

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

**OBJET**

**TRANSPORTS  
- Transports  
publics urbains de  
l'Agglomération-  
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 : 71

Nombre de Conseillers  
votants : 71

**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 GRZEWICZAK, 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 Béatrice BERTEAUX, Mme Françoise JACOB, M. Karim SAÏDI, M. Michel MAGNIEZ, Mme Sylvie ROBERT, M. Frédéric ALLIOT, Mme Aïssata SOW, Mme Sandrine DIDIER, M. Dominique FERNANDE, Mme Mélanie MASSOT, M. Vincent SAVELLI, Mme Lise LARGILLIERE, Mme Monique BRY, 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 Marie-Laurence MAITRE, Mme Djamilia 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 Transdev Mobilités du Saint-Quentinois, délégué des transports publics urbains de voyageurs.

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 publics urbains de voyageurs, tel qu'annexé.

## DELIBERATION

Après en avoir délibéré, le Conseil communautaire, par 66 voix pour, 1 voix contre et 4 abstentions, adopte le rapport présenté.

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

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

Pour extrait conforme,



Le Président

Xavier BERTRAND

Accusé de réception - Ministère de l'intérieur

002-200071892-20200623-50054-DE-1-1

Acte certifié exécutoire

Réception par le préfet : 06/07/20

Publication : 03/07/20

Pour l'"Autorité Compétente"  
par délégation



# Rapport du Déléguataire 2019

MAI 2020

TRANSDEV MOBILITES DU SAINT QUENTINOIS



## *Sommaire*

Rétrospective et chiffres clés	p.4
Offre de transport	p.6
Véhicules et parc	p.11
Ressources humaines	p.12
Tarif et politique commerciale	p.15
Nombre de titres vendus, recettes et voyages	p.16
Les actions marketing et communication	p.21
Qualité et sécurité	p.24
Compte d'exploitation	p.29

# 2019

## *Une année riche en proximité et actions terrain*



Après deux années 2017 et 2018 marquées par de nombreuses nouveautés sur l'offre de transport, les outils d'exploitation et la gamme tarifaire, il était important, voire indispensable que 2019 soit une année de proximité, de présence terrain pour notre personnel et nos clients.

Dès février 2019, l'équipe contrôle a été renforcée pour être davantage présente au quotidien sur le réseau afin de rassurer, accompagner et renseigner les clients et nos collaborateurs.

Une proximité qui s'est aussi illustrée avec la tenue de nombreuses permanences dans différents lieux de vie : centres commerciaux, mairies, établissements scolaires, salons de l'emploi etc. Notre service marketing et communication a fortement renforcé notre présence dans les médias locaux : radio, presse, affichage urbain etc. L'ensemble de ces actions a contribué à l'amélioration de nos recettes commerciales.

2019 aura également été une année de terrain du fait des travaux de la Rue de Lyon, qui se sont étendus de février à fin octobre et ont mobilisé au quotidien notre exploitation, afin de continuer à assurer un service de qualité à nos clients dans un environnement urbain fortement contraint et face parfois à une incompréhension de la clientèle et des automobilistes.

Notre mission première qui est d'accompagner au quotidien des Hommes et des Femmes dans leurs déplacements est restée notre priorité. A ce titre, la fréquentation a augmenté de 1,53%. Les services de Transport A la Demande ont eux aussi été une grande réussite, passant de 26 810 voyages en 2018 à plus de 29 000 en 2019 (+9%).

Et puisque notre avenir sera forcément synonyme de transition énergétique, nous avons poursuivi les expérimentations de bus roulant aux énergies nouvelles. Nos conducteurs ont pu tester en conditions réelles d'exploitation des véhicules électriques de marque BYD, HEULIEZ et VDL, un véhicule roulant au GNV de marque HEULIEZ et un véhicule hybride de marque MAN.

L'année 2020 devra conforter notre présence sur le terrain et voir la mise en œuvre de nouveaux outils numériques améliorant l'expérience de l'ensemble de nos clients à bord de nos bus.

## Rétrospective 2019

### Janvier

- 8 janvier : présentation d'une offre « vélo » technique et financière Mobike (vélo à assistance électrique et vélo mécanique)
- 10 janvier : vœux au personnel
- Du 10 au 30 janvier : expérimentation d'un bus électrique de marque VDL

### Février

- 7 février : début des travaux Rue de Lyon
- Déviation de l'ensemble des itinéraires des lignes urbaines et mise en place de nouveaux arrêts de desserte

### Mars

- 25 mars : présentation d'une étude technique et financière sur un parc bus 100% électrique

### Avril /Mai

- Du 23 avril au 6 mai : expérimentation d'un bus électrique de marque HEULIEZ

### Juin

- Remise d'une note synthétique relative aux travaux réalisés sur la Transition énergétique sur le réseau PASTEL
- Lancement d'une démarche interne 5S dans notre atelier

### Aout

- 19 août : mise en place de l'arrêt Dallon dans le hameau Maison Rouge sur le service Déclic Agglo

### Octobre

- 1 octobre : remise d'une note relative à la transition énergétique version mix énergétique
- 8 octobre : opération de contrôle en collaboration avec la Police Municipale et la Police Nationale
- Du 22 au 30 octobre : expérimentation d'un bus GNV de marque HEULIEZ
- 31 octobre : fin des travaux Rue de Lyon

### Novembre

- 25 novembre : opération de contrôle en collaboration avec la Police Municipale et la Police Nationale
- Du 18 au 22 novembre : semaine du handicap
- 20 novembre : mise en place de l'arrêt Clastres devant le Pôle Communautaire sur le service Déclic Agglo

### Décembre

- Location de 2 véhicules de marque HEULIEZ GX437 (norme Euro 6)
- Ajustements du service Déclic Agglo à titre expérimental (horaires figés + optimisation du nombre d'arrêts)

## Chiffres clés



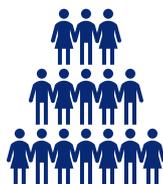
39 bus,  
11,89 âge moyen du parc au 31/12/2019



