

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

OBJET

**TRANSPORTS -
Transport des Personnes
à Mobilité Réduite-
Rapport annuel 2019 du
délégué.**

==

**RAPPORTEUR
M. le Président**

Date de convocation :
17/06/20

Date d'affichage :
17/06/20

Nombre de Conseillers
en exercice : 76

Quorum : 26

Nombre de Conseillers
présents ou représentés : 70

Nombre de Conseillers
votants : 70

**EXTRAIT DU PROCES-VERBAL
DES DELIBERATIONS**

Séance du 23 JUIN 2020 à 17h00

Par téléconférence.

Sont présent(e)s :

M. Xavier BERTRAND, Mme Frédérique MACAREZ, M. Jean-Marc WEBER, M. Jérôme LECLERCQ, Mme Colette BLEROT, M. Jean-Michel BERTONNET, M. Christian MOIRET, Mme Agnès POTELE, M. Freddy GRZEZICZAK, M. Michel BONO, M. Hugues DEMAREST, M. Jean-Claude DUSANTER, M. Sylvain VAN HEESWYCK, M. Benoît LEGRAND, M. Jean-Marie ACCART, M. Roland MORTELLI, M. Gérard FELBACQ, M. Alain RACHESBOEUF, M. Arnaud PROIX, Mme Virginie ARDAENS, M. Patrick JULIEN, Mme Colette NOEL, M. Thierry DEFRANCE, Mme Jocelyne DOGNA, M. Luc COLLIER, M. Bernard DESTOMBES, Mme Francine GOMEL, M. Jean-Marie GONDRY, M. Fabien BLONDEL, M. Elie BOUTROY, M. Stéphane LINIER, M. Sébastien VAN HYFTE, M. Christophe FRANCOIS, M. Damien SEBBE, M. Philippe LEMOINE, Mme Marie-Laurence MAITRE, Mme Béatrice BERTEAUX, Mme Françoise JACOB, M. Karim SAÏDI, M. Michel MAGNIEZ, Mme Sylvie ROBERT, M. Frédéric ALLIOT, Mme Sandrine DIDIER, M. Dominique FERNANDE, Mme Mélanie MASSOT, M. Vincent SAVELLI, Mme Lise LARGILLIERE, M. Bernard DELAIRE, Mme Sylvette LEICHNAM, M. Philippe CAMELLE, M. Louis SAPHORES, M. Yves DARTUS, Mme Sylvie SAILLARD, M. Sébastien ANETTE, M. Julien CALON, Mme Agnès MAUGER, M. Roger LURIN, M. Grégoire BONO, M. Denis LIESSE, M. Thomas DUDEBOUT, M. Olivier TOURNAY.
M. Tony MARANDIN suppléant de M. Frédéric MAUDENS, Mme Edith FOUCART suppléant de M. Paul PREVOST

Sont excusé(e)s représenté(e)s :

M. Jean-Louis GASDON représenté(e) par M. Jean-Marie GONDRY, Mme Rose-Marie BUCEK représenté(e) par M. Philippe LEMOINE, M. Alexis GRANDIN représenté(e) par M. Bernard DELAIRE, Mme Najla BEHRI représenté(e) par M. Karim SAÏDI, Mme Aïcha DRAOU représenté(e) par M. Thomas DUDEBOUT, Mme Nathalie VITOUX représenté(e) par Mme Sylvie SAILLARD, M. Philippe VIGNON représenté(e) par Mme Françoise JACOB

Absent(e)s :

M. Alain BRISON, M. Damien NICOLAS, M. Ghislain HENRION, Mme Aïssata SOW, Mme Monique BRY, Mme Djamila MALLIARD

Secrétaire de séance : M. Louis SAPHORES

Conformément au code général des collectivités territoriales, il est présenté au Conseil le rapport annuel 2019 joint en annexe, de la société SYNERGIHP, délégué du service public de transport des personnes à mobilité réduite.

La commission consultative des services publics locaux ayant été consultée.

C'est pourquoi, il est proposé au Conseil :

- d'adopter le rapport annuel 2019 relatif aux transports de personnes à mobilité réduite, tel qu'annexé.

DELIBERATION

Après en avoir délibéré, le Conseil communautaire, par 66 voix pour et 4 abstentions adopte le rapport présenté.

Se sont abstenu(e)s (par vote présent ou par pouvoir) : Mme Sylvie SAILLARD, M. Sébastien ANETTE, Mme Nathalie VITOUX, M. Olivier TOURNAY.

Pour extrait conforme,



Le Président

Xavier BERTRAND

Accusé de réception - Ministère de l'intérieur

002-200071892-20200623-50055-DE-1-1

Acte certifié exécutoire

Réception par le préfet : 06/07/20

Publication : 03/07/20

Pour l'"Autorité Compétente"
par délégation

RAPPORT D'ACTIVITE 2019



PREAMBULE

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

Ce rapport d'activité reprend les éléments d'une année complète d'exploitation du service AndiGO. Ce service public décidé et organisé par l'Agglomération du Saint Quentinnois 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 2019. Pour cette 2ème année d'exécution du service public pour l'Agglomération du Saint Quentinnois, le service AndiGO atteint un rythme de croisière où les usagers se sont appropriés les règles du service. Il permet ainsi d'apprécier le fonctionnement du service public de transport sur le périmètre de l'agglomération et son adéquation aux besoins de la population à travers des chiffres clés et ratios.



LES FAITS MARQUANTS DE 2019



HANDEO

C'est un engagement fort qui permet de matérialiser la qualité de service pour AndiGO ; l'audit s'est déroulé au mois de Mars 2019, Cap'Handéo a signifié en juin l'obtention du label Handéo pour le service AndiGO

Des critères qualité précis

Le référentiel se compose de 22 caractéristiques regroupées dans quatre chapitres :

Accès à l'information

- Caractéristique 1
Une information complète et détaillée
- Caractéristique 2
Un accueil adapté
- Caractéristique 3
Une communication adaptée aux différents handicaps du public visé
- Caractéristique 4
Une orientation efficace vers un autre prestataire

Accueil / Réservation

- Caractéristique 5
Une formation adaptée du personnel d'accueil
- Caractéristique 6
Une identification individualisée des besoins et des attentes
- Caractéristique 7
Une réponse personnalisée
- Caractéristique 8
Une prestation préparée et sécurisée

Prestation de transport et d'accompagnement

- Caractéristique 9
Un service facilement identifiable
- Caractéristique 10
Un véhicule adapté
- Caractéristique 11
Une formation adaptée des professionnels de la conduite et de l'accompagnement
- Caractéristique 12
Une conduite confortable et adaptée au client
- Caractéristique 13
Un accompagnement sur mesure
- Caractéristique 14
Une prestation coordonnée
- Caractéristique 15
Une communication efficace et permanente dans la gestion des imprévus et des urgences

Une solution pérenne et responsable

- Caractéristique 16
Un service responsable
- Caractéristique 17
Un traitement efficace des réclamations
- Caractéristique 18
Une évaluation de la satisfaction
- Caractéristique 19
La participation des clients
- Caractéristique 20
L'amélioration des prestations
- Caractéristique 21
Une relation régulière avec Handéo
- Caractéristique 22
Un recours en cas de difficultés liées au label

La pérennité du respect des engagements de service définie dans le référentiel est assurée grâce à un plan de contrôle interne.

- veiller au respect des engagements de service ;
- tenir à jour les outils de contrôle et de suivi de la qualité
- proposer les actions correctives et adaptations nécessaires à la satisfaction des usagers ;
- former et sensibiliser le personnel aux engagements de service.



Personnel Complémentaire

La croissance de l'activité du service AndiGO a nécessité le renforcement de l'équipe Administrative et le recours à la sous-traitance auprès de notre filiale Synergihp Hauts de France.

L'équipe administrative se compose maintenant d'un responsable de site et de 2 agents d'exploitation en charges de la régulation, de planification et de réservation couvrant l'amplitude d'ouverture de l'accueil téléphonique.

Afin d'offrir un meilleur confort de travail aux équipes sédentaires, la décision de louer un bureau adjacent a été prise. Le confort de travail permet une plus grande qualité de service.



