

Séance du 23 juin 2021 à 18h00

en la salle des sports avenue Eric Jaulmes à 02100 Rouvroy.

OBJET

TRANSPORTS -
Transport des Personnes
à Mobilité Réduite -
Rapport annuel 2020 du
délégué.

-=

Rapporteur :
Mme la Présidente

Date de convocation :
16/06/21

Date d'affichage :
16/06/21

Nombre de Conseillers
en exercice : 76

Quorum : 26

Nombre de Conseillers
présents ou représentés : 74

Nombre de Conseillers
votants : 74

Sont présent(e)s :

Mme Frédérique MACAREZ, M. Jérôme LECLERCQ, Mme Virginie ARDAENS, M. Jean-Marc WEBER, M. Michel BONO, M. Christian MOIRET, Mme Colette BLEROT, M. Jean-Michel BERTONNET, M. Sylvain VAN HEESWYCK, M. Freddy GRZEZICZAK, M. Dominique FERNANDE, M. Stéphane LINIER, M. Philippe VIGNON, M. Luc COLLIER, M. Fabien BLONDEL, M. Christophe FRANCOIS, M. Alexis GRANDIN, M. Alain RACHESBOEUF, Mme Rose-Marie BUCEK, M. Jean-Marie GONDRY, Mme Marie-Laurence MAITRE, M. Damien SEBBE, M. Jean-Claude DUSANTER, Mme Sylvette LEICHNAM, M. Patrick JULIEN, M. Louis SAPHORES, M. Benoît LEGRAND, M. Jean-Marie ACCART, M. Jean-Louis GASDON, M. Roland MORTELLI, M. Gérard FELBACQ, Mme Colette NOEL, M. Thierry DEFRANCE, Mme Jocelyne DOGNA, M. Alain BRISON, M. Damien NICOLAS, M. Bernard DESTOMBES, Mme Francine GOMEL, M. Sébastien VAN HYFTE, M. Philippe LEMOINE, Mme Béatrice BERTEAUX, M. Karim SAÏDI, M. Michel MAGNIEZ, Mme Sylvie ROBERT, Mme Aïssata SOW, Mme Mélanie MASSOT, M. Vincent SAVELLI, Mme Lise LARGILLIERE, Mme Monique BRY, M. Bernard DELAIRE, M. Philippe CAMELLE, Mme Aïcha DRAOU, M. Yves DARTUS, Mme Djamila MALLIARD, M. Sébastien ANETTE, M. Julien CALON, M. Olivier TOURNAY, Mme Agnès MAUGER, M. Roger LURIN, M. Denis LIESSE, M. Hervé LEGRAIN suppléant de M. Hugues DEMAREST, M. Tony MARANDIN suppléant de M. Frédéric MAUDENS, Mme Edith FOUCART suppléante de M. Paul PREVOST.

Sont excusé(e)s représenté(e)s :

Mme Agnès POTEL représenté(e) par M. Christian MOIRET, M. Xavier BERTRAND représenté(e) par M. Louis SAPHORES, M. Ghislain HENRION représenté(e) par M. Jean-Marie ACCART, M. Thomas DUDEBOUT représenté(e) par M. Fabien BLONDEL, Mme Françoise JACOB représenté(e) par Mme Monique BRY, M. Frédéric ALLIOT représenté(e) par M. Freddy GRZEZICZAK, Mme Sandrine DIDIER représenté(e) par M. Freddy GRZEZICZAK, Mme Najla BEHRI représenté(e) par Mme Aïcha DRAOU, Mme Sylvie SAILLARD représenté(e) par M. Sébastien ANETTE, Mme Nathalie VITOUX représenté(e) par M. Sébastien ANETTE, M. Grégoire BONO représenté(e) par M. Michel BONO.

Absent(e)(s) :

M. Arnaud PROIX, M. Elie BOUTROY.

Secrétaire de Séance : M. Louis SAPHORES

Conformément au code général des collectivités territoriales, il est présenté au Conseil le rapport annuel 2020 joint en annexe, de la société SYNERGIHP, délégué du service de transport de 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 2020 relatif aux transports de personnes à mobilité réduite, tel qu'annexé.

DELIBERATION

Après en avoir délibéré, le Conseil communautaire, par 72 voix pour et 2 absentions adopte le rapport présenté.

Se sont abstenu(e)s (par vote présent ou par pouvoir): Julien CALON, Olivier TOURNAY

Pour extrait conforme,



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

Accusé de réception – Ministère de l'intérieur

002-200071892-20210623-53540-DE-1-1

Acte certifié exécutoire

Réception par le préfet : 28 juin 2021

Publication : 28 juin 2021

Pour l'"Autorité Compétente"
par délégation

RAPPORT D'ACTIVITE 2020



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 2020. Pour cette 3ème année d'exécution du service public pour l'Agglomération du Saint Quentinnois, le service AndiGO a du s'adapter dans le contexte inédit de la crise sanitaire de la COVID-19. Les contraintes de mobilité qu'ont entraîné les 2 confinements de 2020 ont limité la mobilité des usagers AndiGO. Par conséquent, le service AndiGO a observé une forte baisse d'utilisation. Ce rapport de délégation de service public permet ainsi d'apprécier le fonctionnement du service public de transport sur le périmètre de l'agglomération et son adéquation aux besoins de la population à travers des chiffres clés et ratios.

Les Faits Marquants du réseau AndiGO

CRISE SANITAIRE de la COVID 19

A partir du 3 mars, les premières dispositions sont en place en termes d'affichage et de recommandations quant à la non diffusion du virus.

Dans ce contexte, les informations validées par nos services sont transmises aux salariés afin d'adopter les nouvelles procédures sanitaires.



1er confinement du 17 mars au 11 mai : détermination d'un plan de continuité d'Activité en accord avec le service Mobilité de l'Agglomération du Saint Quentinais avec détermination des motifs de déplacements autorisés.

Avec transfert du standard au domicile des personnels sédentaires pour l'organisation de l'activité réduite.

2ème confinement : assouplissement des règles de circulation. Reprise du présentiel au sein des bureaux de SYNERGIHP Saint Quentin sur les activités de Standard et d'accueil usagers.

ACHAT ET INSTALLATION DANS LE NOUVEAU SITE

SYNERGIHP Saint Quentin est à la recherche d'un nouveau site plus fonctionnel pour implanter les activités liées au service AndiGO.

Ce site a été trouvé et acheté fin 2019 et les travaux de réhabilitation ont débuté en janvier 2020. Les travaux se sont finalisés en septembre 2020. L'installation du service AndiGO dans les nouveaux locaux s'est effectuée le Jeudi 17 septembre 2020.

Le bâtiment est situé au 3 avenue de l' Europe dans la Zone Industrielle du ROYEUX sur la commune de Gauchy. La disponibilité immédiate du bâtiment ainsi que la proximité d'un axe routier pénétrant de Saint Quentin ont été des éléments principaux de choix.



Le bien immobilier a nécessité une remise en état et la réalisation de locaux adaptés à l'activité de transports (bureaux salle de réunion et de formation salle de prise de service et salle de repos pour le personnel de conduite) et la création d'une aire de stationnement de véhicules. Une Architecte nous a accompagné sur ce projet. Seules des sociétés saint quentinoises sont intervenues sur cette remise en état du bâtiment, les travaux de VRD et les espaces verts.



