

**COMMUNAUTE
D'AGGLOMERATION
DU
SAINT-
QUENTINOIS**

OBJET

**TRANSPORTS -
Transport des Personnes
à Mobilité Réduite -
Rapport annuel 2018 du
délégué.**

==

**RAPPORTEUR
M. le Premier
Vice-Président**

Date de convocation :
11/06/19

Date d'affichage :
20/06/19

Nombre de Conseillers
en exercice : 76

Quorum : 39

Nombre de Conseillers
présents ou représentés : 71

Nombre de Conseillers
votant : 71

**EXTRAIT DU PROCES-VERBAL
DES DELIBERATIONS**

Séance du 17 JUIN 2019 à 18h00

en la salle des sports avenue Eric Jaulmes à 02100 ROUVROY.

Sont présents :

M. Roland RENARD, Mme Frédérique MACAREZ, M. Guy DAMBRE, Mme Denise LEFEBVRE, M. Jérôme LECLERCQ, M. Alain VAN HYFTE, Mme Colette BLERIOT, M. Jean-Michel BERTONNET, M. Christian MOIRET, Mme Agnès POTEL, M. Freddy GRZEZICZAK, M. Gilles GILLET, M. Michel BONO, M. Richard TELATYNSKI, M. Benoît LEGRAND, M. Jean-Marie ACCART, M. Jean-Louis GASON, M. Roland MORTELLI, M. Alain RACHESBOEUF, M. Claude VASSET, M. Christian PIERRET, M. Michel LANGLET, Mme Patricia KUKULSKI, M. Jean-Marc BERTRAND, M. Bernard DESTOMBES, M. Hugues VAN MAELE, M. Elie BOUTROY, M. Jean-Pierre MENET, M. Patrick MERLINAT, M. Christophe FRANCOIS, Mme Anne CARDON, M. Philippe LEMOINE, Mme Monique RYO, M. Philippe VIGNON, M. Alexis GRANDIN, Mme Marie-Laurence MAITRE, M. Dominique FERNANDE, Mme Monique BRY, M. Vincent SAVELLI, Mme Sylvie ROBERT, M. José PEREZ, Mme Sylvette LEICHNAM, M. Karim SAÏDI, Mme Yvonne SAINT-JEAN, M. Bernard DELAIRE, M. Thomas DUDEBOUT, Mme Sandrine DIDIER, M. Philippe CAMELLE, Mme Djamila MALLIARD, Mme Mélanie MASSOT, Mme Carole BERLEMONT, M. Jacques HERY, Mme Marie-Anne VALENTIN, M. Olivier TOURNAY, M. Jean LEFEVRE, M. Roger LURIN, M. Michel LEFEVRE, M. Denis LIESSE.

M. Philippe LOCOCHE suppléant de Mme Myriam HARTOG, Monsieur Patrick JULIEN suppléant de Mme Danielle LANCO, Monsieur Frédéric MAUDENS suppléant de Mme Guylaine BROUTIN, M. Emmanuel BRICOUT suppléant de M. Damien NICOLAS, Mme Chantal ZIMMERMANN suppléant de M. Fabien BLONDEL

Sont excusés représentés :

M. Xavier BERTRAND représenté(e) par M. Roland RENARD, M. Jean-Marc WEBER représenté(e) par M. Jean-Michel BERTONNET, M. Paul GIRONDE représenté(e) par M. Gilles GILLET, M. Jean-Claude DUSANTER représenté(e) par M. Alain RACHESBOEUF, M. Sylvain VAN HEESWYCK représenté(e) par M. Benoît LEGRAND, M. Christian HUGUET représenté(e) par M. Alexis GRANDIN, Mme Françoise JACOB représenté(e) par Mme Denise LEFEBVRE, M. Frédéric ALLIOT représenté(e) par M. Freddy GRZEZICZAK

Absent(e)s :

M. Jean-Marie GONDRY, M. Yannick LEJEUNE, Mme Sylvie SAILLARD, Mme Christine LEDORAY, M. Paul PREVOST

Secrétaire de séance : Thomas DUDEBOUT

Conformément au code général des collectivités territoriales, il est présenté au Conseil le rapport annuel 2018 joint en annexe, de la société SYNERGIHP, délégataire du service de transport de personnes à mobilité réduite.

La commission consultative des services publics locaux ayant été consultée.

C'est pourquoi, il est proposé au Conseil :

- d'adopter le rapport annuel 2018 relatif aux transports de personnes à mobilité réduite, tel que joint au présent rapport.

DELIBERATION

Après en avoir délibéré, le Conseil communautaire, par 70 voix pour et 1 abstention, adopte le rapport présenté.

S'est abstenu(e) (par vote présent ou par pouvoir) : M. Olivier
TOURNAY

Pour extrait conforme,



Le Président

Xavier BERTRAND

Accusé de réception - Ministère de l'intérieur

002-200071892-20190617-46616A-DE

Acte certifié exécutoire

Réception par le préfet : 04/07/19

Publication : 20/06/19

Pour l'"Autorité Compétente"
par délégation



RAPPORT D'ACTIVITE 2018



PREAMBULE

Le 1er Septembre 2017, l'Agglomération du Saint Quentinnois a confié à notre société, Synergihp Saint Quentin, l'exploitation du service de transport adapté sur son territoire. Cette délégation de Service Public a pour objectif d'améliorer les déplacements des personnes à mobilité réduite à l'intérieur des 39 communes du ressort territorial de l'Agglomération du Saint Quentinnois. Il s'agit d'une prestation de transport public collectif à la demande.

Ce rapport d'activité reprend les éléments d'une année complète d'exploitation du service AndiGO. La satisfaction de l'utilisateur passe avant tout par le 0 refus. Pour cela, Synergihp Saint Quentin met en œuvre tous les moyens humains et matériels pour satisfaire l'utilisateur dans le cadre des orientations fixées par L'Agglomération du Saint Quentinnois.

Ce rapport d'activité présente le bilan de l'exploitation du service AndiGO pour 2018, 1^{ère} année d'exécution du service public pour l'Agglomération du Saint Quentinnois. Il permet ainsi d'apprécier le fonctionnement du service public de transport sur le périmètre de l'agglomération et son adéquation aux besoins de la population à travers des chiffres clés et ratios.



LES FAITS MARQUANTS DE 2018



TELEPHONIE

Installation d'un standard téléphonique. Ainsi les usagers peuvent être placés en attente lorsque toutes les lignes sont occupées. Le projet fut lancé le vendredi 1^{er} décembre 2017 permettant une activation opérationnelle le mardi 9 janvier 2018.

INSTALLATION DES TABLETTES A BORD

Comme prévu dans le contrat, des tablettes numériques ont pris place à bord des véhicules faisant office de feuille de route. Ces tablettes reçoivent les informations provenant du logiciel d'exploitation du service AndiGO. Les mises à jour des feuilles de routes des conducteurs se font instantanément. La mise en place s'est effectuée début Aout 2018 avec une utilisation effective après formation au 1^{er} septembre 2018.



Personnel Complémentaire

La croissance de l'activité du service AndiGO a nécessité le renforcement des équipes de conduite et Administrative.

Ainsi 5 conducteurs-accompagnateurs à temps partiel ont été embauchés.

2 conducteurs-accompagnateurs temps complets sont détachés à 50% de leur activité de conduite pour des tâches de régulation, de planification et de réservation couvrant l'amplitude d'ouverture de l'accueil téléphonique.

Véhicules supplémentaires

Pour faire face aux transports de groupes d'utilisateurs utilisant les services AndiGO quotidiennement, la filiale Synergihp Hauts de France a mis à disposition du service AndiGO un minibus offrant 8 places assises. De plus, les pics hebdomadaires du mardi après midi et le transport de fauteuils semi-allongés ont contraint Synergihp Saint Quentin à faire appel à cette même filiale pour l'affrètement d'un véhicule permettant l'emport de 7 fauteuils roulants. Ce véhicule de gros gabarit permet la prise en charge de ce type de fauteuil volumineux. Ces mises à disposition entrent dans le cadre de la sous-traitance prévue au contrat. Ces véhicules ne sont pas floqués aux couleurs d'AndiGO car ils sont susceptibles d'être affectés sur d'autres services.



Véhicule 8 places assises



Véhicule 7 places UFR

LE SERVICE AndiGO



Admission au service

Les conditions d'accès au service AndiGO sont fixées par l'Agglomération du Saint Quentinnois.

