

Séance du 23 juin 2021 à 18h00

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

OBJET

TRANSPORTS -
Transports publics
urbains de
l'Agglomération -
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 : 75

Nombre de Conseillers
votants : 75

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, M. Arnaud PROIX, 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. 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 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 2020 relatif aux transports publics urbains de voyageurs, tel qu'annexé.

DELIBERATION

Après en avoir délibéré, le Conseil communautaire, par 73 voix pour et 1 voix contre et 1 absence adopte le rapport présenté.

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

S'est abstenu(e) (par vote présent ou par pouvoir): Julien CALON

Pour extrait conforme,



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

Accusé de réception – Ministère de l'intérieur

002-200071892-20210623-53544-DE-1-1

Acte certifié exécutoire

Réception par le préfet : 28 juin 2021
Publication : 28 juin 2021

Pour l'"Autorité Compétente"
par délégation

RAPPORT DU DÉLÉGATAIRE

IS Pastel

VOTRE MOBILITÉ A DE L'AVENIR





ÉDITO

2020, une année inédite marquée
par la crise sanitaire

Au cours d'une année particulièrement difficile et face à une crise sanitaire sans précédent, Pastel a pu démontrer sa capacité d'adaptabilité pour gérer et exploiter le réseau dans des circonstances exceptionnelles. L'offre de transport a été revue pour s'adapter aux nouvelles contraintes et assurer la sécurité de tous, notamment sanitaire. Une agilité qui répond à l'une de nos préoccupations majeures : la satisfaction de nos clients et notre engagement pour le service public, inscrites dans l'ADN de Pastel depuis fort longtemps. Tout ceci a, bien entendu, été rendu possible grâce à l'engagement de notre autorité délégante et l'ensemble de nos collaborateurs.

La force de Pastel réside également dans sa capacité à innover. Un nouveau site web, plus ergonomique, et intégrant un calculateur d'itinéraire a été déployé au 1^{er} juillet, facilitant ainsi le parcours client. Et, puisqu'une bonne nouvelle n'arrive jamais seule, cette date a également vu le lancement de la boutique en ligne pour répondre à la demande des clients, avec un service disponible 24h/24 et 7j/7 depuis le domicile pour le rechargement de leur carte. Enfin, la digitalisation s'est aussi poursuivie sur le Transport à la Demande pour permettre aux clients du Déclic Pro de réserver en ligne leur voyage.

Favoriser une mobilité propre est au cœur de nos préoccupations, les expérimentations de bus roulant aux énergies nouvelles, débutées en 2019, se sont poursuivies cette année avec une volonté affirmée de garantir une mobilité durable pour tous. Novembre 2020 a été marqué par la livraison des deux premiers MAN Lion's City Efficient Hybride actant ainsi le début du renouvellement du parc. Fin 2021, c'est un tiers de notre flotte qui aura ainsi été renouvelé.

Pastel est une entreprise qui, au-delà de remplir ses missions de conseil et d'exploitation des transports urbains, participe à l'attractivité de l'Agglo du Saint-Quentinoise et de son territoire.

Nicolas BAYARD

Directeur de
TRANSDEV MOBILITES DU SAINT QUENTINOISE
Réseau Pastel



RETROSPECTIVE



Janvier

14 janvier Vœux au personnel

23 janvier au 19 février Etude sur le transport à la demande

Février

19 février Remise d'une pré-étude technico-économique à la CASQ sur les impacts sur la DSP de l'acquisition de véhicules fonctionnant au GNV selon différents scénarii

11 février Présentation du plan marketing 2020 à la CASQ

27 février Signature d'une convention avec la Mairie de Saint-Quentin pour l'opération de l'Aide et du Cœur

Mars

16 mars Annonce du confinement, mise en place de nouvelles mesures dans les bus (montée/descente par les portes arrière/médiane et suspension de la vente de titres à bord des bus)

23 mars Nouvelles adaptations sur le réseau (fermeture aux clients de l'agence commerciale, passage du réseau en gratuité, passage en horaires d'été, création d'un numéro dédié aux soignants et mise en place d'un nettoyage renforcé dans les bus)

Mai

11 mai Déconfinement avec mise en place de mesures sanitaires renforcées dans les véhicules et à l'agence commerciale

15 mai Livraison de masques BYD à la CASQ suite à une commande conjointe

Juillet

1^{er} juillet Lancement de la boutique en ligne et du nouveau site web

Du 1^{er} juillet au 22 août Grand jeu de l'été, anticiper votre réabonnement

Août

1^{er} août Opération de contrôle en Basilique en collaboration avec la Police Municipale, la Police Nationale et Madame le sous-préfet

24 août Passage en horaires d'hiver

26 août au 8 septembre Enquête post-covid

29 août Participation à la journée du développement durable, place de l'Hôtel de Ville de Saint-Quentin

31 août Opération de contrôle en Basilique en collaboration avec la Police Municipale, la Police Nationale et Madame le sous-préfet

Septembre

21 septembre Reprise de la vente à bord des bus avec appoint obligatoire

Octobre

9 octobre Début des navettes foire

13 octobre Opération de contrôle en Basilique en collaboration avec la Police Nationale et la Police Municipale

28 octobre Début du second confinement

Novembre

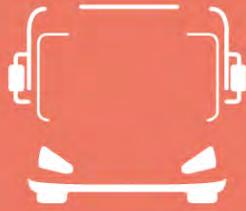
4 novembre Opération de contrôle en Basilique en collaboration avec la Police Municipale, la Police Nationale et Madame le sous-préfet