IMMO BAT RENOVATION

8 Bd Léon Blum
02100 SAINT QUENTIN

Tél : 03 23 62 45 58

@ : secretariat@immo-bat-renovation.fr

Web : www.immo-bat-renovation.fr

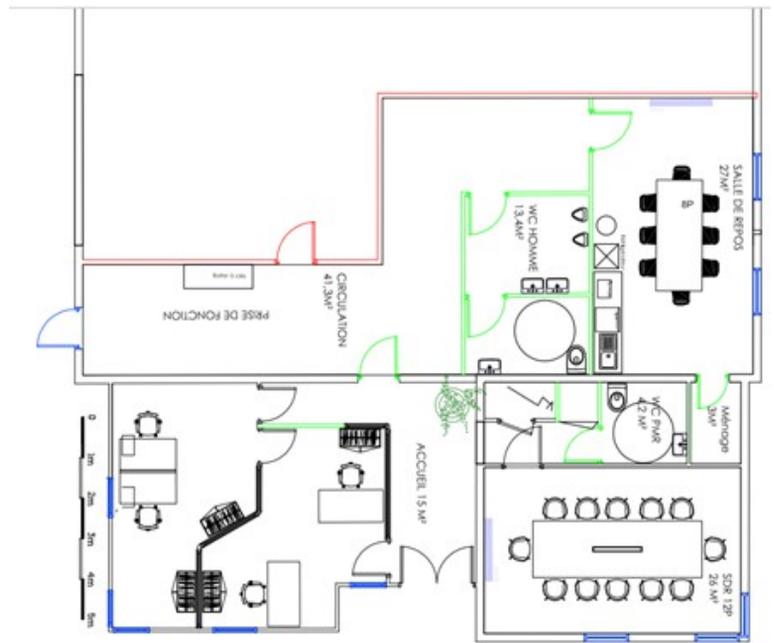
f : <https://www.facebook.com/immobatrenovation/>



WE OPEN THE WAY



Disposition des nouveaux bureaux



OPERATION DISTRIBUTION DE MASQUES

L'Agglo du Saint Quentinais par l'entremise du Service AndiGO a procédé à la distribution de Masques de catégorie 1 pour les usagers du service. Cette initiative s'est déroulée tout au long du mois de juin.



L'Agglo du Saint Quentinais et Hauts de France Mobilités s'associent pour votre sécurité

5 masques offerts durant votre trajet à bord d'AndiGO*

*Masques remis dans une enveloppe et enregistrés au nom de l'utilisateur du service. 1 seul don par utilisateur

AGGLO SAINT QUENTINOIS AndiGO

2000 masques ont été distribués au cours de cette opération.

Le service AndiGO



Admission au service

Les conditions d'accès au service AndiGO sont fixées par l'Agglomération du Saint-Quentinois.

Il existe 2 types d'admissions :

- Admission d'office

 - Carte d'inclusion 80% et+

 - Carte étoile verte (cécité)

 - Les personnes en fauteuil roulant

 - Les personnes âgées dépendantes (GIR 1-2-3-4) évaluées MDPH

- Admission après commission

 - Les personnes subissant un handicap mental

 - Les personnes ne pouvant pas se déplacer seules sur 500m

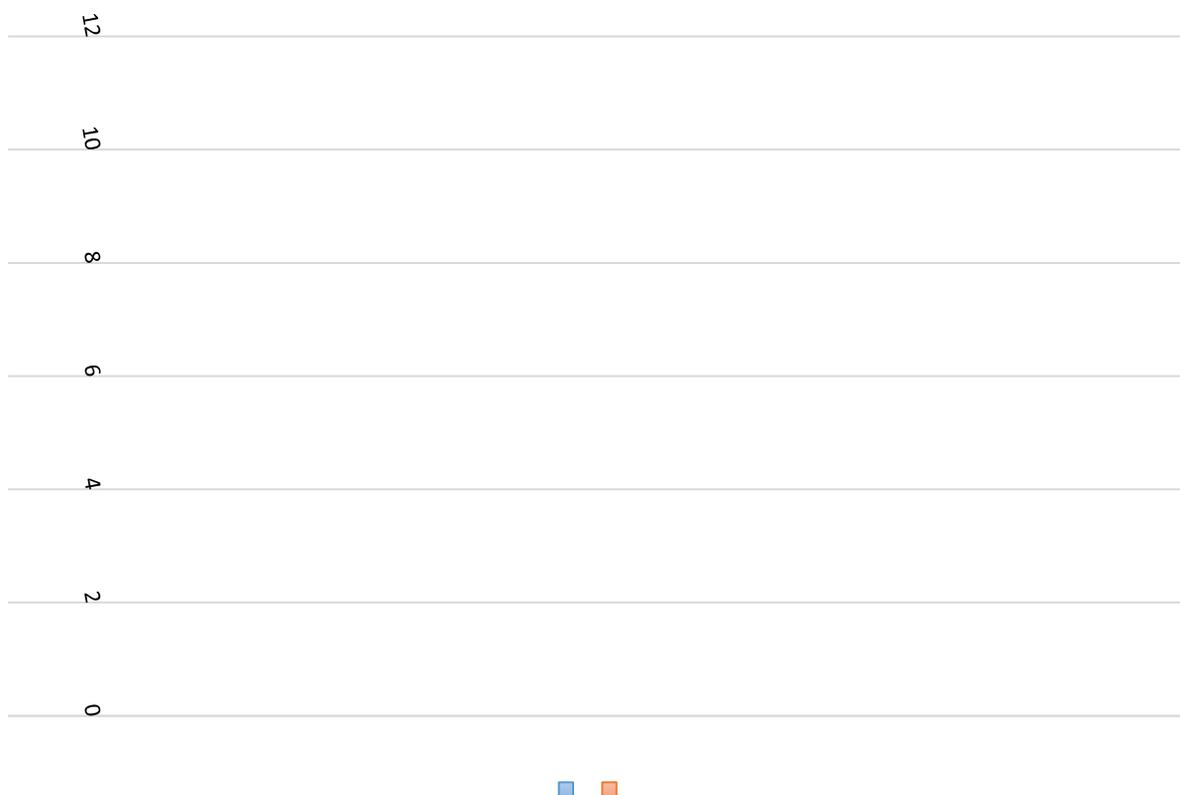
 - Les personnes éprouvant de la difficulté à se tenir debout 20 minutes, à monter les escaliers ou à porter un objet

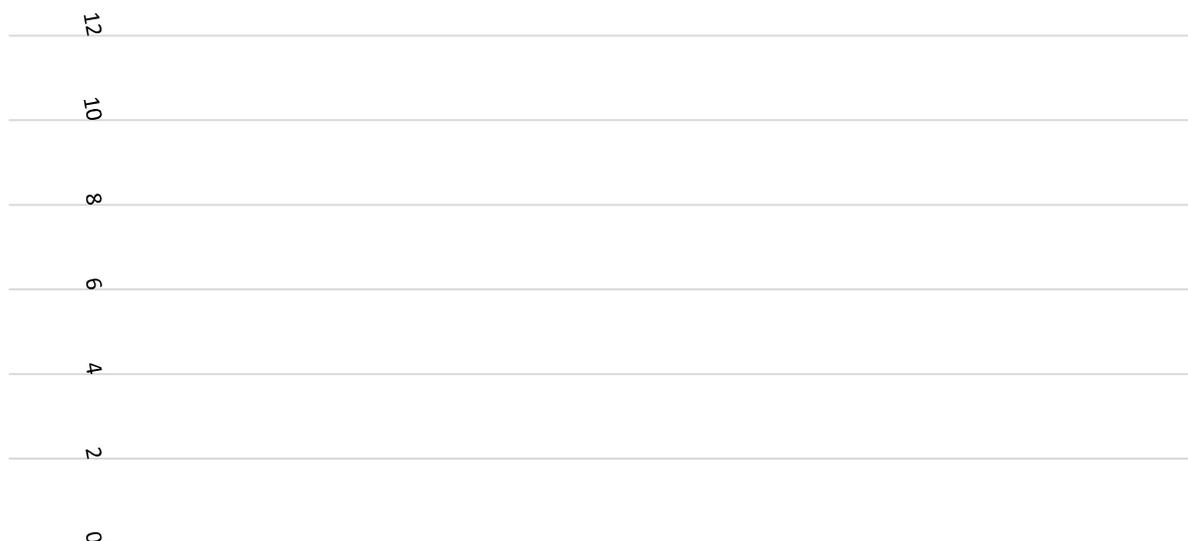
L'année 2020 s'est clôturée avec une forte baisse du nombre d'admissions au service AndiGO.