Il existe 2 types d'admissions :

- Admission d'office

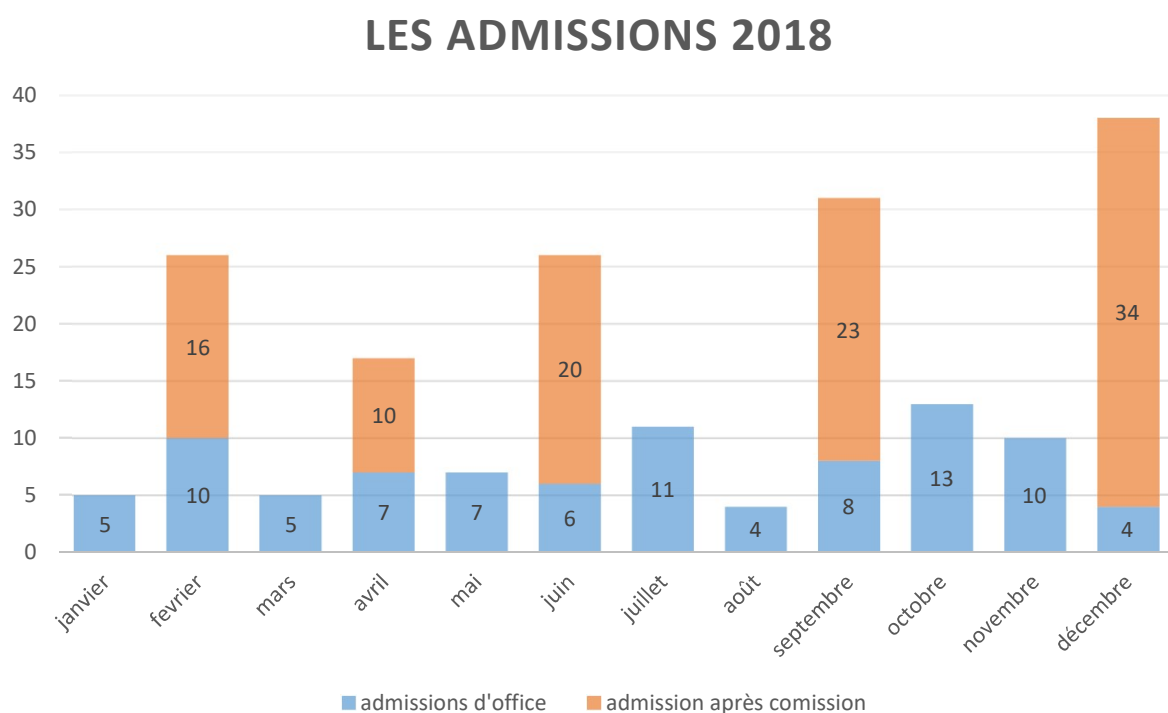
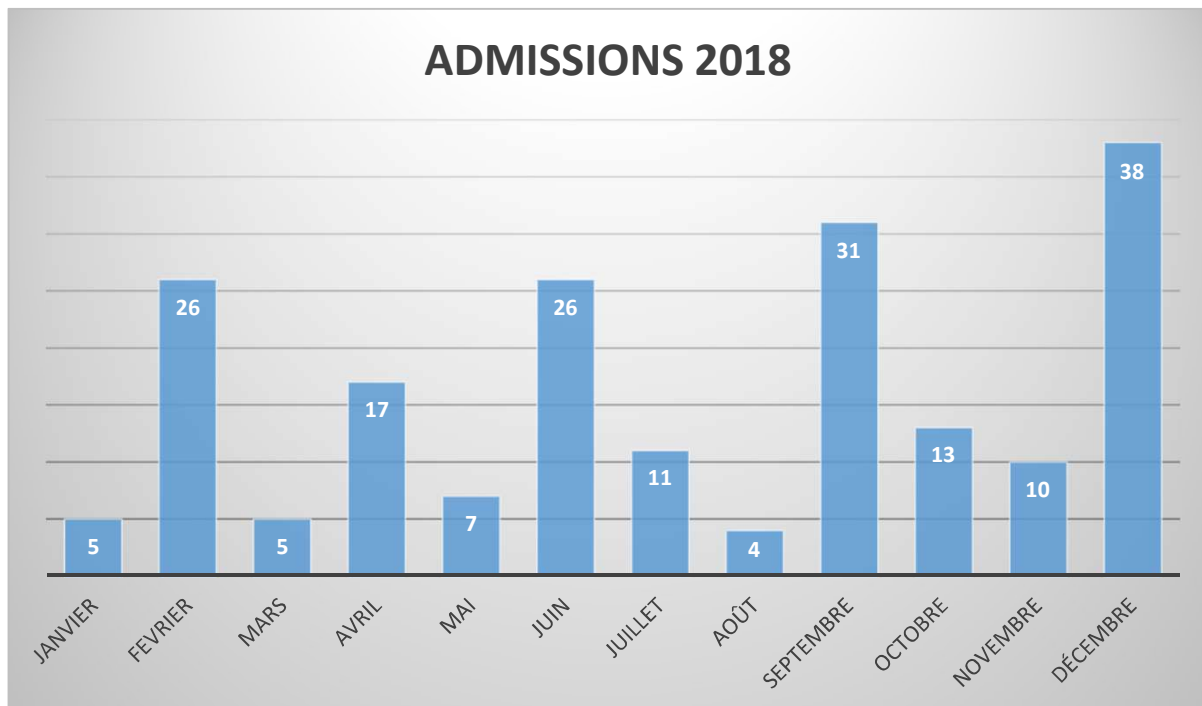
Carte d'inclusion 80% et+
Carte étoile verte (cécité)
Les personnes en fauteuil roulant
Les personnes âgées dépendantes (GIR 1-2-3-4) évalué MDPH

- Admission après commission

Les personnes subissant un handicap mental
Les personnes ne pouvant pas se déplacer seules sur 500m
Les personnes éprouvant de la difficulté à se tenir debout 20 minutes, à monter les escaliers ou à porter un objet

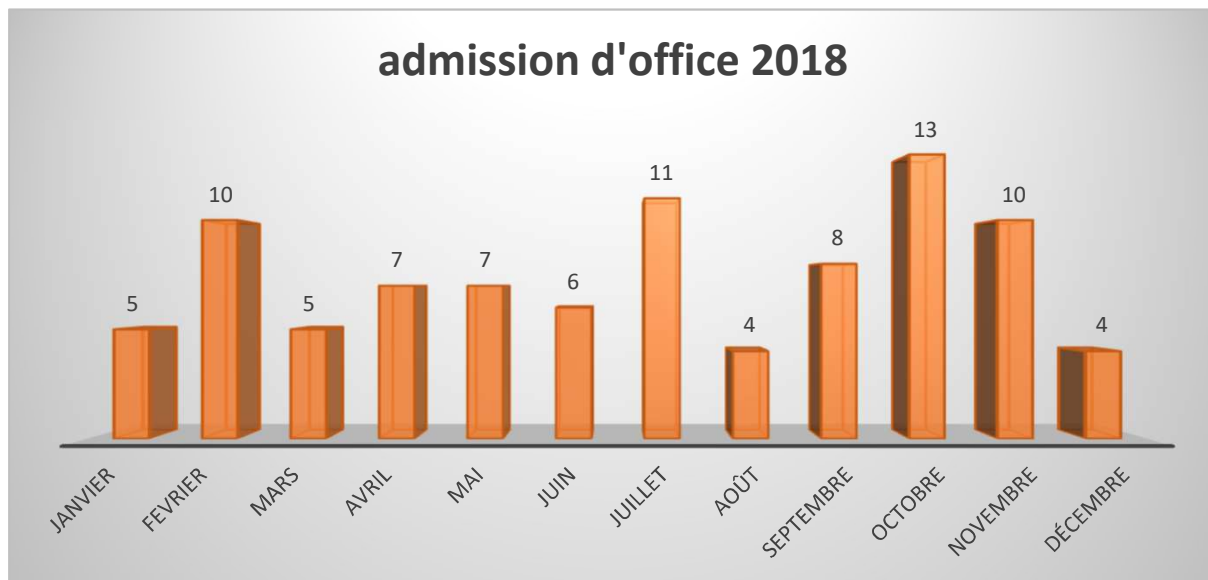


En 2018, 346 dossiers ont été envoyés, 235 ont été reçus
 193 personnes sont admises au service AndiGO.



- Admission d'office

90 de ces dossiers ont fait l'objet d'une admission d'office.

