes de délégation transport

12.1 Transmissions d'éléments

Le rapport financier présente les données comptables, extraites des états financiers de TRANSDEV NIORT AGGLOMÉRATION, relatives à la DSP :

- Liasse fiscale de l'entreprise (annexe 15)
- Plaquette des comptes (annexe 16)
- Balance détaillée des comptes (annexe 17)
- Grand livre des comptes (annexe 18)

12.2 Evènements intervenus ayant une incidence sur les résultats d'exploitation

Nous recensons en 2018, 1 journée de grève en novembre en raison de la série d'incivilités (jets de pierres) subi dans le quartier du Clou Bouchet.

A noter également des pertes partielles d'activité :

- pour raison climatique en février (neige, verglas) : perte = env. 8 000 voyages.
- pour manifestations d'agriculteurs en novembre: perte = env. 11 800 voyages.

12.3 Analyse de l'actualisation

Le contrat est en valeur décembre 2016 et s'actualise chaque année en fonction de la combinaison des indices suivants pour 93%, les 7% restants constituant une part fixe non assujettie à l'actualisation.

- 08.5% indice GO
- 69.5% indice TAUX SALAIRES MOYENS
- 05.8% indice REPARATIONS DES VEHICULES
- 09.2% indice FSD2

Pour 2018, l'actualisation est de 1.04208 (contre 1.01139 en 2017), soit 443 075.64€. (Détails en annexe 20)

12.4 Présentation de la rémunération du délégataire

Le résultat 2018 après impôt est déficitaire de 30 K€, conséquence d'un engagement de fréquentation non atteint et le reversement à la CAN de 59 K€ au titre des recettes compensées.

A noter que nous avons porté une réclamation auprès de Transdev pour une facturation 2018 des frais de siège surévaluée de 181 K€. Un avoir au titre de 2018 interviendra sur l'exercice 2019.

Rémunération du délégataire :

La rémunération versée par la CAN au délégataire au titre de l'année 2018 est constitué de **la CFF** pour un montant de **10 690 860 €** et de la **compensation aux voyages** pour un montant de **1 378 325 €**.

En termes de recettes complémentaires, ont été comptabilisées en 2018 :

- 92 960 € au titre de la convention SMTDS
- 21 972 € au titre de recettes publicitaires
- 17 342 € au titre de recettes vélo et autres prestations de services

12.5 Comparaison du réalisé par rapport au contractuel actualisé et explication des écarts

Les écarts marquants sont les suivants :

- Cout Gasoil supérieur de 131 K€
- Cout Accident inférieur de 84 K€
- Cout Entretien bâtiment supérieur de 23 K€
- Cout Salariaux inférieur de 225 K€ (dont amélioration taux d'absentéisme)
- Cout Assistance Siège supérieure de 181 K€ (remboursement en 2019)
- Recettes trafic compensées inférieures de 247 K€ (Km et heures non faits remboursés à la CAN ainsi que le montant correspondant à la non atteinte des objectifs de voyages)

La comparaison est disponible en annexe 19.

12.6 Analyse poste par poste comptable du compte d'exploitation

En annexe 19

13. Méthode statistique employée et source de données

13.1 Evaluation des kilomètres commerciaux

Les kilomètres commerciaux théoriques sont issus de l'outil TEO. Ils sont calculés automatiquement à partir des paramétrages de distance et de calendrier d'exploitation. Le réel est calculé à partir des relevés de compteur des véhicules.

13.2 Evaluation des usagers, des voyages

Les voyages réels sont issus de l'outil HANOVER. Des cellules compteuses installées dans les véhicules détectent les passagers qui montent et qui descendent.