Cette baisse est bien sûr liée aux 2 confinements successifs qui n'ont pas incité les habitants à effectuer les démarches d'inscriptions au service. Durant ces périodes, le besoin de mobilité était plus faible.

Les services AndiGO ont envoyé 256 dossiers aux personnes sollicitant une admission au service (contre 362 en 2019) .

147 personnes sont admises au service AndiGO contre 230 en 2019 soit une baisse de 36%. Les périodes d'inscriptions que sont les mois d'avril-mai et août-septembre se sont révélés des mois à faible inscription pour l'année 2020 contrairement aux années précédentes.





La répartition des admissions entre les admissions d'office et les admissions par commission est équilibrée pour 2020.

75 personnes admises d'office

72 personnes admises suite à commission

Soit une répartition 51-49%

En 2019, cette répartition était presque équivalente :

111 personnes admises d'office

119 personnes admises suite à commission

Soit une répartition 48-52%.

Les dossiers soumis au passage par la commission sont déposés au cabinet du docteur référent. Les éléments sont étudiés et les réponses sont données sous 15 jours.

Les dossiers déposés sont présélectionnés au regard des critères d'admission. Cela facilite le travail d'étude du docteur référent.



- Admission après passage en commission

Pour 2020, 4 dépôts de dossiers sont réalisés :

Février

Avril

Août

Décembre

Lors du retour des dossiers, les équipes d'AndiGO contactent les candidats au service le jour même pour transmettre la décision de la commission.

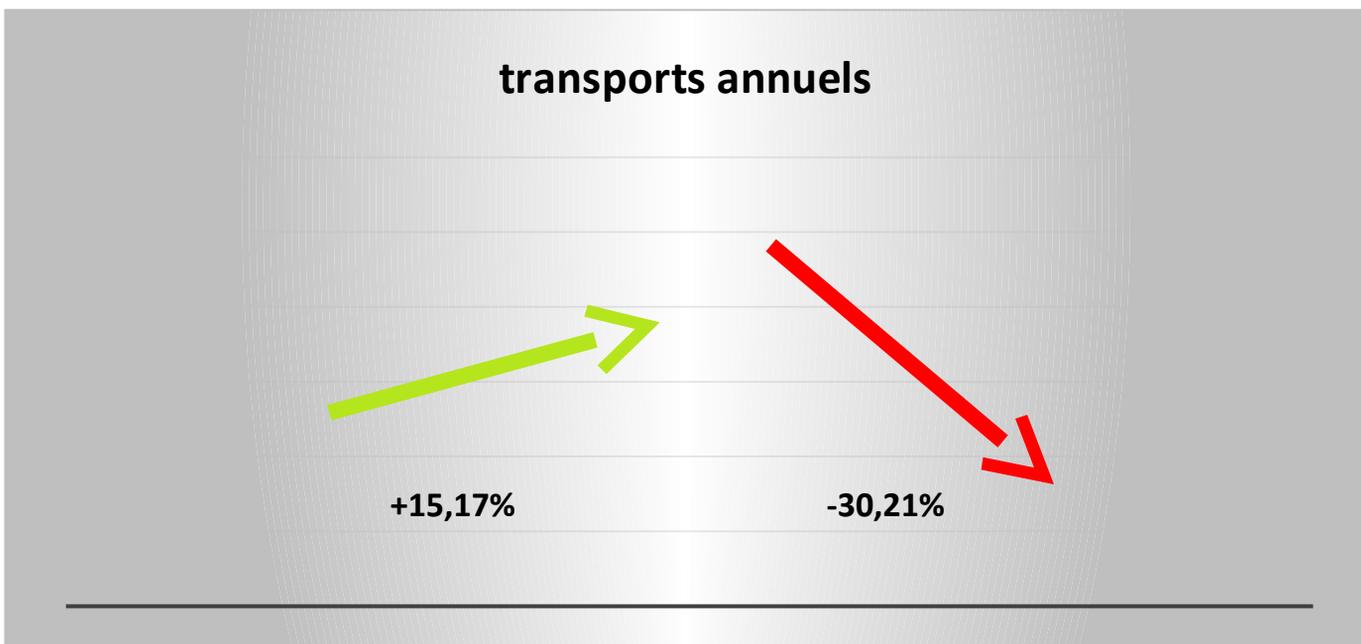
Ainsi les nouveaux admis peuvent effectuer leur première réservation. Dans la semaine qui suit, les nouveaux admis reçoivent un courrier officialisant leur admission au service AndiGO.

10
9
8
7
6
5
4
3
2
1
0



Les voyages en 2020

En 2020, **28 376** voyages ont été effectués



Le nombre de voyages annuels est l'indicateur principal de la vitalité d'un service de Transport Public. Le Service AndiGO aurait du voir son activité croître pour 2020. Les 2 confinements et les restrictions de circulation des personnes ont eu raison de cette croissance régulière prévue. 2020 a vu une chute de 30% du nombre de voyages par rapport à l'année antérieure.

Une différence de fréquentation est à noter entre les 2 confinements. Dans le premier confinement, seules les personnes justifiant d'un déplacement impérieux faisaient appel au service (Ravitaillement alimentaire ou santé).

Dans le deuxième confinement, les autorisations de déplacement s'étendaient aux sorties pour les magasins de première nécessité et aux trajets domicile travail.



transports annuels



L'engagement contractuel pour 2020 était de 37 744 voyages.

Cet objectif n'est pas atteint, et les engagements ne sont remplis qu'à hauteur de 75%.

Les fréquentations des 2 premiers mois de l'année 2020 laissaient présager une augmentation de fréquentation de l'ordre de 16%.

