COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION DU SAINTQUENTINOIS

OBJET

TRANSPORTS - Transports publics urbains de la Communauté d'agglomération du Saint-Quentinois - Rapport annuel 2021 du délégataire.

> Rapporteur : Mme la Présidente

Date de convocation : 15/06/22

Date d'affichage : 28/06/22

Nombre de Conseillers en exercice : 74

Ouorum: 25

Nombre de Conseillers présents ou représentés : 71

Nombre de Conseillers votants : 71

EXTRAIT DU PROCES-VERBAL

DES DELIBERATIONS

Séance du 22 juin 2022 à 18h00

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

Sont présent(e)s:

Mme Frédérique MACAREZ, M. Jérôme LECLERCQ, Mme Virginie ARDAENS, M. Jean-Marc WEBER, M. Michel BONO, Mme Agnès POTEL, M. Christian MOIRET, Mme Colette BLERIOT, M. Jean-Michel BERTONNET, M. Sylvain VAN HEESWYCK, M. Freddy GRZEZICZAK, M. Stéphane LINIER, M. Philippe VIGNON, M. Luc COLLIER, M. Fabien BLONDEL, M. Christophe FRANCOIS, M. Alain RACHESBOEUF, Mme Rose-Marie BUCEK, M. Jean-Marie GONDRY, Mme Marie-Laurence MAITRE, M. Damien SEBBE, M. Jean-Claude DUSANTER, M. Patrick JULIEN, M. Louis SAPHORES, M. Benoît LEGRAND, M. Jean-Marie ACCART, M. Jean-Louis GASDON, M. Roland MORTELLI, M. Gérard FELBACQ, M. Arnaud PROIX, Mme Colette NOEL, M. Thierry DEFRANCE, Mme Jocelyne DOGNA, M. Alain BRISON, M. Bernard DESTOMBES, Mme Francine GOMEL, M. Elie BOUTROY, M. Ghislain HENRION, M. Sébastien VAN HYFTE, M. Philippe LEMOINE, Mme Béatrice BERTEAUX, M. Thomas DUDEBOUT, Mme Françoise JACOB, M. Karim SAÏDI, M. Michel MAGNIEZ, Mme Sylvie ROBERT, M. Frédéric ALLIOT, Mme Aïssata SOW, Mme Sandrine DIDIER, Mme Mélanie MASSOT, M. Vincent SAVELLI, M. Bernard DELAIRE, Mme Aïcha DRAOU, M. Yves DARTUS, Mme Djamila MALLIARD, M. Julien CALON, M. Olivier TOURNAY, M. Roger LURIN, M. Grégoire BONO, M. Denis LIESSE.

M. Tony MARANDIN suppléant de M. Frédéric MAUDENS, Mme Edith FOUCART suppléante de M. Paul PREVOST.

Sont excusé(e)s représenté(e)s :

M. Hugues DEMAREST représenté(e) par M. Patrick JULIEN, M. Xavier BERTRAND représenté(e) par M. Louis SAPHORES, Mme Lise LARGILLIERE représenté(e) par Mme Aïssata SOW, M. Alexis GRANDIN représenté(e) par M. Bernard DELAIRE, Mme Najla BEHRI représenté(e) par Mme Aïcha DRAOU, M. Damien NICOLAS représenté(e) par M. Sylvain VAN HEESWYCK, Mme Monique BRY représenté(e) par Mme Françoise JACOB, M. Dominique FERNANDE représenté(e) par M. Thomas DUDEBOUT, Mme Agnès MAUGER représenté(e) par M. Stéphane LINIER.

Absent(e)(s):

Mme Sylvette LEICHNAM, M. Philippe CARAMELLE, M. Sébastien ANETTE.

Secrétaire de Séance : M. Louis SAPHORES

Conformément au code général des collectivités territoriales, il est présenté au Conseil le rapport annuel 2021 joint en annexe, de la société Transdev Mobilités du Saint-Quentinois, délégataire des transports publics urbains de voyageurs.

La commission consultative des services publics locaux a été consultée.

C'est pourquoi, il est proposé au Conseil :

- d'adopter le rapport annuel 2021 relatif aux transports publics urbains de voyageurs, tel qu'annexé.

DELIBERATION

Après en avoir délibéré, le Conseil communautaire, par 69 voix pour et 1 voix contre et 1 abstention adopte le rapport présenté.

A voté contre (par vote présent ou par pouvoir): Olivier TOURNAY

S'est abstenu(e) (par vote présent ou par pouvoir): Julien CALON

Pour extrait conforme,

Frédérique MACAREZ Présidente de la Communauté d'Agglomération du Saint-Quentinois

Accusé de réception – Ministère de l'intérieur

002-200071892-20220622-57249-DE-1-1

Acte certifié exécutoire

Réception par le préfet : 28 juin 2022

Publication: 28 juin 2022

Pour l'"Autorité Compétente" par délégation

RAPPORT DÉLÉGATAIRE







EDITO PAGE | 2



UNE ACTIVITÉ ENCORE FORTEMENT ORIENTÉE PAR LA CRISE DE LA COVID-19

La crise sanitaire a de nouveau fortement influé notre activité en 2021. La mobilisation de l'ensemble du personnel et de notre collectivité ont toutefois permis de répondre aux enjeux de la crise et d'assurer la continuité des services. Nous avons su collectivement nous adapter pour maintenir une bonne exécution des services et répondre aux attentes de notre Autorité Délégatrice et de nos clients. Notre entreprise ne sort néanmoins pas indemne de cette deuxième année consécutive marquée par la crise sanitaire de la Covid-19. La fréquentation sur le réseau bien qu'en hausse par rapport à l'exercice 2020 est toujours en net recul par rapport à l'année 2019. Il nous faudra encore plusieurs années pour retrouver cette fréquentation qui conditionne pour partie à l'équilibre du contrat.

Toutefois, au-delà de la gestion de la crise de la Covid-19, il était indispensable en 2021 de continuer à faire progresser le réseau en assurant la modernisation de ses outils et de ses process.

On retiendra notamment:

- Les évolutions sur le réseau pour ajuster l'offre au plus près des attentes tout en s'adaptant aux contraintes
- Le lancement de l'appli Pastel qui permet d'améliorer le parcours clients
- La poursuite du renouvellement du parc avec l'arrivée de 10 bus MAN Efficient Hybrid
- L"obtention des normes ISO 9001, 14001 et 45001 pour TMSQ

Les projets d'amélioration continue menés au cours de l'année s'intègrent logiquement dans les engagements que nous nous sommes fixés : renforcer l'attractivité territoriale et favoriser l'accès à l'emploi en proposant des services de transport adaptés, participer à la vie du territoire, déployer des outils numériques et innovants, maintenir une politique qualité, sécurité, environnement de haut niveau pour le meilleur service aux clients et la meilleure qualité de vie au travail.

Tout en maintenant ce cap, nous préparons l'avenir et devons prendre notamment une part active dans la transition énergétique. Pastel doit devenir progressivement une entreprise intégrant toutes les formes de la mobilité et développer une mobilité propre et adaptée aux besoins de chacun.

Nicolas BAYARD

Directeur

RÉTROSPECTIVE

15 février

CCSPL - présentation des évolutions envisagées sur le réseau au 8 mars

Réception de 6 véhicules MAN Efficient Hybrid

8 mars

Evolution de l'offre et lancement de l'appli Pastel

16 mars

Rencontre avec l'AUTAN au sujet de l'offre du réseau et son accessibilité

4 juin

Opération de contrôle conjointe avec les polices municipale et nationale, Place du 8 octobre et dans les véhicules

5 juillet

Reprise du rendu de monnaie à bord des bus

1er septembre

Evolution de la gamme tarifaire

13 septembre

Opération de rentrée en Basilique

14 octobre

« Opération Brioches » en partenariat avec l'APEI de Saint-Ouentin

8 novembre

Modification du tracé de la ligne n°5 sens Fayet vers Neuville

29 novembre

Réception de 4 véhicules MAN Efficient Hybrid

16 décembre

Inauguration des véhicules TAD Mercedes VITO 100% électrique en présence des élus et de Madame la Présidente de la CASQ



Présentation des nouveaux véhicules MAN Efficient Hybrid, des évolutions prochaines sur le réseau, de l'appli aux élus et en présence de Madame la Présidente de la CASQ

10 mars

Incendie OVH impactant notre billettique jusqu'au 9 avril

4 mai

Opération de contrôle conjointe avec les polices municipale et nationale en Basilique et dans les véhicules

25 juin

Rencontre avec l'AUTAN et la CASQ au sujet de l'information voyageurs aux arrêts et dans les bus

Du 12 juillet au 22 août

Opération parrainage « Pastel fait son cinéma » en partenariat avec le cinéma UGC Saint-Quentin

9 septembre

Participation à la journée d'accueil des étudiants



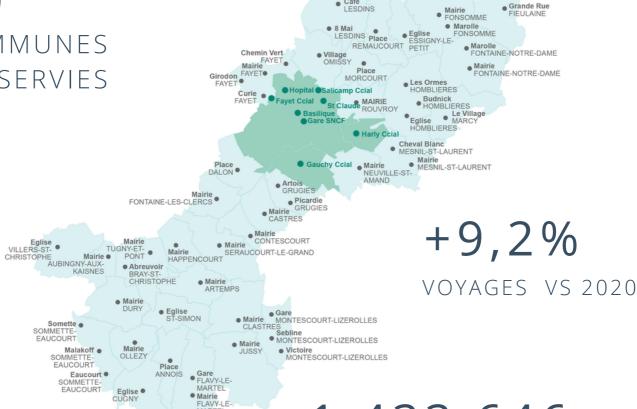
CHIFFRES CLES page | 4

197 626

KMS DÉCLIC AGGLO

33 627 KMS DÉCLIC PRO

39 COMMUNES DESSERVIES



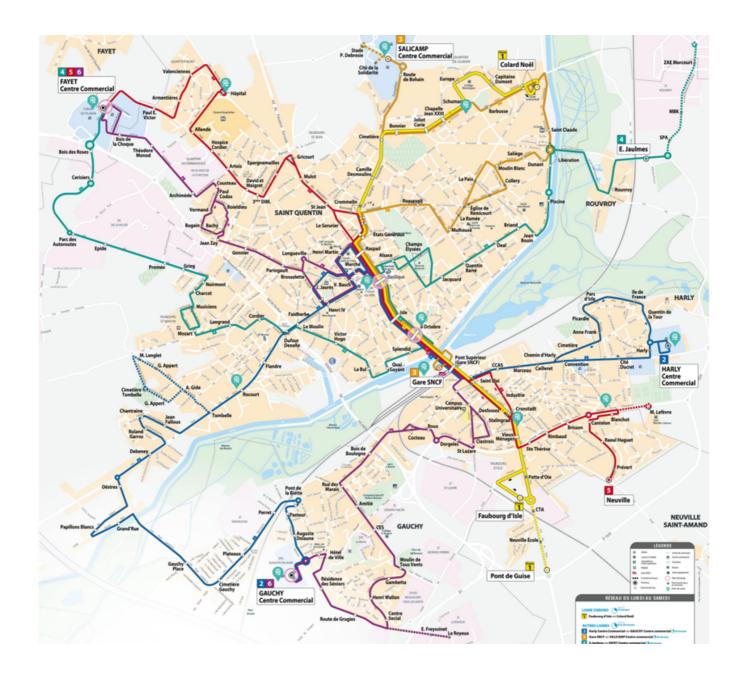
8,63 ANS ÂGE MOYEN DU PARC AU 31/12/2021

1 433 646

KMS COMMERCIAUX BUS



PLAN AU 8 NOVEMBRE 2021





LES MODIFICATIONS SUR LE RÉSEAU

Plusieurs modifications ont eu lieu sur le réseau en date du 8 mars 2021.

