COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION DU SAINT-QUENTINOIS

———

OBJET

TRANSPORTS - Transports des Personnes à Mobilité Réduite - 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

Quorum : 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 SYNERGIHP, délégataire du service de transport de personnes à mobilité réduite.

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 de personnes à mobilité réduite, 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

002-200071892-20220622-57253-DE-1-1

Acte certifié exécutoire

Réception par le préfet : 28 juin 2022
Publication : 28 juin 2022

Pour l'"Autorité Compétente"
par délégation

AndiGO
la mobilité pour tous

RAPPORT D'ACTIVITE 2021

PREAMBULE

Le 1er Septembre 2017, l'Agglomération du Saint Quentinois 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 Quentinois. 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. Ce service public décidé et organisé par l'Agglomération du Saint Quentinois s'intègre pleinement dans l'action de la collectivité en faveur de la mobilité pour tous. Synergihp Saint Quentin met au service d'AndiGO son expérience de la gestion des services publics des transports de personnes à mobilité réduite.
Ce rapport d'activité présente le bilan de l'exploitation du service AndiGO pour l'année 2021. Cette quatrième année pleine d'exploitation du service public de l'Agglomération du Saint Quentinois s'est déroulée dans le contexte particulier où la mobilité des usagers du service AndiGO a évolué. La crise sanitaire de la COVID-19 a impacté l'utilisation du service avec, pour l'année 2021 des difficultés à retrouver les niveaux d'utilisation d'avant crise. Par conséquent, l'activité du service AndiGO progresse par rapport à l'année précédente sans atteindre les chiffres d'utilisation de 2019. Ce rapport de délégation de service public 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 du réseau AndiGO

CRISE SANITAIRE de la COVID 19 et participation à la vaccination

Dès le mois de janvier 2021, l'Agglomération du Saint Quentinois a décidé d'ouvrir le service AndiGO à toute personne souhaitant se rendre dans les 3 centres de vaccination de la ville de Saint Quentin.

L'Agglo a donc proposé que le service AndiGO soit ouvert à tous les administrés ayant des difficultés pour se rendre dans les centres de vaccination au tarif habituel d'AndiGO. De la même manière la réservation se fait à minima la veille pour le lendemain.

Pour l'année 2021, 100 transports ont été réalisés au profit de personnes non-inscrites au service AndiGO.

Interview JOURNAL APF ZOOM

SYNERGIHP Saint Quentin a été contacté par l'APF France Handicap en février 2021 pour rédiger un article sur le service AndiGO. Cet article est paru dans la revue ZOOM d'avril 2021. Cette revue est diffusée aux adhérents de l'APF et aux institutionnels (élus territoriaux, décideurs et acteurs du monde du handicap) sur toute la région des Hauts de France. La présence de la marque AndiGO auprès d'une association reconnue telle que l'APF permet d'entretenir la notoriété du service AndiGO.

02

L'Agglomération du Saint Quentinois a mis en place un service pour faciliter la mobilité des personnes en situation de Handicap sur les 39 communes de l'Agglomération. Ce service a évolué en 2017 en se donnant un nom de service : AndiGO.

Deux types d'accès au service AndiGO existe :

- Admission d'office
  - Carte inclusion au minimum de 80%
  - GIR 1-2-3-4 (+de 65 ans)
- Admission après commission
  - Personne subissant un handicap mental
  - Personne ne pouvant se déplacer seule sur 500 m
  - Personne éprouvant des difficultés à se tenir debout + de 20 minutes
  - Personne éprouvant des difficultés à monter les escaliers

Le service fonctionne tous les jours de la semaine y compris les jours fériés et de 6h30 à 0h30.

Ce service est sur réservation et est ouvert du lundi au vendredi de 7h00 à 19h00 et le samedi de 7h30 à 12h30. Les réservations se font la veille avant 17h00 pour le lendemain.

Ces réservations préalables peuvent utiliser plusieurs canaux : Téléphone, mail, SMS, fax. Et peuvent être prises une semaine à l'avance.

Les conducteurs sont régulièrement formés pour apporter un service de qualité aux utilisateurs d'AndiGO.

Depuis 2017, SYNERGIHP (entité transport de l'association GIHP) opère ce service pour le compte l'Agglomération du Saint Quentinois au service des citoyens en situation de handicap.

Mikael Lebrun - Directeur de Synergihp Amiens

AndiGO
la mobilité pour tous

Coordonnées et Tarifs :

- Tél : 09.83.05.46.69

Les tarifs sont uniques :

- 2,20€ la course du lundi au samedi.
- 4,20€ la course le dimanche

La Journée Seniors de Saint SIMON

AndiGO a été sollicité par La maison France Services pour représenter le sujet mobilité rurale sur le canton de Saint Simon.

Les équipes AndiGO ont tenu un stand durant la journée du 30 novembre renseignant ainsi les personnes découvrant ce service.
Cette démarche entre dans le souhait de développement du service public sur l'ensemble du territoire et non pas uniquement en zone urbaine.

AndiGO
la mobilité pour tous

Le service AndiGO

Admission au service

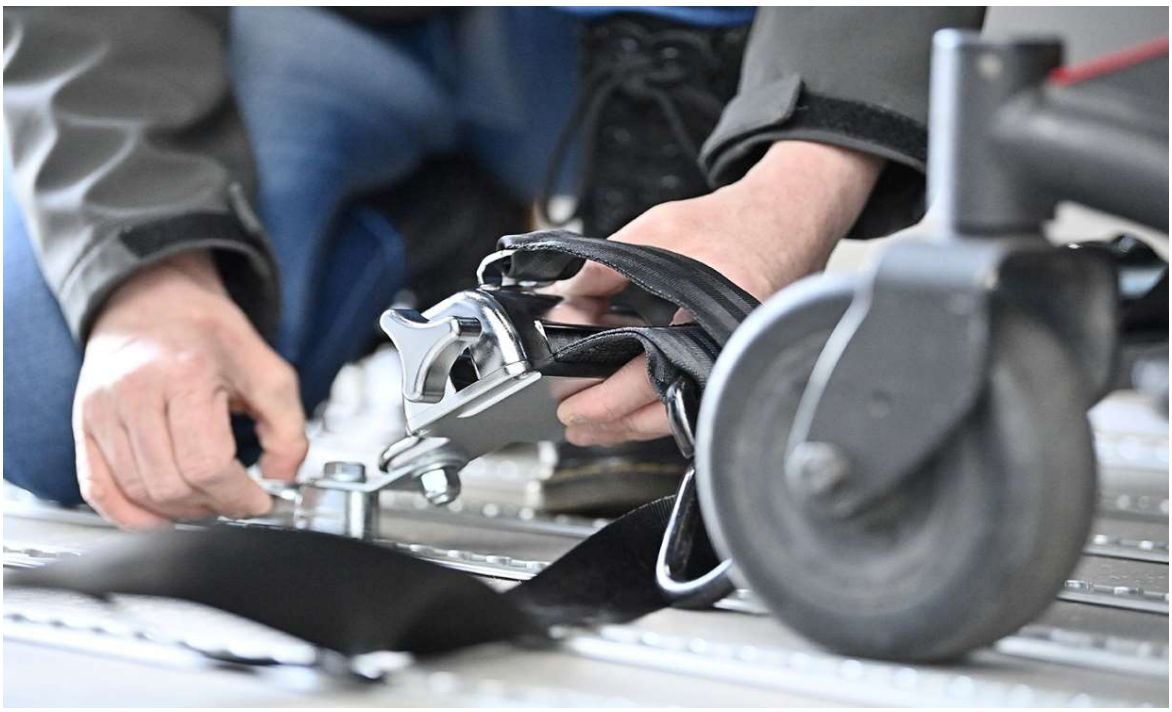
Les conditions d'accès au service AndiGO sont fixées par l'Agglomération du Saint Quentinois.
Il existe 2 types d'admissions :

- Admission d'office

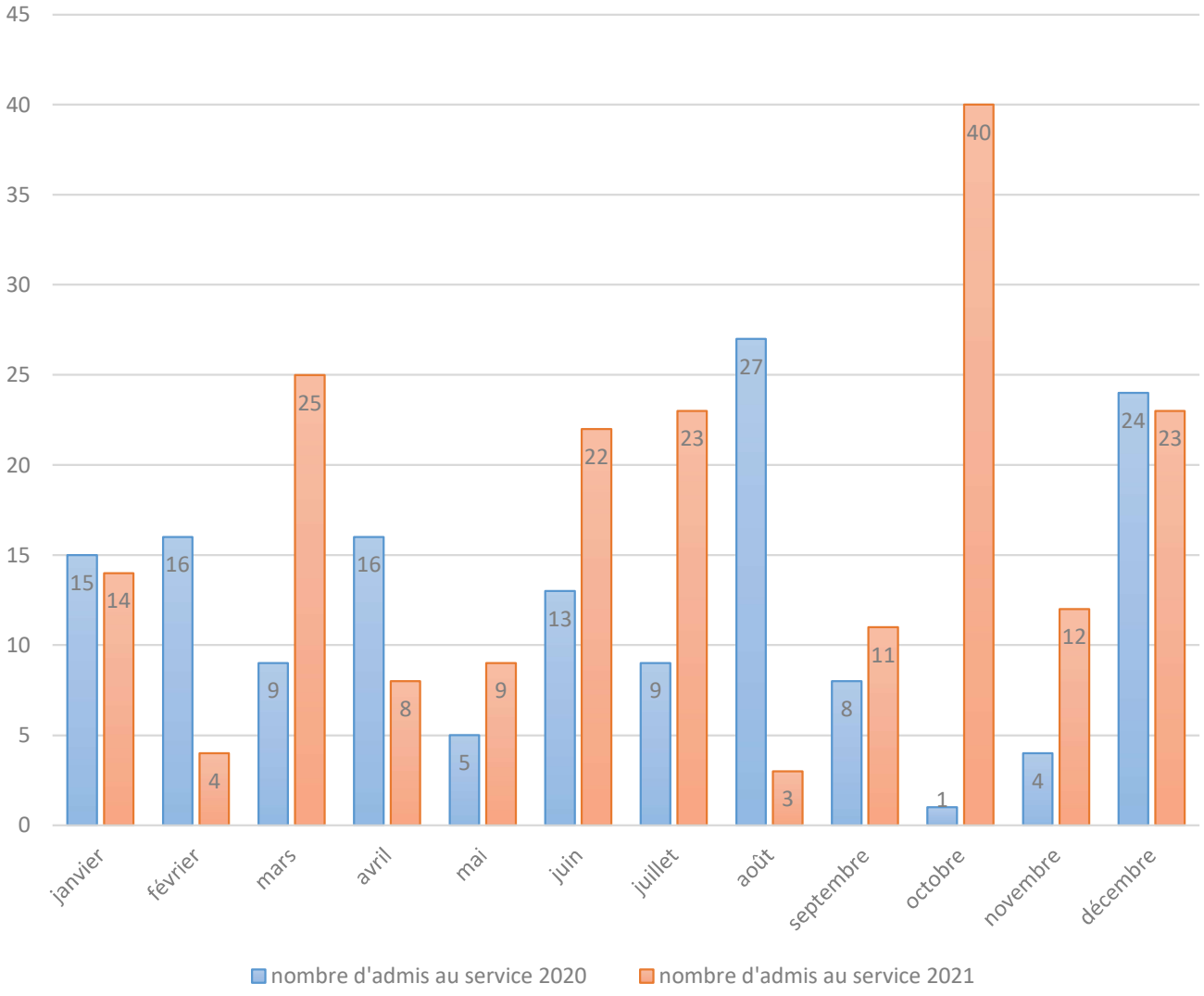
  Carte d'inclusion 80% et +
  Carte étoile verte (cécité)
  Les personnes en fauteuil roulant
  Les personnes âgées dépendantes (GIR 1-2-3-4) évaluées MDPH,

- Admission après commission

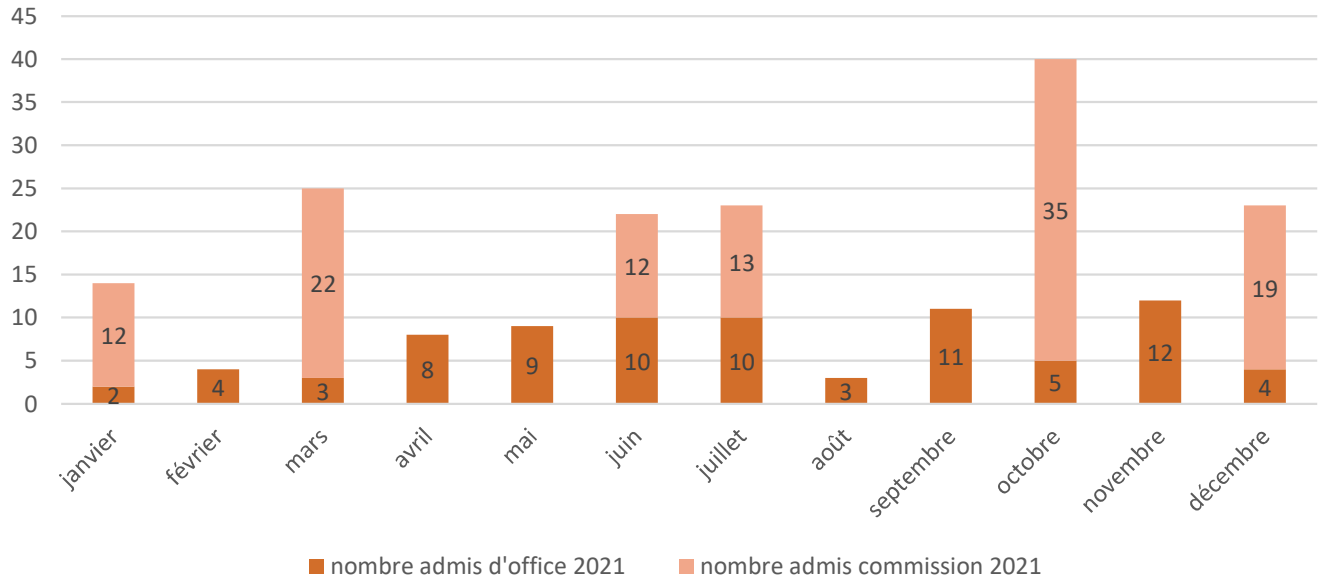
  Les personnes subissant un handicap mental
  Les personnes ne pouvant pas se déplacer seules sur 500m
  Les personnes éprouvant de la difficulté à se tenir debout plus de 20 minutes, à monter les escaliers ou à porter un objet.