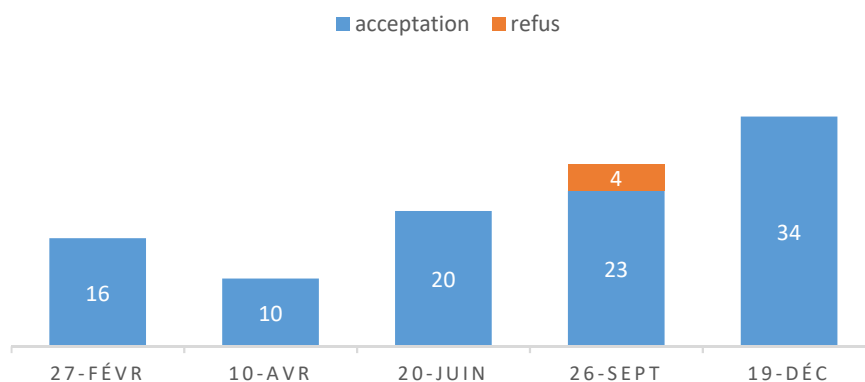


- Admission après passage en commission

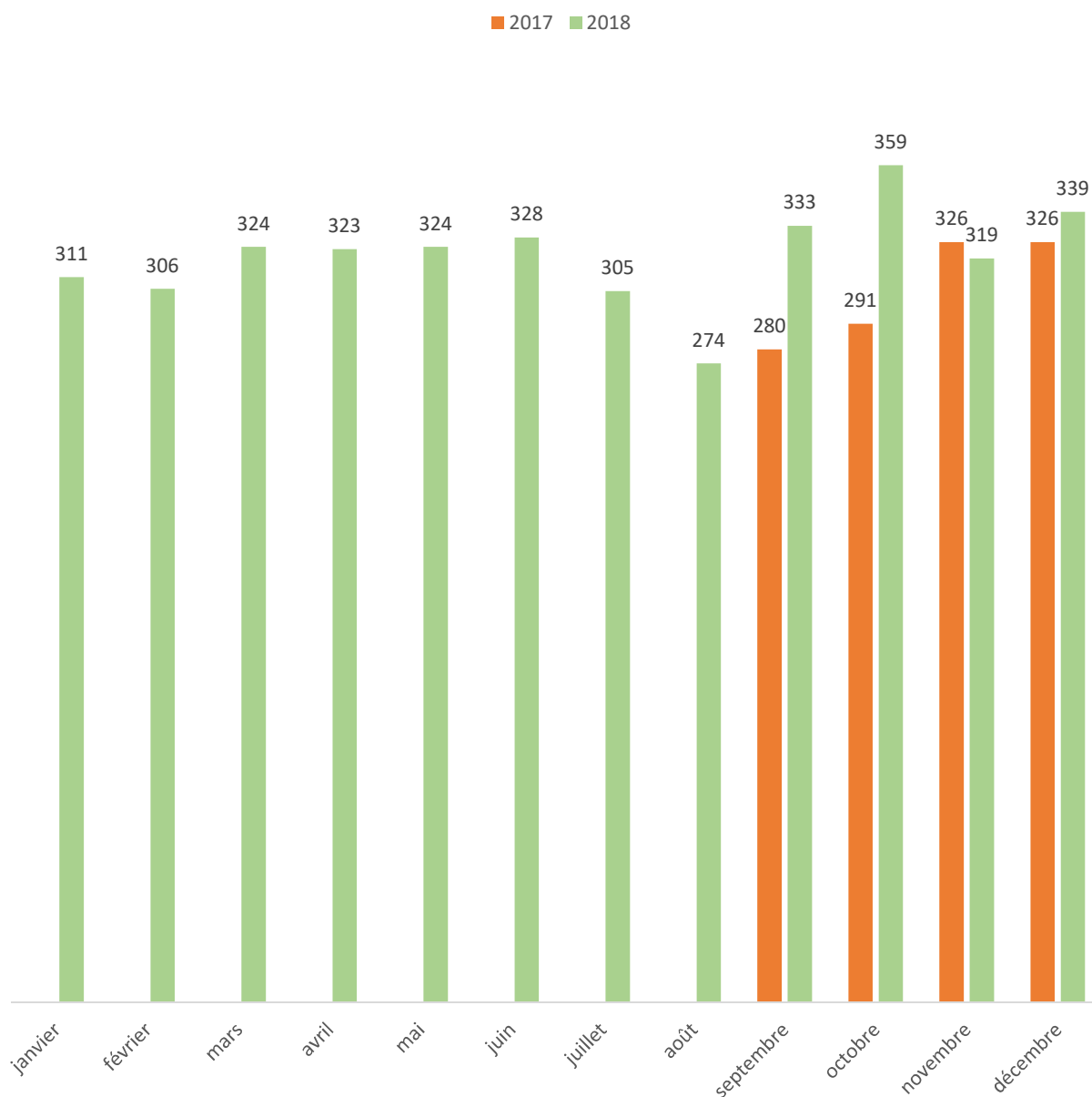
Pour 2018, 5 commissions se sont tenues :

- Le 27 février
- Le 10 avril
- Le 20 juin
- Le 26 septembre
- Le 19 décembre

DOSSIERS PAR COMMISSION



nombre de clients actifs mensuels

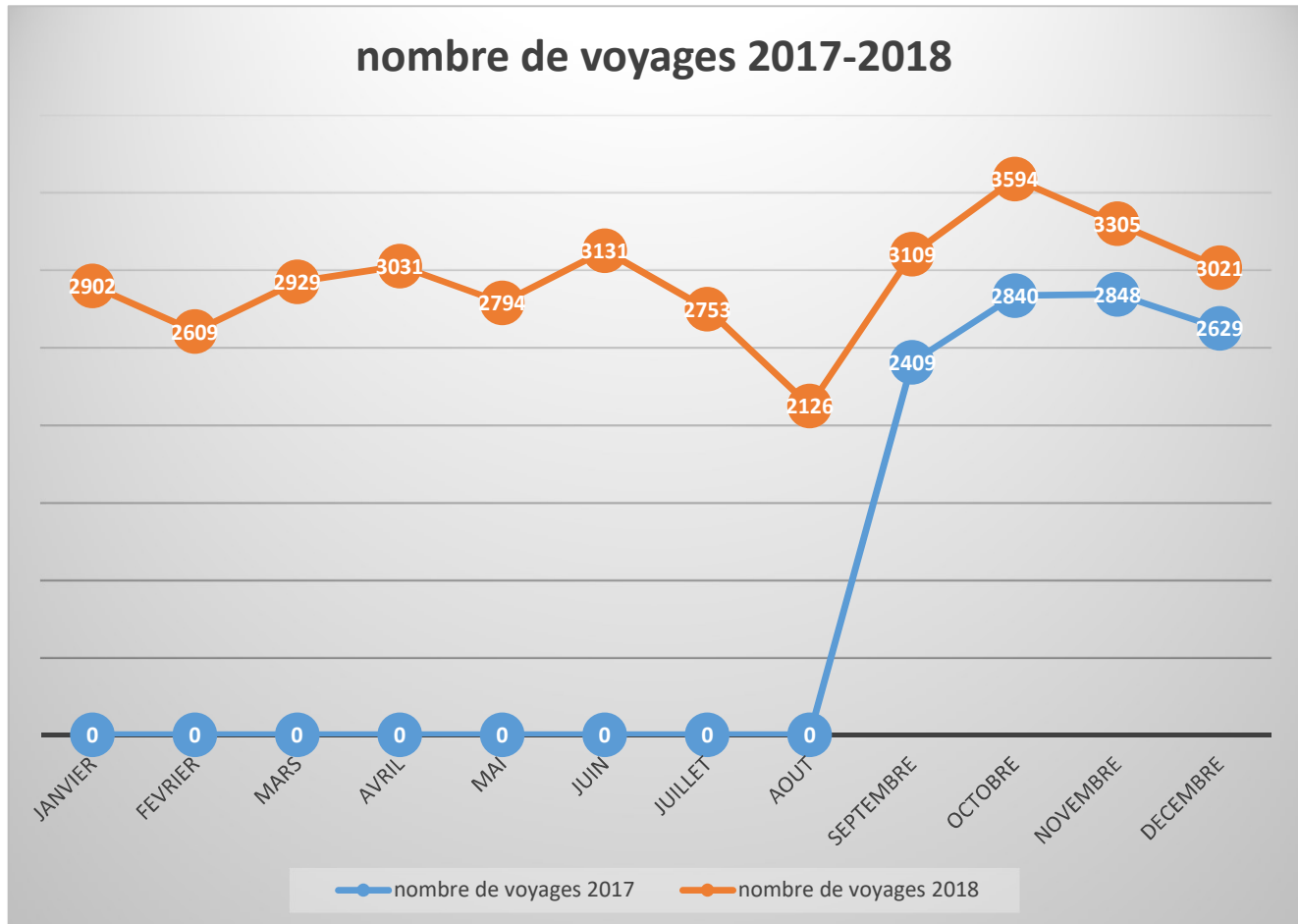


Le nombre d'usagers ayant recours au moins une fois par mois au service est en augmentation pour l'année 2018.