LIGNE 1

Mise en place d'une desserte régulière des arrêts Pont de Guise, Neuville Ecole et CTA ;

LIGNE 4

Mise en place d'une desserte régulière des arrêts Jaulmes, Rouvroy Village, SPA, MBK et ZAE Morcourt, mise en place d'un nouveau terminus à Jaulmes contre Libération;

LIGNE 6

Mise en place d'une desserte régulière des arrêts Le Royeux et Freyssinet, suppression de l'arrêt Route de Chauny. D'autres aménagements ont été réalisés au 8 novembre :

LIGNE 2

Suppression de l'arrêt Route de Paris ;

LIGNE 5

Aménagement du tracé de la ligne dans le sens Fayet vers Neuville au niveau de l'arrêt Le Serurier.

Uo au 8 novembre 2021	Longueur A/R (kms)	Fréquence de passage (min)	Temps de parcours (min)	Nombre d'arrêts desservis
L1 Faubourg d'Isle - Colard Noël	14,22	15	61	45
L2 Harly CC - Gauchy CC	26,19	20	91	84
L3 Gare SNCF - Salicamp CC	16,16	20	59	50
L4 Jaulmes - Fayet CC	25,21	30	74	67
L5 Neuville - Fayet CC	18,62	20	73	65
L6 Gauchy CC - Fayet CC	26,78	20	87	79
Total	127,18			390



LE DECLIC PRO

Le Déclic Pro est un service de transport à la demande sur réservation spécialement conçu pour les salariés. Mis en place en septembre 2017, il permet aux salariés de bénéficier d'un transport en dehors des heures d'ouverture du réseau urbain. Les réservations sont réalisées auprès de notre centrale de réservation au 0 800 800 828 ou sur notre site internet. L'ensemble des arrêts figurants sur le réseau urbain sont proposés à la réservation.

En 2021, 5 987 voyages Déclic Pro ont été réalisés pour un total de 33 627 kms produits contre 8 866 voyages en 2020 pour 55 639 kms.

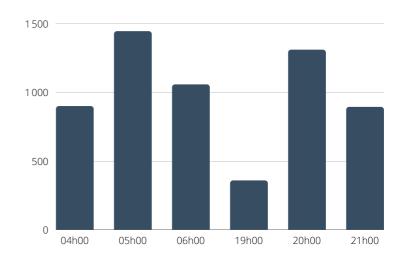
Le coefficient de remplissage (nombre moyen de personnes présent dans un véhicule sur un même segment à charge) a baissé, passant à 1,64 contre 1,69 en 2020.

En moyenne un client effectue par voyage 5.62 kms. L'arrêt de prise en charge le plus demandé est inchangé par rapport à 2020 (Hôpital). Toutefois, deux arrêts figurant dans les trois les plus utilisés en 2020 ne le sont plus en 2021 (Flandre et ZAE Morcourt). Six arrêts parmi les 10 les plus fréquentés en 2021 apparaissaient également dans ce classement en 2020. Les arrêts Schuman, Gonnier, Victor Basch, Saint-Claude ont intégré ce classement en 2021.

Le créneau horaire de 5h00 à 6h00 est celui qui enregistre le plus de voyages.

Arrêt de prise en charge	Commune	Nombre de voyages réalisés
Hôpital	SAINT-QUENTIN	591
Schuman	SAINT-QUENTIN	340
Grand'rue	SAINT-QUENTIN	316
Gonnier	SAINT-QUENTIN	295
C. Desmoulins	SAINT-QUENTIN	241
Cimetière	GAUCHY	237
Flandre	SAINT-QUENTIN	228
Victor Basch	SAINT-QUENTIN	212
Saint Claude	SAINT-QUENTIN	206
Henri IV	SAINT-QUENTIN	203

NOMBRE DE VOYAGES EN FONCTION DU CRÉNEAU HORAIRE





LE DECLIC AGGLO

En 2021, 11 377 voyages Déclic Agglo ont été réalisés pour un total de 197 626 kms produits, contre 8 940 voyages et 151 522 kms en 2020.

La fréquentation relevée en 2021 se situe en hausse de 27.25% par rapport à celle constatée en 2020. Celle-ci reste toutefois nettement en retrait par rapport à l'année 2019 (-31%).

Sur l'ensemble des 39 communes desservies par le service Déclic Agglo nous avons enregistré au moins un transport sur l'année 2021.

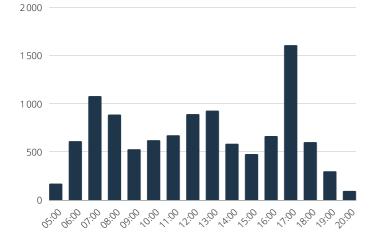
La commune de Saint-Quentin représente 42,75 % des déplacements. L'arrêt Basilique de Saint-Quentin est l'arrêt le plus fréquenté (24,84%).

Le coefficient de remplissage est identique à celui de l'année dernière et est de 1.47.

En moyenne un client effectue par voyage 17.37 kms.

Le créneau horaire de 17h00 à 18h00 est celui qui enregistre le plus de voyages.

NOMBRE DE VOYAGES EN FONCTION DU CRÉNEAU HORAIRE



Communes	Nombre de voyages	%
SAINT-QUENTIN	4864	42,75%
HOMBLIERES	902	7,93%
MONTESCOURT LIZEROLLES	422	3,71%
MESNIL SAINT LAURENT	406	3,57%
JUSSY	352	3,09%
FONSOMME	332	2,92%
FONTAINE NOTRE DAME	329	2,89%
FLAVY LE MARTEL	281	2,47%
FAYET	279	2,45%
FIEULAINE	260	2,29%
GAUCHY	242	2,13%
DALLON	226	1,99%
ESSIGNY LE PETIT	220	1,93%
VILLERS SAINT CHRISTOPHE	189	1,66%
GRUGIES	167	1,47%
LESDINS	164	1,44%
CONTESCOURT	152	1,34%
HARLY	151	1,33%
OMISSY	145	1,27%
SOMMETTE EAUCOURT	142	1,25%
DURY	139	1,22%
SERAUCOURT LE GRAND	138	1,21%
MORCOURT	107	0,94%
SAINT-SIMON	102	0,90%
HAPPENCOURT	98	0,86%
AUBIGNY AUX KAISNES	92	0,81%
ARTEMPS	86	0,76%
ANNOIS	66	0,58%
CUGNY	60	0,53%
MARCY	58	0,51%
FONTAINE LES CLERCS	45	0,40%
OLLEZY	45	0,40%
NEUVILLE-SAINT-AMAND	37	0,33%
CLASTRES	33	0,29%
REMAUCOURT	22	0,19%
TUGNY ET PONT	9	0,08%
CASTRES	8	0,07%
ROUVROY	5	0,04%
BRAY SAINT CHRISTOPHE	2	0,02%
TOTAL	11377	100,00%



KILOMÈTRES COMMERCIAUX PAR LIGNE RÉGULIÈRE

Les kilomètres commerciaux produits en 2021 des lignes urbaines sont en hausse de 4,2% vs 2020. La comparaison de ces unités d'œuvres sur ces deux exercices n'est pas réalisable. En effet, au cours de l'année 2020 différentes mesures gouvernementales avaient engendré des aménagements sur l'offre de transport durant quasiment un semestre.

Par ailleurs, en 2021, nous notons un aménagement de l'offre de transport au 8 mars sur les lignes 1 et 4 avec la mise en place d'horaires de passages réguliers sur les arrêts auparavant à la demande et notamment dans les zones d'activités.

Une modification du tracé de la ligne n°5 (sens Fayet vers Neuville) est également survenue le 8 novembre.

	KMS 2020	KMS 2021	Variation
L1 Faubourg d'Isle - Colard Noël	221 603	217 366	-1,9%
L2 Harly CC - Gauchy CC	265 627	294 203	10,8%
L3 Gare SNCF - Salicamp CC	162 237	184 781	13,9%
L4 Jaulmes - Fayet CC	227 458	204 381	-10,1%
L5 Neuville - Fayet CC	237 838	238 397	0,2%
L6 Gauchy CC - Fayet CC	257 540	288 747	12,1%
Renforts de lignes	3 596	5 771	60,5%
	1 375 899	1 433 646	4,2%

KILOMÈTRES COMMERCIAUX PAR LIGNE RÉGULIÈRE

Les kilomètres produits sur les services de Transport à la Demande sont également à la hausse de + 11.62%.