L'année 2021 s'est clôturée par une reprise du nombre d'admissions au service AndiGO. 194 nouvelles personnes sont inscrites au service soit une croissance de 32% par rapport à 2020 (147 admis). Le niveau de 2019 (230) n'a pas été égalé. Malgré cela la tendance sur la fin de l'année est plutôt encourageante et laisse présager une belle dynamique pour la prochaine année. Les services AndiGO ont envoyé 262 dossiers aux personnes sollicitant une admission au service (contre 256 en 2020) .



Il est difficile d'affirmer qu'il existe une période de prédominance pour les inscriptions au service AndiGO dans l'année. En effet, en 2017-2018-2019, les mois d'avril-mai et septembre semblaient être des mois de démarches d'inscription. Les 2 dernières années démontrent qu'il n'en est rien.
L'effet pandémie ou ralentissement du traitement des dossiers d'admission par la commission peut avoir un effet sur le décalage des entrées au service.



La répartition des admissions entre les admissions d'office et les admissions par commission évolue. Ainsi, les entrées par voie de commission prennent l'ascendant sur les admissions d'office pour 2021.

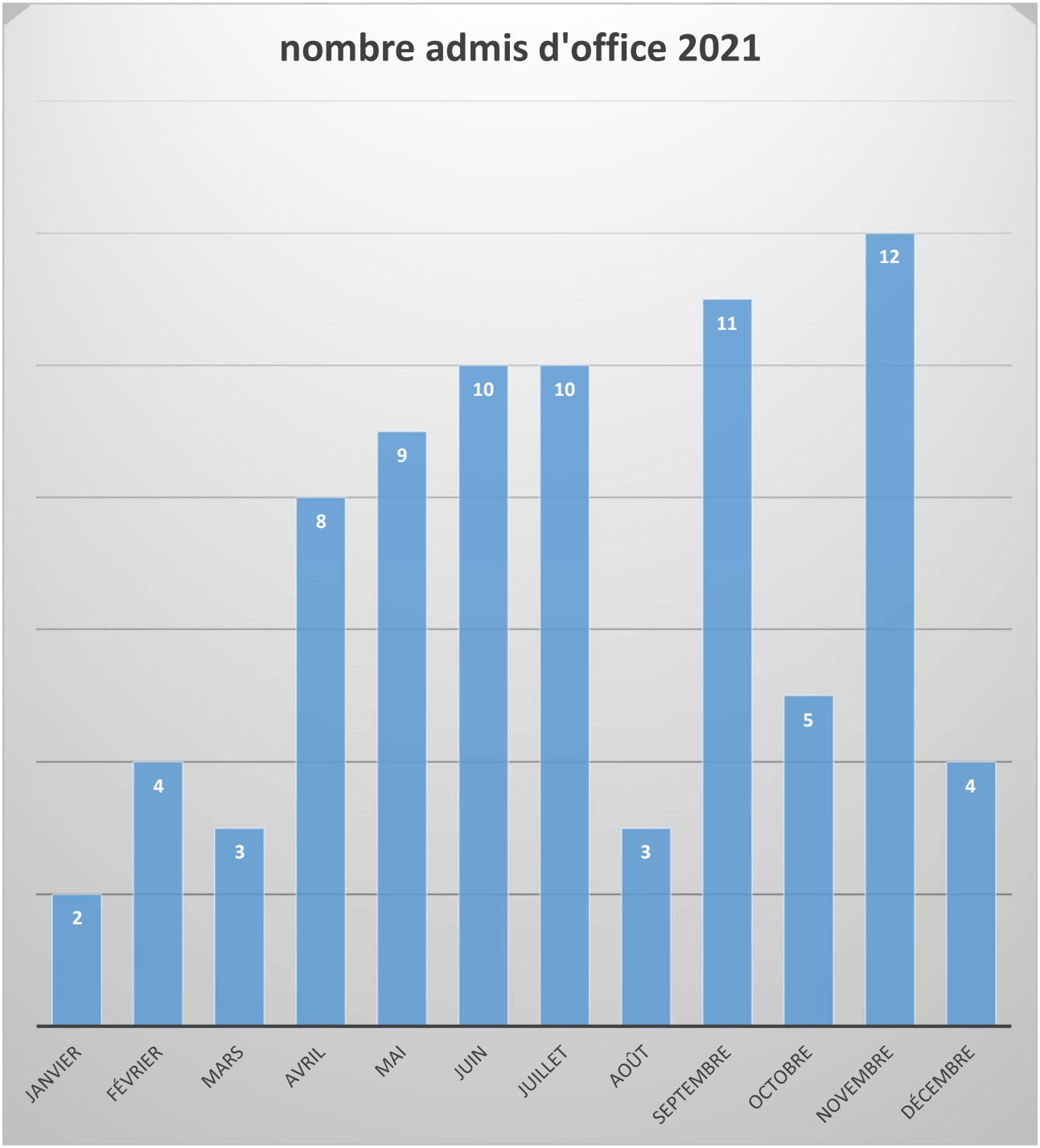
81 personnes admises d'office
113 personnes admises suite à commission

Soit une répartition 58,25% contre 41,75%
Durant les 2 dernières années, la répartition était équilibrée

Les dossiers soumis au passage par la commission sont déposés au cabinet du docteur référent. Les éléments sont étudiés et les réponses sont données sous 15 jours.
Les dossiers déposés sont présélectionnés au regard des critères d'admission. Cela facilite le travail d'étude du docteur référent.

- Admissions d'office

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

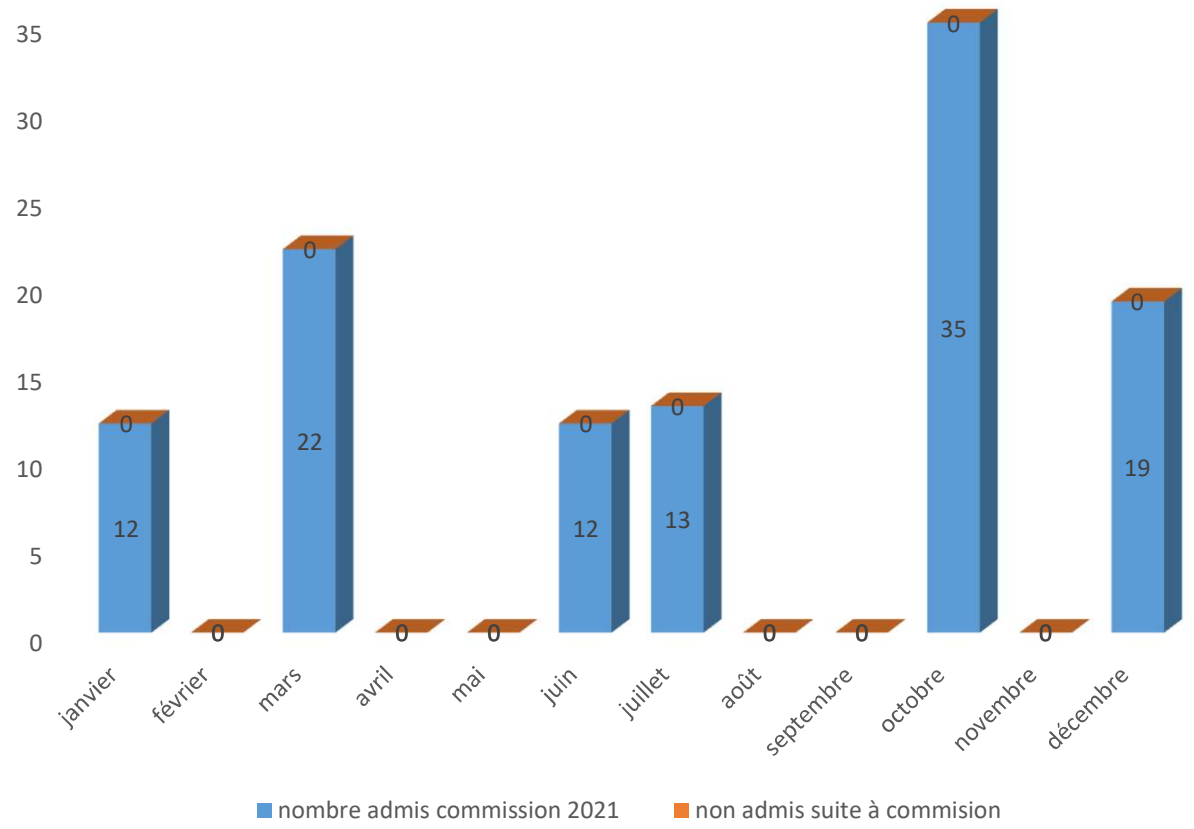


- Admissions après passage en commission

Les dossiers d'admissions sont transmis au Docteur RATTE par les équipes AndiGO par série de 15-20 dossiers ou tous les 2 mois au maximum.
Pour 2021, 6 dépôts de dossiers sont réalisés contre 4 l'année précédente :

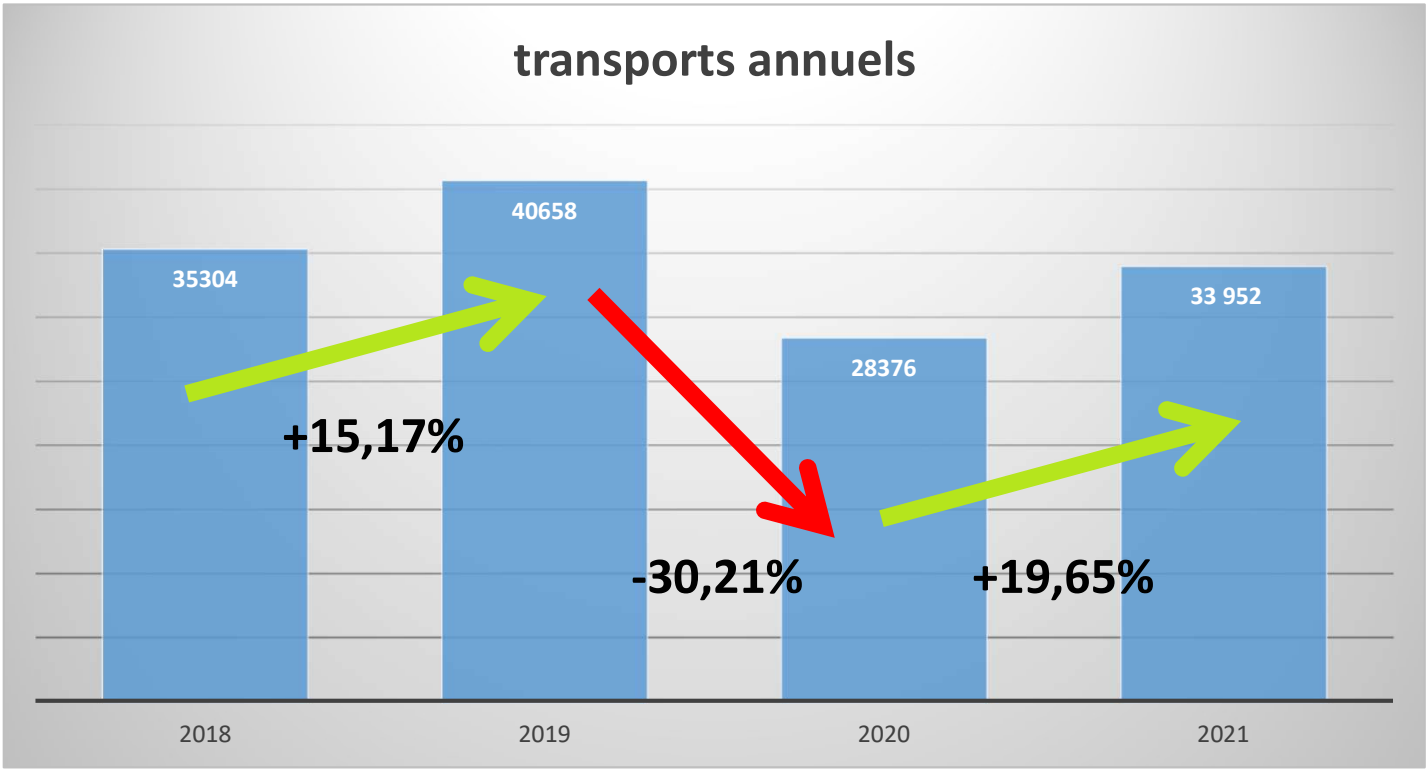
Janvier
Mars
Juin
Juillet
Octobre
Décembre

Lors du retour des dossiers, les équipes d'AndiGO contactent, par téléphone les candidats au service le jour même pour les informer.
Ainsi, les nouveaux admis peuvent effectuer leur première réservation et utiliser AndiGO le lendemain de la décision.
Dans la semaine qui suit, les nouveaux admis reçoivent un courrier officialisant leur admission au service AndiGO.



