

OBJET

**TRANSPORTS -
Rapports d'activités
des délégués 2016
- Transport urbain et
des personnes à mobilité
réduite.**

==

**RAPPORTEUR
M. le Président**

Date de convocation :
13/06/17

Date d'affichage :
14/06/17

Nombre de Conseillers
en exercice : 76

Quorum : 39

Nombre de Conseillers
présents ou représentés : 71

Nombre de Conseillers
votant : 71

EXTRAIT DU PROCES-VERBAL
DES DELIBERATIONS

Séance du 20 JUIN 2017 à 18h00

en la salle des sports de Rouvroy

Sont présents :

M. Xavier BERTRAND, M. Roland RENARD, M. Guy DAMBRE, Mme Denise LEFEBVRE, M. Jérôme LECLERCQ, M. Alain VAN HYFTE, Mme Colette BLEROT, M. Jean-Michel BERTONNET, M. Christian MOIRET, Mme Agnès POTE, M. Freddy GRZEZICZAK, M. Paul GIRONDE, M. Gilles GILLET, M. Michel BONO, M. Richard TELATYNSKI, M. Benoît LEGRAND, M. Jean-Louis GARDON, M. Alain RACHESBOEUF, M. Claude VASSET, Mme Danielle LANCO, M. Christian PIERRET, Mme Guylaine BROUTIN, Mme Patricia KUKULSKI, M. Jean-Marc BERTRAND, M. Bernard DESTOMBES, M. Hugues VAN MAELE, M. Jean-Marie GONDRY, M. Fabien BLONDEL, M. Elie BOUTROY, M. Jean-Pierre MENET, M. Patrick MERLINAT, M. Christophe FRANCOIS, Mme Anne CARDON, M. Philippe LEMOINE, Mme Monique RYO, Mme Françoise JACOB, M. Frédéric ALLIOT, M. Alexis GRANDIN, Mme Marie-Laurence MAITRE, M. Dominique FERNANDE, M. José PEREZ, Mme Sylvette LEICHNAM, M. Karim SAÏDI, Mme Yvonne SAINT-JEAN, M. Thomas DUDEBOUT, Mme Sandrine DIDIER, M. Philippe CARMELLE, Mme Mélanie MASSOT, Mme Sylvie SAILLARD, Mme Christine LEDORAY, Mme Carole BERLEMONT, M. Jacques HERY, M. Olivier TOURNAY, M. Jean LEFEVRE, M. Roger LURIN, M. Michel LEFEVRE, M. Denis LIESSE.

Monsieur Jean-François DUSANTER suppléant de M. Jean-Claude DUSANTER, Monsieur Jean-Claude LERTOURE suppléant de M. Sylvain VAN HEESWYCK, M. Christophe BOUTON suppléant de M. Jean-Marie ACCART, M. Philippe LOCOCHE suppléant de Mme Myriam HARTOG, M. Xavier DELAPORTE suppléant de M. Michel LANGLET, Mme Edith FOUCART suppléant de M. Paul PREVOST

Sont excusés représentés :

M. Jean-Marc WEBER représenté(e) par M. Jean-Michel BERTONNET, M. Roland MORTELLI représenté(e) par M. Jean-Marc BERTRAND, M. Christian HUGUET représenté(e) par M. Alexis GRANDIN, M. Philippe VIGNON représenté(e) par Mme Monique RYO, Mme Monique BRY représenté(e) par M. Thomas DUDEBOUT, Mme Djamilia MALLIARD représenté(e) par M. Frédéric ALLIOT, M. Yannick LEJEUNE représenté(e) par Mme Sylvie SAILLARD, Mme Marie-Anne VALENTIN représenté(e) par Mme Carole BERLEMONT

Absent(e)s :

Mme Frédérique MACAREZ, M. Damien NICOLAS, M. Vincent SAVELLI, Mme Sylvie ROBERT, M. Bernard DELAIRE

Secrétaire de séance : Thomas DUDEBOUT

Conformément au code général des collectivités territoriales, il est présenté au Conseil les rapports d'activités 2016 joints en annexe :

- de la société Saint-Quentin Mobilité, délégataire des transports publics urbains de voyageurs,
- de l'association Lastrad, délégataire des transports de personnes à mobilité réduite.

Lors de la commission consultative des services publics locaux du 8 juin 2017, ces documents ont reçu un avis favorable.

C'est pourquoi, il est proposé au Conseil :

1°) de prendre acte du rapport annuel 2016 relatif aux transports publics de voyageurs, tel que joint au présent rapport ;

2°) de prendre acte du rapport annuel 2016 des transports des personnes à mobilité réduite, tel que joint au présent rapport.

DELIBERATION

Après en avoir délibéré, le Conseil communautaire, par 66 voix pour et 5 abstentions adopte le rapport présenté.

Se sont abstenu(e)s : M. Christian PIERRET, M. Yannick LEJEUNE, Mme Sylvie SAILLARD, Mme Christine LEDORAY, M. Olivier TOURNAY.

Pour extrait conforme,



Le Président

Xavier BERTRAND

Accusé de réception - Ministère de l'intérieur

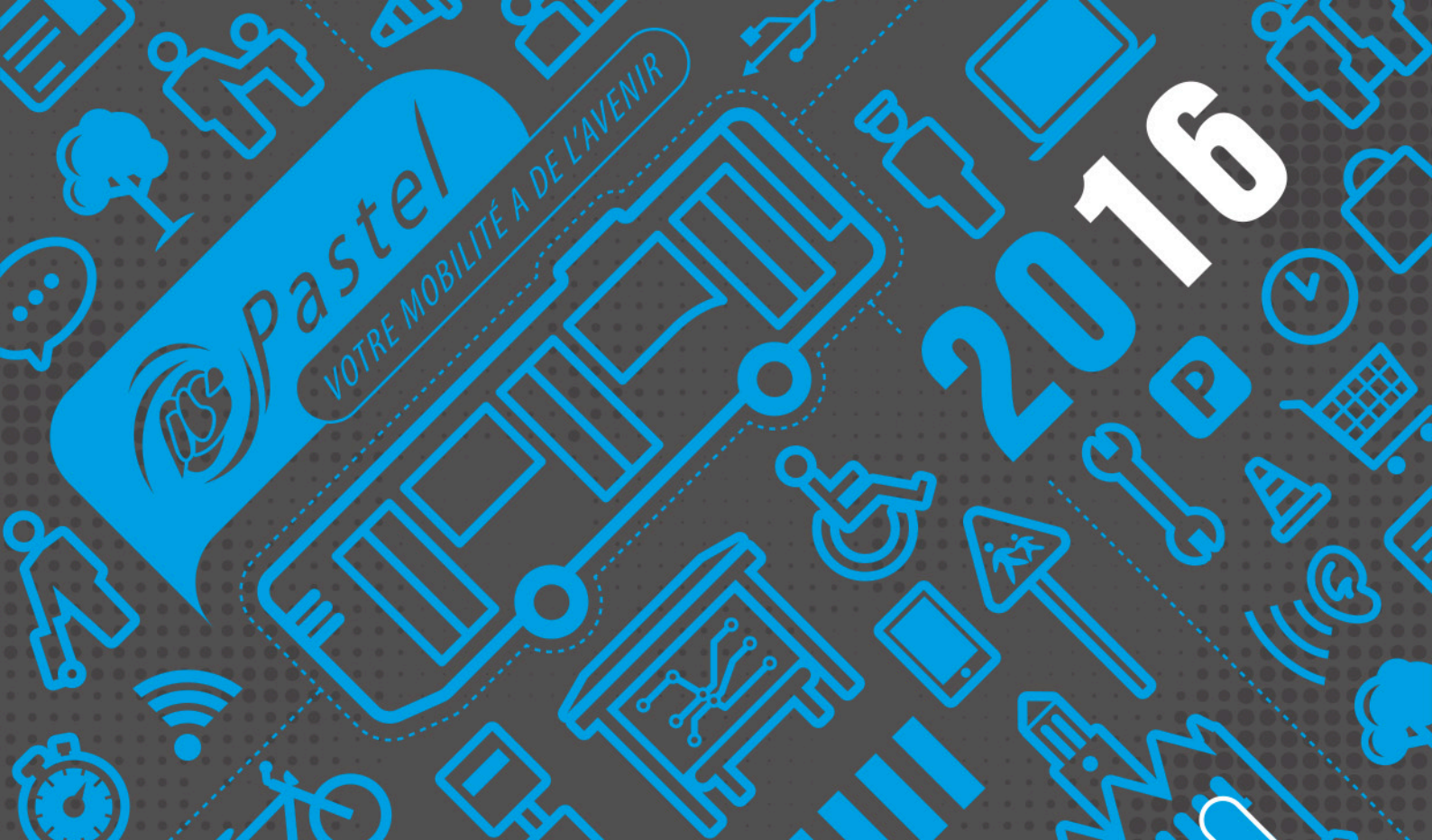
002-200071892-20170620-39628-DE-1-1

Acte certifié exécutoire

Réception par le préfet : 06/07/17

Publication : 05/07/17

Pour l'"Autorité Compétente"
par délégation



RAPPORT DU DÉLÉGATAIRE

TRANSPORTS URBAINS DE L'AGGLOMÉRATION DU SAINT-QUENTINOIS



SOMMAIRE

03	EDITO
04 - 05	PASTEL TOURNÉ VERS L'AVENIR
06 - 07	LE RÉSEAU URBAIN
08 - 09	LE COMPTE D'EXPLOITATION
10 - 11	LES RECETTES
12 - 13	LA MOBILITÉ
14 - 15	LES MOYENS ET LES INDICATEURS
16 - 17	LA GAMME TARIFAIRE
18 - 19	LES ACTIONS
20 - 21	L'ACCESSIBILITÉ
22 - 25	LES ENGAGEMENTS QUALITÉ / SÉCURITÉ / ENVIRONNEMENT ET FACE
26 - 27	LA FORMATION
28 - 29	LE TRANSPORT SUR-MESURE
30	TRANSDEV



Edito

Joel GRZEZICZAK
Directeur de SAINT-QUENTIN MOBILITÉ
Réseau Pastel

2016, une année charnière

Depuis 2004, la Communauté d'Agglomération du saint-quentinois a confié la gestion du réseau de transport urbain au groupe TRANSDEV plus connu à l'échelle locale sous de nom commercial « BUS PASTEL ».