+1,53% voyages

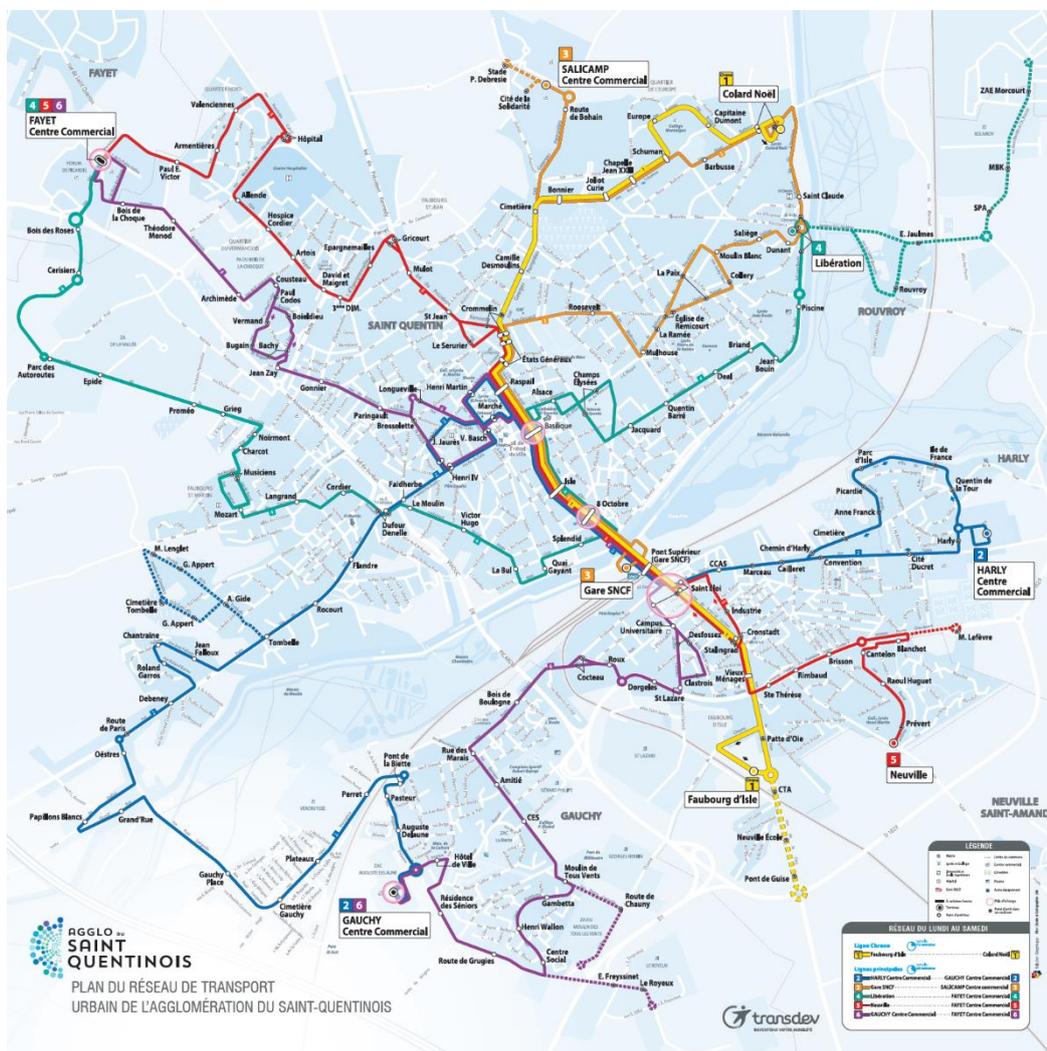


1 507 065 kms commerciaux bus  
322 790 kms TAD



12 729 voyages Déclic Pro  
16 510 voyages Déclic Agglo

## Réseau urbain



	Longueur A/R	Fréquence de passage	Temps de parcours A/R	Nombre d'arrêts desservis
1 Faubourg d'Isle - Colard Noël	14,22	12 min	58 min	45
2 Harly CC - Gauchy CC	26,19	20 min	91 min	85
3 Gare SNCF - Salicamp CC	16,16	20 min	65 min	50
4 Libération - Fayet CC	24,78	20 min	73 min	67
5 Neuville - Fayet CC	18,82	20 min	72 min	68
6 Gauchy CC - Fayet CC	27,05	20 min	92 min	80
Total	127,22 Kms	-	-	395

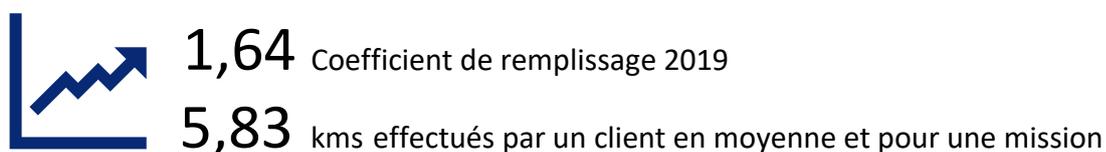
## Transport à la demande

### Déclic Pro

Pour favoriser le développement de la mobilité professionnelle, Déclic Pro, mis en place en septembre 2017, permet aux salariés des entreprises de bénéficier d'un service supplémentaire adapté à leur activité en dehors des heures d'ouvertures du réseau et sur réservation du lundi au vendredi.

En 2019, les moyens dédiés au service ont été adaptés. 12 729 voyages Déclic Pro ont été réalisés pour un total de 74 240 kms produits contre 13 218 voyages en 2018 et 83 205 kms.

Le coefficient de remplissage (nombre moyen de personnes présent dans un véhicule sur un même segment à charge) s'est amélioré au cours de l'année 2019. Il est passé de 1,47 en 2018 à 1,64 cette année.



10 arrêts de montée les + fréquentés	Nombre de voyages réalisés
Hôpital(SAINT-QUENTIN)	855
ZAE Morcourt	635
Flandre(SAINT-QUENTIN)	470
Gonnier(SAINT-QUENTIN)	410
8 Octobre(SAINT-QUENTIN)	405
Cimetière de Gauchy(GAUCHY)	401
Gare SNCF(SAINT-QUENTIN)	357
C. Desmoulins(SAINT-QUENTIN)	349
Grand'rue(SAINT-QUENTIN)	348
Victor Basch(SAINT-QUENTIN)	346

## Déclic Agglo

Mis en place pour favoriser la mobilité rurale pour tous, ce service propose une offre de transport sur réservation d'arrêts à arrêts définis sur les 39 communes de l'Agglomération du Saint-Quentinois. 2019 a vu la création de deux nouveaux arrêts sur le service Déclic Agglo :

- Hameau Maison Rouge à Dallon
- Pôle communautaire à Clastres

58 arrêts sont matérialisés au sein de l'Agglomération du Saint-Quentinois.

En 2019, 16 510 voyages Déclic Agglo ont été réalisés pour un total de 248 550 kms, contre 13 592 voyages et 237 629 kms en 2018. Le taux de groupage est par ailleurs passé de 1,55 en 2018 à 1,74 en 2019.



+ 2 918 voyages

+ 10 921 kms

15,05 kms effectués par un client en moyenne et pour une mission

Une expérimentation sur les modalités de fonctionnement sur ce service est mise en place depuis décembre 2019, afin de favoriser le taux de groupage et pouvoir ainsi répondre à long terme à une demande en constante évolution :

- Optimisation du nombre d'arrêts sur Saint-Quentin répondant aux usages des clients
- Mise en place d'horaires fixes au départ et à destination de Saint-Quentin pour améliorer le groupage

### Nombre de voyages par communes (arrêts de descente)

ANNOIS	157	1,0%	HARLY	199	1,2%
ARTEMPS	215	1,3%	HOMBLIERES	905	5,5%
AUBIGNY AUX KAISNES	86	0,5%	JUSSY	537	3,3%
BRAY SAINT CHRISTOPHE	82	0,5%	LESDINS	252	1,5%
CASTRES	40	0,2%	MARCY	50	0,3%
CLASTRES	166	1,0%	MESNIL SAINT LAURENT	603	3,7%
CONTESCOURT	136	0,8%	MONTESCOURT LIZEROLLES	389	2,4%
CUGNY	168	1,0%	MORCOURT	197	1,2%
DALLON	86	0,5%	NEUVILLE-SAINT-AMAND	116	0,7%
DURY	242	1,5%	OLLEZY	133	0,8%
ESSIGNY LE PETIT	202	1,2%	OMISSY	401	2,4%
FAYET	409	2,5%	REMAUCOURT	237	1,4%
FIEULAIN	17	0,1%	ROUVROY	1	0,0%
FLAVY LE MARTEL	850	5,1%	SAINT-QUENTIN	7180	43,5%
FONSOMME	264	1,6%	SAINT-SIMON	248	1,5%
FONTAINE LES CLERCS	2	0,0%	SERAUCOURT LE GRAND	307	1,9%
FONTAINE NOTRE DAME	409	2,5%	SOMMETTE EAUCOURT	346	2,1%
GAUCHY	312	1,9%	TUGNY ET PONT	57	0,3%
GRUGIES	382	2,3%	VILLERS SAINT CHRISTOPHE	97	0,6%
HAPPENCOURT	30	0,2%	Total général	16510	100,0%

## Données

**Kilomètres commerciaux par ligne régulière**

	2019	2018	Variations
1 Faubourg d'Isle – Colard Noël	249 795	248 909	0,36%
2 Harly CC – Gauchy CC	293 633	295 296	-0,56%
3 Gare SNCF – Salicamp CC	186 405	188 901	-1,32%
4 Libération – Fayet CC	248 019	255 084	-2,77%
5 Neuville – Fayet CC	238 550	238 616	-0,03%
6 Gauchy CC – Fayet CC	284 279	274 416	3,59%
Navette Gauchy	0	6 043	-100,00%
Renforts de lignes	6 384	7 396	-13,68%
Total kms ccx	1 507 065	1 514 661	-0,50%

Les kilomètres commerciaux 2019 des lignes urbaines sont stables, -0,50%, versus 2018.