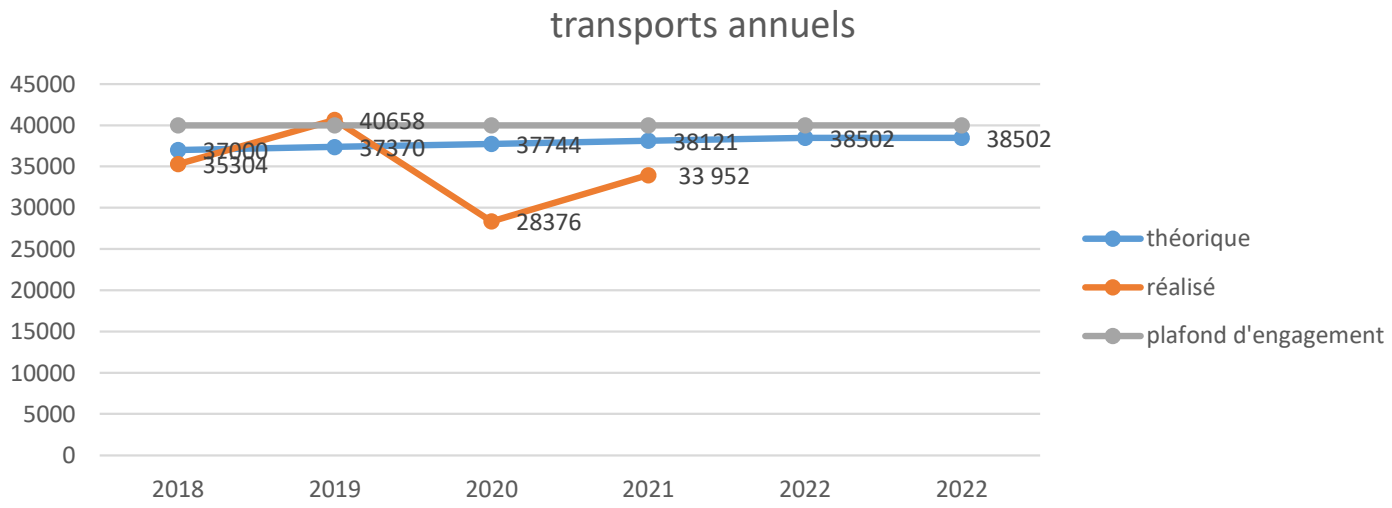
Les voyages en 2021

En 2021, **33 952** voyages ont été effectués



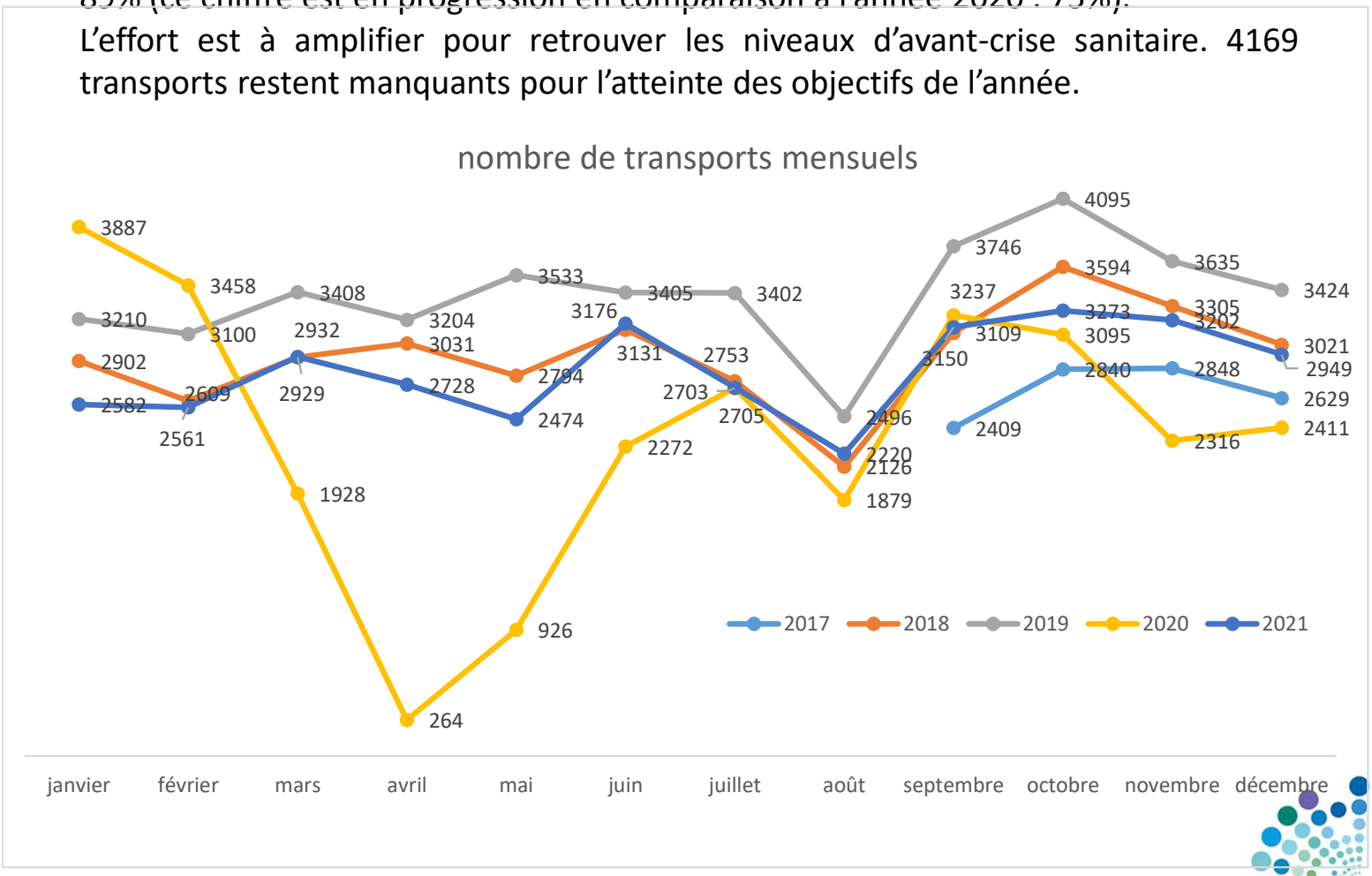
Le nombre de voyages annuels est l'indicateur principal de la vitalité d'un service de Transport Public. Le Service AndiGO a subi une forte baisse de fréquentation liée à la pandémie. Les usagers du service AndiGO reprennent leurs habitudes de mobilité et malgré la présence toujours importante de la circulation du virus, les utilisateurs d'AndiGO ont de nouveau sollicité le service pour leurs déplacements quotidiens. 2021 aura vu une croissance de près de 20% du nombre de déplacements par rapport à 2020.

Cette année aucune restriction de déplacement pour les personnes en situation de Handicap n'a été imposée. Certaines structures d'accueil et d'activité n'ont pas fonctionné. Ces fermetures ont contraint les usagers d'AndiGO à moins se déplacer, générant par conséquent moins de transports.

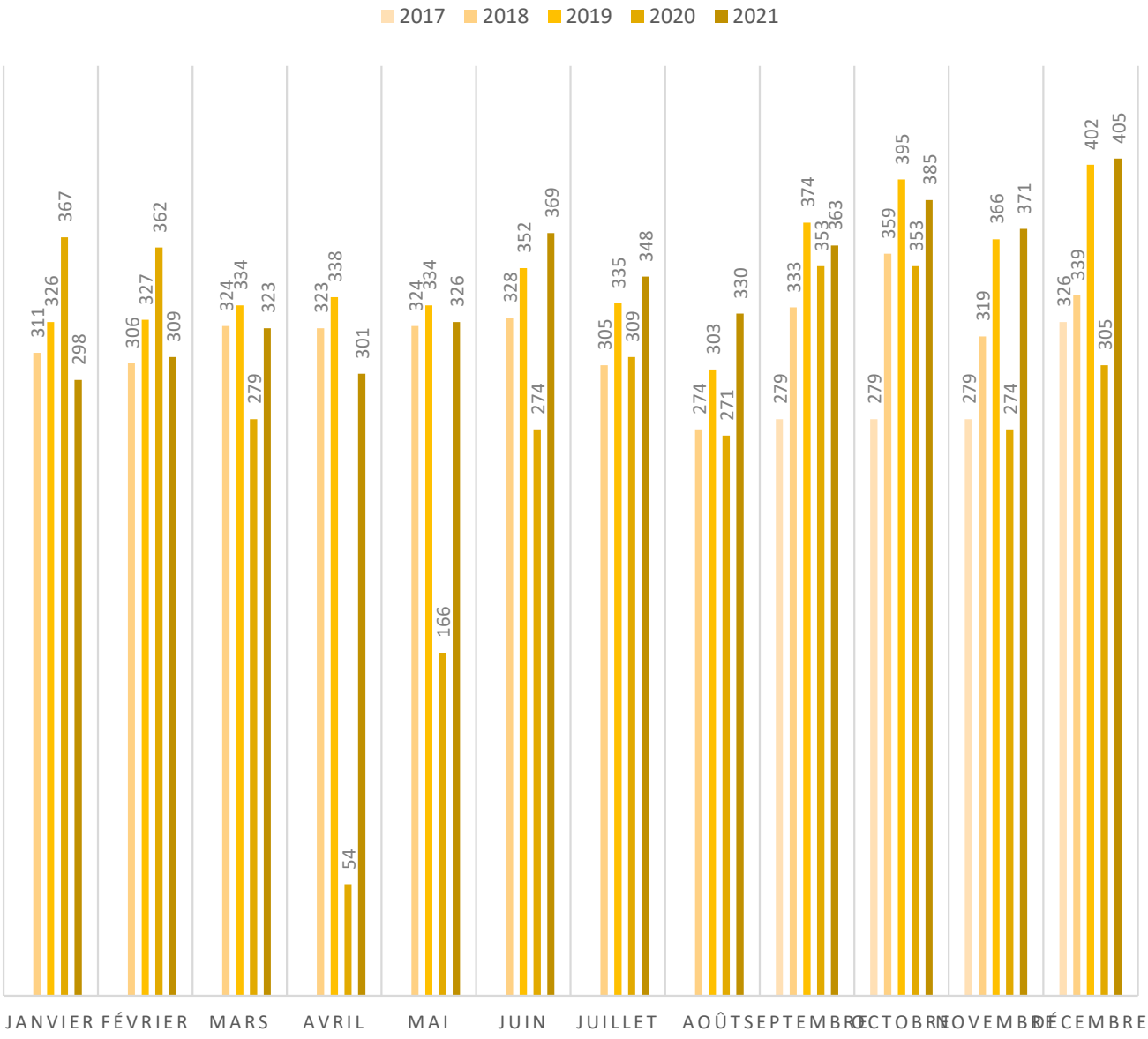


L'engagement contractuel pour 2021 était de 38 121 voyages.