	KMS 2020	KMS 2020 KMS 2021		
KMS Déclic Pro	55 639	33 627	-39,56%	
KMS Déclic Agglo	151 522	197 626	30,42%	
Total KMS TAD	207 161	231 253	11,62%	

KILOMÈTRES TECHNIQUES / À VIDE / DÉVIATIONS

Kms à vide = 85 255 versus 72 812 kms en 2020 Kms techniques et déviations = 41 958 versus 82 550 kms en 2020

Total 2021 = 127 213 kms vs 155 362 en 2020

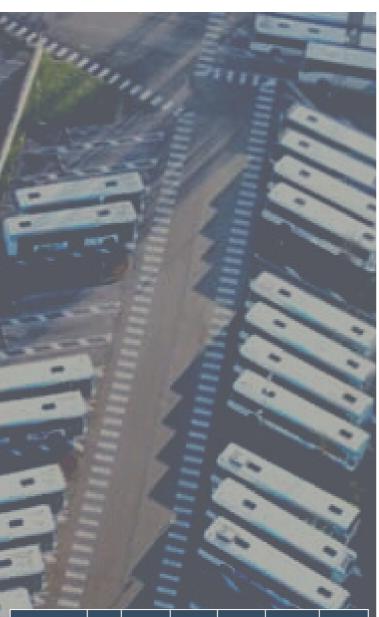
KILOMÈTRES TOTAUX ROULÉS

1 792 112 kms réalisés en 2021 1 738 422 kms réalisés en 2020

COMMENTAIRES SUR LA VARIATION DES KMS

En 2021, bien que notre activité ait continué d'être impactée par la Covid-19, notre offre de transport est restée celle initialement prévue, contrairement à l'année 2020. Au niveau du total des kilomètres roulés et sur cet exercice nous avons réalisé 3.08% kilomètres de plus que sur l'exercice 2020.





CONSTRUCTEUR	QTE	TYPE	KMS MOYEN	NORMES	ENERGIE	AGE MOYEN
HEULIEZ	21	GX327	578897	10 €5 9 €4 2 €3	GO	12,5
HEULIEZ	2	GX337	153118	6	GO	3
HEULIEZ	2	GX427	361847	5	GO	12,5
MAN	12	LION'S CITY	28989	6	GO / GH	0,7
MERCEDES	1	City 35	242039	5	GO	10,1
IRISBUS	1	CITELYS	475398	4	GO	14,2

ETAT DU PARC AU 31/12/2021

Le parc de véhicule est composé de 39 bus Quatre bus MAN Lion's City Efficient Hybrid sont arrivés en février 2021

Six bus MAN Lion's City Efficient Hybrid sont arrivés en décembre 2021

L'âge moyen du parc est de 8.63 ans

CONSOMMATION AUX 100 KMS

La consommation moyenne en 2021 a été de 40.46 litres. En 2020 celle-ci était de 41.29 litres, soit une baisse de -2.01%. Cette baisse s'explique par le rajeunissement du parc et l'acquisition de nouveaux bus MAN Lion's City Efficient Hybrid depuis novembre 2020, moins consommateurs de carburant, du fait notamment d'une option sur ceux-ci "stop and start" qui permet d'agir sur les consommations de carburant.

A fin 2021, nous disposions de 12 véhicules équipés de cette option (31% du parc).

En 2021, 24 accidents ont eu lieu dont 2 accidents 100% responsable et 4 à 50%. Le coût global de la sinistralité a été de 10 062 € HT. Ce coût est en baisse par rapport à 2020 (-16 K€).

Au total et par rapport à 2020 nous avons relevé sur 2021, 2 accidents en plus. Nous comptons également 3 accidents 100% responsable en moins et 3 accidents 50% responsable en plus.

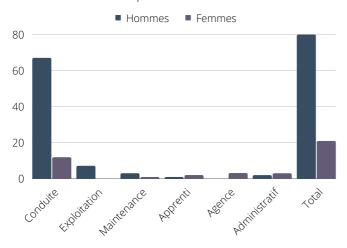
Sur les 3 dernières années nous sommes en moyenne à 26 accidents par an.

Les coûts de maintenance en 2021 s'élèvent à 563 435 € (685 014 € en 2020, soit – 17.74 %). 1 grosse réparation a été réalisée en 2021, elle concernait le changement d'un moteur sur un véhicule mis en circulation en 2008 (euro 4) pour un montant de 15 500 € HT.

Au cours de l'année 2021 notre atelier a continué la démarche 5S entreprise en 2020 et a validé l'étape 2 de cette démarche mise en place par notre direction régionale. Cette démarche a pour objet d'optimiser le fonctionnement de l'atelier en améliorant en permanence les conditions de travail, en assurant l'organisation, la propreté et la sécurité des outils de travail

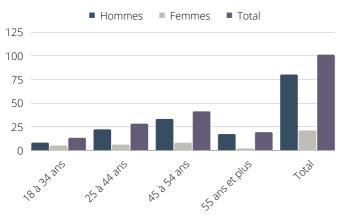
RÉPARTITION HOMMES/FEMMES

Au 31 décembre, nous comptions 101 salariés dont 21 femmes. Les conducteurs représentent 78 % des effectifs de l'entreprise. 2 conducteurs et 1 mécanicien ont été recrutés en 2021 pour faire face à différents départs.



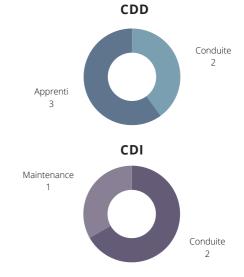
AGE DES SALARIÉS

La tranche d'âge la plus représentative chez les salariés est celle des 45 à 54 ans (40.6%). La moyenne d'âge des salariés est de 46.1 ans au 31 décembre. (Âge moyen des hommes 47.6 ans et âge moyen des femmes 40.3 ans).

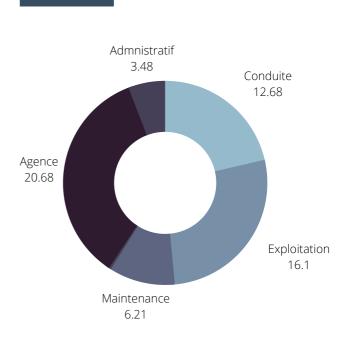


EMBAUCHES

En 2021, 2 CDD ont été transformés en CDI. 2 conducteurs étaient toujours en CDD au 31 décembre 2021.



ANCIENNETÉ MOYENNE







LA FORMATION

Le transport public est un métier de service, la performance de Pastel et la satisfaction de ses clients reposent en premier lieu sur les savoir-faire de ses collaborateurs. C'est pourquoi l'entreprise place le développement des compétences au centre de sa gestion des ressources humaines et offre à tous ses salariés, quel que soit leur métier, des opportunités de se former tout au long de leur carrière.

En 2021, 1.13% de la masse salariale a été consacrée à la formation. 100% des salariés ont bénéficié d'une formation au cours des cinq dernières années.

Thèmes de formation	Nb de personnes formées	Heures de Formations
Formation continue obligatoire	14	490
Formateur, Homologation Formation continue cbligatoire *	1	35
Permis D SEC	1	119
Gestion des conflits	14	98
Talent Management 3 *	14	196
Devenir Tuteur *	3	42
Habilitation électrique	2	14
Recyclage SST	9	63

^{*}formation mise en place pour la première fois au sein de l'entreprise

Au total, 58 personnes ont été formées pour 1057 heures.

ABSENTÉISME

En 2021, le taux d'absentéisme a été de 5.47% contre 6.54% en 2020. Ce taux d'absentéisme est le meilleur enregistré sur les 3 derniers exercices. En 2019 il s'élevait à 5.75%.

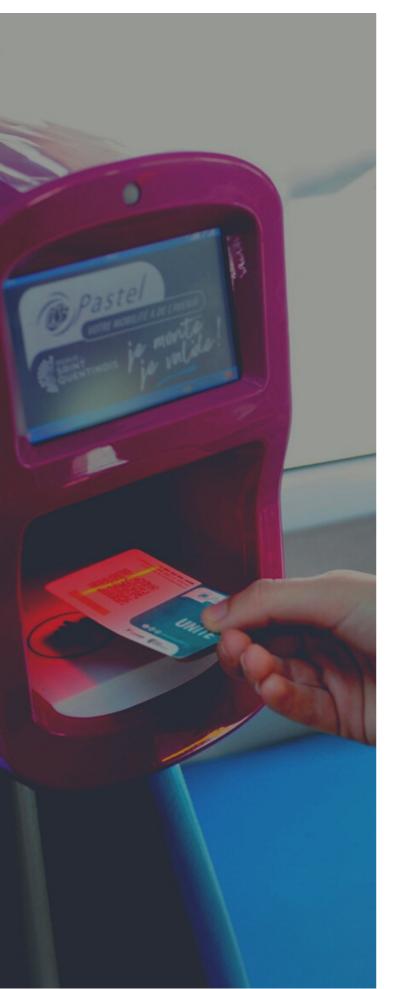


TARIFS

Notre gamme tarifaire a évolué au 1er septembre 2021, la dernière évolution remontait à 2018 avec notamment la mise en place de l'abonnement pour les moins de 26 ans à 16 € par mois et à 160 € pour une année. Le tarif unitaire est resté à 1,30€.

A cette gamme tarifaire, s'ajoute des titres sociaux délivrés en fonction de la situation des personnes : seniors non imposables, PMR non imposables et demandeurs d'emploi.

Pas1 unité	1,30 €
Pas 1 journée	3,10 €
Pas 10 Carnet 10 tickets	10.30 €
PAS G Groupe	7,70 €
Pas 26 mensuel -26 ans	16,50 €
Pas M mensuel 26-65 ans	33,00 €
Pas 65 mensuel +65ans	16,50 €
Pas P mensuel Train+Bus	27,00 €
Pas 26 annuel – 26 ans	165,00 €
Pas A annuel 26-65 ans	330,00 €
Pas 65 annuel + 65 ans	165,00 €
Pas + ASR Train+Bus	16,50 €
Pas O gratuit	/
Pas E entreprise	330,00 €
Pas 1 unité (Déclic Agglo)	2.30 €
Pas 10 Carnet 10 tickets (Déclic Agglo)	17.50 €



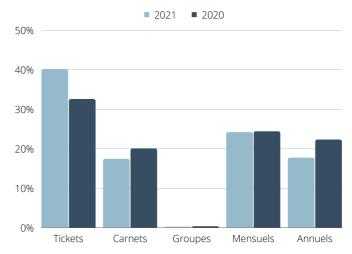
RECETTES COMMERCIALES

Pour la seconde année consécutive notre activité a été marquée par la crise sanitaire de la Covid-19. Cette pandémie mondiale a impacté la fréquentation sur notre réseau de transport. Il est à noter que cette tendance est également identique pour notre secteur d'activité au niveau national.