**Kilomètres totaux TAD**

	2019	2018	Variations
Déclic Agglo	248 550	237 629	4,6%
Déclic Pro	74 240	83 205	-10,8%
Total Km TAD	322 790	320 834	0,6%

Les kilomètres produits sur les services TAD sont également stables versus 2018. Sur le service Déclic Agglo, nous relevons une hausse de 10 921 kms. A contrario, les kilomètres produits sur le Déclic Pro sont en baisse de 8 965 kms.

**Kilomètres techniques / à vide / déviations**

Kms à vide 84 526 kms versus 83 669 kms en 2018 (soit + 1,02%)

Kms techniques et déviations 129 852 kms versus 65 301 kms en 2018 (soit + 98,85%)

Total = 214 378 kms

**Kilomètres totaux roulés**

2 044 233 kms réalisés versus 1 984 465 kms en 2018

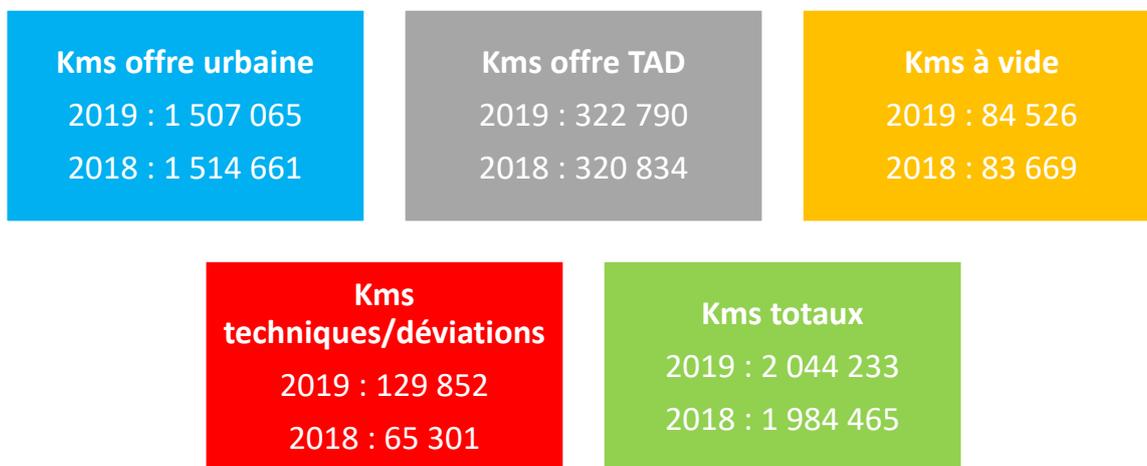
Soit + 59 768 kms produits (+ 3%) dont 54 055 liés aux travaux Rue de Lyon.

## Commentaires sur la variation des kms

2019 constitue la deuxième année d'exploitation en année pleine des offres de réseau urbain et de transport à la demande ce qui permet d'établir une juste comparaison.

L'offre kilométrique urbaine (lignes urbaines et service Déclic Pro) ainsi que l'offre kilométrique Déclic Agglo sont sensiblement identiques à 2018.

Au global les kilomètres totaux ont nettement augmenté, + 59 768 kms. Cela s'explique par les 37 semaines de travaux de la rue de Lyon (54 055 kms) du 7 février au 31 octobre.



## Véhicules et parc

### Etat du parc au 31/12/2019

- Le parc de véhicules est composé de 39 bus.
- Deux véhicules de marque HEULIEZ sont arrivés en location en décembre 2019.
- L'âge moyen du parc est de 11,89 ans.

### Consommation au 100km

La consommation moyenne en 2019 des véhicules est de 44,28 litres. En 2018 elle était de 43,56 litres. (+1.65%). La hausse de la consommation s'explique essentiellement par l'âge du parc.

### Sinistralité

En 2019, 30 accidents ont eu lieu dont 4 accidents 100% responsables et 2 à 50%. Le coût global de la sinistralité en 2019 est de 55 915€ HT. Cette forte hausse est liée à de gros dégâts matériels suite à un accident survenu en fin d'année.

En 2018, 28 accidents avaient été constatés dont 3 accidents 100% responsables et 4 à 50%. Le coût global de la sinistralité en 2018 était de 16 347€ HT.

### Maintenance

Les coûts de maintenance 2019 s'élèvent à 719 429 € (628 108 € en 2018, soit +14,50 %).

7 moteurs ont été changés durant cet exercice pour un montant de 82 699 € HT et 5 boîtes de vitesse pour un montant de 39 900 € HT.

Les remplacements de moteur ont concerné 6 véhicules de norme Euro 5 (mis en circulation depuis 2012) et 1 véhicule de norme Euro 3 (mis en circulation depuis 2005).

CONSTRUCTEUR	Type	Nombre	Energie	Norme Euro	Age moyen	Kilométrage moyen
RENAULT	Agora	4	GO	2 Euro 2 2 Euro 3	22 18	749 668
RENAULT	Agora Articulé	1	GO	Euro 2	21	353 851
HEULIEZ	GX 327	29	GO	10 Euro 3 9 Euro 4 10 Euro 5	14 12 9	544 032
HEULIEZ	GX 337	2	GO	4 Euro 6	1	30 781
HEULIEZ	GX 427	2	GO	Euro 5	11	315 201
MERCEDES	Minibus City 35	1	GO	Euro 5	8	199 020
		<b>39</b>	<b>GO</b>	<b>/</b>	<b>11,89</b>	<b>513 344</b>

## Ressources humaines

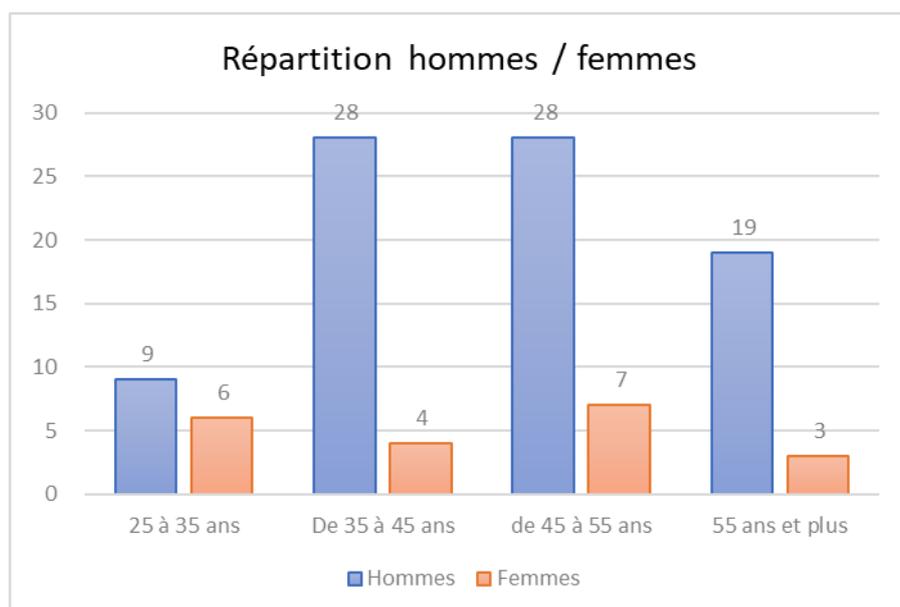
### Répartition hommes / femmes

Au 31/12/2019, nous comptons 104 salariés dont 20 femmes. Les conducteurs représentent 78.8% des effectifs de l'entreprise. 7 conducteurs ont été recrutés en 2019 pour faire suite à différents départs.

	Conduite	Exploitation	Maintenance	Apprenti maintenance	Agence	Administratif
Hommes	69	7	4	1		3
Femmes	13		1		3	3
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>6</b>

### Age des salariés

	25 à 35 ans	De 35 à 45 ans	de 45 à 55 ans	55 ans et plus	Total société
Hommes	9	28	28	19	84
Femmes	6	4	7	3	20
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>32</b>	<b>35</b>	<b>22</b>	<b>104</b>



33.6% des salariés ont entre 45 et 55 ans.