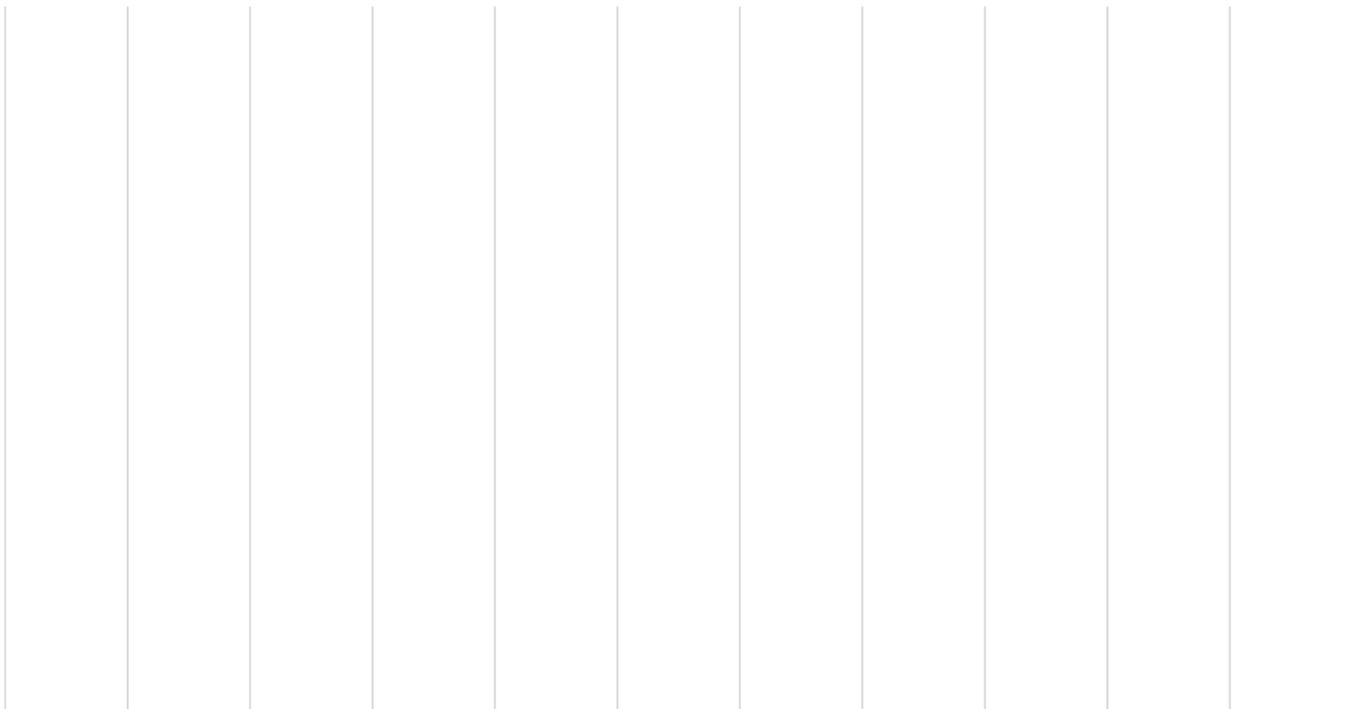
nombre de transports mensuels



La lecture du graphique de fréquentation mensuelle fait apparaître clairement l'impact du confinement de mars et de novembre.



nombre de clients actifs par mois



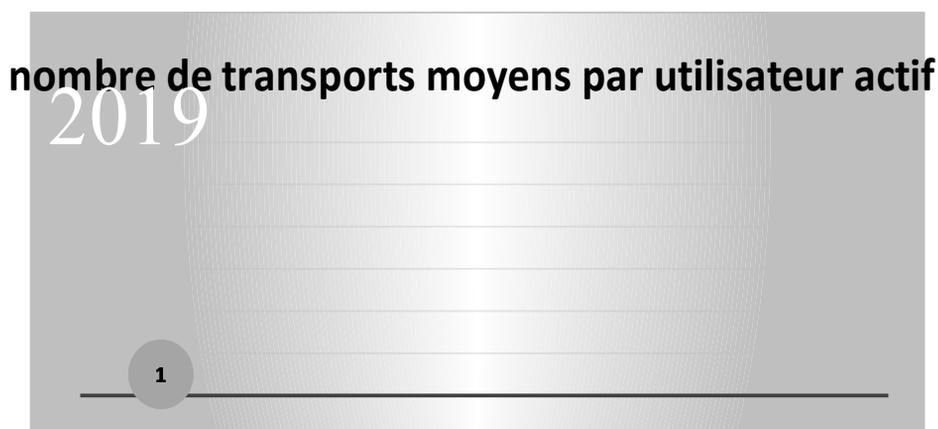
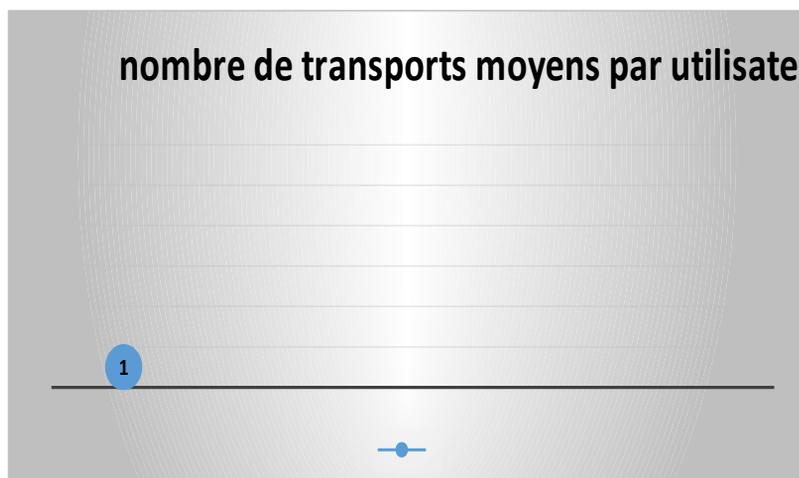
Le nombre d'usagers ayant recours au moins une fois par mois au service est corrélé au nombre de voyages, ce nombre d'usagers actifs est naturellement en baisse pour l'année 2020 avec la même fluctuation pour le mois de mars et novembre.



En 2020, un utilisateur actif utilisait **8,43** fois le service AndiGO par mois.

Ce ratio oscillait entre 9,5 et 10,5 voyages par mois pour 2019 avec un creux systémique au mois d'août.

Le graphique de l'année 2020 met en valeur la forte baisse au mois d'avril (mois plein du confinement) où chaque usager AndiGO actif n'a effectué que 4,88 voyages dans ce mois de confinement.



Les annulations tardives en 2020

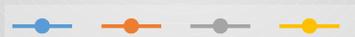
Sont considérées comme annulations tardives,

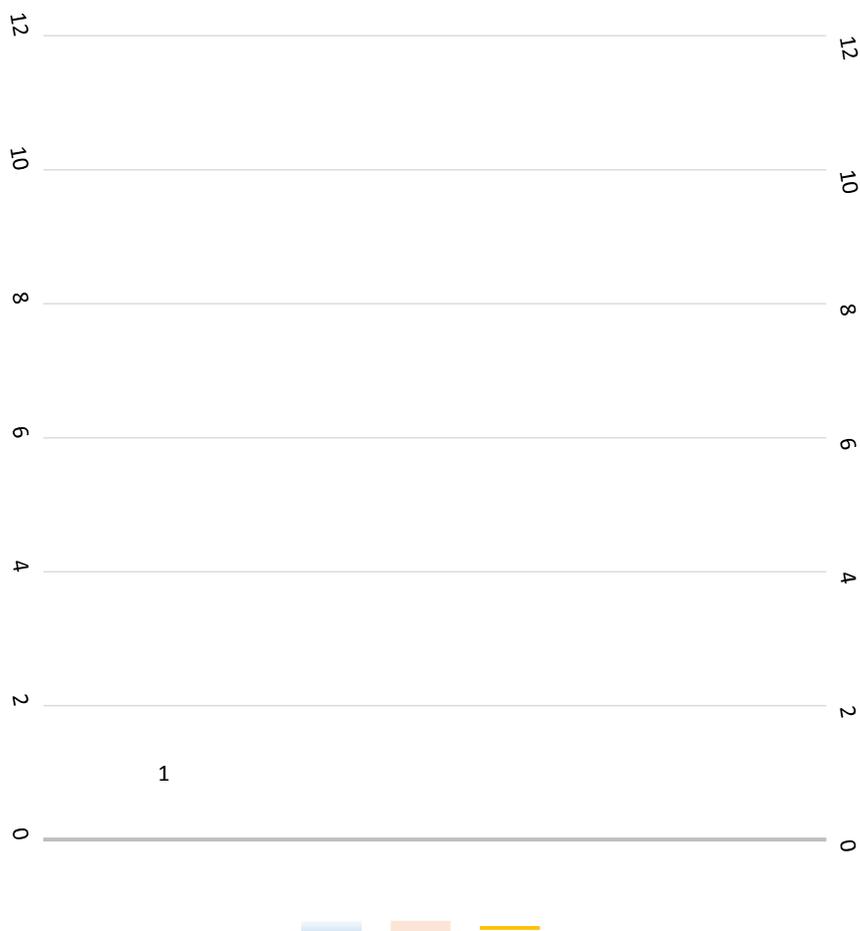
- toute annulation de voyage la veille après 17h00 pour les voyages du mardi au samedi et le samedi après 12h30 pour les dimanche et lundi.
- Toute présentation au lieu de rendez-vous prévu avec absence de la personne à transporter.