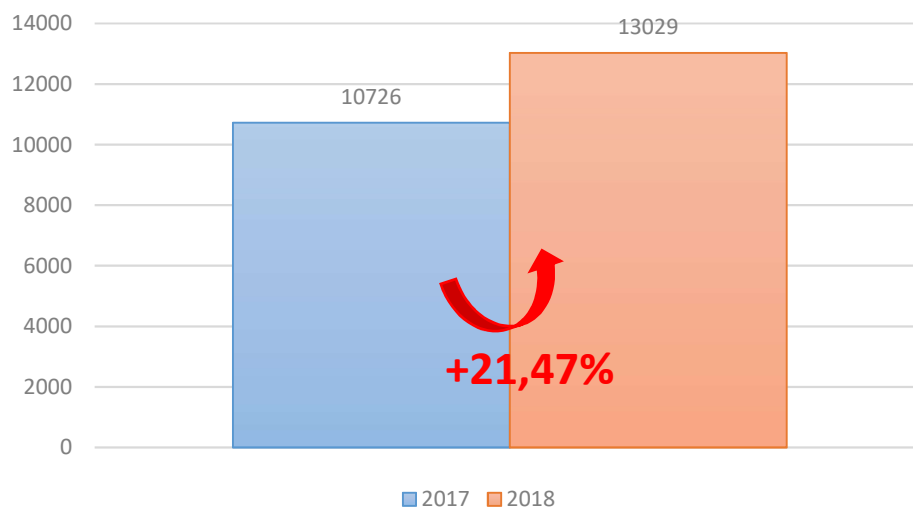
En moyenne, 307,75 clients actifs utilisaient le service mensuellement sur les 4 derniers mois de 2017. Sur les 4 derniers mois de l'année 2018, cette moyenne s'établit à 337,5 clients actifs mensuels.

Les voyages en 2018

En 2018, **35 304** voyages ont été effectués



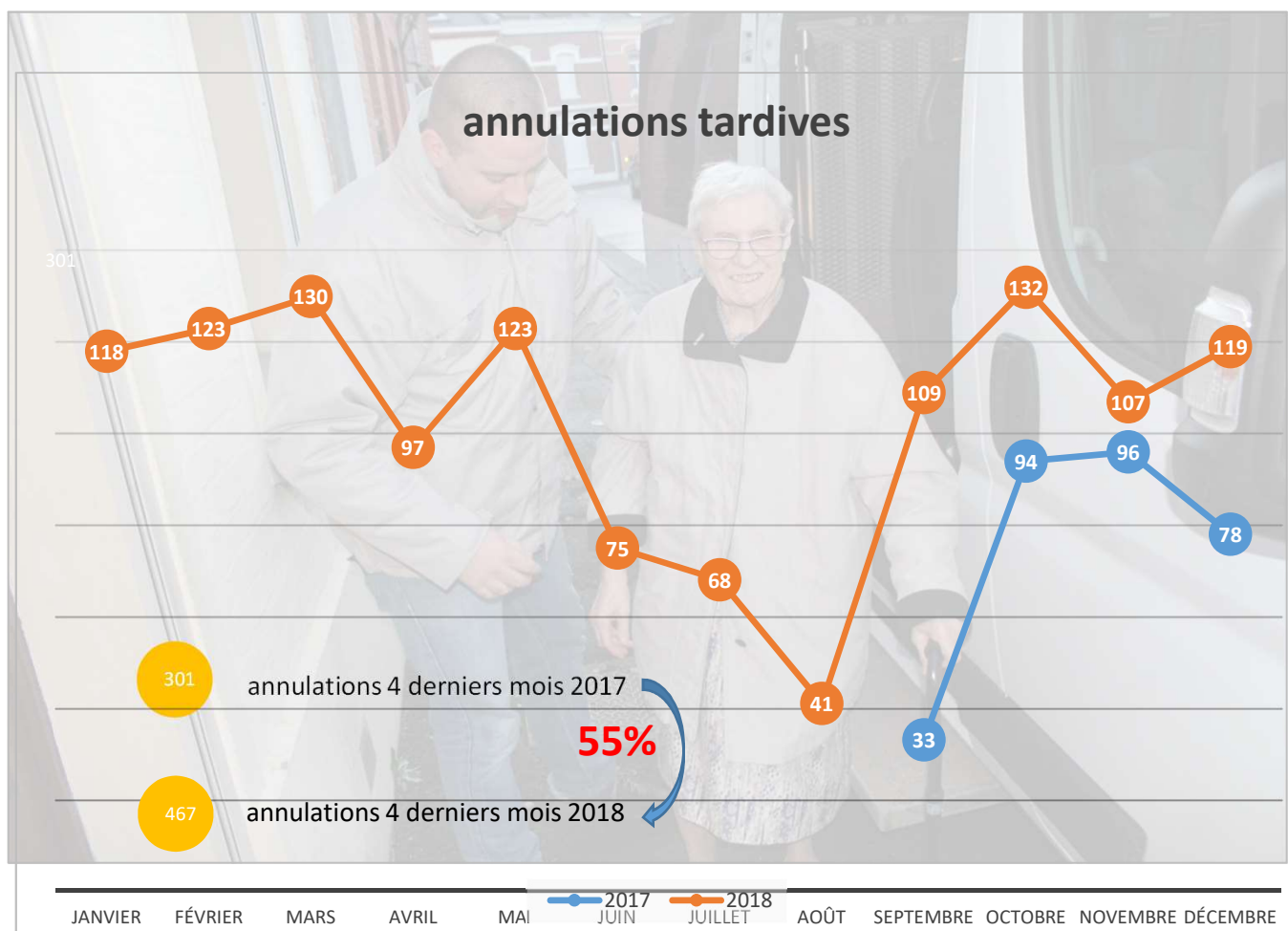
Nombre voyages sur les 4 derniers mois de l'année



Les annulations tardives en 2018

Sont considérées comme annulations tardives,

- toute annulation de voyages la veille après 17h00 pour les voyages du mardi au samedi et le samedi après 12h30 pour les dimanche et lundi.
- Toute présentation au lieu de rendez-vous prévu avec absence de la personne à transporter



Les habitants de Saint-Quentin se sont appropriés très rapidement le service AndiGO. Les règles de fonctionnement sont assimilées et



l'identification du réseau est efficace. Une plaquette est à la disposition des usagers. Celle-ci récapitule les points essentiels à retenir pour une bonne utilisation du service.

Un flyer a été élaboré et distribué sur l'ensemble des points stratégiques de l'Agglomération de Saint-Quentin (mairies, CCAS, à bord des véhicules...). Cet outil de communication est un relais essentiel pour la promotion du service AndiGO.



UTILISATION DU SERVICE

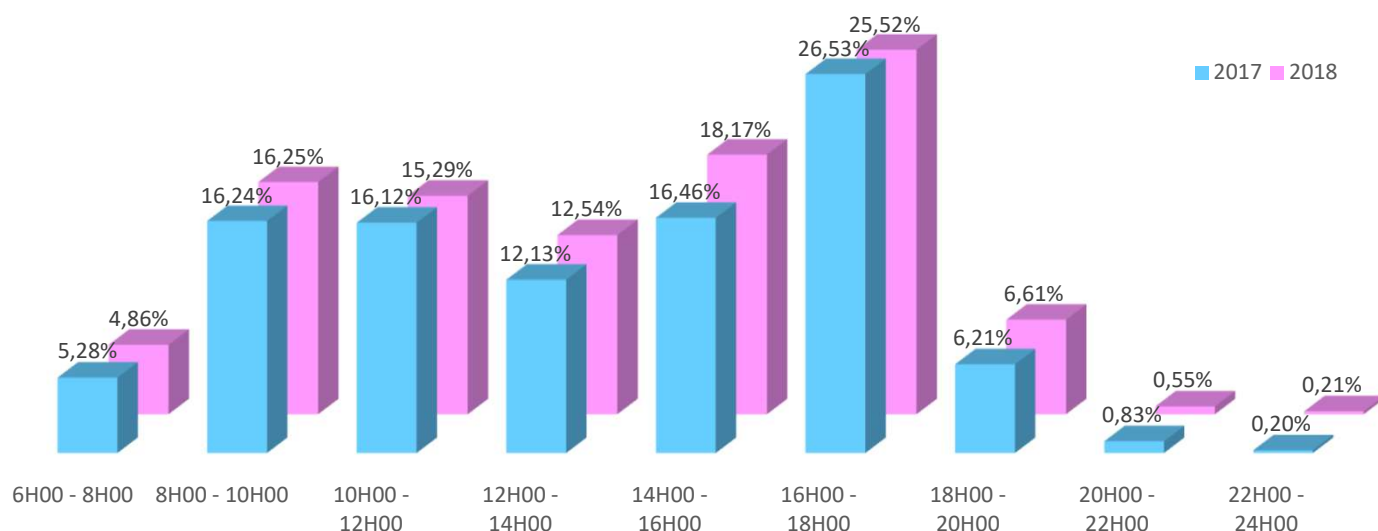
Le service est ouvert de 6h30 à 00h30 du Lundi au dimanche. Bien sûr, l'utilisation d'AndiGO n'est pas linéaire au cours de la journée d'activité. Ainsi, dans le graphique ci-dessous, sont référencées les utilisations moyennes des transports par tranche de 2 heures depuis le début du service en septembre 2017.