La moyenne d'âge des salariés est de 46 ans.

## Ancienneté

	Conduite	Exploitation	Maintenance	Apprenti maintenance	Agence	Administratif
Ancienneté moyenne	12	17	8	1	19	8
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

## Embauches

	Conduite	Exploitation	Maintenance	Apprenti maintenance	Agence	Administratif
CDD	5		1	1		
CDI	2					1

En 2019, 4 CDD sur 6 ont été transformés en CDI. Ces contrats concernent 3 conducteurs et 1 mécanicien. 2 conducteurs étaient toujours en CDD au 31 décembre 2019. L'embauche en CDI concerne le service administratif et commercial.

## Formation

La formation est ancrée depuis plusieurs années au sein de notre société. Nous veillons à la formation de chacun de nos salariés afin de leur permettre de progresser tout au long de leur carrière professionnelle. Par ailleurs, les formations dispensées chaque année à notre personnel nous permettent de garantir à notre client le professionnalisme de nos équipes.

En 2019, 1% de la masse salariale a été consacrée à la formation. 100% des salariés ont bénéficié d'une formation au cours des cinq dernières années.

Thèmes de formation	Nb de personnes formées	Heures de Formations
Formation Continue Obligatoire	26	910
Cycle 1 Marketing : Méthodologie, Diagnostic et offre de transport *	1	21
Règlementation de la base de données unique *	1	4
Prise en main du logiciel TITAN *	2	20
Cycle 2 Marketing : Tarification, distribution, multimédia, fidélisation et conquête *	1	21
L'Agrément au relevé d'identité	1	14
Permis D	1	119
Gestion des conflits Exploitation *	4	36
Recyclage Sauveteurs Secouristes du Travail	8	56
Sommeil , Sécurité, Vigilance *	7	49
Atelier Connecté Plannif Gestion des stocks *	2	28
Gérer les situations professionnelles	1	14
Atelier Connecté Plannif Gestion des stocks *	2	28
	<b>57</b>	<b>1320</b>

\*formation mise en place pour la première fois au sein de l'entreprise

## **Absentéisme**

En 2019, le taux d'absentéisme a été de 5.75% (en 2018, ce taux était de 4.86%).

Nous avons relevé un accident du travail cette année.

	% d'absentéisme
2017	4,99
2018	4,86
2019	5,75

## Tarifs et politique commerciale

Pas1 unité	1,30€
Pas J1 journée 1 pers	3,00€
Pas10 Carnet 10 tickets	9,90€
Pas26 mensuel -26 ans	16,00€
PasM mensuel 26-65 ans	32,00€
Pas65 mensuel +65ans	16,00€
PasP mensuel Train+Bus	26,50€
Pas26 annuel – 26 ans	160,00€
PasA annuel 26-65 ans	320,00€
Pas65 annuel + 65 ans	160,00€
Pas+ ASR Train+Bus	14,40€ *
PasO gratuit	/
PasE entreprise	320,00€
Pas1 (Déclic Agglo)	2.20€
Pas10 (Déclic Agglo)	17.00€

\*16€ à compter de septembre 2019

Notre gamme tarifaire s'appuie essentiellement sur :

- Des titres occasionnels : Pas1, PasJ1, Pas10
- Des abonnements en fonction de l'âge : moins de 26 ans, 26-65 ans et plus de 65 ans.

## Nombre de titres vendus, recettes et voyages

### Mobilité



La mobilité globale du réseau est une nouvelle fois en hausse (+1,53%). En 2018 elle était de +6,44%.

La mobilité commerciale suit la même tendance que la mobilité globale et est en hausse de 1,86% (+9,26% en 2018).

Concernant la mobilité sociale (demandeurs d'emploi, seniors non imposables, PMR>80%) celle-ci reste stable versus 2018 (+0,63%) et représente 30% de la fréquentation du réseau.

### Voyages par ligne

	Voyages Totaux	Voyages Commerciaux	V/K*
1 Faubourg d'Isle – Colard Noël	1 172 077	821 330	3,25
2 Harly CC – Gauchy CC	830 221	581 776	1,98
3 Gare SNCF – Salicamp CC	537 202	376 443	2,02
4 Libération – Fayet CC	341 856	239 555	0,97
5 Neuville – Fayet CC	927 894	650 220	2,69
6 Gauchy CC – Fayet CC	1 074 404	752 886	2,65
<b>TOTAL</b>	<b>4 883 654</b>	<b>3 422 209</b>	<b>2,27</b>

\*uniquement sur les voyages commerciaux. V/K 2018 : 2.22

	Voyages Commerciaux	V/K 2019	V/K 2018
DECLIC AGGLO	16 510	0,07	0,06
DECLIC PRO	12 729	0,17	0,16
<b>TOTAL</b>	<b>29 239</b>	<b>0,10</b>	<b>0,08</b>

Les lignes 1 et 6 sont les deux lignes les plus fréquentées sur le réseau. Elles représentent 46% des voyages totaux du réseau. Le V/K moyen des lignes (nombre de voyages transportés pour un kilomètre roulé) s'est amélioré de 2,25% versus 2018 et est lié à une plus grande utilisation des transports par les clients.

Concernant les transports à la demande bien que le taux de groupage dans les véhicules ait augmenté cet exercice versus 2018, le V/K reste faible. Celui-ci est lié aux spécificités du service (étendu du territoire, capacité d'accueil dans les véhicules légers).

## Recettes commerciales



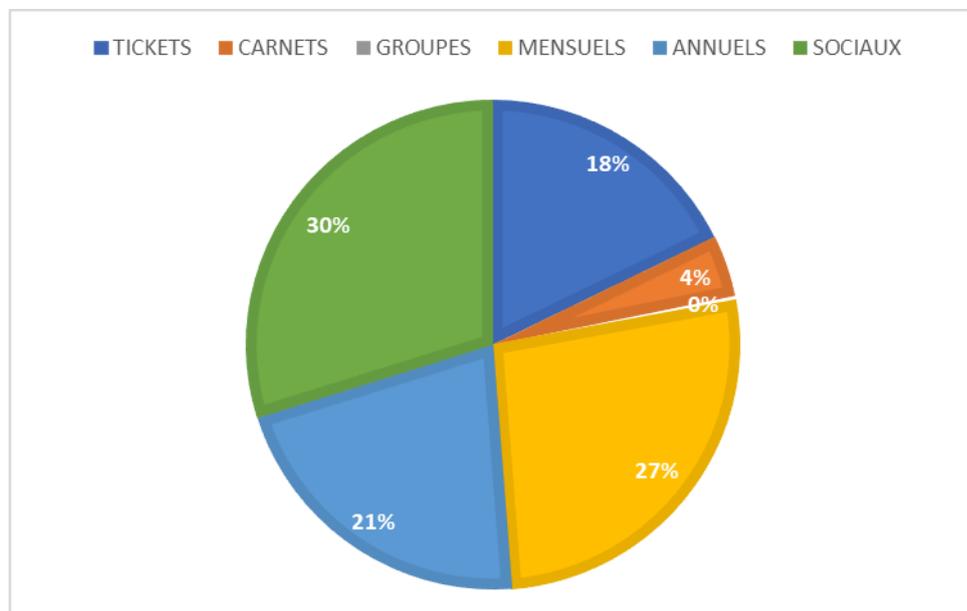
Les recettes commerciales sont en hausse sur l'exercice 2019 de + 0,59% versus 2018. Le report des clients moins de 26 ans sur les abonnements au détriment des titres occasionnels se poursuit de nouveau sur l'exercice, +15,73% de quantités vendues sur les abonnements mensuels et +18,36% sur les abonnements annuels, par rapport à l'exercice 2018.

De ce fait, nous constatons une diminution des quantités vendues du Pastel unité (-3,72%), Pastel journée (-3,10%) et du carnet de 10 (-7,91%). Les ventes de carnets de 10 diminuent pour la seconde année consécutive (-31,01% en 2018).