La baisse du nombre d'annulation est due à la baisse de l'activité transport d'AndiGO

annulations tardives

1





Le graphique ci-dessus pondère le nombre d'annulations rapporté au nombre transports dans l'année.

Ainsi en 2019, les annulations représentaient 3,64% des transports.

En 2020, ce pourcentage baisse de 0,33 points pour s'établir à 3,31% du nombre de transports réalisés. Nous pouvons émettre l'hypothèse que durant cette période exceptionnelle les déplacements étaient plus essentiels et donc moins sujets à annulation.



Les annulations tardives restent une pratique qui dégrade la qualité de service proposée aux habitants du Saint-Quentinois. 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.



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.

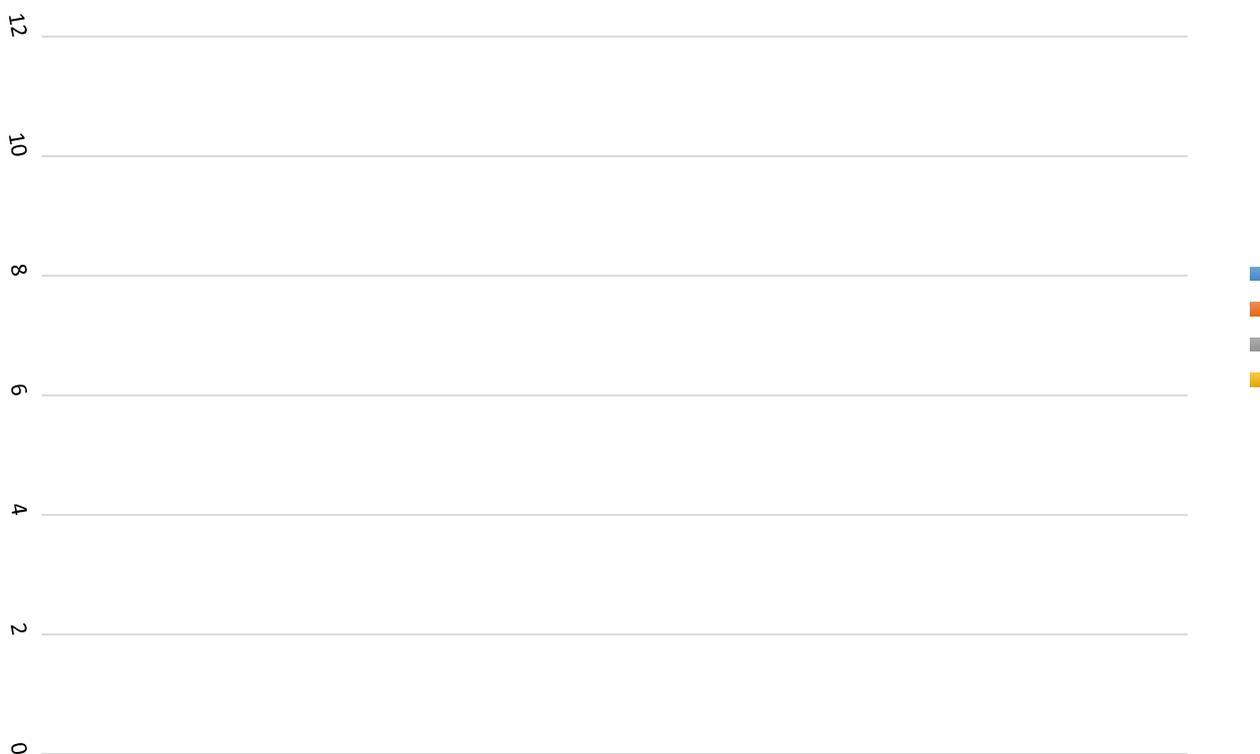


La méthode utilisée est une extraction de notre logiciel d'exploitation comptabilisant le nombre de voyages par tranche sur une période donnée, le décompte se faisant à l'heure de prise en charge du voyageur.

Ainsi pour 2017, la période de référence est de septembre à décembre et pour 2018, 2019 et 2020, de janvier à décembre.



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



Plus de 43 % des transports sont réalisés entre 14h et 18h. Ce créneau est toujours plébiscité par les utilisateurs d'une année sur l'autre. La seconde période d'affluence et représentant 37 % des transports se situe entre 8h et 12h. Cette répartition évolue dans le temps avec l'intensification du service. Le créneau 18h00-20h00 se dégrade en fréquentation essentiellement lié aux périodes de confinement et de couvre-feu. Ces contraintes empêchent les mobilités nocturnes souvent liées aux activités de loisirs.



Répartition des voyages 2020 par motif de déplacement

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.

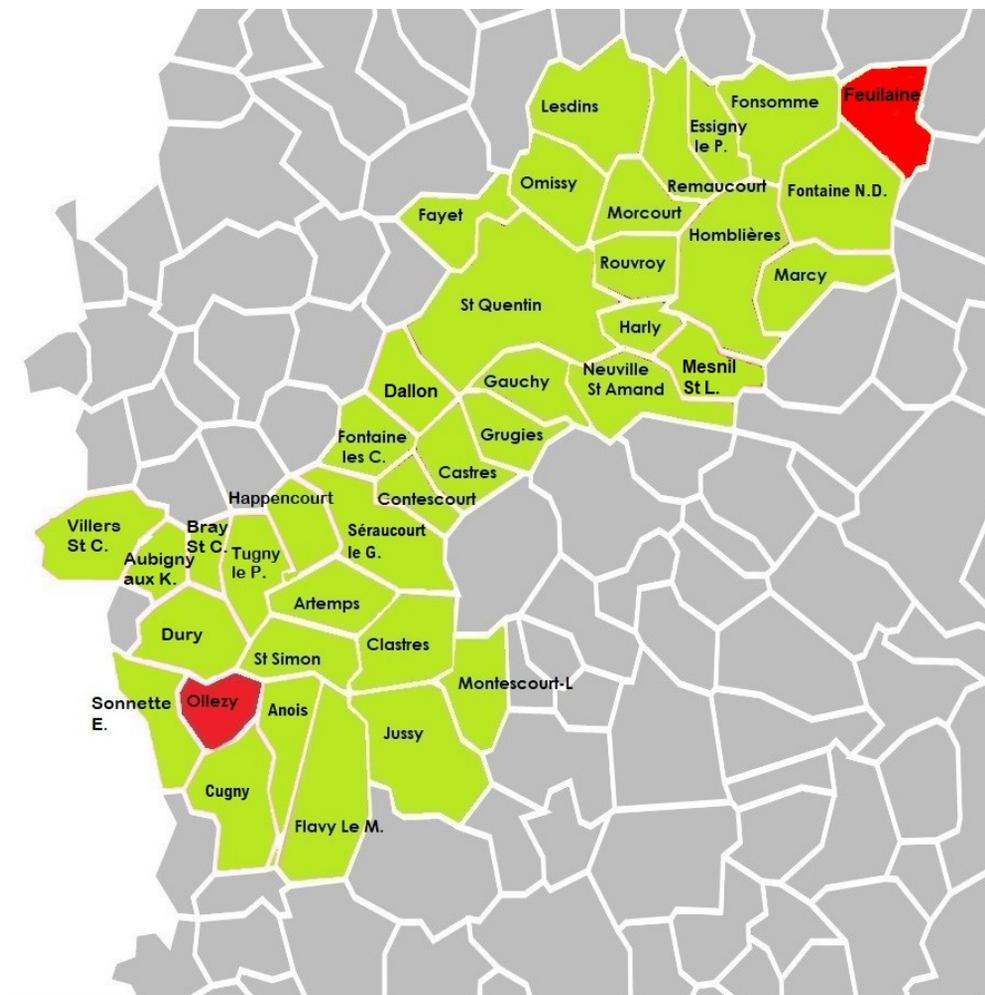
Il paraît délicat d'effectuer des comparaisons avec les années précédentes. Les événements liés à la COVID ont perturbé fortement les habitudes de mobilité des usagers d'AndiGO.

