



RAPPORT D'ACTIVITÉ

Transdev Niort Agglomération



SOMMAIRE

| | |
|---|-----------|
| UNE ANNÉE RYTHMÉE PAR LES CONFINEMENTS | 8 |
| LE CONTRAT ET SES AVENANTS | 15 |
| 1.1 Les avenants au contrat | 16 |
| 1.2 Évolution de l'offre | 18 |
| OFFRE COMMERCIALE, FRÉQUENTATION ET CHIFFRES CLÉS | 21 |
| 2.1 Chiffres clés réseau global | 22 |
| 2.2 Réseau urbain | 24 |
| 2.3 Circuits navettes hypercentre | 28 |
| 2.4 Réseau périurbain | 30 |
| 2.5 Services scolaires | 34 |
| 2.6 Services TAD et PMR | 36 |
| 2.7 V.A.E vélo à assistance électrique en location longue durée | 42 |
| 2.8 V.L.S vélo en libre-service | 46 |
| 2.9 Trottinettes électriques | 50 |
| 2.10 Covoiturage | 51 |
| 2.11 Parking-relais (P+R) | 52 |
| PARC DE VÉHICULES | 55 |
| 3.1 Flotte de véhicules en propre | 56 |
| 3.2 Flotte de véhicules en sous-traitance | 60 |
| 3.3 Bilan de l'entretien | 62 |
| PERSONNEL | 67 |
| 4.1 Organigramme et les chiffres clés | 68 |
| 4.2 Personnel affecté au service public | 70 |
| 4.3 Formation et recrutement | 71 |
| 4.4 Répartition des effectifs | 72 |
| 4.5 Rotation du personnel nombre d'embauches, de départs à la retraite et autres motifs | 74 |
| 4.6 Indicateurs relatifs aux accidents du travail, au taux d'absentéisme par catégorie (conduite, maintenance, commercial, administratif) | 76 |
| 4.7 Index égalité femmes-hommes | 77 |
| 4.8 Emploi de personnes en situation de handicap | 77 |
| 4.9 Comparaison du réalisé au contrat | 78 |
| 4.10 Jours de grève | 79 |



RE



| | |
|--|------------|
| PLAN MARKETING ET COMMUNICATION | 81 |
| 5.1 Plan d'action 2020 | 82 |
| 5.2 Information Voyageurs | 93 |
| 5.3 Outils numériques de communication et de réservation | 94 |
| 5.4 Points d'arrêts du réseau | 96 |
| QUALITÉ DE SERVICE | 99 |
| 6.1 Les critères qualité de service de la DSP | 100 |
| 6.2 La ponctualité en départ bout de ligne | 101 |
| 6.3 Les comptages de voyageurs | 102 |
| 6.4 Les réclamations écrites | 103 |
| 6.5 Enquête de satisfaction 2020 le parcours client | 104 |
| SÉCURITÉ CHIFFRES CLÉS | 109 |
| 7.1 Statistiques accidentologie | 110 |
| 7.2 Partenariat avec le SDIS 79 : 7 octobre 2020 | 111 |
| 7.3 La journée nationale sécurité Transdev | 112 |
| 7.4 Commission sécurité 2020 | 113 |
| ENVIRONNEMENT ET DÉVELOPPEMENT DURABLE | 115 |
| 8.1 Contrat électricité verte | 116 |
| 8.2 Recyclage des déchets | 116 |
| 8.3 Recyclage de l'eau | 116 |
| 8.4 Entretien des espaces verts du dépôt TANLIB | 116 |
| 8.5 Bilan des émissions de gaz à effets de serre | 117 |
| LES COMPTES DE LA DÉLÉGATION ET INVESTISSEMENTS | 119 |
| 9.1 La comparaison du réalisé 2020 au contrat | 120 |
| 9.2 Programme annuel d'investissement | 121 |
| 9.3 Les comptes de délégation transport | 122 |
| 9.4 Autres biens nécessaires à l'exploitation | 124 |
| ASSISTANCE TRANSDEV | 127 |
| 10.1 Assistance Transdev | 128 |
| 10.2 Assistance filiales spécialisées | 128 |
| 10.3 Expertise énergétique | 129 |
| PERSPECTIVES | 130 |
| ANNEXES | 131 |

ÉDITO

Année
2020

**UNE ANNÉE SANS
PRÉCÉDENT !**

L'année 2020 fut historique et nous en connaissons tous la raison. En 2019, nous avons souligné la performance du réseau et son attractivité grandissante grâce à l'implication des équipes TANLIB au quotidien.



Eric LE ROUX
Directeur

Cette année largement bouleversée par les impacts de la Covid aura testé nos capacités de réaction et d'organisation pour maintenir un service de transport public de qualité. Il aura fallu apprendre à nous protéger et à protéger nos passagers en adaptant nos méthodes de travail et en adoptant de nouveaux protocoles sanitaires.

Avec les élus et les techniciens de la CAN la décision fut prise de ne laisser personne sans solution de mobilité sur le territoire. Plus que jamais nous avons ressenti la responsabilité qui nous incombait de maintenir ce lien essentiel pour les actifs vers leurs emplois et pour les élèves vers les lieux d'éducation.

Admiratifs de l'action du personnel soignant dans la lutte contre la pandémie, nous espérons à notre niveau avoir rempli notre rôle au sein de la communauté face à cette crise sanitaire. Pour cette raison je remercie sincèrement l'ensemble de nos équipes TANLIB ainsi que le groupe TRANSDEV tant au niveau régional que national pour l'indispensable coordination et organisation qui nous a permis de faire face à ce que personne n'avait encore jamais dû affronter.

Les périodes de crise sont des « accélérateurs » forçant les changements en un temps très restreint.

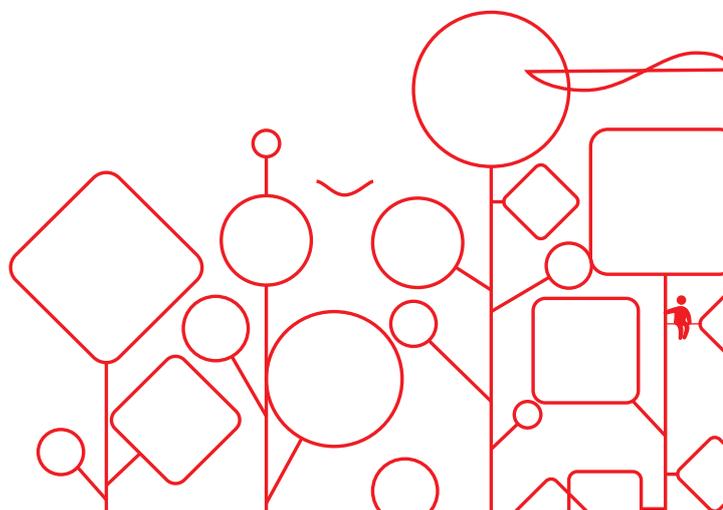
Le paysage de la mobilité était déjà en mutation sous l'impulsion de la question environnementale. À cette urgence climatique la crise sanitaire aura ajouté un bouleversement qui touche à la fois nos organisations professionnelles et familiales.

Pour intégrer ces challenges, nous continuons à œuvrer sur de multiples sujets dont

- **Le développement** des offres de mobilités douces avec de nouvelles stations de vélos en libre-service depuis janvier 2020
- **L'intégration** d'encore plus de services scolaires sur notre territoire depuis septembre 2020
- **La programmation** de l'arrivée des futures technologies GNV à partir de 2023

Je suis convaincu que nous allons sortir de cette crise à la fois grandis et plus solidaires que jamais pour relever les défis de mobilité qui nous attendent.

Merci à tous.



Édouard Hénaut
Directeur général Transdev France

|| Pour une mobilité durable et inclusive

2020, une année inédite de bouleversements et de transformations sans précédent.

Les capacités de résilience des collectivités locales ont été mises à rude épreuve. A vos côtés, nous nous sommes mobilisés pour vous accompagner au quotidien, agir avec vous pour permettre d'assurer la sécurité de vos équipes et de vos passagers, tout en garantissant votre mission de service public essentielle aux mobilités du quotidien.

Cette crise a généré des bouleversements humains, économiques et territoriaux considérables dans notre métier, dans nos vies, dans nos manières de travailler, de nous déplacer... Si notre activité a été fortement marquée par une baisse importante de la fréquentation des transports publics, nous avons par ailleurs pu compter, à tous les niveaux de l'entreprise, sur des équipes totalement engagées sur le terrain et réactives, permettant de mettre en œuvre très rapidement les réponses adaptées et innovantes aux enjeux sanitaires en permanente évolution.

Plus que jamais, nous poursuivons notre engagement aux côtés des territoires pour faire face à ces défis et restons fidèles à notre raison d'être : "permettre à chacun de se déplacer chaque jour grâce à des solutions sûres, efficaces et innovantes au service du bien commun".

Face aux enjeux de 2021, nous mettons notre agilité et notre conviction au service de vos projets de transport public en faveur de la transition écologique, de l'équité sociale et de la revitalisation de vos régions, pour faire émerger les meilleures solutions de mobilité du quotidien et reconquérir ensemble les passagers.



EN BREF

34 000
collaborateurs

1^{ER}

opérateur de bus
zéro émission en Europe

+ de
90
réseaux urbains

+ de
130 collectivités
partenaires
dans toutes les régions

**OPÉRATEUR FERROVIAIRE
PRIVÉ MAJEUR** en Europe



La Caisse des Dépôts est historiquement aux côtés des collectivités pour accompagner leurs projets de développement territorial. C'est aussi l'actionnaire de référence et le partenaire financier de long terme de Transdev lui offrant un appui solide et pérenne. Nous partageons les mêmes valeurs d'intérêt général et le même objectif : accompagner le développement économique des territoires.

Le réseau Transdev

Dans toutes les régions de France, Transdev offre à chaque territoire les meilleures solutions de mobilité : efficaces, simples et respectueuses de l'environnement.



Notre expertise, ce sont aussi 4 filiales spécialisées



En France, Transdev est un acteur majeur du transport sanitaire avec Transdev Healthcare, Santé Mobilité Services et le réseau CARIUS, au service des patients et d'une large population de seniors.

transdev.com/fr



Acteur majeur dans la gestion, le contrôle et la surveillance du stationnement payant.

transdev.com/fr



L'expertise de la mobilité connectée : partager les transports pour simplifier la mobilité.

cityway.fr



Un savoir-faire incontournable pour la maîtrise d'ouvrage des projets de mobilité urbaine et une solide expertise dans la conduite de projets transversaux.

transamo.fr

2020 UNE ANNÉE RYTHMÉE PAR LES CONFINEMENTS

Avec la pandémie de Covid19, une série de mesures ont été validées par les élus de la CAN et mises en place par la Direction de la Mobilité et son délégué TRANSDEV.

Ces mesures avaient pour objectif :

- De se mettre en conformité avec les règles établies par le gouvernement
- De faire respecter des mesures sanitaires pour protéger passagers et conducteurs
- D'adapter le niveau de service aux besoins de mobilité.

Ces décisions se sont échelonnées tout au long de l'année 2020 lors de phases successives :

- **Phase 1 : 16 mars – 10 mai :** 1er confinement « total »
- **Phase 2 : 11 mai – 03 juillet :** le déconfinement et le retour progressif des scolaires
- **Phase 3 : 04 juillet – 26 oct. :** un été presque normal et une rentrée sous surveillance
- **Phase 4 : à partir du 27 octobre :** 2^{ème} confinement et couvre-feu.

PHASE 1 MARS – AVRIL 2020 : 1^{ER} CONFINEMENT

Avec le 1^{er} confinement de la mi-mars 2020, une série de mesures étaient rapidement validées par la CAN.

La première fut l'arrêt total dès le lundi 16 mars des services de transport scolaire sur l'ensemble des 40 communes à destination des lycées, collèges et écoles primaires.

La même semaine les décisions furent prises de

- Réduire le niveau des services urbains (lignes 1 à 10) à 65%
- Conserver le réseau périurbain (lignes 20 à 26) à 100%
- Limiter les services de transport à la demande et le transport TPMR à 50% (personnes à mobilité réduite).

D'un point de vue opérationnel, les mesures suivantes étaient imposées pour les services conservés

- Désinfection journalière des véhicules,
- Interdiction des montées/descentes par la porte avant
- Mesures d'isolement du conducteur avec pose de « rubalise » et utilisation des vitres anti-agression pour les bus en disposant,
- Nettoyage du poste de conduite lors des fins/débuts de service (phase de transition entre les conducteurs) au dépôt de bus Tanlib et à la Brèche
- Distribution de gel et de masques.

Pour l'ensemble des transports les règles de distanciation sociale s'appliquaient, réduisant à 25% les capacités des

bus tant debout qu'assis, ou limitant à 1 ou 2 passagers pour les petits véhicules (moins de 9 places).

Pour l'agence commerciale, le choix fut de fermer l'accès au public, tout en conservant les services de renseignement et les réservations de transport via la centrale d'appel en plus de la réservation par internet. L'application mobile et les réseaux sociaux alimentés par Transdev permirent de maintenir un lien avec une majorité de la clientèle voyageur.

À noter que la gratuité des transports sur la CAN aura œuvré pour limiter les contacts passagers/conducteurs, au contraire des réseaux payants qui devaient à la fois assurer la distanciation sans perdre les recettes des passagers.

Avec la fermeture de l'agence commerciale, ce sont les services de livraison des vélos à assistance électrique qui ont également dû être interrompus et les 6 nouvelles stations de VLS (vélos en libre-service) mises hors service.

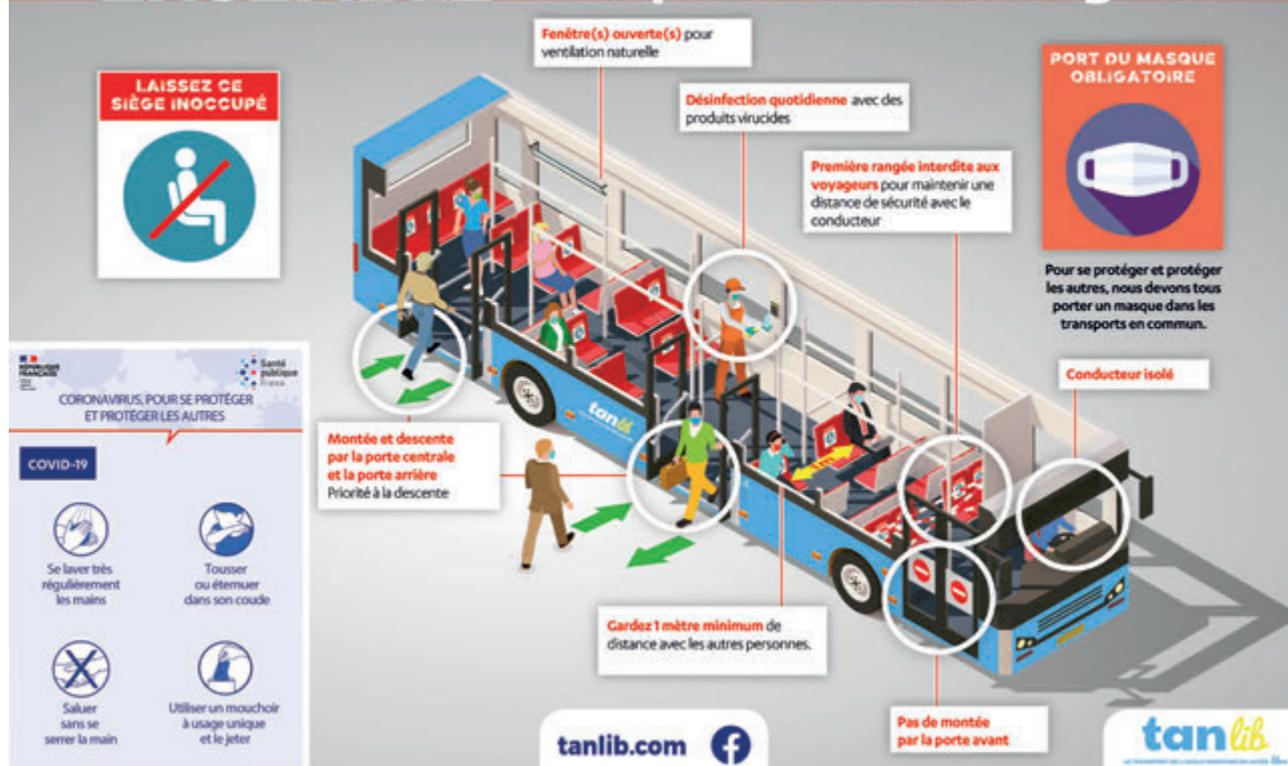


PHASE 2 MAI – JUIN 2020 : **LE DÉCONFINEMENT ET LE RETOUR PROGRESSIF DES SCOLAIRES**

À partir du 11 mai, le réseau s'est progressivement adapté pour la reprise des scolaires par vagues successives, primaires, puis collèges et Lycées. Pour cette phase de retour, le décret du 11 mai imposait le port du masque obligatoire pour les passagers (de + de 11 ans) du transport public ainsi qu'aux abords, soit les arrêts et abris voyageurs.

Après une phase « pédagogique », le Préfet donnait pour instruction de verbaliser les personnes ne respectant pas la loi. En complément et en accord avec le service Transport de la CAN, les ambassadeurs de la mobilité (CAN) étaient également présents à la Brèche pour aider à diffuser les bons messages.

ENSEMBLE Respectons les règles



Enfin la fréquentation était en légère progression avec désormais 20% de l'affluence avant COVID19 et aucune situation de « surcharge théorique » enregistrée malgré la limitation des places dans les bus pour respecter la distanciation.

Les niveaux de services fixés fin mars étaient revus à la hausse avec :

- Le retour progressif des lignes scolaires
- Le passage des lignes urbaines à 75% au lieu de 65%
- Les services périurbains à 100%
- Les Services TAD/TPMR à 100%
- La reprise de la distribution des vélos en location longue durée (avec période d'essai gratuite de 3 mois) avec une livraison attendue de 200 vélos supplémentaires fin juin pour atteindre 800 unités).

Cette reprise fut également conditionnée par le retour progressif des conducteurs. Au cœur de la phase 1 nous subissions un absentéisme de 40% générés par les « gardes d'enfant », les personnes sensibles et les arrêts de travail. En juin ce taux repasse à 20%.

Lors d'une conférence de presse du 12 mai, la CAN et ses élus soulignent la performance des salariés Tanlib qui ont permis de maintenir ce lien économique et social essentiel qu'est la mobilité sur l'agglomération niortaise.

Le 18 mai nous intensifions notre communication auprès des passagers avec :

- **Bandeaux lumineux dans les bus** « Ensemble, respectons les gestes barrières ! »
- **Annonce sonore** (toutes les 10 min) « Le port du masque est obligatoire dans les transports publics. Merci de votre compréhension ».
- **Stickers pour rappeler le port du masque** apposés sur toutes les portes (document en pièce jointe)
- **Nous équipons les conducteurs d'un stock tampon de quelques masques** (fournis par la CAN) pour faire face aux enfants non équipés de masques afin de pouvoir les accueillir dans les cars.

Lors d'une enquête réalisée auprès des conducteurs, ces derniers constatent :

- Une amélioration concernant le respect des règles de sécurité/distanciation
- Une forte amélioration pour le port du masque, consigne respectée à env. 98%, les campagnes de communication et la présence des forces de Police ont sans nul doute aidé.

Le 10 juin, la CAN valide un retour à une capacité de 50% au lieu de 25% pour éviter des situations conflictuelles, car il est de plus en plus compliqué de conserver une règle du « 1 siège sur 2 » que ni la SNCF ni la RATP n'appliquent. Seuls les services purement scolaires continuent à appliquer cette règle.

Cette phase 2 se termine au vendredi 3 juillet avec la fin de la période scolaire. Le réseau passe dans sa configuration estivale (juillet/août) soit à 100% du niveau de service prévu.



PHASE 3 JUILLET – OCTOBRE : UN ÉTÉ PRESQUE NORMAL ET UNE RENTRÉE SOUS SURVEILLANCE

Les services sont réalisés normalement tout au long de l'été et la rentrée scolaire de septembre s'effectue normalement dans le respect des normes sanitaires,

de désinfection et de distanciation sociale. Aucun cas de Covid19 n'est constaté auprès du personnel TANLIB.

PHASE 4 OCTOBRE A DÉCEMBRE : UN 2^{ÈME} RECONFINEMENT AVANT LES FÊTES DE NOËL

Le jeudi 29 octobre une 2nde Phase de confinement est annoncée par le gouvernement avec une limitation des déplacements (attestations).

Les principes de fonctionnement déjà validés par les élus continuent à s'appliquer. Pendant les 6 semaines jusqu'au 15 décembre, la fréquentation rechute sous les 60% alors que depuis septembre nous avons retrouvé des niveaux proches de 85% de la fréquentation constatée en 2019.

Pour la période d'avant Noël, les élus de la CAN anticipent un afflux de voyageurs et souhaitent supporter l'économie locale et assurer la distanciation autant que possible.

Pour se faire, ils valident 3 dimanches consécutifs de services urbains et un service à la demande pour l'ensemble de l'agglomération, soit 1 dimanche de plus qu'en 2019. En complément les 2 lignes majeures du réseau qui irriguent les principaux secteurs commerciaux sont renforcées par 20% d'offre en plus.

Depuis le 15 décembre, les attestations de déplacement ne sont plus de rigueur mais un couvre-feu s'impose à tous de 20h à 6h. Les élus décident de maintenir les services entre 20h et 21h afin de soutenir l'activité économique et les actifs dans leur déplacement domicile travail.

ENSEMBLE RESPECTONS LES GESTES BARRIÈRES



Merci pour votre collaboration.



Le bilan comptable de cette période fait ressortir

1. Une baisse globale de la fréquentation de 30% en 2020 par rapport à 2019 avec la crainte que le niveau réalisé « avant Covid » ne soit jamais plus atteint

- => changement des habitudes et diversification des modes de transport,
- => transfert vers la voiture mais aussi les modes doux individuels (vélo et marche à pied).

2. Des coûts supplémentaires d'env. 20 000 € par mois pour assurer désinfection des véhicules, bâtiments, agence et protection du personnel (masques).

3. Une fragilisation de l'équilibre économique et de ses acteurs transporteurs.

Comparaison des données de fréquentation sur les 3 principales activités du réseau TANLIB :

- **Phase 1 : semaine 12 à semaine 19**
1^{er} confinement fréquentation à 10%.
- **Phase 2 : semaine 20 à semaine 27**
reprise progressive des scolaires reprise de 20 à 50%.
- **Phase 3 : semaine 28 à semaine 48**
juillet à oct. remontée à + de 80% mais un écart subsiste.
- **Phase 4 : semaine 48 à fin d'année**
nov. et décembre, 2nd confinement, baisse à - de 65%.

NB : les données scolaires de sept à décembre 2020 sont supérieures à celles de 2019 en raison de l'intégration des services scolaires ex- région Nouvelle-Aquitaine soit environ 10 000 voyages par semaine scolaire.



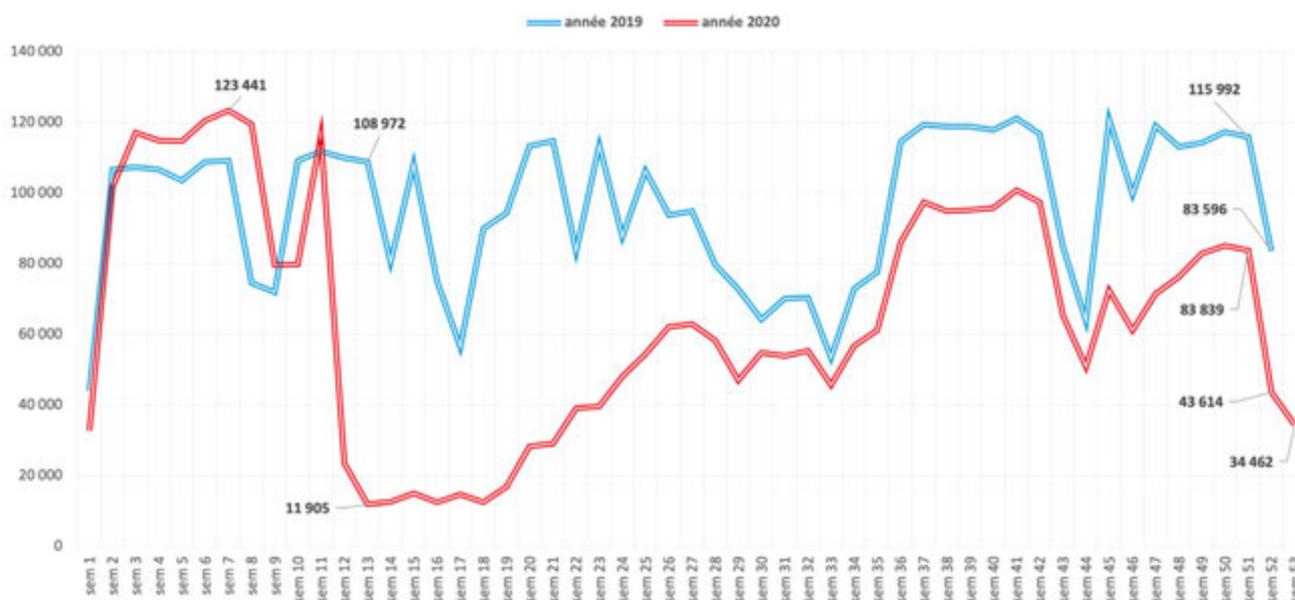
IMPACT DE LA PANDÉMIE DE COVID19 SUR LA FRÉQUENTATION DU RÉSEAU TANLIB

- 1.7 millions de voyages en 2020

La perte de voyage s'est principalement concentrée sur la période de mars à mai.

A noter que nous ne recouvrons jamais le niveau de fréquentation de 2019 avant la fin de l'année 2020 puisque nous sommes toujours en retrait d'au moins 20%.

VOYAGES LIGNES URBAINES PAR SEMAINE 2019 /2020



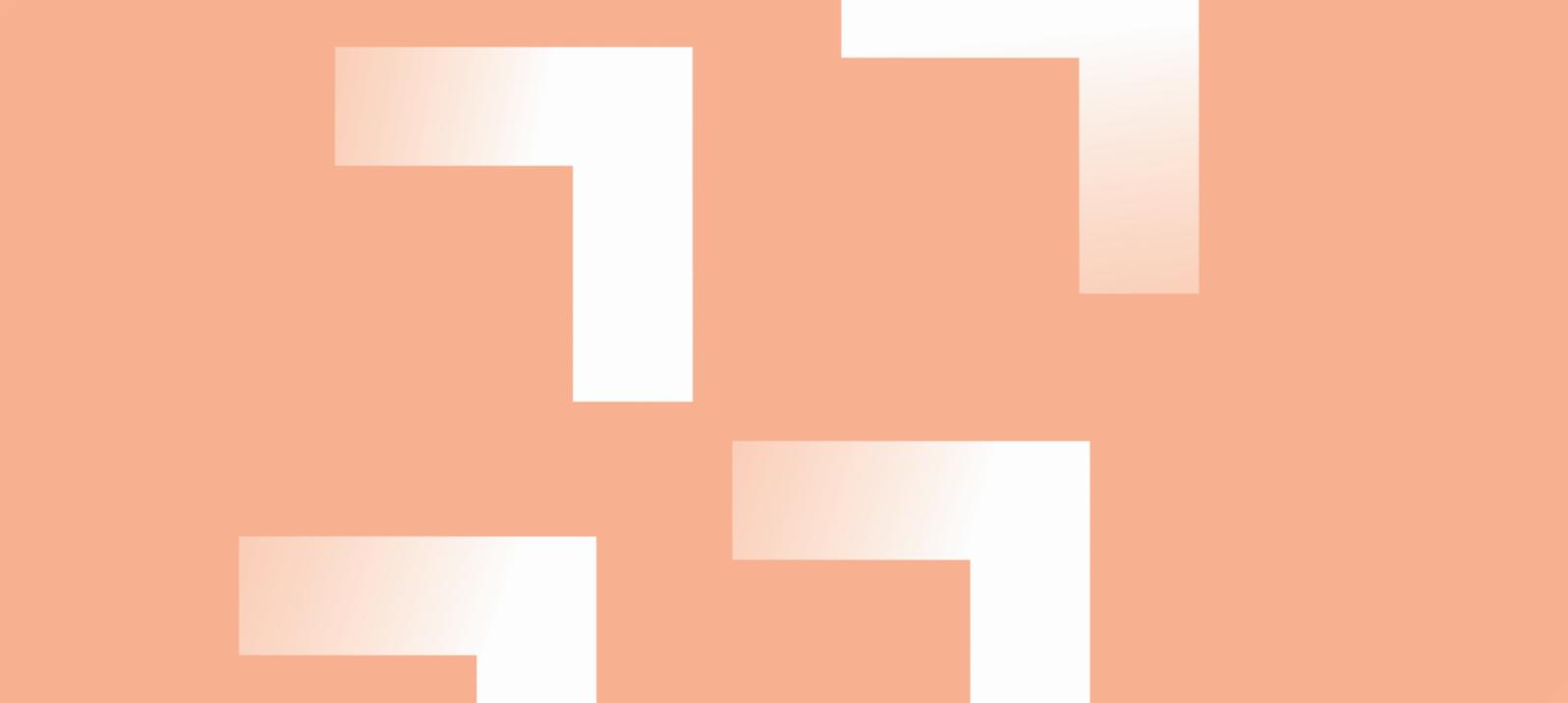
VOYAGES LIGNES PÉRI URBAINES PAR SEMAINE 2019/2020





niort agglo

Agglomération du Niortais



LE CONTRAT ET SES AVENANTS

11 818 M€

CFF

CONTRE 12 395 M€ EN 2019,
SOIT - 4,66%

1 210 M€

RECETTES AUX VOYAGES

CONTRE 1 838 M€ EN 2019,
SOIT - 34,17%

1.

LES AVENANTS AU CONTRAT

AVENANT 1 25 SEPTEMBRE 2017

- Transfert du Contrat de Délégation de Service Public
- Modalités de mise à disposition de vélos

AVENANT 2 8 AVRIL 2019

- Modification de l'offre de transport collectif
- Offre événementielle et Transport à la Demande du Dimanche
- Adaptation du parc en propre et en sous-traitance suite aux modifications d'offre
- Adaptation de la structure de l'organisation suite aux modifications d'offre
- Prise en compte des frais de réimpression janvier 2018
- Prise en compte du dispositif CICE et son évolution
- Prise en compte d'un coefficient correcteur de la mobilité réelle (comptée) par rapport à la mobilité théorique issue des clés de mobilité
- Prise en compte de la nouvelle livrée des véhicules
- SAEIV et système de comptage
- Précisions concernant le covoiturage
- Évolution des modalités de mise à disposition de vélos et trottinettes
- Mise à jour du règlement d'exploitation
- Plan de Transport Adapté
- Précision sur certains articles du contrat
- Corrections d'erreurs matérielles du contrat de DSP
- Synthèse des impacts de l'avenant 2 et montant de la contribution financière forfaitaire de l'Autorité Délégante

AVENANT 3 23 SEPTEMBRE 2019

- Modification de l'article 13 – Mise à disposition des biens nécessaire à l'exploitation
- Synthèse des impacts de l'avenant 3 sur la contribution financière forfaitaire de l'Autorité Délégante

AVENANT 4 16 DÉCEMBRE 2019

- Modification de l'offre de transport collectif
- SAEIV et système de comptage
- Contrat de maintenance système de vidéo protection
- Erreur matérielle impact du nombre de voyages suite à la modification de l'offre de l'avenant n° 2
- Synthèse des impacts de l'avenant 4 et montant de la contribution financière forfaitaire de l'Autorité Délégante

OPTION 2 DE LA DSP 1 JANVIER 2019

En 2019, conformément au contrat de DSP, la CAN a levé l'option O2 pour la reprise de la gestion de la centrale de mobilité du syndicat mixte des transports des Deux-Sèvres (SMDTS) par le Délégué.

Pour rappel au 31 décembre 2017 le Syndicat Mixte des Deux-Sèvres était dissout avec le transfert de la compétence transport du département à la Région.

En 2018 et de façon transitoire, les 3 collectivités compétentes la Région Nouvelle-Aquitaine, la Communauté d'Agglomération du Niortais et la Communauté d'Agglomération du Bocage Bressuirais ainsi que Transdev délégué de la CAN se regroupaient via une convention pour prendre le relais et assurer les missions suivantes :

- Le maintien et le fonctionnement du site internet et de l'outil « Mobilité79 » qui consistent en un calculateur d'itinéraire ainsi que de la mise à disposition de tous les documents d'information horaires, tarifaires, scolaires ou d'accessibilité.
- L'information voyageurs par le no d'appel téléphonique dédié 05 49 09 09 00 ou par le renseignement en face à face sur le pôle transport de la Brèche à Niort. Depuis le 1^{er} janvier 2019, ces missions sont assurées par Transdev pour le compte de la CAN. La contribution financière forfaitaire versée par la CAN à Transdev est d'environ 75 K€ par an (valeur 2016).