Cet objectif n'est pas atteint et les engagements ne sont remplis qu'à hauteur de 89% (ce chiffre est en progression en comparaison à l'année 2020 : 75%).
L'effort est à amplifier pour retrouver les niveaux d'avant-crise sanitaire. 4169 transports restent manquants pour l'atteinte des objectifs de l'année.



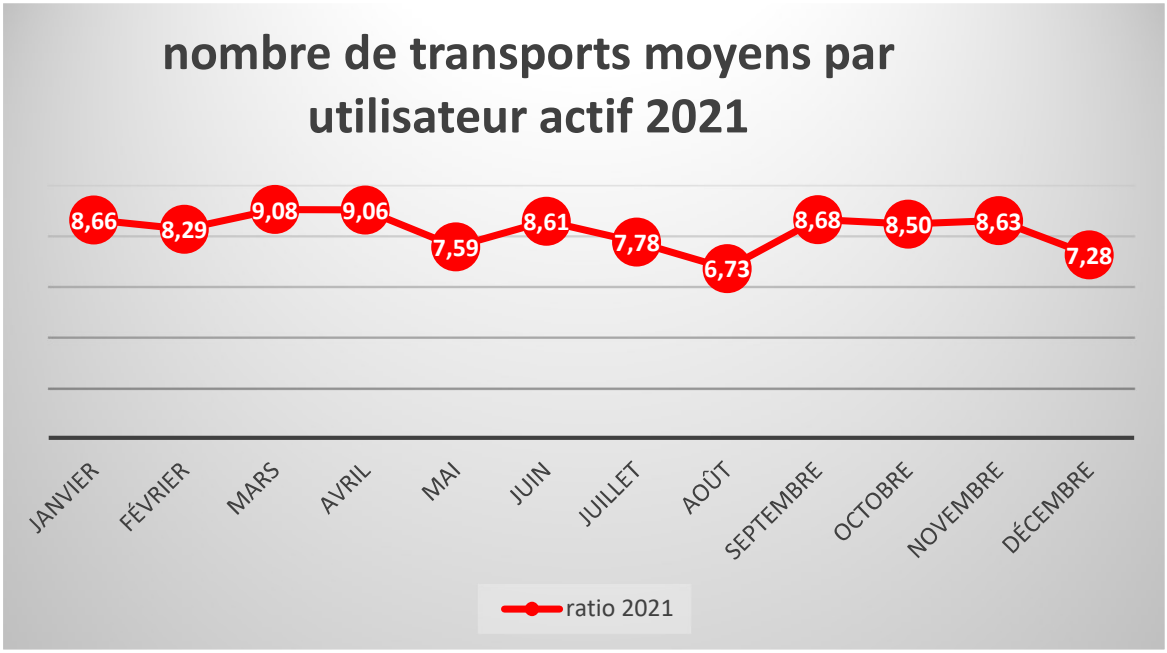
NOMBRE DE CLIENTS ACTIFS PAR MOIS

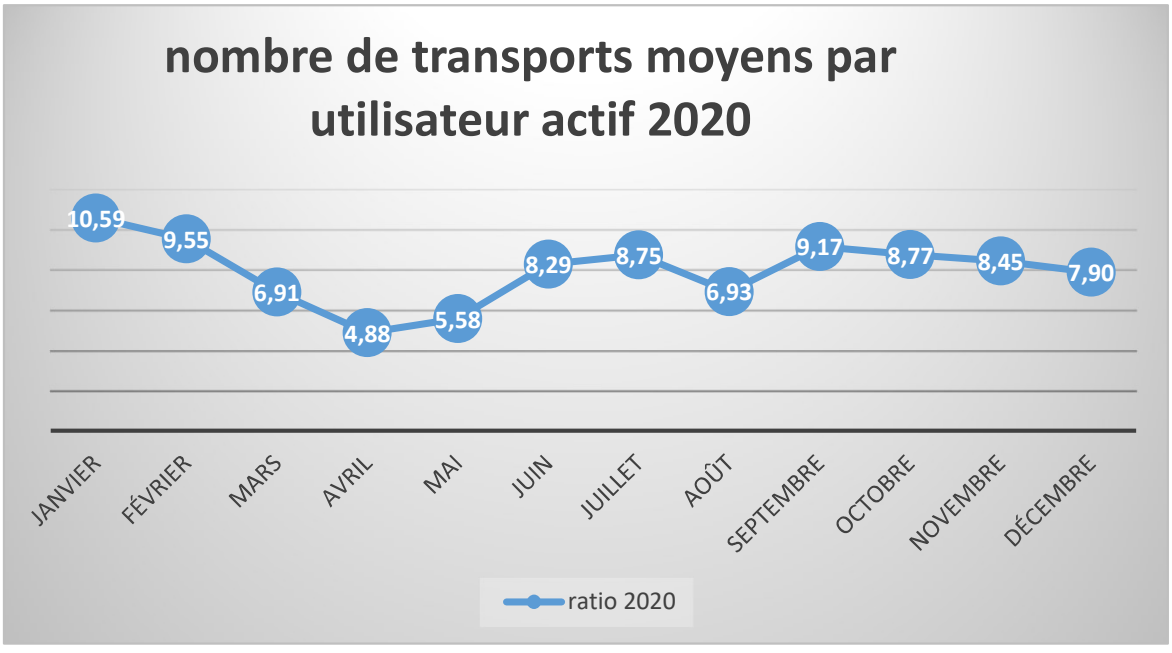


Le nombre d'usagers ayant recours au moins une fois par mois au service est corrélé au nombre de voyages, ce nombre d'usagers actifs est naturellement en hausse pour l'année 2021. Sur décembre 2021, les clients actifs étaient plus nombreux qu'avant la pandémie avec 405 personnes actives en décembre 2021 contre 402 en décembre 2019. Cette tendance laisse supposer une reprise importante pour 2022

En 2021, un utilisateur actif utilisait **8,22** fois le service AndiGO par mois. Ce ratio fléchit légèrement. En 2019 et 2020 ces ratios s'élevaient respectivement à 8,43 et 9,71

Systématiquement comme chaque année, ce ratio chute au mois d'aout avec une moyenne de 6,73 transports dans le mois pour chaque usager.



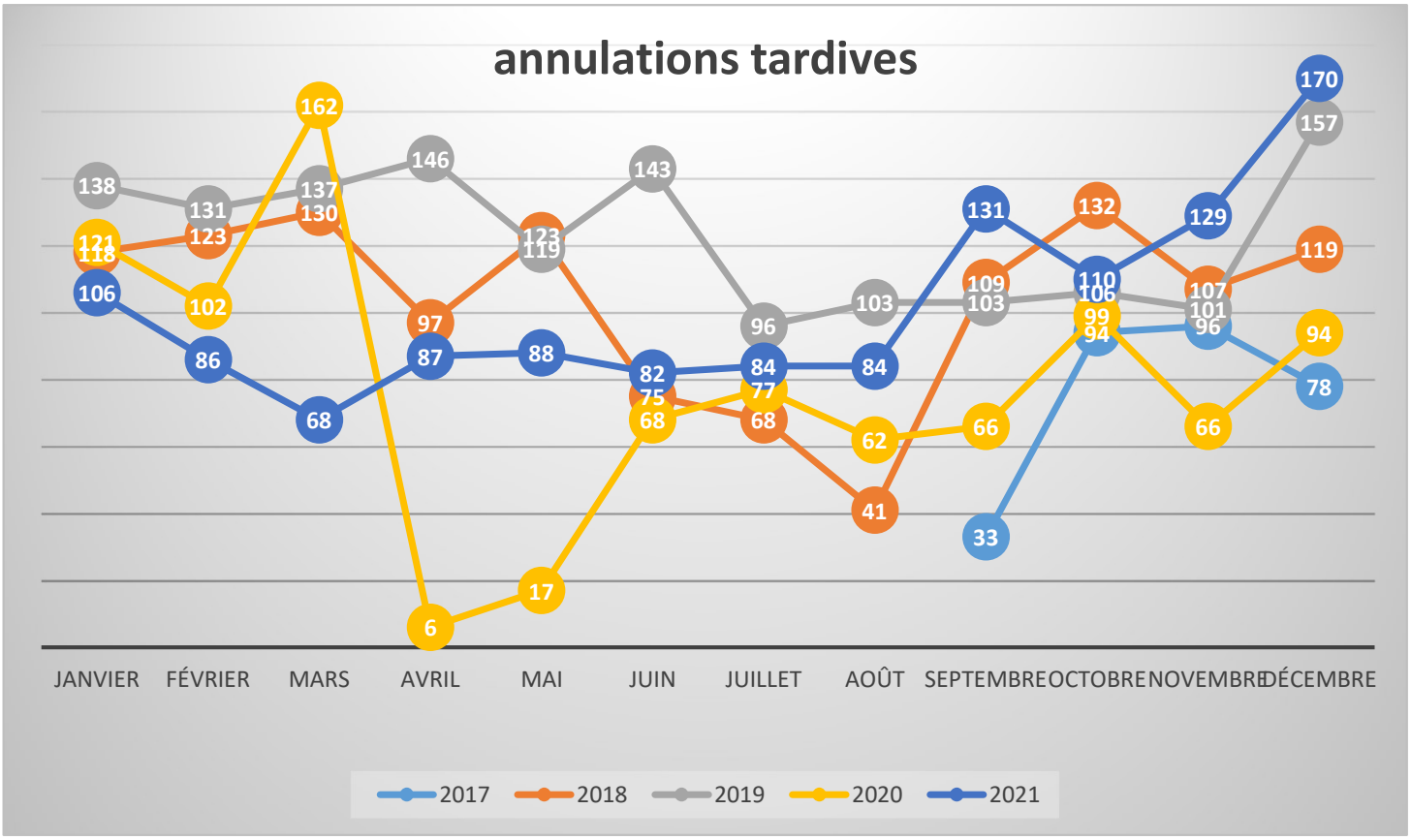


Les annulations tardives en 2021

Sont considérées comme annulations tardives,

- toute annulation de voyage 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.

En moyenne, le service planification doit gérer 102 annulations mensuellement.



Le graphique ci-dessus pondère le nombre d'annulations rapporté au nombre de transports dans l'année.
Ainsi en 2021, les annulations représentaient 3,61% des transports.
En année pleine et sans élément exceptionnel, on remarque une certaine stabilité de ce ratio sur 2018-2019 et 2021 autour de 3,6% des transports commandés qui sont annulés. Dans de nombreux cas, le service régulation réaffecte le conducteur-accompagnateur sur d'autres transports AndiGO permettant d'apporter une plus grande souplesse dans la gestion des aléas.

Les annulations tardives restent une pratique peu courante (3,6%).
Mais cette pratique est particulièrement surveillée et fait l'objet de point de vigilance régulier. Non contrôlée, cette pratique dégraderait la qualité de service proposée aux habitants du Saint Quentinois.

En parallèle, la surréservation fait l'objet d'une attention particulière.