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) évalué MDPH

- Admission après commission

Les personnes subissant un handicap mental

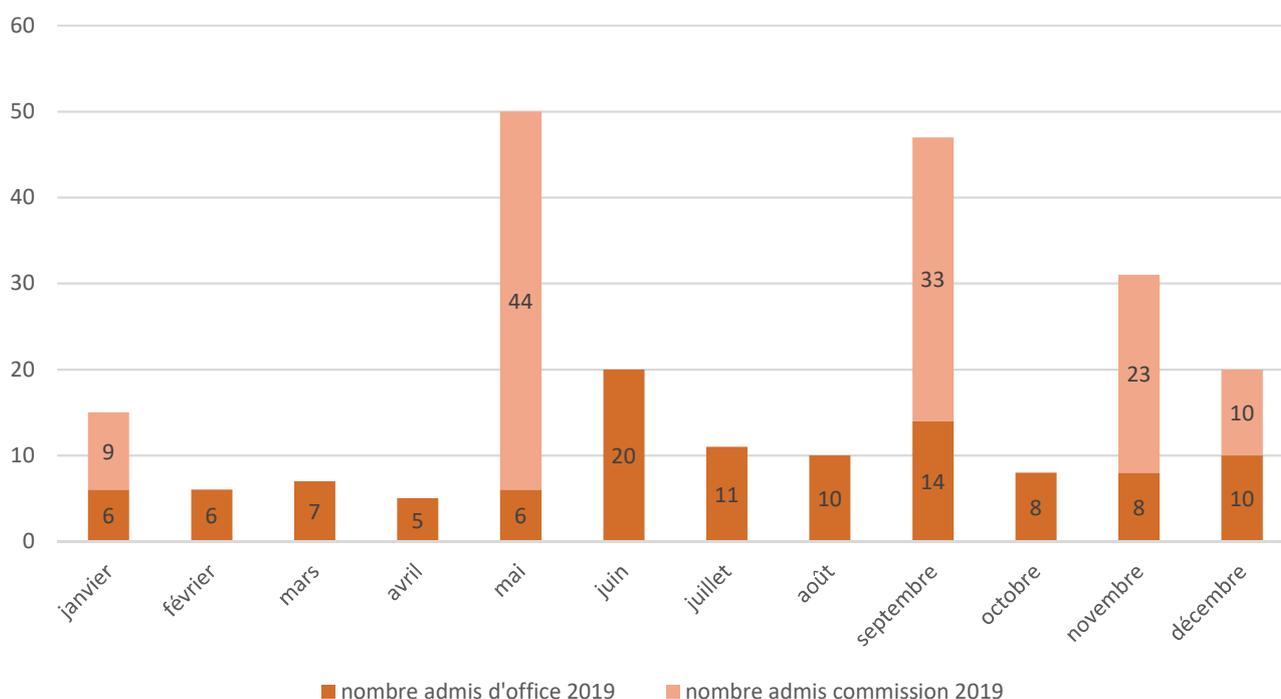
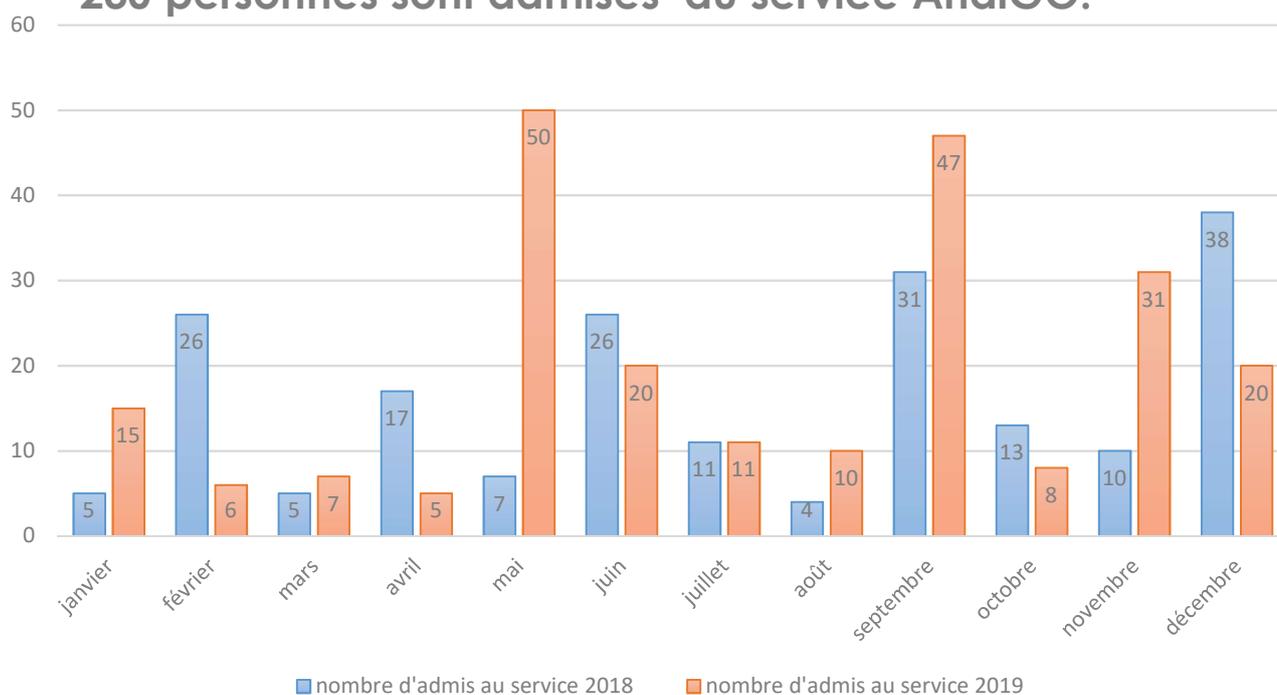
Les personnes ne pouvant pas se déplacer seules sur 500m

Les personnes éprouvant de la difficulté à se tenir debout 20 minutes, à monter les escaliers ou à porter un objet



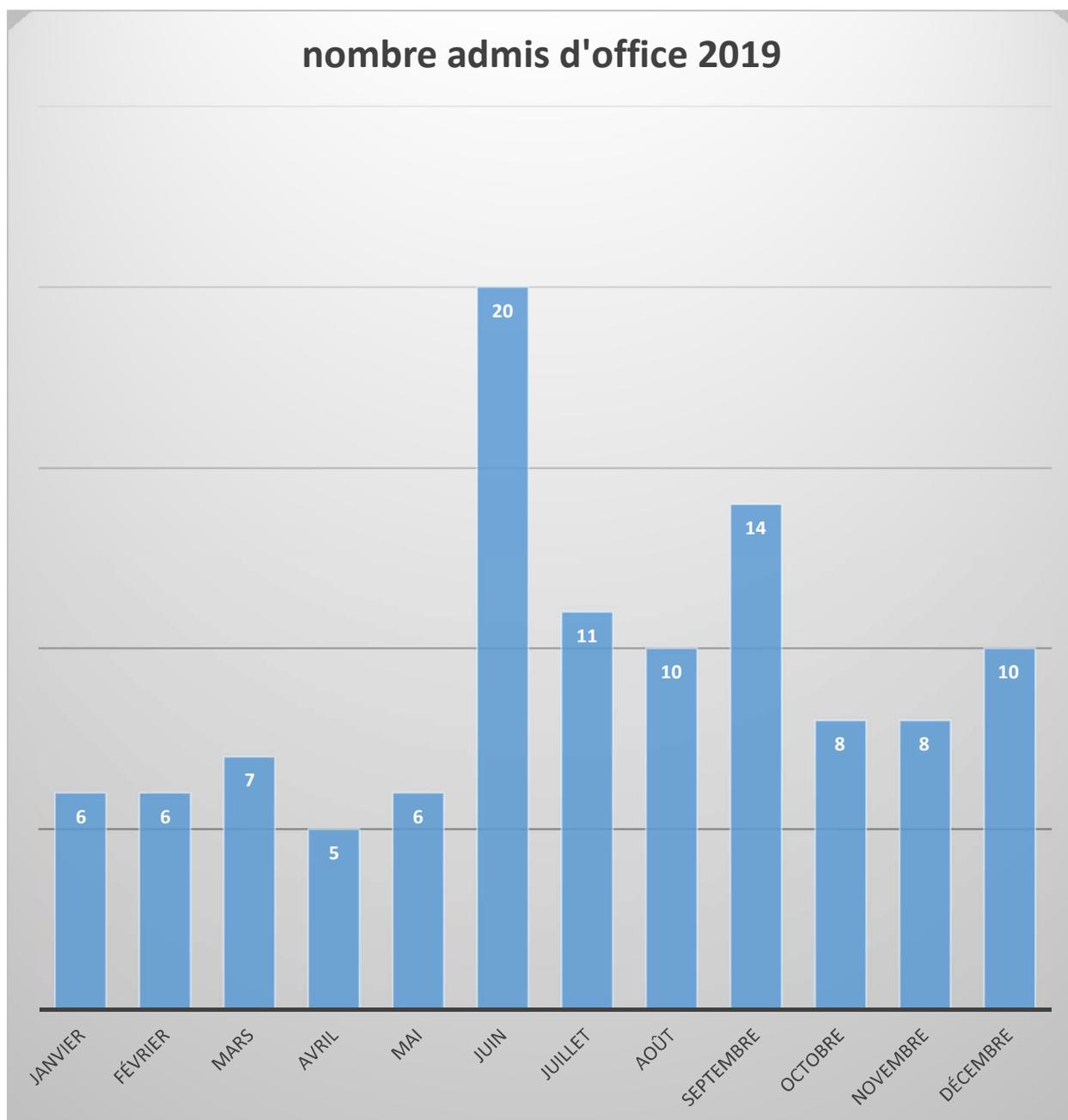
En 2019, 362 dossiers ont été envoyés aux personnes sollicitant une admission au service (contre 346 en 2018) 232 ont été reçus

230 personnes sont admises au service AndiGO.



- Admission d'office

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



- Admission après passage en commission

Pour 2019, 5 commissions se sont tenues :

- Le 27 janvier
- Le 22 avril
- Le 25 septembre
- octobre
- décembre

Depuis le mois d'octobre l'organisation des passages en commission a évolué. L'agglomération du Saint Quentinois a souhaité apporter plus de fluidité dans la tenue de ces commissions.