AVENANT 5 14 DÉCEMBRE 2020

• **L'article 1** de cet Avenant 5 est relatif aux biens mis à disposition du délégué par l'autorité délégante et a pour but d'ajuster leur valorisation. Cette dernière correspond à 50% du montant de la dotation aux amortissements de ces biens. **La redevance d'usage** a été fixée pour les années 2017 à 2020 et estimée pour l'année 2021. Celle des années 2022 et 2023 restera à déterminer en fonction des amortissements de chacune de ces années.

• **L'article 2** de cet Avenant 5 entérine l'acquisition de l'équipement SAEIV et cellules de comptage pour 19 cars scolaires correspondant aux services scolaires transférés de la Région Nouvelle-Aquitaine vers la CAN au 1er septembre 2020.

Ces investissements, effectués par le délégué, font l'objet d'une augmentation de la contribution financière de la CAN de 2020 à 2023. À l'échéance du contrat il est convenu que ces biens seront transférés à l'autorité délégante en tant que **biens de reprise pour une valeur nette comptable de 0€.**

1.2 ÉVOLUTION DE L'OFFRE

NIORT AGGLO : SERVICES SCOLAIRES - SEPTEMBRE 2020

À compter du 1^{er} Septembre 2020, **86 services scolaires supplémentaires sont réalisés pour le compte de Niort Agglo**. Transférés de l'autorité de la Région Nouvelle-Aquitaine vers celle de la CAN, ces services sont désormais opérés par Transdev Niort Agglo. Ils

sont réalisés en totalité sur le ressort territorial de Niort Agglo.

Pour ce transfert, **ce sont 19 véhicules supplémentaires** qui ont rejoint la flotte dédiée aux services scolaires.



NIORT AGGLO : VÉLO EN LIBRE SERVICE - JANVIER 2020

À compter de Janvier 2020, Niort Agglo a enrichi son offre de mobilité douce avec un nouveau service de location en libre-service avec 6 stations et 50 vélos électriques.

(cf. Chapitre 2.7 « VLS »).

05 49 09 09 00
Numéro d'urgence

tanlib.com

tanlib.niortagglo

reseautanlib

Toute l'info en temps réel
l'application **tanlib**
GRATUITE

Google Play | App Store

Créez votre compte
sur tanlib.com ou sur l'appli et recevez
l'info transport de vos lignes préférées

tanlib

Agence Mobilité
Place de la Brèche à Niort
du lundi au vendredi
7h30 à 12h30 / 13h30 à 18h30
et le samedi, 9h30 à 12h00

niortagglo | transdev

tanlib.com

le vélo en libre-service
Le vélo en toute liberté !

NIORT AGGLO : PARKING-RELAIS - SEPTEMBRE 2020

Le 21 septembre, mise en service de 3 parkings-relais avec renfort de navettes en TAD pour compléter l'offre en heure de pointe.

(cf. chapitre 2.11 « P+R »)

NIORT AGGLO : TROTTEINETTE ÉLECTRIQUE EN LOCATION - JANVIER 2020

À compter de Janvier 2020, Niort Agglo a lancé son offre de location de trottinettes électriques (15 unités) sous le format unique de période découverte gratuite de 2 mois. Ce projet initié en 2019 était dans l'attente de la validation de la loi LOM (décembre 2019).

(cf. Chapitre 2.9 « TROTTEINETTES ÉLECTRIQUES »).

05 49 09 09 00
Numéro d'urgence

tanlib.com

tanlib.niortagglo

reseautanlib

Toute l'info en temps réel
l'application **tanlib**
GRATUITE

Google Play | App Store

Créez votre compte
sur tanlib.com ou sur l'appli et recevez
l'info transport de vos lignes préférées

tanlib

Agence Mobilité
Place de la Brèche à Niort
du lundi au vendredi
7h30 à 12h30 / 13h30 à 18h30
et le samedi, 9h30 à 12h00

niortagglo | transdev

tanlib.com

la trottinette électrique
Bouger autrement !

2



OFFRE

COMMERCIALE, FRÉQUENTATION ET CHIFFRES CLÉS

10

LIGNES
URBAINES



3

PARKINGS
-RELAIS



2

CIRCUITS
DE NAVETTE
HYPER CENTRE



7

LIGNES
PÉRIUR-
BAINES



6

LIGNES
RÉGIO-
NALES



188

CIRCUITS
SCOLAIRES



2.1

CHIFFRES CLÉS
RÉSEAU GLOBAL

4 039 171
-29,45 %
VOYAGES



2 508 252
-9,95 %
KILOMÈTRES



1,61
-21,66 %
V/K

Il est difficile d'analyser la performance de l'année 2020 compte tenu des nombreuses perturbations générées par la Covid19 et ces diverses phases de confinement.

Nous enregistrons 4 039 171 voyages soit 29,45% de moins qu'en 2019. À noter que les 2 premiers mois de l'année 2020 non impactés par la Covid19 étaient plus que prometteurs avec + 13,7% de voyages en plus que les mêmes mois en 2019. À l'évidence nous étions à nouveau partis pour battre des records de fréquentation alors que le réseau avait déjà progressé de + 32,9% depuis l'année référence de 2016.

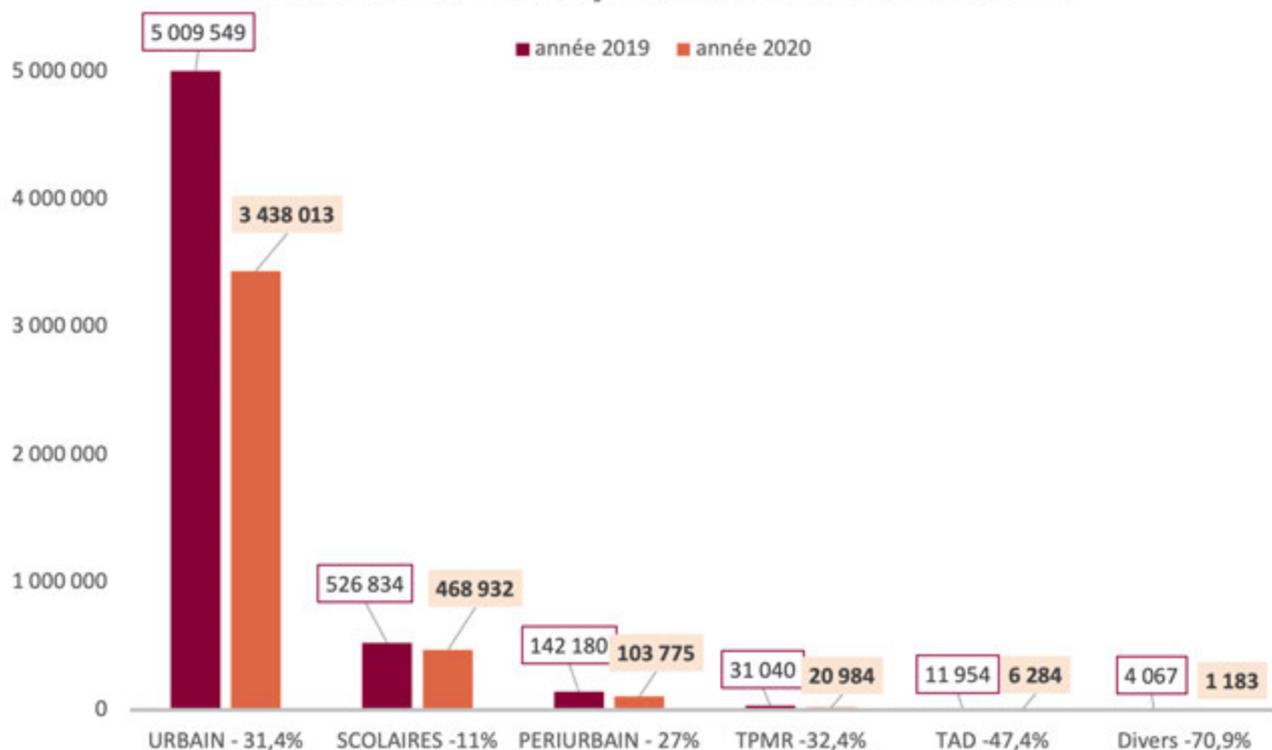
Les Kilomètres parcourus ont également été réduits de 9,95% avec 2 508 252 Km en 2020 contre 2 785 321 Km en 2019. La réduction des Km n'est pas

proportionnelle à la baisse des voyages, elle est moindre car la décision fut prise par les élus de Niort Agglo de maintenir un certain niveau d'offre afin de satisfaire les besoins de déplacements obligés à caractère professionnel ou scolaire.

Le chapitre « Covid19 » relate ces différentes étapes avec les niveaux de service.

En conséquence notre indice de performance globale : Voyages / Kilomètre (V/K) est mécaniquement en baisse avec un ratio de 1,61 Voyages/km contre 2,06 en 2019, soit une baisse de 21,66%.

VOYAGES 2019/2020 PAR ACTIVITÉ



| Km commerciaux | année 2019 | année 2020 | évolution |
|-----------------------------|------------------|------------------|---------------|
| km commerciaux en propre | 1 826 009 | 1 709 023 | -6,41% |
| km commerciaux sous-traités | 959 312 | 799 229 | -16,69% |
| Km totaux | 2 785 321 | 2 508 252 | -9,95% |

| V/K | année 2019 | année 2020 | évolution |
|-----------------------------------|------------|------------|-----------|
| Taux d'usages= ratio Voyageurs/km | 2,06 | 1,61 | -21,66% |

| Voyages | année 2019 | année 2020 | évolution |
|-----------------------|------------------|------------------|----------------|
| urbains + navette | 5 009 549 | 3 438 013 | -31,37% |
| périurbains réguliers | 142 180 | 103 775 | -27,01% |
| scolaires | 526 834 | 468 932 | -10,99% |
| TAD + TPMR | 42 994 | 27 268 | -36,58% |
| divers * | 4 066 | 1 183 | -70,91% |
| Voyages totaux | 5 725 623 | 4 039 171 | -29,45% |

*divers : Lignes cimetières - événementiels - Navette Bessines

2 RÉSEAU URBAIN



10
LIGNES
2
NAVETTES



3 438 013
-31,37%
VOYAGES



1 700 107
-6,05%
KILOMÈTRES



2,02
-26,95%
V/K

Les évolutions de 2019 à 2020 sont négatives avec 3 438 013 voyages soit -31,37% de voyages en moins.

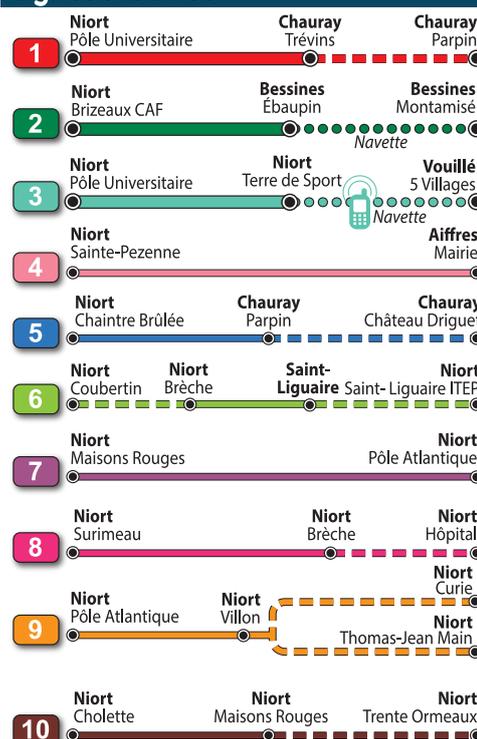
L'impact par ligne est uniforme autour de -30% à l'exception de certaines lignes :

La **ligne 6** (S^t Liguairre – La Brèche Niort) modifiée en septembre 2019 subit cet effet calendaire en plus de l'effet Covid avec - 46,38%.

À contrario, la **ligne 8** (Surimeau – La Brèche Niort) désormais indépendante de la **ligne 6** depuis septembre 2019 bénéficie de ce même effet calendaire dans le sens inverse et ne subit qu'une baisse de -7,78%.

La baisse de fréquentation sur la **ligne 9** est plus significative avec -42,45% car lors des réductions d'offre et le passage en réseau niveau « vacances scolaires » ou « samedi » son activité était plus réduite que les autres.

Lignes urbaines



| Voyages par ligne régulière urbaine | année 2019 | année 2020 | évolution |
|-------------------------------------|------------------|------------------|----------------|
| navettes | 190 710 | 146 467 | -23,20% |
| L 01 | 1 499 773 | 1 083 467 | -27,76% |
| L 02 | 739 480 | 505 374 | -31,66% |
| L 03 | 501 490 | 331 905 | -33,82% |
| L 04 | 557 085 | 359 836 | -35,41% |
| L 05 | 622 856 | 407 585 | -34,56% |
| L 06 | 382 435 | 205 079 | -46,38% |
| L 07 | 345 735 | 229 127 | -33,73% |
| L 08 | 134 629 | 124 150 | -7,78% |
| L 09 | 22 500 | 12 949 | -42,45% |
| L 10 | 12 858 | 32 074 | 149,45% |
| TOTAL | 5 009 551 | 3 438 013 | -31,37% |

| Km comm par ligne régulière urbaine | année 2019 | année 2020 | évolution |
|-------------------------------------|------------------|------------------|---------------|
| navettes | 59 443 | 77 878 | 31,01% |
| L 01 | 427 951 | 422 894 | -1,18% |
| L 02 | 164 789 | 151 300 | -8,19% |
| L 03 | 195 596 | 172 322 | -11,90% |
| L 04 | 198 236 | 175 402 | -11,52% |
| L 05 | 278 136 | 257 673 | -7,36% |
| L 06 | 162 381 | 116 934 | -27,99% |
| L 07 | 161 195 | 148 923 | -7,61% |
| L 08 | 121 604 | 101 466 | -16,56% |
| L 09 | 20 003 | 12 105 | -39,48% |
| L 10 | 20 175 | 63 210 | 213,31% |
| TOTAL | 1 809 509 | 1 700 107 | -6,05% |

| V/K par ligne régulière urbaine | année 2019 | année 2020 | évolution |
|---------------------------------|-------------|-------------|----------------|
| navettes | 3,21 | 1,88 | -41,38% |
| L 01 | 3,50 | 2,56 | -26,89% |
| L 02 | 4,49 | 3,34 | -25,57% |
| L 03 | 2,56 | 1,93 | -24,88% |
| L 04 | 2,81 | 2,05 | -27,00% |
| L 05 | 2,24 | 1,58 | -29,37% |
| L 06 | 2,36 | 1,75 | -25,53% |
| L 07 | 2,14 | 1,54 | -28,27% |
| L 08 | 1,11 | 1,22 | 10,52% |
| L 09 | 1,12 | 1,07 | -4,90% |
| L 10 | 0,64 | 0,51 | -20,38% |
| TOTAL | 2,77 | 2,02 | -26,95% |

| | année 2019 | année 2020 | évolution |
|--|---------------|---------------|----------------|
| Voyages divers | 4 066 | 1 183 | -70,91% |
| Km occasionnels, scolaires et services cimetières | 16 501 | 12 440 | -24,61% |

*divers : Lignes cimetières - évènementiels - Navette Bessines



2.3 CIRCUITS NAVETTES HYPERCENTRE



2
CIRCUITS



3
NAVETTES
ÉLECTRIQUES

2
NAVETTES
DIESEL
(réserve)



146 467
-23,20 %
VOYAGES



1,88
-41,38 %
V/K

Depuis septembre 2019 nous opérons 2 circuits de navettes en hypercentre de Niort.

Le premier circuit est le CIRCUIT DE CENTRE-VILLE qui relie La Place de La Brèche, le pôle d'échange avec toutes les lignes urbaines, périurbaines et régionales ainsi que les parkings au Marché ainsi qu'à la rive droite de la Sèvre. Il est opéré depuis 2009 avec la piétonisation de l'hypercentre.

Ce circuit est effectué par 2 navettes désormais électriques et propose une fréquence de 10 minutes.

Le second circuit est le CIRCUIT COLLINE ST ANDRE qui relie la Place Denfert Rochereau à la Place du Marché via le quartier de la Colline S^t André en passant devant le Donjon. Ce circuit a été inauguré en septembre 2019. Ce circuit est opéré par 1 navette électrique et propose une fréquence de 20 minutes.

Leur fréquentation cumulée pour 2020 est en retrait de -23,20% avec 146 467 voyages au lieu 190 710 voyages en 2019.

La navette de Centre-Ville concentre 79,58% des voyages contre 20,42% pour la navette Colline S^t André. Les ratios de Voyages sur Kilomètre sont respectivement de 2,22 et 1,18.

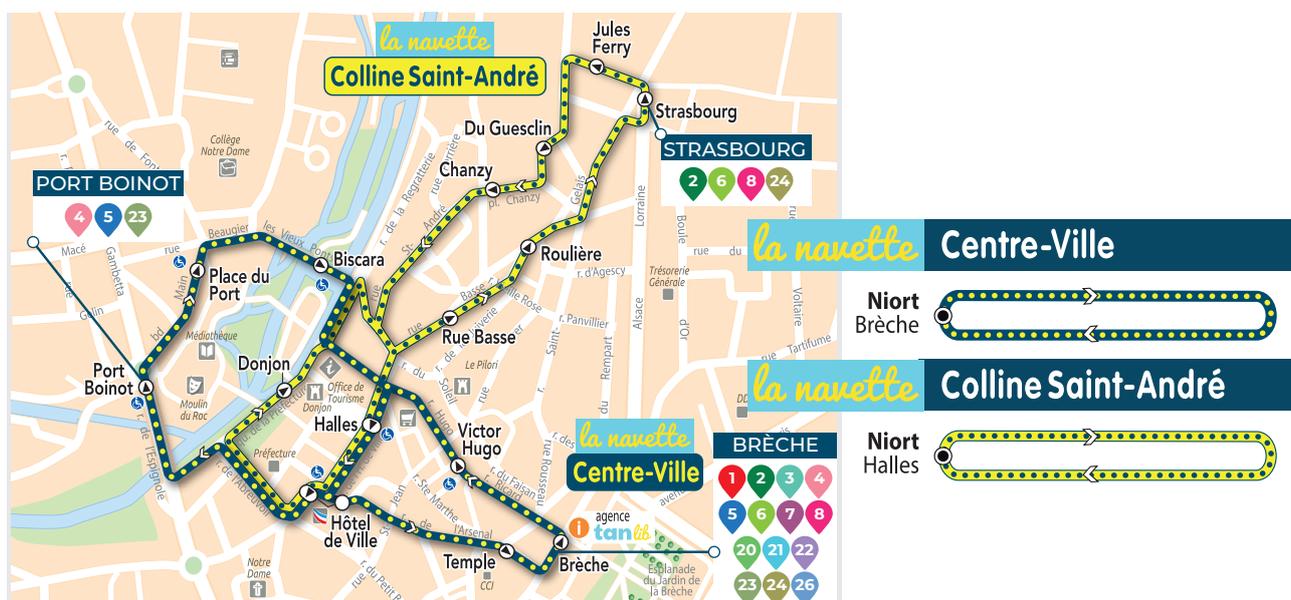
Ces 2 navettes ont des publics assez différents, avec pour la navette de Centre-Ville des déplacements de type « marchant » vers les commerces et le marché.

De son côté la navette de la Colline est fréquentée par un public d'habités, habitants des quartiers de la Colline, de la Place Chanzy et de Denfert Rochereau en connexion avec les **lignes 2 et 8** en provenance des quartiers Nord (Pontreau, Brizeaux, Cholette, Surimeau). Elle correspond également aux déplacements des actifs du secteur de Denfert Rochereau (Conseil Départemental) facilitant leurs déplacements à la pause méridienne vers les commerces de la zone piétonne.

| Voyages navettes d'Hyper-Centre Niort | année 2019 | année 2020 | évolution |
|---|----------------|----------------|----------------|
| navette centre-ville (Brèche) | 175 927 | 116 565 | -33,74% |
| navette centre-ville (Colline St-André) | 14 783 | 29 902 | 102,27% |
| TOTAL | 190 710 | 146 467 | -23,20% |

| Km comm par navette | année 2019 | année 2020 | évolution |
|---|------------|------------|-----------|
| navette centre-ville (Brèche) | 51 030 | 52 588 | 3,05% |
| navette centre-ville (Colline St-André) | 8 413 | 25 290 | 200,61% |

| V/K par navette | année 2019 | année 2020 | évolution |
|---|------------|------------|-----------|
| navette centre-ville (Brèche) | 3,45 | 2,22 | -35,70% |
| navette centre-ville (Colline St-André) | 1,76 | 1,18 | -32,71% |



2.4 RÉSEAU PÉRIURBAIN



7
LIGNES



103 775
-27,01%
VOYAGES



208 026
+1,21%
KILOMÈTRES



0,50
-27,88%
V/K

Le réseau périurbain dispose de 7 lignes (20 à 26) et relie les pôles d'équilibre du territoire à la ville centre. Les lignes 20 à 24 disposent de services à horaires fixes alors que les lignes 25 et 26 sont un mix entre des horaires fixes et des horaires sur réservation.

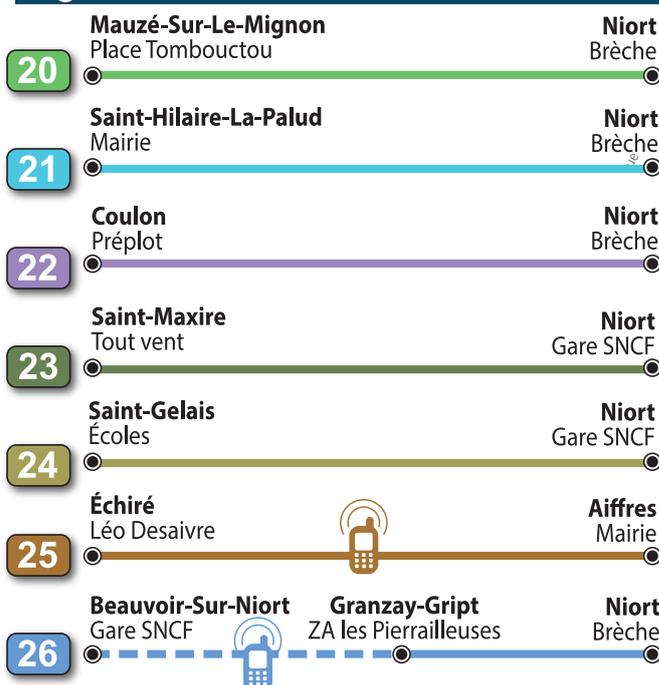
La fréquentation 2020 est évidemment en baisse avec 103 775 voyages contre 142 179 voyages en 2019, soit -27,01%.

Les kilomètres parcourus restent équivalents à ceux de 2019 et progressent même + 1,21% en raison du passage d'horaire sur réservation en horaires fixes depuis septembre 2019.

Cette stabilité des kilomètres réalisés est une volonté des élus de Niort Agglo qui ont souhaité maintenir un service périurbain proche de 100% lors de cette pandémie de Covid19 pour garantir les déplacements des actifs et des scolaires.

Le ratio de performance Voyages par Kilomètre est en baisse à 0,50 contre 0,66 en 2019.

Lignes Périurbaines





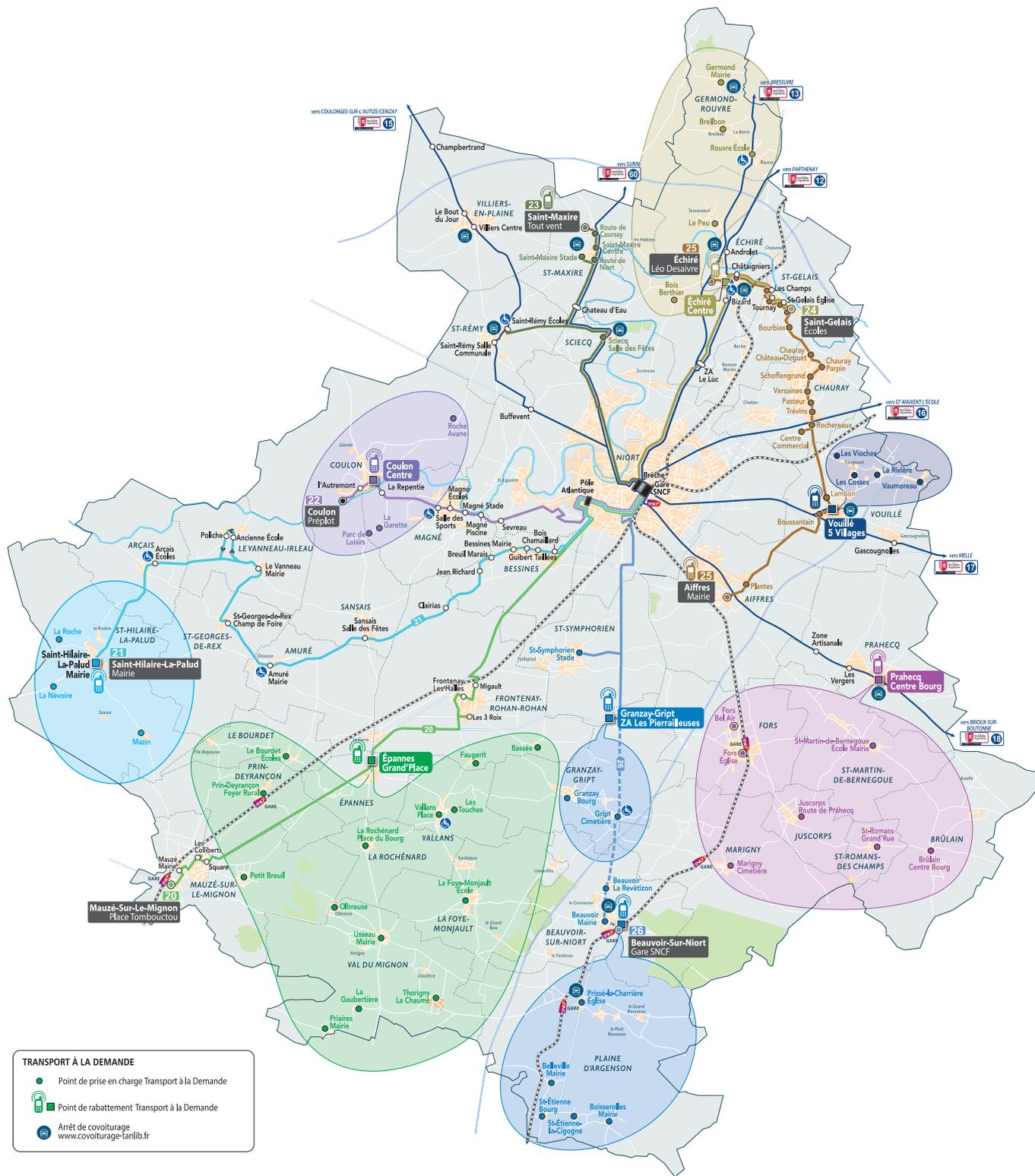
| Voyages par ligne régulière périurbaine | année 2019 | année 2020 | évolution |
|---|----------------|----------------|----------------|
| L 20 | 61 925 | 49 164 | -20,61% |
| L 21 | 21 221 | 13 636 | -35,75% |
| L 22 | 41 684 | 30 846 | -26,00% |
| L 23 | 781 | 623 | -20,29% |
| L 24 | 15 078 | 8 265 | -45,19% |
| L 26 | 1 490 | 1 244 | -16,56% |
| TOTAL | 142 179 | 103 775 | -27,01% |

| Km comm par ligne régulière périurbaine | année 2019 | année 2020 | évolution |
|---|----------------|----------------|--------------|
| L 20 | 86 897 | 87 240 | 0,40% |
| L 21 | 43 774 | 44 032 | 0,59% |
| L 22 | 51 939 | 53 108 | 2,25% |
| L 23 | 3 194 | 3 122 | -2,25% |
| L 24 | 12 163 | 12 987 | 6,77% |
| L 26 | 7 575 | 7 537 | -0,50% |
| TOTAL | 205 542 | 208 026 | 1,21% |

| | | | |
|--|--------------|--------------|----------------|
| Km occasionnels et navettes de Bessines | 5 402 | 4 506 | -16,59% |
|--|--------------|--------------|----------------|

| V/K par ligne régulière périurbaine | année 2019 | année 2020 | évolution |
|-------------------------------------|-------------|-------------|----------------|
| L 20 | 0,71 | 0,56 | -20,92% |
| L 21 | 0,48 | 0,31 | -36,12% |
| L 22 | 0,80 | 0,58 | -27,63% |
| L 23 | 0,24 | 0,20 | -18,46% |
| L 24 | 1,24 | 0,64 | -48,67% |
| L 26 | 0,20 | 0,16 | -16,14% |
| TOTAL | 0,69 | 0,50 | -27,88% |

2.4 RÉSEAU PÉRIURBAIN





Les lignes régionales Nouvelle-Aquitaine complètent l'offre de mobilité sur le territoire de Niort Agglo. Ci-dessous le schéma de ces 6 lignes régulières.



2.5 SERVICES SCOLAIRES



188
CIRCUITS POUR
22 écoles primaires
8 collèges / 6 lycées



47
+67,86 %
AUTOCARS



468 932
-10,99 %
VOYAGES



4 738
-8,7% %
INSCRITS

L'année 2020 aura été perturbée pour nos services scolaires avec **une interruption totale dès le 16 mars 2020** puis une reprise échelonnée à partir de mai en fonction des reprises des différents niveaux primaires, collèges et lycées.

Lors de la rentrée scolaire de septembre 2020, Tanlib a réalisé l'intégration de **86 services scolaires supplémentaires pour le compte de Niort Agglo**. Ces services ont été transférés de l'autorité de la Région

Nouvelle-Aquitaine vers celle de la CAN. Ils sont réalisés en totalité sur le ressort territoriale de Niort Agglo. Pour ce transfert, **ce sont 19 véhicules supplémentaires** qui ont rejoint la flotte dédiée aux services scolaires (cf. Chapitre 1.2 « Evolution de l'offre » et Chapitre 3.2 « Flotte sous-traitance »).

Ces services scolaires desservent quotidiennement 22 écoles primaires, 8 collèges et 5 lycées et le CFA.

| Voyages services scolaires | 2019 | 2020 | évolution |
|--|---------|---------|-----------|
| Voyages | 526 834 | 468 932 | -10,99% |
| Km commerciaux | 273 856 | 281306 | 2,72% |
| V/K | 1,92 | 1,67 | -13,35% |
| Nombre de Cars en service | 28 | 47 | 67,86% |
| Nombre de Circuits maternelles/primaires | 18 | 40 | 122,22% |
| Nombre de Circuits Collèges | 55 | 88 | 60,00% |
| Nombre de Circuits Lycées | 33 | 60 | 81,82% |
| Total des Circuits | 106 | 188 | 77,36% |

En 2020, les chiffres de la fréquentation sont pénalisés par les périodes de confinement avec -10,99% de voyages en moins et -8,73% d'inscrits. Cette baisse du nombre d'inscrits est un phénomène qui se manifeste depuis plusieurs années puisque nous étions à 5 224 en 2018, puis 5 191 en 2019 et enfin 4 738 en 2020.

Pour autant le nombre de voyages est constant, il ne baissait que de 1,92% en 2019 alors que le nombre des inscrits baissait de 5,6%.

Il existe également un phénomène de vase communicant qui peut expliquer cette tendance car certaines communes telles que Chauray et Aiffres bénéficiant à la fois de services purement scolaires et de lignes urbaines, les élèves ont tendance à basculer vers les lignes urbaines, phénomène renforcé par la multiplication des horaires de sortie d'établissement alors que nos services « en enchaînement * » ciblent l'horaire principal de sortie entre 17h30 et 18h.

Explication de la terminologie de l'enchaînement : Optimisation de l'usage d'un autocar scolaire qui assure plusieurs circuits les uns après les autres grâce à l'échelonnement des horaires par niveau : 1 circuit école primaire suivi d'1 circuit collège et lycée.

Sans les horaires décalés par type d'établissement scolaire, il faudrait multiplier le nombre de véhicules et les coûts associés.