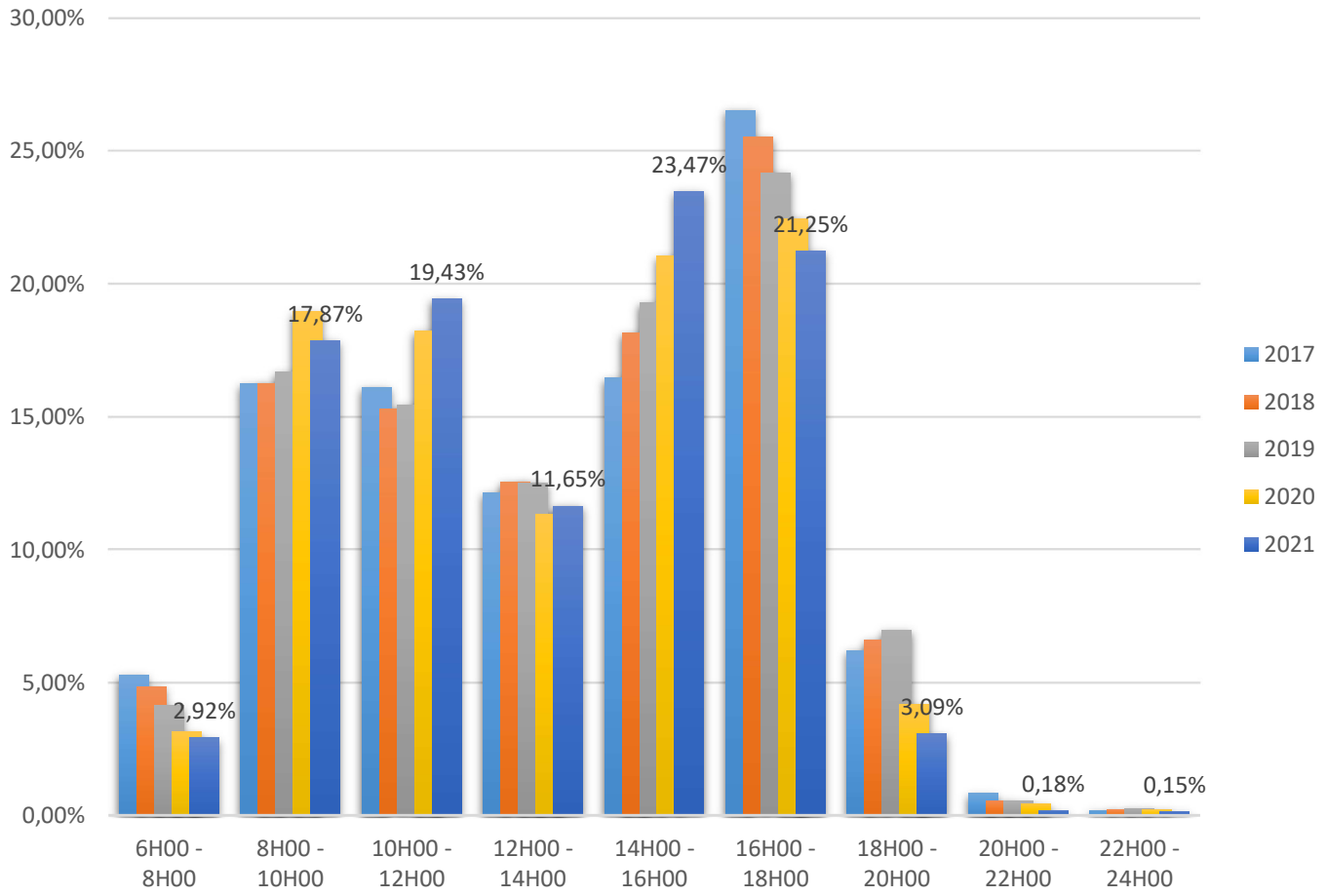
Ces deux pratiques cumulées peuvent désorganiser l'exploitation d'un service de Transport à Demande.

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-après, 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, 2019, 2020 et 2021, de janvier à décembre.

répartition des transports par tranche horaire 2017-2018-2019-2020-2021

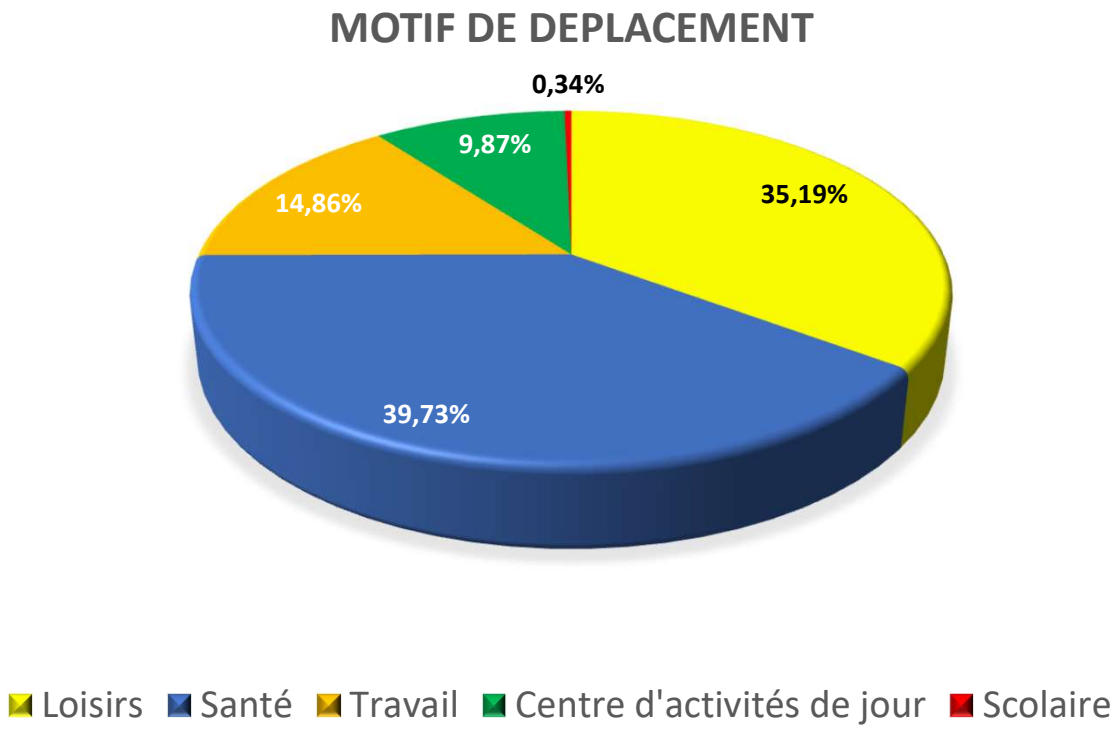


Près de 45% des transports sont réalisés entre 14h et 18h. Ce créneau horaire est toujours plébiscité par les utilisateurs d'une année sur l'autre avec une croissance de 2 points par rapport à 2020.

La seconde période d'affluence et représentant 37 % des transports se situe entre 8h et 12h. Ce pourcentage reste stable comparé à 2020. Cette répartition évolue dans le temps avec l'intensification du service.

Le créneau 20h-24h reste peu utilisé, cette période ne recueille que 0,33% des transports de la journée.

Répartition des voyages 2021 par motif de déplacement



La connaissance du public transporté est un atout inestimable dans nos activités. Lors de la réservation, l'agent d'accueil renseigne les éléments essentiels nécessaires à la programmation du transport (date heures et lieux). Dans l'échange, il est très fréquent que le motif de déplacement nous soit fourni. Lorsque le motif n'est pas indiqué, il est déduit par les équipes en charge de la réservation en fonction de la destination.

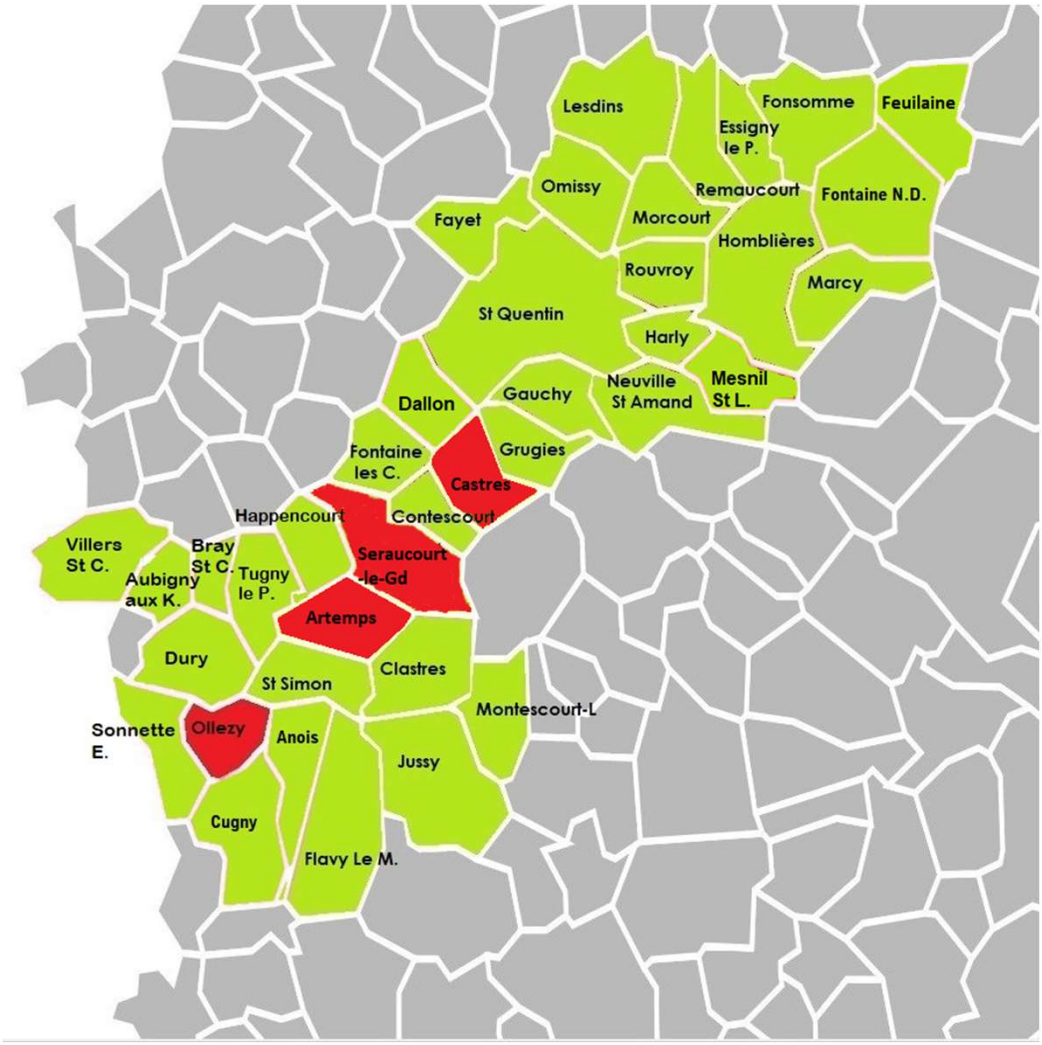
La part des motifs santé évolue de 30% en 2019 à 35,45% en 2020 pour atteindre les 39,73% pour 2021.

La part des motifs loisirs chute de 38,92% à 35,19% en 2021.

L'utilisation du service AndiGO s'oriente autour des sujets de santé au détriment des activités de loisirs. Cette tendance s'inscrit pour la troisième année consécutive.

La part des transports en activités d'accueil de jour se stabilise autour des 9,5% -10% de l'ensemble des transports.

Origines-Destinations des Courses AndiGO sur 2021



Communes dont les habitants ont fait appel au service AndiGO en 2021

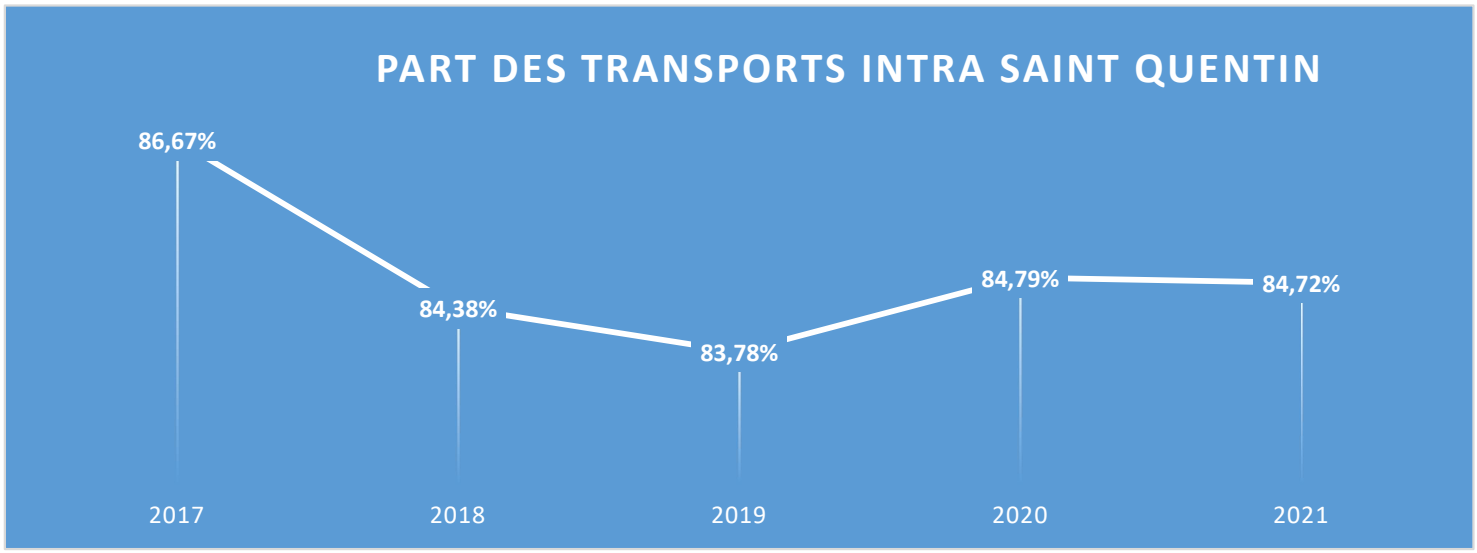
Communes dont les habitants n'ont pas fait appel au service AndiGO en 2021

Cette cartographique est réalisée en prenant en compte le point de départ des voyages. Seuls les habitants de 4 communes n'ont pas sollicité le réseau en 2021 : Ollezy, Castres, Seraucourt le Grand et Artemps.