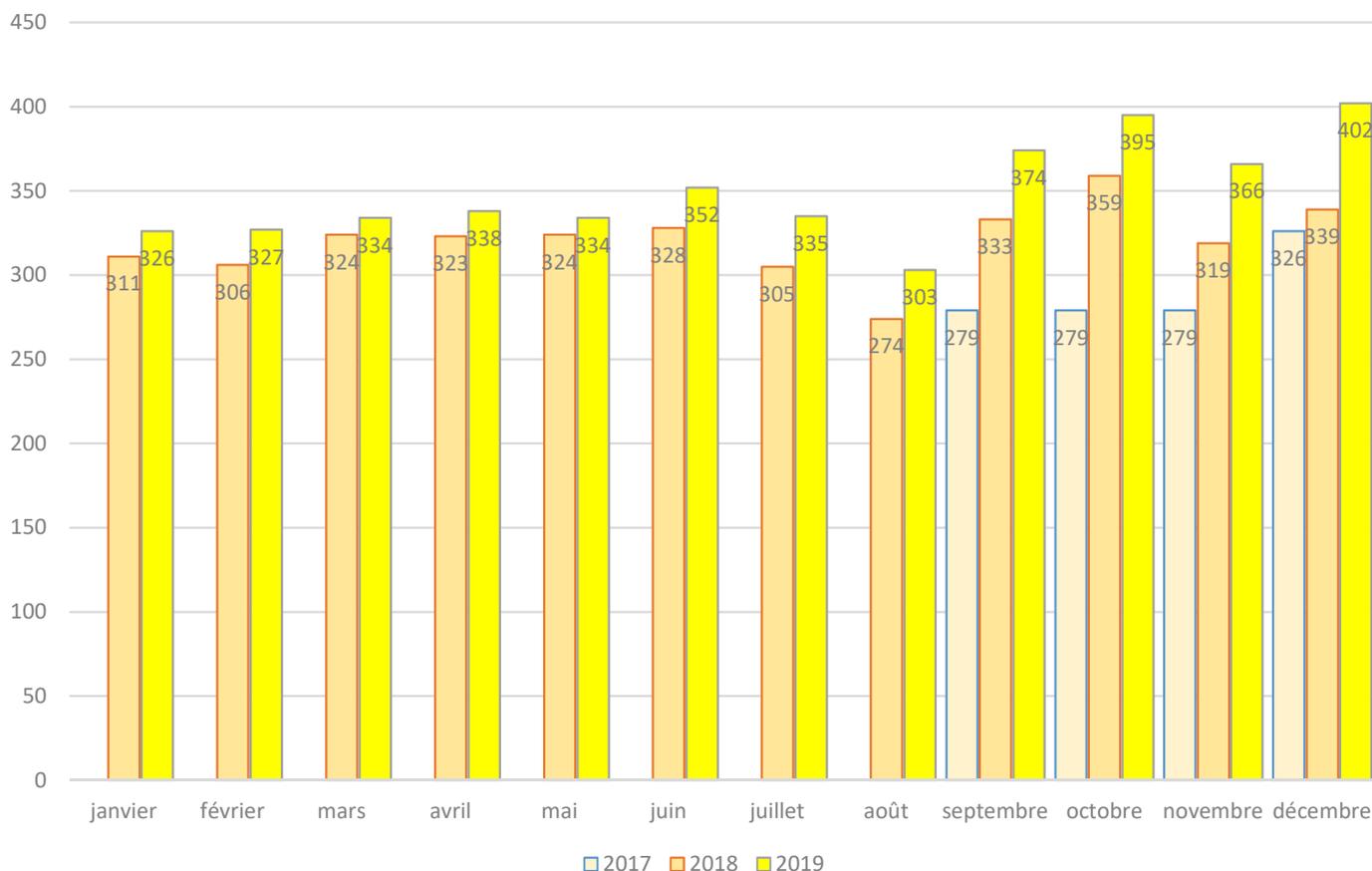
Ainsi les dossiers sont maintenant présentés « au fil de l'eau » auprès du Docteur de la commission.

Ce dernier traite par volume de 10-15 dossiers. Ce fonctionnement diminue ainsi fortement le temps d'attente de passage en commission pour les usagers.

Les usagers peuvent ainsi plus rapidement profiter du service AndiGO



nombre de clients actifs par mois



Le nombre d'usagers ayant recours au moins une fois par mois au service est en augmentation sur l'année 2019.

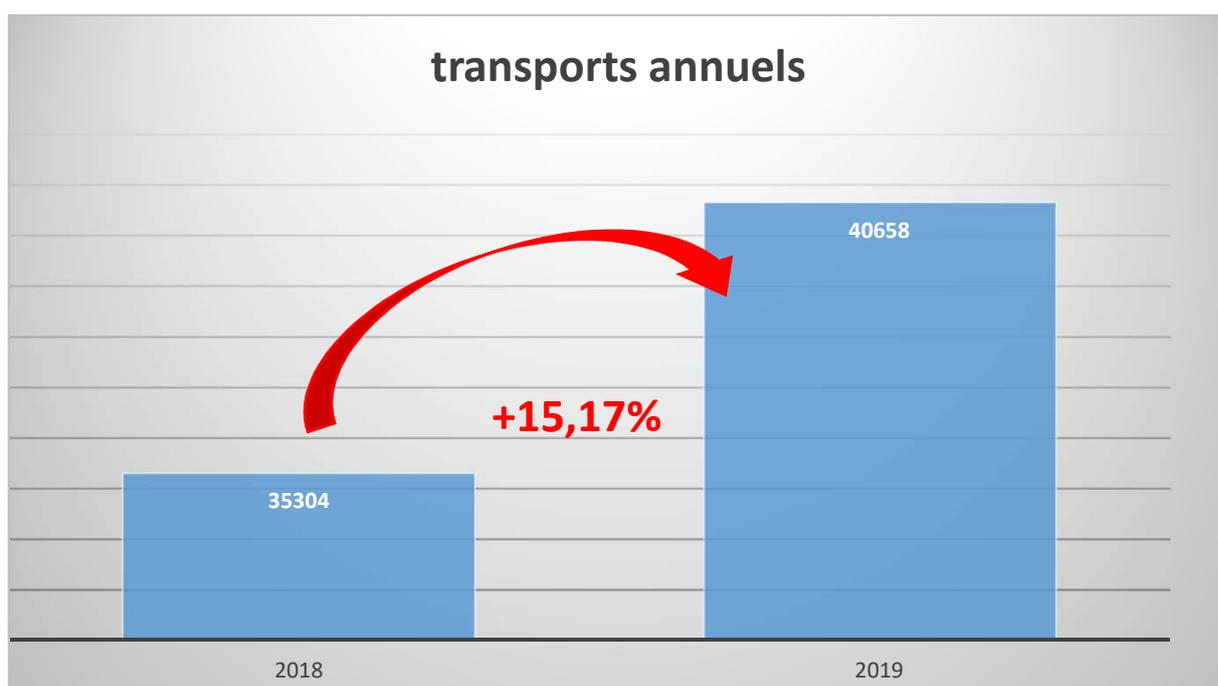
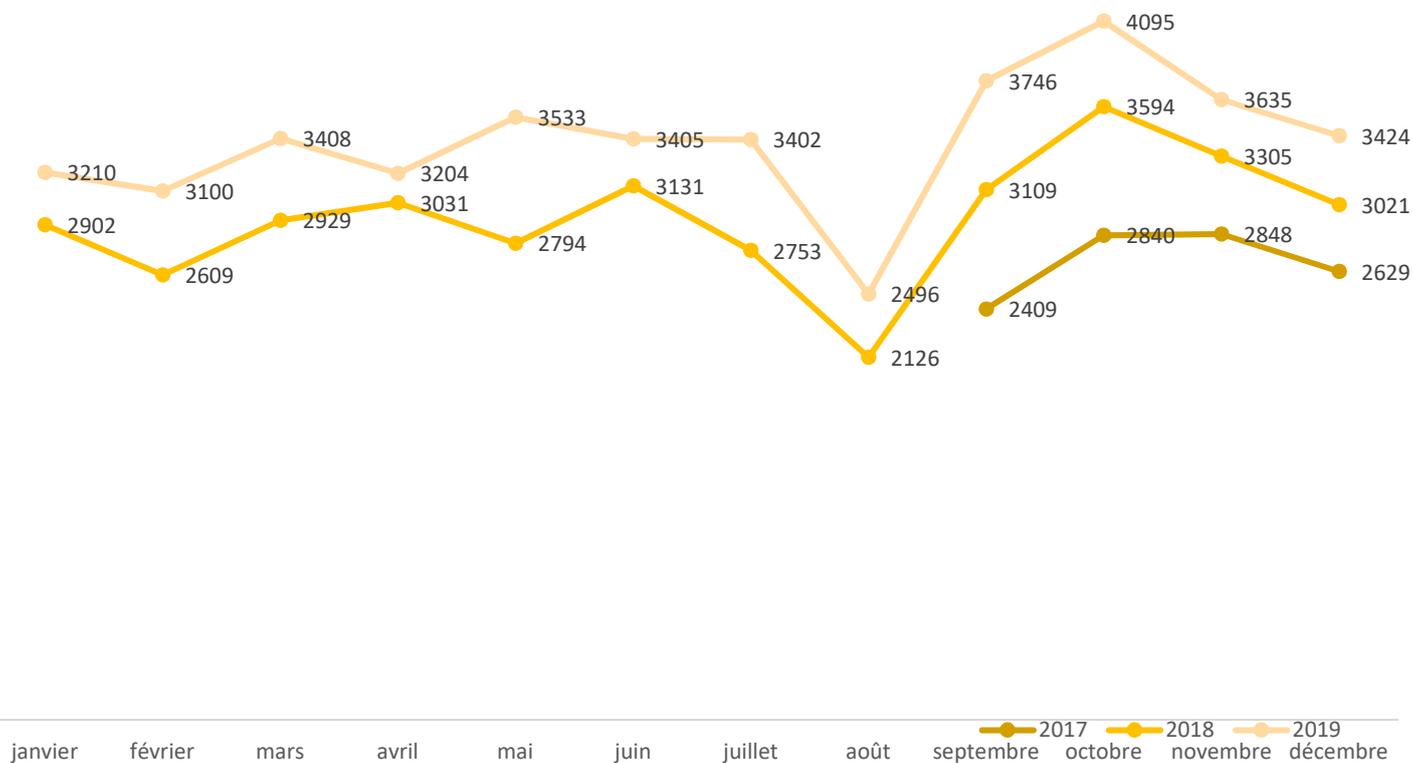
En début d'année 2019, la croissance est de 15 à 20 actifs supplémentaires mensuellement.

Sur la fin d'année 2019, cette croissance s'amplifie.

en comparaison des mêmes mois de 2018, la différence est de 35 à 63 actifs supplémentaires. Ces clients actifs génèrent donc une forte croissance du nombre de transports mensuels.

