



EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS DU CONSEIL

SEANCE DU 24 JUIN 2016

au 5 Cité de la Traverse - Salle de la Traverse - Poitiers

En vertu des articles L.2131-1, L.5211-2 et L.5211-3 du CGCT, le Président de la Communauté d'Agglomération Grand Poitiers atteste que le présent acte a été affiché, transmis en Préfecture

le

et/ou notifié le
et qu'il est donc exécutoire.

Pour le Président, par délégation,

Secrétaires de séance : Mmes RUY-CARPENTIER & GERARD

Nbr de membres en exercice : 63

Quorum : 32

Date de la convocation : 7/06/2016

Affichée le : 30/06/2016

Président de séance : Alain CLAEYS, **Président**

Présents :

BELGSIR El Mustapha, BROTTIER Philippe, BURGERES Christine, CHALARD Francis, CHARDONNEAU Jean-Louis, CLEMENT Dominique, CORNU Bernard, CORONAS Patrick, EIDELSTEIN Claude, GERARD Anne, HALLOUMI Abderrazak, HOFNUNG Daniel, JARDIN Florence, KIRCH Olivier, LEY Véronique, LUCAUD Laurent, MORISSEAU Gilles, PELTIER Joëlle, SAUVAGE Corine, SOL Gérard, TANGUY Alain, TRICOT Aurélien, **Membres du Bureau**

ARFEUILLERE Jacques, BATAILLE Martine, BLANCHARD Géraud, BOUARD Cendrine, BRILLAUD Jean, CHALLET Louis-Marie, CHAUVIN Jacky, COBERAC Jeannie, DAIGRE Jacqueline, DEVERGNE Ludovic, DIVERSAY Michel, FRAYSSE Christiane, GARABEDIAN Nicole, GAUBERT Jacqueline, GIRAUD Philippe, JEAN Yves, MICHELIN Joël, MORCEAU Francette, PERRIN Bernard, PETERLONGO Bernard, PROST Marie-Dolorès, RUY-CARPENTIER Cécile, SARRAZIN-BAUDOUX Christine, SIRAUT Daniel, VALLOIS-ROUET Laurence, VERDIN Alain, **Conseillers communautaires Titulaires**

Absents excusés :

BLUSSEAU Jean-Daniel, **Membres du Bureau**

AUBERT Sylvie, COINEAU Dany, COMPTE Jean-Marie, DELHUMEAU-DIDELOT Stéphanie, FAUGERON Agnès, FAURY-CHARTIER Michèle, GUERINEAU Diane, MARCINIAK Marie-Christine, PALISSE Philippe, PERSICO Patricia, RIMBAULT-RAITIERE Nathalie, ROBLOT Edouard, ROUSSEAU Eliane, **Conseillers communautaires Titulaires**

M. le Président a déposé sur le bureau de l'assemblée les pouvoirs écrits, de voter en leur nom, donnés par les Conseillers Communautaires empêchés d'assister à la séance, à l'un de leurs collègues, en exécution de l'article L.2121.20 du Code Général des Collectivités Territoriales.

| Nom du mandant | Nom du mandataire |
|------------------------------------|-------------------|
| M. BLUSSEAU | Mme BURGERES |
| Mme MARCINIAK | M. CHARDONNEAU |
| M. BLANCHARD (à partir de la n°43) | M. ARFEUILLERE |
| Mme GUERINEAU | M. BELGSIR |
| Mme PERSICO | M. CORNU |
| Mme DELHUMEAU-DIDELOT | Mme DAIGRE |
| M. ROBLOT | M. PROST |
| M. COMPTE | Mme GAUBERT |
| Mme ROUSSEAU | M. CHALARD |
| Mme RIMBAULT-RAITIERE | M. LUCAUD |
| Mme VALLOIS-ROUET (de la n°1 à 39) | Mme GERARD |


Observations :

Les Procès-Verbaux des Conseils Grand Poitiers des 25 septembre 2015 et 12 février 2016 sont approuvés.

Le rendu compte des délégations au Président et au Bureau n'a donné lieu à aucune observation : Liste des Arrêtés de Délégation de Pouvoir au Président - Liste des Marchés et leurs avenants - Liste des Délibérations prises par le Bureau Délibérant du 3 juin 2016.

Arrivée de Mme VALLOIS-ROUET à compter de la délibération n°40 et départ de M. BLANCHARD à compter de la délibération n°43.