La société PASTEL exploite 6 lignes régulières, 4 lignes de transport sur Mesure (TAD) et un service de location vélos « ELO ».

Depuis le 1er février 2016, après 20 années passées au sein de l'entreprise, le groupe TRANSDEV m'a confié la direction de SAINT QUENTIN MOBILITE, avec l'objectif de rendre le réseau plus attractif et qu'il devienne une référence sur le territoire.

Le 27 décembre 2016, Xavier BERTRAND, Président de la Communauté d'Agglomération du Saint-Quentinois et la Direction de PASTEL signent l'avenant N°10 au contrat de Délégation de Service Public. Cet avenant formalise une nouvelle offre et de nouvelles innovations au travers du projet « PASTEL EVOLUTION ».

Cette année clôture ainsi un cycle de 10 ans d'évolution avec la naissance du réseau PASTEL, la construction du dépôt situé route de Chauny, l'expérimentation Bio-éthanol, le lancement de services dédiés et nos premiers vers un service accessible à tous.

Désormais PASTEL se tourne résolument vers l'avenir, vers l'innovation et amorce un nouveau virage pour entrer dans une nouvelle ère... **celle du numérique !**

2016 - PASTEL TOURNÉ VERS L'AVENIR

 **Pastel**
VOTRE MOBILITÉ A DE L'AVENIR

Des solutions innovantes pour un territoire qui bouge !

Des nouveaux services et un objectif... rendre plus attractive l'offre de transport sur le ressort territorial.



- Une ligne **CHRONO**, axe structurant du nouveau réseau Pastel, intégrant des fréquences améliorées qui passeront à 12 minutes ainsi que des aménagements dans un esprit BHNS.



- Un **Système d'Aide à l'Exploitation et Information Voyageurs (SAEIV)** est au cœur de ce dispositif pour garantir les principes de l'accessibilité. Ce système performant et durable contribuera à l'installation d'innovations numériques qui faciliteront l'usage des transports comme des bornes d'information voyageurs, de l'information en temps réel. Une nouvelle billettique connectée y sera également associée.



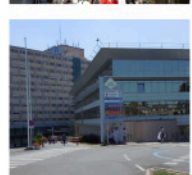
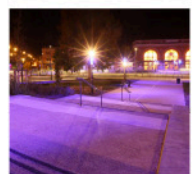
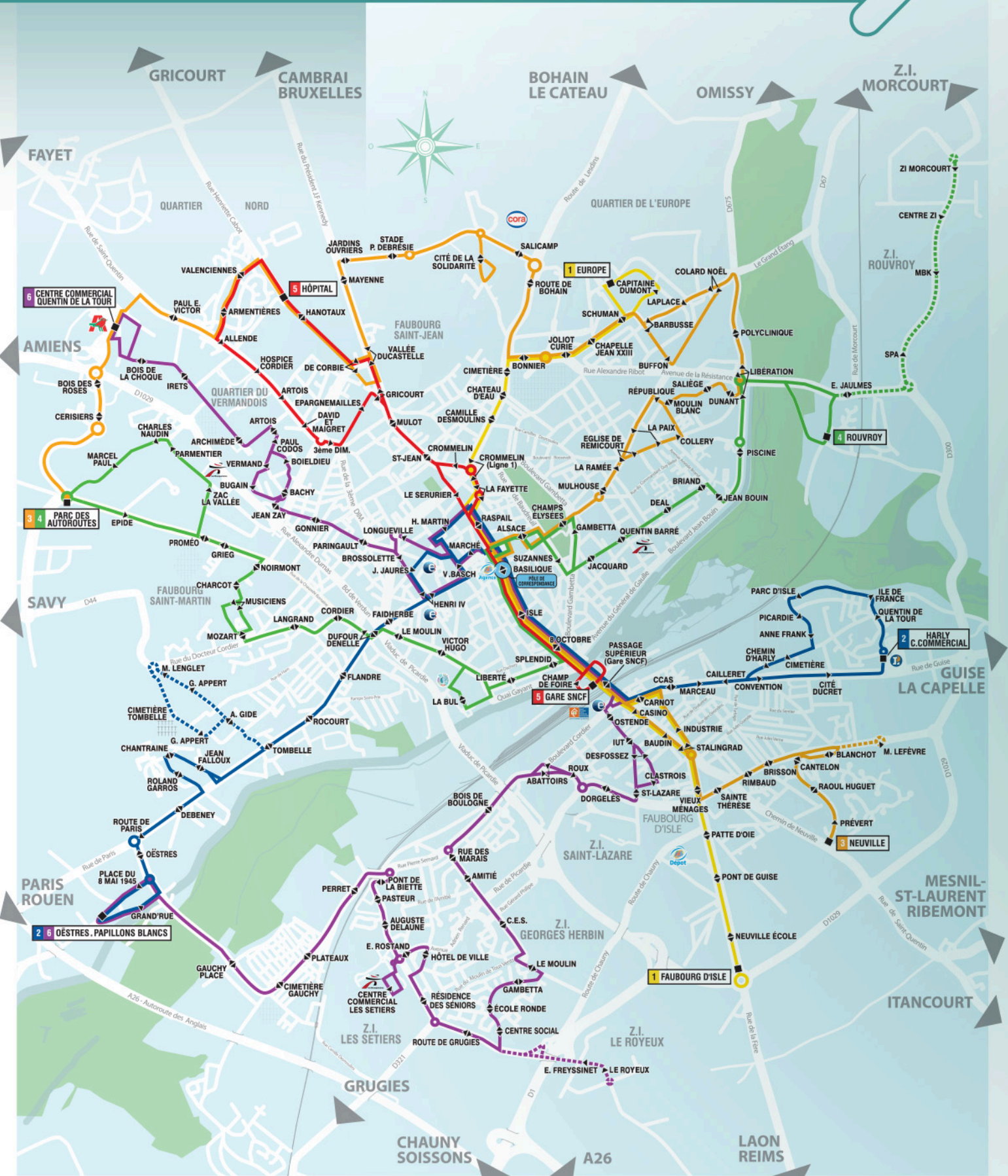
- Un **service au déclenchement « Déclic bout de ligne »** système d'appel qui offrira aux voyageurs un service sur mesures, et participera à la démarche environnementale lancée par Pastel.

- Un **service « Déclic Pro »** dédié à la mobilité professionnelle pendant et en dehors des horaires d'ouverture du réseau.



- 1 FAUBOURG D'ISLE - EUROPE
- 2 HARLY CENTRE COMMERCIAL - OËSTRES / PAPILLONS BLANCS
- 3 NEUVILLE - PARC DES AUTOROUTES
- 4 ROUVROY - LA BUL - PARC DES AUTOROUTES
- 5 GARE SNCF - HÔPITAL
- 6 OËSTRES / PAPILLONS BLANCS - CENTRE COMMERCIAL QUENTIN DE LA TOUR

2016 - LE RÉSEAU URBAIN



POPULATION DESSERVIE

65 745 habitants

SURFACE DESSERVIE

45,87 km²

COMMUNES DESSERVIES

- Saint-Quentin
- Gauchy
- Harly
- Rouvroy
- Neuville Saint Amand

LE RÉSEAU PASTEL EN 2016

Lignes	Longueur A-R	Fréquence de passage	Temps de parcours A-R	Nombre d'arrêts	Kilomètres 2015	Kilomètres 2016	Delta
1 Faubourg d'Isle - Europe	12,422	15 mn	60mn	46	215 428	214 796	-0,29%
2 Harly Centre Commercial- Oëstres / Papillons blancs	15,702	20 mn	80 mn	59	225 010	219 675	-2,37%
3 Neuville - Parc des Autoroutes	33,103	20 mn	140 mn	99	416 711	398 789	-4,30%
4 Rouvroy - La BUL - Parc des Autoroutes	23,438	30 mn	90 mn	63	183 906	186 005	1,14%
5 Gare SNCF - Hôpital	8,538	15 mn	60 mn	32	167 073	158 601	-5,07%
6 Oëstres / Papillons blancs - CC Quentin de la Tour	30,978	20 mn	120 mn	97	391 756	376 587	-3,87%
TOTAL	124,181		530 mn	394	1 599 884	1 554 452	-2,84%

La production kilométrique annuelle est de 1 554 453

Une offre kilométrique sensiblement stable, avec une variation due aux effets calendaires de 2016.