Afin de tester la fiabilité du système plusieurs périodes de comptages manuels ont été effectuées depuis sa mise en place :

Périodes de comptages manuels

- **période 1** - septembre à décembre 2017 (urbain + péri + scolaire)
- **période 2** - février 2018 (urbain)
- **période 3** - avril 2018 (péri et scolaire)
- **période 4** - septembre 2018 (scolaire)

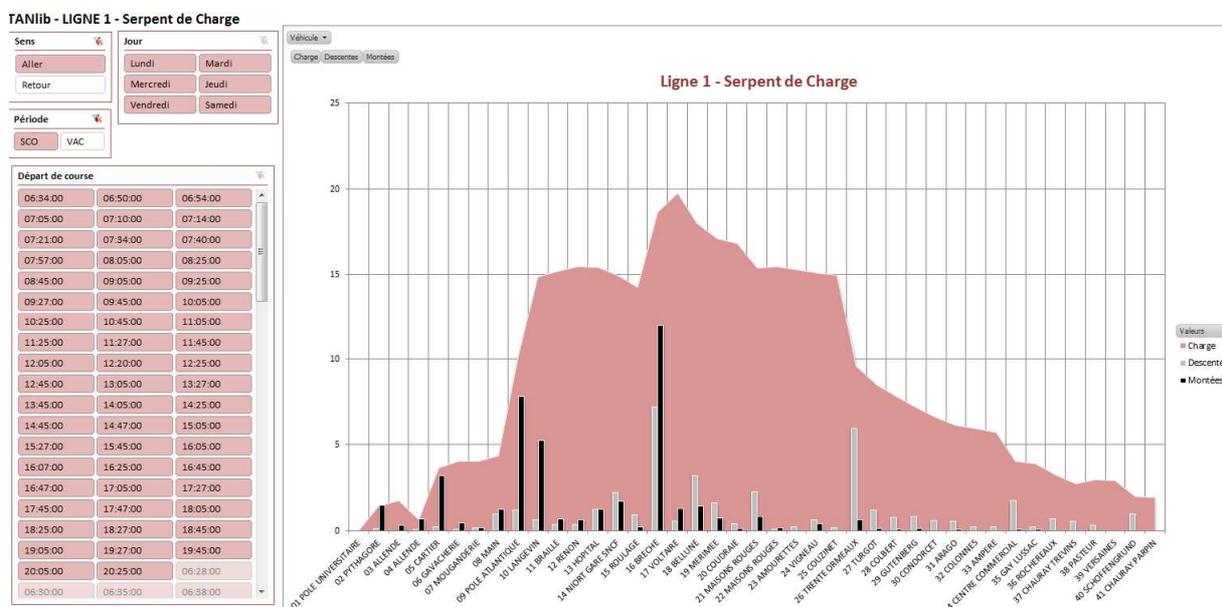
Ces périodes de comptages régulières nous ont permis de corriger les anomalies constatées dans les données transmises par les cellules de comptage.

Sur l'ensemble de l'année 2018, le taux de redressement sur l'urbain et du périurbain est de 9.1% compte tenu des anomalies et problèmes techniques recensés (difficultés selon le type de véhicule et le positionnement des cellules).

Le taux de fiabilité global est > 90% pour 90% des déplacements puisque l'urbain et le péri représentent la grande majorité des voyages de l'ensemble du réseau TANLIB.

Notre engagement est d'atteindre les 95% de fiabilité dès 2019, ce qui correspond aux normes constructeurs.

Exemple de tableau issu de la géolocalisation



14. L'assistance du groupe à la filiale

Assistance Groupe TRANSDEV année 2018	
Assistance techniciens groupe pour calibrage Système de Comptage HANOVER	2018
Assistance groupe Offre Trottinette : TROTTIX (Véloway Paris)	avr-18
Accompagnement groupe pour TRANSCITE LA ROCHELLE	mai-18
Assistance groupe choix et mise en œuvre nouveau Logiciel SCHOOL ITI	juin-18
Assistance groupe mise aux normes SECURITE du Dépôt	juin à sept 18
Assistance groupe pour obtention de la Classification FACE SECURITE et FACE QUALITE	juin à oct 18
Assistance groupe pour partenariat YOKLER : présence semaine de la mobilité	sept-18
Assistance groupe Direction SURETE France (jets de pierre + grève)	fev et nov 18
Assistance pour production rapport ANALYSE FREQUENTATION : Cabinet 2B2P	sept à déc 18
Assistance groupe pour détermination de l'enquête Marketing : EPSILON	nov-18
Assistance groupe pour "Bilan des Energies" => Détermination du choix GNV	nov-18
Assistance groupe pour Formation personnel : MANAGER DE PROXIMITE	2018
Assistance groupe pour Formation personnel : OBJECTIF CLIENT	2018
Assistance groupe pour renouvellement des PC / matériel informatique	2018