La part des ventes de tickets dans les recettes commerciales reste de + de 50% sur le réseau. La part des abonnements mensuels et annuels a augmenté entre 2018 et 2019.

	2019	2018
TICKETS	50,94%	53,11%
CARNETS	9,44%	9,96%
GROUPES	0,46%	0,47%
MENSUELS	21,03%	19,70%
ANNUELS	17,66%	15,39%

## Répartition des voyages totaux par titre



La part des abonnements dans la mobilité totale représente 48% contre 46% en 2018. Nous relevons une augmentation de 2% de la part des abonnements annuels dans la mobilité totale. 18% des voyages sont réalisés avec un ticket et 4% avec des carnets de 10.

## Ventes (quantités)

		PRIX TTC	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Cumul
<b>TICKETS</b>		<b>Nom du titre</b>													
Pastel Unité	Pas1	1,30	60 121	52 023	53 326	48 439	49 340	48 588	49 424	47 262	51 875	51 834	50 506	54 970	617 708
Pastel Journée 1 personne	PasJ1	3,00	5 613	5 746	4 843	5 306	5 131	4 889	4 880	5 165	5 270	5 364	5 143	5 641	62 991
Pastel Journée 3 personnes		5,00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Pastel Unité TAD		2,20	436	394	437	465	424	441	486	337	527	441	297	250	4 935
<b>CARNETS</b>															
Pastel Carnet 10	Pas10	9,90	1 656	1 292	1 492	1 553	1 464	1 516	1 203	1 009	1 520	1 493	1 506	1 140	16 844
Pastel Carnet 10 TAD		17,00	157	89	107	78	68	78	71	67	121	105	99	74	1 114
<b>GROUPES</b>															
Pastel Groupe Centres sociaux		5,00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Pastel Groupe 10 personnes	PasG	7,50	158	98	111	76	207	36	137	40	91	94	119	44	1 211
<b>HEBDOS</b>															
Pastel Liberté Hebdo		10,20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Pastel Partner Hebdo SNCF		7,50	2	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
<b>MENSUELS</b>															
Pastel - 26 ans Mensuel	Pas26	16,00	1 461	1 080	1 099	912	928	973	610	777	1 359	1 076	1 419	1 019	12 713
Pastel 26-65 ans Mensuel	PasM	32,00	423	400	377	348	367	388	357	321	385	385	425	383	4 559
Pastel +65 ans Mensuel	Pas65	16,00	67	60	65	50	53	58	68	48	88	73	60	70	760
Mensuel - "Scolaire Oise		16,00	0	2	0	0	0	0	0	1	10	0	0	0	13
Mensuel - "Scolaire Aisne		16,00	0	15	0	4	0	0	0	2	5	2	0	0	28
Pastel Partner Mensuel - Salarié	PasP	26,50	18	24	21	0	0	0	5	6	2	8	6	5	95
Pas+ - "ASR Train+Bus" - Elève	Pas+	14,40	38	18	28	0	0	0	0	132	133	11	5	1	366
<b>ANNUELS</b>															
Pastel -26 ans Annuel	Pas26	160,00	65	56	55	36	28	21	108	610	344	83	57	26	1 489
Pastel 26-65 ans Annuel	PasA	320,00	43	20	28	14	17	20	25	51	47	25	29	28	347
Pastel +65 ans Annuel	Pas65	160,00	45	15	7	6	6	5	11	9	9	11	6	44	174
<b>SOCIAUX</b>															
Pastel Demandeur d'Emploi Mensuel	Pas0	0,00	1 093	1 103	1 106	1 093	1 102	1 042	997	929	1 080	1 018	1 021	1 100	12 684
Pastel Senior et Handicap Annuel	Pas0	0,00	3 164	223	84	68	54	36	23	34	71	16	24	2 065	5 862
Pastel Porte Drapeau Annuel		0,00	18	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	11	32
Pastel Libre circulation Annuel		0,00	38	149	13	6	3	6	4	3	2	1	4	3	232
<b>ETUIS</b>															
Carte Pastel		1,50	386	425	358	274	254	208	288	647	679	334	380	301	4 534
Pochette Pastel		0,50	272	198	220	199	170	145	141	149	228	154	138	214	2 228

## Ventes (recettes TTC)

TICKETS	Quantités 2019	Quantités 2018	Ecart Quantités 2018/2019	Recettes 2019	Recettes 2018	Ecart Recettes 2018/2019
Pastel Unité	617 708	641 574	-3,72%	803 021	834 046	-3,72%
Pastel Journée 1 personne	62 991	65 005	-3,10%	188 973	195 015	-3,10%
Pastel Journée 3 personnes	0	23	-100,00%	0	115	-100,00%
Pastel Unité TAD	4 935	4 615	6,93%	10 857	10 153	6,94%
<b>CARNETS</b>						
Pastel Carnet 10	16 844	18 290	-7,91%	166 756	181 044	-7,89%
Pastel Carnet 10 TAD	1 114	813	37,02%	18 938	13 821	37,02%
<b>GROUPES</b>						
Pastel Groupe Centres sociaux	0	55	-100,00%	0	275	-100,00%
Pastel Groupe 10 personnes	1 211	1 194	1,42%	9 083	8 955	1,43%
<b>HEBDOS</b>						
Pastel Liberté Hebdo	0	784	-100,00%	0	7 997	-100,00%
Pastel Partner Hebdo	9	358	-97,49%	68	2 685	-97,47%
<b>MENSUELS</b>						
Pastel - 26 ans Mensuel	12 713	10 985	15,73%	203 408	175 760	15,73%
Pastel 26-65 ans Mensuel	4 559	4 586	-0,59%	145 888	146 752	-0,59%
Pastel +65 ans Mensuel	760	839	-9,42%	12 160	13 424	-9,42%
Mensuel - "Scolaire Oise"	13	65	-80,00%	1 824	1 424	28,09%
Mensuel - "Scolaire Aisne"	28	197	-85,79%	1 744	3 152	-44,67%
Pas'+ - "ASR Train+Bus"	366	2 690	-86,39%	46 330	38 736	19,60%
Pastel Partner Mensuel	95	233	-59,23%	2 518	6 175	-59,22%
<b>ANNUELS</b>						
Pastel -26 ans Annuel	1 489	1 258	18,36%	213 872	172 912	23,69%
Pastel 26-65 ans Annuel	347	317	9,46%	108 032	98 789	9,36%
Pastel +65 ans Annuel	174	202	-13,86%	25 584	29 360	-12,86%
<b>SOCIAUX</b>						
Pastel Demandeur d'Emploi Mensuel	12 684	13 663	-7,17%			
Pastel Senior et Handicap Annuel	5 862	5 067	15,69%			
Pastel Porte Drapeau Annuel	32	22	45,45%			
Pastel Libre circulation Annuel	232	247	-6,07%			
<b>ETUIS</b>						
Carte Pastel	4 534	9 074	-50,03%	6 801	13 611	-50,03%
Pochette Pastel	2 228	2 828	-21,22%	1 114	1 414	-21,22%
<b>DIVERS</b>						
Location de Vélo				1 392	1 209	15,14%
<b>TOTAL TTC</b>				1 968 363	1 956 823	