2016 - LE COMPTE D'EXPLOITATION

En Euros (HT)	2015	2016	ECART EN VALEUR	ECART EN %	CPE 2016 (base 2004)	CPE 2016 (inflation 23,63%)
Recettes commerciales- engagement contractuel	1 935 661	1 949 258	13 597	0,7%	1 923 000	2 377 405
Compensation forfaitaire contractuel	6 148 992	5 911 696	-237 296	-3,9%	3 943 000	4 874 731
TAD	95 212	93 958	-1 254	-1,3%		
Recettes divers activités	20 000	20 000	0,00	0,0%	32 000,00	39 562
Occasionnel	10 082	9 245	-837	-8,3%		0
Sous-traitance transport	-81 150	-94 060	-12 910	15,9%		0
Produits nets transport	8 128 797	7 890 098	-238 700	-2,9%	5 898 000	7 291 697
Produits accessoires	37 524	23 974	-13 550	-36,1%	36 000	44 507
Recettes issues de publicité	29 667	29 000	-667	-2,2%	30 000	37 089
Produits des amendes	18 150	15 800	-2 350	-12,9%	10 000	12 363
Revenus nets d'exploitation	8 214 138	7 958 871	-255 267	-3,11%	5 974 000	7 385 656
Conduite / Opérations	-4 012 542	-3 657 775	354 767	-8,8%	-2 765 000	-3 418 370
Total Energie	-580 750	-541 512	39 238	-6,8%	-459 000	-567 462
Maintenance et nettoyage	-522 575	-531 968	-9 393	1,8%	-460 000	-568 698
Maintenance & Nettoyage des infrastructures / urbain	-73	-14 298	-14 225	19486,3%		0
Coût net des accidents	18 986	20 032	1 046	5,5%		0
Marge sur coûts variables	3 117 184	3 233 350	116 166	3,7%	2 290 000	2 831 127
Autres coûts liés au parc	-127 157	-131 114	-3 957	3,1%	-306 000	-378 308
Amortissements et loyers de la flotte	-604 146	-566 531	37 615	-6,2%	-450 000	-556 335
Marge après parc	2 385 881	2 535 705	149 824	6,3%	1 534 000	1 896 484
Service Clients	-128 560	-138 762	-10 202	7,9%	-70 000	-86 541
Support aux opérations	-1 512 298	-1 465 920	46 378	-3,1%	-624 000	-771 451
Coûts bâtiments / installations	-524 623	-488 613	36 010	-6,9%	-548 000	-677 492
Aléas					-57 000	-70 469
Résultat opérationnel	220 400	442 410	222 011	100,7%	235 000	361 000
Résultat Financier (Normes IFRS)	-59 101	-43 603	15 498	-26,2%	-67 000	-82 832
Résultat Financier (Normes françaises)	2 827	-1 783	-4 610	-163,1%	0	0
Résultat exceptionnel	-177 877	25 282	203 159	-114,2%	0	0
Impôt sur les bénéfices	-176 139	-181 997	-5 858	3,3%	-56 000	-69 233
Bénéfice ou Perte de l'exercice	-130 789	283 912	414 702	-317,1%	112 000	208 935

L'écart financier est principalement lié à des provisions prudentielles et au remboursement de la taxe foncière de la SEDA sur la base des 5 dernières années.

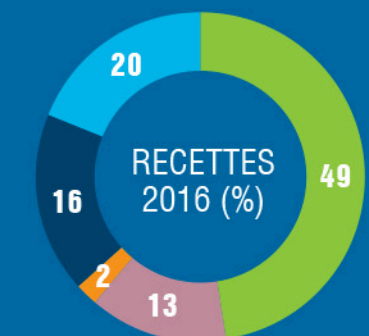
2016 - LES RECETTES



LES RECETTES COMMERCIALES

	REEL 2015	REEL 2016	ECART		
À L'UNITÉ	Pastel Unité	835 536	831 164	-0,52%	1 042 421
	Pastel Journée 1 personne	155 718	152 535	-2,04%	
	Pastel journée 3 personnes	7 395	6 815	-7,84%	
	Pastel Journée Evénement	4040	51 907	1184,83%	
CARNETS	Pastel 10	276 106	265 345	-3,90%	271 363
	Pastel Groupe	9 560	6 018	-37,05%	
HEBDOS	Pastel Liberté Hebdo	31 895	34 833	9,21%	39 033
	Pastel partner Hebdo	3 773	4 200	11,32%	
MENSUELS	Pastel Liberté Mensuel	280 000	263 552	-5,87%	341 843
	Pastel Senior Mensuel	16 224	16 368	0,89%	
	Pastel Famille Scolaire + Mensuel	7 808	7 968	2,05%	
	Pastel Liberté Mensuel PM-CA	10 556	6 001	-43,15%	
	Pastel Famille Scolaire Mensuel	35 174	31 602	-10,16%	
	Pastel ETE et NOEL	12 162	7 792	-35,93%	
	Pastel Partner Mensuel	7 799	8 560	9,76%	
ANNUELS	Pastel Liberté Annuel	217 806	231 461	6,27%	414 124
	Pastel Famille Scolaire Annuel	77 447	79 618	2,80%	
	Pastel Senior Annuel	27 248	32 192	18,14%	
	Pastel Diabolo	9 376	6 896	-26,45%	
	Pastel ASR Plus	42 703	47 102	10,30%	
	Pastel Entreprise	5 740	3 731	-35,00%	
	Délivrance Cartes Pastel + pochettes	12 564	13 124	4,46%	
ÉLO	Location de vélos	712	1 286	80,62%	
TOTAL RECETTES COMMERCIALES		2 087 342	2 110 070	1,09%	

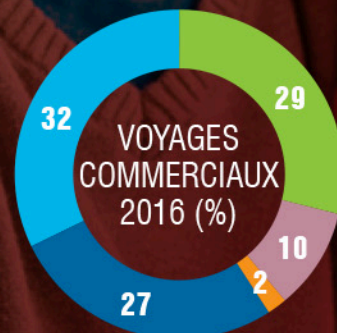
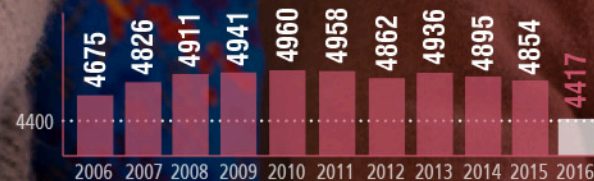
L'évolution des recettes commerciales (TTC)



2016 - LA MOBILITÉ

Les chiffres des années précédentes ont été valorisés à partir des clés de mobilité dont la répartition n'est pas le reflet de l'utilisation des titres de transport. Avec la mise en place en Avril 2016 d'un nouvel outil TITAN (Gestion des flux financiers et Gestion des abonnés) les indicateurs de performance du réseau ont été ajustés. Ce logiciel de nouvelle génération sera l'élément essentiel au déploiement de la nouvelle billetterie connectée prévue fin 2017.

L'évolution de la fréquentation



	REEL 2015	REEL 2016	ECART		
À L'UNITÉ	Pastel Unité	713 419	709 686	-0,52%	888 471
	Pastel Journée 1 personne	145 337	142 366	-2,04%	
	Pastel journée 3 personnes	12 424	11 449	-7,85%	
	Pastel Journée Événement	8 842	24 970	182,40%	
CARNETS	Pastel 10	309 579	297 580	-3,88%	307 970
	Pastel Groupe	17 383	10 390	-40,23%	
HEBDO	Pastel Liberté Hebdo	40 026	43 712	9,21%	50 432
	Pastel partner Hebdo	6 036	6 720	11,33%	
MENSUELS	Pastel Liberté Mensuel	583 692	549 341	-5,89%	843 397
	Pastel Senior Mensuel	103 124	104 039	0,89%	
	Pastel Famille Scolaire + Mensuel	25 376	25 896	2,05%	
	Pastel Liberté Mensuel PM-CA	32 149	18 276	-43,15%	
	Pastel Famille Scolaire Mensuel	102 451	92 046	-10,16%	
	Pastel ETE et NOEL	70 555	36 951	-47,63%	
ANNUELS	Pastel Partner Mensuel	15 444	16 848	9,09%	1 000 249
	Pastel Liberté Annuel	608 371	438 286	-27,96%	
	Pastel Famille Scolaire Annuel	306 086	243 522	-20,44%	
	Pastel Senior Annuel	204 519	122 447	-40,13%	
	Pastel Diabolo	25 324	18 252	-27,93%	
	Pastel ASR Plus	148 830	177 027	18,95%	
Pastel Entreprise	11 245	715	-93,64%		
TOTAL VOYAGES COMMERCIAUX		3 490 212	3 090 519	-11,45%	
TOTAL VOYAGES SOCIAUX		1 363 649	1 326 403	-2,73%	
TOTAL		4 853 861	4 416 922	-9,00%	

LES VOYAGES PAR LIGNE

Lignes	Voyages 2016	Kilomètres 2016	V/K
Ligne 1	762 455	214 796	3,55
Ligne 2	495 753	219 675	2,26
Ligne 3	803 245	398 789	2,01
Ligne 4	160 021	186 005	0,86
Ligne 5	316 905	158 601	2,00
Ligne 6	599 296	376 587	1,59
TOTAL	3 137 675	1 554 453	2,02

Renforts de lignes non-intégrés : 10 575

Pour rappel : 2,18 en 2015

13 284 CLIENTS TRANSPORTÉS
CHAQUE JOUR EN MOYENNE

LES MOYENS

2016 - LES MOYENS ET LES INDICATEURS

LE PERSONNEL

Les effectifs :
SQM comptabilise 101 salariés (ETC) au 31/12/2016 et 2 à temps partiel.

Tableau récapitulatif des effectifs de l'entreprise *

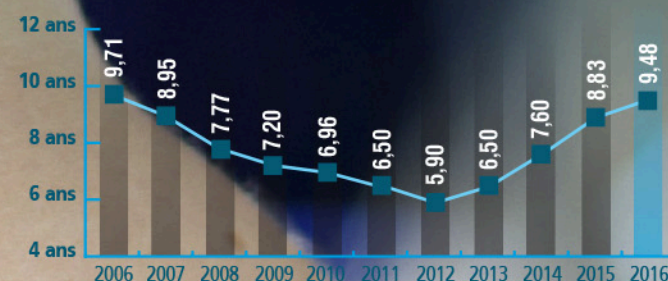
CATÉGORIE	ETC 2015	ETC 2016
Agents de conduite	82	81
Contrôleurs / vérificateurs	5	5
Atelier	5	5
Agence commerciale	3	3
Structure	8	8
PMAD TRANSDEV	1	1
TOTAL	104	103

LES VEHICULES

Nombre de véhicules en parc :

Marque	Type	Nombre
RENAULT	Agora	4
RENAULT	Agora Articulé	1
HEULIEZ	GX 327	29
HEULIEZ	GX427	2
MERCEDES	Minibus City 35	1
TOTAL		37

Age moyen du parc :



* Statut des salariés :

Tous les salariés de SQM sont régis par la Convention Collective de l'Union des Transports Publics Urbains de Voyageurs.