Nous incitons les familles à enregistrer leurs enfants auprès des services Tanlib dans le but de mieux répartir les élèves par circuit scolaire et garantir une place assise à chacun, mais avec la gratuité certaines familles se dédouanent de cette démarche.

| Inscrits 2019 par commune | année 2019 | année 2020 | évolution |
|---------------------------|------------|------------|-----------|
| AIFFRES | 308 | 321 | 4,2% |
| AMURE | 74 | 73 | -1,4% |
| ARCAIS | 55 | 52 | -5,5% |
| BEAUVOIR SUR NIORT | 143 | 135 | -5,6% |
| BESSINES | 108 | 104 | -3,7% |
| BRULAIN | 52 | 52 | 0,0% |
| CHAURAY | 428 | 362 | -15,4% |
| COULON | 157 | 135 | -14,0% |
| ECHIRE | 382 | 357 | -6,5% |
| EPANNES | 88 | 76 | -13,6% |
| FORS | 162 | 137 | -15,4% |
| FRONTENAY ROHAN ROHAN | 117 | 108 | -7,7% |
| GERMOND ROUVRE | 65 | 68 | 4,6% |
| GRANZAY GRIPT | 91 | 84 | -7,7% |
| JUSCORPS | 48 | 49 | 2,1% |
| LA FOYE MONJAUULT | 122 | 116 | -4,9% |
| LA ROCHENARD | 76 | 66 | -13,2% |
| LE BOURDET | 91 | 84 | -7,7% |
| LE VANNEAU IRLEAU | 92 | 76 | -17,4% |
| MAGNE | 154 | 130 | -15,6% |
| MARIGNY | 48 | 41 | -14,6% |

| | | | |
|-------------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| MAUZE SUR LE MIGNON | 117 | 109 | -6,8% |
| NIORT | 62 | 61 | -1,6% |
| PLAINE D'ARGENSON | 69 | 107 | 55,1% |
| PRAHECQ | 89 | 56 | -37,1% |
| PRIAIRES | 10 | 0 | -100,0% |
| PRIN DEYRANCON | 88 | 71 | -19,3% |
| SANSAIS | 93 | 89 | -4,3% |
| SCIECQ | 104 | 94 | -9,6% |
| ST GELAIS | 210 | 188 | -10,5% |
| ST GEORGES DE REX | 30 | 41 | 36,7% |
| ST HILAIRE LA PALUD | 135 | 117 | -13,3% |
| ST MARTIN DE BERNEGOUE | 92 | 98 | 6,5% |
| ST MAXIRE | 97 | 85 | -12,4% |
| ST REMY | 79 | 66 | -16,5% |
| ST ROMANS DES CHAMPS | 13 | 12 | -7,7% |
| ST SYMPHORIEN | 173 | 160 | -7,5% |
| VAL DU MIGNON | 153 | 105 | -31,4% |
| VALLANS | 123 | 117 | -4,9% |
| VILLIERS-EN-PLAINE | 98 | 75 | -23,5% |
| VOUILLÉ | 432 | 394 | -8,8% |
| AUTRES COMMUNES HORS AGGLO NIORT | 63 | 67 | 6,3% |
| Nombre | 5 191 | 4 738 | -8,7% |

2.6 SERVICES TAD ET PMR



6 284
-47,43 %
VOYAGES
TAD

51 791
-48,55 %
KILOMÈTRES
TAD

685
-28,42 %
UTILISATEURS
TAD

9,17
-26,61 %
VOY / UTILISATEUR
TAD

LE SERVICE TAD

Les services TAD en rabattement vers les lignes périurbaines ont enregistré une baisse de -47,43% de voyages avec 6 284 contre 11 953 en 2019. Le nombre d'utilisateurs a également chuté dans la même proportion avec **685 passagers inscrits** contre 957 en 2019 (-28,42%).

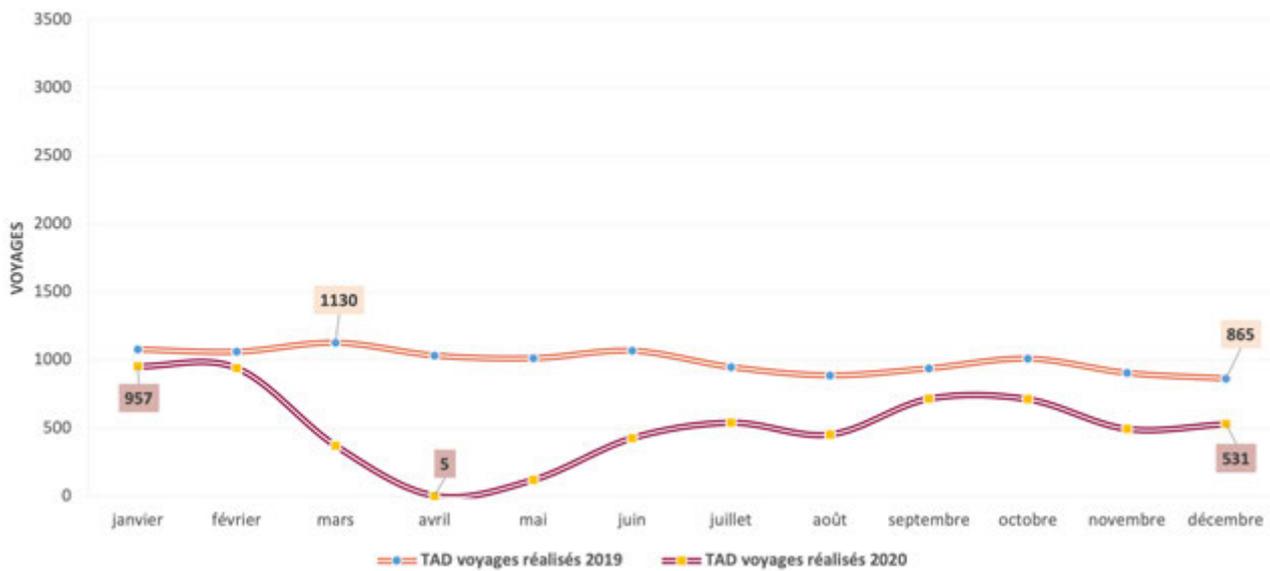
On notera **un nombre moyen de voyages par utilisateur assez stable avec 9,17** contre 12,49 en 2019.

Nous souffrons encore d'un **taux d'annulation trop important avec 2 366 soit 27,41%**. Il est proportionnellement plus important en 2020 car il ne représentait que 24,00% en 2019.

Les « non présents » ont également augmenté avec 437 contre 340 en 2019, perturbant l'exploitation au détriment d'autres clients. Ils représentent **5,06% des réservations**.



TRANSPORT À LA DEMANDE ZONAL EN RABATTEMENT 2019/2020



| TAD | année 2019 | année 2020 | évolution |
|---|------------|------------|-----------|
| Nombre d'utilisateurs | 957 | 685 | -28,42% |
| Nombre moyen de voyages par utilisateur | 12,49 | 9,17 | -26,61% |
| Km commerciaux | 100 667 | 51 791 | -48,55% |
| Voyages | 11 953 | 6 284 | -47,43% |
| V/K | 0,119 | 0,121 | 2,19% |
| Nbre de réservations demandées | 13 704 | 8 632 | -37,01% |
| Nbre d'annulations avant départ | 2 652 | 2 366 | -10,78% |
| Nbre de réservations réalisées | 11 052 | 6 266 | -43,30% |
| Nbre de personnes non présentes | 340 | 437 | 28,53% |

2.6 SERVICES TAD ET PMR



20 984
-32,40 %
VOYAGES
PMR



253 600
-32,16 %
KILOMÈTRES
PMR



368
+0,55 %
UTILISATEURS
PMR



57,02
-32,76 %
VOY / UTILISATEUR
PMR

LE SERVICE PMR

Le service PMR a lui aussi été influencé par la Covid tant dans son fonctionnement que dans sa fréquentation. Ce service de transport PMR dit de « porte à porte » représentait par son public sensible un enjeu non négligeable et se devait d'appliquer de façon encore plus drastique les règles de distanciation et de désinfection.

Le service fut rapidement réduit de 50% dès le mois de mars 2020 pour correspondre à la demande et le nombre de passagers réduit à 1 ou 2 simultanément selon le véhicule.

Les services PMR ont enregistré une baisse de -32,40% de voyages par rapport à 2019 avec 20 984 voyages. Cette baisse correspond à la baisse globale du réseau qui est de -29,45%.

Contrairement au service TAD, **le nombre de clients PMR est resté stable avec 368 contre 366 en 2019**. S'ils sont restés en nombre, ils ont toutefois **réduit leurs**

déplacements avec un nombre moyen de voyages par utilisateurs de **57,02 contre 84,81 en 2019** (- 32,76%).

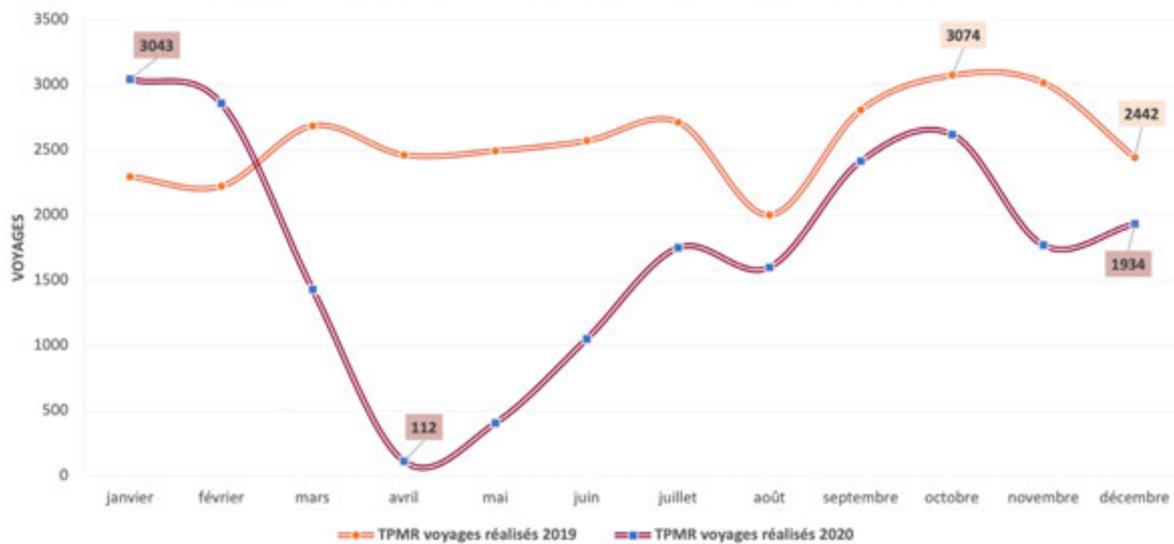
La fermeture pour raison sanitaire des établissements accueillant habituellement nos passagers a largement participé à cette désaffection.

Le nombre d'annulations avant départ se détériore également avec 35,75% contre 26,65%. Les « non-présences » sont au nombre de 278 (contre 152 en 2019) soit 0,88% des réservations.

Ces chiffres de « non -présences » des passagers aux rendez-vous avec nos conducteurs sont alarmants et sont la conséquence d'un **phénomène croissant de « surbooking »**. Certains passagers génèrent un nombre supérieur de réservations pour avoir un choix plus large avec pour effet de saturer les moyens et réduire l'offre. Des mesures pour décourager ces pratiques, probablement encouragées par la gratuité, devront être envisagées.



TRANSPORT A LA DEMANDE PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE 2019/2020



| PMR | année 2019 | année 2020 | évolution |
|---|------------|------------|-----------|
| Nombre d'utilisateurs | 366 | 368 | 0,55% |
| Nombre moyen de voyages par utilisateur | 84,81 | 57,02 | -32,76% |
| Km commerciaux | 373 844 | 253 600 | -32,16% |
| Voyages | 31 040 | 20 984 | -32,40% |
| V/K | 0,083 | 0,083 | -0,34% |
| Nbre de réservations demandées | 40 178 | 31 417 | -21,81% |
| Nbre d'annulations avant départ | 10 707 | 11 323 | 5,75% |
| Nbre de réservations réalisées | 29 471 | 20 094 | -31,82% |
| Nbre de personnes non présentes | 152 | 278 | 82,89% |

2.6 SERVICES TAD ET PMR

DES SERVICES MUTUALISÉS

Les services TAD et PMR ont la particularité de partager leurs moyens avec 12 véhicules (6 à 9 places) et une vingtaine de conducteurs formés pour accompagner les personnes avec handicaps et assurer l'amplitude horaire de 6h30 à 20h, 6 jours sur 7.

Les réservations sont faites auprès de la centrale d'appel (Tél. 0 800 00 78 79) dans nos locaux de l'agence commerciale Tanlib de la Brèche avec une réservation possible 28 jours à l'avance et jusqu'à la veille avant 12h30. Les réservations peuvent se faire par téléphone auprès de notre personnel ou en ligne sur notre site internet. Les réservations sont faites via notre logiciel OPTYCALL qui détermine l'optimisation des courses et des horaires qui seront confirmés aux passagers par sms la veille du transport à 12h30.

Les Kilomètres réalisés pour les 2 services sont en baisse en 2020 avec un total de 305 391 Km contre 474 511 en 2019.

Nous n'atteignons pas les Kilomètres totaux contractuels qui étaient de 337 308 Km prévus au contrat pour l'année 2020. Cette économie de 31 917 Km sera valorisée et reversée à la CAN.

| KM COMMERCIAUX TAD + PMR | année 2019 | année 2020 | évolution |
|--|----------------|----------------|----------------|
| Km commerciaux TAD | 100 667 | 51 791 | -48,55% |
| Km commerciaux PMR | 373 844 | 253 600 | -32,16% |
| TOTAL Km réalisés TAD + PMR | 474 511 | 305 391 | -35,64% |
| TOTAL Km contractuels TAD + PMR + doublages | 339 493 | 337 308 | -0,64% |
| TOTAL différence entre réalisés et contractuels | 135 018 | -31 917 | |

Nos clients TAD et PMR sont repartis sur 25 communes de la CAN, contre 31 en 2019. Page 41 l'évolution par commune.

| VOYAGEURS TAD + PMR | 2019 | 2020 | évolution |
|-------------------------------------|-------------|-------------|------------------|
| AIFFRES (79 003) | 2 | 1 | -50,00% |
| AMURE (79 210) | 3 | 2 | -33,33% |
| ARCAIS (79 210) | 3 | 1 | -66,67% |
| BEAUVOIR-SUR-NIORT (79 360) | 2 | 1 | -50,00% |
| BELLEVILLE (79360) | 0 | 0 | 0,00% |
| BESSINES (79 034) | 3 | 1 | -66,67% |
| BRULAIN (79 230) | 2 | 0 | -100,00% |
| CHAURAY (79180) | 2 | 1 | -50,00% |
| COULON (79 100) | 4 | 3 | -25,00% |
| ÉCHIRÉ (79 109) | 6 | 3 | -50,00% |
| ÉPANNES (79270) | 0 | 0 | 0,00% |
| FORS (79 125) | 2 | 1 | -50,00% |
| FRONTENAY ROHAN ROHAN (79 130) | 6 | 4 | -33,33% |
| GERMOND ROUVRE (79 220) | 3 | 0 | -100,00% |
| GRANZAY GRIPT (79 137) | 1 | 1 | 0,00% |
| LA ROCHENARD (79 229) | 6 | 2 | -66,67% |
| LE VANNEAU (79 337) | 1 | 0 | -100,00% |
| MAGNE (79460) | 0 | 1 | 100,00% |
| MARIGNY (79 166) | 1 | 1 | 0,00% |
| MAUZÉ SUR LE MIGNON (79 170) | 6 | 3 | -50,00% |
| NIORT (79 000) | 1239 | 1012 | -18,32% |
| PRAHECQ (79 216) | 1 | 0 | -100,00% |
| PRIN DEYRANCON (79 210) | 1 | 0 | -100,00% |
| SANSAIS (79 304) | 3 | 1 | -66,67% |
| SCIECQ (79308) | 1 | 1 | 0,00% |
| ST GELAIS (79 249) | 4 | 3 | -25,00% |
| ST GEORGES DE REX (79 254) | 2 | 0 | -100,00% |
| ST HILAIRE LA PALUD (79 257) | 2 | 1 | -50,00% |
| ST MAXIRE (79 160) | 2 | 1 | -50,00% |
| ST SYMPHORIEN (79 298) | 4 | 1 | -75,00% |
| THORIGNY-SUR-LE-MIGNON (79 360) | 2 | 2 | 0,00% |
| USSEAU (79 334) | 3 | 3 | 0,00% |
| VALLANS (79270) | 2 | 0 | -100,00% |
| VOUILLÉ (79 355) | 4 | 2 | -50,00% |
| TOTAL utilisateurs TAD + PMR | 1323 | 1053 | -20,41% |

2.7 V.A.E

VÉLO À ASSISTANCE ÉLECTRIQUE EN LOCATION LONGUE DURÉE



800
VÉLOS
à assistance
électrique

661
ABONNEMENTS



496 714 KM
PARCOURUS
EN CUMULÉ
depuis octobre 2017



1 286
PERSONNES
ont testé le service
depuis octobre 2017

51 %
DE TAUX DE
CONVERSION
après un test découverte
vers un abonnement payant

20 %
DES PERSONNES
qui l'ont testé ont acheté
leur propre VAE par la suite

99 203 € HT
RECETTES 2020

32
COMMUNES
équipées d'1 vélo de
démonstration

Le service Vélo à Assistance Électrique en location longue durée a atteint un niveau qui positionne clairement Niort Agglo parmi les agglomérations de France les plus impliquées sur ce créneau des modes doux.

Depuis octobre 2017, la flotte de vélo n'a cessé de croître pour atteindre 800 unités. Cet équipement 100% électrique place Niort Agglo en position de leader sur ce créneau de la location moyenne et longue durée.

Le choix initial d'une offre articulée avec une 1^{ère} phase de découverte gratuite de 3 mois et la possibilité pour le client de poursuivre ou non en location payante mensuelle ou annuelle a été prépondérant dans le succès. Il a offert à de nombreux habitants l'opportunité de modifier leurs habitudes de mobilité et de tester la mobilité douce sans supporter l'investissement initial tout en bénéficiant d'un accompagnement commercial et technique (maintenance) des équipes Tanlib.

À fin 2020, + de 50% des clients qui ont testé l'offre découverte gratuite ont poursuivi en phase payante.



| VÉLO À ASSISTANCE ÉLECTRIQUE | année 2019 | année 2020 |
|---|-------------------|-------------------|
| Nombre de vélos | 400 | 800 |
| Total de km parcourus | 267 086 | 496 714 |
| Nombre de vélos volés | 2 | 3 |
| Nombre de pers ayant testé - Cumul | 564 | 1 286 |
| Nombre de pers ayant pris un abonnement | 326 | 661 |
| Taux de conversion | 58% | 51% |
| Nombre de pers en attente (au 31/12) | 202 | 17 |

2.7 V.A.E

VÉLO À ASSISTANCE ÉLECTRIQUE EN LOCATION LONGUE DURÉE



OFFRE VÉLO HUMANISÉE

Location gratuite d'un vélo à assistance électrique pendant 3 mois.

Abonnements :

- 40€/mois ou 360€/an
- ½ tarif pour les étudiants (20€/mois ou 180€/an)

Pour bénéficier de ce service, il faut :

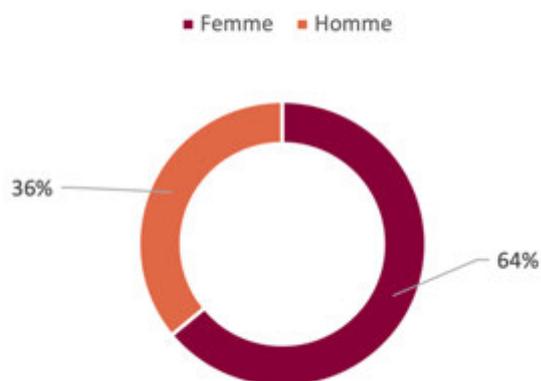
- avoir plus de 18 ans ;
- s'engager sur une caution de 550 €

La location comprend également la fourniture d'un panier, d'un compteur, d'un gilet de sécurité et deux antivol

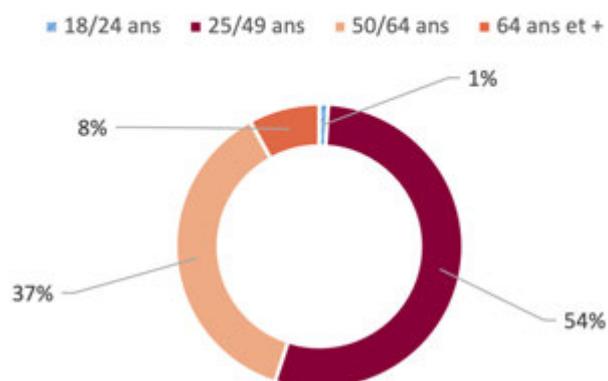


- Acquisition d'un logiciel de gestion de flotte (ACCEN)
- Janv. 2020 : Atelier et Mécano propre à tanlib

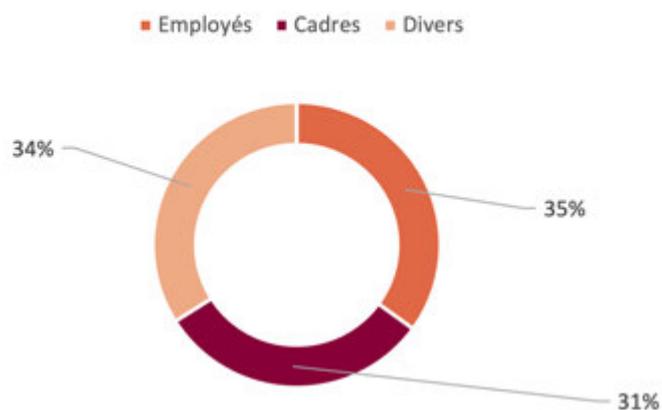
CLIENTS VAE RÉPARTITION HOMME/FEMME



CLIENTS VAE PAR CATÉGORIE D'AGE



CLIENTS VAE PAR CATÉGORIE PROFESSIONNELLE



2.8 VLS VÉLO EN LIBRE-SERVICE



6
STATIONS



50
VÉLOS
À ASSISTANCE
ÉLECTRIQUE



496
USAGERS
EN 2020



4 800 KM
PARCOURUS
EN 2020



4 384 €
RECETTES
2020

Depuis le 24 janvier 2020, tanlib dispose d'une flotte de Vélos en Libre-Service (VLS) sur la ville de Niort. Ce dispositif consiste à mettre à disposition dans l'espace public des bicyclettes que l'on peut emprunter librement, 24h/24, pour se déplacer moyennant un coût minime.

Idéal pour les déplacements de proximité en milieu urbain, le vélo partagé est accessible dans les lieux publics fréquentés de Niort comme le Pôle Universitaire, la Brèche, la gare SNCF, le Moulin du Milieu, le Pôle Atlantique et Pied de Fond. Cette location de vélos permet ainsi de lever trois freins à la pratique du vélo : le stationnement à domicile, le vol et la maintenance de son vélo personnel.

Ce nouveau service vient compléter l'offre de vélo en location longue durée. Il s'intègre pleinement dans la mobilité urbaine tout en respectant les préoccupations

environnementales et en améliorant la qualité de vie en ville.

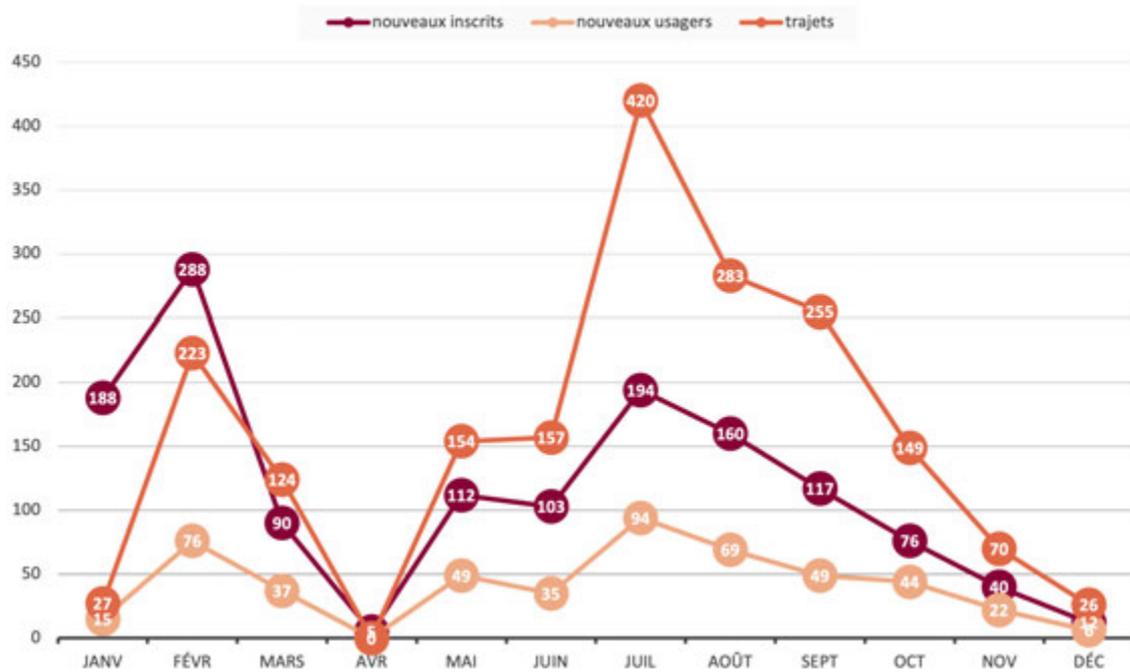
Pour l'accompagner dans ce développement, la Communauté d'Agglomération du Niortais a fait le choix de la solution ECOVÉLO. Celle-ci s'appuie sur une technologie embarquée à l'arrière de chaque vélo et sur un ensemble de bornes qui ne nécessitent pas d'électrification. Les usagers ont la possibilité de louer un ou plusieurs vélos via le même compte, et de les rendre sur n'importe quelle station. La location s'effectue par smartphone ou SMS. Enfin, s'ils le souhaitent, les usagers peuvent souscrire à un contrat d'abonnement pour obtenir une batterie afin de rendre le vélo électrique.

TANLIB est en charge de l'équilibrage de station, de la maintenance et du service client (renseignement et location de batteries)

| VÉLO EN LIBRE SERVICE | année 2020 |
|-----------------------------|------------|
| Nbre de vélos | 50 |
| Total de km parcourus | 4 800 |
| Nombre d'inscrits | 1 385 |
| Nombre de trajets | 1 888 |
| Trajets gratuits | 597 |
| Trajets payants | 1 291 |
| Distance moyenne | 2,50 |
| Taux de rotation journalier | 0,12 |

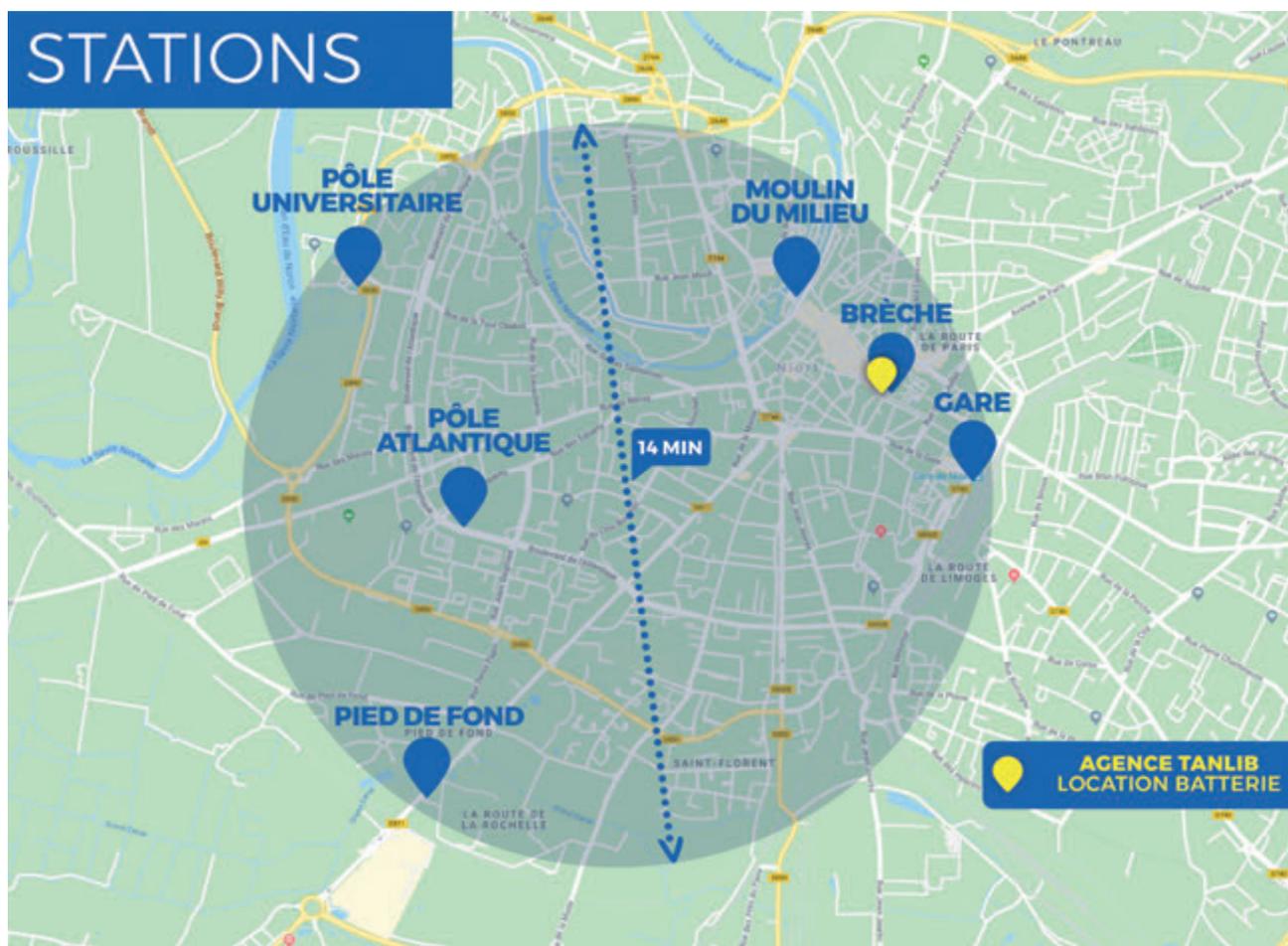


Activité VLS 2020: Evolution Mensuelle

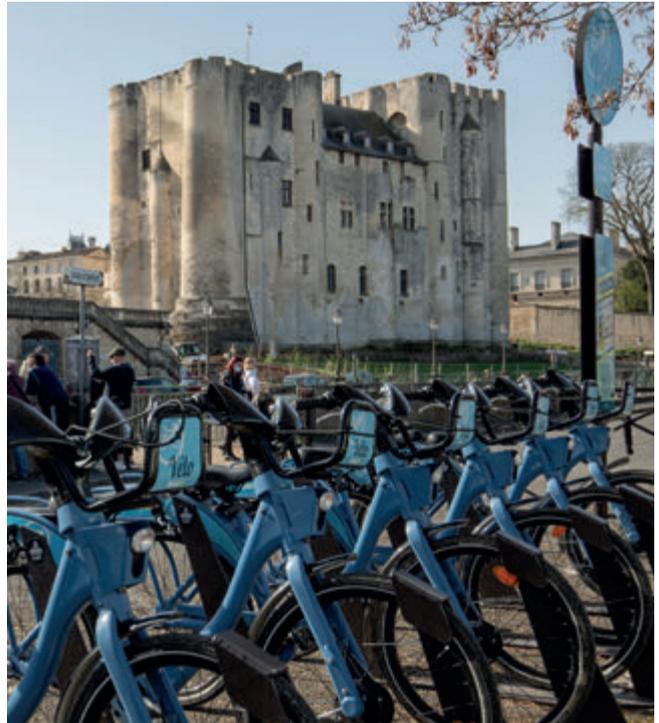


| VÉLO EN LIBRE SERVICE | janv | févr | mars | avr. | mai | juin | juil. | août | sept. | oct. | nov. | déc. | Total |
|-----------------------|------|------|------|------|-----|------|-------|------|-------|------|------|------|-------------|
| nouveaux inscrits | 188 | 288 | 90 | 5 | 112 | 103 | 194 | 160 | 117 | 76 | 40 | 12 | 1385 |
| nouveaux usagers | 15 | 76 | 37 | 0 | 49 | 35 | 94 | 69 | 49 | 44 | 22 | 6 | 496 |
| trajets | 27 | 223 | 124 | 0 | 154 | 157 | 420 | 283 | 255 | 149 | 70 | 26 | 1888 |

2.8 V.L.S VÉLO EN LIBRE-SERVICE



| VLS: Stations | locations | départ | arrivée |
|-------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| La Brèche | 712 | 712 | 714 |
| Moulin du Milieu | 324 | 324 | 334 |
| Pôle Universitaire | 245 | 245 | 277 |
| Pôle Atlantique | 191 | 191 | 217 |
| Pied de Fond | 197 | 197 | 161 |
| Gare SNCF | 162 | 162 | 121 |
| info manquante / arrêt minute | 57 | 57 | 64 |
| | 1888 | 1888 | 1888 |



2.9 TROTTINETTES ÉLECTRIQUES



15
TROTTINETTES



1 991 KM
PARCOURS



25
UTILISATEURS

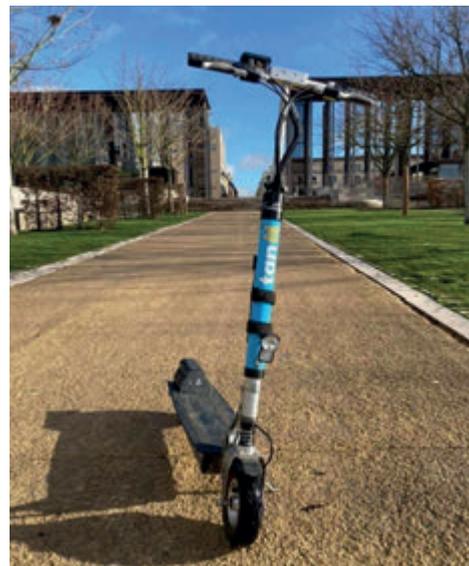
Niort Agglo a relancé, en janvier 2020, son service expérimental de location de trottinettes électriques suite de la publication d'un décret qui clarifie la législation (règles de circulation et de stationnement).