16 novembre Arrivée de 2 deux nouveaux bus MAN Lion's City Efficient Hybrid

16 novembre Création et déploiement d'une nouvelle livrée sur ces 2 bus

20 novembre Commission d'accessibilité Gauchy

OFFRE DE TRANSPORTS



39
BUS



-21,1%
VOYAGES
VS 2019

**QUELQUES
CHIFFRES**



12,10
ÂGE MOYEN
DU PARC
au 31-12-2020



1 375 899 KMS
COMMERCIAUX BUS (-8.7%) VS 2019

 **Déclic
PRO**

55 639 KMS

 **Déclic
AGGLO**

151 522 KMS

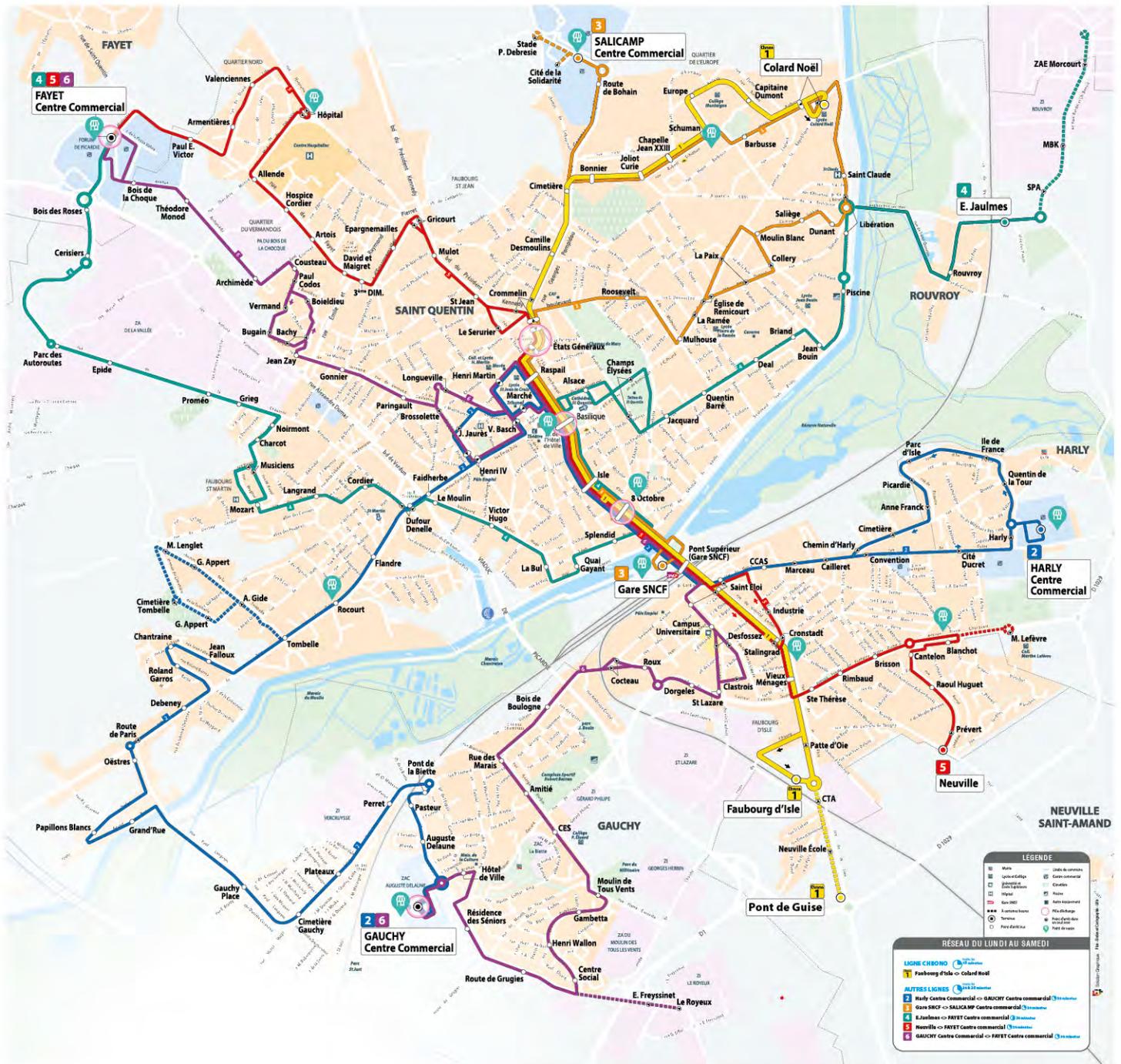


39

COMMUNES

Annois • Aubigny-aux-Kaisnes • Castres • Contescourt • Dallon • Essigny-le-Petit • Fieulaine
Fonsomme • Fontaine-Lès-Clercs • Grugies • Harly • Jussy • Marcy • Montescourt-Lizerolles
Neuville-Saint-Amand • Omissy • Rouvroy • Saint-Simon • Sommette-Eaucourt
Villers-Saint-Christophe • Artemps • Bray-Saint-Christophe • Clastres • Cugny • Dury
Fayet • Flavy-le-Martel • Fontaine-Notre-Dame • Gauchy • Happencourt • Homblières
Lesdins • Mesnil-Saint-Laurent • Morcourt • Ollezy • Remaucourt • Saint-Quentin
Seraucourt-le-Grand • Tugny-et-Pont

RÉSEAU URBAIN



	Longueur A/R	Fréquence de passage	Temps de parcours A/R	Nb 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 A LA DEMANDE



Le Décllic Pro est un service de transport à la demande sur réservation spécialement conçu pour les salariés. Mis en place en septembre 2017, il permet aux salariés de bénéficier d'un transport en dehors des heures d'ouverture du réseau urbain. Au plus haut de l'épidémie durant la crise sanitaire, un numéro de téléphone dédié au personnel soignant utilisant le service Décllic Pro a été mis en place pour leur offrir la priorité sur ce service.

En 2020, 8 866 voyages Décllic Pro ont été réalisés pour un total de 55 639 kms produits contre 12 729 voyages en 2019 pour 74 240 kms.

Le coefficient de remplissage (nombre moyen de personnes présent dans un véhicule sur un même segment à charge) a poursuivi son amélioration, il est passé de 1,64 à 1,69 cette année.

En moyenne un client effectue par voyage 6,28 kms.

Arrêts de prise en charge	Commune	Nb de voyages réalisés
ST-QUENTIN / HÔPITAL	St-Quentin	642
FLANDRE	St-Quentin	453
ZAE MORCOURT	St-Quentin	442
C. DESMOULINS	St-Quentin	344
ST-QUENTIN - 8 OCTOBRE	St-Quentin	316
GRAND'RUE	St-Quentin	316
HENRI IV	St-Quentin	312
ALSACE	St-Quentin	300
CIMETIÈRE DE GAUCHY	Gauchy	278
LE ROYEUX	Gauchy	278

L'arrêt de prise en charge le plus demandé est inchangé par rapport à 2019 (Saint-Quentin Hôpital). L'arrêt ZAE Morcourt passe en troisième position (2^{ème} en 2019) alors que l'arrêt Flandre est le deuxième arrêt de prise en charge cette année (3^{ème} en 2019). Le trio de tête des arrêts les plus utilisés reste donc identique. Nous notons également la sortie des arrêts Gonnier, Gare SNCF et Victor Basch et l'entrée des arrêts Alsace, Henri IV, Le Royeux dans la liste des 10 arrêts les plus demandés pour la prise en charge. Ce constat montre un besoin régulier des clients sur ces arrêts.

La baisse de la fréquentation de 30% entre 2020 et 2019 s'explique pour partie par la crise sanitaire débutée en mars et la baisse de l'activité des entreprises et de la mise en place du télétravail.

En 2020, 8 940 voyages Déclic Agglo ont été réalisés pour un total de 151 522 kms produits, contre 16 510 voyages et 248 550 kms en 2019.

Nombre de voyages par communes (arrêts de descente)

SAINT-QUENTIN	3 874	43,34%	GAUCHY	102	1,14%
HOMBLIERES	553	6,19%	SAINT-SIMON	102	1,14%
MONTESCOURT LIZEROLLES	491	5,49%	CUGNY	99	1,11%
MESNIL SAINT-LAURENT	357	3,99%	MORCOURT	98	1,10%
FONTAINE-NOTRE-DAME	281	3,14%	CLASTRES	82	0,92%
ESSIGNY-LE-PETIT	269	3,01%	ARTEMPS	76	0,85%
JUSSY	263	2,94%	VILLERS SAINT-CHRISTOPHE	75	0,84%
OMISSY	229	2,56%	NEUVILLE-SAINT-AMAND	53	0,59%
FLAVY-LE-MARTEL	222	2,48%	ANNOIS	51	0,57%
FAYET	204	2,28%	FIEULAINE	47	0,53%
DALLON	160	1,79%	MARCY	36	0,40%
DURY	160	1,79%	HAPPENCOURT	35	0,39%
GRUGIES	159	1,78%	AUBIGNY-AUX-KAISNES	33	0,37%
FONSOMME	143	1,60%	OLLEZY	20	0,22%
CONTECOURT	142	1,59%	REMAUCOURT	16	0,18%
LESDINS	137	1,53%	TUGNY-ET-PONT	15	0,17%
SOMMETTE EAUCOURT	130	1,45%	BRAY SAINT-CHRISTOPHE	14	0,16%
HARLY	107	1,20%	ROUVROY	1	0,01%
SERAUCOURT-LE-GRAND	104	1,16%	TOTAL	8940	100%

A l'identique du service Déclic Pro, ce service a été impacté par la crise sanitaire (télétravail, adaptation de la capacité d'accueil dans les véhicules pour le respect de la distanciation).

Ces mesures ont eu un impact sur le coefficient de remplissage (1,47 en 2020 versus 1,74 en 2019), ainsi que sur la fréquentation (-46% versus 2019).

Sur les 39 communes desservies par le Déclic Agglo, nous n'avons pas enregistré de voyages sur les communes de Fontaine les Clercs et Castres.

Saint-Quentin reste la commune la plus demandée en 2020 et dans les mêmes proportions (43,34% en 2020 vs 43,5% en 2019). Homblières reste en deuxième place (6,19% en 2020 contre 5,5% en 2019). Montescourt Lizerolles ne représentait que 2,4% des voyages en 2019 contre 5,49% en 2020. A contrario, Flavy le Martel ne représente plus que 2,48% en 2020 vs 5,1% en 2019.

Aucun voyage n'a été réalisé au départ ou à destination de l'arrêt Pôle Communautaire créé en 2019 dans la commune de Clastres.



**Déclic
AGGLO**



KMS COMMERCIAUX PAR LIGNE RÉGULIÈRE

	KMS 2019	KMS 2020	Variation
L1 Faubourg d'Isle-Colard Noël	249 795	221 603	-11,3%
L2 Harly C.C. - Gauchy CC	293 633	265 627	-9,5%
L3 Gare- Salicamp	186 405	162 237	-13,0%
L4 Libération - Fayet CC	248 019	227 458	-8,3%
L5 Neuville - Fayet CC	238 550	237 838	-0,3%
L6 Gauchy CC - Fayet CC	284 279	257 540	-9,4%
Renforts de lignes	6 384	3 596	-43,7%
	1 507 065	1 375 899	-8,7%

Les kilomètres commerciaux 2020 des lignes urbaines sont en nette baisse (-8,7%). Celle-ci s'explique par la crise sanitaire et les différentes mesures gouvernementales adoptées depuis mi-mars. Dès le 23 mars, notre offre de transport a été adaptée tenant compte de ces mesures. Nous nous sommes appuyés sur la « production été » connue de notre clientèle et adaptée à la fréquentation observée (soit 22 semaines de réseau en horaires d'été au lieu de 7 normalement du 23 mars au 23 août).

KM KILOMÈTRES

KMS TOTAUX TAD

	KMS 2019	KMS 2020	Variation
KMS Déclic Pro	74 240	55 639	-25,06%
KMS Déclic Agglo	248 550	151 522	-39,04%
Total KMS TAD	322 790	207 161	-35,82%

Les kilomètres produits sur les services TAD ont subi une baisse conséquente (-36%). Elle s'explique également par la crise sanitaire et les mesures gouvernementales qui en découlent.

Il est à noter que la baisse des kilomètres a été moins importante sur le Déclic Pro que sur le Déclic Agglo.

KMS TECHNIQUES À VIDE / DÉVIATIONS

Kms à vide

72 812 versus 84 526 kms en 2019

Kms techniques et déviations

82 550 versus 129 852 kms en 2019

Total 155 362 kms

KMS TOTAUX ROULÉS

2 044 233 kms réalisés en 2019

1 738 422 kms réalisés en 2020

COMMENTAIRES

sur la variation des kms

L'ensemble des services a été impacté au niveau de l'offre de transport au cours de 2020 ce qui a eu un impact sur la production kilométrique.