LES INDICATEURS

LES RATIOS FINANCIERS

Recettes par voyages commerciaux : 0,60 € en 2016 contre 0,59 € en 2015

Recettes par Km : 1,22 € en 2016 contre 1,28 € en 2015

Charges par voyage (prix de revient moyen par voyages totaux) : 1,69 € en 2016 contre 1,56 € en 2015

Charges par km : 4,56 € en 2016 contre 4,09 € en 2015

LE COÛT DU VANDALISME

Le coût du vandalisme hors main d'œuvre s'élève à 3 404 € pour 2016 contre 1 420 € en 2015. Les réparations les plus fréquentes concernent toujours le remplacement des sièges, le bris des vitres latérales ou des pare-brises, la dégradation des poteaux d'arrêts. Ce coût est en hausse suite à des incidents survenus au quartier Europe.

LA LUTTE CONTRE LA FRAUDE

Moyens de contrôle :

- 1 Responsable Exploitation
- 4 Contrôleurs assermentés
- 1 Vérificateur assermenté

Nombre de voyageurs contrôlés sur le réseau : 182 308 en 2016 contre 190 563 en 2015

Taux de contrôles par ligne

Lignes	2015	2016
1 Faubourg d'Isle - Europe	4,45%	4,39%
2 Harly Centre Commercial- Oëstres / Papillons blancs	2,82%	2,77%
3 Neuville - Parc des Autoroutes	3,36%	3,90%
4 Rouvroy - La BUL - Parc des Autoroutes	2,59%	2,57%
5 Gare SNCF - Hôpital	5,03%	4,37%
6 Oëstres / Papillons blancs - CC Quentin de la Tour	4,63%	4,30%
TOTAL RESEAU	3,90%	3,72%

Nombre de PV dressés : 1 876 en 2016 contre 2 136 en 2015

Taux de recouvrement des indemnités forfaitaires : 56% en 2016 contre 60% en 2015

Taux de fraude sur le réseau (sur voyages contrôlés) : 1,10 en 2016 contre 1,12 à 2015

AUTRES INDICATEURS 2016

Taux d'absentéisme : 4,06%

Taux de fréquence Accidents du Travail : 0%

Jours totaux d'Accidents du Travail : 61

2016 - LA GAMME TARIFAIRE



PASTEL UNITÉ
Tout Public, valable 1 heure.

1.30€



PASTEL JOURNÉE 1 Personne
Tout Public, valable 1 journée.

3.00€



PASTEL JOURNÉE 3 Personnes
Tout Public, valable 1 journée.

5.00€



PASTEL 10
Tout Public, valable 1 heure.

9.90€



PASTEL GROUPE
Associations, groupes scolaires,
centres sociaux, centres de loisirs.
Valable pour 10 personnes
sur 1 voyage d'une heure.

7.50€



PASTEL ETE
Moins de 25 ans.

16.00€



PASTEL LIBERTÉ
Tout Public.

Hebdo **10.20€**
Mensuel **32.00€**



PASTEL SCOLAIRE Mensuel
Enfants de 3 à 21 ans d'une famille
ayant à charge trois enfants ou plus scolarisés.

16.00€



PASTEL SENIOR Mensuel
Plus de 65 ans (imposables)
PASTEL SENIOR Mensuel
Plus de 65 ans (Non-imposables)

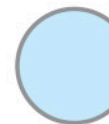
16.00€

GRATUIT



PASTEL ConFOR

Liberté **320.00€**
Scolaire famille **206.10€**
Senior **160.00€**



PASTEL LIBERTÉ +
Demandeurs d'emploi (Sous condition)
Handicapés (non imposables)
Dossier à constituer au CCAS

GRATUIT

2016 - LES ACTIONS

MARS

INAUGURATION DE L'APPLI-MOBILE

Le réseau dispose de sa propre appli-mobile. Ce support de communication permet de se connecter et d'obtenir le plan, les horaires, les liens vers les réseaux sociaux et de télécharger certains titres de transport.

AVRIL

SALON « JOBS D'ÉTÉ »

PASTEL participe au salon des « Jobs d'Été » et se positionne en tant que transporteurs pour accompagner les jeunes dans leurs déplacements domicile/travail. A cette occasion, le titre « Pass Été » est mis en avant.



OPERATIONS SECURITE

PASTEL organise une campagne de sensibilisation sur les « poussettes » et sur les « clients ventouses ». Le but de cette campagne : faire évoluer les mentalités et sécuriser et protéger les clients et les salariés. 9 Opérations auront lieu tout au long de l'année, mobilisant environ 150 personnes dont des membres de la police municipale et des médiateurs et représentants environ 340 heures de terrain.

MAI



FOIRE EXPOSITION

Du 4 au 8 mai, PASTEL participe à la première foire Exposition. Cette manifestation permet au réseau de rencontrer la clientèle et d'approcher des Saint-Quentinois qui ne sont pas encore consommateurs du bus.

X-TREM DEFI

L'équipe PASTEL participe à l'épreuve sportive d'obstacles. Une grande aventure qui permet de fédérer une entreprise.

ACCUEIL DES NOUVEAUX ARRIVANTS À SAINT-QUENTIN

PASTEL, partenaire de la ville de Saint-Quentin, participe à l'accueil personnalisé des nouvelles familles à Saint-Quentin. Une visite de la ville en bus et une box d'essai sont offertes à chaque personnes ayant répondu à l'invitation.

SEPTEMBRE



L'ASTUCE DU SUPPORTER ! OBJECTIF SPORT

Comme chaque année, PASTEL est partenaire des grands clubs saint-quentinois l'OSQ et le SQBB. Navettes GRATUITES en direction des quartiers de Saint-Quentin, Gauchy, Harly et Rouvroy. ASTUCE : Si les 2 clubs jouent à domicile le même jour la navette au départ du stade P. Debresie vous dépose directement au Palais des Sports pour ne rien manquer !

LA RENTRÉE, C'EST SACRÉ !

Comme chaque année les équipes Pastel se mobilisent pour orienter et accompagner au mieux les étudiants les premiers jours de la rentrée scolaire depuis la gare SNCF vers les différentes lignes du réseau.

OCTOBRE



FOIRE SAINT DENIS 2016

Des navettes gratuites

En partenariat avec la ville de Saint-Quentin le réseau PASTEL a mis en place depuis l'année dernière un service de navettes gratuites.

Le Pass'Foire

PASTEL propose un ticket unique permettant de voyager toute la journée sur le réseau et de bénéficier d'une réduction sur une attraction de la foire Saint-Denis.

PASTEL A L'ÉCOLE

PASTEL intervient dans les établissements scolaires pour sensibiliser les élèves de classe de CM1 et CM2 à la citoyenneté et au civisme dans les transports.

10 Interventions ont eu lieu dans le courant de l'année.

NOVEMBRE

ENQUÊTE FRAUDE

PASTEL réalise en collaboration avec l'EPIDE et la société lyonnaise SCAT une enquête fraude. Cette enquête doit permettre au réseau de connaître le motif et le profil des fraudeurs.

DÉCEMBRE



PASTEL EN FÊTE !

PASTEL a réalisé avec l'ensemble de ses partenaires une grande opération pendant les fêtes de fin d'année : « Pastel en fête »

Le titre journée comportant un coupon détachable permettait de profiter de -15% chez les commerçants des Boutiques de Saint Quentin!

OBJECTIF SERVICE DE PROXIMITÉ

Pour la deuxième année consécutive, Pastel est partenaire du Repas des anciens organisé par le CCAS au Palais de FERVAQUES. Des navettes (aller/retour) sont mises en places lors de tous les repas.



NOËL SOLIDAIRE

Comme chaque année, Pastel a collecté les jouets au profit du Secours Catholique, secours Populaire, et des Equipes Saint-Vincent.

Nouveau ! Signature d'une convention de partenariat avec le service Médiation sociale et familiale de la ville de Saint-Quentin garantissant la présence de médiateurs lors des services navettes de soirée.





2016 - L'ACCESSIBILITÉ

DEFINITION DU HANDICAP

Selon la Loi sur l'égalité des chances du 11 février 2005.

« Constitue un handicap, au sens de la présente loi, toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble invalidant. »



Ligne de guidage conducteur

PASTEL, sensible à la mise en accessibilité de son réseau et à l'accueil de sa clientèle, accompagne la Communauté d'Agglomération du St Quentinnois sur les évolutions des infrastructures et veille à l'aménagement des véhicules qui permettent aujourd'hui à un maximum d'habitants d'accéder à une véritable mobilité pour tous, quel que soit le handicap.

- Depuis plusieurs années des travaux d'aménagement ont été engagés par la Communauté d'Agglomération et progressent encore aujourd'hui.
- Notre parc est quasiment entièrement accessible.
- Un référent accessibilité a été nommé.
- Des interventions dans les centres et maisons de handicaps sont organisées

Bordure de quai biseautée et antidérapante



Guide canne pour les déficients visuels



A fin 2016 :
Sur 320 arrêts pour l'ensemble du réseau, **205 arrêts sont aménagés PMR** (accessibles ou compatibles).
Soit **64%** au total.

Les arrêts aménagés compatibles sont identifiables par ce pictogramme



QUALITÉ

Saint-Quentin Mobilité a la volonté d'affirmer son professionnalisme en termes de respect face aux attentes de son Autorité Organisatrice, de répondre aux exigences de ses clients et aux standards définis en matière de Qualité par le groupe TRANSDEV.

Quel que soit le niveau d'engagement choisi, il ne peut y avoir de progrès sans mesure.

Le système de management Qualité s'oriente autour de trois axes majeurs :

- **Améliorer la qualité du service** à travers l'accueil, l'information faite aux clients, la ponctualité et régularité du service, la propreté des véhicules, de l'agence commerciale, du matériel réseau et la gestion des réclamations.
- **Renforcer les compétences** des collaborateurs.
- **Augmenter la fréquentation** de notre réseau.

- L'entreprise **mesure la qualité de service** proposée quotidiennement à sa clientèle.
 - L'entreprise **analyse les résultats** et les compare aux objectifs initiaux. Cette comparaison lui permet de mettre en œuvre des **plans d'actions correctives** destinés à progresser.
- Les progrès ainsi accomplis se traduisent sur le niveau de satisfaction exprimé par les clients ainsi que sur la nature de leurs attentes.