Ces 15 trottinettes à assistance électrique permettent aux habitants de l'agglomération d'expérimenter ce nouveau mode de mobilité active. **Les personnes, âgées d'au moins 18 ans, peuvent se préinscrire pour la tester gratuitement pendant deux mois.**

Écologique, pratique et facilement transportable, c'est le moyen idéal pour se déplacer en complément du transport en commun ! Elles sont acceptées dans les bus une fois repliées.

Pour cela, Niort Agglo a fait le choix d'un spécialiste de la mobilité électrique légère : la société TROTTIX. Conçues, développées et assemblées en France, ces engins bénéficient de matériaux haut de gamme qui en font un véritable moyen de transport sécurisé et performant.

Les équipes tanlib en assure la commercialisation, la gestion, la promotion ainsi que la maintenance.



| TROTTINETTES ÉLECTRIQUES | 2019 | 2020 | évolution |
|---------------------------------|------|-------|-----------|
| Nombre de trottinettes | - | 15 | - |
| Total de km parcourus | - | 1 991 | - |
| Nombre de trottinettes volées | - | 0 | - |
| Nombre de personnes ayant testé | - | 25 | - |

2.10 COVOITURAGE



312
+ 25,30%
INSCRITS

127
+ 17,59%
ANNONCES

Lancé en 2017 par Niort Agglo et Transdev, **Tanlib** dispose d'un site dédié : www.covoiturage-tanlib.fr

Ce service complète l'offre de transport public. Écologique, convivial et sans frais, ni commission, il met en relation les usagers partant ou arrivant de l'agglomération.

Pour cela, Transdev a fait le choix du prestataire **LA ROUE VERTE**. Cette plateforme met en relation directement les usagers sans frais de commission et donc 100% gratuit aussi bien pour ceux qui proposent leurs voitures que les passagers.



| COVOITURAGE | 2019 | 2020 | évolution |
|----------------------|------|------|-----------|
| Inscrits | 249 | 312 | 25,30% |
| Annonces déposées | 108 | 127 | 17,59% |
| Annonces compatibles | 20 | 25 | 25,00% |
| Kms covoiturés | 870 | 1059 | 21,72% |

2.11 PARKING-RELAIS (P+R)



3
PARKING
-RELAIS



2
NAVETTES
DÉDIÉES



20
RÉSERVATIONS
EN 3 MOIS

Le 21 septembre, Niort Agglo et tanlib ont mis en service trois premiers parkings-relais (P+R) à Niort et Aiffres. Ce nouveau dispositif offre aux usagers une solution gratuite de stationnement longue durée couplée à un transport en bus pour rejoindre le centre de Niort.

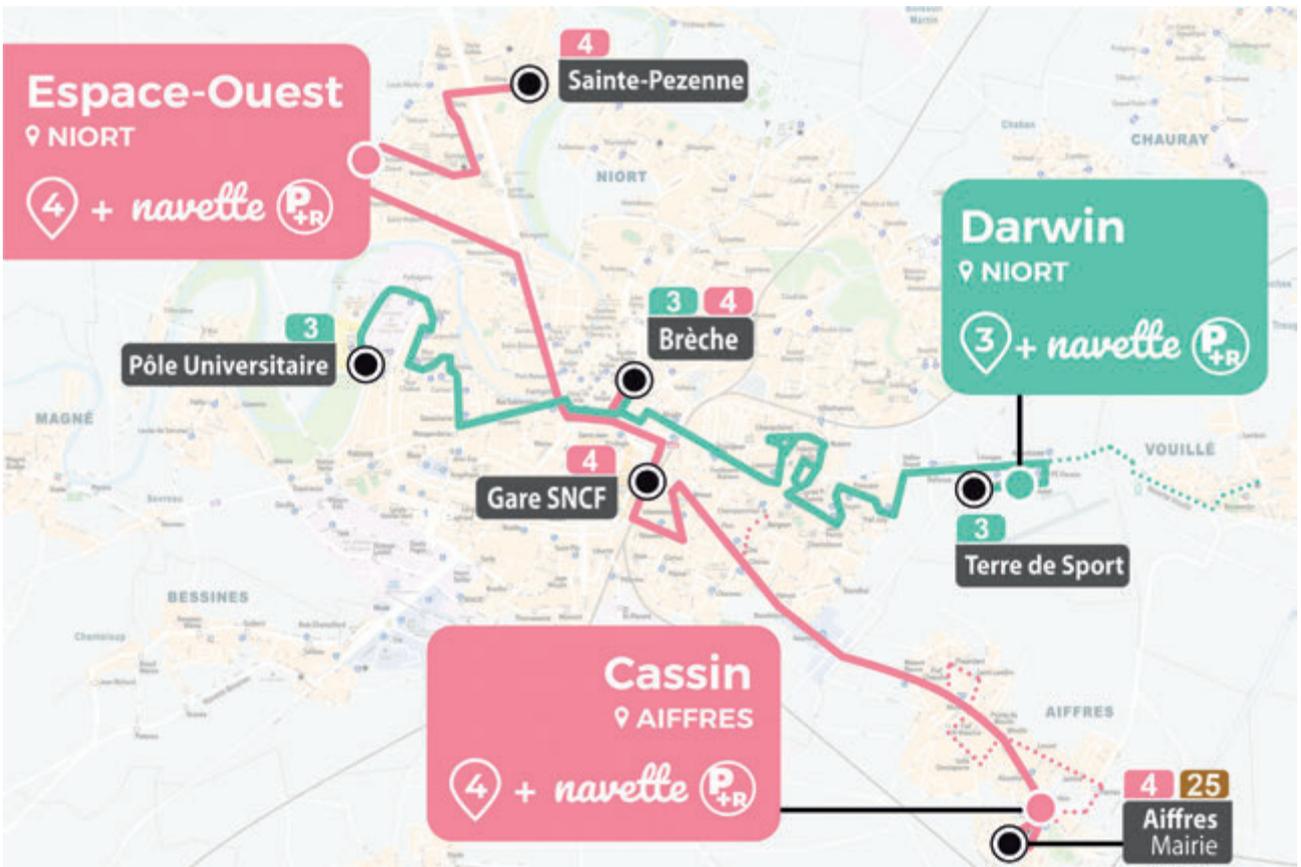
Trois parkings desservis par les lignes de bus régulières sont ouverts au public :

- P+R Espace Ouest à Niort situé sur le parking de Casino et desservi par la ligne de bus n° 4
- P+R Darwin à Niort situé en face de l'Acclameur desservi par la ligne n° 3
- P+R Cassin à Aiffres situé rue du Bourg desservi par les lignes n° 4 et n° 25

Par ailleurs, au départ des parkings-relais, des navettes spéciales sur réservation à destination de la Brèche ou de la Gare sont proposées. Ce service complète l'offre régulière des transports en commun. Leurs horaires ont été établis en concordance avec les départs et arrivées des trains en gare de Niort.

D'autres aménagements complètent l'ouverture de ces parkings-relais comme **la mise en accessibilité de leurs arrêts de bus, la pose d'une signalétique P+R pour faciliter le guidage des automobilistes et prochainement l'installation d'abris-vélos sécurisés.**

| | 2019 | 2020 |
|--------------|------|------|
| Utilisateurs | - | 2 |
| Réservations | - | 20 |



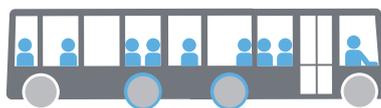
5



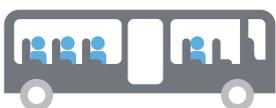
PARC DE VÉHICULES



ARTICULÉ



STANDARD



GABARIT RÉDUIT



NAVETTE/TAD/TPMR

3.1

FLOTTE DE VÉHICULES EN PROPRE



2
BUS
ARTICULÉS



38
BUS
STANDARDS



9
BUS GABARIT
RÉDUIT



5
NAVETTES

Le nombre est stable depuis 2019, mais nous enregistrons quelques évolutions dans 2 catégories : Navettes et Gabarits Réduits

En complément de la 1ère navette électrique réceptionnée fin 2019, ce sont 2 nouvelles navettes électriques de chez RAMPINI qui sont venues compléter notre flotte dédiée aux circuits de l'hyper centre. En contrepartie nous nous sommes séparés d'une navette classique qui avait été louée (Dietrich) pour assurer les services dans l'attente des livraisons.

Leur arrivée a coïncidé avec l'installation de bornes de chargement sur le dépôt. Une augmentation de la puissance disponible en Kva est prévue début 2021, de 46 Kva à 125 Kva, avant une future étape à 250 Kva fin 2021.

Pour la catégorie « Gabarit Réduit », c'est un bus en moins, en raison de sa vétusté, qui nous a forcé à le retirer de notre flotte. L'âge moyen élevé de cette catégorie proche de 15 ans, le nombre important de pièces remplacées (moteurs, boîtes de vitesse) et le kilométrage moyen de la catégorie à 650 000 Km nous font craindre de nouveaux bus arrêtés dans un futur proche. Leur remplacement à court terme est indispensable. Sur les 9 bus de cette catégorie, 8 sont des EURO3.

Cette crainte sur le vieillissement de la flotte existe également pour la catégorie des Standards avec 4 d'entre

eux de 2003 et 2004 à la norme EURO3. Avec les 8 bus gabarits réduits, les EURO3 sont encore au nombre de 12, soit 22% de l'ensemble de la flotte.

En attendant l'arrivée des nouveaux bus au GNV à l'horizon 2023, les risques de casse et d'immobilisation sont réels et des solutions provisoires pour garantir le niveau de service devront être envisagées dans l'intervalle.



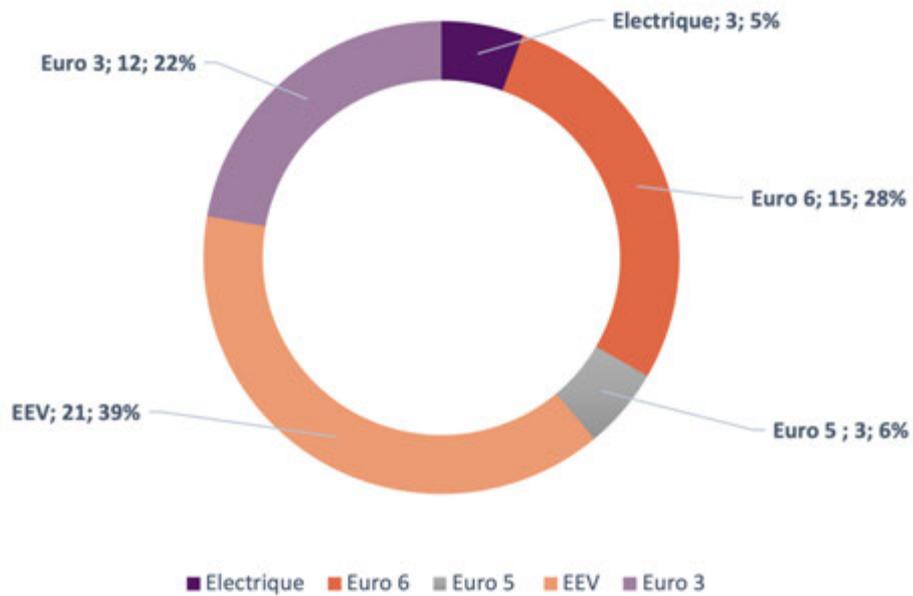
| Description de la flotte de véhicules | 2019 | 2020 | évolution |
|--|--|--|----------------|
| Flotte urbaine | 54 | 54 | |
| Articulé Nbre | 2 | 2 | |
| Articulé âge moyen | 7 ans et 3 mois | 8 ans et 3 mois | |
| Articulé km moyen (relevé compteur de déc) | 213.903 | 243.437 | 13,81% |
| Articulé conso moyenne | 48,43 | 53,03 | 9,50% |
| Articulé besoin en HDP | 2 | 2 | |
| Articulé taux de réserve | 0% | 0% | |
| Articulé accessibilité | 100% | 100% | |
| Articulé norme | Euro 5 : 1 Euro 6 : 1 | Euro 5 : 1 Euro 6 : 1 | |
| Navette nbre | 4 | 5 | 25.00% |
| Navette besoin en HDP | 3 | 3 | |
| Navette taux de réserve | 0% | 40% | |
| Navette accessibilité | 100% | 100% | |
| dont navette diesel nbre | 3 | 2 | |
| Navette diesel âge moyen | 6 ans et 9 mois | 8 ans | |
| Navette diesel km moyen (relevé compteur de déc) | 200.649 | 203.551 | 1,45% |
| Navette diesel conso moyenne | 21,55 | 22,83 | 5,94% |
| Navette diesel norme | Euro 5 | Euro 5 | |
| dont navette électrique nbre | 1 | 3 | |
| Navette électrique âge moyen | 1 mois | 11 mois | |
| Navette électrique km moyen (relevé compteur de déc) | 846 | 17,036 | |
| Gabarit réduit nbre | 10 | 9 | -10.00% |
| Gabarit réduit âge moyen | 14 ans et 1 mois | 14 ans et 10 mois | |
| Gabarit réduit km moyen (relevé compteur de déc) | 648.734 | 667.542 | 2,90% |
| Gabarit réduit conso moyenne | 35,28 | 33,79 | -4,22% |
| Gabarit réduit besoin en HDP | 6 | 6 | |
| Gabarit réduit taux de réserve | 40% | 33% | |
| Gabarit réduit accessibilité | 100% | 100% | |
| Gabarit réduit norme | Euro 3 : 9 Euro 6 : 1 | Euro 3 : 8 Euro 6 : 1 | |
| Standard nbre | 38 | 38 | 0,00% |
| Standard âge moyen | 7 ans et 10 mois | 8 ans et 10 mois | |
| Standard km moyen (relevé compteur de déc) | 397.530 | 437.614 | 10,08% |
| Standard conso moyenne | 38,25 | 37,52 | -1,91% |
| Standard besoin en HDP | 32 | 32 | |
| Standard taux de réserve | 16% | 16% | |
| Standard accessibilité | 100% | 100% | |
| Standard norme | Euro 3 : 4 Euro 6 : 13 EEV : 21 | Euro 3 : 4 Euro 6 : 13 EEV : 21 | |

Le taux de réserve indiqué est un taux brut.

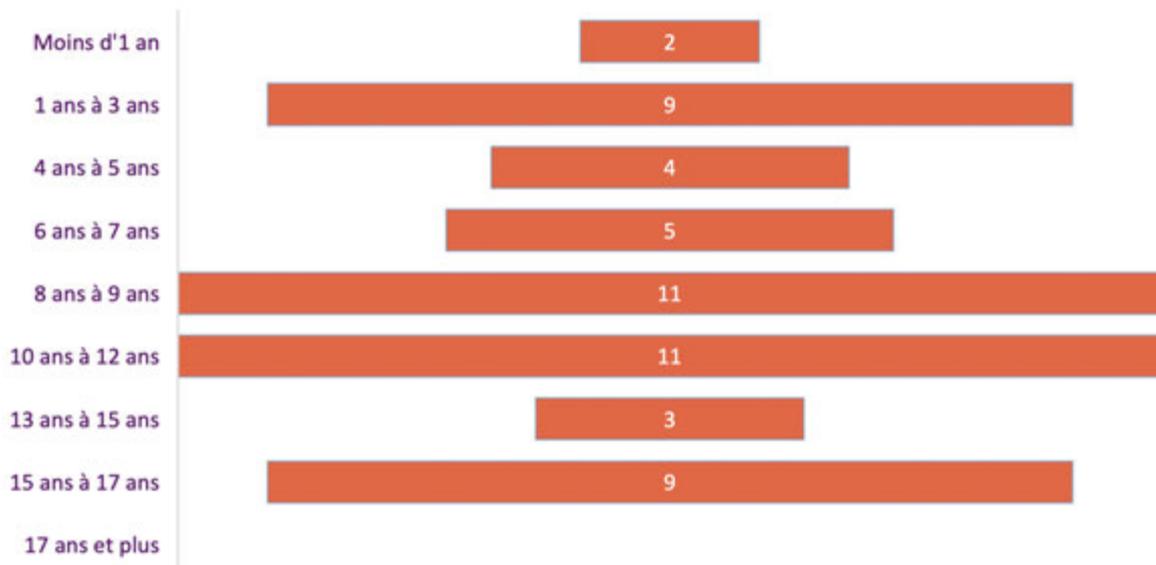
Il convient de considérer que les interventions techniques viennent amputer ce taux.

FLOTTE DE VÉHICULES EN PROPRE

Norme ENVIRONNEMENTALE MOTORISATION



Pyramide des Ages - Flotte Bus Tanlib au 31/12/2020





3.2 FLOTTE DE VÉHICULES EN SOUS-TRAITANCE



57
CARS

**8 ANS &
11 MOIS**
ÂGE MOYEN CARS



252 270
KM MOYEN/CAR
FIN 2020

12
MINIBUS

7 ANS
ÂGE MOYEN MINIBUS

177 945
KM MOYEN/MINIBUS
FIN 2020

La flotte d'autocars en sous-traitance a évolué avec l'intégration de services scolaires opérés par la Région Nouvelle-Aquitaine jusqu'en juillet 2020 et repris par la CAN au 1er septembre 2020.

Pour effectuer ces 86 circuits scolaires supplémentaires, 19 véhicules ont été rajoutés à la flotte existante pour atteindre un total de 57 autocars, dont 10 en ligne régulière et 47 en services scolaires.

Cette réorganisation de services scolaires à la rentrée de septembre 2020 a également été l'opportunité de recontractualiser avec nos partenaires transporteurs puisque les contrats initiaux de septembre 2017 arrivaient à échéance en juillet 2020 (3 ans).

Cette nouvelle phase de contractualisation s'est faite pour la période septembre 2020 à mars 2023 (échéance

de la DSP). Elle a permis de renforcer les liens avec Transdev Poitou Charentes, Sarrazin et Absie Voyages, alors que Casa et Rapides Gatinais sortaient de notre périmètre.

En plus de cette flotte péri-urbaine et scolaire, 12 véhicules sont dédiés à l'activité TAD/TPMR dont 7 propriétés de Transdev Poitou Charentes et 5 mis à disposition par la CAN, y compris le véhicule de réserve 22 places. À la rentrée de septembre 2020, TPC a renouvelé 3 véhicules TAD/TPMR accessible semi-valide afin de remplacer des véhicules + âgés et au système de rampe défaillant.

| Description de la flotte en sous-traitance | | 2019 | janv à août 2020 | sept à déc 2020 |
|--|--|------------------|------------------|------------------|
| 1/ CARS | total cars périurbains et scolaires | 38 | 37 | 57 |
| | taux de réserve | | 8 % | |
| | | 8% | 8% | 7% |
| Flotte périurbaine | | 10 | 10 | 10 |
| Flotte services scolaires | | 28 | 27 | 47 |
| | âge moyen | 8 ans et 10 mois | 8 ans et 08 mois | 8 ans et 11 mois |
| | km moyen au 31 décembre (compteur) | 265.389 | 260.434 | 252.270 |
| | conso moyenne L/100 km | 27,60 | 25,83 | 27,45 |
| | norme euro 3 | 3 | 1 | 1 |
| | norme euro 4 | 0 | 0 | 0 |
| | norme euro 5 | 27 | 28 | 51 |
| | norme euro 6 | 8 | 8 | 5 |
| Flotte Partenaires Soustraitants | | 38 | 37 | 57 |
| | TRANSDEV POITOU-CHARENTES - Bessines | 22 | 21 | 38 |
| | RAPIDES GÂTINAIS - Champdeniers | 6 | 6 | |
| | CASA AUTOCARS - Niort | 4 | 4 | |
| | VOYAGES SARRAZIN - Brioux sur Boutonne | 4 | 4 | 16 |
| | ABSIE VOYAGES - L'Absie | 2 | 2 | 3 |
| 2/ MINIBUS | total minibus TAD - TPMR | 13 | 13 | 12 |
| | taux de réserve | 8% | 8% | 8% |
| Flotte pour le Transport à la Demande | | 13 | 13 | 12 |
| | âge moyen | 7 ans et 1 mois | 7 ans et 9 mois | 7 ans |
| | km moyen au 31 décembre (compteur) | 292.606 | 311.852 | 177.945 |
| | conso moyenne L/100 km | 10,03 | 8,58 | 9,82 |
| | accessibilité fauteuil | 92,3% | 92,3% | 66,7% |
| | accessibilité semi-valide | | | 25,0% |
| Répartition TRANSDEV/ CAN | | | | |
| | véhicules propriété Transdev | 6 | 6 | 7 |
| | véhicules propriété CAN | 6 | 6 | 4 |
| | véhicule de réserve propriété CAN | 1 | 1 | 1 |

L'année 2020 a été coupée en 2 pour visualiser les effets en sept 2020 de la reprise des circuits scolaires ex. RNA

Renouvellement de 3 véhicules équipés en semi-valide (marche d'accessibilité) à la place véhicules avec rampe défectueuse

3.3 BILAN DE L'ENTRETIEN

414 709 €

ENTRETIEN ET MAINTENANCE EN 2020

contre 405 822 € en 2019 soit + 2,2%

0,21 €/KM

ENTRETIEN EN 2020

contre 0,19 €/Km en 2019 soit + 10%

83 254 €

GROS TRAVAUX EN 2020

contre 76 285 € en 2019 soit +9.1%

108

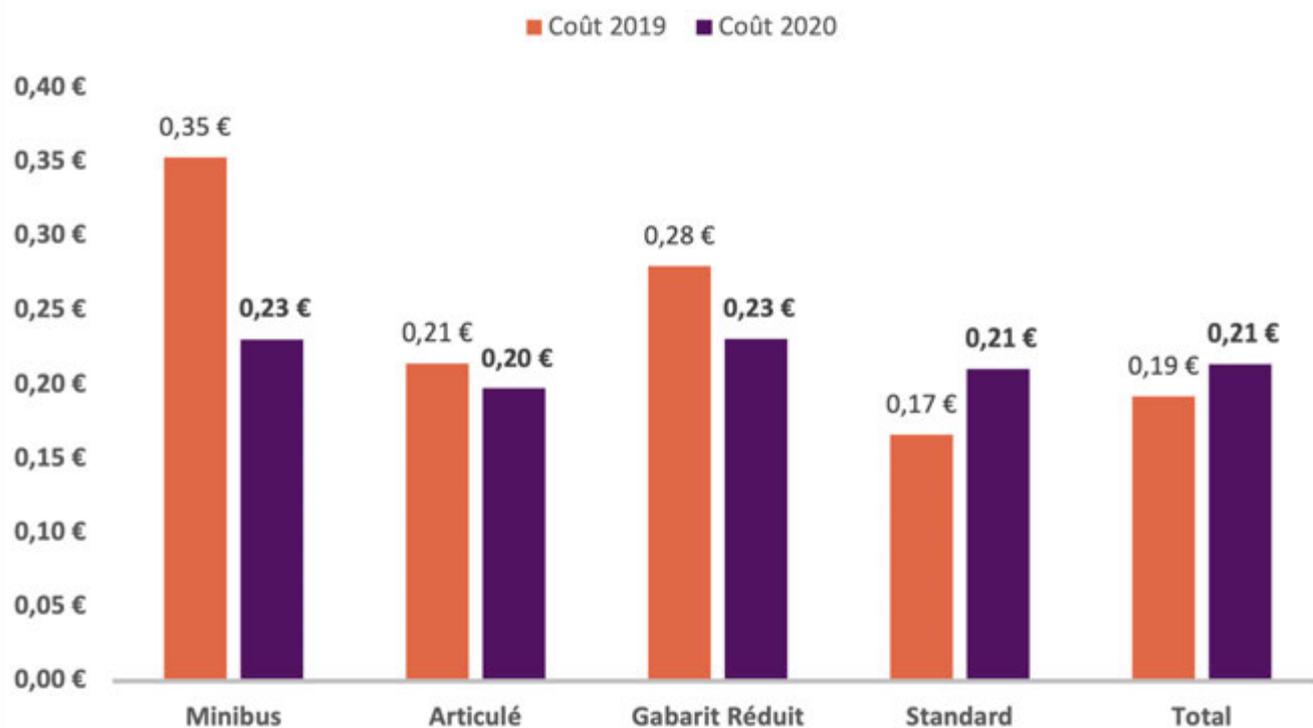
VISITES DE CONTRÔLE EN 2020

10

CONTREVISITES soit 90% au 1er contrôle



PAR TYPE DE VEHICULE

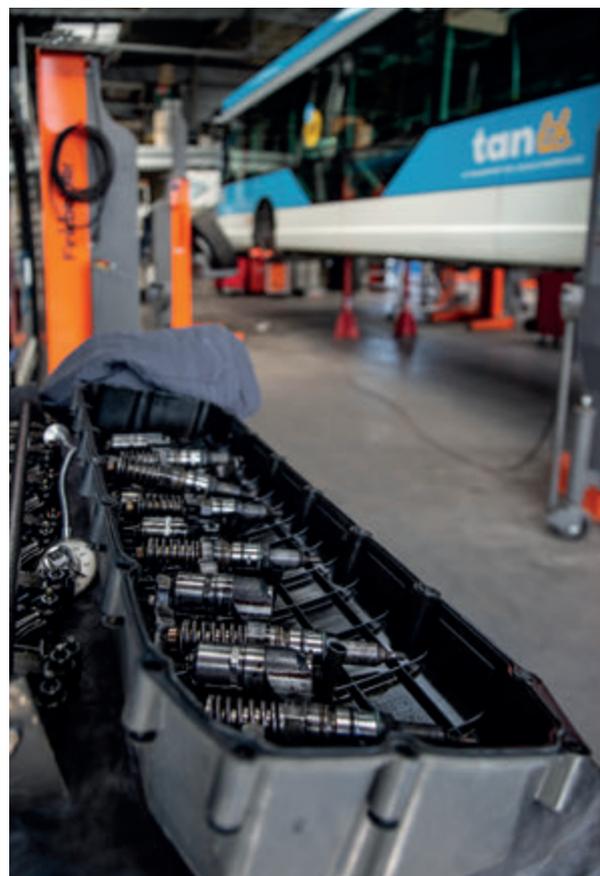


Minibus (5 unités) : 0,23 € / Km : les coûts kilométriques de l'entretien ont été réduits en 2020 en comparaison de 2019 avec l'arrivée des 3 électriques, soulageant ainsi les 2 minibus diesel.

Articulé (2 unités) : 0,20 € / Km : coûts stables

Gabarits réduits (9 unités) : 0,23 € / Km : réduction artificielle des coûts kilométriques car retrait d'un des bus (301) et année 2020 bénéficiant du remplacement de 3 moteurs en 2019 (moins de coûts proportionnellement).

Standards (38 unités) : 0,21 € / Km : coûts en augmentation de + de 20% par rapport à 2019, conséquence d'un taux d'utilisation important (peu de réserve) et de kilomètres/compteurs qui atteignent et dépassent les 500 000 Km pour nombre d'entre eux.

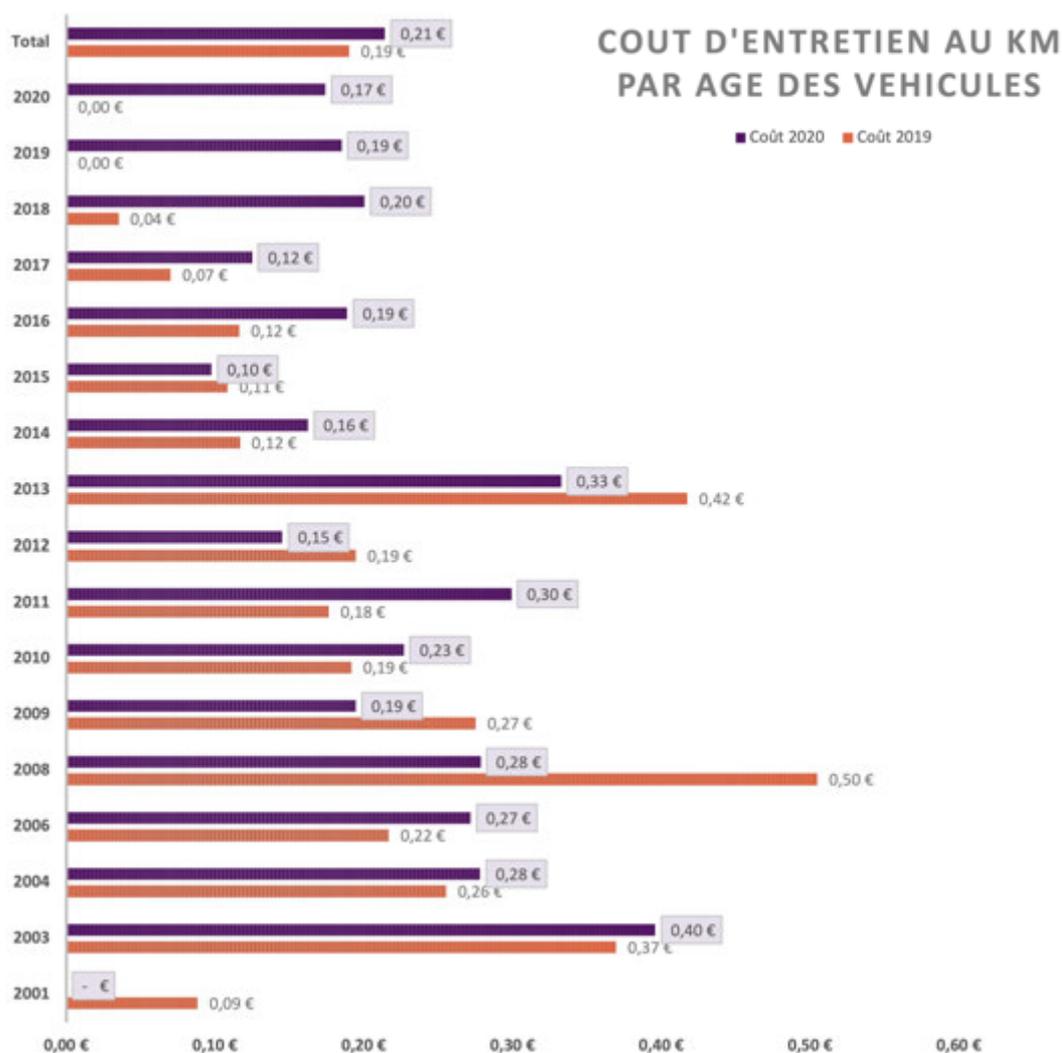


3.3 BILAN DE L'ENTRETIEN

Les véhicules de 2003 nécessitent un entretien plus important avec un coût de **0,40€/Km** contre une moyenne de la flotte à 0,21 €/Km cette dernière étant en augmentation de +de 10% par rapport à 2019. (0,21€/Km contre 0,19€/Km).

À noter le coût **des véhicules de 2008** qui atteint **0,50€/Km** en raison du changement de 3 moteurs et d'1 boîte de vitesse (bus 702, 703 et 709).

Tableau des coûts d'entretien au Km selon l'âge des véhicules.