## Voyages par titre

TICKETS	Clès de mob	Quantités 2019	Voyages 2019	Quantités 2018	Voyages 2018	ECART
Pastel Unité	1,11	617 708	688 263	641 574	712 147	-3,35%
Pastel Journée 1 personne	2,80	62 991	176 375	65 005	182 014	-3,10%
Pastel Journée 3 personnes	8,40	0	0	23	193	-100,00%
Pastel Unité TAD	1,00	4 935	4 935	4 615	4 615	6,93%
<b>CARNETS</b>						
Pastel Carnet 10	11,10	16 844	186 968	18 290	203 019	-7,91%
Pastel Carnet 10 TAD	10,00	1 114	11 140	813	8 130	37,02%
<b>GROUPES</b>						
Pastel Groupe Centres sociaux	11,10	0	0	55	611	-100,00%
Pastel Groupe 10 personnes	11,10	1 211	13 442	1 194	13 253	1,42%
<b>HEBDOS</b>						
Pastel Liberté Hebdo	12,80	0	0	784	10 035	-100,00%
Pastel Partner Hebdo	12,00	9	108	358	4 296	-97,49%
<b>MENSUELS</b>						
Pastel - 26 ans Mensuel	66,70	12 713	847 957	10 985	732 700	15,73%
Pastel 26-65 ans Mensuel	66,70	4 559	304 085	4 586	305 886	-0,59%
Pastel +65 ans Mensuel	101,70	760	77 292	839	85 326	-9,42%
Mensuel - "Scolaire Oïse	52,00	13	676	65	3 380	-80,00%
Mensuel - "Scolaire Aisne	52,00	28	1 456	197	10 244	-85,79%
Pastel Partner Mensuel	52,00	95	4 940	233	12 116	-59,23%
Pas'+ - "ASR Train+Bus" (54,12)	54,12	366	71 438	2 690	145 583	-50,93%
<b>ANNUELS</b>						
Pastel -26 ans Annuel (66,70)	66,70	1 489	784 792	1 258	641 987	22,24%
Pastel 26-65 ans Annuel (66,70)	66,70	347	183 158	317	194 164	-5,67%
Pastel +65 ans Annuel (101,70)	101,70	174	81 258	202	102 819	-20,97%
<b>SOCIAUX</b>						
Pastel Demandeur d'Emploi Mensuel	47,20	12 684	598 685	13 663	644 894	-7,17%
Pastel Senior et Handicap Annuel	18,10	5 862	820 111	5 067	765 340	7,16%
Pastel Porte Drapeau Annuel	18,10	32	4 634	22	4 398	5,37%
Pastel Libre circulation Annuel	15,80	232	38 015	247	37 636	1,01%
<b>TOTAL</b>			4 912 893		4 838 851	1,53%
<b>TOTAL VOYAGES COMMERCIAUX</b>			3 422 209		3 359 773	1,86%
<b>TOTAL VOYAGES SOCIAUX</b>			1 461 445		1 452 268	0,63%
<b>TOTAL VOYAGES DECLIC AGGLO</b>			16 510		13 592	21,47%
<b>TOTAL VOYAGES DECLIC PRO</b>			12 729		13 218	-3,70%

## Actions de marketing et communication

### *Service civique de l'aide et du cœur*

Pastel, en partenariat avec la ville de Saint-Quentin, a renouvelé l'expérience du service de courtoisie opéré par quatre jeunes en service civique. Ils ont pour mission d'aider les seniors à bord des bus.

### *Nouveaux arrivants*

Pastel a fait découvrir la Ville à bord d'un bus aux nouveaux arrivants de Saint-Quentin par deux fois, en mai et en septembre.

### *Forum jobs*

Samedi 13 avril, Pastel était présent au Forum Job d'été au Palais de Fervaques pour présenter les différentes solutions de mobilité, offre urbaine et transport à la demande.

### *Forum emploi Gauchy*

Pastel était présent le 22 janvier à Gauchy pour le Forum de l'emploi et de la formation pour présenter les solutions de mobilité, offre urbaine et transport à la demande.

### *Opération de contrôle*

Les équipes de contrôle Pastel accompagnées des effectifs de la Police Nationale et de la Police Municipale ont réalisé deux vastes opérations de contrôle les 8 octobre et 25 novembre.



Au total c'est près de 4 500 clients qui ont été contrôlés lors de ces 2 opérations.



### *Journée du transport public*

Dans le cadre de la journée du transport public 2019, Pastel a proposé le titre journée à 1,30€ au lieu de 3€.

### *Braderie*

Pastel avait son stand sur la traditionnelle Braderie de Saint-Quentin le 2 septembre. L'occasion de communiquer fortement sur les abonnements annuels en période de rentrée.



### *Foire Saint Denis*

Des navettes ont été mises en place durant la Foire Saint-Denis pour assurer le retour des Saint-Quentinois vers les différents quartiers de Saint-Quentin.

## Viens je t'emmène

Pastel a participé en novembre 2019 à l'opération « Viens je t'emmène » pour lutter contre l'isolement des personnes âgées, en proposant une visite guidée du dépôt et un petit goûter à l'issue de celle-ci.



## Offre été réabonnement

Une offre de réabonnement a été mise en place pour inciter les clients à renouveler leur abonnement avant la rentrée. Au total, près de 814 clients ont renouvelé leur abonnement annuel sur juillet et août.

Les gagnants du tirage ont été invités à venir retirer leurs lots à l'agence commerciale.



## Campagne en faveur des abonnements

Une vaste campagne de communication a été menée en 2019 en faveur des abonnements et sur la prime employeur (presse, radio, affichage urbain etc.)

La rentrée étant propice à la souscription d'abonnement, des actions commerciales et des permanences ont eu lieu sur le mois de septembre dans des mairies de l'Agglo du Saint-Quentinois, les centres commerciaux et les établissements scolaires.

## Journée accueil étudiants

Pastel était présent à la journée d'accueil des étudiants le 12 septembre sur la place de l'Hôtel de Ville. Ce fut l'occasion de faire découvrir l'offre réservée au moins de 26 ans.



## Journée du sport

Pastel était présent à la fête du sport de Saint-Quentin le samedi 14 septembre pour présenter son offre de transport. Il était possible pour les clients de créer leur carte d'abonnement sur place.



### ***Interventions auprès des collégiens***

En octobre, nos équipes en collaboration avec le collège Hanotaux, ont effectué des interventions auprès des classes de 6ème.

L'occasion notamment de leur rappeler les règles de savoir-vivre à bord des bus : respecter le personnel et les passagers, valider son titre à la montée dans le véhicule (même en correspondance), priorité aux personnes qui en ont besoin pour les places assises.



## Qualité, sécurité et environnement

Transdev Mobilités du Saint Quentinnois est engagé depuis plusieurs années dans une démarche d'amélioration continue sur les volets Qualité, Sécurité et Environnement. TMSQ est labélisée sur ces trois axes selon le référentiel FACE mis en place par le groupe Transdev.

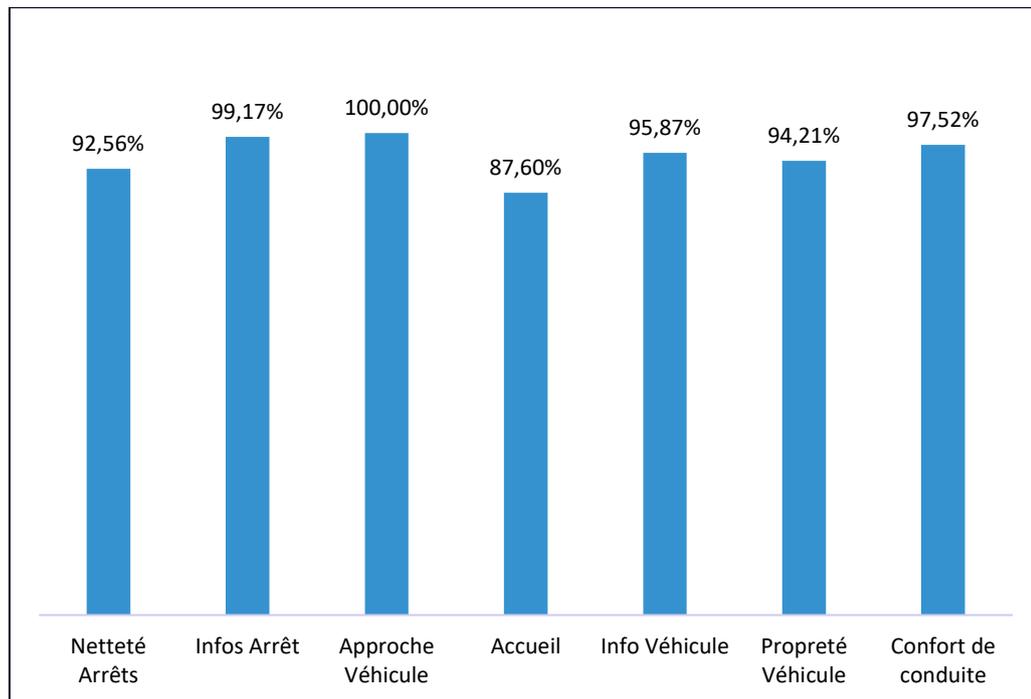
Notre Politique QSE est auditée annuellement afin de vérifier nos actions et coordonner les nouvelles à mener.