Cet engagement et la mise en place d'indicateurs qualité permettent de placer l'entreprise dans une **logique de progrès**.

Plus que jamais nous nous engageons fortement dans ce projet pour permettre au réseau de l'agglomération de Saint-Quentin d'atteindre une reconnaissance sans équivoque de son niveau de Qualité.

L'atteinte de ces objectifs ne peut se faire que sur la base de la continuité et du renforcement de la démarche entreprise depuis de nombreuses années. L'objectif principal recherché reste, plus que jamais, **la satisfaction du client** en le plaçant résolument au cœur de ce projet d'entreprise.

Tous les acteurs des différents services, conduite, exploitation, atelier, agence, y travaillent car la qualité n'est pas affaire de spécialistes ou de quelques-uns, mais est **l'affaire de tous**, à tout moment, en toutes circonstances.

La démarche qualité se définit comme un ensemble équilibré d'actions, d'outils, de principe de management,... qui permet à l'entreprise d'atteindre ses objectifs en termes de qualité de service.

Dans le cadre de ses engagements, Transdev a décidé de développer, pour ses filiales et ses réseaux, un ambitieux programme de labellisation Qualité, Sécurité, Environnement dénommé FACE. Ce programme est une véritable démarche de progrès structurée en trois étapes : **Les Fondamentaux** sont les garants du respect des exigences réglementaires et des engagements contractuels.

L'Amélioration Continue garantit

le déploiement de plans d'actions dynamiques grâce au suivi de la direction au travers des indicateurs.

L'Excellence permet de se distinguer par des actions prospectives et innovantes.

Pourquoi une démarche QSE ?

La satisfaction et la confiance de nos clients sont indispensables pour garantir la pérennité et le développement de notre entreprise. Aussi pour Saint-Quentin Mobilité, accroître la qualité de nos prestations, préserver l'environnement et assurer un niveau de santé et de sécurité au travail optimal à nos Collaborateurs constituent les bases de notre politique.

2016 - LES ENGAGEMENTS QUALITÉ / SÉCURITÉ / ENVIRONNEMENT

Pastel
VOTRE MOBILITÉ À L'AVENIR

s'engage

Pour la qualité

Pour la sécurité

Pour l'environnement

transdev



Une démarche validée

Bureau Veritas Certification a souhaité se positionner auprès de Transdev dans sa démarche de labellisation FACE comme un partenaire tiers indépendant et reconnu comme expert dans le métier de la certification de service et de la labellisation.

SÉCURITÉ

Forte d'une expérience dans le transport de voyageurs depuis plus de 10 ans PASTEL est toujours engagé à mettre en œuvre les moyens nécessaires à la bonne exécution des services demandés par la Communauté d'Agglomération du Saint-Quentinois dans le respect de la réglementation, dans les meilleures conditions de sécurité possibles et dans une qualité de service croissante.

Dès l'arrivée sur le nouveau dépôt situé Route de Chauny en 2008, la démarche sécurité a été centrale. Lors de l'emménagement dans ces locaux, veiller au respect de la réglementation a été une exigence partagée. Depuis cette date, nous avons donc totalement intégré les bases réglementaires au travers d'actions diverses et variées :

- La nomination d'un référent Qualité / Sécurité / Environnement,
- La veille et le respect de la réglementation,
- La vérification des installations techniques,
- Les exercices d'évacuation,
- La mise à jour annuelle du Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels,
- Les plans de prévention et protocoles de sécurité,
- Les audits internes de sécurité,
- Les formations sur la sécurité,
- La sensibilisation en entreprise,
- L'Accord d'entreprise relatif à la Sécurité des personnes et des biens,
- Les articles Sécurité dans le journal interne.



Mais nous sommes allés au-delà...

En 2016, les actions du réseau ont pris une nouvelle dimension. En effet, PASTEL par le biais du projet d'entreprise a permis de créer une continuité dans le système de management QSE. De nombreuses actions en interne ont été développées mais également en externe.

Parmi elles :

- La sensibilisation à la sécurité et la citoyenneté dans les Transports pour les élèves de CM2 et collégiens
- La présentation du clip réalisé en partenariat avec le Service Des Politiques Territoriales et Urbaines de la ville. Intitulé « Tous Concernés », il est diffusé dans les établissements scolaires pour aborder les incivilités et la sécurité en collaboration avec le Service de la Police Municipale.
- Les causeries Sécurité, temps dédié en entreprise à la sensibilisation du personnel sur les aspects sécuritaires, respects des procédures et de la Loi.
- Le partenariat et la signature d'une convention avec le service Médiation de la Ville de Saint-Quentin pour accompagner les services de soirée.
- La participation à la signature du nouveau contrat intercommunal de sécurité et de prévention de la délinquance de l'agglomération du Saint-Quentinois.
- Les opérations « Sécurité » sous forme d'actions « terrain » pour sensibiliser la clientèle à la dangerosité des problématiques des poussettes et des « poissons pilotes ». Elles sont au nombre de 10 et se sont déroulées d'avril à décembre 2016. Elles ont mobilisées 144 personnes, salariés et cadres de l'entreprise, ont générées environ 150 heures de terrain et représentent un investissement financier de 9 800€. Pour certaines opérations, les équipes PASTEL étaient assistées de la police municipale et des médiateurs de la ville de Saint-Quentin. Ces opérations Sécurité nous ont permis de fédérer les équipes autour d'un projet, d'améliorer l'image de l'entreprise, d'améliorer la relation commerciale, de faire baisser la sinistralité routière.

Toutes les actions menées s'inscrivent dans une complémentarité indéniable avec le programme de prévention mené par l'entreprise à travers l'organisation de bonnes pratiques sécurité dédiées.

L'ensemble des équipes PASTEL s'est mobilisé en amont et pendant cet événement pour proposer une action adaptée et montrant que, comme toujours, nous tentons de nous montrer pro-actifs sur les problématiques sécurité.

ENVIRONNEMENT

PASTEL poursuit son engagement à répondre au mieux aux valeurs du groupe en matière de respect de l'environnement. Plus que jamais, nous sommes convaincus de la nécessité d'œuvrer pour l'avenir, de participer à l'évolution des mentalités et de positionner le transport en commun comme une alternative aux émissions de CO².

C'est pourquoi, nous nous engageons à assurer le respect de l'Environnement sur l'ensemble du dépôt et de l'atelier autour de **5 axes majeurs** :

- Veiller au respect de la réglementation française en matière d'environnement,
- Réduire nos émissions de CO² en réduisant les consommations de gasoil,
- Trier et valoriser nos déchets,
- Préserver la ressource en eau,
- Réduire les consommations d'énergie.

LA REGLEMENTATION

Mise en place d'une veille réglementaire

La Veille Réglementaire se veut personnalisée, adaptée à notre secteur d'activité et orientée sur des domaines précis (énergie, air, eau, ICPE, déchets...)

La veille réglementaire réalisée doit permettre d'interpréter les textes généraux en fonction des particularités des activités, Exploitation et Technique de l'entité et de déterminer précisément les obligations réglementaires à respecter (Plan local d'Urbanisme, arrêté Préfectoral ou Communal, règlement de zones...). Une fois ces obligations connues, il est nécessaire d'évaluer le niveau de conformité et d'établir un plan d'actions pour être en mesure de corriger les éventuels écarts détectés.

AIES

L'analyse des Aspects et Impacts Environnementaux Significatifs a été réalisée en 2014. Cette analyse permet de vérifier que notre activité ne pollue pas (ou peu après la mise en place de moyens), les sols, la nappe phréatique et l'air. Depuis, elle est réactualisée chaque année et nécessite, si besoin est, la mise en place de procédures et d'actions correctives en cas d'écart.

La Station de Carburant

Le contrôle périodique de l'installation classée soumise à déclaration selon la rubrique n°1435 a été réalisé le 3 septembre 2014. Le rapport authentifie que la station de carburant est conforme et ne pollue pas. Ce contrôle est

obligatoire tous les 5 ans. Entre chaque contrôle, le matériel de distribution est soumis à une vérification annuelle avec une maintenance appropriée.

LA REDUCTION DES EMISSIONS DE CO²

Le filtre à particules et le Gazole désulfuré

Les filtres catalytiques réduisent les émissions de particules de 50 à 80%. Les rejets de monoxyde de carbone (CO) et d'hydrocarbures (HC) sont diminués de 50%, les rejets de dioxydes d'azote sont de 5%. Le système CRT est utilisé avec du gazole désulfuré (moins de 50ppm de soufre), dit gazole TBTS, ce qui permet de diminuer les rejets de composants soufrés, donc de préserver l'environnement.

L'Adblue

L'Adblue est une solution aqueuse composée à 32,5% d'urée et à 67,5% d'eau déminéralisée qui est utilisé par les véhicules équipés de la technologie SCR (Réduction Catalytique Sélective) tels que les bus. Son utilisation permet de transformer 85% des polluants (oxydes d'azotes, appelés NOx) en vapeur d'eau et en azote inoffensif.

TRIER ET VALORISER LES DECHETS

Les déchets

A ce jour, tous les déchets dangereux (chiffons souillés - batteries - filtres à huile et gas-oil etc.) sont triés par catégories et ramassés par des prestataires. Toutes les consignes sont appliquées dans le respect des procédures et tracées par l'enregistrement de bordereaux d'enlèvement. Un registre des déchets dangereux est tenu par l'entreprise.

L'EAU

Lavage des bus PASTEL

Nettoyage extérieur du parc autobus 2 fois par semaine avec une moyenne de 300L d'eau par bus, 36 lavages (intérieur) par mois et 300 lavages (extérieurs) par mois. Notre eau est recyclée à 80%. Le site de SQM est équipé de débourbeurs, déshuileurs, de séparateurs d'hydrocarbures.

REDUIRE LES CONSOMMATIONS D'ENERGIES

La sensibilisation qu'effectue SQM permet de fédérer l'ensemble du personnel autour d'un projet commun. Cette sensibilisation passe par :

- Une intervention au cours des formations obligatoires,
- Le livret d'accueil remis à l'embauche,
- Une intervention au cours d'un parcours d'intégration,
- Les articles rédigés dans le journal interne,
- Les affichages dans l'entreprise.