Liste des réparations majeures Année 2020

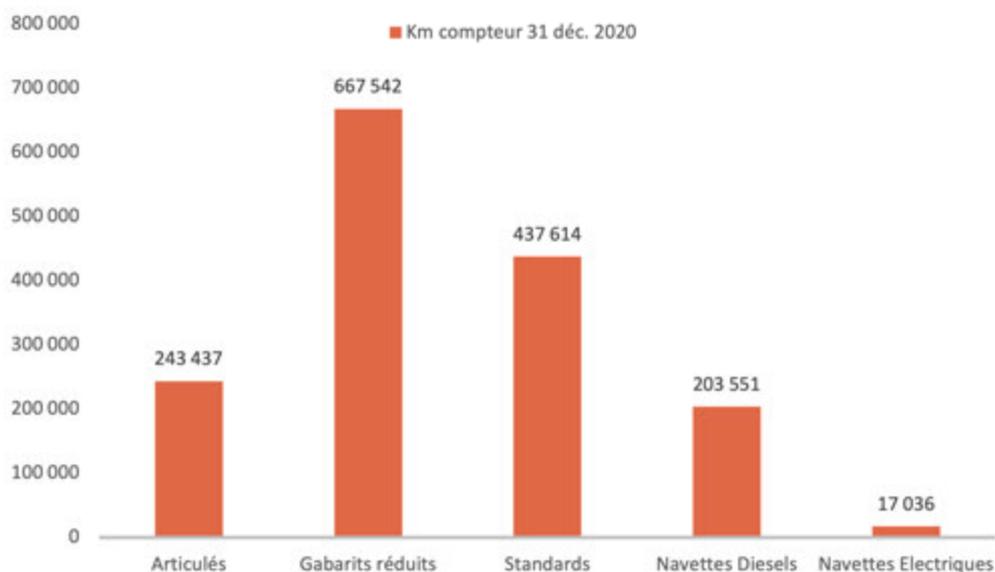
| Type Véhicule | N° Véh | | Historique des réparations > 1 k€ |
|---------------|--------|---------|---|
| MINIBUS | 10 | 09/2020 | rempl boitier rampe et compresseur clim |
| MINIBUS | 20 | 03/2020 | rempl alternateur, boitier et bagues stab |
| ARTICULE | 32 | 01/2020 | rempl 2 flexibles gazole dans articulation |
| GABARIT RE | 406 | 04/2020 | rempl réservoir gazole |
| GABARIT RE | 406 | 08/2020 | rempl boitier GMU |
| GABARIT RE | 601 | 01/2020 | rempl manocontact c3 |
| GABARIT RE | 602 | 10/2020 | rempl écran lcd tableau de bord |
| GABARIT RE | 602 | 08/2020 | rempl boite de vitesse |
| GABARIT RE | 602 | 01/2020 | rempl carter neuf |
| STANDARD | 702 | 11/2020 | rempl moteur, supports, radiateurs eau et air, cata nett (rep > 20 k€) |
| STANDARD | 703 | 11/2020 | rempl moteur neuf, supports, radiateurs eau et air, camu chassis et carrosserie (rep proche 20 k€) |
| STANDARD | 706 | 01/2020 | rempl injecteur, faisceau et boitier moteur |
| STANDARD | 709 | 08/2020 | rempl boite de vitesse et joint (rep > 10 k€) |
| STANDARD | 712 | 09/2020 | rempl 6 injecteurs |
| STANDARD | 712 | 03/2020 | rempl 4 rotules, plaquettes de frein et amortisseurs |
| STANDARD | 718 | 07/2020 | rempl tuyau et faisceau moteur |
| STANDARD | 723 | 01/2020 | rempl bobine |
| STANDARD | 725 | 03/2020 | rempl radiateur eau, radiateur huile, durite |

Récapitulatifs des moyennes kilométriques par catégorie de bus

« Attention particulière sur le besoin de renouvellement de la flotte »

- catégorie Gabarits Réduits > à + de 650 000 Km par bus => limite haute
- catégorie standards proche de 500 000 Km par bus

KM COMPTEUR 31 DÉC. 2020





PERSONNEL



121,04
EFFECTIF 2020
EN ÉQUIVALENT
TEMPS PLEIN
CONTRE 123,06
EN 2019



18,14 %
ABSENTÉISME
CONDUCTEURS
2019
CONTRE 9,33 %
EN 2019



5,37 %
TURN OVER
2020
CONTRE 13,25 %
EN 2019

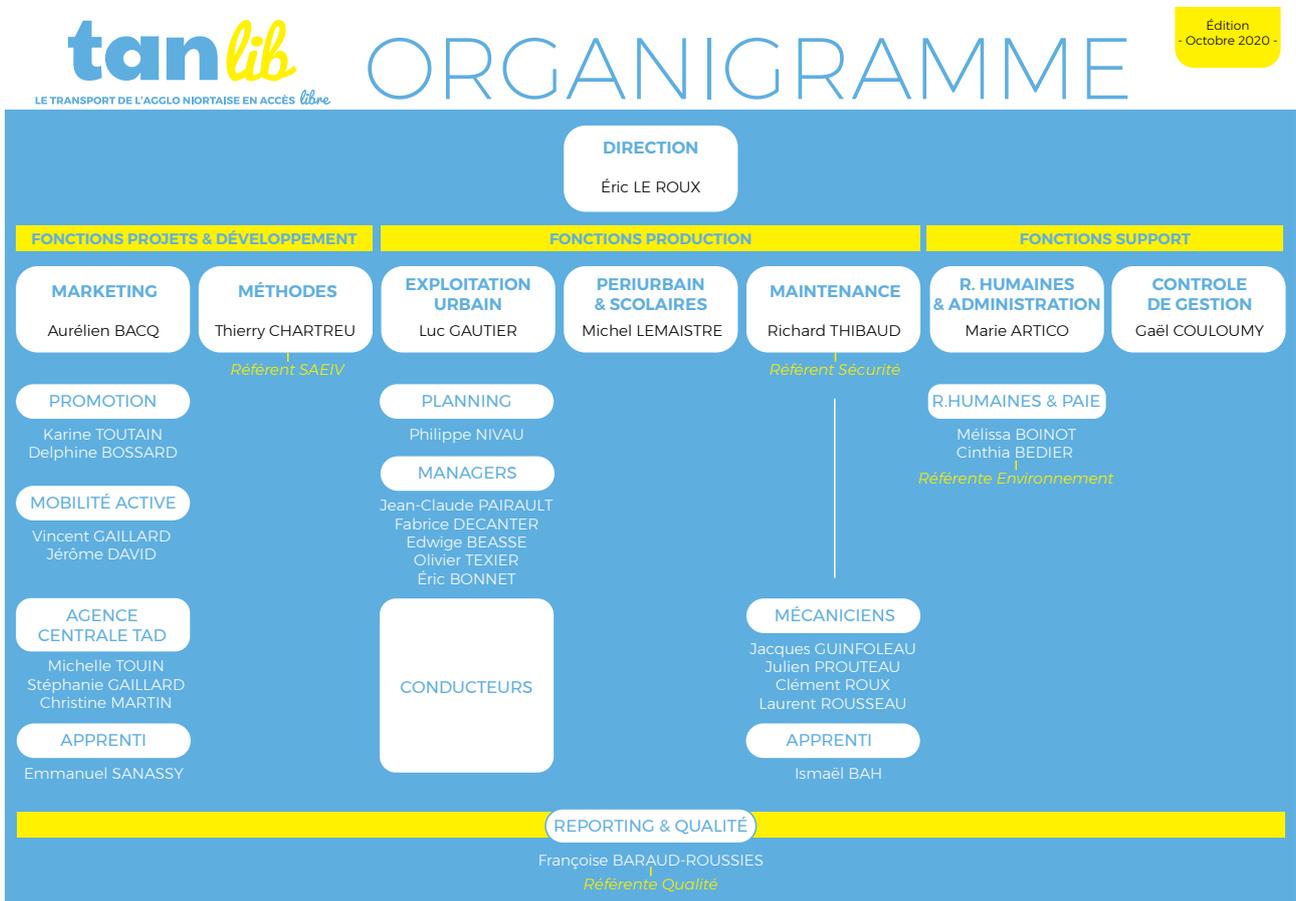


51ans
ÂGE MOYEN
EFFECTIFS
2020

4.1

ORGANIGRAMME ET LES CHIFFRES CLÉS

Voir en annexe.



NOS SALARIÉS



124,91
ETP MOYEN
ANNUEL
DES SALARIÉS
ET PMAD

128
EFFECTIF
MOYEN ANNUEL
DES SALARIÉS
ET PMAD
122 effectif
moyen annuel
temps complet
+ 6 effectif moyen
annuel temps partiel

12 ANS
ANCIENNETÉ
MOYENNE
DES SALARIÉS
10 ans ancienneté
moyenne des femmes
13 ans ancienneté pour
les hommes

51 ANS
ÂGE MOYEN
DES SALARIÉS
FEMME ET
HOMME



5,37 %
TURN OVER

9,04
ETP INTÉRIM
EN MOYENNE
(100 % conduite)

3,50
ETP PMAD*
PAR TRANSDEV
(*Personne mise à
disposition)

18,14 %
TAUX D'AB-
SENTEISME
2020 PER-
SONNEL DE
CONDUITE
contre 9.33% en 2019
(impact Covid)

FORMATION



40 231,88 €
DÉPENSES DE
FORMATION
soit 1,80 % de la masse salariale brute

966
NOMBRE
D'HEURES

19 %
DES SALARIÉS ONT SUIVI UNE
OU PLUSIEURS FORMATIONS

4.2 PERSONNEL AFFECTÉ AU SERVICE PUBLIC

LE PERSONNEL AFFECTÉ AU SERVICE PUBLIC ET TYPE DE CONTRAT

L'effectif global moyen de la société du 1^{er} janvier au 31 décembre 2020 est de 123 salariés (hors PMAD) dont 37 femmes et 84 hommes. Cela ramène à 121,04 Équivalents Temps Complet (37,99 femmes et 83,04 hommes).

Au 31 décembre 2020, l'effectif de la société se compose comme suit :

| | Personnel | TNA | PMAD | Contrat en alternance |
|---|-----------|-----|------|-----------------------|
| Exploitation-conducteurs | 97 | | | |
| Exploitation - Reporting - Qualité | 9 | | | |
| Parc et Maintenance | 6 | | | 1 |
| Ressources Humaines - Administration - Paie | 2 | | 1 | |
| Comptabilité / Contrôle de gestion | | | 1 | |
| Agence commerciale | 4 | 1 | | |
| Marketing / Numériques | 2 | | 1 | 1 |
| Etudes et Méthodes | 1 | | | |
| Direction | | | 1 | |
| | 121 | 1 | 4 | 2 |

L'entreprise a eu recours à du personnel sous contrat intérimaire en raison du remplacement du personnel de conduite absent pour maladie, accident du travail, maternité, congés payés et formation.

En 2020, le volume d'heures des contrats représente 16 451,15 heures soit 9,04 ETC (contre 16 430,58 heures soit 9,03 ETC).

| Coefficient moyen de salaire au 31/12/2020 | Nb homme | Nb femme | Coefficient moyen |
|--|----------|----------|-------------------|
| Employé | 1 | 4 | 203 |
| Ouvrier (mécanicien PL et cycle) | 5 | 0 | 194 |
| Ouvrier (conducteur) | 69 | 27 | 203 |
| Agent de maîtrise et cadre | 9 | 6 | 307 |
| | 84 | 37 | |

| Temps de travail | Nb homme | Nb femme | Horaire contractuel |
|-----------------------|----------|----------|---------------------|
| Ouvrier (conducteur) | 1 | 0 | 106,16 |
| Ouvrier (conductrice) | 0 | 1 | 91 |
| Ouvrier (conductrice) | 1 | 1 | 121,33 |

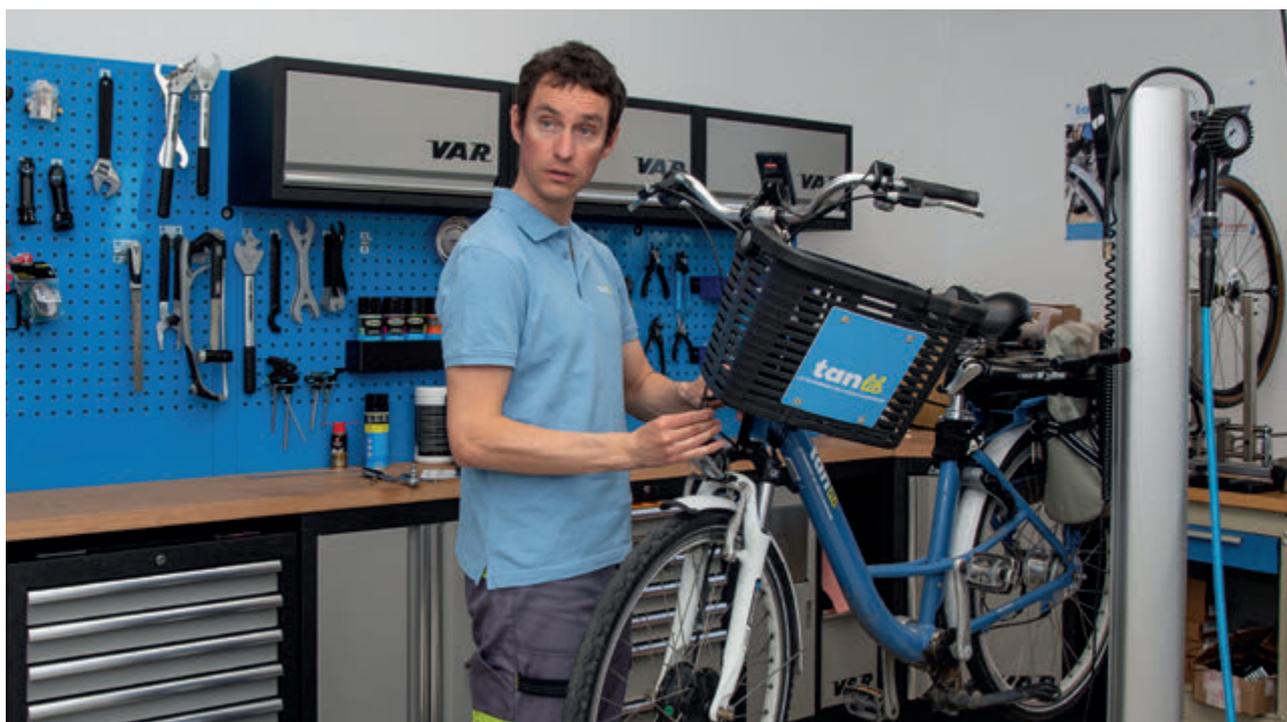
4.3 FORMATION ET RECRUTEMENT

FORMATION

Quelques chiffres :

- **Dépenses de formation :** 40 231,88€
- **Nombre d'heures :** 966
- **19% des salariés** ont suivi une ou plusieurs formations

La crise sanitaire ne nous a pas permis de faire suivre toutes les formations envisagées dans le plan de développement des compétences établi en fin d'année 2019. Seules les formations obligatoires pour les conducteurs (FCO), celles prévues pour l'équipe atelier (habilitation électrique suite à la livraison des navettes, permis D et fonctionnement système dépollution pour un mécanicien) ont pu être réalisées.



RECRUTEMENT

Devant le développement important de l'activité VAE, TNA a procédé à une création de poste de Mécanicien cycle dont la mission principale est l'entretien et la réparation des vélos à assistance électrique proposés en location longue durée, des vélos proposés en libre-service et des trottinettes à assistance électrique.

4 RÉPARTITION DES EFFECTIFS

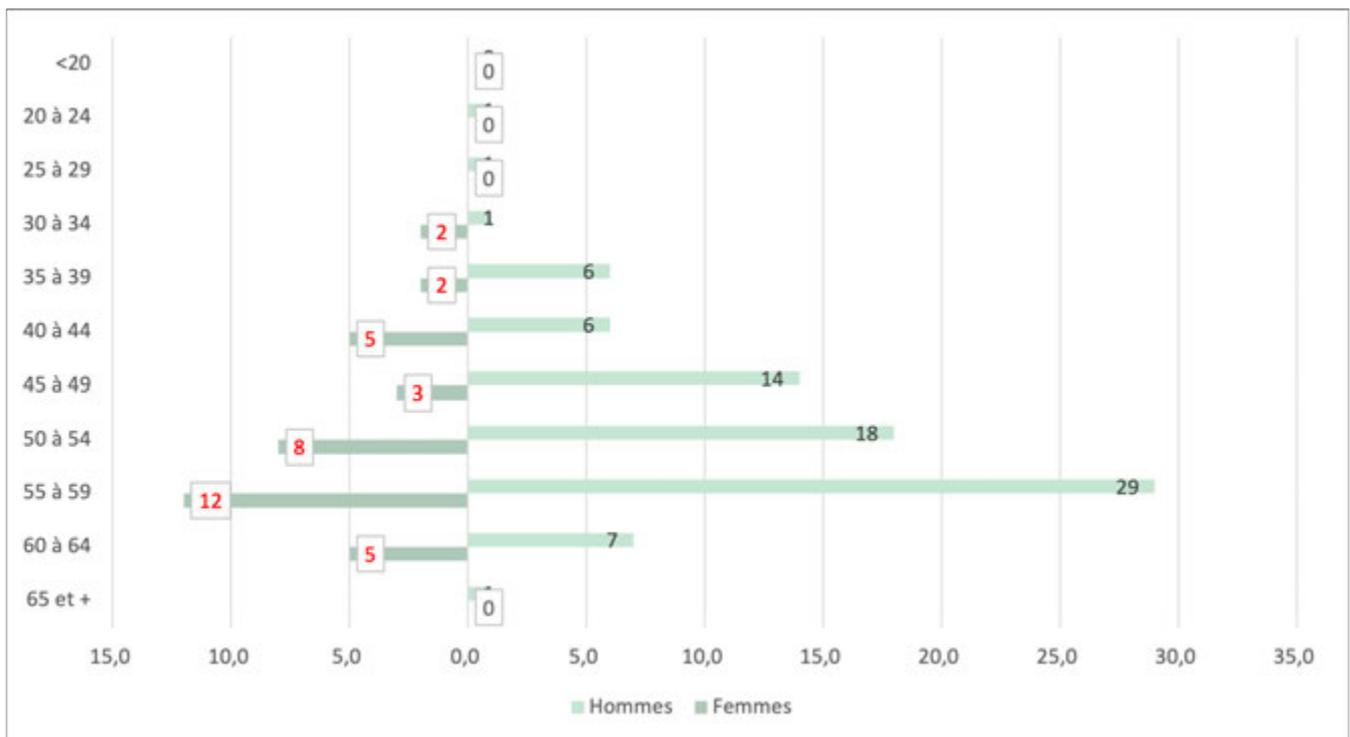
Equivalent Temps Complet par catégorie de postes et nombre de personnes mises à disposition par poste et par % de temps

En 2020, l'effectif moyen est de 121,04 salariés TNA et 3,87 PMAD, et réparti selon le tableau suivant :

| Catégorie | ETC salariés TNA | ETC PMAD | Total |
|---|------------------|----------|--------|
| Exploitation-conducteurs | 96,5 | 0 | 96,5 |
| Exploitation - Reporting - Qualité | 9 | 0 | 9 |
| Parc et Maintenance | 5,92 | 0 | 5,92 |
| Ressources Humaines - Administration - Paie | 2,33 | 0,87 | 3,2 |
| Comptabilité / Contrôle de gestion | 0,34 | 1 | 1,34 |
| Agence commerciale | 3,95 | 0 | 3,95 |
| Marketing / Numériques | 2 | 1 | 3 |
| Etudes et Méthodes | 1 | 0 | 1 |
| Direction | 0 | 1 | 1 |
| En 2018, l'effectif moyen était de 117,77 | 121,04 | 3,87 | 124,91 |

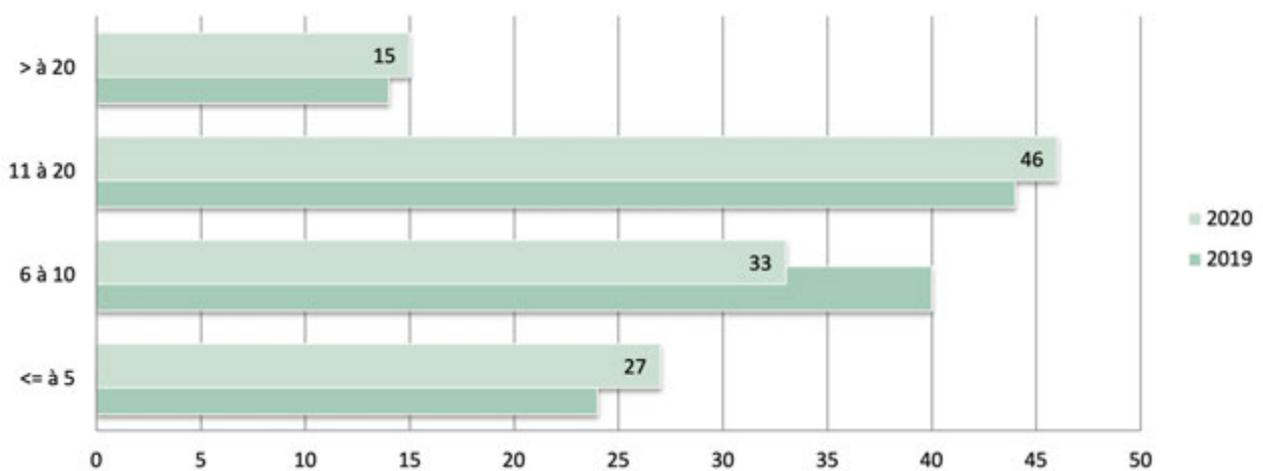
Pyramide des âges

| | Hommes | Femmes | Total |
|---------|--------|--------|-------|
| <20 | 0 | 0 | 0 |
| 20 à 24 | 1 | 0 | 1 |
| 25 à 29 | 1 | 0 | 1 |
| 30 à 34 | 1 | 2 | 3 |
| 35 à 39 | 6 | 3 | 9 |
| 40 à 44 | 6 | 5 | 11 |
| 45 à 49 | 15 | 2 | 17 |
| 50 à 54 | 20 | 8 | 28 |
| 55 à 59 | 27 | 12 | 39 |
| 60 à 64 | 6 | 5 | 11 |
| 65 et + | 1 | 0 | 1 |
| | | | 122 |



Ancienneté

| | Hommes | Femmes | Total |
|---------|--------|--------|-------|
| <= à 5 | 21 | 6 | 27 |
| 6 à 10 | 19 | 14 | 33 |
| 11 à 20 | 30 | 16 | 46 |
| > à 20 | 14 | 1 | 15 |

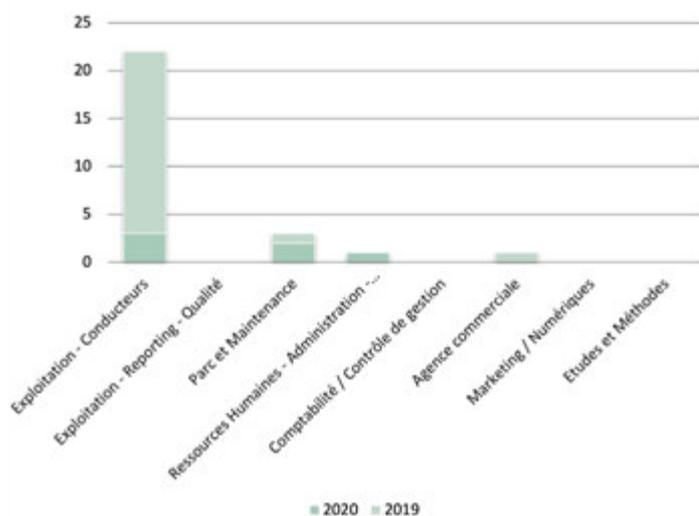


4.5

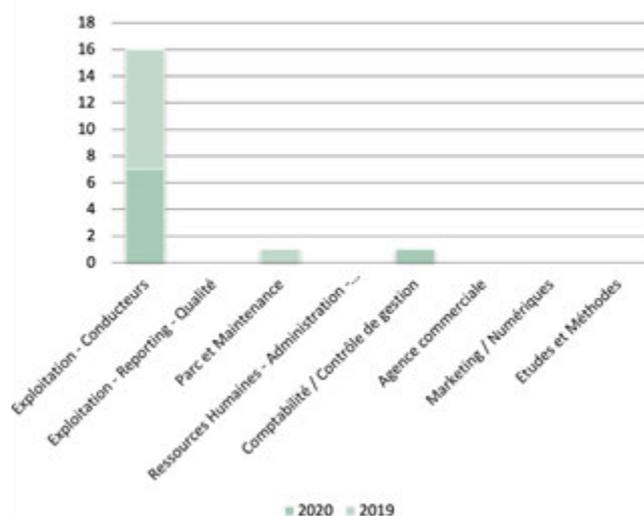
ROTATION DU PERSONNEL NOMBRE D'EMBAUCHES, DE DÉPARTS À LA RETRAITE ET AUTRES MOTIFS

| Entrées / Sorties 2020 | Hommes | | Femmes | | Total | |
|---|--------|---|--------|---|-------|---|
| | E | S | E | S | E | S |
| Exploitation - Conducteurs | 3 | 4 | 0 | 3 | 3 | 7 |
| Exploitation - Reporting - Qualité | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Parc et Maintenance | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 |
| Ressources Humaines - Administration - Paie | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Comptabilité / Contrôle de gestion | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Agence commerciale | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Marketing / Numériques | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Etudes et Méthodes | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 5 | 4 | 1 | 4 | 6 | 8 |

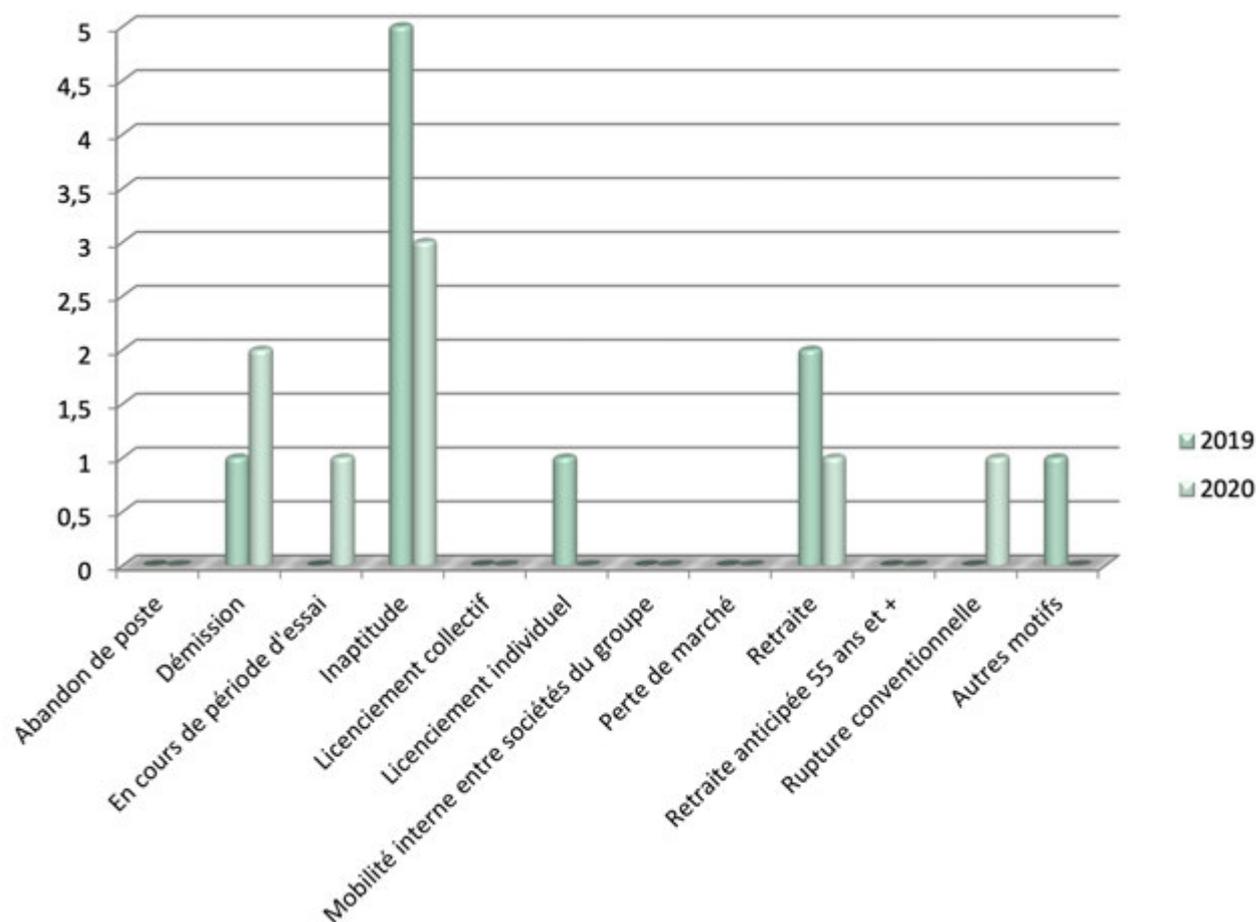
Entrées



Sorties



| Entrées / Sorties 2020 | Hommes | Femmes | Total |
|--|--------|--------|-------|
| Abandon de poste | 0 | 0 | 0 |
| Démission | 1 | 1 | 2 |
| <i>En cours de période d'essai</i> | 0 | 1 | 1 |
| <i>Inaptitude</i> | 2 | 1 | 3 |
| <i>Licenciement collectif</i> | 0 | 0 | 0 |
| <i>Licenciement individuel</i> | 0 | 0 | 0 |
| <i>Mobilité interne entre sociétés du groupe</i> | 0 | 0 | 0 |
| Perte de marché | 0 | 0 | 0 |
| Retraite | 1 | 0 | 1 |
| Retraite anticipée 55 ans et + | 0 | 0 | 0 |
| Rupture conventionnelle | 0 | 1 | 1 |
| Autres motifs | 0 | 0 | 0 |
| | 4 | 4 | 8 |



4.6

INDICATEURS RELATIFS AUX ACCIDENTS DU TRAVAIL, AU TAUX D'ABSENTÉISME PAR CATÉGORIE (CONDUITE, MAINTENANCE, COMMERCIAL, ADMINISTRATIF)

| Absentéisme 2020 | Maladie absence > 90 jours | Maladie absence < 90 jours | Accident du travail / Accident de trajet | Maladie Profes- sionnelle | Absence maternité/ paternité | Absence grève | Total | 2019 | variation en % |
|---|----------------------------------|----------------------------------|---|---------------------------------|------------------------------------|------------------|-------------|-------------|-------------------|
| Exploitation conducteurs | 2747 | 2403 | 732 | 214 | 192 | | 6288 | 4030 | -56,03 |
| Exploitation - Re- porting - Qualité | 68 | 145 | | | | | 213 | 73 | -191,78 |
| Parc et Maintenance | | 61 | | | | | 61 | 15 | -306,67 |
| Ressources Hu- maines - Adminis- tration - Paie | | | | | | | 0 | 96 | 100,00 |
| Comptabilité / Contrôle de gestion | | | | | | | 0 | | |
| Agence commerciale | | 54 | 4 | | 30 | | 88 | 17 | -417,65 |
| Marketing / Numériques | 27 | 76 | | | 32 | | 135 | | |
| Etudes et Méthodes | | | | | | | 0 | | |
| TOTAL | 2842 | 2739 | 736 | 214 | 254 | 0 | 6785 | 4231 | -60,36 |
| Taux d'absentéisme | 3,68% | 4,58% | 1,00% | 0,00% | 0,19% | 0,36% | 15,36% | 9,80% | |
| Taux d'absentéisme hors maternité /paternité | | | | | | | 14,78% | | |

4.7 INDEX ÉGALITÉ FEMMES-HOMMES

Objectif : faire progresser l'égalité salariale entre les femmes et les hommes au sein de l'entreprise (constat que la rémunération des femmes reste en moyenne inférieure de 9% à celle des hommes)

Obligation pour les entreprises d'au moins 50 salarié·e·s de le calculer et le publier avant le 1er mars de chaque année :

- Publication sur le site internet de l'entreprise
- Communication auprès du CSE
- Transmission à la DIRECCTE

Description : noté sur 100 points, calculé à partir de 4 indicateurs pour les entreprises de 50 à 250 salarié·e·s et de 5 indicateurs pour les entreprises de plus de 250 salarié·e·s

- #1 :** écart de rémunération (0 à 40 points)
- #2 :** écart de répartition des augmentations individuelles (0 à 35 points)
- #3 :** écart de répartition des promotions (0 à 15 points, pour les entreprises de plus de 250 salariés)

#4 : pourcentage des salariées augmentées au retour de congé maternité (0 à 15 points)

#5 : parité parmi les 10 plus hautes rémunérations (0 à 10 points)

• Est calculé en ligne sur le site index-egapro.travail.gouv.fr

Si score inférieur à 75 : l'entreprise devra mettre en œuvre des mesures correctives qui permettront d'atteindre au moins 75 points dans un délai de 3 ans

Score 2020 :

93/100

Index égalité femmes-hommes

Période de référence du 01/01/2020 au 31/12/2020

4.8 EMPLOI DE PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Notre taux d'emploi de personnes en situation de handicap pour l'année 2020 est de 10,2%.
Pour mémoire la loi impose à minima 6% de l'effectif

10,2%

4.9 COMPARAISON DU RÉALISÉ AU CONTRAT

| Au 31/12/2020 | ETP au contrat | ETP réel |
|------------------------------------|----------------|---------------|
| TOTAL (intérimaires inclus) | 136,60 | 136,68 |
| Personnel de conduite | 106,6 | 107,48 |
| Temps complet | | 92,05 |
| Temps partiel 80% | | 1,6 |
| Temps partiel 70% | | 0,7 |
| Temps partiel 60% | | 0,6 |
| Intérimaires | | 12,53 |
| Managers de ligne | 5,5 | 5 |
| Personnel de l'atelier | 6 | 5,5 |
| Mécaniciens | | 4 |
| Mécanicien cycle | | 1 |
| Apprenti mécanicien | | 0,5 |
| Personnel administratif | 5,9 | 4 |
| RH/Administration | | 1 |
| Paie | | 1 |
| Reporting | | 1 |
| Planning | | 1 |
| Agents marketing | 7,6 | 7,2 |
| Agents commerciaux et d'accueil | 3,6 | 4,7 |
| Agents marketing | 4 | 2 |
| Apprenti marketing | | 0,5 |
| Responsables, encadrement | 4 | 4 |
| Exploitation | | 1 |
| Méthodes | | 1 |
| Maintenance | | 1 |
| Sous-traitance | | 1 |
| PMAD | 1 | 3,5 |
| Direction | | 1 |
| Marketing | | 1 |
| RH | | 0,5 |
| Contrôle de gestion | | 1 |

* recrutement d'un 4^{ème} mécanicien en janv 2020 en remplacement d'un départ en nov 19
recrutement d'un 5^{ème} mécanicien en fev 2020

4.10 JOURS DE GRÈVE

En 2020, 1 jour de grève le 9 janvier a été suivi par 12 salariés Tanlib à l'occasion de l'appel national contre la réforme des retraites. En comparaison nous avons recensé 4 jours en 2019.