Les habitudes de transport de nos clients ont été modifiées depuis deux années et il faudra encore plusieurs années pour retrouver la fréquentation de 2019. La population a repensé, aménagé ses habitudes de consommation et de déplacements.

En 2021, nous avons enregistré 1 531 196,36 € HT de recettes contre 1 263 162,73 € HT en 2020, soit +21,22%.

A l'identique de l'année précédente nous nous sommes également fortement appuyés sur le réseau de dépositaires pour délivrer les titres de transport, notamment pour la vente des titres unitaires et titres journée.



Le poids des recettes issues de la vente de ticket a fortement augmenté entre les exercices 2020 et 2021 (+23%) au détriment des abonnements annuels (-21%) et des carnets de 10 (-13%). Ceci s'explique par la frilosité des clients à s'engager sur une durée d'un an sans visibilité sur la situation COVID. Les recettes provenant des abonnements mensuels restent quant à elles au même niveau.

		PRIX TTC	lanvier	Fevrier	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	^oût	Septembre	Octobro	Novembre	Dácambra	Cumul
		au 1/09/21	Janvier	revilei	IVIdIS	AVIII	IVIdI	Juin	Julliet	Aout	Septembre	Octobre	Novembre	Decembre	Cumui
TICKETS	Nom du titre														
Pastel Unité	Pas1	1,30	27 463	27 045	28 881	22 349	27 923	31 196	33 134	32 450	40 161	40 275	38 483	46 559	395 919
Pastel Journée 1 personne	PasJ1	3,10	4 313	4 326	3 336	3 143	4 203	4 632	4 168	7 707	2 404	4 111	3 755	4 935	51 033
Pastel Unité TAD		2,30	151	193	326	246	234	300	288	248	284	198	296	355	3 119
CARNETS															
Pastel Carnet 10	Pas10	10,30	2 349	2 578	1 570	1 680	2 441	2 334	2 101	3 415	2 292	2 100	2 070	2 826	27 756
Pastel Carnet 10 TAD		17,50	91	86	57	44	61	66	70	59	100	77	79	62	852
GROUPES															
Pastel Groupe 10 personnes	PasG	7,70	0	100	0	0	4	17	76	0	0	218	20	47	482
MENSUELS															
Pastel - 26 ans Mensuel	Pas26	16,50	1 460	942	1 251	580	1 188	834	514	696	1 466	1 027	1 715	1 113	12 786
Pastel 26-65 ans Mensuel	PasM	33,00	338	314	325	260	343	334	278	314	362	331	429	350	3 978
Pastel +65 ans Mensuel	Pas65	16,50	49	37	47	48	54	59	58	50	63	56	62	67	650
Mensuel - Scolaire Oise		16,50	0	0	0	0	0	1	0	6	7	2	1	0	17
Mensuel - Scolaire Aisne		16,50	0	0	0	0	0	0	0	1	2	2	1	0	6
Pastel Partner Mensuel - Salarié	PasP	27,00	0	4	3	2	3	1	2	3	4	5	3	3	33
Pas'+ - ASR Train+Bus - Elève	Pas+	16,50	6	6	3	0	9	3	0	141	102	18	9	5	302
ANNUELS															
Pastel -26 ans Annuel	Pas26	165,00	43	39	17	11	31	36	97	580	383	88	71	39	1 435
Pastel 26-65 ans Annuel	PasA	330,00	33	22	4	12	22	16	14	39	42	20	24	27	275
Pastel +65 ans Annuel	Pas65	165,00	38	12	2	4	6	4	13	4	10	6	7	33	139
SOCIAUX															
Pastel Demandeur d'Emploi Mensuel	Pas0	0,00	869	874	894	863	819	859	812	779	917	876	835	925	10 322
Pastel Sénior et Handicap Annuel	Pas0	0,00	2 766	161	53	75	36	59	36	36	35	47	37	2 009	5 350
Pastel Porte Drapeau Annuel		0,00	11	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	10	24
Pastel Libre circulation Annuel		0,00	57	101	9	0	2	7	4	6	5	1	4	1	197
ETUIS															
Carte Pastel		1,50	312	223	19	178	218	221	214	535	689	302	313	322	3 546
Pochette Pastel		0,50	133	84	43	68	81	73	78	40	126	76	78	78	958

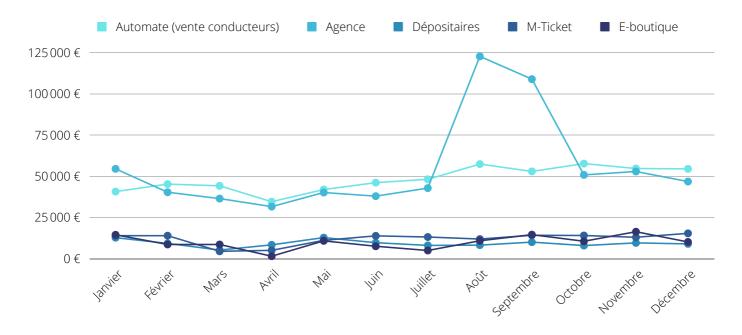


TICKETS	Quantités 2021	Quantités 2020	Ecart Quantités 2020/2021	Recettes 2021	Recettes 2020	Ecart Quantités 2020/2021
Pastel Unité	395 919	258 942	52,90%	514 695	336 625	52,90%
Pastel Journée 1 personne	51 033	37 607	35,70%	154 619	112 821	37,05%
Pastel Unité TAD	3 119	1 416	120,27%	6 975	3 115	123,91%
CARNETS						
Pastel Carnet 10	27 756	26 864	3,32%	278 500	265 954	4,72%
Pastel Carnet 10 TAD	852	737	15,60%	14 643	12 529	16,87%
GROUPES						
Pastel Groupe 10 personnes	482	596	-19,13%	3 672	4 470	-17,85%
MENSUELS						
Pastel - 26 ans Mensuel	12 786	10 259	24,63%	207 237	164 144	26,25%
Pastel 26-65 ans Mensuel	3 978	3 511	13,30%	128 768	112 352	14,61%
Pastel +65 ans Mensuel	650	445	46,07%	10 524	7 120	47,81%
Mensuel - "Scolaire Oise*	17	9	88,89%	870	1 440	-39,62%
Mensuel - "Scolaire Aisne*	6	15	-60,00%	1 317	2 320	-43,23%
Pastel Partner Mensuel	33	35	-5,71%	49 337	50 335	-1,98%
Pas'+ - "ASR Train+Bus"*	302	303	-0,33%	8 911	868	927,22%
ANNUELS						
Pastel -26 ans Annuel	1 435	1 398	2,65%	183 623	204 320	-10,13%
Pastel 26-65 ans Annuel	275	305	-9,84%	93 591	83 744	11,76%
Pastel +65 ans Annuel	139	152	-8,55%	20 929	21 520	-2,75%
SOCIAUX						
Pastel Demandeur d'Emploi Mensuel	10 322	10 072	2,48%			
Pastel Sénior et Handicap Annuel	5 350	5 388	-0,71%			
Pastel Porte Drapeau Annuel	24	16	50,00%			
Pastel Libre circulation Annuel	197	194	1,55%			
ETUIS						
Carte Pastel	3 546	3 333	6,39%	5 319	5 000	6,38%
Pochette Pastel	958	1 047	-8,50%	479	524	-8,50%
DIVERS						
Location de Vélo	22	21	4,76%	309	280	10,36%
TOTAL TTC				1 684 316	1 389 479	21,22%

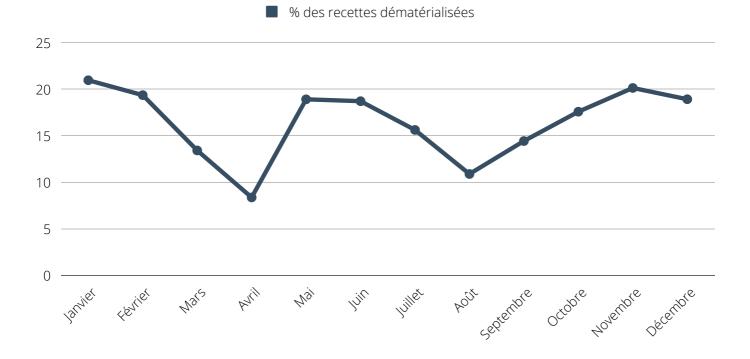
Nous notons les tendances suivantes sur l'année 2021 versus 2020 :

- +52,90 % titre unitaire
- +4,72 % carnet de 10
- +26,25% Mensuel -26 ans
- +14,61% Mensuel 26-65 ans
- +47,81% Mensuel +65 ans





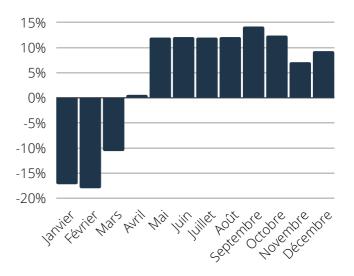
Les recettes provenant des ventes M-Ticket et E-boutique ont représenté en moyenne sur l'année 2021, 16,44% des recettes totales. En 2020, ce taux s'élevait à 18,45% (période de juillet à décembre 2020 avec un lancement de l'E-boutique le 1er juillet). Il faut noter qu'en 2020 la vente à bord a été suspendue durant plusieurs mois.





EVOLUTION DE LA MOBILITÉ

Après un premier trimestre nettement en retrait par rapport à 2020 (-10,5% au cumul à fin mars), la mobilité globale a ensuite constamment monté jusqu'en septembre 2021 (+14,1%), pour terminer à fin décembre à +9,2% au cumul par rapport à l'exercice 2020.