Les actions de formation

La formation au sein de Saint-Quentin Mobilité s'inscrit, bien plus explicitement encore en 2016, dans les objectifs de gestion de ressources humaines, de développement des compétences, d'actualisation des connaissances, d'amélioration de la sécurité routière et du travail et de la qualité de service.

2016 - LA FORMATION

En effet, dans la continuité des années précédentes et en application aux directives européennes, des obligations de formations sont en vigueur depuis le 10 septembre 2008 pour le personnel de conduite. Ces obligations concernent la formation initiale et continue des conducteurs des entreprises de transport urbain et interurbain de voyageurs.

Par ailleurs, afin d'entretenir la culture d'une entreprise « service » tournée vers le client et de rendre chaque membre du personnel « acteur actif » de la qualité de service, de la sécurité et de l'environnement, différentes formations ont été réalisées au cours de l'année 2016. L'objectif est d'offrir à chacun le moyen de maintenir et d'accroître son professionnalisme durant sa carrière.

TYPE DES FORMATIONS ET NOMBRE DE PARTICIPANTS Formations réalisées en 2016.

1) FCO : Bilan des connaissances relatives aux réglementations et aux techniques dans le transport de voyageurs, perfectionnement à la conduite rationnelle, santé et sécurité routière, environnement économique, comportements contribuant à l'image de l'entreprise et à la qualité. Evaluation des acquis et synthèse : **13 conducteurs formés.**

2) Absentéisme en Exploitation Urbaine / Comprendre et Agir : Connaître les enjeux de l'absentéisme et en comprendre les causes. Connaître les 4 leviers de l'absentéisme, partager les bonnes pratiques et identifier les solutions adaptées à la situation locale : **1 responsable exploitation.**

3) Organiser la performance et la maintenance : Analyser l'organisation et améliorer les processus et les méthodes de maintenance. Mettre en place la méthode budgétaire et le pilotage de la performance : **2 chefs atelier.**

4) Formation des membres du CHSCT d'Entreprise : Connaître les rôles, les fonctions, les missions, les devoirs et les responsabilités des membres du CHSCT. Réaliser une approche concrète des dispositions réglementaires et juridiques. Connaître les principaux risques existants en entreprise et les moyens de les maîtriser. Analyser les accidents du travail : **2 membres du CHSCT.**

5) Formation de formateurs à la relation client : Animer des formations à la relation client. Se perfectionner aux techniques d'animation de jeux pédagogiques, de jeux de rôle et au décodage de ces situations : **1 formateur.**

6) La conduite des entretiens de Ré-Accueil : Prendre conscience des différentes causes d'absence. Mettre en œuvre une méthodologie efficace et concrète de conduite de ces entretiens. Détecter et corriger les erreurs de comportement lors des entretiens de ré-accueil. Contribuer efficacement au développement du présentisme : **2 responsables Ressources Humaines et Exploitation.**

7) Manipulation d'extincteurs : Etre capable d'utiliser les moyens de première intervention de lutte contre l'incendie disponibles contre l'incendie au sein de l'établissement : **24 salariés.**

8) Parcours Encadrement de Proximité : Informer, communiquer, manager, proposer, décider au quotidien, en tenant compte des contraintes des métiers du transport et des responsabilités de l'encadrement de proximité. Se positionner dans sa fonction d'encadrant de proximité en tenant compte du contexte et des enjeux de l'entreprise : **1 responsable Exploitation.**

9) Formation THEO (Graphicage) : Savoir créer des arrêts, des lignes, des chemins, des HLP. Créer des offres et productions et connaître la différence entre les deux. Savoir dupliquer et fusionner les productions. Editer des statistiques et feuilles de route. Créer des missions et éditer des fiches horaires : **1 responsable Exploitation et 1 chargé Etudes et Méthodes.**

10) Formation MAESTRO : Comprendre les interactions liées aux activités de gestion administratives et de paie. Maîtriser les processus métier/outil (embauche, avenant et départ), leurs impacts en paie et leurs cadres d'utilisation au quotidien : **1 responsable Ressource Humaine.**

11) Formation « Cadre Légal » : Connaître le cadre légal de l'agrément au relevé d'identité et son application pratique. Conforter, améliorer et corriger les pratiques du vérificateur conformément au cadre légal. Etre à l'aise dans la relation au client lorsque l'agent relève l'identité d'une personne. Savoir se protéger : **5 contrôleurs.**

12) Recyclage SST : Etre capable de rechercher les risques persistants pour protéger, savoir protéger la victime et faire alerter, savoir secourir en effectuant l'action appropriée à l'état de la victime : **10 salariés.**

RESULTATS

1) La formation FCO : a été validée par l'obtention d'une attestation officielle de Formation Continue Obligatoire pour chacun des participants avec une validité de 5 ans.

2) Absentéisme en Exploitation Urbaine / Comprendre et Agir : a permis au responsable de s'approprier les techniques et d'utiliser les leviers de l'absentéisme.

3) Organiser la performance et la maintenance : a permis aux chefs d'atelier d'organiser la maintenance et d'optimiser les outils.

4) Formation des membres du CHSCT d'Entreprise : a permis aux membres élus de découvrir leur fonction et leur permettre de participer plus activement à la mise en place de mesures d'amélioration.

5) Formation de formateurs à la relation client : a permis au formateur d'entreprise de se perfectionner sur les enjeux, les bases de la relation client. Il a été formé également aux techniques de maintien d'une communication positive en situation perturbée et/ou en situation dégradée ou urgente.

6) La conduite des entretiens de Ré-Accueil : a permis de mener les entretiens de ré-accueil pour les salariés rentrant d'arrêts maladie.

7) Manipulation d'extincteurs : a été validée par une attestation de stage obtenue pour chacun des participants.

8) Parcours Encadrement de Proximité : a permis au responsable de service d'obtenir la validation du parcours Encadrement de proximité.

9) Formation THEO (Graphicage) : a permis aux stagiaires d'élaborer les productions et de créer les missions du projet Pastel Evolution.

10) Formation MAESTRO : a permis de se familiariser avec l'outil et de manager la gestion administrative du personnel.

11) Formation « Cadre Légal » : a permis aux contrôleurs de maintenir et d'accroître les connaissances, a permis de développer les techniques pour mieux appréhender et gérer les situations rencontrées.

12) Recyclage SST : a permis de revalider le certificat de Sauveteur Secouriste du Travail pour tous les participants.

2016 - LE TRANSPORT SUR-MESURE



Castres
 Contescourt
 Essigny Le Petit
 Fayet
 Fioulaine
 Fonsommes
 Fontaine Notre Dame
 Gauchy
 Grugies
 Homblières
 Lesdins
 Marcy
 Mesnil Saint-Laurent
 Morcourt
 Neuville Saint-Amand
 Omissy
 Remaucourt



L'objectif :

Transporter les clients depuis les communes desservies vers le Centre Ville de Saint-Quentin, à proximité des lieux de vie de l'Agglomération : Hôpital, Clinique, gare SNCF, marché, centres commerciaux, administrations,...

- 20 communes desservies

soit 75 421 habitants sur 156,97 km²

- Réservations lundi au vendredi 8h-18h, et samedi 8h-12h.

- Services assurés 12 mois sur 12 par CSQT depuis le 01/01/2012 avec 2 minicars Mercedes

- 3 dépositaires à Grugies, Homblières, Fayet, Fonsommes.

La gamme tarifaire

Titre	Tarif en vigueur
TAD Unité	2,20 € TTC
TAD 10	17,00 € TTC

Le réseau de vente

Ligne B	Alimentation Générale	2, rue Adrien Lenglet 02720 HOMBLIÈRES
Ligne C	Boulangerie	2, rue de Saint-Quentin 02100 FAYET
Ligne D	Boulangerie - Pâtisserie	1, rue Emile Falentin 02110 FONSOMMES

Les résultats 2016

	Janv	Fév	Mars	Avr	Mai	Juin	Juil	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	TOTAL
Voyageurs	290	259	343	258	282	278	270	260	297	308	267	287	3 399
Missions	260	226	309	230	253	254	210	182	262	277	256	239	2 958
TAD Unité	121	100	145	108	100	110	139	152	124	157	122	99	1 477
TAD 10	13	13	26	8	16	9	9	7	17	35	13	16	182

Chiffres clés :

en 2015 : 32 917 kms parcourus
 2 802 missions pour 3 249 personnes transportées
 soit 11,95 km/mission

en 2016 : 38 766 kms parcourus
 2 958 missions pour 3 399 personnes transportées
 soit 13,20 km/mission

N° Vert 0 800 800 828

APPEL GRATUIT DEPUIS UN POSTE FIXE




Référent mondial de la mobilité durable, Transdev s'engage pour faire du transport public le moteur des mobilités du futur.

Transdev est une filiale de la Caisse des Dépôts et Consignations, actionnaire principal du groupe. Gestionnaire de mobilité, son ambition est d'être le partenaire de confiance et de long terme des acteurs territoriaux. Il est à l'écoute de leurs besoins et soucieux de prendre en compte les spécificités des territoires.

En s'appuyant à la fois sur le savoir-faire des métiers, les dynamiques d'innovation, les valeurs de responsabilité et d'intérêt public, Transdev s'attache à créer de la valeur durable, économique, sociétale et environnementale et propose des solutions qui contribuent à la qualité de vie et au développement harmonieux des territoires.