L'autre perturbation rencontrée en 2020 fut extérieure à l'entreprise (vendredi 10 janvier : article de presse ci-dessous) mais aucun salarié Tanlib n'y prenait part.

Une quarantaine de manifestants de l'intersyndicale CGT, FO, FSU et Solidaires, opposés à la réforme des retraites, ont mené une action surprise vendredi matin dès 6 heures, en bloquant l'entrée principale et une seconde issue du dépôt de bus Tanlib à Niort.

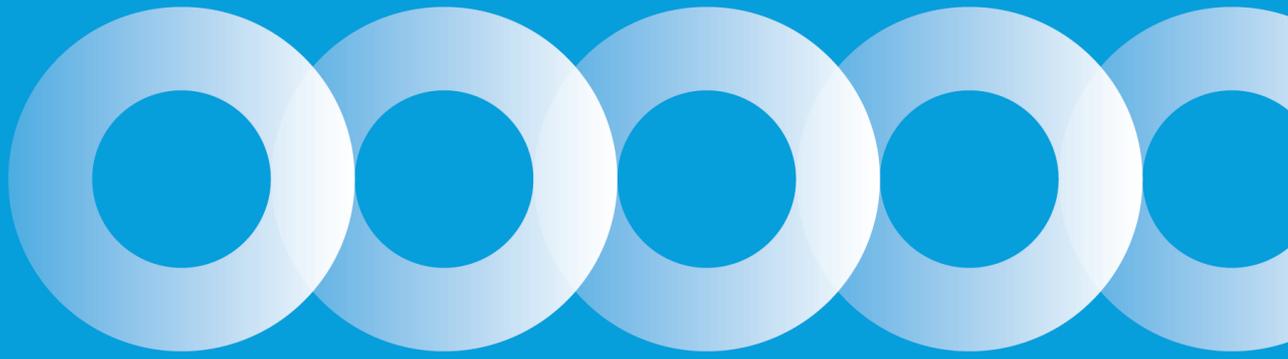
Les manifestants extérieurs à l'entreprise ont allumé des feux de palettes. Tous ont levé le camp vers 10 h 30, permettant ainsi aux chauffeurs de prendre leur travail quelques minutes plus tard, à la grande satisfaction des usagers avertis via les réseaux sociaux, par SMS et des affiches posées dans les abris de bus. Ce mouvement a créé des perturbations.

« Nous sommes une entreprise privée au service du public. En ciblant Tanlib, les manifestants ont pris en otage les usagers et les salariés Tanlib. Bloquer une entreprise privée pour nous empêcher d'exercer notre activité, ce n'est pas anodin. D'où la venue d'un huissier de justice », explique Eric Le Roux, directeur de Tanlib.



5





PLAN MARKETING ET COMMUNICATION

33

ACTIONS
MARKETING

8

ATELIERS/
STANDS TENUS

1 344

PERSONNES
SENSIBILISÉES

50 742

APPELS REÇUS
À L'AGENCE TANLIB

409 216

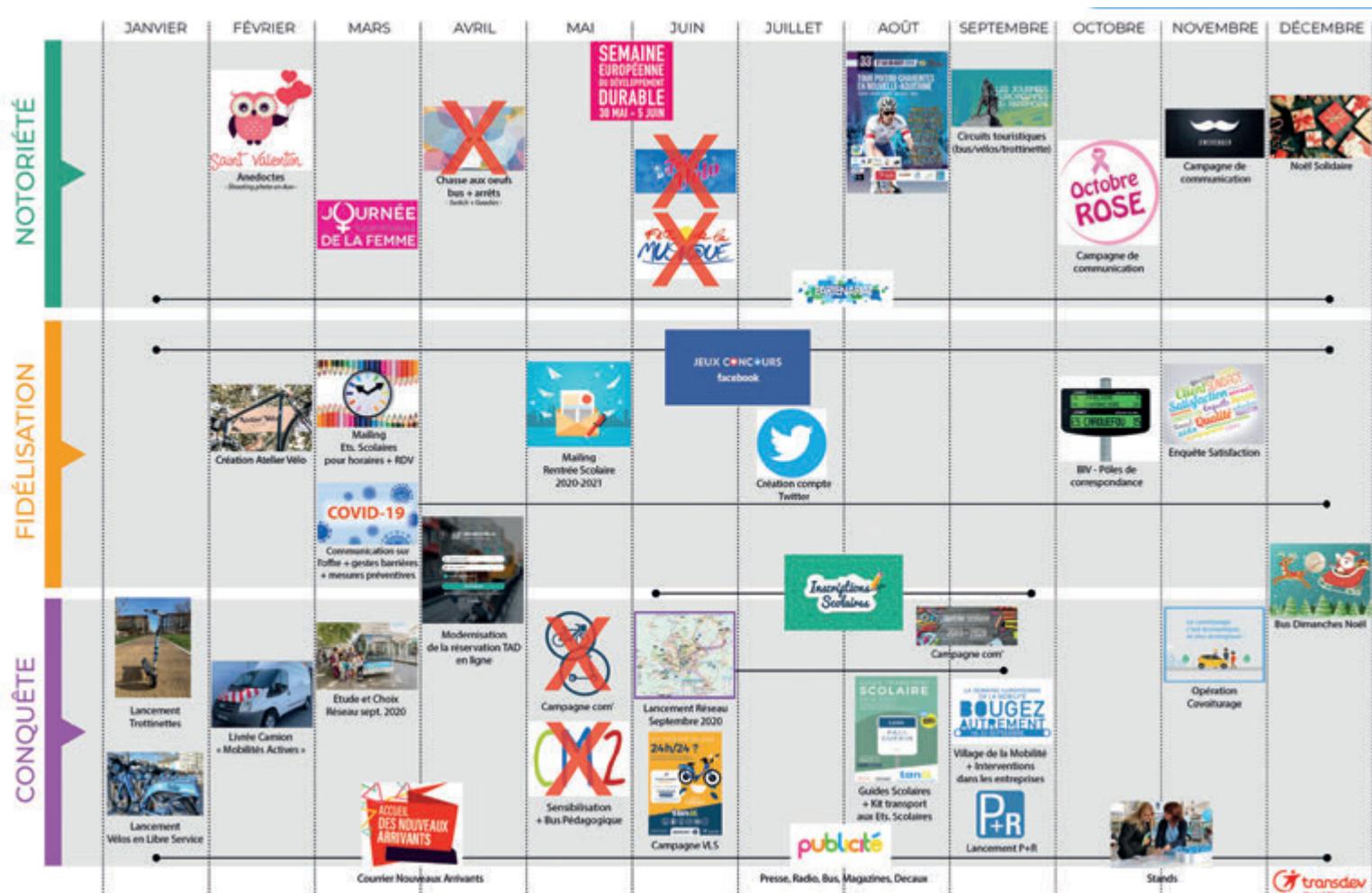
VISITES
SUR NOTRE PAGE FACEBOOK

5.1 PLAN D'ACTION 2020

Le plan marketing et communication 2020 est établi sur une ligne directrice et permet d'identifier les meilleures actions marketing à mettre en place pour atteindre nos objectifs.

Il est orienté vers l'action et s'est articulé autour de trois axes, trois piliers du marketing : Notoriété, Fidélisation et Conquête.

Malheureusement, la COVID-19 a beaucoup perturbé ce plan d'actions notamment sur le 2ème trimestre et a nécessité de nouvelles orientations pour faire face à cette crise sanitaire.



DES ACTIONS MENÉES TOUT AU LONG DE L'ANNÉE

Campagne « Nouveaux Arrivants » : Tous les mois, une carte postale de bienvenue est envoyée au domicile des nouveaux résidents de l'agglomération. Cette action permet de faire connaître les différents services tanlib et de donner toutes les informations utiles pour trouver l'information transport simplement. Près de 2 000 cartes ont été distribuées en 2020.



Jeux Concours: Dans l'objectif d'animer sa communauté et de recruter de nouveaux contacts en vue d'une véritable politique « Relation Client » (CRM), tanlib effectue régulièrement des jeux en ligne pour différents événements : matchs, Saint-Valentin, Semaine du Développement Durable, Semaine de la Mobilité, Halloween, Noël,...



Ateliers/Stands d'information : Ces moments de rencontre, sur le terrain, sont des instants importants afin de sensibiliser le grand public mais également nos usagers sur l'ensemble de l'offre de service que propose tanlib.

Pour cela, nous avons équipé notre équipe de supports et de documents commerciaux pour être visible et renseigner au mieux les visiteurs.



5.1 PLAN D'ACTION 2020

Partenariats locaux : Un réseau de transport doit être un acteur local important et créer de vraies relations avec différentes structures du territoire : associations, Office de Tourisme, organisations,... Pour cela, Transdev a accompagné, malgré le contexte, de nombreux projets et événements : Arlette Gruss, ASN Basket, Cabaret St-Flo, Chamois Niortais, Festival en Vie Urbaine, Festival Takavoir, Les Lutins de Trousseau, Niort Rugby Club, Nouvelle(s) Scène(s), Office de Tourisme, Pédales St-Forentaise, Salon de l'Etudiant, Téléthon de Frontenay Rohan-Rohan, Tour Poitou Charentes, Sécurité Routière, Octobre Rose, Lutte contre le cancer de la prostate.

Plan Média : Pour communiquer et être visible de tous, Transdev a multiplié les supports afin de toucher le maximum de public tout au long de l'année :

- **Affichage :** Intérieur bus, écrans à l'agence, campagne ClearChannel (Arrière et Flancs bus), Affichage JC Decaux, Affichage 120x176, Affichage sur l'arrêt de bus Brèche...
- **Presse :** Encarts publicitaires dans les journaux Courrier de l'Ouest, La Nouvelle République, Vivre à Niort, Territoire de Vie, documents commerciaux de l'Office de Tourisme,
- **Web :** site tanlib.com, « Courrier de l'Ouest », « La Nouvelle République », « Facebook », campagne programmatique
- **Radio :** Alouette

DES ACTIONS ÉVÉNEMENTIELLES POUR ATTEINDRE NOS OBJECTIFS

JANVIER :

• Lancement des Trottinettes Électriques

Grâce à l'adoption du décret n° 2019-1082 du 23 octobre 2019 relatif à la réglementation des trottinettes, Niort Agglo et tanlib ont relancé son service expérimental de location de trottinettes électriques à partir du 22 janvier 2020. Ce décret définit les règles de circulation et de stationnement applicables notamment sur les caractéristiques techniques, et leur usage sur la voie publique. Outre la relance du service avec ces 15 trottinettes, l'autre nouveauté a été de laisser la possibilité d'essayer gratuitement ce mode de transport sur une période de deux mois au lieu d'un seul, comme prévu initialement.

• Lancement des Vélos en Libre-Service (VLS)

Après la mise en location longue durée de 600 vélos électriques, Niort Agglo et tanlib ont créé, le 24 janvier 2020, un nouveau service de vélos en libre-service ouvert à tous, sans condition de résidence.

L'objectif est clair : développer l'utilisation ponctuelle du vélo en ville.

70 bornes et 50 vélos ont été répartis sur 6 stations : Brèche / Gare SNCF Niort / Moulin du Milieu / Pôle

Atlantique / Pôle universitaire / Pied de Fond.



Niort Agglo a confié la mise en place de ce nouveau service à Trandev Niort Agglomération. Pour cela, nous assurons l'exploitation quotidienne des vélos (régulation sur stations, maintenance et réparations) et location des batteries électriques.

Ecovélo, PME nantaise spécialisée dans les solutions de mobilités innovantes, gère, quant à elle, les relations avec les usagers via la plate-forme d'appels pour les utilisateurs, sur le site internet et l'appli mobile.



MARS :

• Campagne « Journée des Droits des Femmes »

Chaque année, tanlib s'associe à cette lutte d'égalité entre les hommes et les femmes et va même au-delà en y consacrant toute une semaine de visibilité et de communication.

Pour cette campagne 2020, sept portraits de femmes formidables que nous croisons au quotidien, dans le bus, au supermarché ou encore dans la rue... Elles ont accepté de nous parler un peu d'elle et de leur vision de la femme d'aujourd'hui.

FÉVRIER :

• **Création d'un atelier vélo :** Dans le cadre de son développement sur les services dits « actifs », tanlib s'est renforcé en **recrutant un mécano spécialiste « cycles »**. Sa mission principale est de réaliser l'entretien et la réparation de vélos et trottinettes à assistance électrique.

Pour cela, notre agent est diplômé d'un Certificat de Qualification professionnelle Cycle et a été dispensé de formation « Arcade » et « Trottix » permettant une parfaite connaissance des matériels tanlib.

Afin de réaliser ses missions dans de parfaites conditions, **un atelier a vu le jour** au siège administratif de Transdev Niort Agglomération et **un camion lui a été confié**. Celui-ci a été « habillé » aux couleurs du réseau pour faire la promotion quotidienne des différents services tanlib.



5.1 PLAN D'ACTION 2020

• Mise en place de l'information « COVID-19 »

Dans le cadre du plan de continuité des services mis en place suite à l'épidémie de la COVID-19, **tanlib a communiqué de manière régulière et, ce dès le 13 mars, les informations transport et les mesures préventives qui ont été prises.** Cette communication a été réalisée avec plusieurs outils afin de toucher le maximum de public : site web, réseaux sociaux, communiqué de presse, mairies, établissements scolaires, partenaires, envoi de sms et mails aux abonnés, scolaires et aux usagers du transport à la demande... L'agence tanlib était fermée au public mais a répondu aux usagers, par téléphone, aux heures habituelles d'ouverture. La centrale de réservation a, quant à elle, eu un fonctionnement classique.



AVRIL :

• **Mise en place d'une communication de proximité**
Pour garder en éveil notre communauté, tanlib a entrepris des communications ludiques, environnementales, événementielles via notamment les réseaux sociaux. L'objectif était d'être présent auprès de nos clients malgré cette crise et de toujours leur transmettre des messages transport. Cela s'est traduit par des jeux comme : rebuts, titres de films, montage d'un bus en carton, mots croisés, mots mêlés,...

De plus, afin de rassurer nos usagers sur la sécurité à emprunter les transports en commun, une campagne de communication a été lancée sur la désinfection quotidienne des véhicules avec des

produits virucides, l'utilisation des portes du milieu et de l'arrière pour la montée dans le bus, tout laissant descendre les usagers avant de monter, et du respect de la distanciation sociale.



• Mise en accessibilité du site internet et application tanlib

Des étudiantes du Master IPHD (Inclusion et Participation – Handicap, Difficultés, Dépendance) ont réalisé une analyse critique du site internet et de l'application tanlib.

Pour ce faire, elles ont contacté plusieurs structures accompagnant des personnes en situation de handicap ou en grande difficulté et ont questionné un grand nombre de personnes concernées.

Il en est ressorti qu'une grande majorité rencontrait des difficultés à la compréhension.

Partant de ce constat, Transdev et ces étudiantes se sont associés et ont produit un travail permettant la mise en accessibilité intégrale de l'information en ligne via l'outil « Facile à lire et à comprendre (FALC).

MAI:

• **Mise en place de l'information « COVID-19 » - Déconfinement progressif**

Pour accompagner le déconfinement progressif, à compter du 11 mai, Transdev a mis en place une communication permanente afin d'assurer une information claire et lisible sur l'offre de transport mais également sur les gestes barrières à adopter.

De plus, des actions « terrain » ont vu le jour afin de garantir la sécurité de nos usagers mais également de nos collaborateurs. Tout un protocole a été déployé par rapport aux consignes sanitaires en vigueur, imposées par les instances gouvernementales.



5.1 PLAN D'ACTION 2020

• Semaine du Développement Durable

Événement incontournable de l'année, **Transdev a communiqué** toute cette semaine (du 30 mai au 05 juin) **sur les différents modes de transport et leurs avantages écologiques, économiques et sociétales**. En plus, **un grand jeu-concours**, sous forme de quizz, avait pour objectif de tester les connaissances « Transport » et de remporter un an d'abonnement gratuit d'un Vélo à Assistance Électrique tanlib.



JUIN :

• Lancement des inscriptions scolaires

Moment important pour les futurs collégiens et lycéens, **l'inscription scolaire permet de s'enregistrer sur un circuit** leur garantissant le transport matin, mercredi midi et soir. Pour cela, rien de plus simple, ils doivent se rendre sur le site tanlib.com et faire leur inscription en ligne.

• Campagne de réassurance et de notoriété

Le déconfinement progressif arrivant à sa fin, tanlib a déployé une campagne de communication permettant de rassurer les usagers à l'utilisation des transports mais également à leur parler directement.



• Campagne de promotion sur le VLS

N'ayant pu lancer dignement le service Vélo en Libre-Service en janvier à cause du climat hivernal et la crise sanitaire, une campagne de promotion a été lancée. Celle-ci faisait référence notamment à la disponibilité 24h/24 et 7j/7 du service mais également de l'offre d'essai d'un mois d'une batterie électrique.



JUILLET :

• Supplément d'horaires sur la ligne 22 en Été / Desserte piscine de Magné

La piscine communautaire de Pré-Leroy à Niort étant en cours de reconstruction, des horaires supplémentaires ont été intégrés à la **ligne 22** afin de desservir la piscine de Magné.

• Création d'un compte Twitter

Afin d'être encore plus proche de notre communauté, via les réseaux sociaux, Transdev a créé un compte Twitter.

Aujourd'hui, on peut dire que Twitter a envahi notre quotidien : il ne se passe pas une journée sans qu'un tweet ou un hashtag ne soit mentionné. Transdev avait donc tout intérêt à développer l'image de marque tanlib dans notre stratégie de communication sur ce réseau. Twitter fait sans conteste partie intégrante des principaux réseaux sociaux.



AOÛT :

• Amélioration continue de l'information voyageurs

La période estivale est sujette à l'amélioration continue des supports de communication : fiches horaires, plan du réseau, documents commerciaux des services ainsi que de l'affichage aux arrêts.

• Campagne de communication pour la rentrée

La rentrée scolaire marque un moment important pour nos usagers puisque c'est à partir de cette date que les nouveautés du réseau voient le jour. Pour cela, Transdev effectue, chaque année, une grande campagne de communication afin d'informer le grand public.



SEPTEMBRE :

• Semaine Européenne de la Mobilité

La Semaine Européenne de la Mobilité se déroule du 16 au 22 septembre, il s'agit d'une campagne déclinée localement ayant pour but de sensibiliser les citoyens à l'utilisation des modes de déplacements alternatifs à la voiture individuelle (transports collectifs, vélo, marche, covoiturage, et plus généralement les nouvelles mobilités...).

Pour la première fois sur le territoire, Niort Agglo et Transdev ont proposé d'organiser un événement à destination du grand public, sous la forme d'un village de la mobilité le samedi 12 septembre.

Cette animation a eu lieu un peu en amont des dates « officielles » de la semaine de la mobilité, choix qui a présenté plusieurs avantages :

- Profiter de l'affluence de visiteurs à l'occasion de Pic'Assos qui s'est déroulé ce jour-là ;
- Disponibilité de la piste Nouvelles Mobilités de la MACIF Prévention.

Au programme de cette journée festive et ludique :

- Stand des acteurs de la mobilité en Deux-Sèvres pour renseigner sur l'offre de mobilité de la rentrée : Tanlib, SNCF, Région Nouvelle-Aquitaine
- Possibilité d'essayer un vélo cargo, les vélos et les trottinettes à assistance électrique avec Niort Agglo et Tanlib
- Sensibilisation des utilisateurs d'Engins de Déplacement Personnel (EDP) aux règles de sécurité avec la « Piste Prévention des nouvelles mobilités » de Macif Prévention

- Diagnostics gratuits de vélos et gravages par l'association VillOvélo
- Explications sur le fonctionnement des vélos en libre-service
- Escape Game à l'intérieur d'un bus Tanlib
- Atelier « Angles morts » avec le bus pédagogique
- Défi vélo, face à un simulateur de mobilité, avec LudikEnergie
- Exposition sur la qualité de l'air d'ATMO Nouvelle-Aquitaine.

Durant cette semaine de sensibilisation, il a également été proposé de reconduire la tenue de stands au sein des entreprises, avec essais des différents modes actifs (VAE/VLS/Trottinettes) : l'hôpital (plus gros employeurs du territoire), la Mission Locale, la CAF, la MAIF.



5.1 PLAN D'ACTION 2020

• Journées du Patrimoine

À l'occasion des journées du patrimoine, les 19 et 20 septembre, il a été proposé de reconduire les circuits touristiques en car (Sèvre et Marais Poitevin), et le circuit en centre-ville en Vélo à Assistance électrique et/ou en trottinettes.



• Lancement des Parking-Relais

Le 21 septembre, Niort Agglo et Transdev ont mis en service trois premiers parkings-relais (P+R) à Niort et Aiffres. Ce dispositif offre aux usagers une solution gratuite de stationnement longue durée couplée à un transport en bus pour rejoindre le centre de Niort.

- À Niort « Espace Ouest » situé sur le parking de Casino desservi par la ligne de bus 4 et « Darwin » en face de l'Acclameur desservi par la **ligne 3**
- À Aiffres « Cassin » rue du Bourg desservi par les **lignes 4 et 25**.

Au départ des parkings-relais Cassin et Espace Ouest, des navettes spéciales sur réservation à destination de la Brèche ou de la Gare SNCF de Niort sont proposées. Ce service complète l'offre régulière des transports en commun. Leurs horaires ont été établis en concordance avec les départs et arrivées des trains en gare.



OCTOBRE :

• **Transdev soutient la campagne « Octobre Rose »**

En apportant son soutien à la campagne « Octobre Rose », Transdev souhaite agir en faveur de la recherche contre le cancer du sein.

Pendant ce mois, des communications ont été diffusées en faveur d'Octobre Rose dans les bus ainsi que sur l'ensemble des réseaux sociaux.

De plus, Transdev a participé financièrement en achetant des badges « Je me ligue contre le cancer ». Ceux-ci ont été mis à disposition auprès de nos collaborateurs, et sur la base du volontariat, ils pouvaient le porter sur leur uniforme pendant leur temps de travail.



• **Mise en place de Bornes d'Information Voyageurs**

Dans le cadre du développement de sa politique de transports collectifs, Niort Agglo et Transdev ont implanté une première série de Bornes d'Information Voyageurs (BIV) sur les principaux pôles d'échanges du réseau tanlib.

Dix-neuf bornes sont réparties aux arrêts des cinq principaux pôles de correspondance du territoire : Brèche, Gare, Pôle Atlantique, Curie, Maisons Rouges. Ces afficheurs permettent d'annoncer sur place, en temps réel, le passage des bus. Ce service proposé depuis 2018 sur l'appli Tanlib s'étend aujourd'hui à tous

les utilisateurs du réseau et contribue à développer l'usage des transports collectifs.

Les bornes fonctionnent à l'aide d'une batterie et d'une carte SIM permettant d'assurer un contact permanent avec le système d'information voyageur qui équipe chaque bus. Cette information est remontée régulièrement afin de mettre à jour l'affichage de la borne. Elles disposent également d'une fonctionnalité sonore (déclenchée avec des équipements de type télécommande carrefours à feux) permettant aux personnes aveugles et malvoyantes d'être informées.



NOVEMBRE :

• **Transdev soutient la campagne « Movember »**

À l'instar de la campagne « Octobre Rose », Transdev a souhaité apporter son soutien à la campagne « Movember » qui sensibilise sur l'importance de la prévention du cancer de la prostate. À cette occasion, les bus ont été habillés d'une moustache à l'avant, durant tout le mois.



• **Campagne de communication sur le covoiturage**

Lancé depuis septembre 2017 par Niort Agglo et Transdev, Tanlib dispose d'un site dédié : www.covoiturage-tanlib.fr. Ce service complète l'offre de transport public.

Afin d'en faire régulièrement la promotion, Transdev a lancé une campagne de communication auprès du grand public.

5.1 PLAN D'ACTION 2020

DÉCEMBRE :

• Noël avec tanlib!

Cette année encore, le réseau tanlib a fêté Noël de façon solidaire, originale et généreuse!

Depuis trois ans, tanlib met en place une offre de transport les deux dimanches avant Noël. Compte-tenu de la crise sanitaire actuelle et afin de soutenir le commerce local, un troisième dimanche avant Noël a été rajouté.

Afin d'améliorer le confort de nos usagers durant la période des achats de Noël, tanlib a mis en place des doublages sur son réseau urbain les samedis avant Noël et ce dès ce samedi 28 novembre.

Pour remercier nos voyageurs, tanlib a lancé, du 1^{er} au 25 décembre, un jeu en ligne sous forme d'un Calendrier de l'Avent. Près de 1000€ de lots ont été gagnés.

Habituellement, tanlib organise sa collecte de jouets sur le territoire au profit d'une association caritative. Malheureusement, la situation actuelle n'a pu le permettre. Toutefois, nous avons pris contact avec l'association de l'hôpital de Niort « Les Lutins de Trousseau » afin de faire un don pour l'achat d'un

bien permettant d'améliorer le confort des enfants malades.

Enfin et pour l'occasion des fêtes de fin d'année, du 1^{er} décembre 2020 au 04 janvier 2021, un bus articulé et deux navettes de centre-ville ont revêti leur plus bel habit de Noël.



5.2 INFORMATION VOYAGEURS

Essentielle dans le parcours du voyageur, l'information contribue à l'image du réseau, fluidifie les déplacements, séduit de nouveaux clients et rassure en toute situation.

Que l'on soit habitué à utiliser les transports publics ou novice, l'information voyageur accompagne de la recherche d'informations jusqu'à l'arrivée à destination.

BORNE D'INFORMATION VOYAGEURS B.I.V

Depuis octobre 2020, 19 bornes sont réparties aux arrêts des 5 principaux pôles de correspondances. Elles diffusent une information en temps réel pour les passagers présents à l'arrêt en indiquant le temps d'arrivée du prochain bus à cet arrêt. Ce dispositif complète sur le terrain le « temps réel » déjà à disposition via l'application tanlib.

Une expérience client fluide contribue à la satisfaction et la fidélisation des voyageurs.

Pour que la mobilité multimodale puisse faire concurrence à l'usage de la voiture particulière, le voyageur ne doit pas avoir à réfléchir pour organiser ses déplacements, l'information doit venir à lui, « clé en main ».





OUTILS NUMÉRIQUES DE COMMUNICATION ET DE RÉSERVATION

31 107
+14,16%
APPELS 2020

Centrale téléphonique

Au-delà de l'accueil physique de nos visiteurs, le personnel de l'agence répond aux appels de nos clients. En 2020, nous avons répondu à 31 107 appels, soit une augmentation de 14,16 % par rapport à 2019. Notre taux de réponse se situe en moyenne sur l'année à 76,27%.

19 635
-13,03%
APPELS 2020

Centrale de réservation

Les équipes de l'agence gèrent également les réservations de Transport À la Demande et de Personnes à Mobilité Réduite. En 2020, ce sont 19 635 appels contre 22 577 en 2019, soit un retrait de -13,03 %. Sur ces appels, nous avons un taux de réponse à 79,21%.

3 226
-70,13%
**RÉSERVATIONS
EN LIGNE EN 2020**

Réservation en ligne

Les utilisateurs peuvent également effectuer leur réservation (TAD ou PMR) directement en ligne via notre site tanlib.com
En 2020, ce sont 3 226 réservations enregistrées en ligne contre 10 801 en 2019 (soit une baisse de 70,13%).

19 233
-24,69%
UTILISATEURS

Site WEB : Tanlib.com

Le nombre d'utilisateurs en 2020 a chuté de -24,69% avec 19 233 utilisateurs contre 25 537 en 2019. Nous recensons désormais 5 115 personnes inscrites aux alertes qui reçoivent régulièrement des informations en temps réel sur les lignes de leur choix.

50 314
+33,19%
UTILISATEURS

Application mobile

En complément du site internet, 50 314 personnes ont choisi de télécharger l'application mobile soit une augmentation de 33,19% par rapport à 2019.

409 216
-34,27%
VISITES 2020

Facebook

Enfin, sur la page Facebook tanlib, 409 216 visites ont été comptabilisées en 2020.



| | année 2019 | année 2020 | évolution |
|----------------------------------|------------|------------|-----------|
| Site web | | | |
| Moyenne mensuelle d'utilisateurs | 25 537 | 19 233 | -24,69% |
| Pages vues | 2 282 594 | 1 964 940 | -13,92% |
| Personnes inscrites aux alertes | 3 749 | 5 115 | 36,44% |
| Application | | | |
| Nombres de téléchargements | 37 776 | 50 314 | 33,19% |
| Facebook | | | |
| J'aime | 2 532 | 2 838 | 12,09% |
| Personne ayant vu un contenu | 622 614 | 409 216 | -34,27% |
| Centrale d'appel | | | |
| Nombre d'appels | 27 248 | 31 107 | 14,16% |
| Taux de réponse | 79,6% | 76,27% | -4,18% |
| Centrale de réservation | | | |
| Nombre d'appels | 22 577 | 19 635 | -13,03% |
| Taux de réponse | 79,30% | 79,21% | -0,11% |

5. 4 POINTS D'ARRÊTS DU RÉSEAU

TOP 20 DES ARRÊTS URBAINS LES PLUS FRÉQUENTÉS (BASE JANVIER 2020)

| Arrêts | Pers./mois | Pers./jour |
|-----------------------|------------|------------|
| 1 BRÈCHE | 107284 | 4126 |
| 2 PÔLE ATLANTIQUE | 31009 | 1193 |
| 3 SAINT-JEAN | 21433 | 824 |
| 4 LANGEVIN | 15594 | 600 |
| 5 BELLUNE | 10828 | 416 |
| 6 GARE SNCF | 10139 | 390 |
| 7 VOLTAIRE | 10048 | 386 |
| 8 HÔPITAL | 8037 | 309 |
| 9 MAISONS ROUGES | 7964 | 306 |
| 10 PÔLE UNIVERSITAIRE | 7890 | 303 |
| 11 GENÈVE | 7812 | 300 |
| 12 COUZINET | 7394 | 284 |
| 13 MÉLIÈS | 6307 | 243 |
| 14 MÉRIMÉE | 5454 | 210 |
| 15 ESPINGOLE | 4951 | 190 |
| 16 ROULAGE | 4790 | 184 |
| 17 PIED DE FOND | 4623 | 178 |
| 18 CURIE | 4562 | 175 |
| 19 THOMAS-JEAN MAIN | 4422 | 170 |
| 20 SIEGFRIED | 4406 | 169 |

CRÉATION D'ARRÊTS

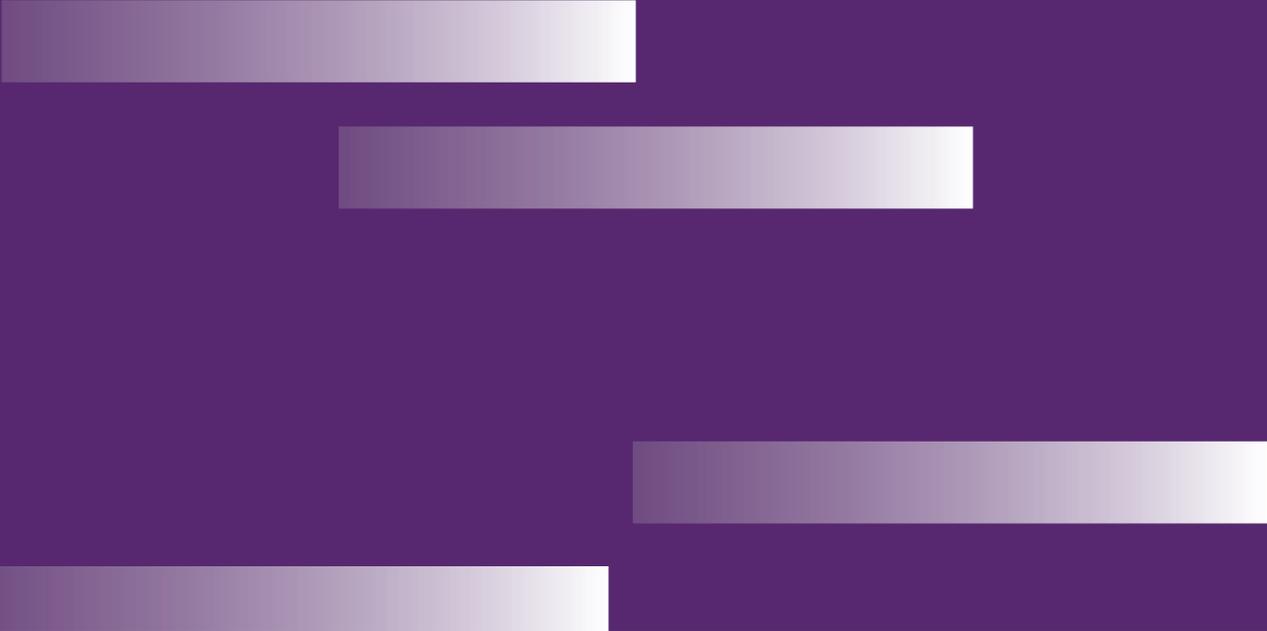
| Nouveaux arrêts sans abris | |
|--------------------------------------|--|
| FORS Bel Air (TAD Ligne 18) | |
| NIORT La Mineraie (Ligne 24) | |
| ÉCHIRÉ Chaume Ronde (Ligne scolaire) | |
| CHAURAY Moulin (Ligne scolaire) | |



TOP 10 DES ARRÊTS INTERURBAINS LES PLUS FRÉQUENTÉS (BASE JANVIER 2020)

| Arrêts | Pers./mois | Pers./jour |
|---------------------------------|-------------|-------------|
| 1 ÉCHIRÉ CENTRE | 357 | 14 |
| 2 MAUZÉ TOMBOUCTOU | 333 | 13 |
| 3 MAGNE PISCINE | 307 | 12 |
| 4 COULON CENTRE | 289 | 11 |
| 5 MAUZÉ Mairie | 283 | 11 |
| 6 LES 3 ROIX | 274 | 11 |
| 7 MAGNÉ ÉCOLE | 261 | 10 |
| 8 SQUARE | 238 | 9 |
| 9 SAINT-GELAIS ÉCOLE | 179 | 7 |
| 10 COULON PREPLOT | 177 | 7 |
| Arrêts voyageurs | 2019 | 2019 |
| arrêts urbains avec abris | 215 | 215 |
| arrêts urbains sans abris | 246 | 246 |
| arrêts périurbains avec abris | 56 | 56 |
| arrêts périurbains sans abris | 72 | 73 |
| arrêts scolaires/TAD avec abris | 87 | 87 |
| arrêts scolaires/TAD sans abris | 377 | 380 |
| TOTAL | 1053 | 1057 |





QUALITÉ DE SERVICE

66 %

DES CLIENTS
globalement
satisfaits

RÉFÉRENTIEL QUALITÉ 64%
PROGRES DE 13% DE 2018 À 2020.