Les voyages en 2019

En 2019, **40 658** voyages ont été effectués
nombre de transports mensuels

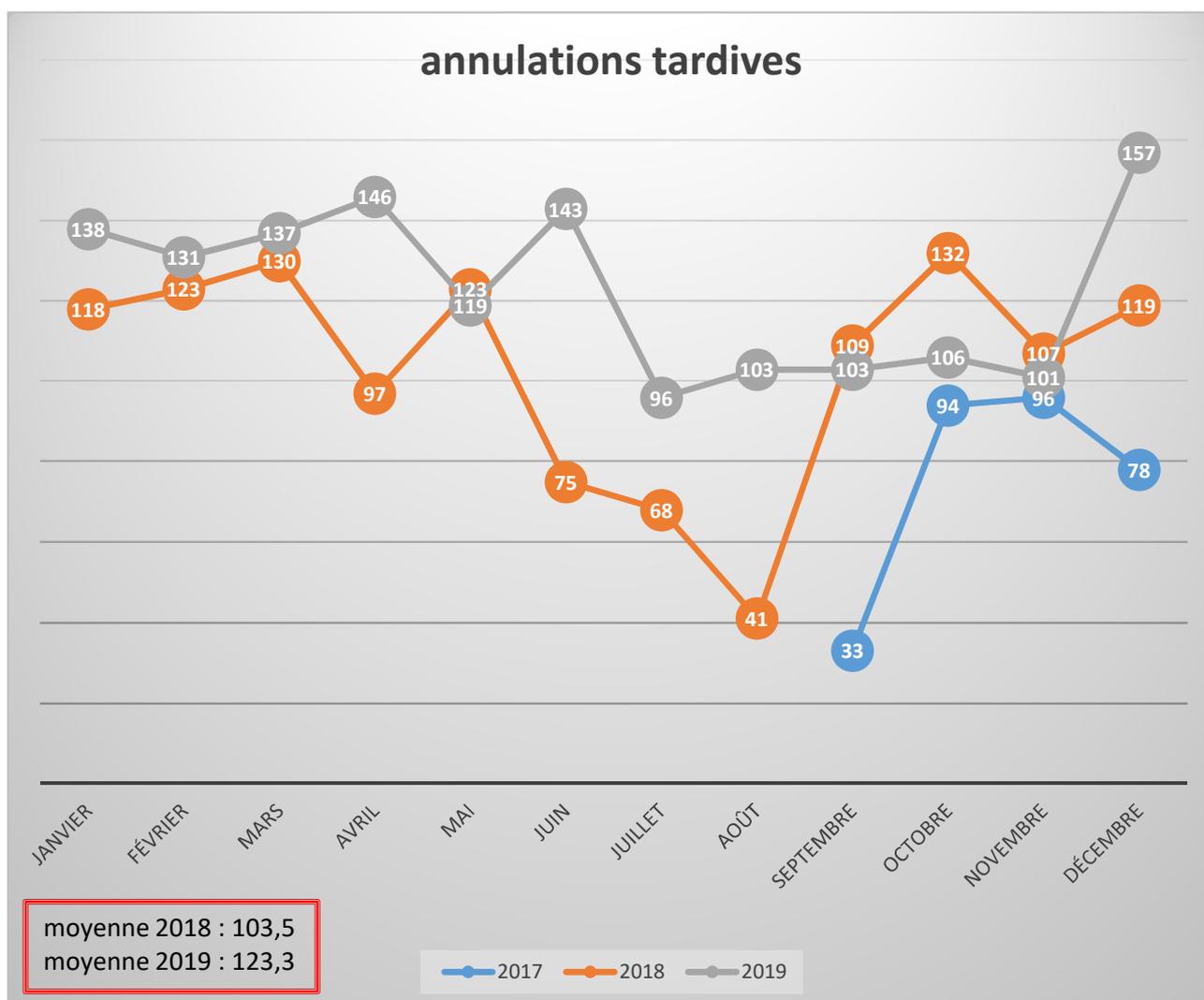


Les annulations tardives en 2019

Sont considérées comme annulations tardives,

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

Cette année a vu l'accroissement des annulations tardives. En 2018, la moyenne mensuelle était de 103 annulations. En 2019, la moyenne mensuelle s'établit à 123 annulations tardives soit une augmentation de 19%



Les annulations tardives restent une pratique qui dégrade la qualité de service proposée aux habitants du Saint Quentinnois. En effet, des créneaux horaires sont programmés, des moyens humains et matériels sont mis en place. Lorsque ces réservations sont annulées tardivement, les créneaux libérés ne peuvent être réaffectés. Dans le même temps, des demandes ont peut-être été décalées par des usagers du fait de l'indisponibilité de moyens.



La surveillance et le traçage de ces pratiques seront suivis. Après validation du service Mobilité, le service AndiGO alertera par courrier, les usagers coutumiers de ces annulations préjudiciables au service.

UTILISATION DU SERVICE

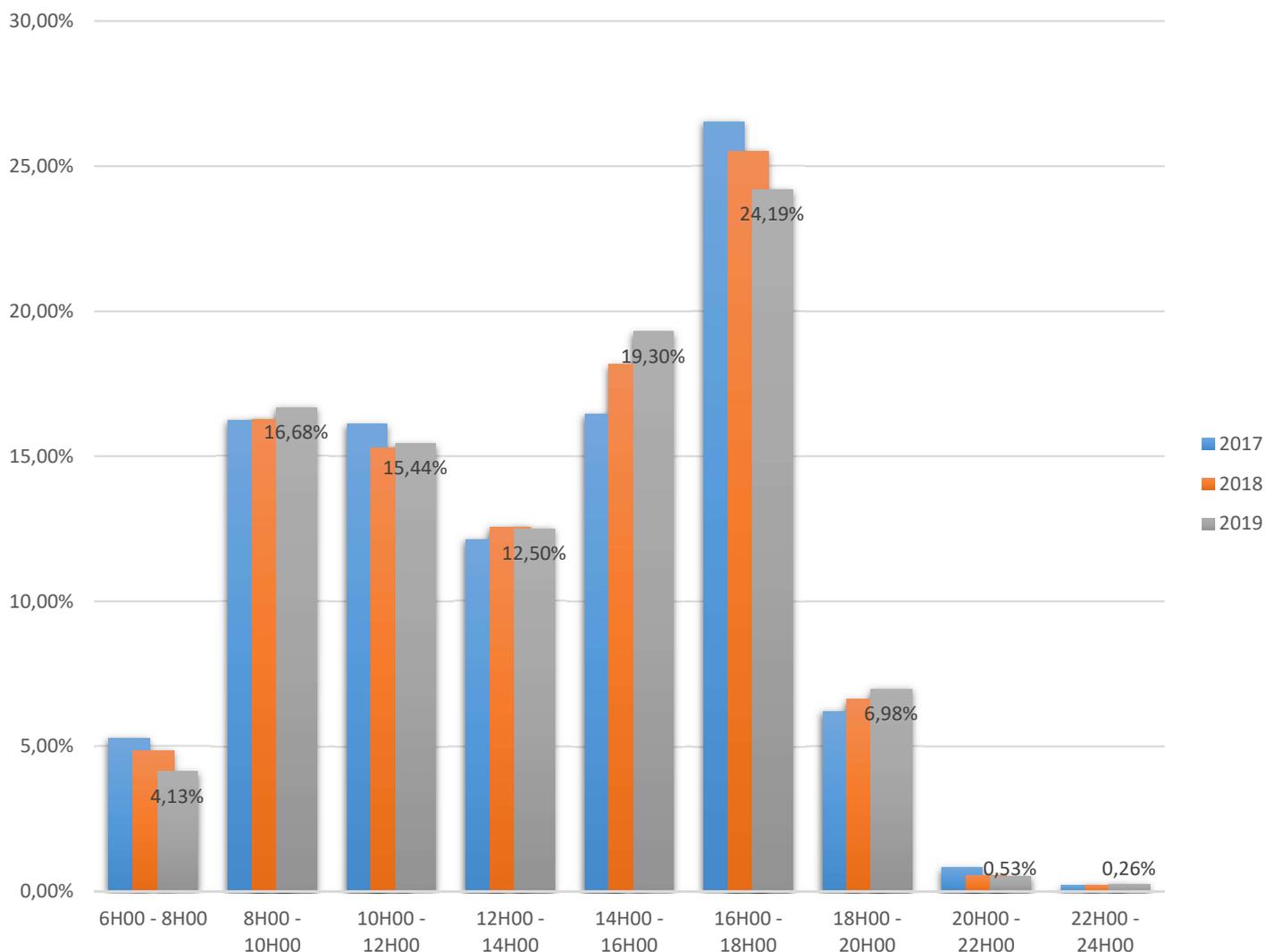
Le service est ouvert de 6h30 à 00h30 du Lundi au dimanche. Bien sûr, l'utilisation d'AndiGO n'est pas linéaire au cours de la journée d'activité. Ainsi, dans le graphique ci-dessous, sont référencées les utilisations moyennes des transports par tranche de 2 heures depuis le début du service en septembre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



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

Ainsi pour 2017, la période de référence est de septembre à décembre et pour 2018 et 2019, de janvier à décembre.

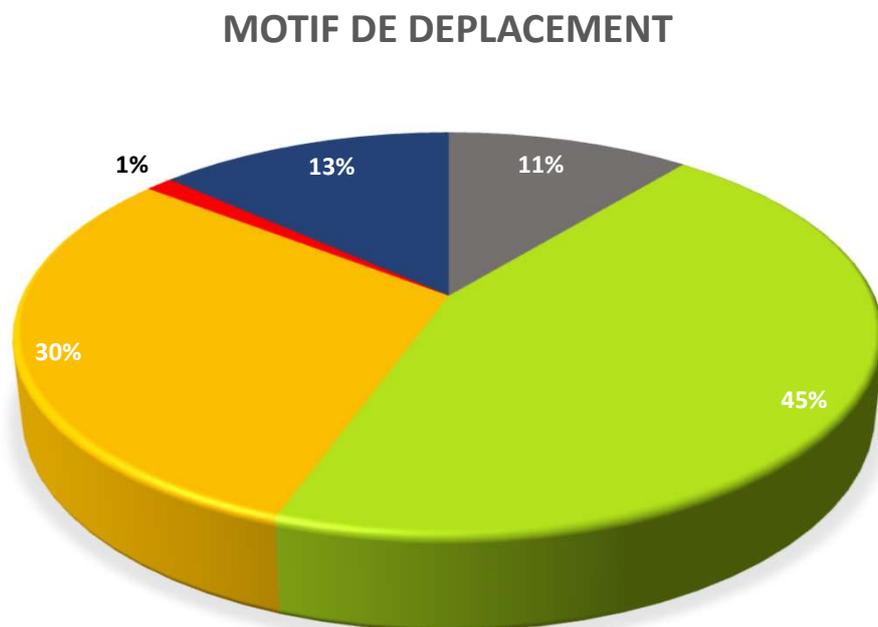
répartition des transports par tranche horaire 2017-2018-2019



Près de 43 % des transports sont réalisés entre 14h et 18h, la seconde période d'affluence et représentant 32 % des transports se situe entre 8h et 12h. Cette répartition évolue dans le temps avec l'intensification du service, en effet, la saturation d'AndiGO aux heures de pointe (16-18h) contraint les usagers à modifier leurs habitudes de mobilité.