15. Bilan des prestations réalisées pour des tiers (art 8 du contrat)

Aucune prestation n'a été réalisée pour des tiers.

Conclusion

L'ANNEE 2018 : UNE ANNEE POUR REpondre AUX AMBITIONS DE CROISSANCE

L'année 2017 fut l'année de la restructuration complète de l'offre de mobilité Tanlib et de la création de Transdev Niort Agglomération, filiale du groupe Transdev dédiée à la gestion de la nouvelle DSP. Ce fut aussi et surtout l'année du « 100% GRATUIT » avec une croissance des déplacements de 20%.

2018 se devait d'être une année de consolidation de l'offre afin de continuer à :

- répondre au plus grand nombre
- séduire de nouveaux utilisateurs
- diversifier la gamme des services : collectifs, modes doux, covoiturage.

A l'occasion de 2 phases d'ajustements (8 janvier puis 1er septembre 2018) nos équipes Tanlib ont réalisé un travail d'horlogerie pour que le réseau corresponde au plus près des besoins de mobilité de nos passagers : temps de parcours plus attractifs, fiabilité renforcée, meilleures correspondances.

Ce travail nous l'avons également préparé en amont avec les services de la CAN :

- en visitant la totalité des établissements scolaires
- en réalisant des points de rencontres et de concertations avec les entreprises.
- en réalisant une enquête publique en mars puis une enquête satisfaction en novembre 2018.

Ces phases de concertation et les données issues de la géolocalisation des véhicules et des montées/descentes constituent une information régulièrement mis à jour. Elle nous permet de ne pas figer le réseau mais de le faire évoluer avec efficacité.

Le bilan des voyages 2018 démontre une progression de +22.7% par rapport aux données de base de 2015/16 (enquête Origine/Destination). Cette progression des voyages est en retrait par rapport aux engagements de fréquentation qui prévoyaient +27% à fin 2018.

Nous sommes confiants dans les ajustements réalisés en septembre 2018 et sur le fait qu'ils porteront leurs fruits sur une année pleine en 2019. Les tendances du dernier trimestre 2018 nous confortent dans la réalisation de ces objectifs dès l'année prochaine.

En conclusion, il est important de constater que le public a largement répondu favorablement au principe de « libre-circulation ». Notre ambition est de continuer à innover pour que notre gamme « mobilité » puisse concerner une majorité croissante de personnes sur l'ensemble du territoire de Niort Agglo.

Annexes

Annexe 1	Production kilométrique
Annexe 2	Ratios
Annexe 3	Voyages et recettes
Annexe 4	Présentation du réseau
Annexe 5	Fiches techniques par ligne
Annexe 6	Fiches horaires
Annexe 7	Fréquentation scolaire
Annexe 8	Parc propre et sous-traitance
Annexe 9	Gros travaux parc
Annexe 10	Entretien et maintenance du parc
Annexe 11	Récapitulatif des accidents
Annexe 12	Actions commerciales et information voyageurs
Annexe 13	Problèmes de sécurité
Annexe 14	Bilan carbone 2018
Annexe 15	Liasse fiscale
Annexe 16	Plaquette des comptes
Annexe 17	Balance générale
Annexe 18	Grand livre général
Annexe 19	Compte d'exploitation
Annexe 20	Actualisation
Annexe 21	Comptes rendus de la commission locale de sécurité
Annexe 22	Inventaire A