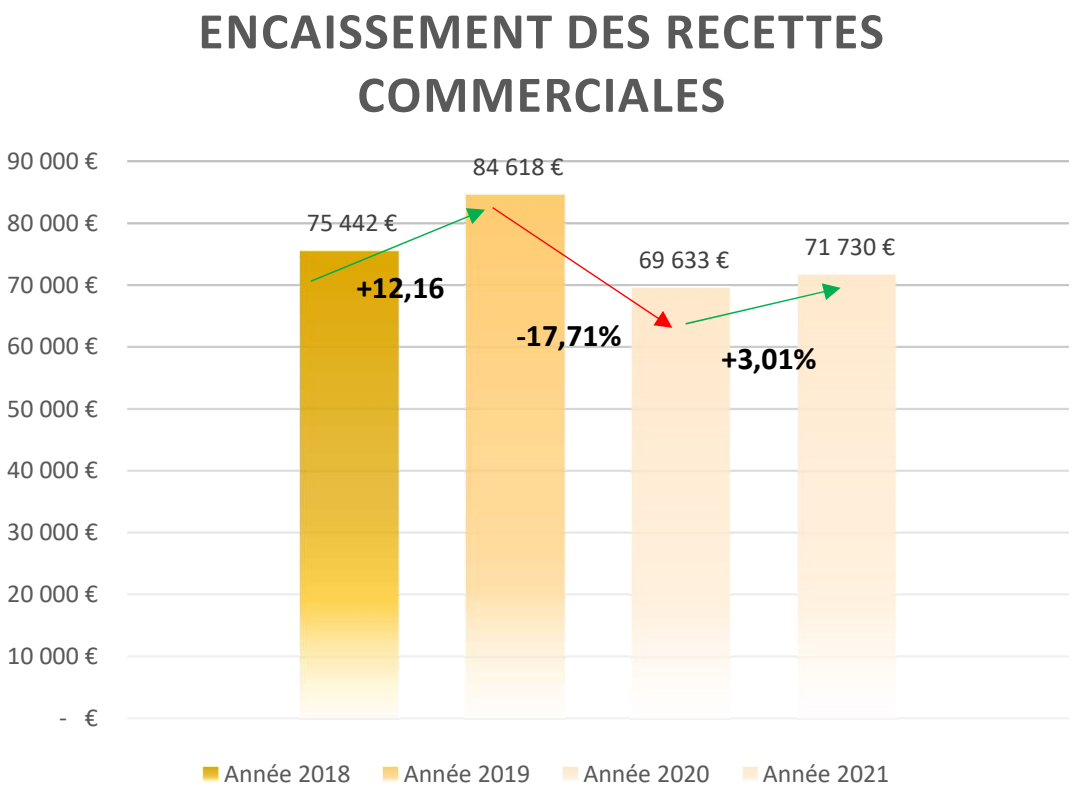
Ces communes étaient au nombre de 3 en 2019 et 2 en 2020.

La mobilité sur tous les points du territoire est un facteur d'équilibre essentiel.

La part de transports AndiGO reste majoritairement sur la ville de Saint Quentin avec en 2021 84,72% des transports effectués à destination ou en provenance de la ville de Saint Quentin. Cette dernière regroupe les points d'attractivité générant la mobilité (santé, loisirs, travail). Les interventions de communication auprès des communes périphériques permettra de tendre vers un équilibre d'utilisation du service.



Gamme tarifaire AndiGO



La gamme tarifaire applicable aux usagers du service AndiGO est inchangée depuis le début du contrat.
2,20€ pour une course du lundi au samedi soit 2€ ht
4,20€ pour une course le dimanche et jours fériés soit 3,82€ht.

Ces recettes entrent dans l'équilibre financier du contrat de Délégation de Service Public. Le recouvrement de ces sommes sont de la responsabilité du délégataire.

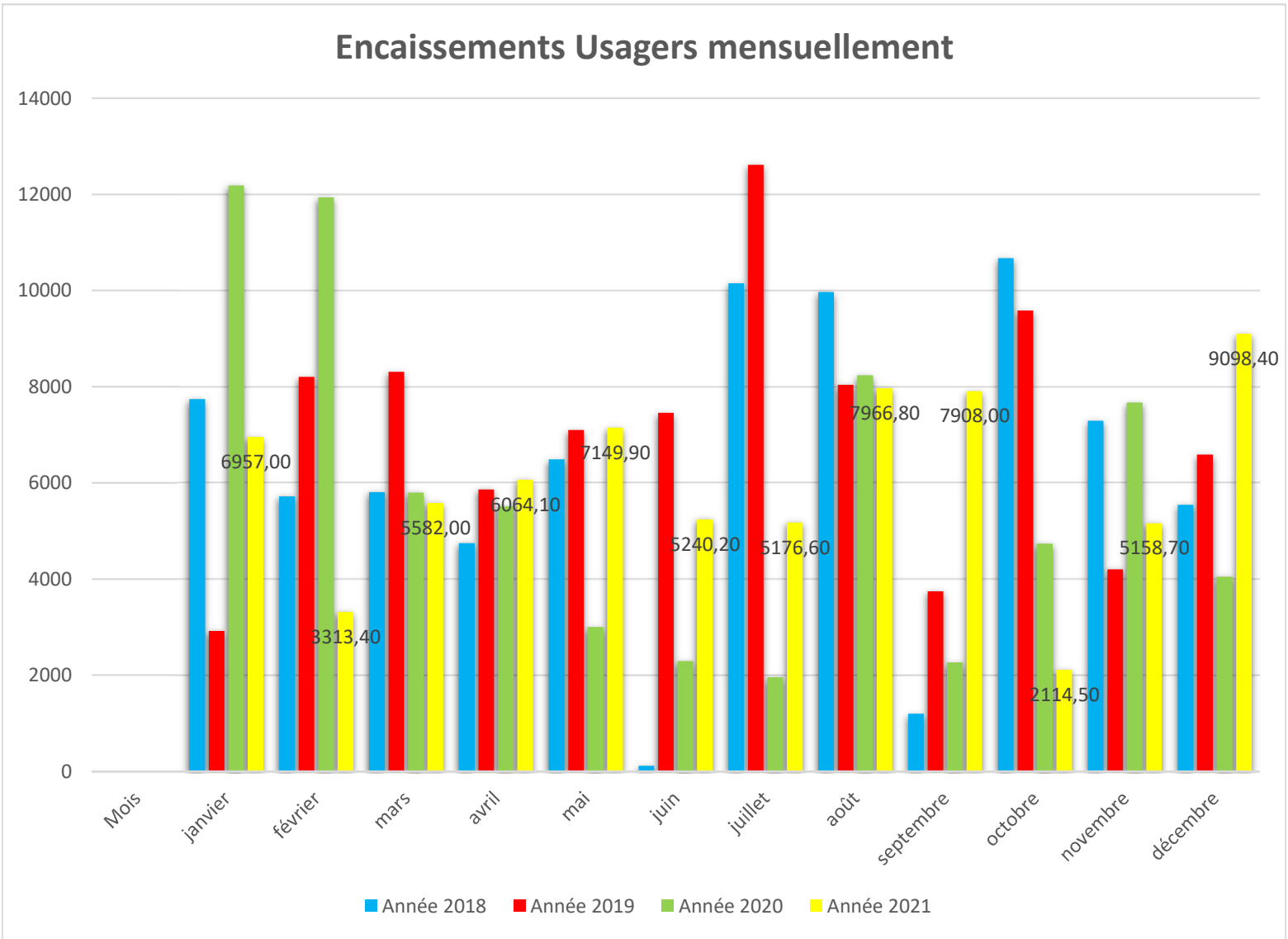
Pour 2021, le recouvrement a évolué

- en janvier, les recettes dues et non recouvrées s'élevaient à :

16 259,80 €

- En décembre, les recettes dues et non recouvrées s'élevaient à :

19426,60 €


Encaissements Usagers mensuellement
14000
12000
10000
8000
6000
4000
2000
0
6957,00
3313,40
5582,00
6064,10
7149,90
5240,20
5176,60
7966,80
7908,00
2114,50
5158,70
9098,40
Mois
janvier
février
mars
avril
mai
juin
juillet
août
septembre
octobre
novembre
décembre
Année 2018
Année 2019
Année 2020
Année 2021

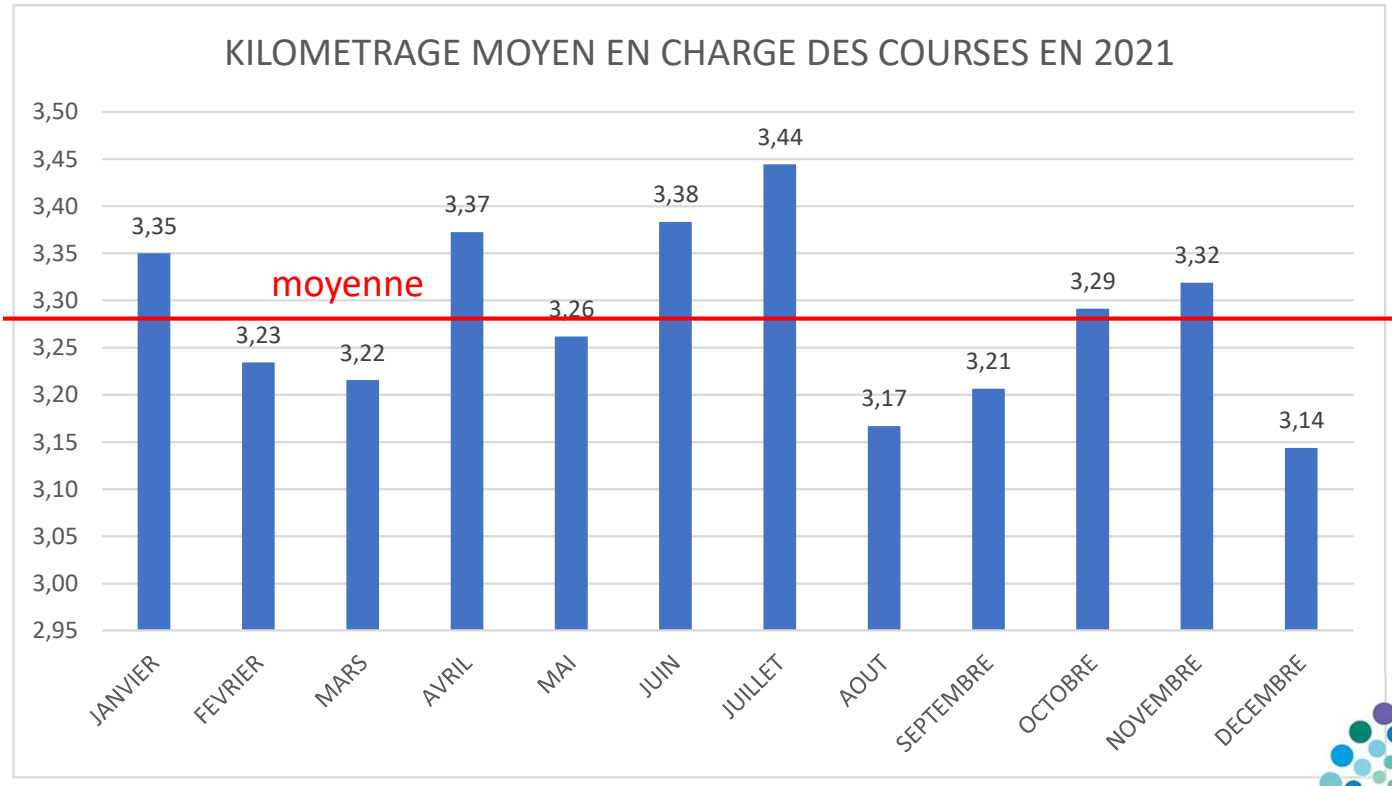
Les kilométrages moyens des voyages AndiGO

En 2021 les usagers AndiGO ont parcouru **111.494 km** à bord des véhicules du service.
Une attention particulière est apportée quant à l'organisation des transports.
En effet, pour le confort des usagers, nous ne regroupons les personnes que lorsque l'une des 3 conditions est présente :

- la destination commune
- Le point de départ commun
- Le point de départ et d'arrivée sur le parcours du transport principal

Cette précaution évite à l'usager de passer trop de temps dans le véhicule et par conséquent d'avoir le sentiment d'un déplacement peu optimisé.

Ce kilométrage commercial moyen de la course est stable :
2020 : 3,30 km moyen par course
2021 : 3,28 km moyen par course



Le Personnel

Un service public de transport de Personnes à mobilité réduite s'appuie sur des valeurs d'accompagnement et d'empathie à l'égard du public transporté. La vigilance quant à la gestion humaine des équipes SYNERGIHP Saint Quentin est au cœur de nos attentions.