Cette modification s'illustre sur le graphique ci-dessus où la part du nombre de transports dans le créneau 16-18h diminue au profit des 2 créneaux adjacents 14-16h et 18-20h. Ce phénomène de lissage des transports dans la journée permet une optimisation des moyens.

Répartition des voyages 2019 par motif de déplacement



■ Centre d'activités de jour ■ Loisirs ■ Santé ■ Scolaire ■ Travail

Lors de la réservation, les voyageurs nous fournissent très souvent le motif du déplacement. Lorsque celui-ci n'est pas indiqué, il est déduit par les équipes en charge de la réservation en fonction de la destination.

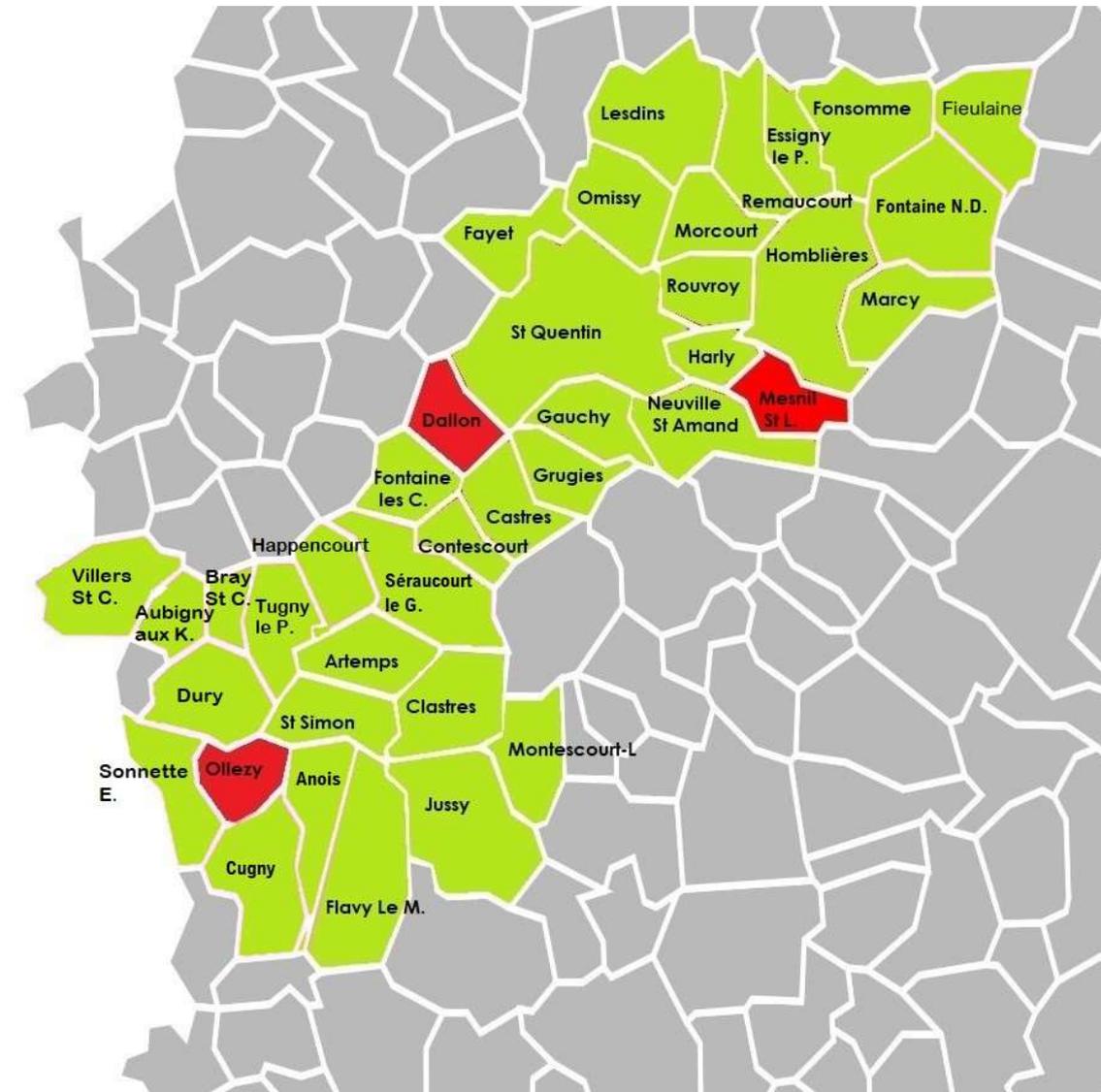
Ainsi cette donnée, permet de mieux comprendre l'utilisation du service AndiGO.

Les 3 motifs que sont : centre d'activités de jour, travail et scolaire sont présents dans les mêmes proportions que l'année dernière.

Les évolutions entre 2018 et 2019 sont sur les 2 principaux motifs de déplacements (Loisirs et Santé).

La baisse de 3% du motif loisir est à constater au profit du motif santé. (pour rappel 2018: Loisirs 48%, Santé 27%).

Origines-Destinations des Courses AndiGO sur 2019



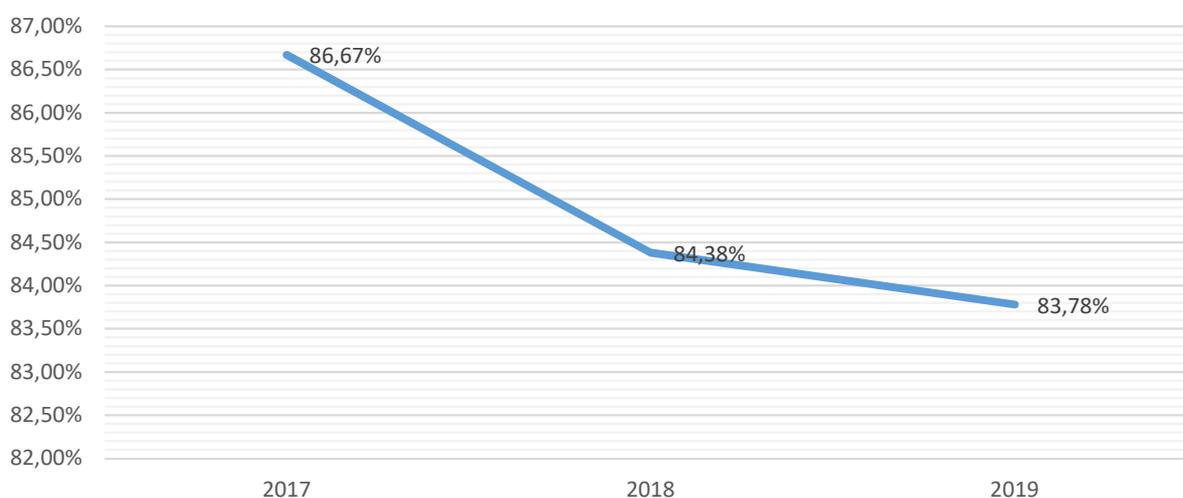
-  Communes dont les habitants ont fait appel au service AndiGO en 2019
-  Communes dont les habitants n'ont pas fait appel au service AndiGO en 2019

Cette cartographique est réalisée en prenant en compte le point de départ des voyages. Seuls les habitants de 3 communes n'ont pas sollicité le réseau en 2019. Ces communes étaient au nombre de 15 en 2018.



La part des transports intra Saint Quentin diminue Lentement mais régulièrement. Ainsi en 2019 elle atteint 83,78%. Cette baisse se fait au profit bien sûr des autres communes de l'Agglomération.

part des transports intra St Quentin

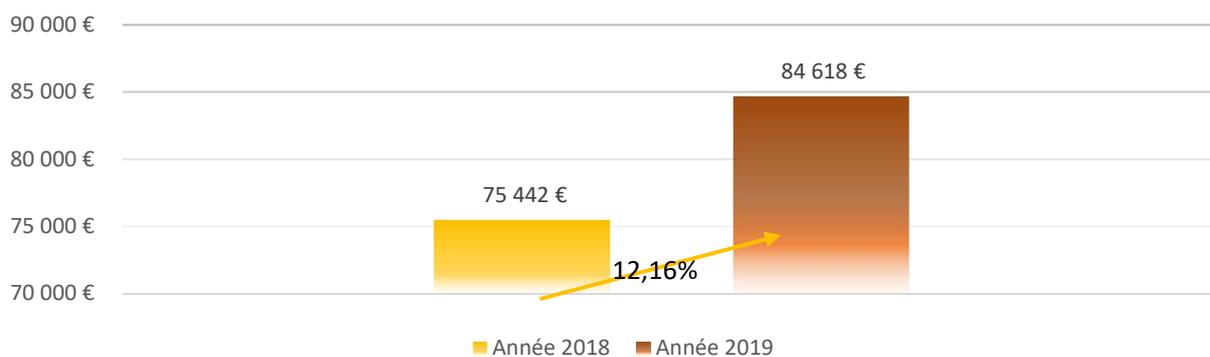


Gamme tarifaire AndiGO

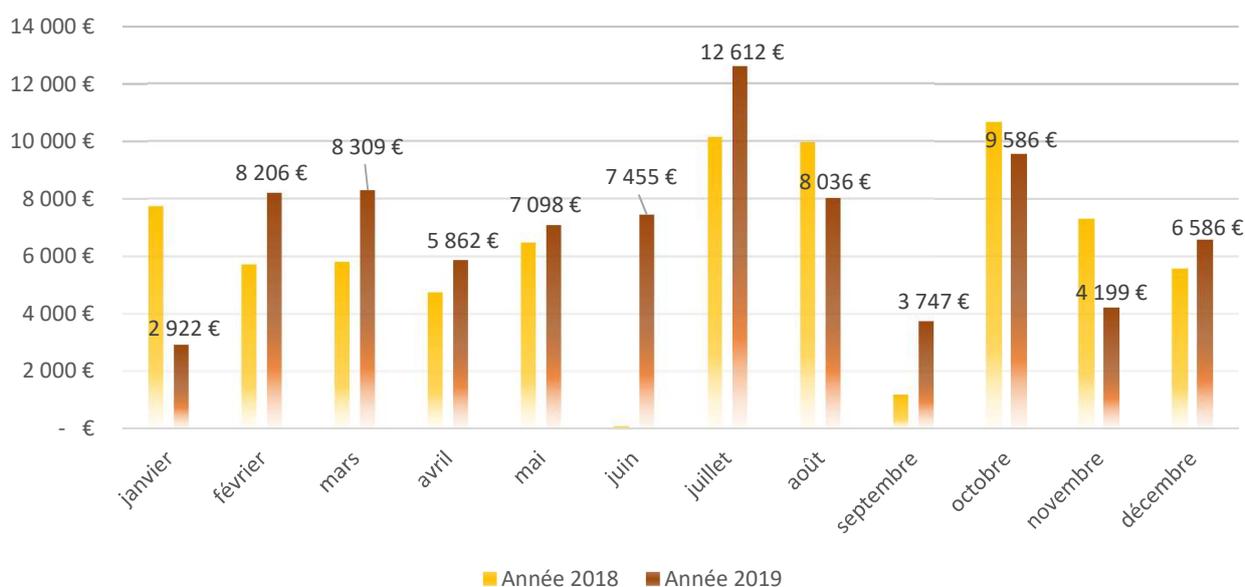
La gamme tarifaire applicable aux usagers du service AndiGO est inchangée depuis le début du contrat. 2,20€ pour une course du lundi au samedi soit 2€ ht 4,20€ pour une course le dimanche et jours fériés soit 3,82€ht.