La méthode utilisée est une extraction de notre logiciel d'exploitation comptabilisant le nombre de voyages par tranche sur une période donnée, le décompte se faisant à l'heure de prise en charge du voyageur.

Ainsi pour 2017, la période de référence est de septembre à décembre et pour 2018, de janvier à décembre.

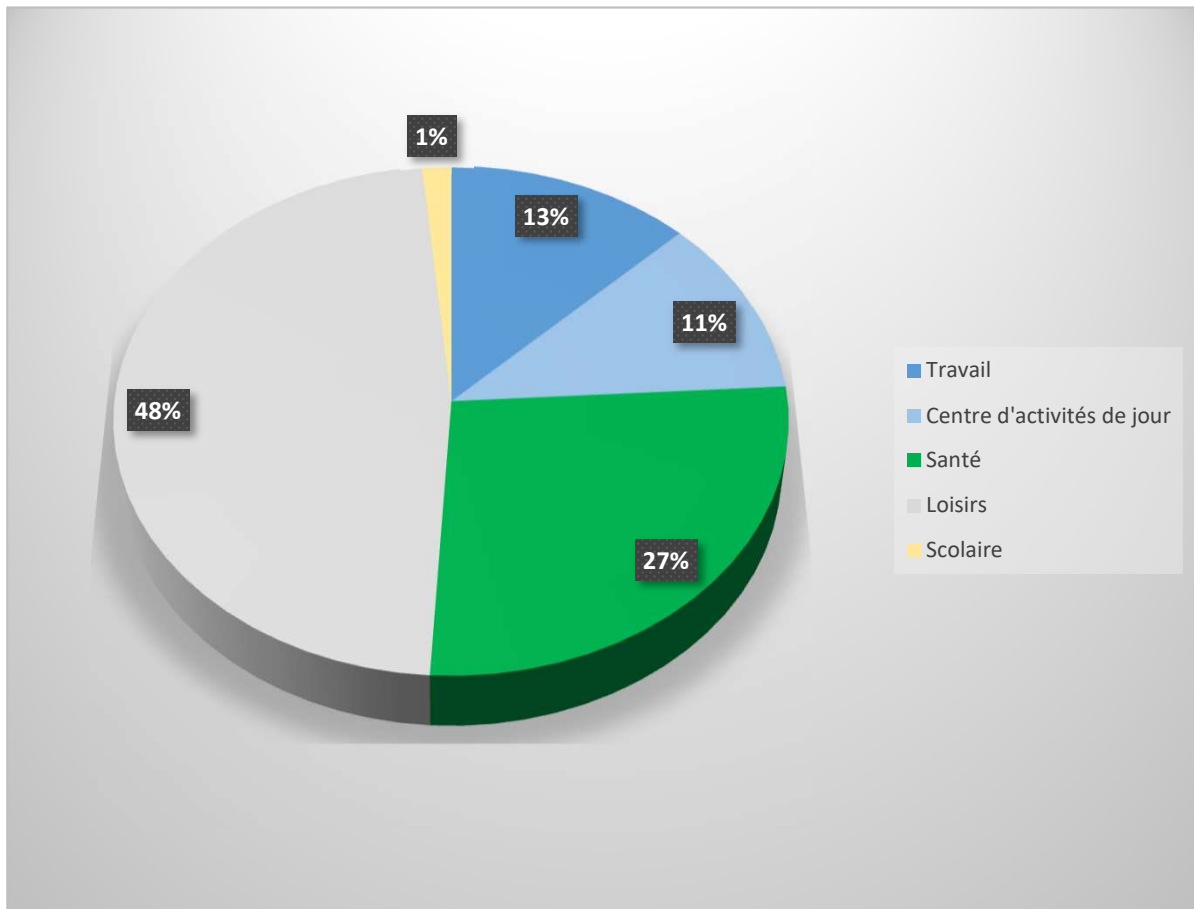
répartition des voyages par tranche horaire 2017-2018



Près de 43 % des transports sont réalisés entre 14h et 18h, la seconde période d'affluence et représentant 32 % des transports se situe entre 8h et 12h. Cette répartition n'a pas évolué entre 2017 et 2018.

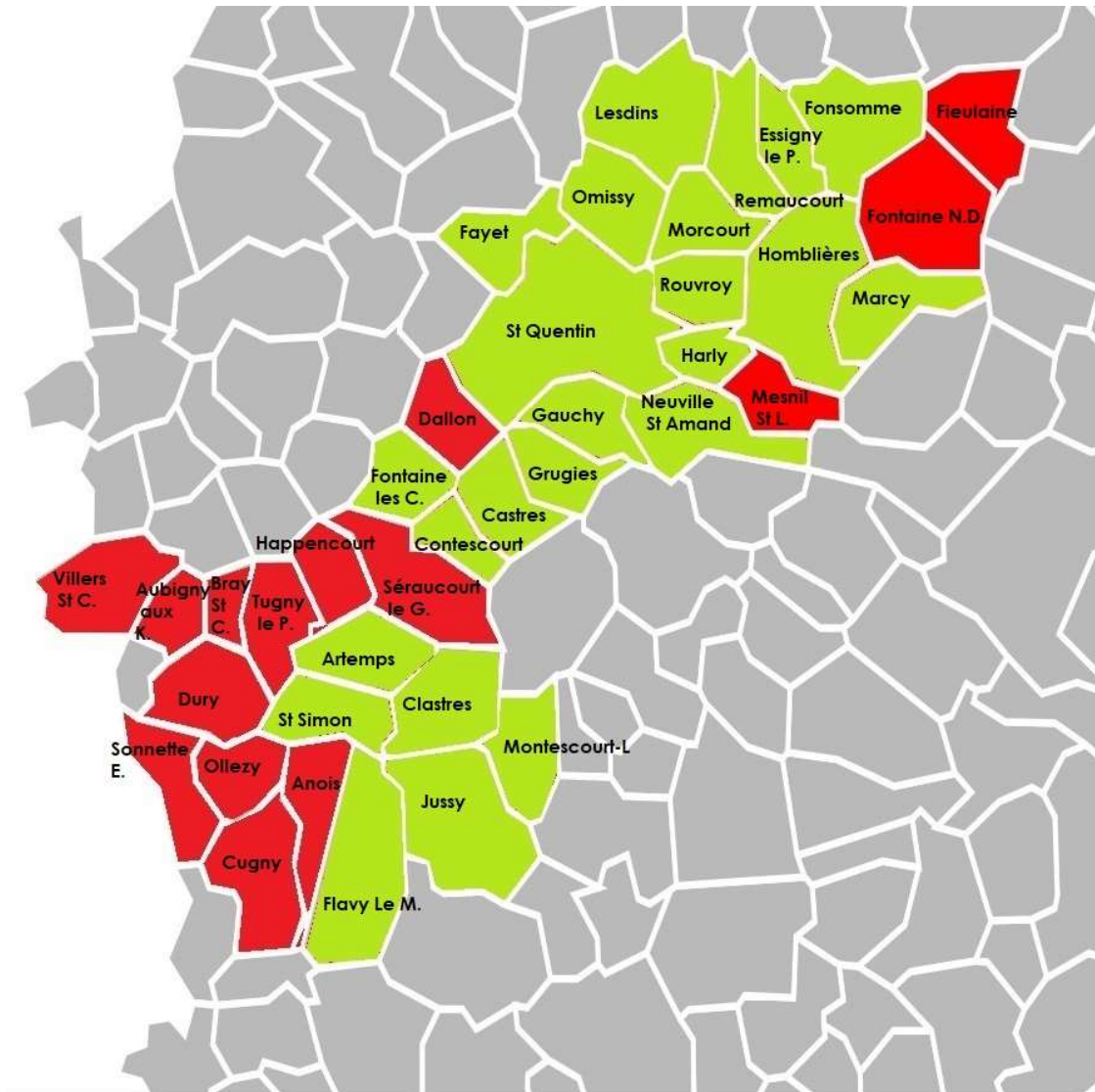




Répartition des voyages 2018 par motif de déplacement



Depuis l'arrivée de la nouvelle version du logiciel d'exploitation, il est maintenant possible de renseigner le motif de déplacement. Lors de la réservation, les voyageurs nous fournissent très souvent le motif du déplacement. Lorsque celui-ci n'est pas indiqué, il est déduit par les équipes en charge de la réservation en fonction de la destination.