La part des motifs santé évolue de 30 à 35,45% en 2020

La part des motifs loisirs chute de 45 à 38,92%

Les activités d'accueil de jour ayant été stoppées durant le premier confinement, la part des motifs centre d'activité de jour passe de 11 à 9,66%.

Origines-Destinations des Courses AndiGO sur 2020



- Communes dont les habitants ont fait appel au service AndiGO en 2020
- Communes dont les habitants n'ont pas fait appel au service AndiGO en 2020

Cette cartographique est réalisée en prenant en compte le point de départ des voyages. Seuls les habitants de 2 communes n'ont pas sollicité le réseau en 2020 : Ollezy et Feuilaine.

Ces communes étaient au nombre de 3 en 2019 et 15 en 2018.



La tendance de baisse des transports intra ville de Saint Quentin au profit des transports Saint Quentin vers autre commune ou autre commune vers autre commune, s'est arrêtée en 2020. Ce pourcentage de transports intra Saint Quentin a retrouvé son niveau de 2018. une forte communication auprès de l'ensemble des communes du territoire permettra de rééquilibrer l'utilisation du service AndiGO sur l'ensemble territoriale de la collectivité.

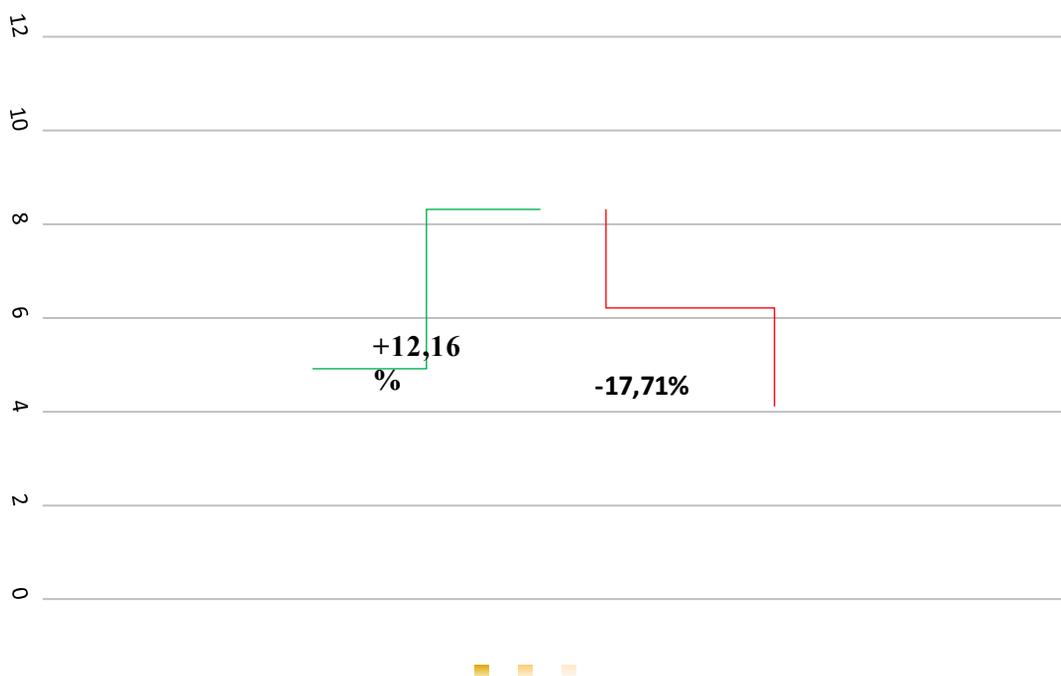
part des transports intra Saint quentin

1



Gamme tarifaire AndiGO

encaissement des recettes commerciales



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

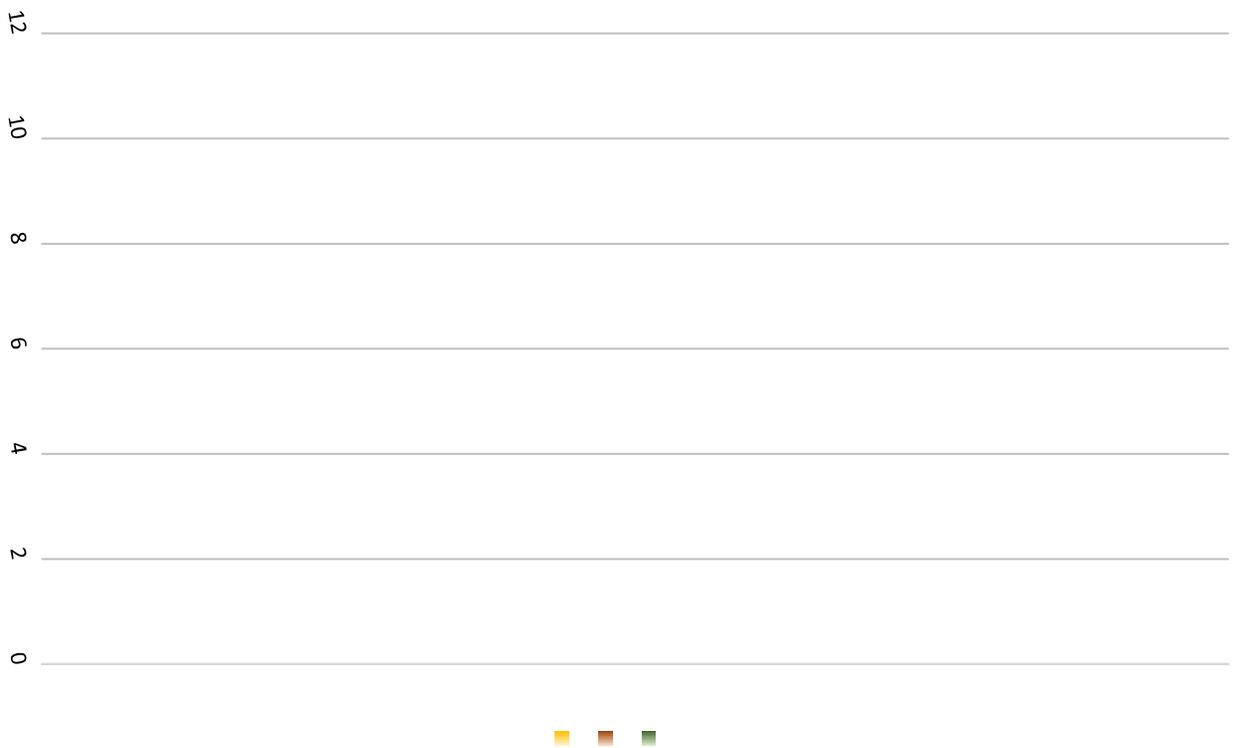
4,20€ pour une course le dimanche et jours fériés soit 3,82€ht.

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

Durant l'année 2020, les relances de paiement de factures usagers ont été mises en place. Durant cette période plus de 6000€ de factures impayées ont été recouvrés. Ce travail explique la différence entre la baisse de 30% des voyages et la baisse uniquement de 18% des recettes. 2020 intègre 6000€ de recettes qui auraient du être perçues en 2019.



Encaissements Usagers mensuellement



Les kilométrages moyens des voyages AndiGO

En 2020 les usagers AndiGO ont parcouru 189.040 km à bord des véhicules du service. Ce kilométrage est en forte baisse par rapport à 2019.