Ces recettes permettent l'équilibre financier du contrat. Le recouvrement de ces sommes sont de la responsabilité du délégataire.

ENCAISSEMENTS DES USAGERS D'ANDIGO



ENCAISSEMENTS USAGERS MENSUELLEMENT



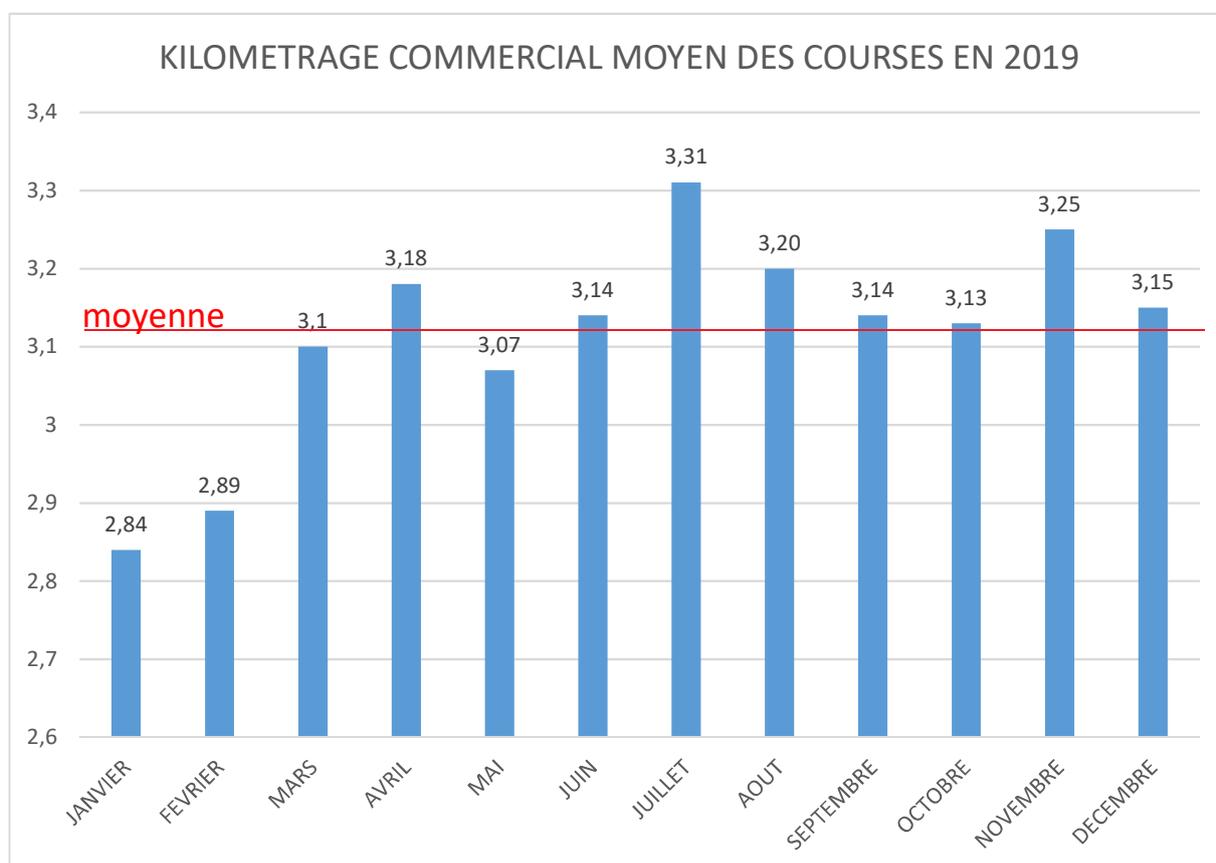
Les montants ci-dessus correspondent aux montants encaissés en 2019 contrairement aux montants figurant dans le compte d'exploitation qui correspondent aux montants dûs pour des transports effectués en 2019 .

Les kilométrages moyens des voyages AndiGO

Tout au long de l'année, la distance parcourue par les usagers AndiGO est en croissance.

L'augmentation peut s'expliquer par l'utilisation du service par les communes périphériques de Saint Quentin. Ainsi mécaniquement, les distances moyennes de courses s'allongent, générant ainsi cette augmentation.

Le kilométrage commercial moyen des courses en 2018 était de **2,20 km**. En 2019, cette même moyenne s'élève à **3,12 km**.



LE PERSONNEL



La gestion humaine est la pierre angulaire de nos activités de Service public : des Hommes au service des Hommes.

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 2019, Synergihp Saint Quentin compte 13 salariés dont 1 agent d'exploitation, 12 conducteurs-accompagnateurs dont 2 régulateurs-conducteurs-accompagnateurs.

L'ensemble de ces salariés est affecté exclusivement à l'activité du service public.

Afin de faire face aux pics d'activité du service AndiGO, Synergihp Saint Quentin affrète une partie de son activité à la Filiale Synergihp Hauts de France comme l'autorise le contrat. En 2019, 8 conducteurs de Synergihp Hauts de France sont intervenus sur l'activité AndiGO. Les missions demandées aux personnels de Synergihp Hauts de France permettent de tester leur capacité à intégrer définitivement les équipes affectées uniquement au service Public.

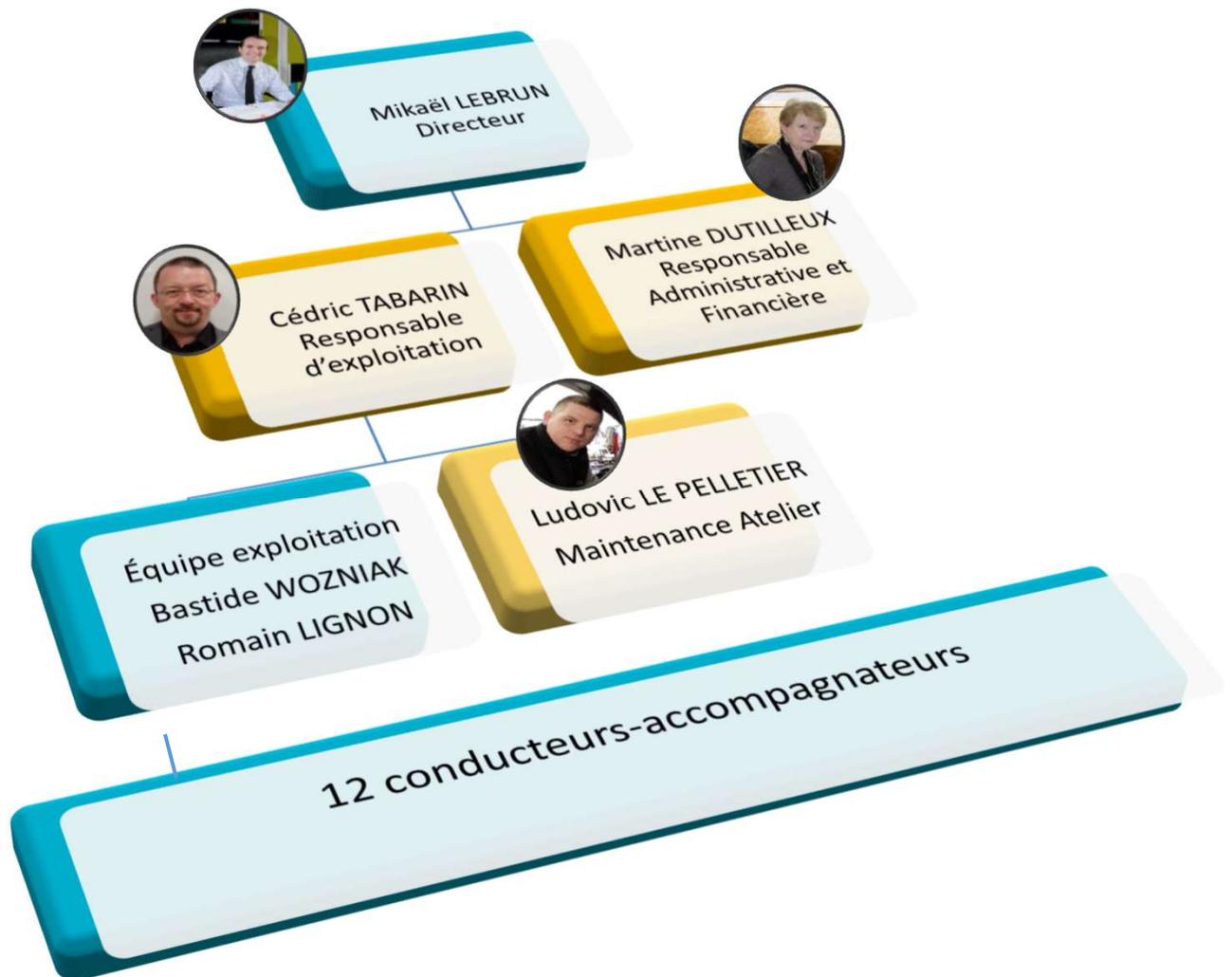
Ainsi durant cette période, les réflexes et automatismes qu'impose le service public sont assimilés in situ. Le retour d'expérience du Responsable d'exploitation permet de valider ou pas la décision d'embauche sur l'entité Synergihp Saint Quentin. Ce dispositif permet une amélioration continue de la qualité de service fournit par les conducteurs-accompagnateurs.