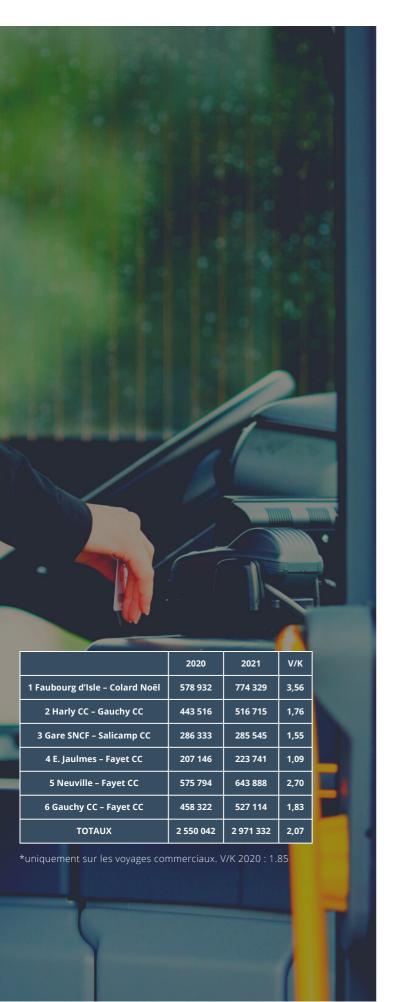
Sur 2021 la fréquentation totale relevée sur le réseau urbain a été de 4 217 066 voyages. Soit une hausse de 9.1 % par rapport à 2020. Néanmoins cette fréquentation se situe à –13.87 % par rapport à 2019.

En moyenne, nous avons enregistré 11 714 validations par jour.

La mobilité commerciale s'est élevée à 2 971 332 voyages et se situe à + 16.52 % vs 2020 et à -13.17 % vs 2019. La mobilité sociale (demandeurs d'emploi, séniors non imposables, PMR>80%) s'est quant à elle élevée à 1 239 747 voyages et se situe à - 4.99 % vs 2020 et à - 15.16 % vs 2019.

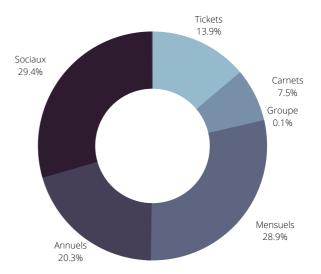
Les évolutions des tendances sur la mobilité commerciale et la mobilité sociale pour les années 2021 vs 2020 sont totalement en contraste (+16.52 % et -4.99 %). Entre 2019 et 2020 les tendances étaient identiques avec toutefois des variations distinctes (-25.49 % et -10.71 %).

MOBILITÉ PAGE | 19



RÉPARTITION DES VOYAGES TOTAUX PAR TITRE

Près de 30% de nos validations proviennent de titres sociaux (demandeurs d'emploi, séniors non imposables, PMR>80%) et 49% des abonnements.

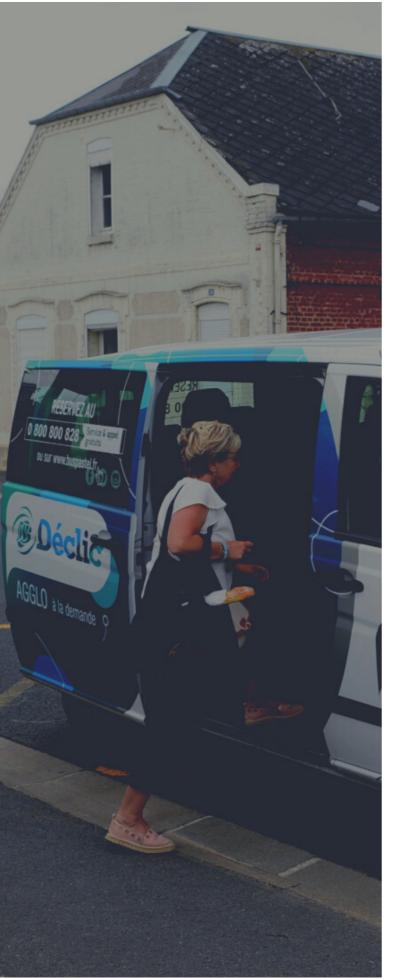


VOYAGES COMMERCIAUX PAR LIGNE

Le V/K moyen des lignes (nombre de voyageurs transportés pour un kilomètre roulé) s'est amélioré de 11.89 % en 2021 par rapport à l'exercice précédent. Il est passé de 1.85 à 2.07.

La ligne 1 est toujours la ligne la plus fréquentée du réseau. Le V/K est nettement supérieur à la moyenne de l'ensemble des lignes (+71,98%). Les validations sur la ligne 1 représentent 26% des validations totales. Ce chiffre s'élevait à 22,70% en 2020.

Sur 2021, nous notons une hausse du V/K sur la quasitotalité des lignes versus 2020. Seule la ligne 3 est en retrait. En 2020, le V/K s'élevait à 1,76 contre 1,55 en 2021. Au niveau de la fréquentation par ligne, l'ensemble des lignes ont connu une variation positive entre 2020 et 2021. Les lignes les plus fréquentées en 2021 au niveau de la mobilité commerciale sont la ligne 1 et la ligne 5. Elles représentent 47.73% des voyages commerciaux du réseau. La ligne 4 a toujours un faible V/K comparé aux autres lignes mais celui-ci s'est tout de même amélioré en passant à 1.09 contre 0.91 en 2020.



VOYAGES COMMERCIAUX TRANSPORT À LA DEMANDE

Le V/K sur les services de transport à la demande est sensiblement identique sur les années 2020 et 2021.

	Voyages commerciaux	V/K 2021	V/K 2020
Déclic Agglo	11 377	0,06	0,06
Déclic Pro	5 987	0,18	0,16
Total	17 364	0,08	0,10

		Quantités	Voyages	Ouantités	Voyages	
	Clès de mob	2021	2021	2020	2020	ECART
TICKETS						
Pastel Unité	1,11	395 919	439 470	258 942	287 426	52,90%
Pastel Journée 1 personne	2,80	51 033	142 892	37 607	105 300	35,70%
Pastel Unité TAD	1,00	3 119	3 119	1 416	1 416	120,27%
CARNETS						
Pastel Carnet 10	11,10	27 756	308 092	26 864	298 190	3,32%
Pastel Carnet 10 TAD	10,00	852	8 520	737	7 370	15,60%
GROUPES						
Pastel Groupe 10 personnes	11,10	482	5 350	596	6 616	-19,13%
MENSUELS						
Pastel - 26 ans Mensuel	66,70	12 786	852 826	10 259	684 275	24,63%
Pastel 26-65 ans Mensuel	66,70	3 978	265 333	3 511	234 184	13,30%
Pastel +65 ans Mensuel	101,70	650	66 105	445	45 257	46,07%
Mensuel - "Scolaire Oise	52,00	17	884	9	468	88,89%
Mensuel - "Scolaire Aisne	52,00	6	312	15	780	-60,00%
Pastel Partner Mensuel	52,00	33	1 716	35	1 820	-5,71%
Pas'+ - "ASR Train+Bus" (54,12)	54,12	302	31 931	303	31 125	2,59%
ANNUELS						
Pastel -26 ans Annuel (66,70)	66,70	1 435	642 854	1398	641 588	0,20%
Pastel 26-65 ans Annuel (66,70)	66,70	275	146 140	305	144 673	1,01%
Pastel +65 ans Annuel (101,70)	101,70	139	67 427	152	68 342	-1,34%
SOCIAUX						
Pastel Demandeur d'Emploi Mensuel	47,20	10 322	487 198	10 072	475 398	2,48%
Pastel Sénior et Handicap Annuel	18,10	5 350	717 285	5 388	793 540	-9,61%
Pastel Porte Drapeau Annuel	18,10	24	3 095	16	2 263	36,77%
Pastel Libre circulation Annuel	15,80	197	32 169	194	33 717	-4,59%
TOTAL			4 228 443		3 872 767	9,18%
TOTAL VOYAGES COMMERCIAUX			2 971 332		2 550 043	16,52%
TOTAL VOYAGES SOCIAUX			1 239 747		1 304 918	-4,99%
TOTAL VOYAGES DECLIC AGGLO			11 377		8 940	27,26%
TOTAL VOYAGES DECLIC PRO			5 987		8 866	-32,47%





PASTEL ÉVOLUE ET ACCOMPAGNE SES CLIENTS

Le 8 mars des modifications ont eu lieu sur le réseau PASTEL pour offrir à tous une mobilité raisonnée. Pour assurer une intégration en toute fluidité et accompagner nos clients dans les changements, quatre jeunes de l'EPIDE - Etablissement pour l'insertion dans l'emploi de Saint-Quentin, accompagnés des équipes PASTEL étaient présents du 8 au 14 mars sur l'ensemble du réseau.



Un dispositif d'accompagnement complet, au plus près des clients et qui a aussi permis de réaliser de la pédagogie sur la nouvelle appli Pastel lancée en parallèle. Créée pour simplifier et fluidifier les déplacements sur le réseau de bus Pastel, cette application permet notamment de :

- Consulter les horaires de passage par arrêt
- Connaître l'arrivée des bus en temps réel
- Rechercher et choisir l'itinéraire le plus rapide
- Rester informé des perturbations sur le réseau



Cette présence terrain a été renforcée par une campagne de communication 360°: affichage DECAUX, publicité sponsorisée sur les réseaux sociaux, information voyageur sur les supports de communication Pastel (Page Facebook, site web etc.), campagne radio Chérie FM et Virgin Radio, campagne affichage écrans OXIALIVE

Par ailleurs, les évolutions sur le réseau se sont accompagnées d'une refonte totale des fonds d'abris et fonds de poteaux sur l'ensemble du réseau pour offrir à nos clients une information voyageur complète à l'arrêt (dépositaire le plus proche, gamme tarifaire simplifiée et points de vente, QR code à flasher pour télécharger l'appli Pastel ...)



BIEN VIVRE ENSEMBLE

A l'occasion de la journée du bien vivre ensemble le 16 mai, une campagne de communication sur les incivilités à bord des bus a été lancée sur le réseau Pastel et relayée sur les réseaux sociaux. La nouvelle campagne de sensibilisation se donne pour but de rappeler les règles du « mieux voyager ensemble », de façon pédagogique.