ETAT DU PARC AU 31/12/2020

- Le parc de véhicule est composé de 39 bus et 1 minibus
- Deux bus MAN Lion's City Efficient Hybrid sont arrivés en novembre 2020
- L'âge moyen du parc est de 12,1 ans

CONSOMMATION AUX 100KM

La consommation moyenne en 2020 est de 41,29 litres. En 2019 elle était de 44,28 litres, soit une baisse de -6,76%. Cette baisse s'explique essentiellement par le fait que les bus transportaient moins de personnes ce qui a impacté la consommation de carburant compte tenu d'un poids tracté moindre.

SINISTRALITÉ

En 2020, 22 accidents ont eu lieu dont 5 accidents 100% responsable et 1 à 50%. Le coût global de la sinistralité a été de 26 093 € HT. Ce coût est en forte baisse par rapport à 2019 (-30k €).

Nous avons eu un important accident en décembre 2019.

Le nombre d'accident sur l'année a baissé de 8 par rapport à 2019. Sur les 3 dernières années nous sommes en moyenne à 27 accidents par an.

MAINTENANCE

Les coûts de maintenance en 2020 s'élèvent à 685 014 € (719 429 € en 2019, soit - 4,78%).

5 moteurs ont été changés durant cet exercice pour un montant de 71 886 €.

Les remplacements de moteur ont concerné 3 bus euro 5

(mis en circulation en 2010),

et 2 bus euro 4 (mis en circulation en 2007 et 2008).

Par ailleurs, nous avons eu 13 520€ de coût lié à la réparation d'une face avant de bus suite à un accident.

Au cours de l'année 2020, notre atelier s'est lancé dans une politique 5S.

A terme cette démarche nous permettra d'optimiser le fonctionnement d'atelier.



CONSTRUCTEUR	TYPE	NOMBRE	ENERGIE	NORME EURO	AGE MOYEN	Kilométrage moyen
RENAULT	Agora	3	GO	1 Euro 2 / 2 Euro 3	23 / 19	729 896
RENAULT	Agora Articulé	1	GO	Euro 2	22	356 780
HEULIEZ	GX 327	29	GO	10 Euro 3 / 9 Euro 4 10 Euro 5	15 / 13 / 10	591 485
HEULIEZ	GX 327	2	GO	4 Euro 6	2	110 539
HEULIEZ	GX 427	2	GO	Euro 5	12	339 667
MAN	Lion's city	2	GO/ELEC	Euro 6	0,2	8 966
MERCEDES	Minibus City 35	1	GO	Euro 5	9	219 371
		40	-	-	12,1	520 931

RÉPARTITION HOMMES/FEMMES

Au 31 décembre, nous comptons 105 salariés dont 21 femmes. Les conducteurs représentent 79 % des effectifs de l'entreprise. 5 conducteurs et 1 mécanicien ont été recrutés en 2020 pour faire face à différents départs.

	CONDUITE	EXPLOITATION	MAINTENANCE	APPRENTI	AGENCE	ADMINISTRATIF
HOMMES	69	7	5	1	-	2
FEMMES	14	-	1	-	3	3
TOTAL	83	7	6	1	3	5

AGE DES SALARIÉS

	18 À 34 ANS	DE 35 À 44 ANS	DE 45 À 54 ANS	55 ANS ET +	TOTAL SOCIÉTÉ
HOMMES	10	24	31	19	84
FEMMES	6	4	8	3	21
TOTAL	16	28	39	22	105

RH

RESSOURCES HUMAINES

TRANCHE D'ÂGE

la plus représentative chez les salariés

45 & 54 ANS
(37,1%)

MOYENNE D'ÂGE

des salariés

46 ANS
(au 31 décembre)



	CONDUITE	EXPLOITATION	MAINTENANCE	APPRENTI	AGENCE	ADMINISTRATIF
ANCIENNETÉ						
TOTAL	83	7	6	1	3	5
ANCIENNETÉ MOYENNE	12,81	16,7	8,21	1,33	20,32	2,52
EMBAUCHES						
CDD	3	-	-	-	-	-
CDI	2	-	1	-	-	-

En 2020, 1 CDD a été transformé en CDI. 3 conducteurs étaient toujours en CDD au 31 décembre 2020.

FORMATION

Puisque le transport public est un métier de service, la performance de Pastel et la satisfaction de ses clients reposent en premier lieu sur les savoir-faire de ses collaborateurs. C'est pourquoi l'entreprise place le développement des compétences au centre de sa gestion des ressources humaines et offre à tous ses salariés, quel que soit leur métier, des opportunités de se former tout au long de leur carrière. En 2020, 1,27% 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	NOMBRE DE PERSONNES FORMÉES	HEURES DE FORMATION
Formation Comité Social Economique	4	140
Formation Continue Obligatoire	29	1015
Habilitation électrique	2	28
Accueil Client	44	308
Recyclage SST	10	70
HEULIEZ batterie*	6	42
HEULIEZ GX*	6	126
Formateur, animateur d'entreprise*	1	185,5
L'Agrément au relevé d'identité	3	21
HEULIEZ système pneumatique*	5	70

Au total, 110 personnes ont été formées pour 2005,50 heures.

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

ABSENTÉISME

En 2020, le taux d'absentéisme a été de 6,54% contre 5,75%. La hausse de celui-ci est dû notamment au fait que les arrêts garde d'enfant durant les confinements aient été intégrés dans le taux d'absentéisme.

TAUX D'ABSENTÉISME	
2019	5,75%
2020	6,54%



GAMME TARIFAIRE

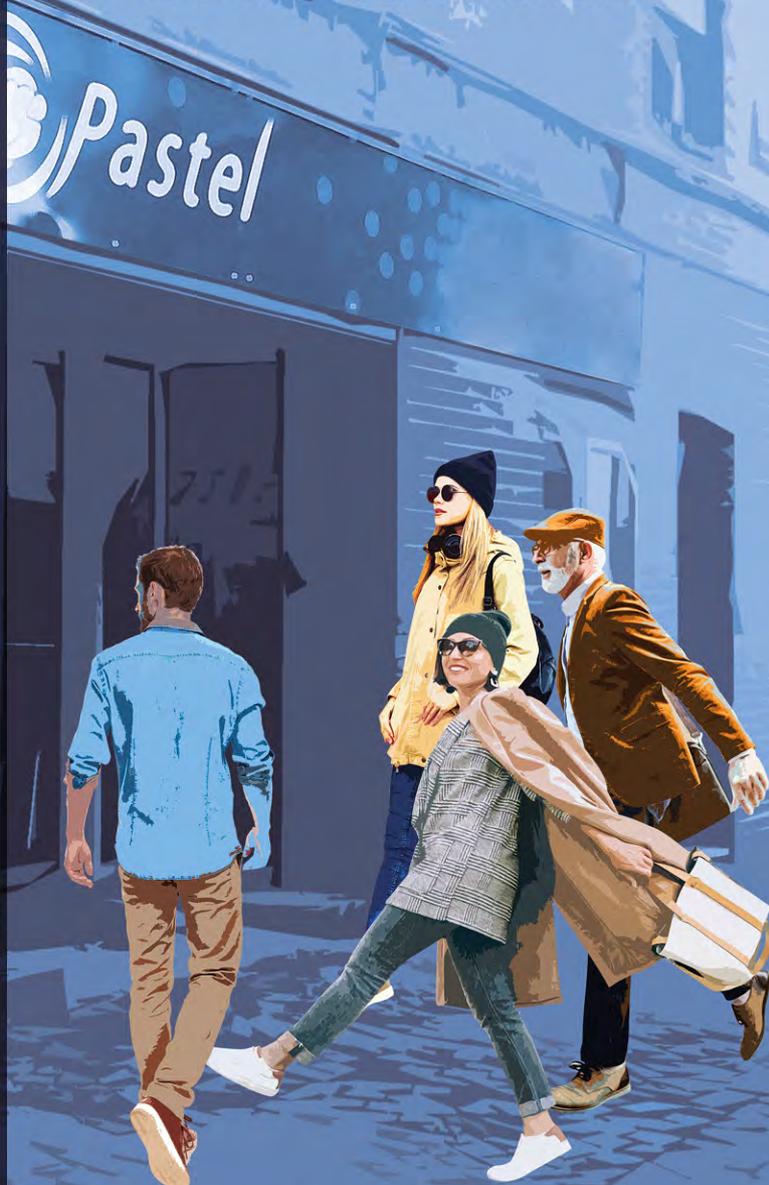
<i>Pas1</i> UNITÉ	1,30€
<i>Pas1</i> JOURNÉE	3€
<i>Pas10</i> CARNETS 10 TICKETS	9,90€
<i>PasG</i> GROUPE	7,50€
<i>Pas26</i> MENSUEL -26 ANS	16€
<i>PasM</i> MENSUEL 26-65 ANS	32€
<i>Pas65</i> MENSUEL +65 ANS	16€
<i>PasP</i> MENSUEL TRAIN + BUS	26,50€
<i>Pas26</i> ANNUEL -26 ANS	160€
<i>PasA</i> ANNUEL 26-65 ANS	320€
<i>Pas65</i> ANNUEL +65 ANS	160€
<i>Pas+</i> ASR TRAIN + BUS	16€
<i>PasO</i> GRATUIT	/
<i>PasE</i> ENTREPRISE	320€
<i>Pas1</i> DÉCLIC AGGLO	2,20€
<i>Pas10</i> DÉCLIC AGGLO	17€

Notre gamme tarifaire n'a pas évolué au cours de l'année 2020. La dernière évolution a eu lieu en 2018.