Organigramme

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

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

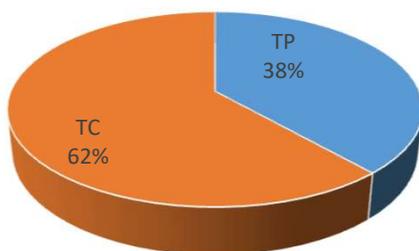


Personnel des fonctions-support

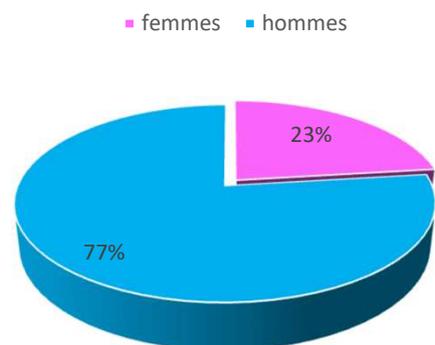
Ces graphiques sont basés sur les effectifs au 31/12/2019. il montre un déséquilibre quant à la répartition Femmes/Hommes dans les effectifs intervenant sur l'activité AndiGO.

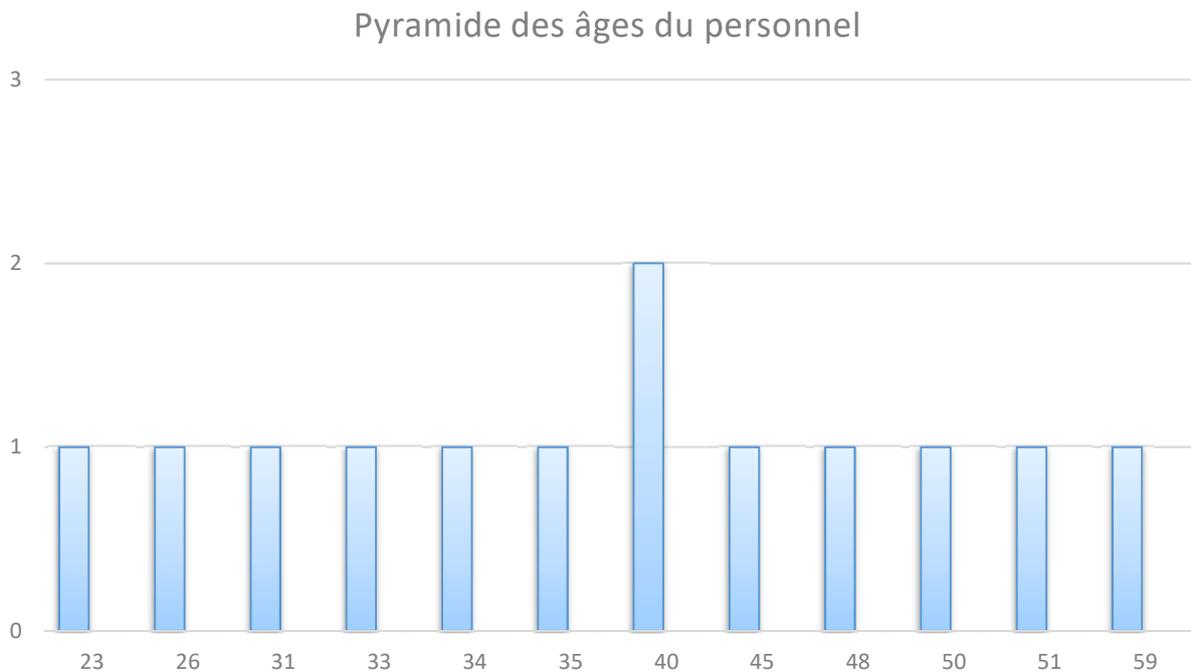
Cet indicateur évoluera vers plus d'équilibre à l'occasion de l'intégration de certains conducteurs-accompagnateurs de Synergihp Hauts de France dans l'entité Synergihp Saint Quentin.

Répartition contrats de travail Temps complet-
Temps partiel



Répartition Femmes/hommes





La pyramide des âges du personnel de Synergihp Saint Quentin montre une répartition équilibrée des âges des collaborateurs.

Cette richesse doit être maintenue dans les prochains recrutements.

Les formations pour 2019

4 sessions de formation ont été dispensées tout au long de l'année 2019 pour les équipes de Synergihp Saint Quentin et les conducteurs-accompagnateurs de Synergihp Hauts de France intervenant sur le service AndiGO :

✂ 3 formations de conducteurs-accompagnateurs de personnes à mobilité réduite

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

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

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

8 personnels de conduite intervenant habituellement sur le service AndiGO ont suivi cette formation.

14h x 8 personnes = 112h de formation

Coût du personnel formé 1280€

Ces formations sont dispensées par notre organisme de formation interne

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

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

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

4 conducteurs-accompagnateurs ont reçu cette formation en 2019.

4 personnes X 7 heures = 28 heures de formation.



✂ Une formation sur l'évolution du logiciel d'exploitation pour un conducteur accompagnateur qui viendra en support des équipes administratives en 2020.

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

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

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

1h x 7 conducteurs = 7 heures

LE MATERIEL



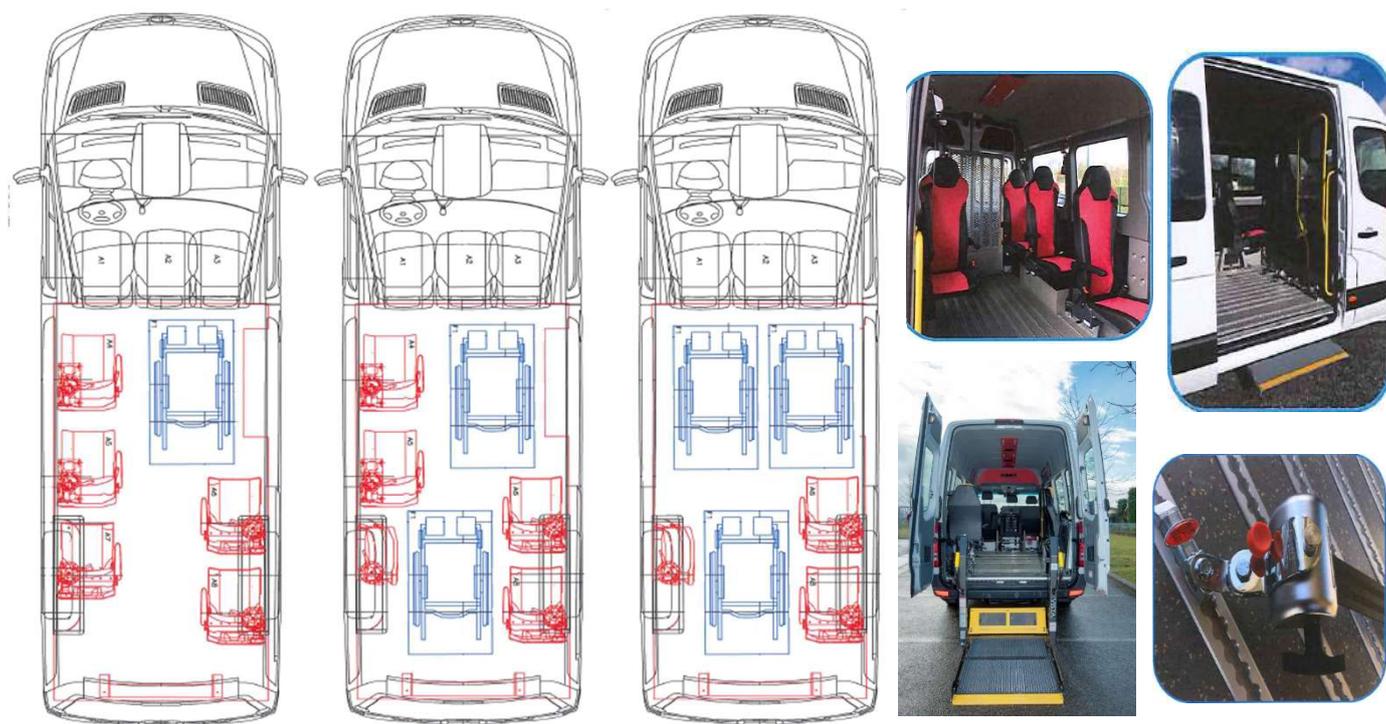
Parc Synergihp Saint Quentin au 31 décembre 2019