15,8

NOTE GLOBALE
Sur 20 accordée
au réseau par
les clients Tanlib

RÉFÉRENTIEL QUALITÉ 15/20
PROGRES DE 9% DE 2018 À 2020.

96 %

DES CLIENTS
recommanderaient
le réseau Tanlib
à leur entourage

RÉFÉRENTIEL QUALITÉ 95%
PROGRES DE 4% DE 2018 À 2020.

6.1 LES CRITÈRES QUALITÉ DE SERVICE DE LA DSP

LES RÉSULTATS QUALITÉ EN QUELQUES CHIFFRES

En 2020 la gestion de la qualité de nos services a fait l'objet de 4 observatoires qualité remis à la CAN (1 par

trimestre) et de réunions d'échanges qualité semestrielles avec la CAN (le 26 février et le 27 octobre)

320
MESURES
« PARCOURS CLIENTS »
RÉALISÉES

contre 650 en 2019

250
MESURES
PARTIELLES
RÉALISÉES

100 %
VÉHICULES
CONTRÔLÉS

au moins 1 fois dans l'année

contre 100% en 2019

2 OPÉRATIONS
« CONTRÔLE QUALITÉ
INTÉRIEUR/EXTÉRIEUR
EN SORTIE DÉPÔT »

le 11 février et le 20 novembre à 6h

96 % POINTS
D'ARRÊTS
CONTRÔLÉS

contre 100% en 2019

82 MESURES
SUR LE RESPECT
DE LA RÉALISATION

du nombre de courses et le respect des itinéraires ont été faites via les commandes CAN

contre 50 en 2019

190 MESURES
RESPECT DES HORAIRES
AUX ARRÊTS INTERMÉDIAIRES

faites via les commandes CAN

contre 123 en 2019

- Si le contexte COVID a interrompu et limité selon les périodes les actions qualité prévues cette année, malgré tout l'ensemble des indicateurs a été suivi.

6.2 LA PONCTUALITÉ EN DÉPART BOUT DE LIGNE

82 %
DES DÉPARTS
BOUT DE LIGNE
SONT À L'HEURE
en Heure de pointe

96,8 %
DES DÉPARTS
BOUT DE LIGNE
ONT UN RETARD INFÉRIEUR À 6 MINUTES
en Heure de pointe

En 2019, les objectifs ont été revus pour prendre en compte un impact déviation dans les résultats. Cet impact déviation étant difficile à mesurer, il a été décidé de se baser sur les résultats 2019 pour ajuster les objectifs en 2020.

Les objectifs 2020 sont :

- en HP: 83% des courses totales, déviations comprises, à l'heure (au lieu de 85%)
- en HC: 86% des courses totales, déviations comprises, à l'heure (au lieu de 90%)

Lexique :

« à l'heure » : écart entre l'heure théorique de départ et l'heure réelle compris entre -1 et +3 mn.

« Heures Pleines » : en période scolaire, matin du lundi au vendredi de 7h à 9h et soir lundi mardi jeudi et vendredi de 15h30 à 18h30 + le mercredi de 12h à 18h

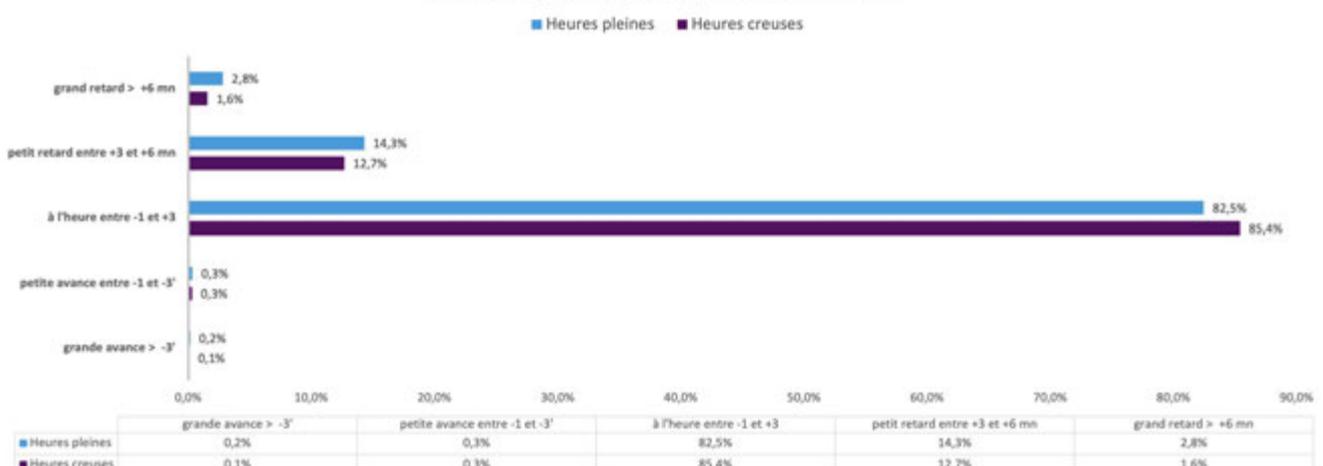
« Heures Creuses » : tout le reste période scolaire + tous les samedis + toutes les vacances scolaires

Les adaptations d'offre liées à l'épidémie COVID ont coupé les statistiques du 17 mars (confinement national) au 6 juillet (vacances scolaires d'été). Le système n'était pas prévu pour accepter une offre samedi puis vacances sur des périodes réputées scolaires.

Le travail envisagé en 2020 sur les grands retards (> 6mn) a été reporté à une période de situation normale c'est-à-dire hors confinement et hors couvre-feu. Les analyses n'auraient pas mené vers des conclusions exploitables vu les modifications de comportement :

- + de télétravail
- Moins d'encombrement de circulation
- Instauration d'un Couvre-feu
- Fermeture des commerces non essentiels
- Effet Noël faible par rapport aux années précédentes

BILAN 2020 DES AVANCES/RETARDS



6.3 LES COMPTAGES DE VOYAGEURS

93 % DE FIABILITÉ
COMPTAGES DE VOYAGES
EN 2020
contre 95% en 2019

LES RÉSULTATS

Pour rappel en 2019, après des contrôles contradictoires entre les comptages manuels et les contrôles automatiques, nous avons considéré que l'outil était fiable à :

- 95 % pour l'urbain (montées),
- 70 % pour le périurbain,
- 70 % pour le scolaire

Pour 2020, les contrôles de fiabilité ont donné les résultats suivants :

- 99% pour l'urbain
- 77% pour le périurbain
- 50% pour le scolaire

Le taux de fiabilité global des comptages est proportionnel à la fréquentation de chaque service (Urbain 85% des voyages, périurbain 3% des voyages et scolaires 12% des voyages) est de 93% en 2020 contre 95% en 2019.

Les changements de niveaux de service provoqués par les différentes phases de confinement n'ont pas permis de remonter de données sur de nombreuses périodes (notamment de mars à juin 2020).

Les ajustements de l'offre scolaire ont perturbé la remontée de données, ce qui explique la baisse de fiabilité des comptages sur le scolaire (50%).

À noter qu'en raison de la pandémie COVID, les portes avant des véhicules ont été condamnées afin de protéger-isoler les conducteurs du public. Les données de

montées et de descentes extraites proviennent donc des cellules placées porte du milieu et porte arrière des véhicules.

Actions menées pour amélioration des comptages dans les autocars scolaires :

- Des campagnes de comptages « au réel » sont régulièrement effectuées afin d'étalonner la fiabilité du comptage « cellules ». Ci-dessous les campagnes réalisées depuis 2017.

> **Pour l'urbain :** Janvier 2019 / Oct. 2019 / Nov. 2020
> **Pour le péri/scolaire :** Sept. 2018 / Janvier 2019 / Juin 2019 / Sept. 2019 / Janvier 2020 / Nov. 2020

- Des comptages ont été réalisés en décalant les cellules. Les résultats n'ont pas montré de progrès significatifs.

- Des comptages ont été réalisés avec de nouvelles cellules de comptage (autre fabricant) en septembre 2020 sur le scolaire et le périurbain. Les résultats n'ont pas apporté d'amélioration au système actuel.

De nouveaux systèmes seront testés en 2021.

6.4 LES RÉCLAMATIONS ÉCRITES

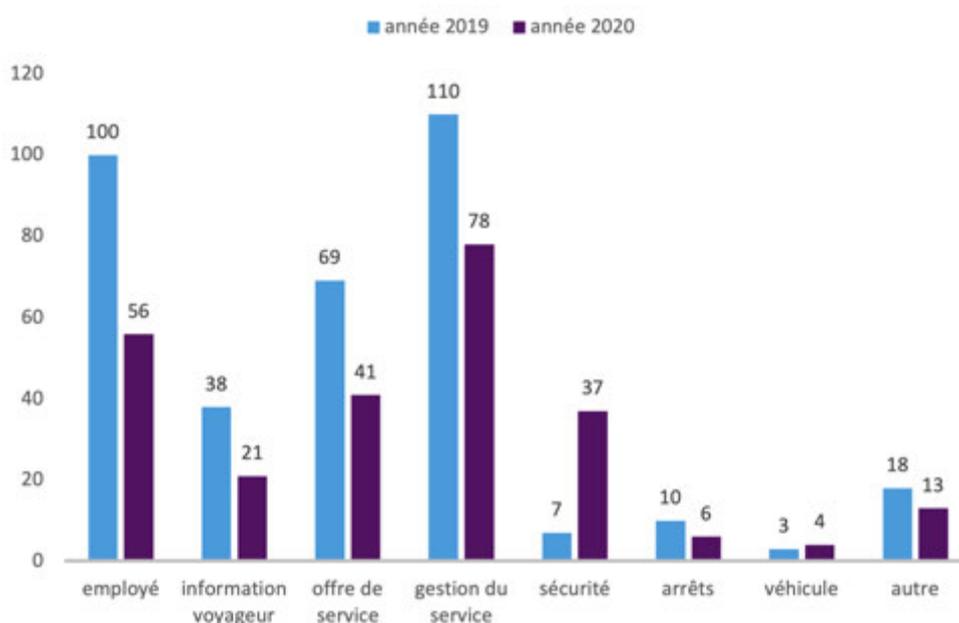
-28 %
DE RÉCLAMATION
EN 2020
soit 256 contre 355 en 2019

3,8 JOURS
DÉLAI MOYEN
DE RÉPONSE
contre 5,2 jours en 2019

+ DE **50%**
DES RÉCLAMATIONS
CONCERNENT
les lignes scolaires à 21.9%, Ligne 1 à 12.5%, Ligne 5 à 9.0%, Ligne 4 à 7.4%

THÈMES ABORDÉS

THEMES DES RECLAMATIONS



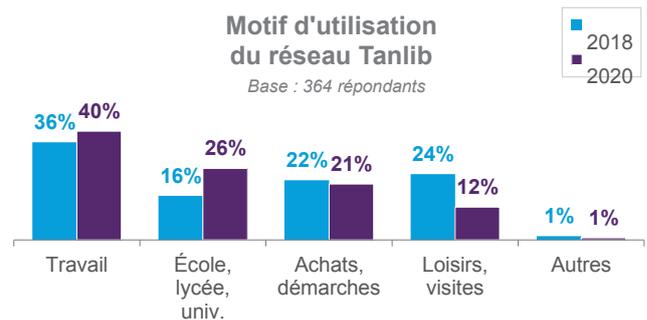
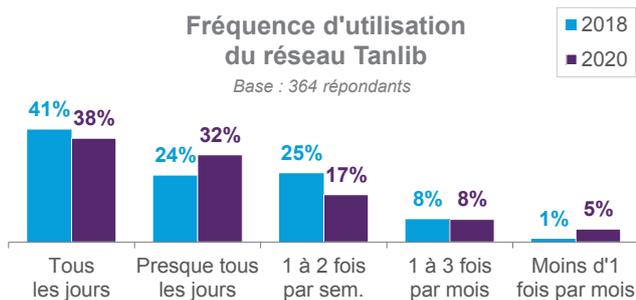
Nouvelle particularité de l'année 2020 – COVID, le thème « sécurité » avec le sujet des mesures barrières est régulièrement évoqué dans les courriers :

- port du masque par les conducteurs
- port du masque par les usagers
- contrôles de police
- désinfection des véhicules...

6.5 ENQUÊTE DE SATISFACTION 2020

LE PARCOURS CLIENT

PROFIL « TRANSPORT »



- En termes de fréquence d'utilisation, les réguliers représentent 70% de la clientèle tandis que les occasionnels constituent 14% de l'échantillon. Une augmentation simultanée du poids des usagers réguliers

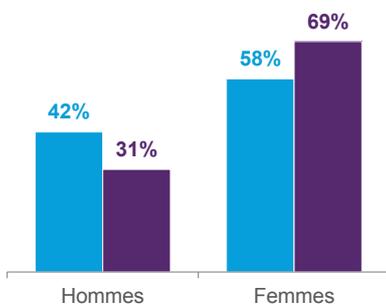
et des usagers occasionnels est observée au détriment de la cible « 1 à 2 fois par semaine ».

- Les motifs de déplacement obligés sont majoritaires et impliquent une exigence de ponctualité.

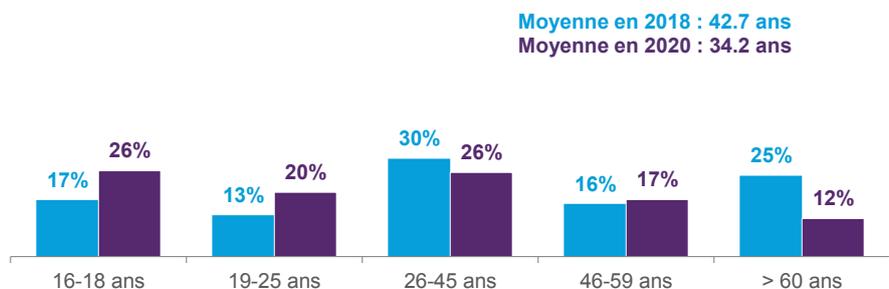


PROFIL « SIGNALÉTIQUE »

Sexe
Base : 364 répondants



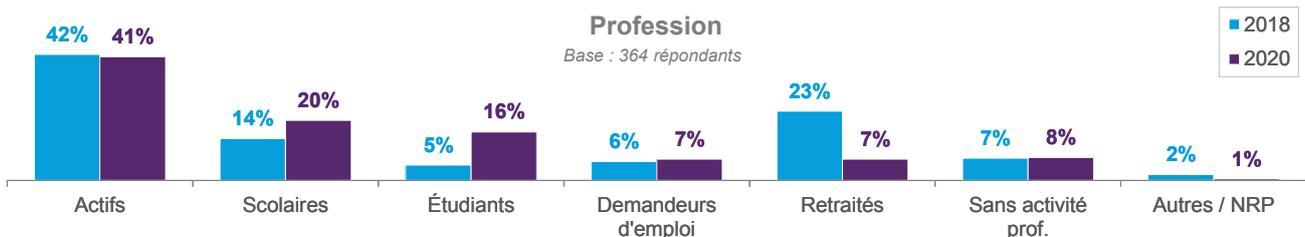
Âge
Base : 364 répondants



À retenir...

- Première précision, les graphiques relatifs à ce chapitre expriment le profil de la clientèle au sens commercial et marketing du terme indépendamment de sa mobilité; il ne s'agit pas d'un profil voyageurs.
- Ensuite, les moins de 16 ans ne sont pas pris en compte dans la satisfaction.
- Dans ce contexte barométrique, le poids des jeunes progresse de 16 points en passant de 30% à 46% de l'échantillon; la part des femmes gagne également 11 points depuis 2018.

Profession
Base : 364 répondants



À retenir...

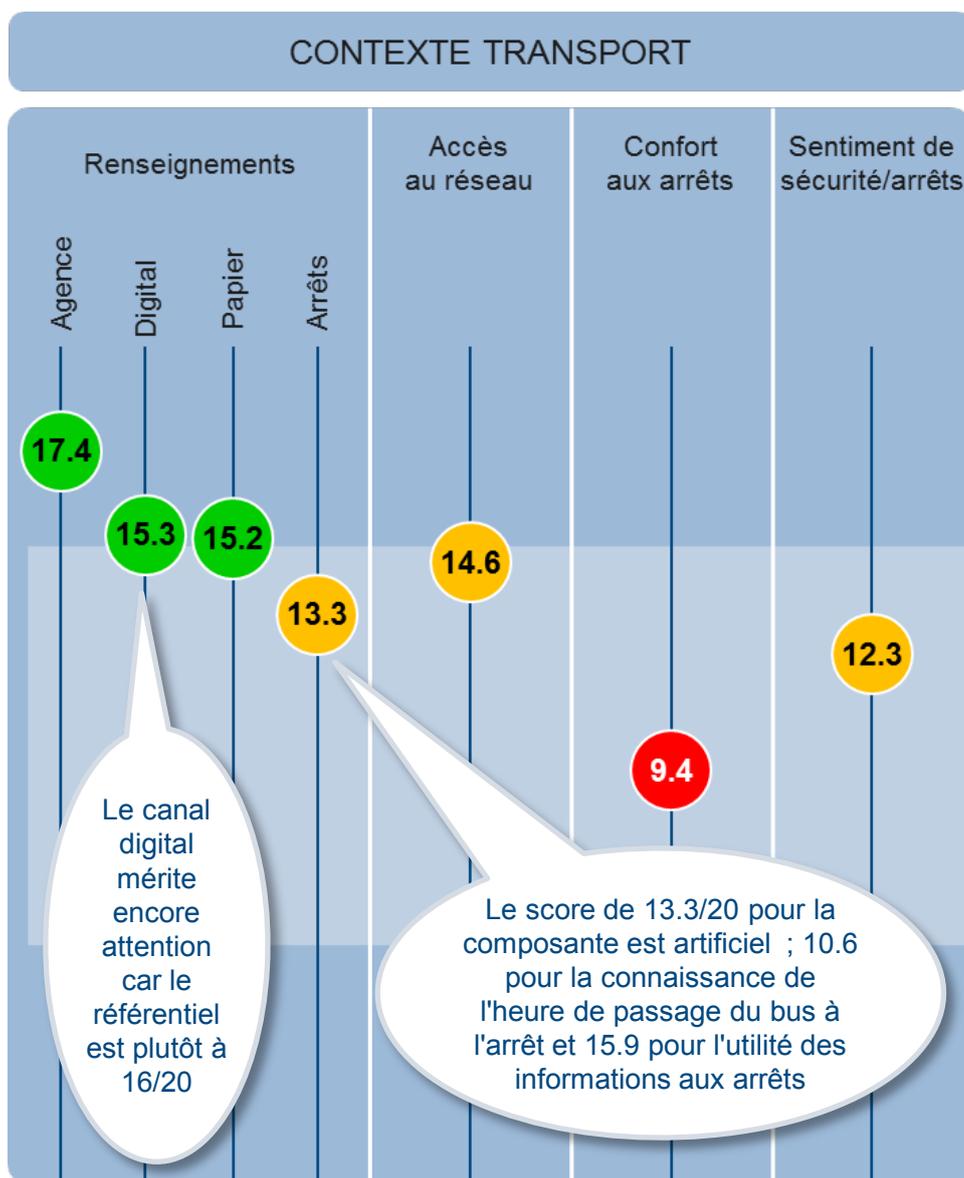
- Les actifs représentent la première catégorie des utilisateurs Tanlib, loin devant les scolaires et les étudiants.
- Cette hiérarchie implique un niveau d'exigence élevé qui se répercute sur les attentes de la clientèle et son niveau de satisfaction.

6.5 ENQUÊTE DE SATISFACTION 2020

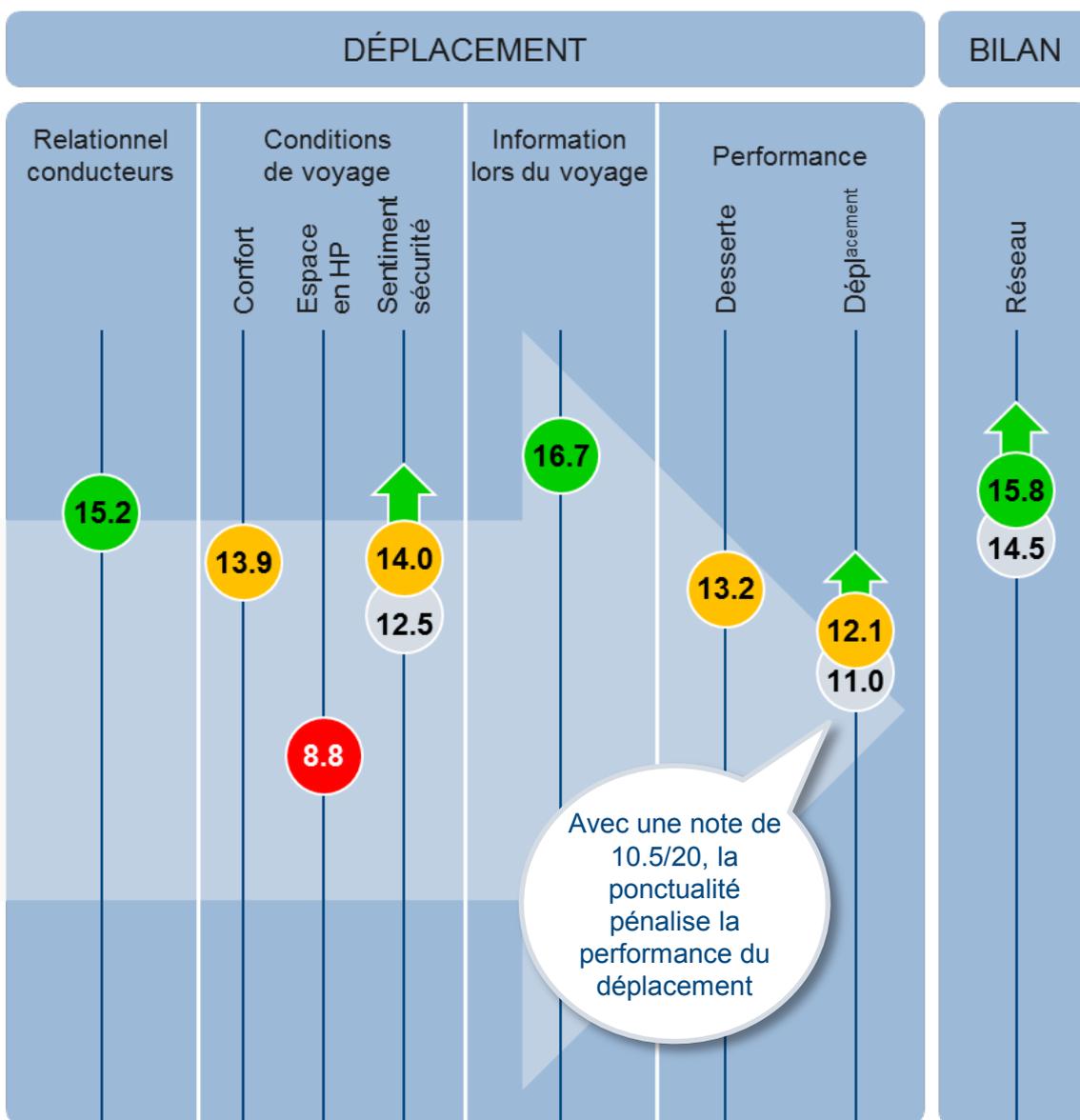
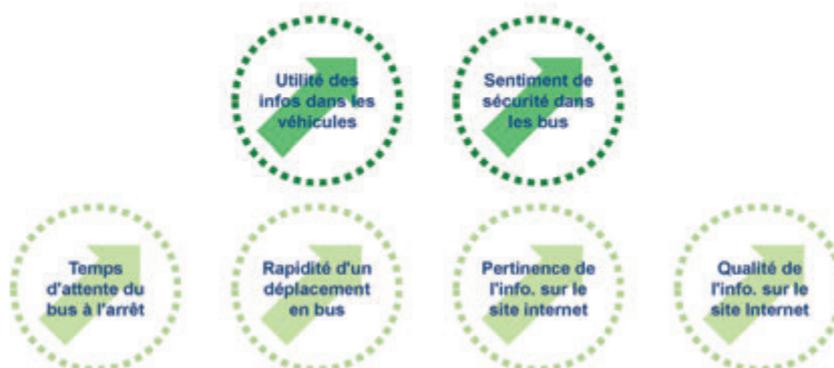
LE PARCOURS CLIENT

En novembre 2020, une enquête de satisfaction menée par la société EPSYLON a recensé l'opinion des clients voyageurs de TANLIB et l'a comparée aux résultats obtenus lors de la précédente enquête en novembre 2018.

Dans le tableau ci-dessous vous trouverez les principaux indicateurs du «Parcours Clients» avec **une progression certaine pour 2 d'entre eux et une progression à confirmer pour 4 autres. A noter que tous les critères sont en progression.**



2 progressions et 4 frémissements à la hausse







SÉCURITÉ

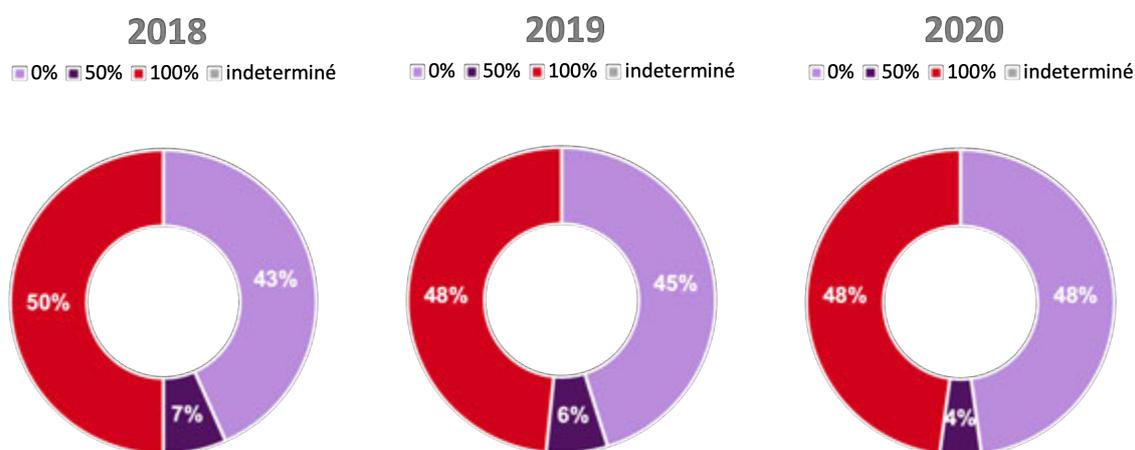
CHIFFRES CLÉS

-25,8 %
SINISTRALITÉ
EN 2020

-25,0%
INCIVILITÉS
EN 2020

7.1 STATISTIQUES ACCIDENTOLOGIE

Répartition des sinistres par taux de responsabilité



Top 10 des circonstances détaillées et évitabilité

| Circonstance | Évitabilité | 2018 | 2019 | 2020 |
|---|------------------|------------|------------|------------|
| Assuré heurte tiers en stationnement régulier | Évitable | 5 | 4 | 5 |
| Tiers change de file | Souvent évitable | 3 | 3 | 2 |
| Choc contre un corps fixe | Évitable | 3 | 1 | 1 |
| Assuré heurte tiers à l'arrière | Évitable | 3 | 3 | 1 |
| Tiers ne respecte pas un signal prioritaire | Évitable | 2 | 4 | 6 |
| Circonstances indéterminées (non-responsable) | - | 2 | | |
| Tiers ne respecte pas un feu rouge | Évitable | 1 | | 1 |
| Assuré empiétant sur l'axe médian | Évitable | 1 | 1 | 1 |
| Tiers ouvre sa portière | Évitable | 1 | | |
| Chute d'un passager suite au freinage | Évitable | 1 | 1 | |
| Total | | 22 | 17 | 17 |
| Part de la sinistralité totale | | 73% | 55% | 74% |

7.2 PARTENARIAT AVEC LE SDIS 79: 7 OCTOBRE 2020

Le 7 octobre 2020, en collaboration avec le SDIS 79, nous avons présenté le dernier des véhicules électriques aux équipes de pompiers pour parfaire leur connaissance sur ces nouvelles motorisations et les risques associés. Nous les remercions vivement pour leur accueil et ce moment d'échange organisé par M. Karl Breteau.



En 2020, 5 bus ont été équipés de système anti-incendie moteur de type FOGMAKER. Ce système détecte un début d'incendie moteur et émet un brouillard d'eau haute pression pour l'éteindre.

70% de nos bus sont désormais équipés, et **100% le seront en 2021**. Les 8 bus restants sont de 2003/2004 et disposaient jusqu'à présent de système SICLI devenu obsolète.

7.3 LA JOURNÉE NATIONALE SÉCURITÉ TRANSDEV

OBJECTIF :

Mobiliser 100% des collaborateurs Transdev sur le sujet de la sécurité

DÉROULEMENT DE LA JOURNÉE :

- Projection du Film d'ouverture Sécurité et temps d'échanges
- Présentation des indicateurs (absentéisme, fréquence et gravité AT, accidents routiers responsables)
- Présentation des 6 thèmes :
 - Franchissement passage à niveau
 - Chute et glissement
 - Collision piétonne
 - Manipulation d'outils
 - Agression
 - Collision nouvelles mobilités
- Choix d'un thème et 1/4 h de travail sur les causes
- Choix d'une action
- Réalisation d'un « safety walk » par le Directeur sur chaque réseau

**Journée
SÉCURITÉ**

Nous comptons sur votre participation active à la Journée Sécurité du

**MARDI
14 JANVIER 2020**
Transdev Niort Agglo

Participez aux quarts d'heure sécurité organisés simultanément dans tous les réseaux Transdev en France

**LA SÉCURITÉ
AVANT TOUT**

transdev
the mobility company

7.4 COMMISSION SÉCURITÉ 2020

Le 30 mars 2021, s'est tenue la commission sécurité Transdev Niort Agglo afin de partager et analyser le bilan et entendre les ressentis des parties en présence. Reportée de décembre à mars en raison du confinement de fin d'année, cette commission a été organisée en visioconférence.