Elle s'appuie essentiellement sur des titres occasionnels : Pas1, PasJI, Pas10 et sur des abonnements délivrés en fonction de l'âge : moins de 26 ans, 26-65 ans et plus de 65 ans.

A cette gamme tarifaire, s'ajoute des titres sociaux délivrés en fonction de la situation des personnes : seniors non imposables, PMR non imposables et demandeurs d'emploi.

TARIFS POLITIQUE COMMERCIALE



NOMBRE DE TITRES VENDUS, RECETTES ET VOYAGES

La crise sanitaire du Covid19 a contraint l'ensemble de la population à repenser, aménager ses habitudes de consommation et de déplacements. Ceci a eu pour conséquence une baisse de la fréquentation dans les bus ce qui a provoqué inéluctablement une baisse des ventes de titres et donc des recettes.

Les mesures gouvernementales (distanciel privilégié pour les collégiens, lycéens et étudiants, incitation au télétravail) et la fermeture des établissements scolaires pendant plusieurs semaines expliquent la baisse générale de nos différents indicateurs (mobilité, fréquentation, recettes) exposés ci-dessous.

Il est à noter que la vente de titres à bord de nos bus suspendue jusqu'au 21 septembre a engendré une augmentation de la part des ventes de titres dématérialisés (M-Ticket et E-Boutique).

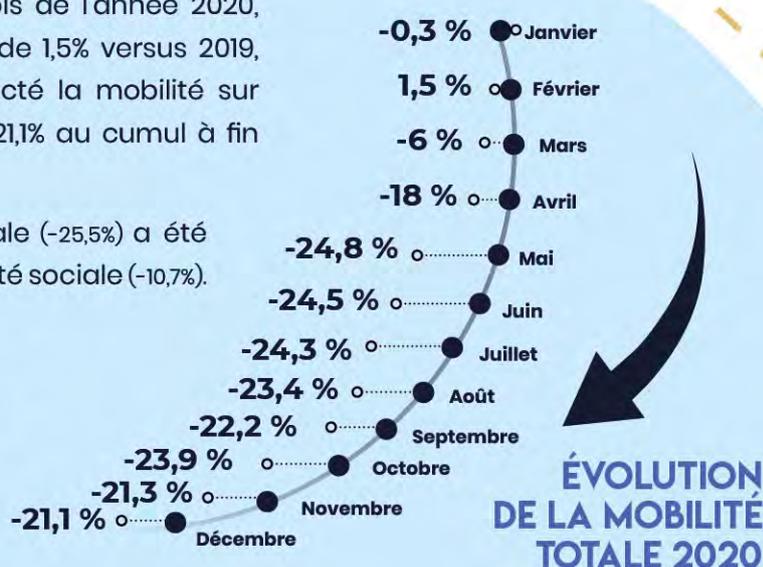
Au cours de cette année, nous nous sommes également fortement appuyés sur notre réseau de dépositaires, notamment pour la vente des titres unitaires et titres journée.

MOBILITÉ

Alors que sur les deux premiers mois de l'année 2020, la mobilité globale était en hausse de 1,5% versus 2019, la crise sanitaire a fortement impacté la mobilité sur le reste de l'année pour atteindre -21,1% au cumul à fin décembre.

La baisse de la mobilité commerciale (-25,5%) a été plus importante que celle de la mobilité sociale (-10,7%).

La mobilité sociale (demandeurs d'emploi, seniors non imposables, PMR>80%) représente 34% de la fréquentation 2020 du réseau, contre 30% en 2019.



VOYAGES COMMERCIAUX PAR LIGNE

	VOYAGES TOTAUX	VOYAGES COMMERCIAUX	V/k*
1 FAUBOURG D'ISLE COLARD NOËL	875 185	578 932	2,61
2 HARLY CC – GAUCHY CC	670 473	443 516	1,67
3 GARE SNCF – SALICAMP	432 856	286 333	1,76
4 LIBÉRATION – FAYET CC	313 147	207 146	0,91
5 NEUVILLE – FAYET CC	870 441	575 794	2,42
6 GAUCHY CC – FAYET CC	692 857	458 322	1,78
TOTAL	3 854 960	2 550 042	1,85

*uniquement sur les voyages commerciaux. V/K 2019 : 2,27

Le V/k moyen des lignes (nombre de voyageurs transportés pour un kilomètre roulé) s'est dégradé de 18,5% en 2020. La ligne 1 est toujours la ligne la plus fréquentée du réseau. Les lignes les plus fréquentées en 2020 sont la ligne 1 (ligne chrono) et la ligne 5. Elles représentent 45,3% des voyages totaux du réseau.

La ligne 4 a toujours un faible V/k (0,91 en 2020 versus 0,97 en 2019).

	VOYAGES COMMERCIAUX	V/K 2020	V/K 2019
Déclic Agglo	8 940	0,16	0,07
Déclic Pro	8 866	0,06	0,17
Total	17 806	0,09	0,10

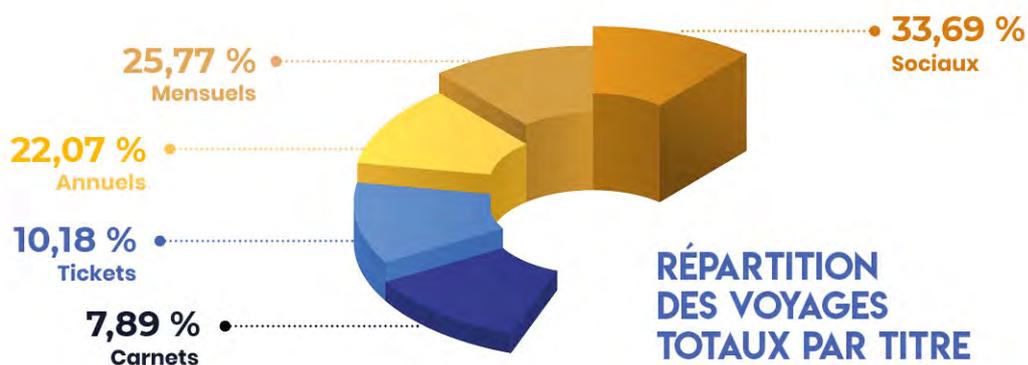
Concernant le TAD, le V/k est sensiblement identique à 2019.



Les recettes commerciales enregistrent une baisse conséquente sur l'exercice 2020 (- 525 744 € HT) en corrélation avec les indicateurs évoqués précédemment dans le rapport. La mise en gratuité sur le réseau du 23 mars au 11 mai (soit 7 semaines), accompagnée des différentes mesures gouvernementales (confinement, déconfinement suivi d'un second confinement) et d'une baisse de la fréquentation, expliquent cette perte de recette.

	2020	2019
TICKETS	32,57%	50,94%
CARNETS	20,04%	9,44%
GROUPES	0,32%	0,46%
MENSUELS	24,37%	21,03%
ANNUELS	22,28%	17,66%

Nous notons une forte baisse des ventes de tickets. Ces deux dernières années, la part des ventes de tickets était supérieure à 50%. Les clients se sont tournés davantage vers les carnets de 10. La suspension des ventes à bord des bus jusque fin septembre explique en partie cette tendance.



VENTES (QUANTITÉS) 2020

TICKETS

	PRIX TTC	Janv	Fev	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	Cumul
Pastel Unité	Pas1 1,30	55 353	52 514	26 987	163	4 405	8 195	9 771	11 243	12 744	25 766	19 056	32 745	258 942
Pastel Journée 1 personne	PasJ1 3,00	5 801	4 919	3 083	23	1 312	2 219	2 449	3 053	3 151	3 980	2 894	4 723	37 607
Pastel Unité TAD	2,20	199	264	91	6	51	91	82	66	70	167	142	187	1 416

CARNETS

Pastel Carnet 10	Pas10 9,90	2 143	1 253	924	9	2 075	3 344	2 927	3 357	3 888	2 507	2 188	2 249	26 864
Pastel Carnet 10 TAD	17,00	76	56	51	10	33	76	77	72	88	64	74	60	737

GROUPES

Pastel Groupe 10 personnes	PasG 7,50	222	64	26	0	0	50	0	5	83	61	55	30	596
----------------------------	-----------	-----	----	----	---	---	----	---	---	----	----	----	----	-----

MENSUELS

Pastel - 26 ans Mensuel	Pas26 16,00	1 578	1 402	802	0	251	467	335	903	1 277	1 124	1 293	827	10 259
Pastel 26-65 ans Mensuel	PasM 32,00	448	409	207	0	283	297	262	309	368	325	333	270	3 511
Pastel +65 ans Mensuel	Pas65 16,00	66	66	11	0	38	42	30	36	46	40	31	39	445
Mensuel - "Scolaire Oise"	16,00	1	0	0	0	0	0	0	1	5	0	1	1	9
Mensuel - "Scolaire Aisne"	16,00	1	0	1	0	0	1	0	0	9	2	0	1	15
Pastel Partner Mensuel Salarié	PasP 26,50	0	0	0	0	4	5	9	5	0	4	3	5	35
Pas'+ - "ASR Train+Bus" Elève	Pas+ 14,40	0	0	0	0	0	0	0	41	230	20	7	5	303

ANNUELS

Pastel -26 ans Annuel	Pas26 160,00	77	33	40	0	7	29	78	628	328	101	56	21	1 398
Pastel 26-65 ans Annuel	PasA 320,00	54	23	12	0	19	21	22	50	40	17	21	26	305
Pastel +65 ans Annuel	Pas65 160,00	44	16	4	0	10	4	8	4	11	5	9	37	152