N°: 107

| | | |
|---|---|---|
| N°: 107 | | Date réception Préfecture 30/06/2016 |
| Conseil du 24/06/2016  DIRECTION GENERALE ADJOINTE TRANSITION ENERGETIQUE DIRECTION MOBILITES | Identifiant : 2016-0214 | Date de publication au Recueil des Actes Administratifs : |
| | Titre : Présentation du rapport d'activité de la Régie des Transports Poitevins (Vitalis) pour l'exercice 2015 - P.J. : Rapport d'activité Vitalis 2015 | |
| | Etudiée par : Le bureau du 03/06/2016 La commission Attractivité économique et développement de l'espace communautaire du 08/06/2016 La commission Générale et des Finances du 17/06/2016 | |
| | Rapportée par : ALAIN TANGUY | |

Nomenclature Préfecture N° 1 : 8. Domaines de compétences par thèmes
Nomenclature Préfecture N° 2 : 7. Transports

Conformément aux obligations stipulées dans ses statuts, la Régie des Transports Poitevins (VITALIS), l'Etablissement Public Industriel et Commercial exploitant du réseau de transport urbain soumet à la communauté d'Agglomération Grand Poitiers, son rapport d'activité.

Vous trouverez annexé à la présente délibération le rapport d'activité pour l'année 2015.

Le principal fait marquant de l'année 2015 a été le travail mené pour optimiser le service de transport urbain et la mise en œuvre d'un nouveau réseau le 30 août 2015. Par ailleurs, la certification NF Service a été renouvelée pour les deux agences commerciales et pour les trois lignes structurantes (Reflex'1 ; 2 et 3).

Au total, ce sont 5,9 millions de kilomètres qui ont été réalisés dont 5,6 millions de kilomètres commerciaux. La légère baisse par rapport à 2014 (-1,8 %) est liée à l'effort d'optimisation sur les lignes régulières mais surtout sur le transport à la demande. Avec 14,8 millions de voyages réalisés sur le réseau, la fréquentation est stable.

Les recettes payées par les voyageurs (5,06 millions d'euros) sont en légère hausse (+1,4%). Cinq titres (Abonnements Jeune, Scolaire et Sable, tickets vendus à bord et en carnet) sont à l'origine de 91 % de ces recettes. 29 % des voyages effectués sur le réseau le sont avec un tarif social.

Le budget d'exploitation de la Régie des Transports Poitevins s'équilibre à 25 532 968 € avec une contribution financière de Grand Poitiers de 19 108 571 € soit un taux de financement de 74,8%.

Les principaux ratios s'établissent comme suit : dépenses par kilomètre : 4,14 € ; recettes par kilomètre : 1 €.

Après examen, il vous est proposé d'approuver ce rapport annuel.

AFFICHEE LE : 30/06/2016

Adoptée

Vote pour :

Nombre :

Vote contre : Mme FRAYSSE et M. ARFEUILLERE

Nombre : 2

Pour extrait conforme,

Pour le Président, le Vice Président :



Abstention : Mmes DAIGRE, PROST, DELHUMEAU-DIDELOT, MM. ROBLOT et BLANCHARD

Nombre : 5

Ne prend pas part au vote :

Nombre :

Mouvement des Elus :

Autres mentions de vote :

RAPPORT D'ACTIVITE 2015



Lancement du nouveau réseau optimisé

**Rapport annuel de la Régie des Transports Poitevins
à Grand Poitiers
avril 2016**

SOMMAIRE

| | | | |
|---|----|--|----|
| Analyse du réseau de transport en commun | 5 | Le parc de véhicules et les équipements | 31 |
| Les services offerts | 6 | Le parc | 32 |
| Repères | 10 | Les équipements | 35 |
| Relation avec la clientèle | 12 | Ressources Humaines | 36 |
| Un service pour le public | 13 | Effectif | 37 |
| Vente des titres de transport | 16 | Productivité des agents | 39 |
| Vérification des titres de transport | 21 | Bilan et compte de résultats | 40 |
| Avis clients | 23 | Recettes d'exploitation | 41 |
| La qualité du service | 24 | Dépenses d'exploitation | 41 |
| Démarche Qualité | 25 | Ratios | 42 |
| Ponctualité des bus | 26 | | |
| Perturbations du réseau | 27 | | |
| Incidents et prévention | 29 | | |

Préambule

L'année 2015 a été toute entière tournée vers la mise en place du réseau optimisé. Sa présentation aux communes et au personnel dans un premier temps, puis sa mise en œuvre et son adaptation, ont mobilisé l'ensemble des forces de l'entreprise lors de cette année de transition.

Vitalis a mis en application son savoir-faire et son expérience pour orchestrer, dans des délais impartis relativement courts, un réseau optimisé, hiérarchisé, attractif pour la clientèle et répondant aux exigences de la collectivité.