Cette valeur détermine le niveau de qualité demandé. Ainsi la force de notre organisation est notre capacité à adapter les moyens humains.

Le besoin en ressources humaines est variable tout au long de la journée et de la semaine.

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. En 2021, SYNERGIHP Saint Quentin compte 15 salariés dont 1 agent d'exploitation, 2 régulateurs et 12 conducteurs-accompagnateurs. L'ensemble de ces salariés est affecté exclusivement à l'activité du service public.

En 2021, au regard de la reprise d'activité fragile, SYNERGIHP Saint Quentin a fait appel à sa filiale sœur SYNERGIHP Hauts de France pour effectuer certains transports en période de pic. Le personnel et le matériel est en tout point conforme aux attendus du service Public.

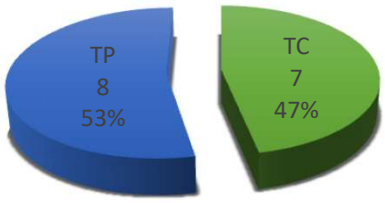
L'avantage de cette solution est l'agilité de mise en place afin d'assurer le zéro refus en cas de forte variation momentanée. Dans l'éventualité où la suractivité s'installerait dans la durée, SYNERGIHP Saint Quentin procèderait à des embauches pérennes voire demanderait un transfert de salariés en provenance de sa filiale sœur. Cette pratique permet d'obtenir du personnel immédiatement formé et opérationnel.

Organigramme

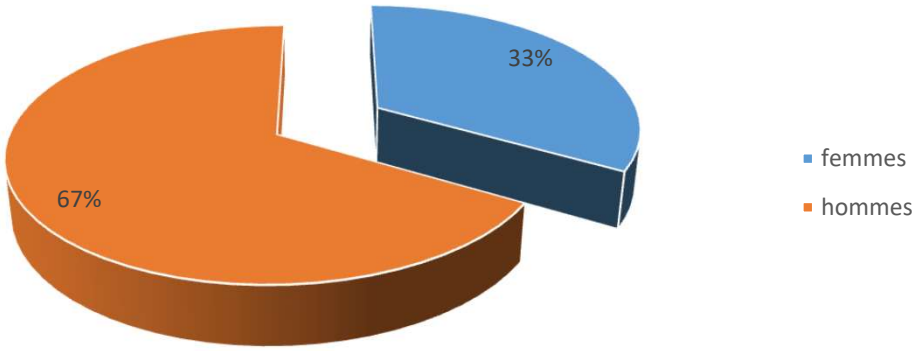
Le service public AndiGO est géré par SYNERGIHP Saint Quentin autour d'une organisation opérationnelle ancrée dans la réalité du Quotidien. Le responsable d'exploitation, Bastide WOZNIAK, connait parfaitement le service AndiGO et est entouré d'une équipe de 2 régulateurs-réservants et de 12 conducteurs-accompagnateurs.

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, les Ressources Humaines et la maintenance sont partagées avec la filiale régionale. Ainsi, le niveau d'expertise est élevé en maintenant un coût maitrisé pour le service.

Répartition contrats Temps Complet/Temps Partiel



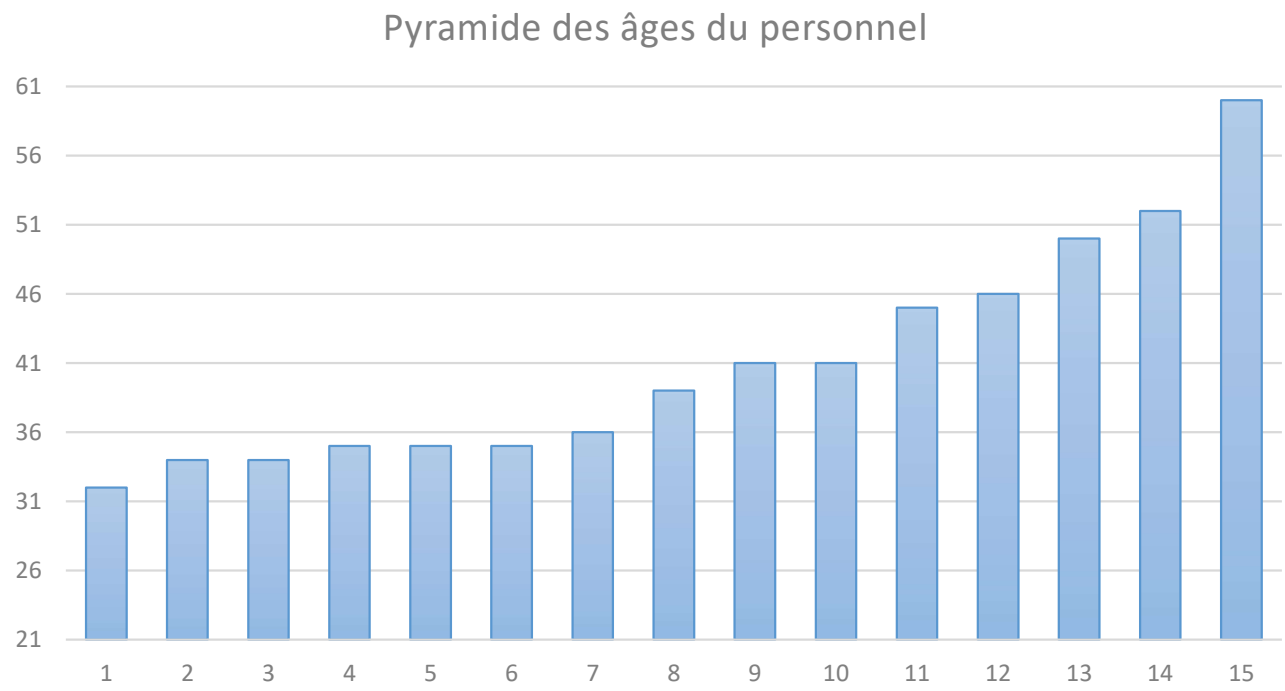
Répartition Femmes/Hommes



Ces graphiques sont basés sur les effectifs au 31/12/2021.

La crise sanitaire débutée en 2020 a entrainé une baisse d'activité. Cette baisse s'est installée en 2021. Certains contrats n'ont pas été renouvelés sur l'année 2021. Ces nouveaux contrats étaient principalement à temps partiel. La reprise d'activité sur le second semestre a été absorbée par la sous-traitance auprès de SYNERGIHP Hauts de France. 2 postes à temps partiels n'ont pas été renouvelés et un salarié à temps complet a démissionné.

L'indicateur de répartition Femmes/Hommes dans les effectifs intervenant sur l'activité AndiGO est toujours déséquilibré en faveur de la population masculine et reste identique à celui de 2020. L'effort d'équilibre ne peut se faire qu'en phase d'embauche, celle-ci n'ayant pas eu lieu en 2021, les pourcentages restent donc inchangés. Un salarié sur 3 est donc une femme. La politique d'embauche reste un sujet très sensible car de cette politique découle la qualité de service rendu.



La pyramide des âges du personnel de SYNERGIHP Saint Quentin montre une répartition équilibrée des âges des collaborateurs. L'âge du personnel de SYNERGIHP Saint Quentin se situe entre 32 et 60 ans. Nous avons une population assez jeune.

La moitié des salariés ont entre 35 et 41 ans.

La moyenne d'âge au sein de l'entreprise SYNERGIHP Saint Quentin est de 41 ans.

Cette richesse doit être maintenue dans les prochains recrutements.

La Formation Professionnelle

Les formations pour 2021

Profitant de la faible activité liée à la crise sanitaire, de nombreux programmes de formations se sont déroulés courant de l'année 2020. La conséquence de ce fait est le faible volume de formations sur l'année 2021.
3 formations ont été dispensées tout au long de l'année 2021 pour les équipes de Synergihp Saint Quentin :

- 1 session de formation de conducteurs-accompagnateurs de personnes à mobilité réduite

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

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

Ces sessions se sont déroulées sur le site de SYNERGIHP Saint Quentin.

2 personnels de conduite ont suivi cette formation.

14h x 2 personnes représentent 28 h de formation.

Coût du personnel formé : 320€.

Cette formation est dispensée par notre organisme de formation interne :

Gihp Groupement pour l'Insertion des personnes Handicapées Physiques
Unis pour l'autonomie

- Une formation PSC1
« Prévention et Secours Civiques de niveau 1 »

Cette formation est obligatoire dans le processus de qualification de conducteur-accompagnateur. Elle est dispensée à chaque nouvel embauché si cette personne n'a pas déjà suivi cette formation.

C'est le centre de formation TLC qui organise les sessions de cette formation.

1 conductrice-accompagnatrice a reçu cette formation.

1 personne x 7 heures représentent 7 heures de formation.

Coût du personnel formé : 267 €.

Cette formation est dispensée par :

- 1 formation de formateur a été dispensée à notre conducteur-accompagnateur référent

Cette formation a pour objectif :

Organiser les sessions de recyclage des parcours de formation de conducteurs-accompagnateurs de personnes à mobilité réduite
Ces formations sont déclenchées à la demande :

- des agents d'exploitation auprès du public de conduite.
- En cas de réclamation clients lorsque le sujet est lié à la prise en charge client
- A la demande de l'agent de conduite
- Le recyclage s'effectue à minima tous les 3ans

Cette formation s'est déroulée sur le site de SYNERGIHP Rhône-Alpes à Lyon.

Cela représente 21 h de formation.

Coût du personnel formé 1160 €.

Cette formation est dispensée par notre organisme de formation interne :

Gihp Groupement pour l'Insertion des personnes Handicapées Physiques
Unis pour l'autonomie

AndiGO
la mobilité pour tous

Le matériel roulant

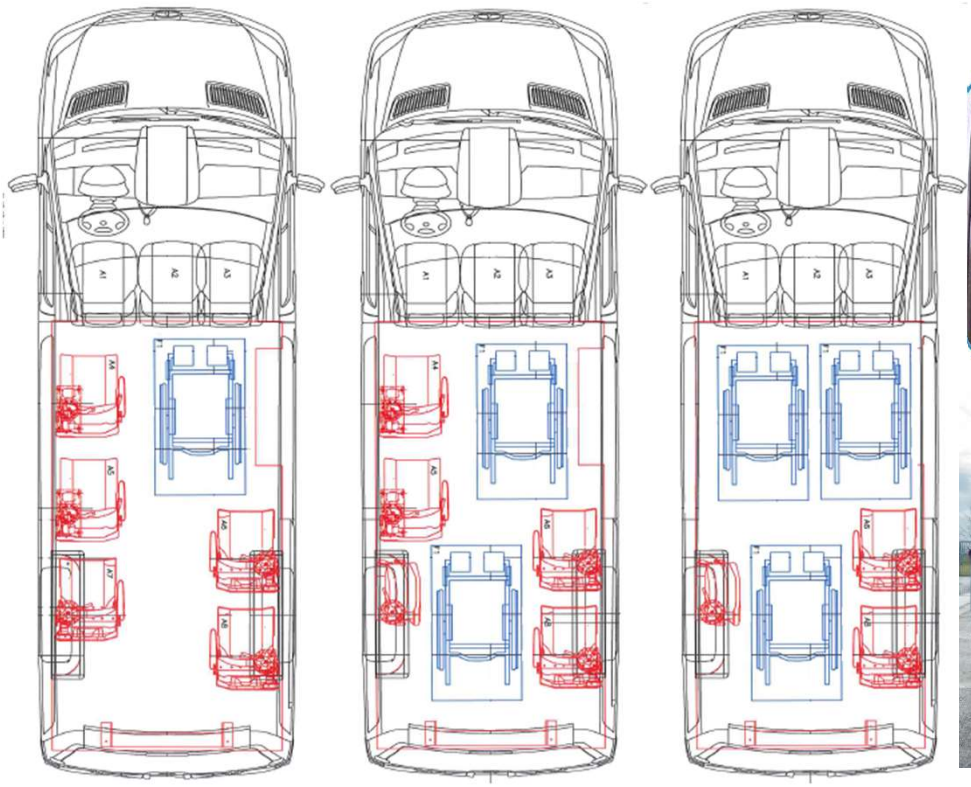
Parc Synergihp Saint Quentin au 31 décembre 2021