| N° Parc | Marque | Type | Immat. | Mise en Circ. | Age | configuration 1 | | configuration 2 | | Affect. | EU RO | energie | couleur |
|------------|------------|----------|--------------|------------------|------|-------------------|--------------------|-------------------|--------------------|---------|----------|---------|-----------|
| | | | | | | Places Assises | Places Fauteuil | Places Assises | Places Fauteuil | | | | |
| P4-06 | VOLKSWAGEN | CADDY | ER 348 FB | 13/10/2017 | 2,21 | 4 | | | | AndiGO | 6 | Gazoil | AndiGO |
| P4-07 | VOLKSWAGEN | CADDY | ER 349 FB | 13/10/2017 | 2,21 | 4 | | | | AndiGO | 6 | Gazoil | AndiGO |
| P4-08 | VOLKSWAGEN | CADDY | ER 350 FB | 13/10/2017 | 2,21 | 4 | | | | AndiGO | 6 | Gazoil | AndiGO |
| P4-09 | VOLKSWAGEN | CADDY | ER 344 FB | 13/10/2017 | 2,21 | 4 | | | | AndiGO | 6 | Gazoil | AndiGO |
| P4-10 | VOLKSWAGEN | CADDY | ER 345 FB | 13/10/2017 | 2,21 | 4 | | | | AndiGO | 6 | Gazoil | AndiGO |
| P4-11 | VOLKSWAGEN | CADDY | ER 343 FB | 13/10/2017 | 2,21 | 4 | | | | AndiGO | 6 | Gazoil | AndiGO |
| P4-12 | VOLKSWAGEN | CADDY | ER 347 FB | 13/10/2017 | 2,21 | 4 | | | | AndiGO | 6 | Gazoil | AndiGO |
| P4-13 | VOLKSWAGEN | CADDY | ER 346 FB | 13/10/2017 | 2,21 | 4 | | | | AndiGO | 6 | Gazoil | AndiGO |
| F3-29 | MERCEDES | SPRINTER | EV 550 NC | 18/12/2017 | 2,03 | 5 | 3 | 6 | 2 | AndiGO | 6 | Gazoil | AndiGO |
| F3-30 | MERCEDES | SPRINTER | EV 626 NC | 18/12/2017 | 2,03 | 5 | 3 | 6 | 2 | AndiGO | 6 | Gazoil | AndiGO |
| F3-31 | MERCEDES | SPRINTER | ET 184 XK | 18/12/2017 | 2,03 | 5 | 3 | 6 | 2 | AndiGO | 6 | Gazoil | AndiGO |
| F3-32 | MERCEDES | SPRINTER | EV 697 NC | 18/12/2017 | 2,03 | 5 | 3 | 6 | 2 | AndiGO | 6 | Gazoil | AndiGO |
| F7-01 | VOLKSWAGEN | CRAFTER | DE 092 BD | 19/03/2014 | 5,78 | 3 | 9 | 0 | 7 | AndiGO | 5 | Gazoil | Synergihp |
| P8-01 | FORD | TRANSIT | AS 872 DX | 17/05/2010 | 9,62 | 7 | 6 | 8 | 0 | AndiGO | 4 | Gazoil | Synergihp |

nombre de véhicules 14
âge moyen : 2,95
au : 31/12/19

Mercedes Sprinter 37S

pour les circuits de 8 usagers dont 1, 2 ou 3 en fauteuil



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

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

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

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

| EQUIPEMENTS DU VEHICULE |
|--|
| - Climatisation avant et arrière |
| - Chauffage arrière additionnel |
| - Vitres à l'arrière surteintées |
| - Accès arrière par hayon électrique |
| - Marchepied électrique + main courante au niveau de la porte latérale |
| - Marchepied électrique au niveau de la porte passager avant |
| - Sièges arrières repliable et/ou amovibles avec ceinture 3 points à enrouleur |
| - Fixation fauteuils avec 4 sangle à enrouleurs + ceinture ventrale et épauillère 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.

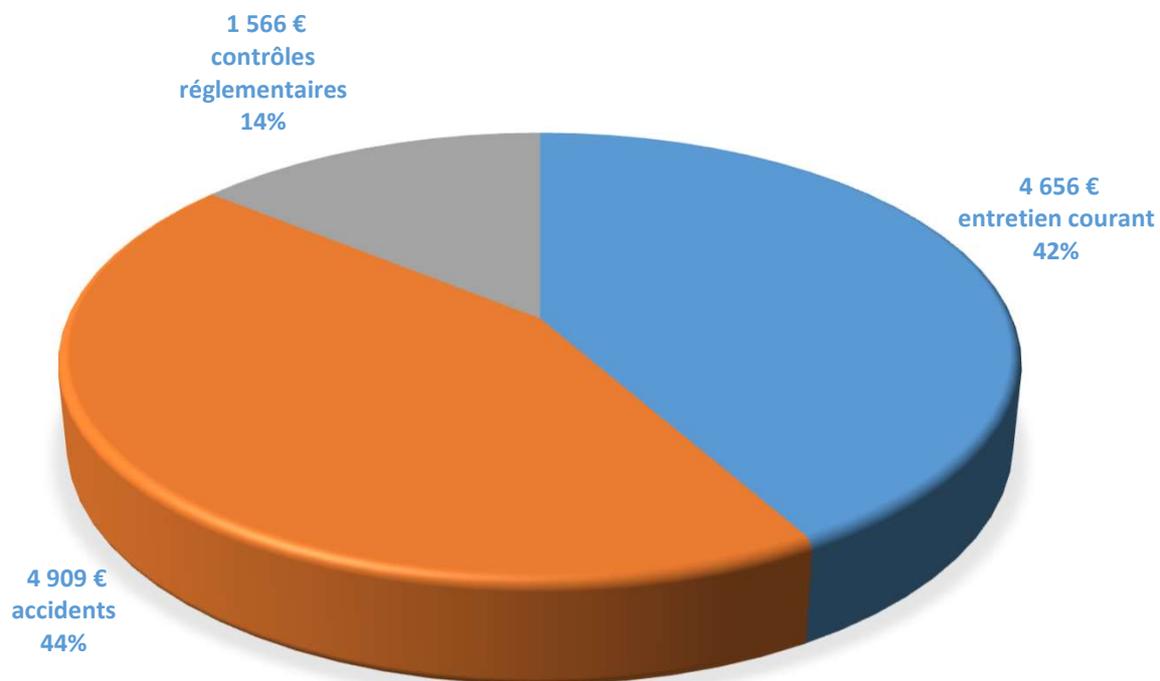
Incidents, accidents et pannes

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

Quelques accrochages sont à déplorer au cours de cette première année d'exécution de service. Les différents accrochages ont engendré un coût carrosserie de 4909,00€ pour 2019 soit une augmentation de 48% de ce poste. Cette augmentation est liée à un sinistre couvrant à lui seul, les $\frac{3}{4}$ du coût global de l'année. Ces réparations ont été effectuées par un carrossier Saint Quentinnois.

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

COUT D'USAGE DES VÉHICULES 2019



LE BILAN FINANCIER



| | | | | 2019 | 2018 | 2019 |
|--------------------------------------|--|-----------------------------|-----------|--------------------|--------------------|--------------------|
| | | | | budget | réel | réel |
| CHARGES VARIABLES | | | | 459 263 € | 453 494 € | 482 341 € |
| Conducteurs-Accompagnateurs | | | | | | |
| | Salaires Bruts conducteurs | | 190 119 € | 255 971 € | 243 813 € | |
| | Charges Sociales et Fiscales | | 66 542 € | 56 013 € | 68 767 € | |
| | Tenue Vestimentaire | | 1 440 € | | | |
| Véhicules | | | | | | |
| | Carburant | | 19 531 € | 37 731 € | 47 715 € | |
| | Entretien véhicules | | 15 830 € | 4 987 € | 27 012 € | |
| | Coût Véhicules | | 51 000 € | 53 192 € | 54 147 € | |
| | | Dont dotation amortissement | 48 500 € | | | |
| | | Dont charges financières | 2 500 € | | | |
| | Assurances VAM | | 7 200 € | 5 322 € | 5 914 € | |
| | Communication embarquée | | 3 600 € | 19 820 € | 4 711 € | |
| Sous-Traitance Transport | | | | 104 000 € | 20 458 € | 30 262 € |
| CHARGES FIXES | | | | 187 366 € | 190 365 € | 189 218 € |
| Pôle Exploitation | | | | | | |
| | Réservation et planning | | 91 500 € | 42 076 € | 42 076 € | |
| | Logiciel d'exploitation XE Mobility | | 12 000 € | 9 664 € | 14 420 € | |
| | Téléphonie | | 1 200 € | 7 358 € | 7 474 € | |
| Pôle Administratif | | | | | | |
| | Direction (0,5 ETP) | | 30 000 € | 30 000 € | 30 000 € | |
| | -RH | | | - € | - € | |
| | -Compta | | 15 000 € | 29 966 € | 29 966 € | |
| | -Paie | | | 14 983 € | 14 983 € | |
| | -chef exploitation | | | 15 000 € | 15 000 € | |
| | -Atelier | | | 7 500 € | 7 500 € | |
| | Honoraires Expert comptable-Commissaires Aux Comptes | | 5 000 € | 5 941 € | 7 143 € | |
| Autres Charges | | | | | | |
| | Location Batiment | | 15 000 € | 6 169 € | 6 000 € | |
| | Assurances RAQVAM | | 500 € | 268 € | 279 € | |
| | Labelisation HANDEO | | 2 500 € | | 2 406 € | |
| | Etudes et Charte Graphique | | 3 166 € | 990 € | | |
| | Missions réceptions | | 2 000 € | 1 008 € | 1 005 € | |
| | Amortissements matériels informatique | | 1 500 € | | | |
| | Impôts et Taxes (CFE - CVAE) | | 8 000 € | 16 760 € | 8 161 € | |
| | frais bancaires | | | 2 682 € | 2 805 € | |
| MARGES ET ALEAS | | | | 5% | 34 881 € | 31 709 € |
| TOTAL CHARGES | | | | 646 628,8 € | 643 859,0 € | 671 559,0 € |
| Recettes du trafic | | | | 74 740 € | 69 473 € | 82 533 € |
| Contribution forfaitaire fixe | | | | 606 770 € | 606 095 € | 617 871 € |

LES PERSPECTIVES D'AVENIR



2020, une année pour assoir durablement la qualité

2020 verra l'aboutissement de 2 projets structurants pour le service Public andiGO :

INSTALLATION DANS DE NOUVEAUX LOCAUX

Depuis le début du contrat, une recherche de locaux adaptés à l'activité de service public AndiGO est activée. Les locaux actuels ne répondent pas aux besoins d'accueil des conducteurs-accompagnateurs et au stationnement des véhicules du service.

Le projet trouvera sa finalisation en 2020 avec le rachat d'un bâtiment industriel comprenant des bureaux administratifs dans la Zone Industrielle du Royeux à GAUCHY.

La proximité des grands axes routiers permettent une accessibilité rapide des zones génératrices de mobilité sur l'agglomération du Saint Quentinnois.

MISE EN PLACE D'UN SITE INTERNET DEDIE AU SERVICE PUBLIC AndiGO.

Le numérique est un canal de communication incontournable avec les utilisateurs des services publics de l'Agglomération. Nos usagers seront de plus en plus connectés. AndiGO se doit d'être visible au travers de son site internet dédié. Dans un premier temps, ce site proposera la présentation d'AndiGO avec la mise à disposition du règlement d'exploitation et la possibilité de télécharger le formulaire d'admission. Dans une seconde phase de développement, les utilisateurs pourront consulter leur réservation.