SOCIAUX

Pastel Demandeur d'Emploi Mensuel	Pas0 0,00	1 057	1 053	920	0	951	804	803	815	972	916	839	942	10 072
Pastel Sénior et Handicap Annuel	Pas0 0,00	3 202	160	53	0	30	61	47	25	63	21	13	1 713	5 388
Pastel Porte Drapeau Annuel	0,00	9	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	16
Pastel Libre circulation Annuel	0,00	77	103	2	0	0	0	6	1	3	1	0	1	194

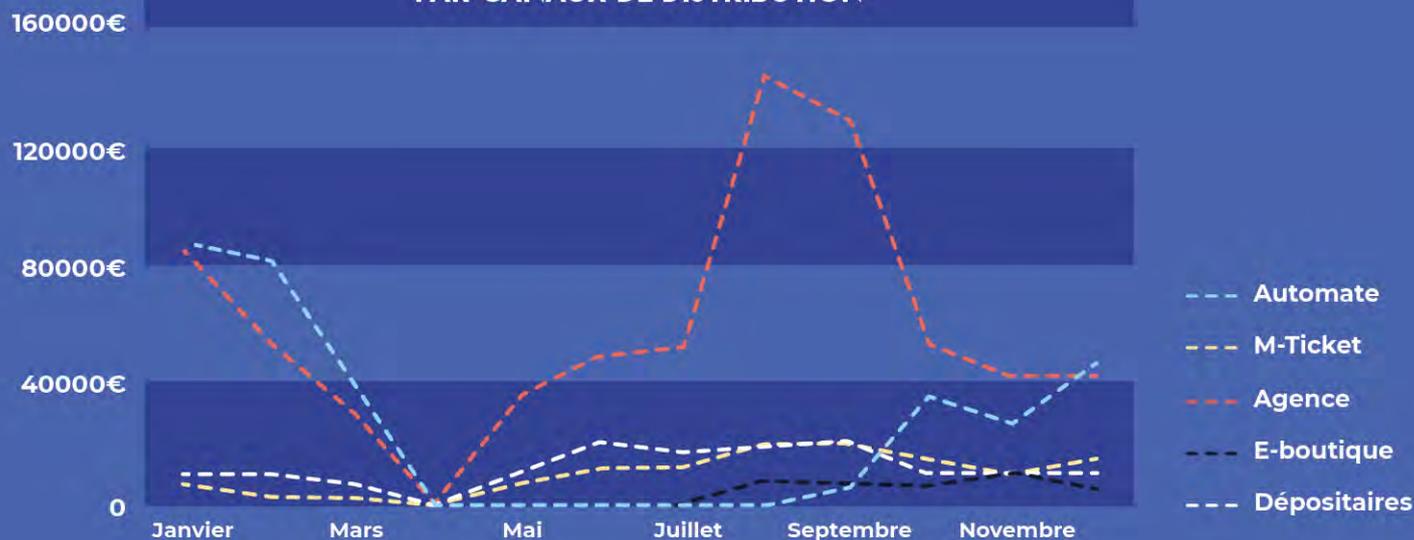
ETUIS

Carte Pastel	1,50	507	277	180	0	77	162	200	560	682	267	206	215	3 333
Pochette Pastel	0,50	239	102	76	0	26	77	53	85	108	91	60	130	1 047

VENTES (RECETTES TTC)

	Quantités 2020	Quantités 2019	Ecart Quantités 2019/2020	Recettes 2020	Recettes 2019	Ecart Recettes 2019/2020
TICKETS						
Pastel Unité	258 942	617 708	-58,08%	336 625	803 021	-58,08%
Pastel Journée 1 personne	37 607	62 991	-40,30%	112 821	188 973	-40,30%
Pastel Unité TAD	1 416	4 935	-71,31%	3 115	10 857	-71,31%
CARNETS						
Pastel Carnet 10	26 864	16 844	59,49%	265 954	166 756	59,49%
Pastel Carnet 10 TAD	737	1 114	-33,84%	12 529	18 938	-33,84%
GROUPES						
Pastel Groupe 10 personnes	596	1 211	-50,78%	4 470	9 083	-50,79%
MENSUELS						
Pastel - 26 ans Mensuel	10 259	12 713	-19,30%	164 144	203 408	-19,30%
Pastel 26-65 ans Mensuel	3 511	4 559	-22,99%	112 352	145 888	-22,99%
Pastel +65 ans Mensuel	445	760	-41,45%	7 120	12 160	-41,45%
Mensuel - "Scolaire Oise"	9	13	-30,77%	1 440	1 824	-21,05%
Mensuel - "Scolaire Aisne"	15	28	-46,43%	2 320	1 744	33,03%
Pas + - "ASR Train+Bus"	35	366	-90,44%	50 335	46 330	8,64%
Pastel Partner Mensuel	303	95	218,95%	868	2 518	-65,55%
ANNUELS						
Pastel -26 ans Annuel	1 398	1 489	-6,11%	204 320	213 872	-4,47%
Pastel 26-65 ans Annuel	305	347	-12,10%	83 744	108 032	-22,48%
Pastel +65 ans Annuel	152	174	-12,64%	21 520	25 584	-15,88%
SOCIAUX						
Pastel Demandeur d'Emploi Mensuel	10 072	12 684	-20,59%			
Pastel Sénior et Handicap Annuel	5 388	5 862	-8,09%			
Pastel Porte Drapeau Annuel	16	32	-50,00%			
Pastel Libre circulation Annuel	194	232	-16,38%			
ETUIS						
Carte Pastel	3 333	4 534	-26,49%	5 000	6 801	-26,49%
Pochette Pastel	1 047	2 228	-53,01%	524	1 114	-53,01%
DIVERS						
Location de Vélo				280	1 392	-79,89%
TOTAL TTC				1 389 479	1 968 363	-29,41%

EVOLUTION DES RECETTES PAR CANAUX DE DISTRIBUTION



VOYAGES PAR TITRE



	Clès de mob	Quantités 2020	Voyages 2020	Quantités 2019	Voyages 2019	ECART
TICKETS	Pastel Unité	1,11	258 942	287 426	617 708	-58,24%
	Pastel Journée 1 personne	2,80	37 607	105 300	62 991	-40,30%
	Pastel Unité TAD	1,00	1 416	1 416	4 935	-71,31%
CARNETS	Pastel Carnet 10	11,10	26 864	298 190	16 844	59,49%
	Pastel Carnet 10 TAD	10,00	737	7 370	1 114	-33,84%
GROUPES	Pastel Groupe 10 personnes	11,10	596	6 616	1 211	-50,78%
	Pastel - 26 ans Mensuel	66,70	10 259	684 275	12 713	-19,30%
	Pastel 26-65 ans Mensuel	66,70	3 511	234 184	4 559	-22,99%
MENSUELS	Pastel +65 ans Mensuel	101,70	445	45 257	760	-41,45%
	Mensuel - «Scolaire Oise	52,00	9	468	13	-30,77%
	Mensuel - «Scolaire Aisne	52,00	15	780	28	-46,43%
	Pastel Partner Mensuel	52,00	35	1 820	95	-63,16%
	Pas'+ - «ASR Train+Bus» (54,12)	54,12	303	3 1125	366	-56,43%
	Pastel -26 ans Annuel (66,70)	66,70	1398	641588	1 489	-18,25%
	Pastel 26-65 ans Annuel (66,70)	66,70	305	144673	347	-21,01%
Pastel +65 ans Annuel (101,70)	101,70	152	68342	174	-15,90%	
ANNUELS	Pastel Demandeur d'Emploi Mensuel	47,20	10 072	475 398	12 684	-20,59%
	Pastel Sénior et Handicap Annuel	18,10	5 388	793 540	5 862	-3,24%
	Pastel Porte Drapeau Annuel	18,10	16	2 263	32	-51,17%
SOCIAUX	Pastel Libre circulation Annuel	15,80	194	33 717	232	-11,31%
	TOTAL			3 872 767	4 912 893	-21,17%
	TOTAL Voyages commerciaux			2 550 043	3 422 209	-25,49%
	TOTAL Voyages sociaux			1 304 918	1 461 445	-10,71%
	TOTAL Voyages declic aggro			8 940	16 510	-45,85%
	TOTAL Voyages declic pro			8 866	12 729	-30,34%

CAMPAGNE DE COMMUNICATION COVID19

Inévitablement, les campagnes de communication ont, elles aussi, été marquées par la crise sanitaire dès le mois de mars. Le fil conducteur était de mettre en avant la responsabilité de chacun autour du respect des règles de distanciation sociale et de port du masque, ainsi que de donner pleine confiance à nos clients pour éviter le recours à l'autosolisme.



Une campagne d'affichage a été menée avec JC DECAUX lors du déconfinement en mai.

Les relations presse ont été accentuées pour nous permettre de relayer les informations essentielles à nos clients réguliers et occasionnels. Un reportage Ma Télé a eu lieu pour expliquer aux voyageurs les différentes procédures mises en place (désinfection, nébulisation etc.) pour assurer leur sécurité à bord des bus.

En amont du déconfinement, une interview de Nicolas BAYARD a été réalisée par Ma Télé pour évoquer notamment les mesures sanitaires spécifiques dans les transports collectifs (1 siège sur 2, distanciation sociale etc).