HAUTS-DE-FRANCE

-  Réseau urbain
-  Réseau interurbain
-  Activités aéroportuaire



Directeur de la publication : Joel GRZEZICZAK
 Rédaction : Comité de Direction
 Crédits photos : Com'1 Déclic
 Conception et réalisation : FQ Solution Graphique

EN QUELQUES CHIFFRES

40,5
MILLIONS



VOYAGES / AN

1 600



COMMUNES
DESSERVIES

5



MODES DE
TRANSPORTS

2 060



EXPERTS DE
LA MOBILITÉ
(DONT 1660
CONDUCTEURS)

25 200



HEURES DE
FORMATION
DISPENSÉES / AN



SAINT-QUENTIN MOBILITE

ZA Porte d'Isle - Route de Chauny 02100 SAINT-QUENTIN

Tél. 03 23 06 19 06 Fax. 03 23 06 19 05

www.buspastel.fr





RAPPORT D'ACTIVITÉ 2016

DSP – Transport de personnes à mobilité réduite



SOMMAIRE

- **Périmètre d'actions** **page 3 à 6**
- **La fréquentation 2016** **page 7**
- **La gamme tarifaire** **page 8**
- **Le personnel** **page 9**
- **Les véhicules** **page 9**
- **Les faits marquants** **page 10**
- **Le compte rendu financier** **page 11 à 12**
- **Tableaux** **page 13 à 16**

I / PÉRIMETRE D' ACTIONS

1) Cadre général DSP

- L'association LASTRAD s'est vu confiée par la Communauté d'Agglomération de Saint-Quentin, l'exploitation du Service Public de Transport de Personnes à Mobilité Réduite (TPMR), à compter du 1^{er} janvier 2011, et ce pour une durée de 6 ans, prolongée de 8 mois au 1^{er} janvier 2017.
- L'année 2016 représente donc le 6^{ème} exercice consacré à la DSP. Cette année a été marquée par une légère reprise de la progression, en termes de volume de transports : +3,12 %
- L'activité affectée à la DSP proprement dite, a représenté 53,34 % de l'activité générale.
- Par activité, il faut entendre le nombre de personnes transportées.
- Le périmètre d'intervention tel que défini dans le cadre de cette Délégation de Service Public couvre les 20 communes de la Communauté d'Agglomération de Saint-Quentin et s'adresse donc aux habitants de la CASQ pour leurs déplacements à l'intérieur de l'agglomération.
- Pour 2016, nous enregistrons des utilisateurs dans 16 des 20 communes concernées. La palme de la fréquentation revenant, dans l'ordre à Saint-Quentin (plus de 82%), Gauchy, Omissy et Harly
(Tableau p 14)

2) Activités annexes

La Délégation de Service Public permet à LASTRAD dans le cadre des activités annexes, d'effectuer des missions en dehors du périmètre de la CASQ et pour d'autres motivations (sanitaire par exemple). Ces activités annexes concernent principalement la nature des transports suivants :

- A but thérapeutique, relevant d'organismes d'assurance maladie ;
- Dits « privés » permettant à ces personnes de maintenir une vie sociale normale, avec des déplacements Hors Communauté d'Agglomération ;
- Mis en place par d'autres collectivités territoriales ;
- De groupes, mis en place par des maisons de retraites, Esat, institutions spécialisées ou associations ou par le délégataire lui-même.

3) Admission au service

La Communauté d'Agglomération de Saint-Quentin, en sa qualité d'Autorité Organisatrice, est seule habilitée à fixer les conditions d'accès au service et se réserve le droit de modifier ces conditions d'accès.

Les bénéficiaires du service de transport des personnes à mobilité réduite peuvent être :
Les personnes qui, du fait de leur handicap, ne peuvent pas utiliser le réseau de transport public urbain de voyageurs de la Communauté d'Agglomération de Saint-Quentin.

Et plus particulièrement,

- Les personnes titulaires d'une Carte d'invalidité (au moins 80 %) ou d'une Carte de Priorité (inférieur à 80%), délivrées par la Commission des Droits et de l'Autonomie, siégeant à la MDPH de Laon (Décret 2005-1714. Article L.241-3 et 3-1 du Code de l'action sociale et des familles);
- Les personnes en fauteuil roulant ;
- Les personnes souffrant d'un handicap temporaire suite à un accident ;

- Les personnes titulaires d'une carte étoile verte (cécité) ;
- Toute personne étant dans l'incapacité de se déplacer seule sur 500m ;
- Toute personne éprouvant de la difficulté à se tenir debout 20min, à monter des escaliers, à porter un objet.
- Toute personne subissant un handicap mental altérant, entre autres, la compréhension, la communication, la mémoire et le sens de l'orientation.
- Les personnes âgées dépendantes (degré d'autonomie GIR 1 à 4 selon la grille nationale d'évaluation de la dépendance).

Les personnes répondant aux critères ci-dessus, peuvent demander un dossier d'admission auprès de Lastrad.

4) Horaires d'ouverture

Service de réservation assuré par Lastrad

Le service de réservation est ouvert du lundi au vendredi de 6h30 à 18h30 et le samedi de 7h 30 à 11h30.

Le service répond à toute question concernant le réseau : horaires, parcours, réservations...

En 2012, un service dédié, pour tous les renseignements administratifs, tarifications et questionnements autre que les transports, a été créé avec une ligne téléphonique propre n° 03 23 66 27 39 (aux horaires de bureau).

Un message d'accueil téléphonique a également été mis en place.

La réservation d'un déplacement non programmé en automatique, doit être effectuée, dans la pratique (du fait de la demande importante), une huitaine de jours à l'avance.

Les usagers ont maintenant pris l'habitude : plus de 80% des transports sont réservés à l'avance.

Toute annulation d'une course doit être effectuée, au plus tard la veille avant 17h.

Service de transport

Les transports sont assurés tous les jours de l'année de 6 h 30 à 00 h 30.

5) Contact

- ☞ Téléphone pour le service Transport au 03.23.67.13.44
Téléphone pour le service administratif au 03.23.66.27.39
(mis en place en 2012)
- ☞ Fax au 03.23.67.52.37
- ☞ Mail à l'adresse : lastrad@wanadoo.fr
- ☞ Courrier à LASTRAD - 8 rue Crozat – 02100 Saint-Quentin
- ☞ En nos bureaux d'accueil

II / LA FRÉQUENTATION 2016

- Tous services confondus, Lastrad a transporté 58 608 personnes en 2016, soit une hausse totale de 1,47 % par rapport à 2015.

- En 2016, les activités annexes ont représenté 27 347 transports (46,66% de l'activité totale), dont 54,48%, rien que pour le service médical pris en charge par les organismes de sécurité sociale.
- L'augmentation du nombre de transport est due au volume de la Communauté d'Agglomération (+2,12%)

- Au 31/12/2016, 2 184 usagers sont inscrits au fichier de LASTRAD.
Les résidents de la Communauté d'Agglomération sont au nombre de 1 862 inscrits, soit 85,26 % du total.

- Les éléments ci-après présentent les données suivantes :
 - 1 / Statistiques transports 2016 (tableau p.13)
 - 2 / Clients par commune de résidence (tableau p.14)
 - 3 / Clients par catégorie d'âge : plus de 64,66% des usagers du service dépassent les 65 ans (dont 74,42% de plus de 80 ans) (tableau p.15)
 - 24,01 % des utilisateurs sont en fauteuil roulant (tableau p.16)

III / LA GAMME TARIFAIRE 2016

1) Tarifs

DSP, tarif normal de journée (06h30 à 20h 00), du lundi au samedi inclus	2,20 €
DSP, tarif les dimanches, jours fériés et en semaine après 20 h	4,20 €
Hors Com. d'Agglo. en semaine	0.74€ /kms
Hors Com. d'Agglo. les Dimanches et jours fériés	0.95€ /kms

2) Conditions d'accès

Les usagers doivent remplir un dossier d'admission comportant un questionnaire rempli par le demandeur et un questionnaire médical rempli par le médecin traitant. Les dossiers de demande d'accès au service sont examinés par la « Commission d'accès TPMR » de l'Autorité Organisatrice sur la base de l'avis du Médecin de ladite commission.

3) Commissions d'accès TPMR

La commission émet un avis motivé sur l'admission du demandeur. L'admission sera prononcée par le Président de l'Autorité Organisatrice. La gestion de la commission est assurée par l'Autorité Organisatrice.

Composition de la commission d'accès TPMR :

- Un représentant de l'Autorité Organisatrice
- Le médecin de la commission
- Un représentant de Lastrad accompagné du responsable d'exploitation.

IV / LE PERSONNEL

- En moyenne, pour l'année 2016, nous avons employé 24 équivalents temps pleins se répartissant en :
 - * 3 régulateurs transports
 - * 17 Conducteurs/Accompagnateurs
 - * 2 employés administratifs
 - * 1 mécanicien
 - * 1 responsable d'exploitation
- Les salariés sont régis, depuis le 1^{er} septembre 2012 par la Convention Collective Nationale des Transports de Voyageurs.

V / LES VÉHICULES

- Le parc automobile est constitué de 17 véhicules. Au 31/12/2016, l'âge moyen du parc est de 5 ans et 1 mois. De nouveaux véhicules sont en commande.
- L'ensemble des véhicules a effectué 589 560 kms sur l'année.
- La moyenne kilométrique, par transport ressort à 10,06 kms, elle est stable par rapport aux années précédentes.

VI / LES FAITS MARQUANTS

- L'Assemblée Générale de LASTRAD, statuant sur les comptes de 2015, a eu lieu le 11 Juin 2016 et a réuni une centaine d'adhérents en la salle des fêtes d'OMISSY.
- L'Assemblée Générale de LASTRAD, statuant sur les comptes 2016, aura lieu le 20 mai 2017 avec une centaine de participants dans la salle des fêtes de la commune d'OMISSY, offerte gracieusement pour l'occasion.

VII / COMPTE RENDU FINANCIER

Vous trouverez ci-dessous, un condensé des comptes, selon les modalités fixées par la convention.

COMPTE RENDU FINANCIER

	2015	2016
PRODUITS D'EXPLOITATION	1 027 166	982 092
Production vendue	531 610	531 081
Subventions d'exploitation (DSP et C. Départemental)	418 131	385 199
Reprises s/prov et transfert de charges	13 523	4 920
Autres produits (contrats aidés....)	63 901	60 892
CHARGES D'EXPLOITATION	1 029 113	1 012 752
Autres achats non stockés et charges externes	299 224	252 433
Impôts et taxes	22 678	26 868
Salaires et charges	707 211	733 451
RESULTAT D'EXPLOITATION	-1948	-30 660
RESULTAT FINANCIER	+353	+462
RESULTAT EXCEPTIONNEL	+3868	+277
EXCEDENT OU DEFICIT	+2273	-29 921

Le résultat global, toutes activités confondues, ressort à – 29 921 € contre + 2 273 € en 2015.