La chute du nombre de kilomètres est de -27% au regard de l'activité 2019.

Ce Kilométrage commercial moyen de la course est par contre en perpétuelle croissance :

2018 : 2,20 km moyen par course

2019 : 3,12 km moyen par course

2020 : **3,30** km moyen par course

KILOMETRAGE MOYEN EN CHARGE DES COURSES EN 2020



Le Personnel



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

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

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

Cette fluctuation nous oblige à avoir recours à du travail à temps partiel. Ces personnels interviennent essentiellement durant les périodes de pics d'activité de la journée. Dans l'éventualité d'un besoin de contrat à temps complet, ces postes seraient proposés en priorité à nos conducteurs accompagnateurs à temps partiel. En 2020, SYNERGIHP Saint Quentin compte 18 salariés dont 1 agent d'exploitation, 2 régulateurs et 15 conducteurs-accompagnateurs. L'ensemble de ces salariés est affecté exclusivement à l'activité du service public.

En 2020, au regard de la faible activité, SYNERGIHP Saint Quentin n'a pas eu recours à la sous-traitance auprès de sa filiale sœur.



Organigramme

SYNERGIHP Saint Quentin s'est organisé pour accompagner la montée en compétence. Ainsi 2020 a vu la promotion de Bastide WOZNIAK au poste de Responsable d'exploitation pour le service AndiGO et 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 31/12/2020.

Nous pouvons remarquer une amplification du nombre de salariés à Temps Partiels (uniquement des conducteurs accompagnateurs). En prévision de la croissance régulière de la fréquentation, les équipes ont anticipé l'embauche de conducteurs permettant l'absorption des pics d'activité de la journée.

L'indicateur de répartition Femmes/Hommes dans les effectifs intervenant sur l'activité AndiGO est toujours déséquilibré en faveur de la population masculine. Les efforts sont en cours puisque le pourcentage évolue dans le bon sens pour 2020. Ainsi le taux de salariées passe de 23% en 2019 à 33% en 2020.

La politique d'embauche reste un sujet très sensible car de cette politique découle la qualité de service rendue.



Pyramide des âges



La pyramide des âges du personnel de SYNERGIHP Saint Quentin montre une répartition équilibrée des âges des collaborateurs. L'âge du personnel de SYNERGIHP Saint Quentin se situe entre 24 et 60 ans. Nous avons une population assez jeune.

La moyenne d'âge au sein de l'entreprise SYNERGIHP Saint Quentin est de 38 ans.

Cette richesse doit être maintenue dans les prochains recrutements.



La Formation Professionnelle



Les formations pour 2020

7 formations ont été dispensées tout au long de l'année 2020 pour les équipes de Synergihp Saint Quentin et les conducteurs-accompagnateurs de Synergihp Hauts de France intervenant sur le service AndiGO :

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

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

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

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

29 personnels de conduite des 2 entités intervenant habituellement ou occasionnellement sur le service AndiGO ont suivi cette formation.

14h x 29 personnes représente 406 h de formation.

Coût du personnel formé : 4 800 €.

Cette formation est dispensée 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-accompagnateur. 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 de cette formation.

9 conducteurs-accompagnateurs dont 1 au pôle administratif ont reçu cette formation.

9 personnes x 7 heures représentent 63 heures de formation.

Coût du personnel formé : 2 400 €.

Cette formation est dispensée par :

tlc

🦿 1 formation « Sensibilisation au handicap »

Cette formation a pour objectifs :

- Acquérir une culture suffisante pour appréhender le handicap dans ses pratiques quotidiennes
- Connaître et reconnaître les différents types de handicap
- Comprendre et s'adapter au handicap

Cette formation s'est déroulée sur le site de SYNERGIHP Amiens permettant de mixer les apprenants des différents sites dans le but d'un échange des bonnes pratiques.

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

7h x 3 personnes, cela représente 21 h de formation.

Coût du personnel formé : 990€.

Cette formation est dispensée par :

tlc

- ✂ 1 formation « Formation des chauffeurs accompagnateurs à la bientraitance »

Cette formation a pour objectifs :

- Caractériser la bientraitance au quotidien
- Se situer dans son rôle de conducteur-accompagnateur
- Gérer les moments de tension
- Appliquer les règles de bientraitance, d'éthique et de déontologie

Cette formation s'est déroulée sur le site de Synergihp Amiens.

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

7h x 2 personnes, cela représente 14 h de formation.

Coût du personnel formé 990€.

Cette formation est dispensée par :

tlc

✂ 1 formation « Réaliser un accueil téléphonique de qualité »

Cette formation a pour objectifs :

- Maîtriser le plan d'entretien en réception d'appel
- Adopter les attitudes favorisant l'entrée en contact
- Découvrir les besoins du client par un questionnement juste
- Proposer une réponse pertinente
- Prendre congé et rester disponible

Cette formation c'est déroulée sur le site de SYNERGIHP Amiens.

1 personnel administratif à suivi cette formation avec deux personnels administratifs de SYNERGIHP Amiens.

7h x 1 personne, cela représente 7 h de formation.

Coût du personnel formé 900€.

Cette formation est dispensée par :

tlc

✂ 1 formation « Usage du constat » de 3 sessions

Cette formation a pour objectif :

- Gérer le stress dû à l'accident

Cette formation s'est déroulée sur le site de SYNERGIHP Amiens.

5 conducteurs-accompagnateurs et 1 personne du pôle administratif ont reçu cette formation.

7h x 6 personnes, cela représente 42 h de formation.

Coût du personnel formé 825 €.

Cette formation est dispensée par notre organisme de formation interne :



✂ 1 formation « Sauveteur Secouriste du Travailleur »

Cette formation a une durée de deux jours. Celle-ci a pour objectifs :

- Maîtriser la conduite à tenir et les gestes des premiers secours
- Savoir qui et comment alerter dans l'entreprise ou à l'extérieur de l'entreprise
- Repérer les situations dangereuses dans son entreprise et savoir qui et comment relayer ces informations dans l'entreprise
- Participer éventuellement à la mise en œuvre d'actions de prévention et de protection.

Cette formation s'est déroulée sur le site de SYNERGIHP Amiens.

2 personnels du pôle administratif ont reçu cette formation.

14h x 2 personnes représente 28 h de formation.

Coût du personnel formé : 1 400 €.

Ces formations sont dispensées par :