SYNERGIHP
3, avenue de l'Europe
02430 GAUCHY

14
4,85
31/12/21

						configuration 1		configuration 2				
N° Parc	Marque	Type	Immat.	Mise en Circ.	Age au 31/12/21	Places Assises	Places Fauteuil	Places Assises	Places Fauteuil	Affect.	EURO	energie
P4-06	VOLKSWAGEN	CADDY	ER 348 FB	13/10/2017	4,21	4				ANDIGO	6	Gazoil
P4-07	VOLKSWAGEN	CADDY	ER 349 FB	13/10/2017	4,21	4				ANDIGO	6	Gazoil
P4-08	VOLKSWAGEN	CADDY	ER 350 FB	13/10/2017	4,21	4				ANDIGO	6	Gazoil
P4-09	VOLKSWAGEN	CADDY	ER 344 FB	13/10/2017	4,21	4				ANDIGO	6	Gazoil
P4-10	VOLKSWAGEN	CADDY	ER 345 FB	13/10/2017	4,21	4				ANDIGO	6	Gazoil
P4-11	VOLKSWAGEN	CADDY	ER 343 FB	13/10/2017	4,21	4				ANDIGO	6	Gazoil
P4-12	VOLKSWAGEN	CADDY	ER 347 FB	13/10/2017	4,21	4				ANDIGO	6	Gazoil
P4-13	VOLKSWAGEN	CADDY	ER 346 FB	13/10/2017	4,21	4				ANDIGO	6	Gazoil
F3-29	MERCEDES	SPRINTER	EV 550 NC	18/12/2017	4,03	5	3	6	2	ANDIGO	6	Gazoil
F3-30	MERCEDES	SPRINTER	EV 626 NC	18/12/2017	4,03	5	3	6	2	ANDIGO	6	Gazoil
F3-31	MERCEDES	SPRINTER	ET 184 XK	18/12/2017	4,03	5	3	6	2	ANDIGO	6	Gazoil
F3-32	MERCEDES	SPRINTER	EV 697 NC	18/12/2017	4,03	5	3	6	2	ANDIGO	6	Gazoil
P8-04	FIAT	DUCATO	BV 144 SE	29/09/2011	10,25	8	0	-	-	ANDIGO	4	Gazoil
F7-01	VOLKSWAGEN	CRAFTER	DE 092 BD	19/03/2014	7,78	1	7	3	5	ANDIGO	5	Gazoil

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



MOTORISATION	
Puissance fiscale :	7 cv
Cylindrée :	2 143 cm3
Alimentation :	Turbo CDI
Puissance maxi :	139 ch

CONSOMMATION	
Mixte :	7,9 l/100 kms
Urbaine :	6,8 l/100 kms
Extra-Urbaine :	7,2 l/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 arriére :	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 repliables et/ou ammovibles avec ceinture 3 points à enrouleur
- Fixation fauteuils avec 4 sangles 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

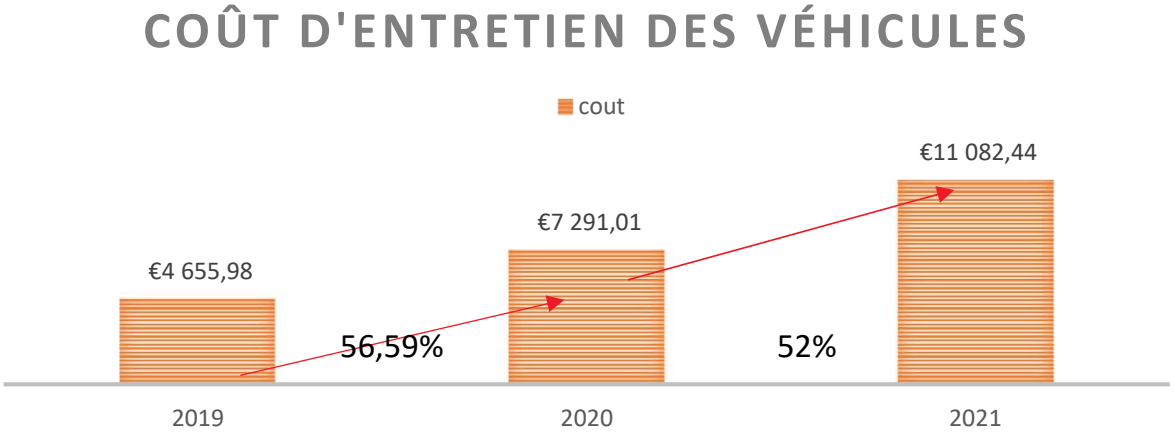
Les contrôles

L'ensemble des 14 véhicules ont subi une visite technique obligatoire. Celle-ci est annuelle pour les véhicules destinés au transport public de moins de 10 places.

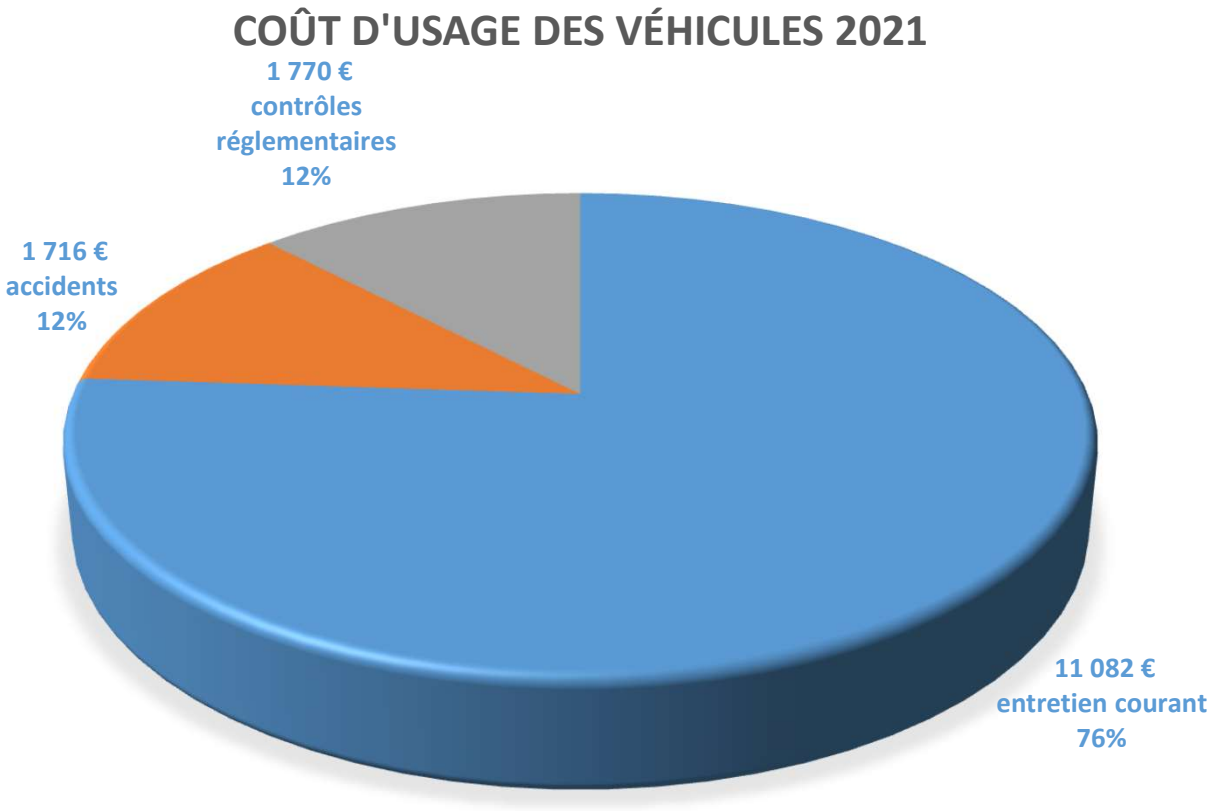
Les véhicules équipés de hayons électriques (4 sprinter) ont subi un contrôle périodique semestriel.
Ces contrôles sont effectués par la société ISA véhicules basée à Reims.

Incidents, accidents et pannes

La formation mise en place sur l'année 2020 a eu comme impact la diminution du nombre d'accidents et une baisse des dépenses liées à la réparation des sinistres -24,6% en comparaison de 2020.
Ce cout ne concerne qu'un seul véhicule.
Cette réparation a été effectuée par un carrossier Saint Quentinois.
Le vieillissement du parc entraine une augmentation des frais d'entretien. Ce poste passe de 4656€ en 2019 à 7291€ en 2020 puis 11082,44€ soit une croissance de 52%. Ce pourcentage est à relativiser au regard du faible montant général. Mais ce poste sera sous surveillance les prochaines années.



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


COÛT D'USAGE DES VÉHICULES 2021
1 770 €
contrôles
réglementaires
12%
1 716 €
accidents
12%
11 082 €
entretien courant
76%

Bilan financier

	2021 budget	2021 budget +actualisation	2021 réel	commentaires
CHARGES VARIABLES	**466 732 €**	**494 269 €**	**556 326 €**	
Conducteurs-Accompagnateurs				
Salaires Bruts conducteurs	194 982 €	206 486 €	200 595 €	
Charges Sociales et Fiscales	68 244 €	72 270 €	59 172 €	
Tenue Vestimentaire	1 440 €	1 525 €	- €	
Véhicules				
Carburant	20 031 €	21 213 €	33 268 €	
Entretien véhicules	16 235 €	17 193 €	19 968 €	
Coût Véhicules	51 000 €	54 009 €	51 837 €	
Dont dotation amortissement	*48 500 €*	*51 362 €*		report des échéances de Crédit-bail
Dont charges financières	*2 500 €*	*2 648 €*		
Assurances VAM	7 200 €	7 625 €	5 974 €	
Communication embarquée	3 600 €	3 812 €	2 309 €	
géolocalisation		- €	1 360 €	
Sous-Traitance Transport	104 000 €	110 136 €	181 842 €	
CHARGES FIXES	**187 366 €**	**198 421 €**	**242 732 €**	
Pôle Exploitation				
Réservation et planning	91 500 €	96 899 €	94 541 €	
Logiciel d'exploitation XE Mobility	12 000 €	12 708 €	12 170 €	
Téléphonie	1 200 €	1 271 €	3 973 €	
Pôle Administratif			- €	
Direction (0,5 ETP)	30 000 €	31 770 €	29 623 €	
Fonction support -RH	15 000 €	15 885 €	- €	
Fonction support -Compta			7 400 €	
Fonction support -Paie			7 631 €	
Fonction support -chef exploitation				
Fonction support -Atelier			7 000 €	
Honoraires Expert comptable-Commissaires Aux Comptes	5 000 €	5 295 €	3 690 €	
			- €	
Autres Charges			- €	
Location Batiment	15 000 €	15 885 €	38 247 €	crédit lié à l'achat du batiment Gauchy
Assurances RAQVAM	500 €	530 €	967 €	
Labelisation HANDEO	2 500 €	2 648 €	3 612 €	
Etudes et Charte Graphique	3 166 €	3 353 €	967 €	
Missions réceptions	2 000 €	2 118 €	909 €	
Amortissements materiel informatique et bureautique	1 500 €	1 589 €	1 107 €	
Impôts et Taxes (CFE - CVAE)	8 000 €	8 472 €	19 019 €	ok
Divers			8 057 €	
frais bancaires			3 698 €	
fourniture covid			123 €	
MARGES ET ALEAS 5%	**35 254 €**	**26 704 €**	**25 924 €**	
TOTAL CHARGES	**689 352,0 €**	**719 393,8 €**	**799 058,0 €**	
Recettes du trafic	**76 242 €**	**76 242 €**	**69 364 €**	
refacturation y compris prestation planning Synergihp HdF			**111 701 €**	
Contribution forfaitaire fixe	**613 110 €**	**643 152 €**	**643 917 €**	

AndiGO
la mobilité pour tous

Perspectives et projets

2022, une année de reconquête par les usagers de leur service AndiGO

Mise en place du verdissement de la flotte véhicules AndiGO.

Les enjeux d'empreinte carbone deviennent notre quotidien. Par définition, les activités de mobilité sont génératrices de carbone. L'utilisation de véhicules électriques est un moyen de réduire cet impact. SYNERGIHP Saint Quentin s'équipera en 2022 de 2 minibus électriques TPMR (Nissan E-valia). Ces véhicules sont aménagés pour accueillir un Fauteuil Roulant. Ces véhicules peuvent parcourir 140km sans recharge dans des conditions normales d'utilisation (sans climatisation ou sans chauffage). Cette autonomie permet une utilisation quotidienne sur le réseau AndiGO en prévoyant un complément de recharge en cours de journée. Des bornes de recharge seront disposées au dépôt de Gauchy.

Le service public à la reconquête des usagers

La fréquentation du réseau au cours de l'année 2021 n'a pas encore atteint son niveau d'avant crise sanitaire. L'année 2022 sera une année de reconquête des usagers. Différentes actions de promotion et de communication seront engagées (Promotion dans les lettres d'informations communales, présence sur les salons et évènements locaux) avec forcément une priorisation sur les communes de l'Agglomération de Saint Quentin générant le moins de transports afin d'équilibrer l'offre de service public sur l'ensemble du territoire.