Explications du résultat :

- Une baisse de 4,39 % du produit d'exploitation dû en grande partie à la perte de la subvention du Conseil Départemental d'un montant de 25 000€.
- Une augmentation des charges de 3,71% due à plusieurs arrêts maladie sur l'année.

Conclusion :

Nous arrivons à un bilan négatif de – 29 921 €, par rapport à notre prévisionnel pour un bilan en équilibre où nous n'avions pas prévu la perte de la subvention du Conseil Départemental

Le prochain budget prévisionnel a donc été réalisé en intégrant cette perte.



LASTRAD - L'Association de Transport Adapté - STATISTIQUES TRANSPORTS 2016

	01/2016	02/2016	3/2016	04/2016	05/2016	06/2016	07/2016	08/2016	09/2016	10/2016	11/2016	12/2016	TOTAUX
COM. D'AGGLO													
E.S.A.T	256	236	215	177	246	282	228	34	226	216	240	141	2 497
PARTICULIERS	2 510	2 454	2 716	2 334	2 445	2 662	1 968	1 647	2 501	2 676	2 650	2 201	28 764
TOTAL	2 766	2 690	2 931	2 511	2 691	2 944	2 196	1 681	2 727	2 892	2 890	2 342	31 261
% Variation n-1	2,33%	4,06%	1,45%	-8,99%	23,27%	0,07%	-6,87%	8,59%	-1,77%	2,48%	8,12%	-1,35%	2,12%
% Activité totale	53,17%	53,43%	51,85%	52,33%	53,18%	53,70%	53,63%	53,67%	52,79%	54,97%	54,32%	53,18%	53,34%
2015	2 703	2 585	2 889	2 759	2 183	2 942	2 358	1 548	2 776	2 822	2 673	2 374	30 612

	01/2016	02/2016	3/2016	04/2016	05/2016	06/2016	07/2016	08/2016	09/2016	10/2016	11/2016	12/2016	TOTAUX
HORS COM. D'AGGL et AUTRES													
E.S.A.T	390	416	428	310	375	438	376	48	403	387	389	227	4 187
PARTICULIERS	339	312	354	265	291	267	226	160	317	279	296	250	3 356
SANITAIRES	1 189	1 219	1 450	1 253	1 292	1 417	999	992	1 354	1 322	1 300	1 112	14 899
SANITAIRES SOPHORA	68	60	48	62	50	48	36	26	54	44	64	50	610
C.C.V.O	20	10	20	18	10	16	10	6	12	16	10	12	160
INITIATIONS	140	16	34	32	38	78	38	14	44	57	38	38	567
ALZHEIMER (Com. et Hors Com.)	290	312	388	347	313	274	214	205	255	264	333	373	3 568
TOTAL	2 436	2 345	2 722	2 287	2 369	2 538	1 899	1 451	2 439	2 369	2 430	2 062	27 347
TOTAL GENERAL	5 202	5 035	5 653	4 798	5 060	5 482	4 095	3 132	5 166	5 261	5 320	4 404	58 608
% Variation n-1	6%	9%	6%	-9%	22%	-2%	-11%	10%	-1%	-1%	2%	-4%	1%
TOTAL GENERAL 2015	4 916	4 612	5 345	5 258	4 145	5 616	4 614	2 851	5 230	5 338	5 216	4 606	57 747

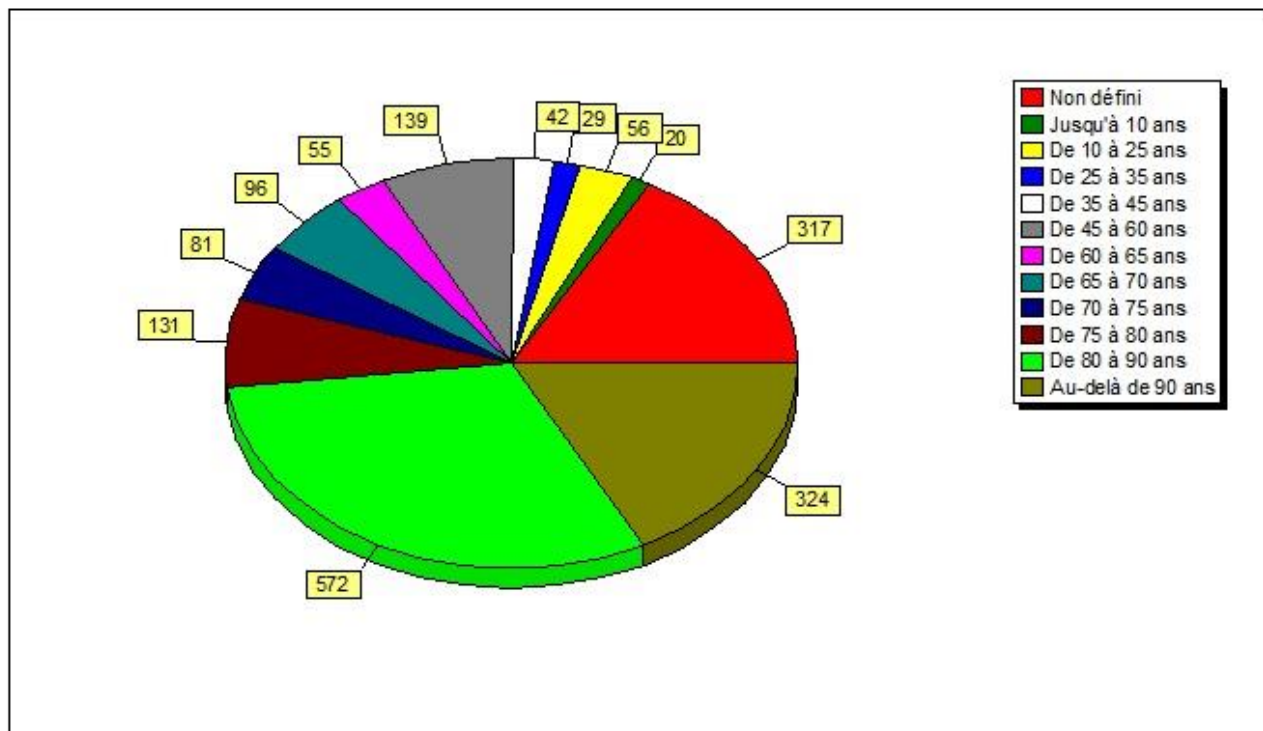
Récapitulatif des clients par domicile 31/12/2016

Ville	Nombre de client
Contescourt (02680)	1
Essigny-le-Petit (02100)	7
Fayet (02100)	9
Fieulaine (02110)	1
Fonsommes (02110)	1
Fontaine-Notre-Dame (02110)	6
Gauchy (02430)	151
Grugies (02680)	6
Harly (02100)	36
Homblières (02720)	22
Lesdins (02100)	3
Marcy (02720)	1
Mesnil-Saint-Laurent (02720)	2
Morcourt (02100)	4
Neuville-Saint-Amand (02100)	7
Omissy (02100)	15
Remaucourt (02100)	2
Rouvroy (02100)	10
Saint Quentin (02100)	1579
Total	1862

RECAPITULATIF DES USAGERS PAR DOMICILE ANNEE 2016				
VILLE	NOMBRE DE TRANSPORT	POURCENTAGE	NOMBRE D'USAGERS	POURCENTAGE
CASTRES	0	0,00%	0	0,00%
CONTESCOURT (02680)	0	0,00%	0	0,00%
ESSIGNY-LE-PETIT (02100)	277	0,88%	3	0,29%
FAYET (02100)	184	0,58%	5	0,48%
FIEULAINE (02110)	0	0,00%	0	0,00%
FONSOMMES (02110)	6	0,02%	1	0,10%
FONTAINE-NOTRE-DAME (02110)	22	0,07%	1	0,10%
GAUCHY (02430)	1827	5,80%	60	5,81%
GRUGIES (02680)	2	0,01%	1	0,10%
HARLY (02100)	601	1,91%	14	1,36%
HOMBLIERES (02720)	447	1,42%	13	1,26%
LESDINS (02100)	0	0,00%	0	0,00%
MARCY (02720)	27	0,09%	1	0,10%
MESNIL-SAINT-LAURENT (02720)	26	0,08%	2	0,19%
MORCOURT (02100)	131	0,42%	2	0,19%
NEUVILLE-SAINT-AMAND (02100)	45	0,14%	2	0,19%
OMISSY (02100)	1323	4,20%	7	0,68%
REMAUCOURT (02100)	0	0,00%	0	0,00%
ROUVROY (02100)	305	0,97%	7	0,68%
SAINT-QUENTIN (02100)	26038	82,68%	914	88,48%
TOTAL	31261	99,26%	1033	100,00%

Récapitulatif des clients par âge 31/12/2016

Age	Nombre de client
Non défini	317
Jusqu'à 10 ans	20
De 10 à 25 ans	56
De 25 à 35 ans	29
De 35 à 45 ans	42
De 45 à 60 ans	139
De 60 à 65 ans	55
De 65 à 70 ans	96
De 70 à 75 ans	81
De 75 à 80 ans	131
De 80 à 90 ans	572
Au-delà de 90 ans	324
Anciens clients	0
Total	1 862



Récapitulatif des clients par statuts 31/12/2016

Statut	Nombre de client
FR ALLONGER	6
DI (Déficient intellectuel)	141
FR (Fauteuil roulant)	377
FE (Fauteuil Electrique)	49
FRT (Fauteuil roulant Tranférable)	15
MV (Malvoyant et Non-Voyant)	90
SV (Semi valide)	984
ALZ (Alzheimer)	124
ALZF (Alzheimer en fauteuil)	30
PIETON SV FORD	46
Total	1862