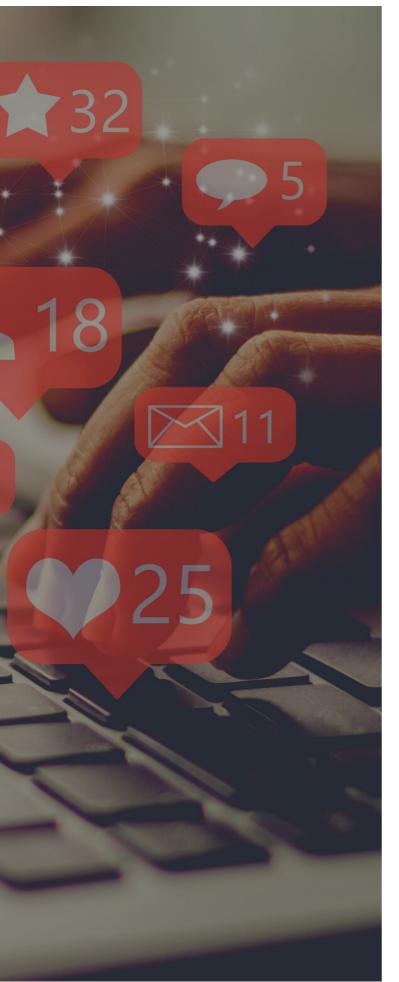




1.2.3 ACTION

Du 10 juillet au 22 août, Pastel a mis en place une opération de parrainage pour les nouveaux abonnés en partenariat avec le cinéma CGR de Saint-Quentin. Pour tout achat d'un abonnement annuel, le client se voyait offrir une place de cinéma et une deuxième s'il parrainait un nouveau client. Cette opération de conquête client avait également pour objectif d'inciter les clients à renouveler leur abonnement au plus tôt, sans attendre la rentrée scolaire.





JOURNÉE D'ACCUEIL DES ÉTUDIANTS

Les équipes Pastel étaient présentes à la journée d'accueil des étudiants organisée le 9 septembre sur les Champs-Elysées. L'occasion de présenter l'offre de transport et différentes formules pour voyager sur le réseau.

C'EST LA "RENTRÉE DU TRANSPORT PUBLIC"

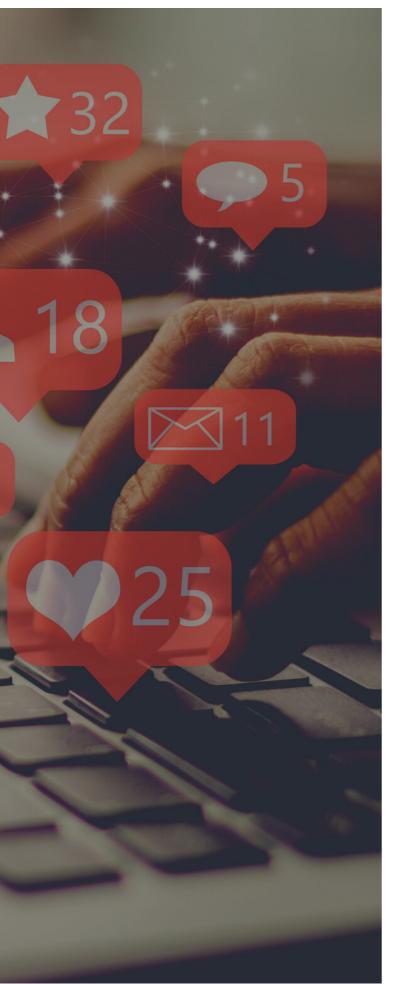
Pour sa 15ème édition, la Semaine du transport public est devenue la Rentrée du transport public. Ce rendez-vous annuel avait lieu dans toute la France et durant toute la Semaine Européenne de la Mobilité du 16 au 22 septembre.

A cette occasion, le réseau Pastel a proposé des actions de sensibilisation à destination du grand public et mis en lumière les avantages des transports en commun : écologique, économique et pratique!



Au programme notamment :

- Un jeu concours Mobi'Quizz avec à gagner 1 abonnement annuel et 5 abonnements mensuels Pastel
- Une démonstration des outils digitaux (appli Pastel, appli M-Ticket et boutique en ligne) le jeudi 16 septembre à l'agence commerciale Pastel
- En partenariat avec l'office du Tourisme du Saint-Quentinois et dans le cadre des Journées Européennes Du Patrimoine : 1 carnet de voyage a été offert pour tout achat supérieur à 10€ en agence Pastel les vendredi 17 et samedi 18 septembre
- Des actions de sensibilisation dans les centres commerciaux les 20, 21 et 22 septembre



INTERVENTION DANS LES COLLÈGES

Comme chaque année, des interventions ont eu lieu dans les collèges Hanotaux et Marthe Lefèvre en octobre. L'objectif est de sensibiliser les élèves de 6ème aux règles à respecter à bord des bus mais aussi de leur expliquer comment utiliser les différents supports d'information voyageur à la disposition des clients du réseau Pastel (fiches horaires, appli mobile, site web, plan etc.)



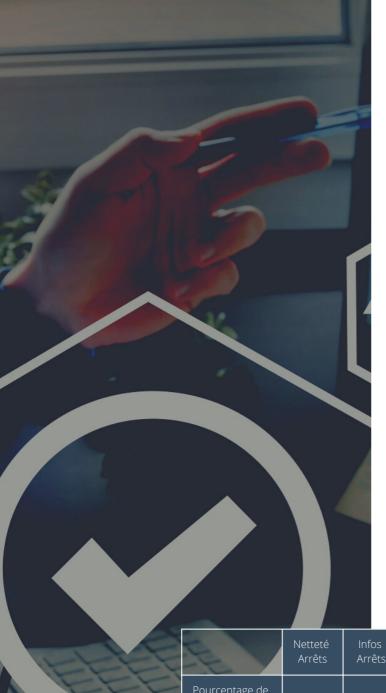
Pour maintenir l'attention des élèves, les interventions sont réalisées de manière interactive sous forme de jeu « Les incollables : le Bus ! les doigts dans le nez ». Ces nouveaux supports ont été créés au cours du premier trimestre 2021.

SEMAINE DU HANDICAP



A l'occasion de la Semaine du handicap, du 15 au 20 novembre 2021, Claire, épileptique, accompagnée de sa chienne Saphira, ainsi que Nadège, malvoyante accompagnée de Jerry ont voyagé sur le réseau Pastel pour sensibiliser les voyageurs, mais aussi notre personnel, au handicap. L'occasion de dépasser les préjugés et de changer le regard sur le handicap.

Par ailleurs, un partenariat a été mis en place avec l'APEI dans le cadre de l'opération Brioches. Un petit déjeuner a été organisé pour nos collaborateurs à cette occasion.



Au cours de l'année 2021 Pastel a continué la démarche QSE entreprise depuis plusieurs années et son engagement sur les thématiques liées à la qualité de service, à la sécurité de ses clients ainsi que celle de ses collaborateurs, mais également sur ses impacts environnementaux.

Pastel s'est engagée dans une démarche de triple certification ISO durant cet exercice :

- Certification ISO 9001 sur la qualité de nos services et l'attention que nous portons à nos clients
- Certification ISO 14001 pour l'intérêt porté à l'environnement, aussi bien par rapport à nos déchets qu'à nos consommations
- Certification ISO 45001 pour la sécurité et la santé de tous nos collaborateurs

Auditée en décembre 2021 par un auditeur de l'AFNOR notre société a obtenu cette certification sur chacune de ces normes. Celui-ci a salué l'engagement de toute notre équipe et les actions innovantes que nous avons mis en place.

Cette réussite ne peut que nous inciter à poursuivre notre démarche d'amélioration continue.

Par ailleurs, nous sommes également régulièrement audités au cours de l'année par notre direction régionale Transdev Hauts-de-France, notamment sur nos pratiques touchant à la qualité, la santé / sécurité et l'environnement.

Enfin, nous avons mis en place et suivons très régulièrement différents indicateurs liés à la dimension Qualité, Sécurité et Environnement.

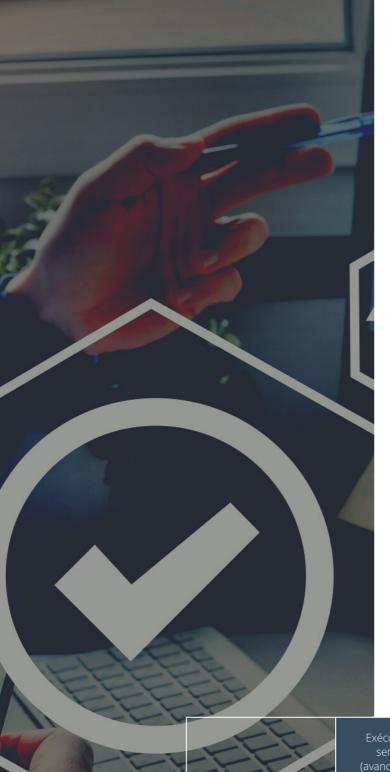
INDICATEURS

66 mesures réalisées par un organisme externe (SCAT) et différents auditeurs sur l'année civile dans les véhicules et aux arrêts.

E	Netteté Arrêts	Infos Arrêts	Approche Véhicule	Accueil	Info Véhicule	Propreté Véhicule	Confort de conduite
Pourcentage de Conformité	98%	95%	98%	92%	89%	89%	98%
Evolution vs 2020	+8%	-4%	-1%	-	-3%	-18%*	-1%

* changement de prestataire réalisé en mars 2021 suite à nonsatisfaction de nos standards. A compter d'avril 2021 nous sommes revenus sur une internalisation de ces prestations de nettoyage. Les mesures se sont de nouveau situées à notre niveau d'exigence.

Le taux de satisfaction global est de 94.14%. En 2020 ce taux s'élevait à 95.42%.



18 mesures réalisées par un organisme externe (SCAT) et différents auditeurs sur l'année civile auprès de notre agence commerciale (visite en agence et appel téléphonique),

	Joignabilité de l'agence	Accueil et renseignements
Pourcentage de Conformité	100%	96%
Evolution vs 2020	+30%	+6%

Le taux de satisfaction global est de 98%. En 2020 ce taux s'élevait à 80%.

Afin de limiter le temps d'attente client en agence et d'améliorer le parcours client, nous avons en 2021 mis en service un distributeur de titre de transport.