Origines-Destinations des Courses AndiGO sur 2018



-  Communes dont les habitants ont fait appel au service AndiGO en 2018
-  Communes dont les habitants n'ont pas fait appel au service AndiGO en 2018

Cette cartographie est réalisée en prenant en compte le point de départ des voyages.

Les habitudes d'utilisation de service évoluent. Ainsi Ce sont les habitants de 24 communes de l'Agglomération du Saint Quentinnois qui ont fait appel au service d'AndiGO contre 22 l'année précédente.

La part de transport intra Saint Quentin diminue pour passer de 86,67% en Septembre 2017 à 84,38% pour l'ensemble de l'année 2018. Cette baisse se fait au profit bien sûr des autres communes de l'Agglomération. De nouvelles utilisations apparaissent sur les communes de Saint Simon et Remaucourt.



Gamme tarifaire AndiGO

La gamme tarifaire applicable aux usagers du service AndiGO est inchangée depuis le début de contrat.

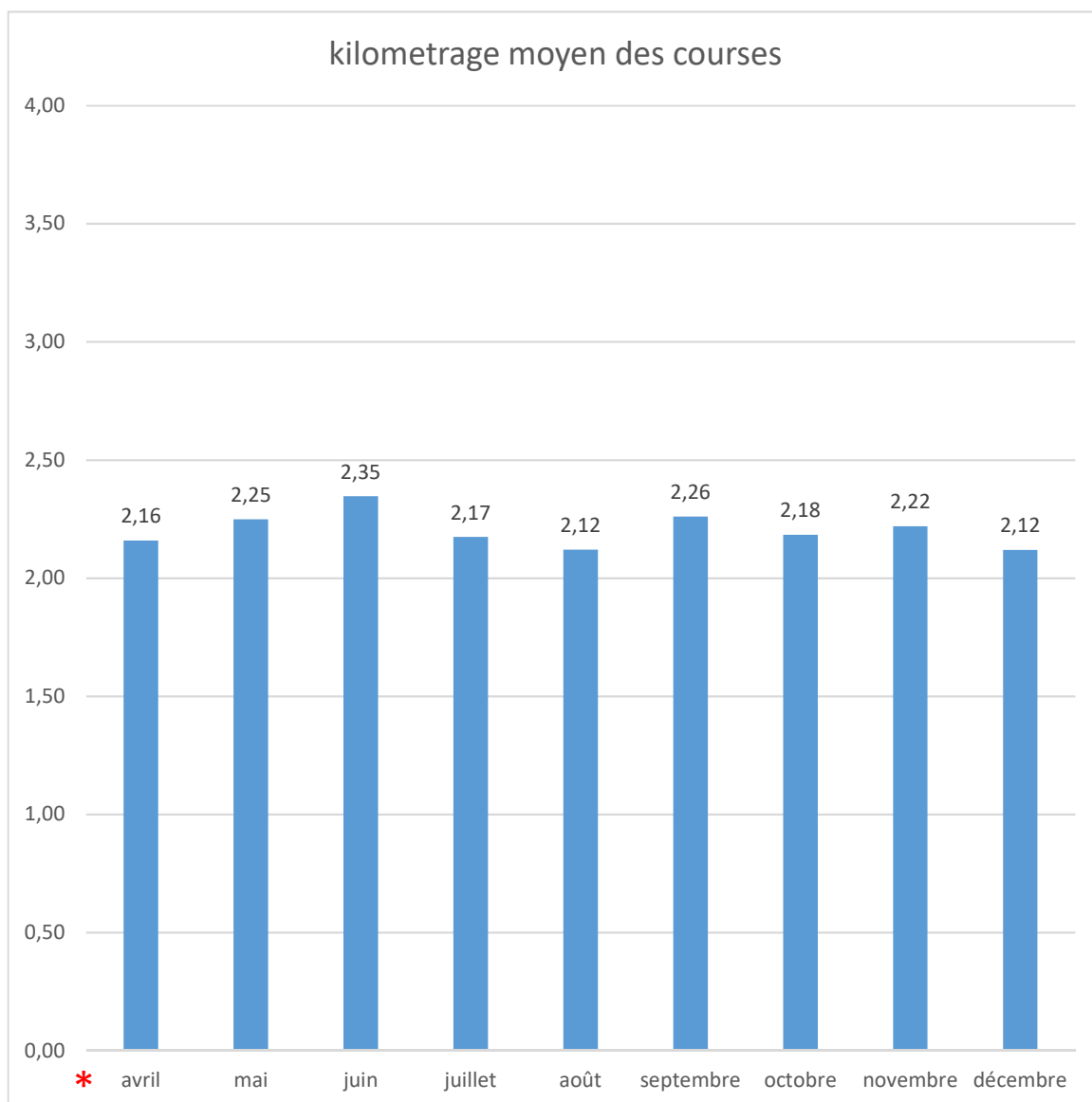
2,20€ pour une course du lundi au samedi

4,20€ pour une course le dimanche et jours fériés

Les kilométrages moyens des voyages AndiGO

Tout au long de l'année, la distance parcourue par les usagers AndiGO reste homogène quelle que soit la période.

Cette distance est faible et expliquée par une majorité de déplacements sur le périmètre urbain de Saint Quentin.



* les données kilométriques ne sont disponibles que depuis avril 2018 date de l'évolution du logiciel d'exploitation permettant de plus grandes fonctionnalités.

LE PERSONNEL



En 2018, Synergihp Saint Quentin compte 14 salariés dont 1 agent d'exploitation, 12 conducteurs-accompagnateurs dont 2 régulateurs-conducteurs-accompagnateurs. L'ensemble de ces salariés est affecté exclusivement à l'activité du service public.

Afin de faire face aux pics d'activité du service AndiGO, Synergihp Saint Quentin affrète une partie de son activité à la Filiale Synergihp Hauts de France comme l'autorise le contrat. En 2018, une conductrice a été affectée à ces missions.

L'effectif s'est stabilisé au cours de l'année 2018. Les agences d'interim ont été faiblement sollicitées par Synergihp Saint Quentin.

Les personnels intérimaires entrent dans le même cycle d'intégration que les conducteurs-accompagnateurs embauchés par Synergihp Saint Quentin. Ces personnels suivent Les mêmes formations que les salariés de Synergihp Saint Quentin.



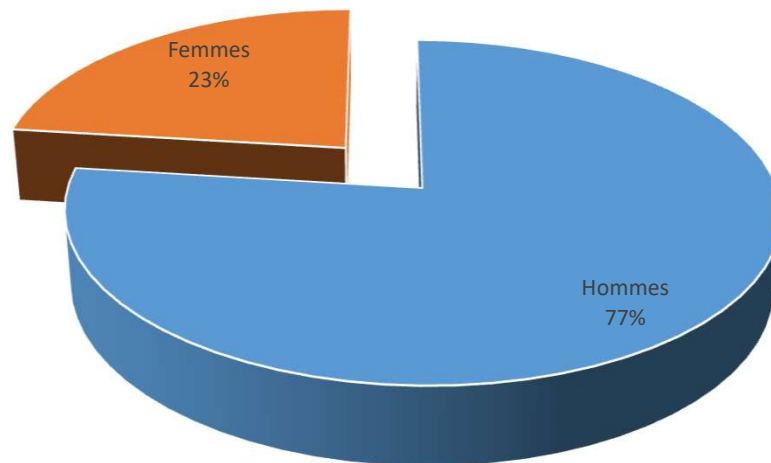
Organigramme

Synergihp Saint Quentin est organisé autour d'une équipe composée principalement de conducteurs-accompagnateurs.

Ce modèle d'organisation oblige à la polyvalence d'un certain nombre d'employés et fait appel à l'expertise de fonction-support. Pour la filiale Saint Quentinoise, les finances et la maintenance sont partagées avec la filiale régionale. Ainsi, le niveau d'expertise est élevé en maintenant un coût maîtrisé pour le service.