Au quotidien de nombreuses actions sont menées sur ces 3 volets.

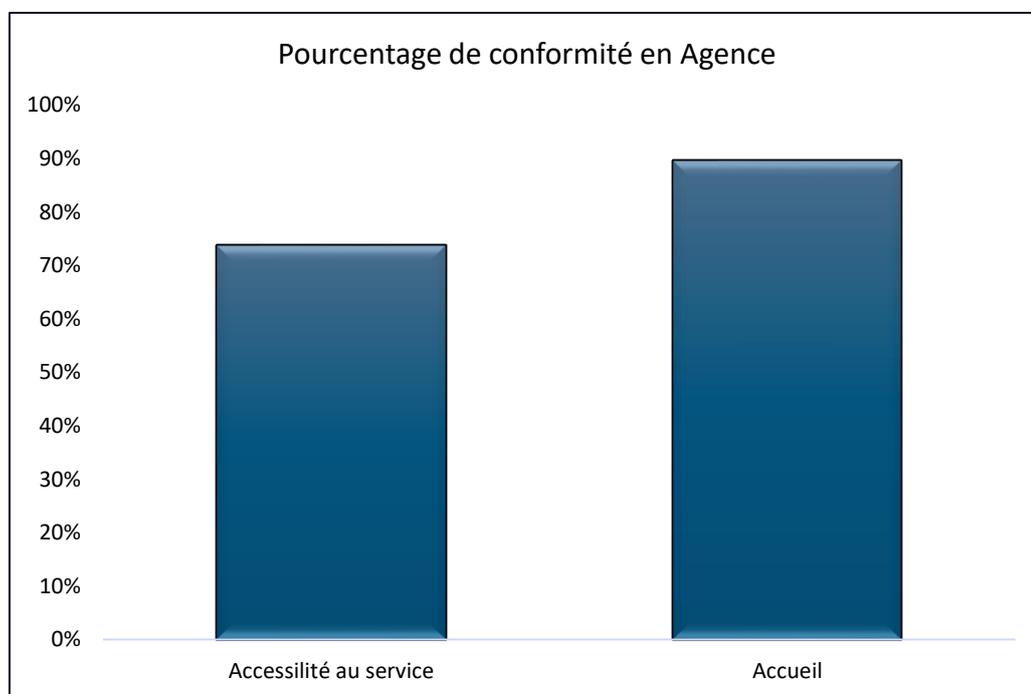
QUALITÉ	SÉCURITÉ	ENVIRONNEMENT
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mesure de la qualité de service,</li> <li>• Analyse des mesures,</li> <li>• Mise en place de plans d'action correctifs et préventifs destinés à progresser,</li> <li>• Présence régulière des équipes sur le réseau,</li> <li>• Suivi des données du système d'exploitation du SAEIV (Système d'Aide à l'Exploitation et Information Voyageurs).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Veille réglementaire,</li> <li>• Vérification des installations techniques (en particulier dans l'atelier),</li> <li>• Tenue et suivi des documents réglementaires (plans de prévention, Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels),</li> <li>• Causeries,</li> <li>• Exercices d'évacuation incendie,</li> <li>• Contrôle sur les services.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suivi des consommations de carburant,</li> <li>• Respect de la propreté du site et des équipements,</li> <li>• Réduction des émissions de gaz à effet de serre en investissant dans des véhicules récents.</li> </ul>

## Qualité

121 mesures qualité ont été réalisées dans les véhicules au cours de l'année 2019. Elles ont été effectuées pour la moitié par un organisme externe et l'autre moitié en interne. Les mesures obtenues par l'organisme externe sont faites par un client mystère.

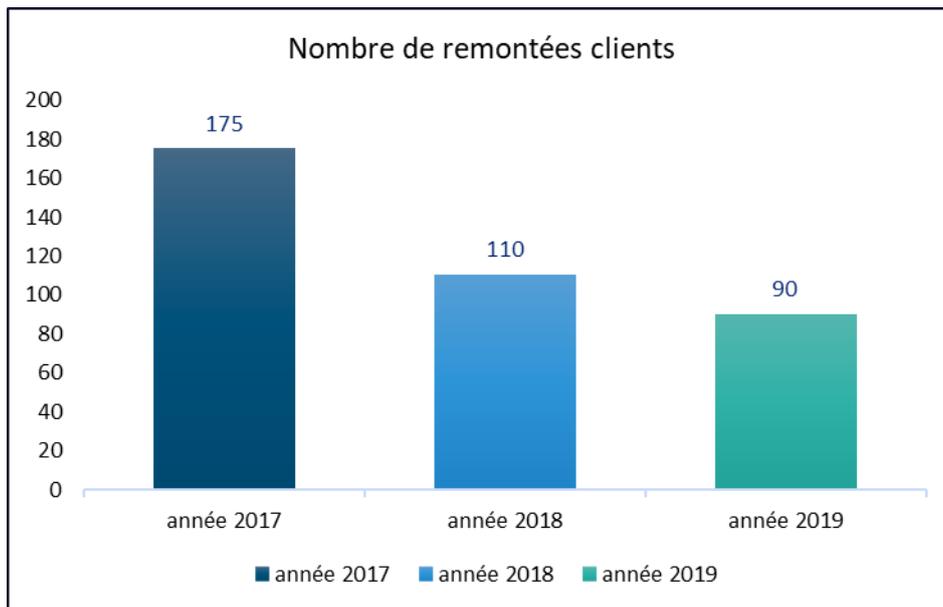


19 enquêtes ont eu lieu à l'agence au cours de l'année 2019.



- Remontées clients

L'analyse de celles-ci nous permettent de mettre en place des actions correctives, de les suivre mensuellement mais aussi d'établir des propositions visant à l'amélioration de l'offre.



En 2019, les remontées clients concernent principalement :

- Les services Déclic Agglo et Déclic Pro (28%)
- Les relations avec la clientèle (17%)
- L'exécution des services (15%)

## Sécurité

La Sécurité est l'affaire de tous au sein de notre structure. Notre politique s'articule autour de la sécurité de nos salariés, des intervenants extérieurs et de nos clients.

Pour cela notre service QSE effectue une veille réglementaire, organise la bonne tenue des vérifications des installations et véhicules, et assure un suivi rigoureux de la documentation (document unique, plans de prévention, protocoles de sécurité).

## Causeries sécurité

Tout au long de l'année, notre personnel est sensibilisé par petits groupes au travers de causeries sécurité. Les thèmes abordés sont variés et liés à l'actualité.

- Conduite en situation de travaux et déviations
- Hygiène de vie
- Accueil client
- Sécurité routière
- Handicap et accueil des PMR
- Les dangers et risques au sein de l'atelier
- Gestes et postures à adopter au quotidien...

## ***Dépistage alcoolémie***

Deux dépistages alcoolémie ont eu lieu le 31 mai et le 17 décembre. 62 salariés ont été contrôlés, soit 75% de notre personnel roulant. L'ensemble de ces contrôles s'est révélé négatif.

## ***Contrôle et fraude***

Dès février 2019, l'équipe contrôle a été renforcée pour être davantage présente au quotidien sur le réseau afin de rassurer, accompagner et renseigner les clients et nos collaborateurs.

Les opérations de contrôle ont fortement augmenté par rapport à l'exercice 2018. 107 852 voyageurs ont été contrôlés sur 2019 contre 66 623 en 2018.

1 339 PV ont été dressés en 2019 contre 774 en 2018, soit + 73%.

Le taux de fraude constaté est en légère hausse versus 2018, il est passé de 1,17% à 1.24%.