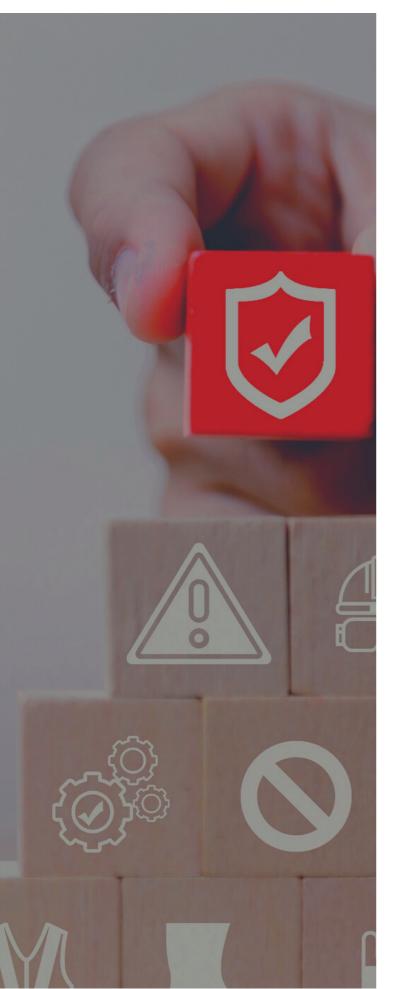
PONCTUALITÉ

76.5% de taux de ponctualité, soit une baisse de 1.5% par rapport à l'exercice 2020. En 2020, la circulation était moins dense compte tenu des différentes mesures gouvernementales (confinement, couvre-feu).

RÉCLAMATIONS CLIENTS

- Nombre de réclamations reçues en 2021 : 124 (96 en 2020),
- Pourcentage de réclamations avérées en 2021 : 21% (18% en 2020).

EEE	Exécution de services (avance/retard)	Comportements conducteurs	Non passage du bus	Divers
Poids des réclamations avérées	40%	33%	7%	20%



INFORMATION VOYAGEURS

En concertation avec les associations d'usagers, l'information voyageur aux arrêts a été totalement repensée en 2021 offrant ainsi une information claire, lisible et accessible aux voyageurs.

Le parcours client a été amélioré au cours de l'année avec le développement et le lancement de l'appli Pastel, permettant notamment aux clients de consulter l'arrivée en temps réel du bus. Elle propose également un calculateur d'itinéraire.

SÉCURITÉ

Protection des collaborateurs et des clients

Nous avons maintenu en 2021 les mesures mises en place dans nos bus permettant d'assurer la sécurité de nos clients ainsi que celle de nos conducteurs. En sus des mesures habituelles de nettoyage nous avons procédé à une désinfection quotidienne de nos véhicules. Par ailleurs, des bâches ont été installées au niveau du poste de conduite afin de limiter les contaminations possibles entre nos clients et notre personnel de conduite. Enfin, nos collaborateurs ont disposé d'une dotation, renouvelée à la demande, de masques, gel hydroalcoolique et de lingettes désinfectantes.

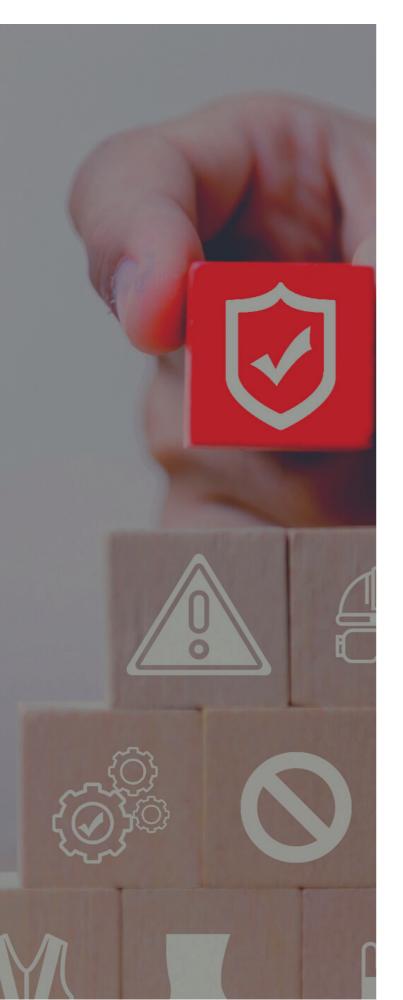
PTI

Nous avons mis en place cette année un dispositif de Protection pour nos Travailleurs Isolés. Ce dispositif se présente sous la forme d'une balise que l'utilisateur place à sa taille. En cas de malaise de l'utilisateur, le dispositif contacte les secours. Il est également muni d'un bouton SOS servant d'alerte en cas d'agression.

Safety walk et 5S

Nous avons lancé, avec l'appui de la direction régionale Transdev Hauts-de-France, des safety walk. Le principe de cet exercice est la réalisation d'une visite du site par une personne de notre direction régionale. Ce moment d'échange nous permet de voir nos points forts et nos pistes d'amélioration par rapport aux autres filiales de Transdev Hauts-de-France.

Enfin, nous avons maintenu la démarche 5S entreprise au sein de notre atelier. Celle-ci vise à simplifier et fluidifier le travail des collaborateurs grâce à un rangement des outils de travail et une rigueur quotidienne.



Formation gestion de conflits

Au cours de l'année 2021, nous avons organisé une formation pour notre personnel de conduite ainsi que nos contrôleurs sur la gestion des conflits. En effet, dans de nombreux cas, les agressions dont nous pouvons être témoins ou victimes peuvent être évitées avec une attitude et des paroles adaptées.

Causeries

Au cours de cet exercice, nous avons réalisé des causeries avec nos collaborateurs. Une causerie est un moment d'échange avec des collègues sur un sujet d'actualité concernant la santé, la sécurité, l'environnement ou la qualité de service.

Opérations police

Plusieurs opérations menées conjointement avec les forces de l'ordre ont été réalisées au cours de cette année 2021.

Système incendie sur véhicules MAN

Nos véhicules MAN Lion's City efficient Hybrid sont tous dotés d'un système d'extinction intégré en cas de feu moteur. Ce système permet de limiter un éventuel incendie venant de la partie moteur du véhicule.

Contrôles réglementaires

Nous réalisons une planification annuelle de nos contrôles réglementaires sur nos différents outillages. Par ailleurs, nous vérifions périodiquement nos installations électriques. Nous mettons à jour aussi souvent que nécessaire nos plans de prévention et protocoles de sécurité.

Contrôles divers

La tolérance zéro est appliquée dans l'entreprise concernant la consommation d'alcool et l'usage des stupéfiants. Des contrôles réguliers sont effectués aléatoirement tout au long de l'année, en présence du responsable d'exploitation et d'un élu du CSE.

En 2021, 58 salariés ont été testés pour les stupéfiants et 65 pour l'alcool. Tous les tests se sont révélés négatifs.

Le service exploitation procède également deux fois par an à une vérification de l'ensemble des permis de conduire.



Consommation carburant et nuisance sonore nouveau véhicule

L'arrivée des nouveaux bus MAN Efficient Lion's City Hybrid nous permet d'améliorer notre empreinte carbone. Ces véhicules sont plus respectueux de l'environnement et nous permettent de réduire significativement nos consommations de carburant de l'ordre de 14% vs un véhicule thermique.

Par ailleurs, ces véhicules équipés d'une option stop and start nous permettent de réduire les nuisances sonores lors des phases d'arrêts des véhicules aux terminus et en milieu urbain.

Consommation énergie

Nous portons une attention toute particulière à notre empreinte environnementale. Mensuellement nous surveillons et suivons nos différentes consommations d'énergie : eau, électricité, gaz et carburant. Différentes actions sont menées au quotidien pour limiter ces consommations.

Tri des déchets

Le tri des déchets est l'une de nos priorités dans nos process. Nous trions 5 flux (métal, bois, papier/carton, déchets souillés, aérosols). Nous avons également mis en place un tri spécifique des déchets issus de la restauration de nos collaborateurs au sein des locaux. Nous incitons également nos collaborateurs à utiliser des tasses à laver et non des gobelets en carton, pour réduire nos déchets. Les consommables papiers sont également triés au sein de toute l'entreprise et les documents dématérialisés sont privilégiés.

Eau de lavage des bus

Notre portique de lavage est équipe d'un système permettant de récupérer les eaux de lavages. Ainsi grâce à un système de filtration nous recyclons une partie de l'eau. Ce système nous permet de maitriser nos consommations d'eau.

Favoriser les solutions dématérialisées

Avec le lancement de notre application en mars 2021, en complémentarité de notre solution de paiement dématérialisé nous réduisons notre consommation de papier (titres de transport, fiches horaires, plans, etc.).

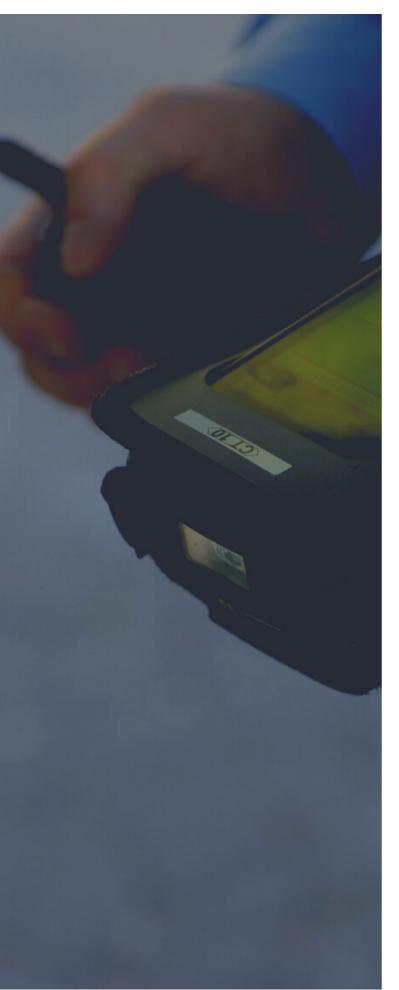
Eclairage

Nous avons lancé une démarche de mise en place de LED au sein de notre bâtiment administratif. Ce remplacement est réalisé de manière progressive, à chaque fois qu'un groupe néon n'est plus fonctionnel.

Par la suite, nous envisageons aussi de remplacer nos équipements extérieurs par des équipements LED qui nous permettront un meilleur éclairage et des gains en consommation d'énergie.

Dotation eau personnel de conduite

Durant cette année 2021, nous avons fait le choix de fournir à nos collaborateurs des gourdes afin qu'ils disposent d'eau fraiche lors de l'exécution de leur journée de travail. Cette dotation nous permet de réduire nos déchets en plastique. Cette dotation s'est inscrite en aval de notre investissement dans une fontaine à eau au sein de notre dépôt et de sac réfrigéré pour chacun de nos collaborateurs.