En annexe le compte rendu de cette commission.

Étaient présents les représentants de :

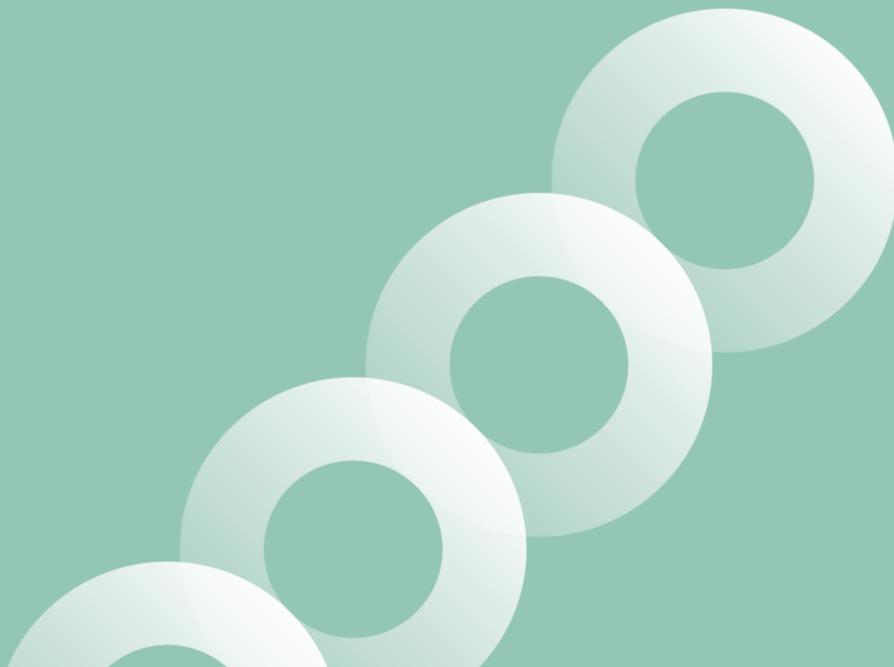
- Chargée de mission justice de proximité du Parquet du Tribunal Judiciaire de Niort
- Personne en charge de la Sécurité-Mairie de Niort
- Adjoint au Chef de Service de la Police Municipale
- Coordinateur de Gestion urbaine de proximité/Conseils citoyens
- Adjointe au Directeur - Direction des Transports et de la Mobilité - CAN
- Médecin du travail
- Directeur TPC
- Délégués syndicaux TNA
- Membre CSSCT TNA
- Membre CSE TNA
- Responsable Exploitation TNA
- Responsable Coordination Sous-traitance-Qualité

Incivilités évolution 2018 /2019 /2020



8





ENVIRONNEMENT ET DÉVELOPPEMENT DURABLE

Avec l'acquisition de 3 navettes électriques, la CAN et le réseau TANLIB ont engagé la transition énergétique. Ces 3 véhicules électriques sont affectés aux 2 circuits de navettes d'hyper centre avec le circuit centre-ville et le circuit Colline St André.

Le dépôt est désormais équipé de 3 bornes spécifiques au chargement des batteries et la puissance disponible sur le site a été augmentée pour atteindre 125 Kwa.

8.1 CONTRAT ÉLECTRICITÉ VERTE

Nous avons fait évoluer notre contrat d'électricité avec notre fournisseur SELIA afin d'incorporer à minima 50% d'électricité verte.



8.2 RECYCLAGE DES DÉCHETS

Le tri des déchets en entreprise, une obligation depuis le 1^{er} juillet 2016 :

Entrée en vigueur le 1^{er} juillet 2016, le décret du 10 mars 2016 (n° 2016-288), décret dit « 5 flux », impose aux producteurs et détenteurs de déchets, quel que soit la quantité produite, de trier leurs déchets de papier,

métal, plastique, verre et bois.

Cette obligation est particulièrement large et couvre **tous les secteurs produisant des déchets.**

Tous nos déchets font l'objet d'un tri sélectif et d'un traitement par la Sté ROUVREAU.

8.3 RECYCLAGE DE L'EAU

Le dépôt Tanlib est équipé d'une station de lavage des bus de la Sté MONTANIER avec filière de recyclage qui

permet de retraiter à 80-85% les eaux de lavage afin de les réutiliser.

8.4 ENTRETIEN DES ESPACES VERTS DU DÉPÔT TANLIB

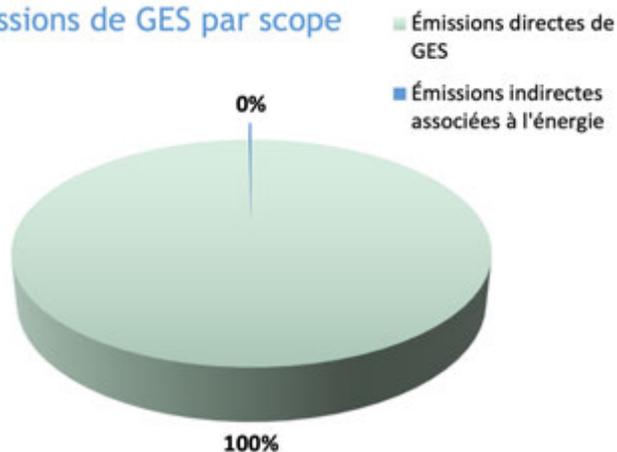
Nous avons fait évoluer notre contrat d'entretien des espaces verts avec la Sté EIVE afin d'intégrer l'arrêt des produits chimiques et favoriser uniquement le désherbage manuel ou thermique.



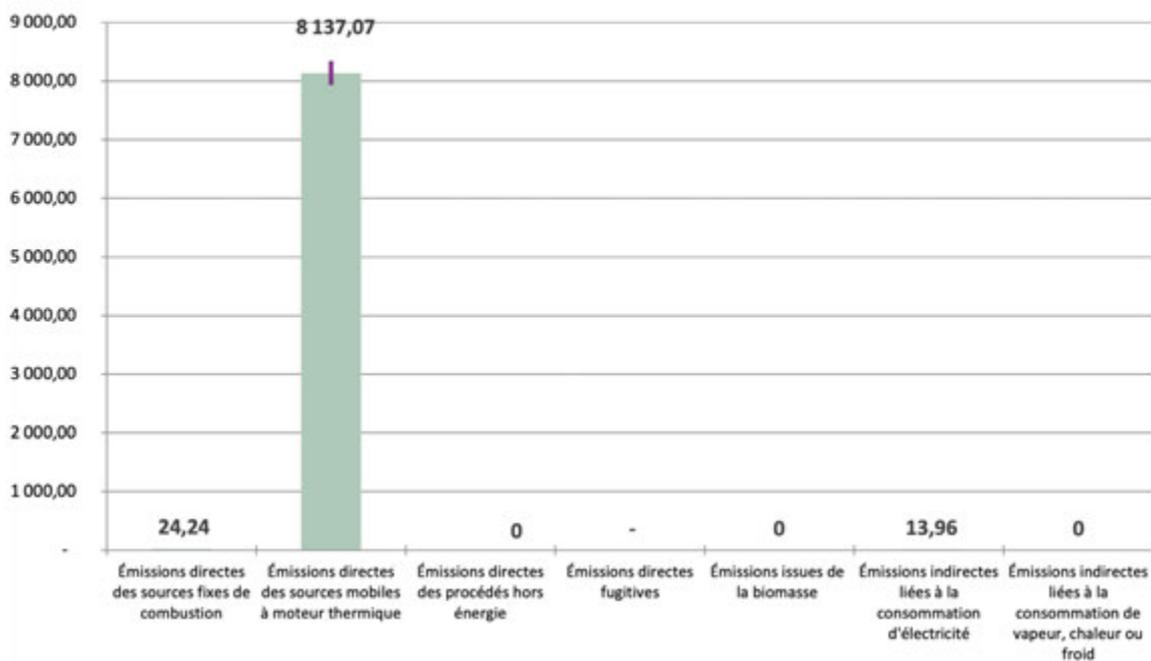
8.5 BILAN DES ÉMISSIONS DE GAZ À EFFETS DE SERRE

Compte tenu de l'activité de Tanlib (transport de voyageurs), la principale émission de Gaz à effet de serre sont les véhicules. Ces émissions sont liées à la consommation de carburant. Compte tenu du nombre de passagers transportés dans l'année, ces émissions sont bien inférieures aux émissions qu'auraient pu émettre nos passagers avec leur véhicule individuel. De plus, Niort Agglo et Tanlib s'engagent dans une transition énergétique pour réduire ces émissions. De nouveaux véhicules, à carburant alternatif au gasoil, permettront prochainement de réduire de manière significative ces émissions.

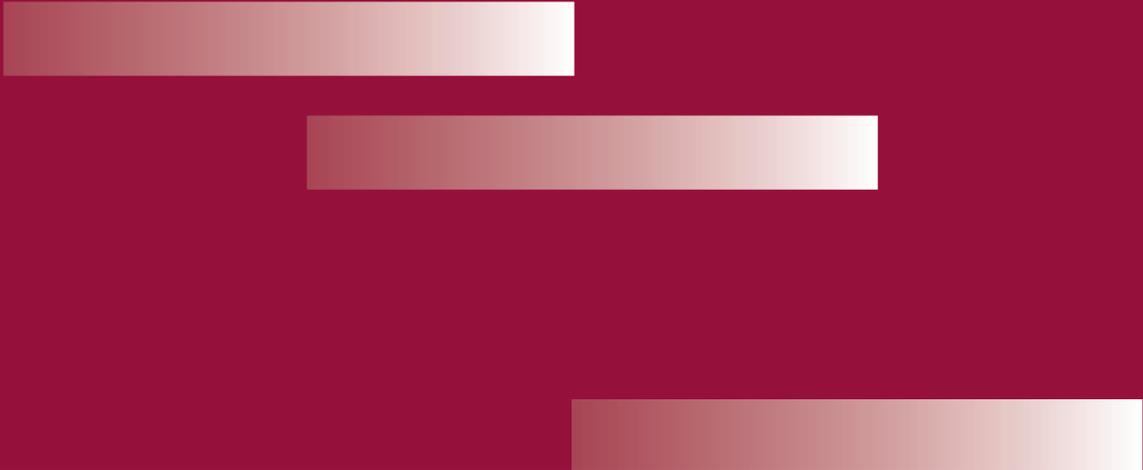
Émissions de GES par scope



Émission de GES et incertitudes par poste réglementaire, en tCO2







LES COMPTES

DE LA DÉLÉGATION ET INVESTISSEMENTS

-30%

ENGAGEMENT DE
FRÉQUENTATION
EN 2020

18,14%

ABSENTÉISME CONDUCTEURS
EN 2020

SOIT + 48.7%
PAR RAPPORT À 2019

-256 K€

RÉSULTAT
EN 2020

9.1

LA COMPARAISON DU RÉALISÉ 2020 AU CONTRAT

| DSP 2017-2023 | Contrat 2020 | Réalisé 2020 | % |
|--|------------------|------------------|---------------|
| Km commerciaux | 2 768 080 | 2 456 782 | -11,2% |
| urbain en propre | 1 873 981 | 1 709 023 | -8,8% |
| périurbain et scolaire en soustraction | 536 122 | 493 838 | -7,9% |
| tad/tpmr + doublage tad/tpmr en soustraction | 342 977 | 305 391 | -11,0% |
| évènementiels | 15 000 | 4 694 | -68,7% |
| | | | |
| remboursement km évènementiels | | -10 306 | |
| remboursement km non fait / tad dimanche / grève | | -8 273 | |
| remboursement km tad/tpmr > au contrat | | -37 586 | |
| Engagement contractuel de fréquentation | 5 773 038 | 4 039 171 | -30,0% |
| | | | |
| Véhicules | 123 | 123 | 0,0% |
| en propre | 54 | 54 | 0,0% |
| en sst périurbain + scolaires | 57 | 57 | 0,0% |
| en sst TAD/TPMR | 12 | 12 | 0,0% |
| Conducteurs (y compris Interim) | 106,60 | 105,21 | -1,3% |
| | | | |
| Absentéisme Conducteurs | 12,20% | 18,14% | 48,7% |
| | | | |
| Relation Client | 6,6 | 3,77 | -42,9% |

Temps de réponse réclamation client (en jours)

9.2 PROGRAMME ANNUEL D'INVESTISSEMENT

PRÉSENTATION DES INVESTISSEMENTS RÉALISÉS PAR OPÉRATION

- **Investissement de 2 véhicules** de service pour les relèves pour un montant global de 22K€
- **La remise en état du local** pour l'atelier vélo pour un montant de 4K€
- **Le remplacement de matériel pour l'atelier** pour 4K€

| PPI 2020 | contrat 2020 | | réalisé 2020 | | année 2020 | |
|--------------------|--------------|--------|--------------|--------|------------|-----------|
| | année 2019 | entrée | sortie | entrée | | sortie |
| articulés | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| standard | 38 | 0 | 0 | 0 | 0 | 38 |
| gabarit réduit | 10 | 0 | 0 | 0 | -1 | 9 |
| navette | 3 | 0 | 0 | 0 | -1 | 2 |
| navette électrique | 1 | 0 | 0 | 2 | 0 | 3 |
| Total | 54 | | | | | 54 |

9.3 LES COMPTES DE DÉLÉGATION TRANSPORT

RÉMUNÉRATION DU DÉLÉGATAIRE :

1- La rémunération versée par la CAN au délégataire au titre de l'année 2020 est constituée de

- **11 818 344 €** au titre de la **Compensation Financière Forfaitaire (après actualisation)**

Soit une baisse de CFF de 339 K€ (en comparaison du contrat en valeur 2020). L'écart correspond à :

- 105 K€ sur des Kms et heures non faits
- 105 K€ Remboursement des coûts liés au déménagement
- 94 K€ en compensation des Recettes VAE & VLS perçues par TNA
- 35 K€ Remboursement trop perçu indexation

- **1209 632 €** au titre de la **Compensation aux Voyages**

Cette compensation aux voyages ne représente que 70% de l'engagement de fréquentation pour l'année 2020, engagement qui n'a pas pu être atteint en raison de la Covid19 et des ajustements d'offre en périodes de confinement.

2- En termes de recettes complémentaires, ont été comptabilisées en 2020 :

- **28 887 €** au titre de recettes publicitaires
- **99 203 €** au titre de recettes vélo

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

Les écarts marquants sont les suivants :

- Économies de 417 K€ liées aux dépenses non engagées dans le cadre de la Covid-19
 - Coûts de roulage 73 K€ (carburant, huiles, pièces détachées et pneumatique)
 - Sous-traitance 176 K€
 - Main d'œuvre avec une économie de 168 K€
- Surcoût de 130 K€ pour Désinfection et EPI (Équipement de Protection Individuel)
- Non-engagements des dépenses liées au déménagement du dépôt avec une économie de 105 K€ => prévu au contrat
- Économie de 83 K€ liés à l'IS et la participation non versés suite au résultat déficitaire de cette année
- Économies diverses pour 7 K€
- Baisse des recettes commerciales de 502 K€ dont 516 K€ liée au Covid19 sur la période mars à décembre 2020 => reversées à la CAN
- Une baisse de la CFF de 339K€

La comparaison est disponible en annexe.

Analyse poste par poste comptable du compte d'exploitation

En annexe

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 (en annexe)
- Plaquette des comptes (en annexe)
- Balance détaillée des comptes (en annexe)
- Grand livre des comptes (en annexe)

ÉVÉNEMENTS INTERVENUS AYANT UNE INCIDENCE (HORS EFFETS COVID) SUR LES RÉSULTATS D'EXPLOITATION

Nous recensons en 2020, 1 jour de grève sur la réforme des retraites

À noter également un avenant :

- Avenant n° 5 - modification de l'article 13 sur la redevance d'usage 2020-2021 et sur le SAEIV.

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 RÉPARATIONS DES VÉHICULES
- **09,2%** indice FSD2

Pour 2020, l'actualisation est de **1,0541** (contre 1,0570 en 2019), soit 628177,11€. (Détails en annexe)

PRÉSENTATION DE LA RÉMUNÉRATION DU DÉLÉGATAIRE :

Le résultat 2020 après impôt est déficitaire de 256 K€

Résultats Annuels Transdev Niort Agglo
2017 - 2020 (en milliers €)



9. 4 AUTRES BIENS NÉCESSAIRES À L'EXPLOITATION

Le principal bien mis à disposition du délégataire TRANS-DEV par la CAN est **le dépôt bus situé Zone d'Activité de S^t Liguairé**.

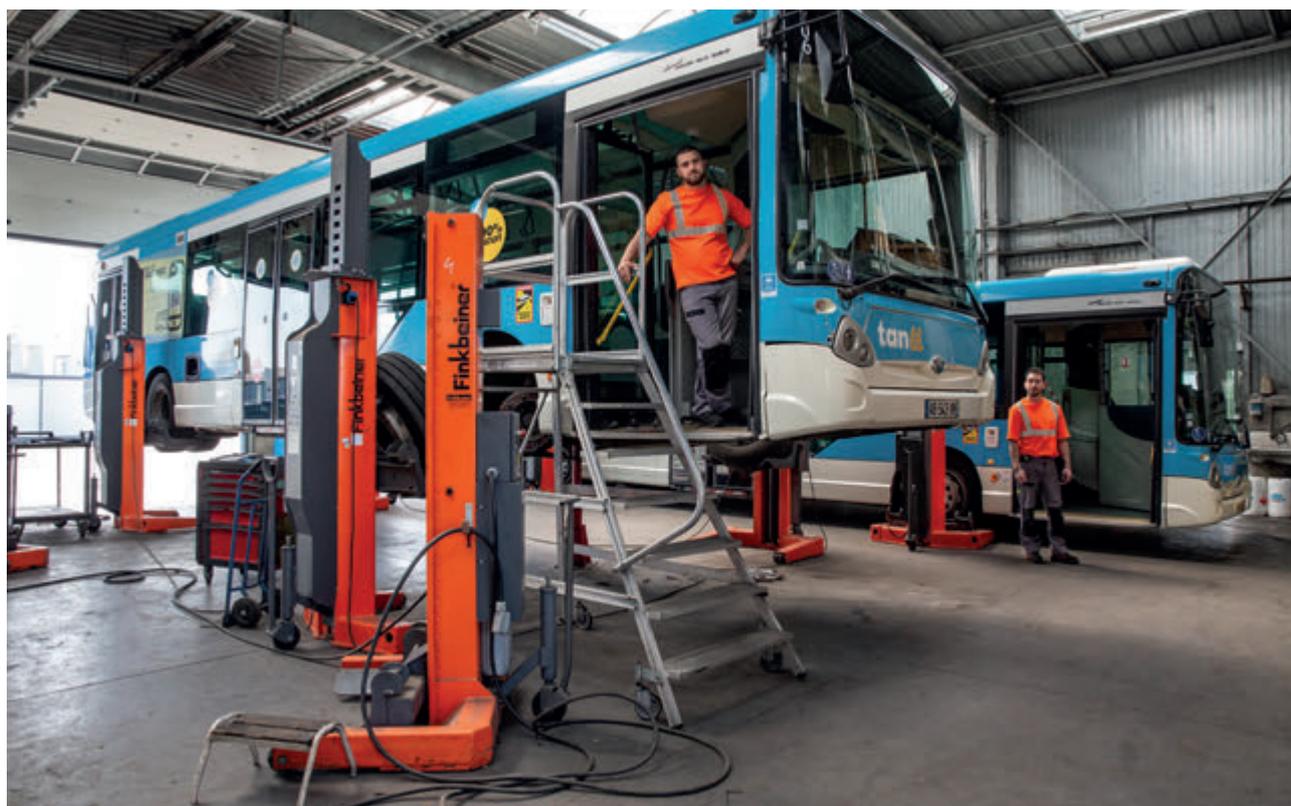
Ce dépôt est constitué de bâtiments d'exploitation, d'un atelier autobus disposant de 3 travées, d'un **atelier vélo (nouveau)** et de bureaux administratifs.

Il dispose d'une station GO et de **bornes de chargement électrique (nouveau)** ainsi que d'une station de lavage automatisée.

En termes de parking, le dépôt bénéficie de 57 « emplacements bus » dédiés et 80 « emplacements voitures » (voitures de services et salariés).

Au titre des biens mis à disposition, la CAN facture au délégataire une **redevance d'usage qui s'élève à 448 K€** au titre de l'année 2020 (cf. Avenant 5)

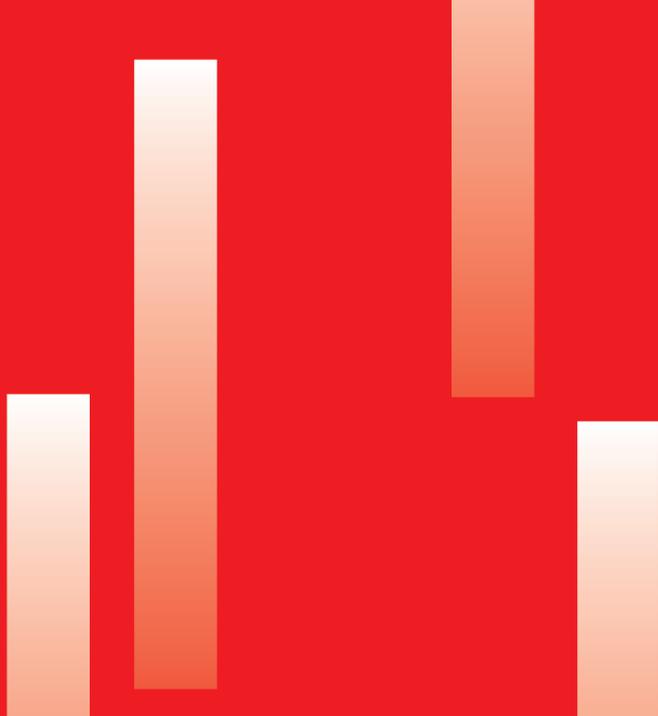
Ce dépôt, inauguré en 1990, connaîtra une nouvelle étape en 2023 avec l'intégration d'une **station de compression GNV** afin d'accueillir la prochaine génération de bus.





10





ASSISTANCE

TRANSDEV

Financier

Juridique

Technologique

Transition Écologique

10.1 ASSISTANCE TRANSDEV

L'assistance Transdev dans le cadre d'un contrat de DSP est l'assurance que l'ensemble des thématiques peuvent être couvertes sous forme d'assistances, d'analyses et de conseils, d'exemples déployés sur d'autres réseaux et d'expertises.

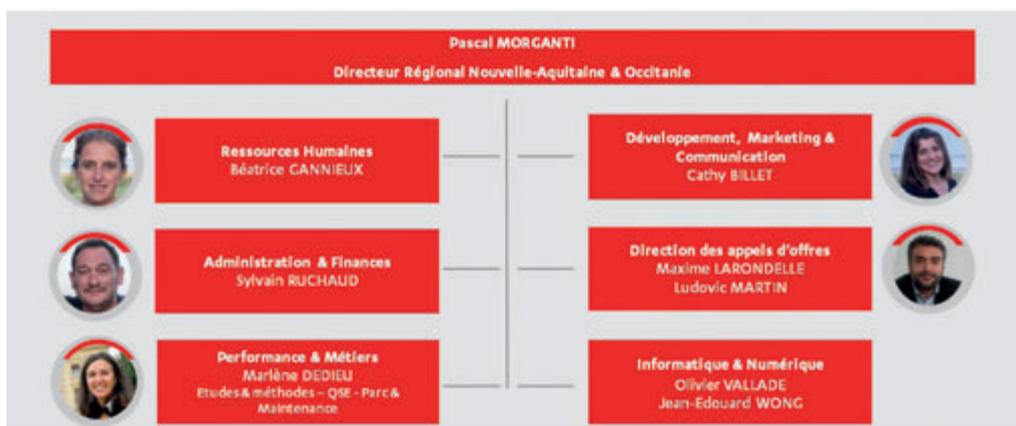
En cette année 2020 frappée par le Covid19, la mobilisation du groupe Transdev et la mutualisation des efforts auront été prépondérantes afin d'adapter nos services pour nos passagers et nos salariés dans le respect des nouvelles normes sanitaires. Ce challenge

nous l'avons relevé en un temps record grâce aux efforts de l'ensemble du groupe Transdev.

Cette force et cette expertise sont présentes via une assistance régionale et nationale.

En Nouvelle-Aquitaine, cette équipe fonctionnelle intervient au niveau des 26 entreprises et établissements regroupant 2 400 collaborateurs tant pour la gestion de projets que sur l'accompagnement opérationnel et également en conseil aux collectivités territoriales.

Organisation des fonctions régionales support



10.2 ASSISTANCE FILIALES SPÉCIALISÉES

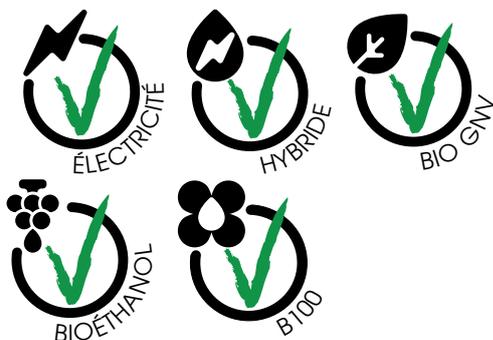
Elles sont aussi présentes auprès de **filiales spécialisées** telles que

- **Cityway** : Expert de la mobilité connectée pour simplifier les transports
- **Transamo** : Maître d'œuvre pour projets de mobilité

urbaine et projets transversaux

- **Transdev PARK** : acteur dans la gestion, le contrôle et la surveillance du stationnement payant
- **Trans-Cité** : Association qui regroupe les élus des autorités organisatrices

10.3 EXPERTISE ÉNERGÉTIQUE



| | |
|---|---|
|  | 62 véhicules électriques |
|  | 12 véhicules roulant au bioéthanol |
|  | 14 véhicules hybrides |
|  | 53 véhicules roulant au BioGNV |
|  | 32 véhicules roulant à l'oléo 100 |

Le mix-énergétique est indissociable de l'évolution des flottes de véhicules de transport de voyageurs de Transdev. Depuis 2020, cette transition vers des énergies alternatives propres s'ancre progressivement et évolue de façon exponentielle. Le parc Transdev Nouvelle-Aquitaine compte :

• **62 véhicules électriques et 14 véhicules hybrides**

Si l'électromobiliste est historiquement présente avec les 31 trolleybus de Limoges, c'est à La Rochelle que Transdev exploite un service électro-solaire avec un passeur et un bus de mer et a lancé, début 2019, la première ligne de bus 100% électrique. 2021, est quant à elle marquée par l'arrivée de l'électrique sur les filiales exploitant les lignes régionales de Nouvelle-Aquitaine avec la mise en circulation de cars électriques.

Sur le Pays Basque, autocars et autobus hybrides sillonnent le territoire entre Bayonne et Hendaye. Sur les communautés d'agglomérations de Niort, Libourne et Brive et la communauté urbaine de Limoges Métropole, 8 navettes électriques parcourent chaque jour le centre-ville pour limiter la pollution sonore et de l'air dans le cœur de ville.

• **12 véhicules roulant au bioéthanol**

Avec la Région Nouvelle-Aquitaine, Transdev innove pour les passagers et s'investit dans la transition énergétique. Depuis 2019, 9 cars à haut niveau de service reliant l'Île de Ré à la Rochelle, circulent au Bioéthanol ED95. Ligne la plus fréquentée en Nouvelle-Aquitaine, elle offre une fréquence soutenue, des services numériques à bord et un confort premium pour les voyageurs. La Communauté d'Agglomération du Libournais s'inscrit, elle aussi, dans cette démarche, avec la première ligne urbaine circulant au Bioéthanol. Ce dernier est issu de résidu de marc de raisin. Un parfait exemple de circuit

court, puisque la distillerie de Raisinor France est située sur le territoire de l'agglomération du Libournais à Coutras.

• **53 véhicules BioGNV**

Nouvelle alternative au gazole, ce gaz naturel utilisé pour la mobilité (GNV) est obtenu par la méthanisation de déchets organiques et végétaux. Provenant d'exploitations situées localement, cette valorisation des circuits courts au bénéfice du transport collectif est actuellement déployée sur Mont-Marsan, avec la mise en circulation de la première navette urbaine fonctionnant au gaz naturel de ville.

En 2021, les filiales interurbaines Citram Aquitaine et CFTACO, pour le compte de la Région Nouvelle-Aquitaine s'inscrivent dans la transition écologique avec par moins de 52 autocars circulant sur le territoire. Citram Aquitaine est, de plus, équipée d'une station BioGNV permettant de stocker et d'alimenter les 8 lignes équipées en BioGNV dans la métropole Bordelaise. Elle est équipée de 2 compresseurs de 970 Nm³/h, de 2 distributeurs pour ravitailler 4 véhicules simultanément, d'un sècheur pour déshumidifier le gaz en sorite de canalisation et avant compression de 1800 litres, d'un stockage de gaz externe de 2400 litres à 250 bars et d'un système de contrôle commande.

• **32 véhicules B100**

Sur le territoire de la COBAN, le verdissement de la flotte d'autocars de Citram Aquitaine se traduit par 32 véhicules circulant à l'oléo 100, carburant « vert » qui permet de réduire de 70% les émissions de CO₂ et de particules fines et ne nécessite aucune modification moteur, simplement un lavage des réservoirs.

PERSPECTIVES 2021

Objectif 2021: AU PLUS PRÈS DES BESOINS DE MOBILITÉS SUR NOTRE TERRITOIRE.

Après les résultats encourageants de l'enquête de satisfaction de novembre 2020, nous souhaitons mettre tout en œuvre dès 2021 pour que la gamme des produits et services Tanlib soit au plus près des besoins de mobilités de nos clients et adapter notre offre pour tenir compte :

- Des changements de rythme de travail.
- De la volonté croissante d'évoluer vers des modes plus respectueux de l'environnement.
- Des besoins d'efficacité et de ponctualité garants de la qualité de service.

Pour cela nous créerons un panel d'utilisateurs des transports en commun et nous renforcerons nos liens avec les différentes catégories de la communauté

Tanlib: clients des vélo Tanlib, clients des services scolaires, clients des services de transport à la demande.

Enfin il est important que notre communication et nos actions ne se focalisent pas uniquement sur nos clients existants mais cherchent également à en séduire de nouveaux, déjà installés depuis plusieurs années ou nouveaux arrivants.

Selon la récente enquête de satisfaction, 32% de nos clients actuels nous ont rejoint en 2017 avec l'instauration de la gratuité, et 10% de plus nous ont rejoint par la suite. Notre objectif est de continuer à séduire le plus grand nombre de clients et agir sur le transfert modal.



ANNEXES

- Annexe 1** Production kilométrique
- Annexe 2** Ratios
- Annexe 3** Fiches techniques par ligne
- Annexe 4** Fiches horaires
- Annexe 5** Fréquentation scolaire
- Annexe 6** Détail parc véhicules en propre et en sous-traitance
- Annexe 7** Gros travaux
- Annexe 8** Entretien et maintenance du parc
- Annexe 9** Compte rendu commission locale de sécurité
- Annexe 10** Liasse fiscale
- Annexe 11** Plaquette des comptes
- Annexe 12** Balance générale
- Annexe 13** Grand-livre général
- Annexe 14** Compte d'exploitation
- Annexe 15** Actualisation

POUR LEUR PARTICIPATION

à l'élaboration de ce Rapport Annuel 2020,
nous remercions Aurélien BACQ, Françoise BARAUD-ROUSSIES, Cinthia BEDIER, Gaël COULOUMY
et Karine TOUTAIN

Nous remercions également l'équipe de 3008 l'Agence
Conseil et Création en Communication.

30 | 08

troismillehuit | l'Agence
CONSEIL & CRÉATION

REMERCIEMENTS

Nous remercions tous les collaborateurs TANLIB et TRANSDEV qui ont œuvré à assurer la mobilité pour le plus grand nombre sur le territoire de Niort Agglo en cette année 2020. Nos liens sociaux et professionnels ont été mis à mal et nous avons une pensée toute particulière pour ceux dont les familles ont été touchées par les effets de la Covid.

Nous remercions également Niort Agglo et ses élus, M. LECOINTE, Vice-Président Mobilités et M^{me} GUICHET, Déléguée du Président au développement des mobilités douces, ainsi que M. FORTHIN et M^{me} CHESSE à la Direction du service Transport et Mobilité de la CAN pour le soutien et les décisions qui nous ont permis de surmonter cette année sans précédent.



Transdev
Niort Agglomération
8 rue Paul Sabatier
79 000 NIORT
Tél. 05 49 05 65 94
www.transdev.com