Le taux de recouvrement des PV est passé de 56% en 2018 à 46,79% en 2019.

## ***Environnement***

La question environnementale est de plus en plus prégnante au sein de la population et Transdev Mobilités du Saint Quentinnois s'inscrit pleinement dans cette démarche.

Nos indicateurs sont centrés autour de la consommation de carburant (principal effluent généré par notre entité) et le suivi strict des déchets.

Nous sommes sans cesse à la recherche des meilleures technologies existantes visant à la réduction de notre impact écologique. Pour cela Transdev Mobilités du Saint Quentinnois poursuit ces tests et réflexions sur les futurs investissements (véhicules et infrastructures)

## ***Semaine du handicap***

Afin de mieux appréhender les différents types de handicap, Pastel a sensibilisé l'ensemble de son personnel en proposant des actions concrètes du 18 au 22 novembre.

- Jeux de rôles mettant en situation de handicap nos conducteurs,
- Rencontre et échange avec Madame Delabre, cliente et Présidente de l'association Valentin Haüy au service des aveugles et des malvoyants, qui dispose de la canne Rango connectée (cane blanche intelligente),
- Petit déjeuner préparé et servi par l'ESAT en salle des conducteurs,
- Rencontre avec l'association APF pour échanger sur le handicap en relation avec notre offre de transport.



## COMPTES D'EXPLOITATION

Compte d'exploitation analytique des lignes (en € HT)	2018	2019	Ecart en valeur	Ecart en %	CEP 2019 (€ 2004)	CEP 2019 (Inflation 30,47%)
Recettes du réseau	1 718 930	1 758 962	40 032	2,3%	1 923 000	2 508 938
CA scolaires	0		0		32 000	41 750
Participation forfaitaire révisable Pfn	6 131 993	6 281 226	149 233	2,4%	3 806 000	4 965 688
Participation forfaitaire fixe Pfn			0			
<b>Total participation forfaitaire</b>	<b>6 131 993</b>	<b>6 281 226</b>	<b>149 233</b>	<b>2,4%</b>	<b>3 806 000</b>	<b>4 965 688</b>
TAD	125 796	109 751	-16 045	-12,8%		
Subvention d'exploitation	0		0		30 000	39 141
Revenus des infractions	5 016	11 827	6 810	135,8%	10 000	13 047
Sous-traitance de transport	-349 048	-376 528	-27 481	7,9%	0	0
<b>Produits nets transport</b>	<b>7 632 687</b>	<b>7 785 237</b>	<b>152 550</b>	<b>2,0%</b>	<b>5 801 000</b>	<b>7 568 565</b>
Produits complémentaires	96 049	110 861	14 812	15,4%	36 000	46 969
<b>Produits nets d'exploitation (1)</b>	<b>7 728 736</b>	<b>7 896 098</b>	<b>167 361</b>	<b>2,2%</b>	<b>5 837 000</b>	<b>7 615 534</b>
Personnel de conduite	-3 878 313	-4 050 233	-171 920	4,4%	-2 765 000	-3 607 496
Coût des kilomètres roulants	-1 329 727	-1 457 455	-127 729	9,6%	-911 000	-1 188 582
Energie, lubrifiants, pneumatiques	-701 619	-738 026	-36 407	5,2%	-515 000	-671 921
Energie	-652 810	-691 723	-38 913	6,0%	-471 000	-614 514
Lubrifiants	-21 032	-18 288	2 745	-13,0%	-9 000	-11 742
Pneumatiques	-27 777	-28 016	-239	0,9%	-35 000	-45 665
Maintenance MR	-628 108	-719 429	-91 322	14,5%	-396 000	-516 661
Autres coûts avant parc	0		0		-20 000	-26 094
Marge avant Parc	2 520 697	2 388 409	-132 288	-5,2%	2 141 000	2 793 363
% des produits d'exploitation	33%	30%			37%	48%
Coûts liés au parc	-503 160	-473 641	29 519	-5,9%	-589 000	-768 468
terme véhicule	-380 843	-341 500	39 344	-10,3%	-288 000	-375 754
amortissements et autres (dt; +/- values et QP subvention)	-380 843	-341 500	39 344	-10,3%	-288 000	-375 754
Terme fixe rachat parc	0	0	0		0	0
Autres coûts liés au parc	-122 316	-132 141	-9 825	8,0%	-301 000	-392 715
Assurance flotte	-93 809	-102 354	-8 545	9,1%	-99 000	-129 165
Impôts et taxes véhicules	-28 507	-29 787	-1 280	4,5%	-202 000	-263 549
Marge avant structure	2 017 537	1 914 768	-102 769	-5,1%	1 552 000	2 024 894
% des produits d'exploitation	26%	24%			27%	35%
Coûts de structure	-2 482 312	-2 392 603	89 709	-3,6%	-1 242 000	-1 620 437
% des produits d'exploitation	-32%	-31%			-21%	-27%
Personnel structure	-1 051 572	-905 593	145 979	-13,9%	-624 000	-814 133
Service Commercial	-253 242	-272 693	-19 450	7,7%	-159 000	-207 447
Service Exploitation	-413 114	-375 035	38 080	-9,2%	-253 000	-330 089
Service Administratif	-385 215	-257 866	127 350	-33,1%	-212 000	-276 596
Assistances	-447 330	-462 658	-15 327	3,4%	-100 000	-130 470
Divers Coûts de structure	-983 410	-1 024 352	-40 942	4,2%	-518 000	-675 835
Coût immobilier	-486 511	-509 632	-23 121	4,8%	-273 000	-356 183
marketing	-51 915	-12 944	38 971	-75,1%	-70 000	-91 329
Informatique et bureau	-64 310	-72 286	-7 976	12,4%	-49 000	-63 930
Maintenance SAELV/Billétique	-49 524	-47 879	1 645	-3,3%	0	0
Autres coûts structure	-331 149	-381 611	-50 461	15,2%	-126 000	-164 392
Coûts de revient (2)	-8 193 511	-8 373 932	-180 421	2,2%	-5 527 000	-7 211 077
Résultat d'exploitation Transport (1)-(2)	-464 774	-477 834	-13 060	2,8%	310 000	404 457
Autre résultat exceptionnel	117 198	90 468	-26 730	-22,8%		
Résultat d'exploitation opérationnel	-347 576	-387 366	-39 790	11,4%	310 000	404 457
Résultat financier	-3 322	-12 166	-8 844	266,2%	-57 000	-74 368
Aléas (1% des dépenses)			0		56 000	73 063
Résultat brut	-350 899	-399 532	-48 633	13,9%	197 000	257 026
	0	-399 532				
Résultat Net	-350 899	-399 532	-48 633	13,9%	197 000	257 026

## Produits nets d'exploitation : + 167 361 €

## Hausse principalement liée à :

- Une augmentation de 40 032 € des recettes commerciales (ventes de titres réseau urbain et Transport à la demande),
- Une évolution de la contribution CFF de + 149 233 € induite par l'indexation contractuelle,
- Une augmentation des revenus liés aux infractions de + 6 810 €,

**Personnel de conduite : - 171 920 €**Hausse des charges principalement liées à :

- L'impact des Négociations Annuelles Obligatoires (+1.6% au 1/03),
- Une évolution des heures payées liée à : l'activité, les formations, le remplacement des salariés au planning...

**Coût des kilomètres roulants : - 127 729 €**Hausse des charges principalement liées à :

- Aux frais d'énergie : + 38 913 € dont 21 899 € d'effet prix et activité,
- Aux frais de maintenance : + 91 322 € (changement de plusieurs moteurs et Boîtes de vitesse),
- A un effet d'activité : + 59 768 kms,

**Coût de structure : + 89 709 €**Variation des charges principalement liées à :

- Au poste personnel structure (absence de certaines charges sur cet exercice versus 2018),
- Au poste assistance qui englobe les charges suivantes : comptabilité générale et fournisseur, service paie, services supports à notre filiale : Bureau d'Etude, Marketing, Ressources Humaines, Parc et Maintenance, Informatique...