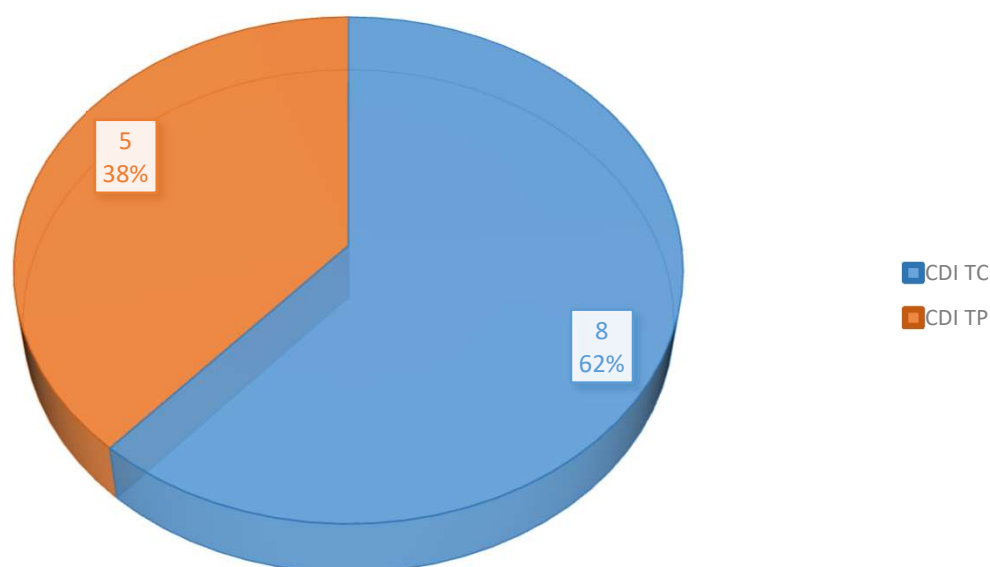
Répartition Femmes Hommes



Ce graphique est basé sur les effectifs au 31/12/2018. il montre un déséquilibre quant à la répartition Femmes/Hommes dans les effectifs intervenant sur l'activité AndiGO.

En phase de sélection des candidats et d'embauche, ce sujet constitue un point de vigilance particulier.

RÉPARTITION TEMPS COMPLETS-TEMPS PARTIELS



Le besoin en ressources humaines est variable tout au long de la journée. Cette fluctuation nous oblige à avoir recours à du travail à temps partiel. Ces personnels interviennent essentiellement durant les périodes de pics d'activité de la journée. Dans l'éventualité d'un besoin de contrat à temps complet, ces postes seraient proposés en priorité à nos conducteurs accompagnateurs à temps partiel.

LA FORMATION PROFESSIONNELLE



Les formations pour 2018

4 sessions de formation ont été dispensées tout au long de l'année 2018 pour les équipes de Synergihp Saint Quentin :

↯ Une formation de Conducteur-accompagnateur de personnes à mobilité réduite

Tout nouvel embauché reçoit la formation de 2 jours intégrant les thématiques :

- la connaissance du Handicap
- Gestes et postures
- Sécurité à bord

Ces formations se sont déroulées sur le site de Synergihp Amiens permettant de mixer les apprenants des différents sites dans le but d'un meilleur échange des bonnes pratiques.

4 personnels de conduite ont suivi cette formation.

14h x 4 personnes = 56h de formation

Cout de formation du personnel formé 733,82€

↯ Une formation Eco Conduite

L'organisme de formation agréé retenu est Gihp Formation de Lyon.

La formation s'est déroulée du 29 au 31 octobre sur le site d'Amiens. 2 conducteurs ont été formés.

3,5 heures x 2 personnes = 7 heures de formation

Cout de la formation par personnel formé 80,29€



Groupement pour l'Insertion des personnes Handicapées Physiques

Unis pour l'autonomie

- ✂ Une formation sur l'évolution du logiciel d'exploitation pour les 4 personnes administratives.

Cette formation a été dispensée par le personnel ayant conçu le logiciel. La formation s'effectue sur site. Le cout de formation est intégré dans l'achat de la solution informatique.

- ✂ Une formation à l'attention des conducteurs-accompagnateurs à l'utilisation de la tablette numérique embarquée.

Cette formation a été dispensée par l'exploitation locale. Chaque conducteur a reçu une formation à la manipulation et à la mise en pratique d'1 heure permettant de se familiariser avec le matériel.

1h x 13 conducteurs= 13 heures



LE MATERIEL



Parc Synergihp Saint Quentin au 31 décembre 2018

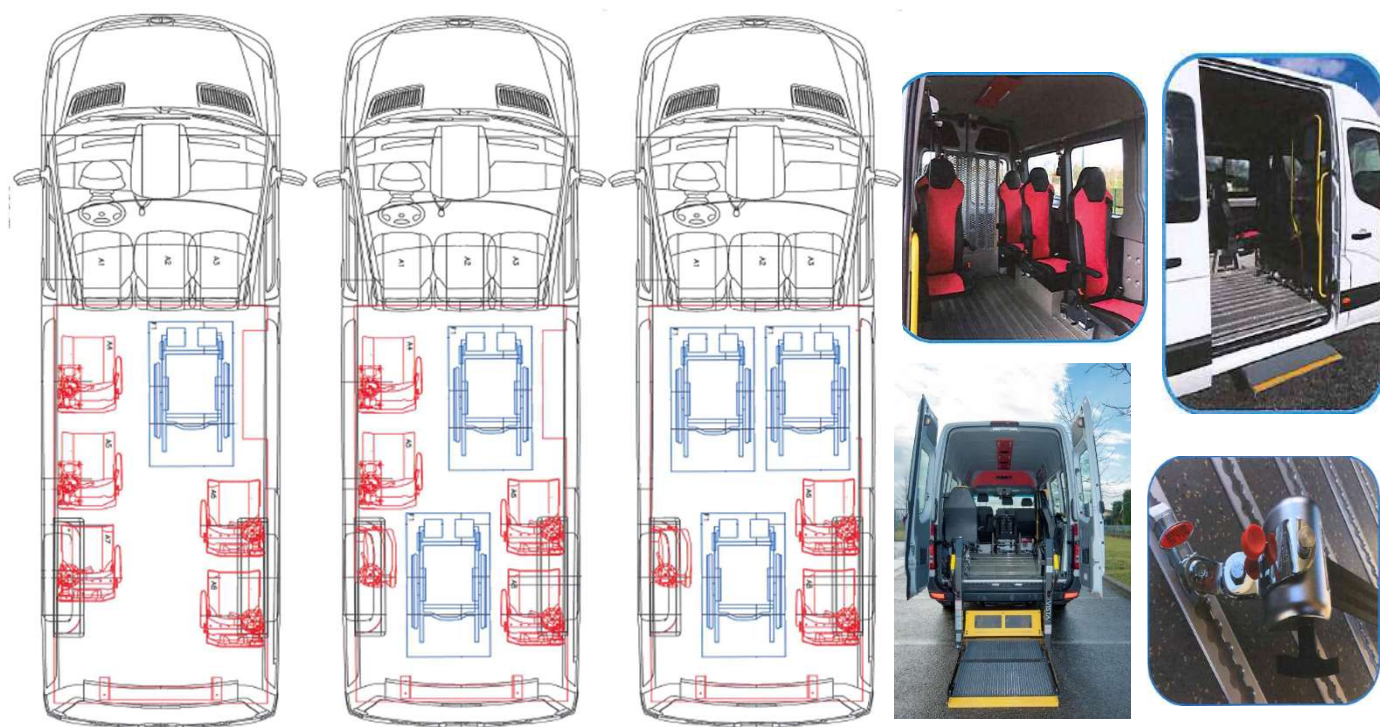
N° Parc	Marque	Type	Immat.	Mise en Circ.	Age au 31/12/18	configuration		configuration		Affect.	EURO	energie	couleur
						Places Assises	Places Fauteuil	Places Assises	Places Fauteuil				
P4-06	VOLKSWAGEN	CADDY	ER 348 FB	13/10/2017	1,21	4				ANDIGO	6	Gazoil	ANDIGO
P4-07	VOLKSWAGEN	CADDY	ER 349 FB	13/10/2017	1,21	4				ANDIGO	6	Gazoil	ANDIGO
P4-08	VOLKSWAGEN	CADDY	ER 350 FB	13/10/2017	1,21	4				ANDIGO	6	Gazoil	ANDIGO
P4-09	VOLKSWAGEN	CADDY	ER 344 FB	13/10/2017	1,21	4				ANDIGO	6	Gazoil	ANDIGO
P4-10	VOLKSWAGEN	CADDY	ER 345 FB	13/10/2017	1,21	4				ANDIGO	6	Gazoil	ANDIGO
P4-11	VOLKSWAGEN	CADDY	ER 343 FB	13/10/2017	1,21	4				ANDIGO	6	Gazoil	ANDIGO
P4-12	VOLKSWAGEN	CADDY	ER 347 FB	13/10/2017	1,21	4				ANDIGO	6	Gazoil	ANDIGO
P4-13	VOLKSWAGEN	CADDY	ER 346 FB	13/10/2017	1,21	4				ANDIGO	6	Gazoil	ANDIGO
F3-29	MERCEDES	SPRINTER	EV 550 NC	18/12/2017	1,03	5	3	6	2	ANDIGO	6	Gazoil	ANDIGO
F3-30	MERCEDES	SPRINTER	EV 626 NC	18/12/2017	1,03	5	3	6	2	ANDIGO	6	Gazoil	ANDIGO
F3-31	MERCEDES	SPRINTER	ET 184 XK	18/12/2017	1,03	5	3	6	2	ANDIGO	6	Gazoil	ANDIGO
F3-32	MERCEDES	SPRINTER	EV 697 NC	18/12/2017	1,03	5	3	6	2	ANDIGO	6	Gazoil	ANDIGO
P8-03	FIAT	DUCATO	AV 143 GF	18/06/2010	8,53	7	1	5	3	En location	4	Gazoil	BEIGE+synergihp
F7-01	VOLKSWAGEN	CRAFTER	DE 092 BD	19/03/2014	4,78	1	7			En location	5	Gazoil	BLANC