Dès l'annonce du port du masque obligatoire dans les transports en commun, des stickers ont été apposés sur les portes avant des bus rappelant aux clients cette obligation, ainsi que sur les girouettes des bus (panneaux lumineux à l'avant des véhicules indiquant la destination).

**FAITES
L'APPOINT***
votre ticket
EST DE RETOUR À BORD

*AUCUN RENDU DE MONNAIE NE SERA EFFECTUÉ

ART. 112-5 DU CODE MONÉTAIRE ET FINANCIER : EN CAS DE PAIEMENT EN BILLETS ET PIÈCES, IL APPARTIENT AU DÉTENTEUR DE FAIRE L'APPOINT.



TICKETS
EN VENTE
DANS LE BUS
UNITAIRE 1€30
JOURNÉE 3€

Le 21 septembre, la vente de titres à bord des bus a repris, sans toutefois rendre la monnaie afin de protéger notre personnel de conduite. L'appoint était nécessaire. Elle a été accompagnée d'une campagne de communication (site web, réseaux sociaux, affichage, radio).

GM
MARKETING

Ces campagnes de communication sont bien entendues indissociables de la présence terrain accrue de l'ensemble de nos équipes.

COMMUNICATION

RÉSEAUX SOCIAUX



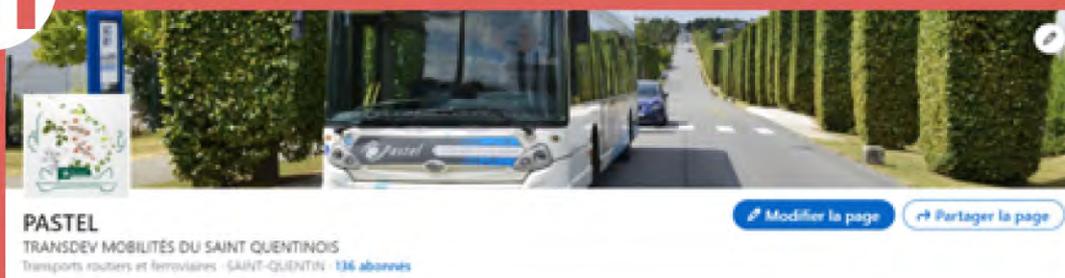
Notre page Facebook fut essentielle pour garder du lien avec nos clients.

La ligne éditoriale a été revue pour s'adapter à l'actualité et proposer un contenu à la fois informatif et divertissant pour permettre à nos clients de vivre au mieux les confinements.

Au 31 décembre nous avons 6 093 abonnés contre 5 235 à fin 2019 (+16%).



Une page LinkedIn a également été créée en juillet. Le contenu est différent puisqu'il nous permet de communiquer auprès de notre réseau de professionnels.



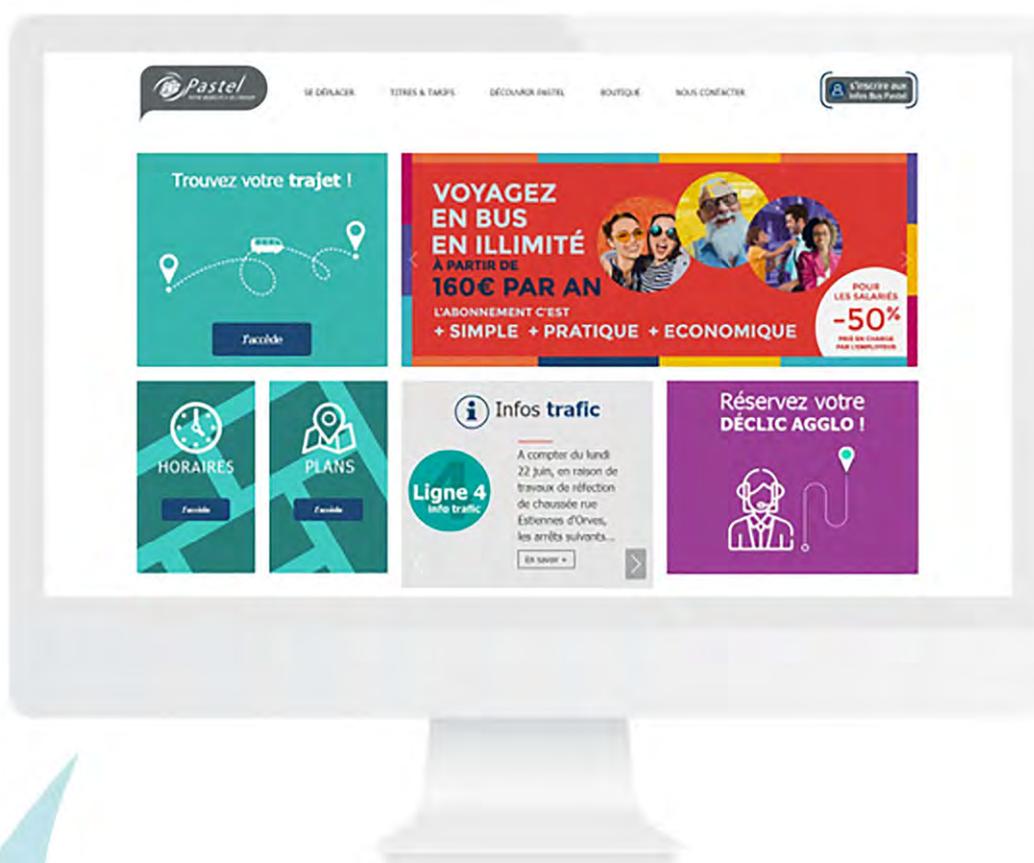
OPÉRATIONS DE CONTRÔLE



Être en charge de la mobilité des personnes, c'est faire de la sécurité un prérequis.

Celle de nos clients, comme celle de nos collaborateurs, constitue une priorité pour Pastel.

De nombreuses opérations de contrôle coordonnées avec la police nationale et la police municipale sont menées régulièrement, en fonction des circonstances et de l'analyse conjointe. Elles visent une présence dissuasive, une sécurisation renforcée et une visibilité accrue sur le terrain. Corinne MINOT, sous-préfet de l'arrondissement de Saint-Quentin, était notamment présente lors de plusieurs opérations menées cette année.



NOUVEAU SITE WEB

Notre nouveau site web a été mis en ligne au 1^{er} juillet. Plus simple, plus lisible et plus ergonomique, il offre notamment deux nouveaux outils : un calculateur d'itinéraire et une info trafic en temps réel.

A PARTIR DU
1^{er} JUILLET
2020

NOUVEAU RECHARGEZ VOTRE ABONNEMENT DE BUS EN LIGNE



+ RAPIDE + FACILE 24H/24H 7 JOURS/7

BOUTIQUE EN LIGNE
DISPONIBLE SUR NOTRE
NOUVEAU SITE INTERNET



Retrouvez-nous sur

JUSQU'AU
22
AOÛT
2020

RENOUVELEZ DÈS MAINTENANT VOTRE ABONNEMENT DE BUS PASTEL

1 KIT ÉTÉ OFFERT
PARTICIPEZ
À NOTRE

GRAND JEU CONCOURS
500€ DE BONS D'ACHAT
À GAGNER



Retrouvez-nous sur

BOUTIQUE EN LIGNE

La boutique en ligne, lancée au 1^{er} juillet, a rencontré un franc succès dès son lancement, notamment auprès des moins de 26 ans. Elle permet au client de recharger sa carte nominative depuis son domicile, 24h/24 et 7j/7.

JEU DE L'ÉTÉ

Afin d'inciter les clients abonnés à renouveler leur abonnement sans attendre la rentrée et réduire ainsi les flux à l'agence fin août / début septembre, un grand jeu concours a été mis en place sur les 2 mois d'été.

500 € de bons d'achat chez les commerçants du centre-ville étaient à gagner et chaque client recevait son « kit été » (casquette et lunettes de soleil estampillés Pastel).

Malheureusement, cette animation n'a pas rencontré un franc succès. Par prudence et ne sachant pas comment allait se passer la rentrée avec la crise sanitaire, les clients ont joué la prudence et ont attendu en majorité la fin de l'été pour renouveler leur abonnement.

INTERVENTION AUPRÈS DES COLLÉGIENS

Etablir un dialogue construit avec les collégiens est un enjeu pour le réseau Pastel car ils sont ou seront pour beaucoup des utilisateurs quotidiens des lignes de bus pendant toute leur scolarité.

Aidé d'outils pédagogiques performants qui concourent à la formation d'un esprit civique et favorisent le développement de comportements adaptés, Pastel a réalisé des animations dans plusieurs collèges de Saint-Quentin sur les mois de septembre/octobre.

L'objectif est d'intégrer le transport en commun dans l'univers des jeunes et leur permettre de :

- Démystifier l'utilisation du bus
- Apprendre à s'en servir et donc utiliser la ville et ses composantes
- Mettre en évidence les règles de comportement civique



PERMANENCES DANS LES CENTRES COMMERCIAUX

Des permanences ont été organisées dans les centres commerciaux (Auchan, Leclerc, Cora) les deux semaines avant la rentrée scolaire, permettant ainsi de désengorger l'agence commerciale et de proposer d'autres lieux aux clients pour la création ou le renouvellement de leur abonnement.

JOURNÉE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

Pastel a participé à la Journée du Développement Durable le 29 août, Place de l'Hôtel de Ville à Saint-Quentin. La possibilité était donnée aux visiteurs d'acheter des titres sur place (tickets et abonnements).