t/c

Le matériel roulant



Parc Synergihp Saint Quentin au 31 décembre 2020



SYNERGIHP
3, avenue de l'Europe
02430 GAUCHY

14

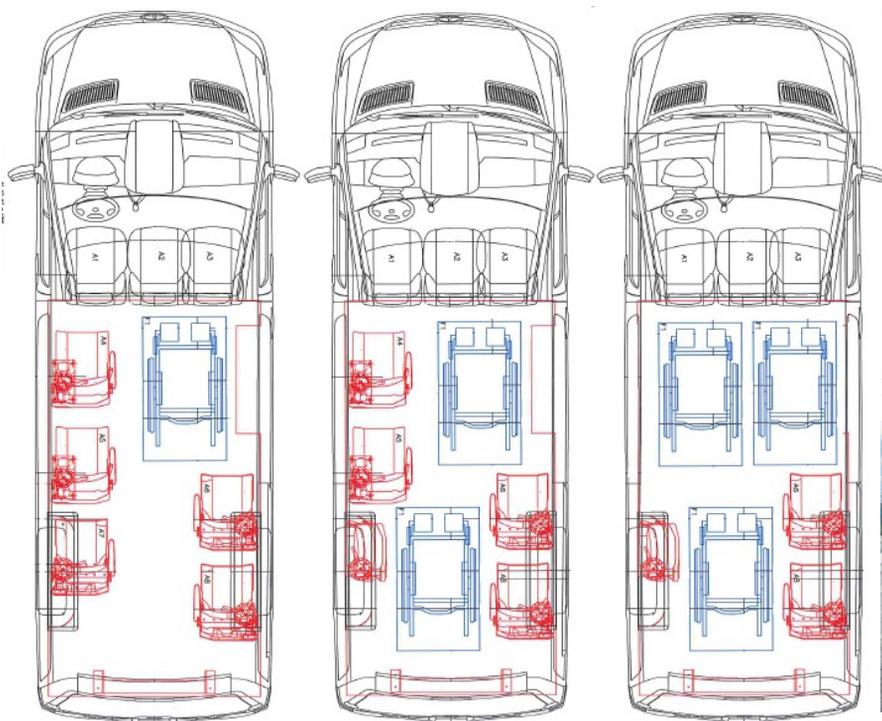
3,95
31/12/20

N° Parc	Marque	Type	Immat.	Mise en Circ.	Age au 31/12/20	configuration 1		configuration 2		Affect.	EURO	energie
						Places Assises	Places Fauteuil	Places Assises	Places Fauteuil			
P4-06	VOLKSWAGEN	CADDY	ER 348 FB	13/10/2017	3,21	4				ANDIGO	6	Gazoil
P4-07	VOLKSWAGEN	CADDY	ER 349 FB	13/10/2017	3,21	4				ANDIGO	6	Gazoil
P4-08	VOLKSWAGEN	CADDY	ER 350 FB	13/10/2017	3,21	4				ANDIGO	6	Gazoil
P4-09	VOLKSWAGEN	CADDY	ER 344 FB	13/10/2017	3,21	4				ANDIGO	6	Gazoil
P4-10	VOLKSWAGEN	CADDY	ER 345 FB	13/10/2017	3,21	4				ANDIGO	6	Gazoil
P4-11	VOLKSWAGEN	CADDY	ER 343 FB	13/10/2017	3,21	4				ANDIGO	6	Gazoil
P4-12	VOLKSWAGEN	CADDY	ER 347 FB	13/10/2017	3,21	4				ANDIGO	6	Gazoil
P4-13	VOLKSWAGEN	CADDY	ER 346 FB	13/10/2017	3,21	4				ANDIGO	6	Gazoil
F3-29	MERCEDES	SPRINTER	EV 550 NC	18/12/2017	3,03	5	3	6	2	ANDIGO	6	Gazoil
F3-30	MERCEDES	SPRINTER	EV 626 NC	18/12/2017	3,03	5	3	6	2	ANDIGO	6	Gazoil
F3-31	MERCEDES	SPRINTER	ET 184 XK	18/12/2017	3,03	5	3	6	2	ANDIGO	6	Gazoil
F3-32	MERCEDES	SPRINTER	EV 697 NC	18/12/2017	3,03	5	3	6	2	ANDIGO	6	Gazoil
P8-01	FORD	TRANSIT	AS 872 DX	17/05/2010	10,62	8	0	-	-	ANDIGO	4	Gazoil
F7-01	VOLKSWAGEN	CRAFTER	DE 092 BD	19/03/2014	6,78	1	7	3	5	ANDIGO	5	Gazoil



Mercedes Sprinter 37S

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



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

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

DIMENSION	
Longueur :	5,930 m
Largeur :	1,990 m
Hauteur :	2,510 m
Empattement :	3,670 m
Porte à faux avant :	1,021 m
Porte à faux 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 épaulière 3 points	
- Extincteur, Trousse de secours, Marteau brise vitre et Coupe ceinture d'urgence	
- Répétiteur de clignotants sur les montants en haut des portes arrières	
- Avertisseur de recul sonore	

Les contrôles

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

Les véhicules équipés de hayons électriques (4 sprinter) ont subi un contrôle périodique semestriel.

Ces contrôles sont effectués par la société ISA véhicules basée à Reims.

Incidents, accidents et pannes

Les crevaisons qui étaient très fréquentes les années précédentes ont presque disparu des incidents.

Quelques accrochages sont à déplorer au cours de cette année d'exécution de service. Les différents accrochages ont engendré un coût carrosserie de 2277,39€ pour 2020 soit une baisse de 54% de ce poste. Ces réparations ont été effectuées par un carrossier Saint Quentin.

Le vieillissement du parc entraîne une augmentation des frais d'entretien. Ce poste passe de 4656€ en 2019 à 7291€ en 2020.

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

cout d'usage des véhicules 2020

Bilan financier



		2020	2020	2020	
		budget	budget +actualisation	réel	
CHARGES VARIABLES		462 978 €	484 275 €	363 973 €	
Conducteurs-Accompagnateurs					
	Salaires Bruts conducteurs	192 538 €	201 395 €	148 240 €	
	Charges Sociales et Fiscales	67 388 €	70 488 €	68 961 €	
	Tenue Vestimentaire	1 440 €	1 506 €	1 461 €	
Véhicules					
	Carburant	19 780 €	20 690 €	25 132 €	
	Entretien véhicules	16 032 €	16 769 €	15 135 €	
	Coût Véhicules	51 000 €	53 346 €	35 686 €	report des échéances de Crédit-bail
	<i>Dont dotation amortissement</i>	48 500 €	48 500 €		
	<i>Dont charges financières</i>	2 500 €	2 500 €		
	Assurances VAM	7 200 €	7 531 €	7 126 €	
	Communication embarquée	3 600 €	3 766 €	3 466 €	
	géolocalisation			1 360 €	
Sous-Traitance Transport		104 000 €	108 784 €	57 406 €	
CHARGES FIXES		187 366 €	195 985 €	253 131 €	
Pôle Exploitation					
	Réservation et planning	91 500 €	95 709 €	95 709 €	
	Logiciel d'exploitation XE Mobility	12 000 €	12 552 €	14 787 €	
	Téléphonie	1 200 €	1 255 €	3 847 €	
Pôle Administratif					
	Direction (0,5 ETP)	30 000 €	31 380 €	27 435 €	
	-RH	} 15 000 € }	} 15 690 € }	4 102 €	
	-Compta			11 232 €	
	-Paie				
	-chef exploitation				
	-Atelier			10 481 €	
	Honoraires Expert comptable-Commissaires Aux Comptes	5 000 €	5 230 €	5 805 €	
Autres Charges					
	Location Batiment	15 000 €	15 690 €	18 293 €	
	Assurances RAQVAM	500 €	523 €		
	Labelisation HANDEO	2 500 €	2 615 €		
	Etudes et Charte Graphique	3 166 €	3 312 €		
	Missions réceptions	2 000 €	2 092 €	1 217 €	
	Amortissements materiel informatique et bureautique	1 500 €	1 569 €	4 281 €	
	Impôts et Taxes (CFE - CVAE)	8 000 €	8 368 €	45 333 €	
	frais bancaires			7 445 €	
	fourniture covid			3 164 €	
MARGES ET ALEAS		5%	35 067 €	29 909 €	89 310 €
TOTAL CHARGES		650 344,0 €	680 259,8 €	617 104,0 €	
Recettes du trafic		75 487 €	75 487 €	57 259 €	
refacturation y compris prestation planning Synerghp HdF				17 450 €	
Contribution forfaitaire fixe		609 924 €	634 681 €	631 705 €	

Perspectives et projets



2021, une année de reconquête par les usagers de leur service AndiGO

CONNAISSANCE ET RECONNAISSANCE DU SERVICE PUBLIC

L'année 2020 est particulière du fait de la crise sanitaire. Dans ce contexte anxiogène, la mobilité des personnes en général a fortement chuté. Le service AndiGO n'échappe pas à ce constat. L'année 2021 sera une année de reconquête avec comme axe principal la communication autour de l'utilisation du service auprès des 39 communes de Saint Quentin Agglo.

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.