nombre de véhicules **14**

âge moyen : **1,94**

au : **31/12/18**

Mercedes Sprinter 37S pour les circuits de 8 usagers dont 1, 2 ou 3 en fauteuil



MOTORISATION	
Puissance fiscale :	7 cv
Cylindrée :	2 143 cm ³
Alimentation :	Turbo CDI
Puissance maxi :	139 ch

CONSOMMATION	
Mixte :	7,9l/100 kms
Urbaine :	6,8l/100 kms
Extra-Urbaine :	7,2l/100 kms
Emissions de CO ² :	188 g/100 kms

DIMENSION	
Longueur :	5,930 m
Largeur :	1,990 m
Hauteur :	2,510 m
Empattement :	3,670 m
Porte à faux avant :	1,021 m
Porte à faux arrière :	1,240 m

Configurations possibles	
-	conducteur + 7 marchants + 1 fauteuil
-	conducteur + 6 marchants + 2 fauteuils
-	conducteur + 4 marchants + 3 fauteuils

EQUIPEMENTS DU VEHICULE
- Climatisation avant et arrière
- Chauffage arrière additionnel
- Vitres à l'arrière surteintées
- Accès arrière par hayon électrique
- Marchepied électrique + main courante au niveau de la porte latérale
- Marchepied électrique au niveau de la porte passager avant
- Sièges arrières repliable et/ou amovibles avec ceinture 3 points à enrouleur
- Fixation fauteuils avec 4 sangle à enrouleurs + ceinture ventrale et épaulière 3 points
- Extincteur, Trousse de secours, Marteau brise vitre et Coupe ceinture d'urgence
- Répétiteur de clignotants sur les montants en haut des portes arrières
- Avertisseur de recul sonore

Les contrôles

L'ensemble des véhicules subit une visite technique annuelle obligatoire. La mise en circulation de l'ensemble des véhicules de la flotte étant sur le dernier trimestre 2017. L'ensemble des véhicules neufs a subi la visite périodique annuelle courant 2018.

Les véhicules équipés de hayons électriques (4 sprinter) ont subi un contrôle périodique semestriel.

Incidents, accidents et pannes

Les crevaisons sont toujours aussi fréquentes et sont imputables au lieu de stationnement.

mécanique		carrosserie	
crevaison	16	porte coulissante	1
remise en état hayon	1	changement optique	1
bougie de préchauffage	1	feu arriere	2
freins avant	5	pare choc AR	3
vidange	4	retroviseur	2
pneus AV	2	choc aile arrière	1
changement tuyau clim	1		
freins arrières	4		

Quelques accrochages sont à déplorer au cours de cette première année d'exécution de service. Les différents accrochages ont engendré un coût carrosserie de 3313,00€ pour 2018. Ces réparations ont été effectués par un carrossier Saint Quentinnois.

Aucun impact n'est à déplorer sur la bonne exécution du service.

LE BILAN FINANCIER



2018

COMMENTAIRES

	budget	réel	
CHARGES VARIABLES	455 584 €	453 494 €	
Conducteurs-Accompagnateurs			
Salaires Bruts conducteurs	187 724 €	255 971 €	
Charges Sociales et Fiscales	65 703 €	56 013 €	internalisation de l'activité avec embauche et recours à l'intérim pour 42158€
Tenue Vestimentaire	1 440 €		
Véhicules			
Carburant	19 285 €	37 731 €	augmentation du poste Gasoil due à l'internalisation de l'activité
Entretien véhicules	15 631 €	4 987 €	12 /14 véhicules sous garantie-constructeur
Coût Véhicules	51 000 €	53 192 €	
<i>Dont dotation amortissement</i>	48 500 €		
<i>Dont charges financières</i>	2 500 €		
Assurances VAM	7 200 €	5 322 €	
Communication embarquée	3 600 €	19 820 €	Intégration totale du coût d'achat des tablettes. Pas d'amortissement du matériel sur les autres années
Sous-Traitance Transport	104 000 €	20 458 €	une partie de l'activité n'a pas été sous-traitée mais effectuée en interne
CHARGES FIXES	187 366 €	190 365 €	
Pôle Exploitation			
Réservation et planning	91 500 €	42 076 €	un seul agent d'exploitation soutenu par 2 conducteurs à mi-temps sur cette activité
Logiciel d'exploitation XE Mobility	12 000 €	9 664 €	logiciel sans l'application du matériel embarqué
Téléphonie	1 200 €	7 358 €	intégration du cout de l'application des tablettes embarquées servant de moyen de communication, transfert des feuilles de route et appels intégrés
Pôle Administratif			
Direction (0,5 ETP)	30 000 €	30 000 €	
-Fonction support	15 000 €	29 966 €	
-RH		-	
-Compta		14 983 €	
-Paie		15 000 €	intégration du chef d'exploitation partagé
-chef exploitation		7 500 €	internalisation d'une partie de l'entretien véhicule
-Atelier			
Honoraires Expert comptable-Commissaires Aux Comptes	5 000 €	5 941 €	
Autres Charges			
Location Batiment	15 000 €	6 169 €	loyer contenu mais avec une praticité du batiment très relative
Assurances RAQVAM	500 €	268 €	
Labelisation HANDEO	2 500 €		Labélisation en 2019 pas d'impact en 2018
Etudes et Chartes			
Graphique	3 166 €	990 €	
Missions réceptions	2 000 €	1 008 €	
Amortissements matériels informatiques	1 500 €		
Impôts et Taxes (CFE - CVAE)	8 000 €	16 760 €	
frais bancaires		2 682 €	Frais de tenue de compte
MARGES ET ALEAS	34 697 €	31 709 €	
TOTAL CHARGES	642 949,8 €	643 859,0 €	
Recettes du trafic	74 000 €	69 473 €	
Contribution forfaitaire fixe	603 647 €	606 095 €	

BILAN & LES PERSPECTIVES D'AVENIR



Les Attendus

Le bilan de cette première année de contrat est à analyser sous plusieurs angles :

- ✂ Le rendu de service auprès des usagers
- ✂ La réactivité sur les demandes de la collectivité
- ✂ L'équilibre économique du contrat

L'Evolution vers la qualité

2019 verra l'aboutissement de 3 projets forts et structurants pour l'entreprise :

- ✂ La labélisation Handéo

C'est un engagement fort qui permettra de matérialiser la qualité de service pour AndiGO ; un pré-audit est en cours de réalisation avec comme espoir d'être labélisé pour le premier semestre 2019,

- ✂ La recherche de nouveaux locaux

Malgré une localisation idéale, le manque de place de parking nous oblige à lancer ce projet. L'ergonomie de travail est aussi une aide au travail de qualité. Tout comme la labélisation Handéo, ce sujet sera intégré sous forme de projet d'entreprise où les salariés seront acteurs,

- ✂ L'accroissement du nombre d'usagers

C'est une demande forte de l'Agglomération. Le service doit se développer surtout sur les nouveaux territoires où AndiGO n'est encore que peu connu et donc présent.