JEU DE NOËL

Dans un contexte marqué par la crise sanitaire et les confinements successifs, nous avons souhaité combattre la morosité ambiante en proposant un jeu de Noël en ligne et un concours de dessin pour les plus jeunes, tout en apportant notre soutien au commerce local. Les gagnants ont remporté des chèques cadeaux valables chez les commerçants de proximité.



OUTIL CRM

Pour optimiser ses actions marketing et le suivi de celles-ci, Pastel s'est doté d'un outil CRM en juillet 2020. Le service intègre des applications dédiées au marketing relationnel : envoi de newsletters, de campagnes de SMS marketing et construction de parcours client personnalisés.



Pastel est engagé depuis plusieurs années sur les thématiques relevant de la qualité de service, de la sécurité de ses salariés et des clients, ainsi que sur l'impact de son activité sur l'environnement.

Ainsi, au travers d'une démarche d'amélioration continue, Pastel s'est associé à l'ensemble des filiales de la région Transdev Hauts de France pour la mise en place, à court terme, d'une triple certification ISO 9001, 14001 et OHSAS 18001.

Cette démarche structurante est auditée plusieurs fois par an pour garantir son efficacité. Elle est pilotée par notre service QSE.

A trois reprises au cours de l'année 2020, notre site a été contrôlé par des auditeurs externes sur plusieurs volets et notamment sur la conformité réglementaire, (électricité, équipements de l'atelier, moyen de lutte contre l'incendie) et sur les entreprises extérieures (plans de prévention et protocoles de sécurité).

Des Safetywalk ont également été réalisées.

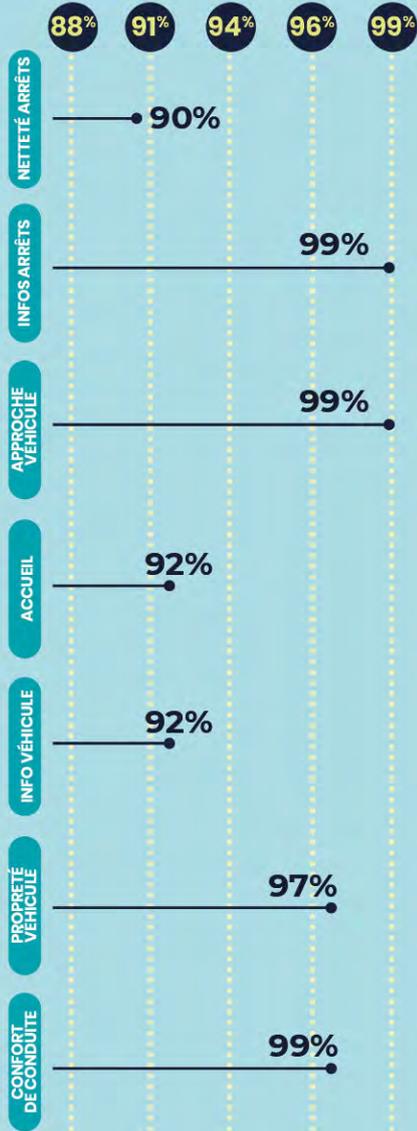
Ces audits ont pour but de mesurer à date de l'état d'avancement de notre société dans cette démarche de triple certification.

Par ailleurs, tout au long de l'année, les domaines de la qualité la sécurité et l'environnement sont suivis et mesurés au travers de plusieurs indicateurs.

The logo consists of the letters 'QSE' in a bold, white, sans-serif font. The 'Q' and 'S' are connected at the bottom, and the 'E' is positioned to the right. The logo is centered within a white dashed arc that curves upwards.

**QUALITE,
SECURITE,
ENVIRONNEMENT**

Mesures véhicules



La qualité de service

Nous avons réalisé 79 enquêtes dans les véhicules sur l'année. Ces mesures sont réalisées par un auditeur interne et par un organisme extérieur.

Notre taux de satisfaction global est au-dessus de 95%.

Nous contrôlons également la qualité de service proposée par notre agence commerciale.

L'accueil en agence commerciale et la disponibilité des hôtesses sont mesurés à travers 30 enquêtes téléphoniques et en agence.

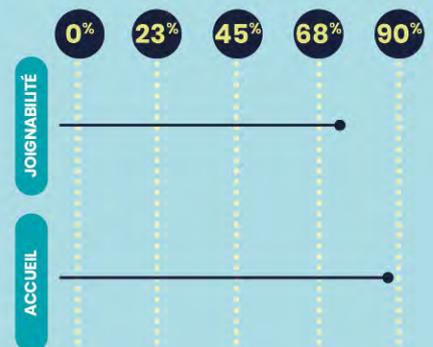
Afin de faciliter le parcours client, nous déclinons régulièrement de nouvelles solutions permettant de désengorger l'agence (E-boutique, le paiement via smartphone, l'information sur le site internet : calcul d'itinéraire, fiches horaires, réservations en ligne...).

QUALITÉ

La ponctualité

Chaque mois celle-ci est mesurée. Notre taux moyen de ponctualité sur l'année se situe à 78%.

Mesures en Agence



Les réclamations

Mensuellement nous collectons l'ensemble des réclamations émanant de plusieurs canaux.

(Agence, site Internet, correspondance diverse).

Nombre de réclamations annuelles

96 2020
90 2019

Toutes les réclamations sont catégorisées pour permettre une analyse approfondie et la mise en place d'actions ciblées.

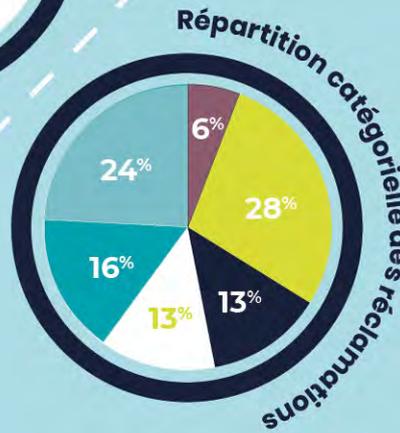
Les clients sont contactés par courrier, mail ou téléphone pour échanger sur l'incident et apporter

une réponse à l'évènement porté à notre connaissance.

Nous notons un nombre quasiment identique de réclamations par rapport à l'année 2019.

En moyenne nous recevons 8 réclamations mensuellement.

Il s'agit de l'ensemble des réclamations portées à notre connaissance y compris celles non-avérées.



- Comportement du conducteur
- Joignabilité Agence commerciale
- Ponctualité
- Réservation TAD
- Autres
- Accessibilité / PMR

La sécurité est l'affaire de tous.

Ce slogan a d'autant plus été important en cette année où la crise sanitaire nous a touché dès le mois de mars.

L'ensemble de l'équipe de direction de PASTEL s'est mobilisé pour garantir, non seulement, la sécurité des collaborateurs mais aussi celles des clients et intervenants sur site.

Dès le mois de mars, nous avons su nous adapter rapidement et mettre en place plusieurs actions visant à informer et protéger l'ensemble des parties prenantes de notre activité.

Tout d'abord, conformément aux textes en vigueur, nous avons mis en place, des affichages, et limité la capacité d'accueil dans les véhicules et les locaux.

Nous avons équipé les postes de conduite de bâches protectrices afin d'isoler le conducteur et stopper la vente de titres pour limiter les contacts.

Notre objectif a été de tendre vers une continuité de notre mission de service public en préservant notre personnel.

Une brigade de lavage a été également mise en place pour effectuer quotidiennement la désinfection des véhicules roulants. Notre entreprise a fait l'acquisition d'un dispositif de nébulisation et divers équipements pour réaliser ces tâches.

Au sein de l'établissement le télétravail a été instauré pour les fonctions dites support. Nous avons également distribué plusieurs EPI à l'ensemble des salariés (Gel hydroalcoolique, lingettes, masques, gants...).

Enfin nos process ont été adaptés en conséquence à tous les niveaux de l'entreprise.



SÉCURITÉ





Prévention

Dans le même temps le service QSE a continué et amplifié ces actions de prévention au travers des causeries et formations.

Puis, pour garantir la sécurité de nos prestataires, et en conformité avec les textes réglementaires, nous avons replanifié les contrôles réglementaires des équipements et adapté nos plans de préventions et protocoles de sécurité.

Dépistage alcoolémie et stupéfiant

Deux dépistages ont eu lieu au cours de l'année, le premier en juin et le second en décembre. 54 salariés ont été contrôlés sur le domaine de l'alcoolémie et 12 sur les stupéfiants, soit 79% du personnel roulant.

Contrôle et fraude



88 137
Voyageurs

ont été contrôlés en 2020
contre 107 852 en 2019.

Lors de la phase de gratuité du réseau nous n'avons pas réalisé de contrôles et les contrôles ont été limités lors des différentes phases de confinement afin de protéger notre personnel.



1 640 PV

ont été dressés contre
1 339 en 2019



Le taux de fraude a augmenté de **50%**.
Il est passé de 1.24 à 1.86 %



Le taux de recouvrement des PV s'est légèrement dégradé, il est passé de 46.79 % à 44.45 %

ENVIRONNEMENT

Le coût de notre empreinte environnementale est un sujet qui ne cesse de prendre de l'importance dans l'opinion publique. C'est pourquoi la politique de Pastel s'est accentuée cette année.