VOYAGEURS CONTRÔLÉS, PV DRESSÉS, FRAUDE

106 938 voyageurs ont été contrôlés en 2021 contre 88 137 en 2020. En 2020 et lors de la phase de gratuité du réseau mise en place nous n'avions pas réalisé de contrôles et les contrôles ont été limités lors des différentes phases de confinement afin de protéger notre personnel.

1 629 PV ont été dressés en 2021 contre 1 640 en 2020.

Le taux de fraude a diminué entre 2021 et 2020. Il s'est élevé à 1.52 % en 2021 contre 1.86 % en 2020.

Celui-ci reste supérieur à l'année 2019 (1.24 %).

Le taux de recouvrement des PV s'est de nouveau dégradé en 2021 vs 2020, il est passé de 44.45 % à 31.06 %. Il était à 46.79 % en 2019.

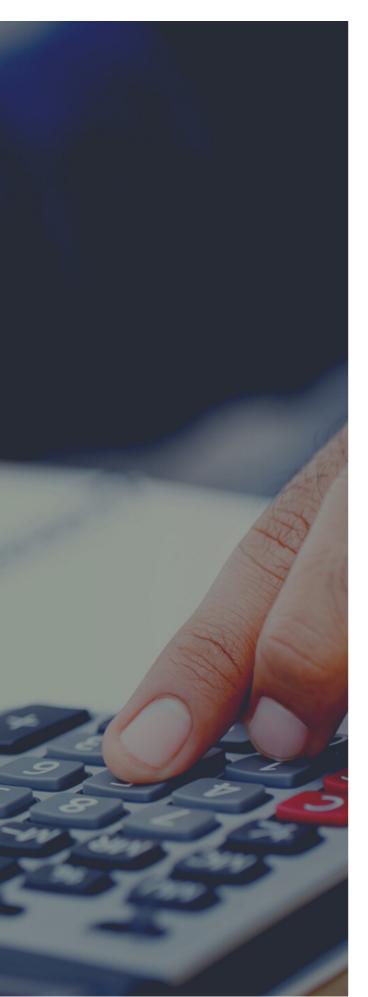
LOI SAVARY

Au cours de l'année 2021 et en conformité avec la loi SAVARY une évolution sur le montant des amendes est intervenue. En parallèle, une mise à jour du règlement intérieur dans les bus a été réalisée en collaboration avec la CASQ. Par ailleurs, des règlements intérieurs ont été élaborés pour les service de transport à la demande.



Compte d'exploitation analytique des			Ecart en		CEP 2021 (€	CEP 2021
lignes (en € HT)	2020	2021	valeur		2004)	
						30,47%)
Recettes du réseau	1 273 657	1 530 958	257 301	20,2%	1923 000	2 508 938
CA scolaires	0	0	0		32 000	41 750
Participation forfaitaire révisable Pfn	6 305 911	6 394 481	88 570	1,4%	4017 000	5 240 980
Participation forfaitaire fixe Pfn						
Total participation forfaitaire	6 305 911	6 394 481	88 570	1,4%	4017 000	5 240 980
TAD	219 156	240 740	21584	9,8%		
TAD Régularisation provision fin d'année	42 247	3 238	-39010	-92,3%	20.000	20444
Subvention d'exploitation	0	0	0	2.50/	30 000	39 141
Revenus des infractions	15 383	14 980	-403	-2,6%	10 000	13 047
Sous-traitance de transport	-242 242	-305 425	-63 182	26,1%	0	0
Produits nets transport	7 614 112	7 878 972	264 859	3,5%	6012 000	7 843 856
Produits complémentaires	49 061	49 009	-52	-0,1%	36 000	46 969
Produits nets d'exploitation (1)	7 663 174	7 927 981	264 807	3,5%	6 048 000	7 890 826
Personnel de conduite	-3 909 819	-4 062 420	-152 601	3,9%	-2 765 000	-3 607 496
Coût des kilomètres roulants	-1 220 580	-1 184 443	36 137	-3,0%	-919 000	-1 199 019
Energie, lubrifiants, pneumatiques	-535 566	-621 008	-85 442	16,0%	-523 000	-682 358
Energie	-490 084	-576 091	-86 007	17,5%	-479 000	-624951
Lubrifiants	-18036	-17 103	933	-5,2%	-10 000	-13 047
Pneumatiques	-27 445	-27 814	-369	1,3%	-35 000	-45 665
Maintenance MR	-685 014	-563 435	121 579	-17,7%	-396 000	-516 661
Autres coûts avant parc	0	0	0		-20 000	-26094
Marge avant Parc	2 532 776	2 681 118	148 343	5,9%	2 344 000	3 058 217
% des produits d'exploitation	33%			0,6%	39%	51%
Coûts liés au parc	-435 011	-460 253	-25 242	5,8%	-686 000	-895 024
terme véhicule	-311 100	-358 263	-47 163	15,2%	-378 000	-493 177
Amort. et autres (dt; +/- values et QP subv)	-311 100	-358 263	-47 163	15,2%	-378 000	-493 177
Terme fixe rachat parc	0	0	0		0	0
Autres coûts liés au parc	-123 911	-101 990	21921	-17,7%	-308 000	-401 848
Assurance flotte	-102 921	-80 364	22 557	-21,9%	-99 000	-129 165
Impôts et taxes véhicules	-20990	-21 626	-636	3,0%	-209 000	-272 682
Marge avant structure	2 097 765	2 220 866	123 101	5,9%	1 658 000	2 163 193
% des produits d'exploitation	27%	27%		0,3%	27%	
Coûts de structure	-2 227 589	-2 266 645	-39 056	1,8%	-1242 000	-1 620 437
% des produits d'exploitation	-28%	-29%	-1%	2,6%	-21%	-27%
Personnel structure	-845 874	-891 655	-45 781	5,4%		
	-043 0 / 4	-091 000	-43 /61	3,476	-624 000	-814 133
Service Commercial	-266 075	-282 622	-16547	6,2%	-159 000	-207 447
Service Exploitation	-349 309	-371 854	-22 545	6,5%	-253 000	-330 089
Service Administratif	-230 490	-237 179	-6 689	2,9%	-212 000	-276 596
Assistances	-459 399	-480 894	-21495	4,7%	-100 000	-130470
Divers Coûts de structure	-922 316	-894 096	28 221	-3,1%	-518 000	-675 835
Coût immobilier	-481 744	-492 958	-11214	2,3%	-273 000	-356 183
Marketing	-16104	-42 934	-26830	166,6%	-70 000	-91 329
Informatique et bureau	-77 640	-79 852	-2212	2,8%	-49 000	-63 930
Maintenance SAEIV/Billétique	-46571	-37 497	9 0 7 4	-19,5%	0	0
Autres coûts structure	-300 256	-240 854	59 402	-19,8%	-126 000	- 164 392
Coûts de revient (2)	-7 792 998	-7 973 760	-180 762	2,3%	-5 632 000	-7 348 070
Résultat d'exploitation Transport (1)-(2)	-129 824	-45 779	84 045	-64,7%	416 000	542 755
Frais de personnel desinfection véhicules / Covid	-89 179	-70 502	18677	-20,9%		
Autre résultat exceptionnel	72 478	47 634	-24844	-34,3%		
Résultat d'exploitation opérationnel	-146 525	-68 647	77 878	-53,1%	416 000	542 755
Résultat financier	-4196	-4 079	117	-2,8%	-142 000	-185 267
Aléas (1% des dépenses)					-58 000	-75 673
Résultat brut	-150 721	-72 727	77 994	-51,7%	216 000	281 815
Résultat Net	-150 721	-72 727	77 994	-51,7%	144 000	187 877





Produits nets d'exploitation : + 264 807 €

Les produits nets d'exploitation sont en hausse de + 265 K€ vs 2020 (+3.5%).

Nous constatons une hausse générale de nos recettes provenant de la vente des titres auprès des clients sur notre activité urbaine et le transport à la demande. Nous relevons une hausse de + 262 K€ sur le réseau urbain, y compris le service Déclic Pro et de + 6 K€ sur le service Déclic Agglo.

Le montant annuel de la CFF a progressé de 88 K€ entre 2020 et 2021.

L'augmentation des coûts de sous-traitance sur le service Déclic Agglo de 63 K€ s'explique par le volume kilométrique produit sur ce service qui a augmenté de 30.43% entre les exercices 2020 et 2021.

Les revenus complémentaires et liés aux infractions pour l'année 2021 sont identiques à ceux relevés en 2020.

Personnel de conduite : + 152 601 €

Cette variation s'explique essentiellement par l'absence en 2021 de la mise en place du chômage partiel au sein de notre entité. En 2020 et lors du confinement nous avions bénéficié de ce dispositif.

Coût des kilomètres roulants : - 36 137 €

Ce gain vs l'exercice 2020 provient essentiellement des gains réalisés sur le poste maintenance des véhicules (- 122 K€). Ce fort gain est néanmoins écrasé par la forte évolution du poste gazole (+13,5 centimes par litre, soit 86 K€).

Nous avons relevé une grosse réparation (changement d'un moteur en échange standard) au titre de l'année 2021.

Coûts liés au parc : + 25 242 €

Nous relevons + 47 K€ de coût lié aux amortissements des véhicules et un gain de 23 K€ sur le poste assurance de la flotte.

Variation des charges : + 39 056 €

La variation du poste « personnel de structure » s'explique essentiellement par le recrutement en CDD d'un agent supplémentaire pour l'entretien des locaux durant 4 mois et le remplacement d'un salarié en intérim auprès de notre agence commerciale sur 4 mois également.

Le poste assistance qui englobe les charges suivantes : comptabilité générale et fournisseur, service paie, services supports à notre filiale (Bureau d'Etude, Marketing, Ressources Humaines, Contrôle de Gestion, Parc et Maintenance, Informaticiens etc.) est en hausse de 21 K€.

Nous constatons une hausse des loyers de 11 K€ et des coûts liés au marketing (+27 K€) qui s'expliquent par les différentes évolutions intervenues sur l'offre de transport au cours de l'exercice.

Nous constatons également des économies sur les divers coûts de structure et informatique comparés à l'année 2020.

Résultat Net : - 72 727 €

Le résultat net s'élève à -73 K€ et est en amélioration de 78 K€ par rapport à 2020.