Notre impact est essentiellement lié à notre flotte de véhicules. Le suivi et les actions sur notre consommation de carburant sont au cœur de notre stratégie.

Pour effectuer cette réduction nos efforts se focalisent sur 2 aspects ; la formation du personnel de conduite à l'écoconduite et le choix de technologies innovante et éco-responsables.

Ainsi Pastel a fait l'acquisition de deux nouveaux véhicules embarquant une technologie de micro-hybridation. Celle-ci permet de couper le moteur thermique à l'arrêt et le remplacer par le moteur électrique lors de la phase de redémarrage du véhicule.

Notre politique environnementale s'articule également autour de la gestion de nos déchets. Non-seulement notre service QSE garanti un suivi rigoureux de ces derniers. Mais en outre il participe à une réflexion globale sur le choix de produits réutilisables non dangereux et de réduction des emballages.

Par exemple, lors de l'achat de produits chimiques

**nous privilégions
les label « Ecocert » ou « Ecolabel ».**



Pastel

VOTRE MOBILITÉ A DE L'AVENIR

COMPTE D'EXPLOITATION

Compte d'exploitation analytique des lignes (en € HT)	2019	2020	Ecart en valeur	Ecart en %	CEP 2020 (€ 2004)	CEP 2020 (Inflation 31,63%)
Recettes du réseau	1 758 962	1 273 657	-485 305	-27,6 %	1 923 000	2 531 245
CA scolaires	0	0	0		32 000	42 122
Participation forfaitaire révisable Pfn	6 136 957	6 305 911	168 954	2,8 %	3 919 000	5 158 580
Participation forfaitaire fixe Pfn						
Total participation forfaitaire	6 136 957	6 305 911	168 954	2,8 %	3 919 000	5 158 580
TAD	285 294	219 156	-66 137	-23,2 %		
TAD Régularisation provision fin d'année	-31 273	42 247	73 521	-235,1 %		
Subvention d'exploitation	0	0	0		30 000	39 489
Revenus des infractions	11 827	15 383	3 557	30,1 %	10 000	13 163
Sous-traitance de transport	-376 528	-242 242	134 286	-35,7 %	0	0
Produits nets transport	7 785 237	7 614 112	-171 125	-2,2 %	5 914 000	7 784 598
Produits complémentaires	110 861	49 061	-61 799	-55,7 %	36 000	47 387
Produits nets d'exploitation (1)	7 896 098	7 663 174	-232 923	-2,9 %	5 950 000	7 831 985
Personnel de conduite	-4 050 233	-3 909 819	140 414	-3,5 %	-2 765 000	-3 639 570
Coût des kilomètres roulants	-1 457 455	-1 220 580	236 876	-16,3 %	-915 000	-1 204 415
Energie, lubrifiants, pneumatiques	-738 026	-535 566	202 460	-27,4 %	-519 000	-683 160
Energie	-691 723	-490 084	201 638	-29,2 %	-475 000	-625 243
Lubrifiants	-18 288	-18 036	251	-1,4 %	-9 000	-11 847
Pneumatiques	-28 016	-27 445	571	-2,0 %	-35 000	-46 071
Maintenance MR	-719 429	-685 014	34 416	-4,8 %	-396 000	-521 255
Autres coûts avant parc	0	0	0		-20 000	-26 326
Marge avant Parc	2 388 409	2 532 776	144 366	6,0 %	2 250 000	2 961 675
% des produits d'exploitation	30 %	33 %	3 %	9,3 %	38 %	50 %
Coûts liés au parc	-473 641	-435 011	38 630	-8,2 %	-629 000	-827 953
Terme véhicule	-341 500	-311 100	30 400	-8,9 %	-324 000	-426 481
Amort. et autres (dt; +/- values et QP subv)	-341 500	-311 100	30 400	-8,9 %	-324 000	-426 481
Terme fixe rachat parc	0	0	0		0	0
Autres coûts liés au parc	-132 141	-123 911	8 230	-6,2 %	-305 000	-401 472
Assurance flotte	-102 354	-102 921	-567	0,6 %	-99 000	-130 314
Impôts et taxes véhicules	-29 787	-20 990	8 797	-29,5 %	-206 000	-271 158
Marge avant structure	1 914 768	2 097 765	182 996	9,6 %	1 621 000	2 133 722
% des produits d'exploitation	24 %	27 %	3 %	12,9 %	27 %	36 %
Coûts de structure	-2 392 603	-2 227 589	165 014	-6,9 %	-1 242 000	-1 634 845
% des produits d'exploitation	-31 %	-28 %	3 %	-9,1 %	-21 %	-27 %
Personnel structure	-905 593	-845 874	59 719	-6,6 %	-624 000	-821 371
Service Commercial	-272 693	-266 075	6 617	-2,4 %	-159 000	-209 292
Service Exploitation	-375 035	-349 309	25 726	-6,9 %	-253 000	-333 024
Service Administratif	-257 866	-230 490	27 376	-10,6 %	-212 000	-279 056
Assistances	-462 658	-459 399	3 259	-0,7 %	-100 000	-131 630
Divers Coûts de structure	-1 024 352	-922 316	102 036	-10,0 %	-518 000	-681 843
Coût immobilier	-509 632	-481 744	27 888	-5,5 %	-273 000	-359 350
Marketing	-12 944	-16 104	-3 160	24,4 %	-70 000	-92 141
Informatique et bureau	-72 286	-77 640	-5 354	7,4 %	-49 000	-64 499
Maintenance SAEIV/Billétique	-47 879	-46 571	1 308	-2,7 %	0	0
Autres coûts structure	-381 611	-300 256	81 355	-21,3 %	-126 000	-165 854
Coûts de revient (2)	-8 373 932	-7 792 998	580 934	-6,9 %	-5 571 000	-7 333 107
Résultat d'exploitation Transport (1)-(2)	-477 834	-129 824	348 010	-72,8 %	379 000	498 878
Frais de personnel desinfection véhicules / Covid	0	-89 179	-89 179			
Autre résultat exceptionnel	90 468	72 478	-17 990	-19,9 %		
Résultat d'exploitation opérationnel	-387 366	-146 525	240 841	-62,2 %	379 000	498 878
Résultat financier	-12 166	-4 196	7 970	-65,5 %	-115 000	-151 375
Aléas (1% des dépenses)					-57 000	-75 029
Résultat brut	-399 532	-150 721	248 811	-62,3 %	207 000	272 474
Résultat Net	-399 532	-150 721	248 811	-62,3 %	138 000	181 649

PRODUITS NETS D'EXPLOITATION

- 232 923 €

Les produits nets d'exploitation sont en baisse de - 232 923 € vs 2019.

Nous constatons une baisse générale de nos recettes provenant de la vente des titres auprès des clients sur notre activité urbaine et transport à la demande. Nous relevons une baisse de - 512 K€ sur le réseau urbain y compris le service Déclik Pro et de -12 K€ sur le service Déclik Agglo.

L'estimation de la provision des recettes à la fin de l'exercice 2019 génère un effet favorable sur l'exercice 2020 de 40 K€.

L'augmentation contractuelle de la CFF de 103 K€ associée à une baisse de nos coûts de sous traitance sur le service Déclik Agglo de 134 K€, nous permettent de minimiser l'impact de la forte baisse des recettes commerciales sur nos produits nets d'exploitation.

Les produits complémentaires baissent de -62 K€ et s'expliquent notamment par la baisse de l'activité annexe au réseau urbain (transport occasionnel) et de la redevance provenant de la publicité sur les véhicules (-11 K€).



PERSONNEL DE CONDUITE 140 414 €

Cette baisse de nos coûts de personnel s'explique essentiellement par la mise en place du chômage partiel au sein de l'entreprise lors du 1^{er} confinement.

COÛT DES KILOMÈTRES ROULANTS - 236 876 €

Ce gain vs l'exercice 2019 provient essentiellement des gains sur le poste « Énergie » de 202 K€. Sur ce poste nous avons bénéficié d'un effet prix de 109 K€, d'un effet efficacité de 32 K€ et d'un effet volume de 61 K€. Nous notons également une baisse des coûts de maintenance de 34 K€. Les grosses réparations dont le changement des moteurs ont été moins importantes sur cet exercice.

VARIATION DES CHARGES - 165 014 €

La variation du poste « personnel de structure » s'explique essentiellement par le départ d'un agent d'exploitation qui n'a pas été remplacé (59 K€).

Le poste assistance qui englobe les charges suivantes : comptabilité générale et fournisseur, service paie, services supports à notre filiale : Bureau d'Etude, Marketing, Ressources Humaines, Contrôle de Gestion, Parc et Maintenance, Informatique... est stable.

Les frais relatifs à l'entretien des bâtiments ont été moindres par rapport à l'exercice 2019 (-28 K€).

Nous constatons également des économies sur les divers frais de structure comparé à l'année 2019 exceptionnellement élevée.

RÉSULTAT NET - 150 721 €

Le résultat net s'élève à -151 K€ et est en amélioration de 249 K€ par rapport à 2019.



 **Pastel**

VOTRE MOBILITÉ A DE L'AVENIR

Agence commerciale

Rue Buridan 02100 Saint-Quentin

03 23 62 62 62

contactpastel@transdev.com

www.buspastel.fr

 **transdev**
the mobility company

 **AGGLO DU
SAINT
QUENTINOIS**
L'Agglo proche de vous !