A des dessertes rapides, fréquentes, quand il s'agit de transporter 70% de nos voyageurs, comme c'est le cas avec les lignes 'Réflex', répond en parallèle un sens poussé de la proximité qui se traduit par l'accès pour tous au transport en commun : desserte locale, Transport à la demande, Citadine, lignes scolaires ajustées, autant d'outils mis en œuvre pour offrir aux habitants de l'agglomération un service public de qualité.

Une telle évolution ne se fait pas sans quelques aléas mais Vitalis a eu à cœur d'adapter le réseau au plus près des besoins pour satisfaire le plus grand nombre tout en maîtrisant les coûts.

Avec un réseau ainsi consolidé, Vitalis peut maintenant se consacrer à de nouveaux projets d'avenir : billettique, agrandissement de Grand Poitiers, renouvellement du matériel roulant, modernisation et mise en conformité des locaux d'exploitation... autant de projets qui permettront à l'entreprise d'offrir un service toujours plus performant en restant proche de ses clients.

Janvier

Février

Mars

Avril

Mai

Juin

Juillet

Août

Septembre

Octobre

Novembre

Décembre

Renouvellement de la certification
du réseau structurant

Expérimentation
Navette Village Loisirs



Campagne de communication
du nouveau Réseau



Lancement du
nouveau réseau



Mise en place de la
Citadine électrique

Réédition du partenariat de recrutement
avec Pôle Emploi et la Poitevine



Sensibilisation interne au
handicap



Mise en place des e-PV

Certification des
deux agences
commerciales

Opérations de Noël



1

ANALYSE DU RESEAU DE TRANSPORT EN COMMUN



Les services offerts



Repères

1. Les services offerts

Grand Poitiers, en tant qu'autorité organisatrice des transports, confie à la Régie des Transports Poitevins, « Vitalis », l'organisation et la gestion du réseau de transport en commun sur les 13 communes qui composent le territoire de Grand Poitiers.

Le réseau, entièrement repensé en 2015, offre depuis son optimisation :

- Un service de 30 lignes régulières, dont 2 lignes Express et 3 lignes de nuit.
- Un service de transport à la demande (flex-e-bus), composé de 14 lignes zonales, auxquelles s'ajoutent 9 lignes virtuelles effectuées sur des demandes spécifiques (salariés ou scolaires).
- Un service dédié aux personnes en situation de handicap et personnes âgées (Handibus).
- Des services réguliers scolaires (13 lignes).

o Le réseau de lignes régulières

Le réseau qui a été mis en place le 30 août 2015 a pour objectif de rationaliser l'offre de transport sur le territoire de Grand Poitiers, d'améliorer l'attractivité du service et favoriser la complémentarité entre le bus et les autres types de déplacement pour gagner en fréquentation et capter de nouveaux clients issus de Grand Poitiers ou de sa proximité immédiate.

Au 30 août 2015, ce réseau se compose de :

- **26 lignes (18 lignes jusqu'au nouveau réseau)** circulant en semaine, construites selon un principe de hiérarchisation des lignes (lignes structurantes, lignes de maillage, lignes locales).
- **4 lignes** du dimanche
- **3 lignes de nuit** (N1, N2, N3), circulant de 21h à 3h en début de semaine et jusqu'à 6h en fin de semaine.

L'amplitude horaire du réseau est large avec généralement un service de 6h00 à 21h00, étendu pour les lignes structurantes du réseau, jusqu'à 22h pour la ligne Réflex 3 et 23h pour les lignes Réflex'1 et Réflex'2.

Il permet de proposer une offre de transport améliorée, ajustée aux besoins principaux des habitants et redéployée sur les axes stratégiques à forte concentration de flux. Imaginé dans un cadre budgétaire maîtrisé, il a pour objectif affirmé d'inciter à privilégier le transport dit collectif par rapport au transport individuel.

Pour imaginer ce réseau, Grand Poitiers et Vitalis se sont appuyés sur les résultats de l'enquête « Origine-Destination », réalisée en novembre 2014.

o Les services dédiés

En plus des lignes régulières, d'autres services de transports dédiés à certaines catégories de population sont assurés par Vitalis :

- Les lignes scolaires

On compte 13 lignes scolaires, affrétées, subdivisées en 37 lignes en fonction de l'établissement desservi. Ce service est assuré toute l'année en dehors des périodes de vacances scolaires.

- Pti'bus et Flex-e-bus (Transport à la demande)

Le transport à la demande a connu une évolution majeure lors de l'optimisation du réseau.

Le service Pti'bus, composé de 32 lignes virtuelles en 2014, laisse place au service

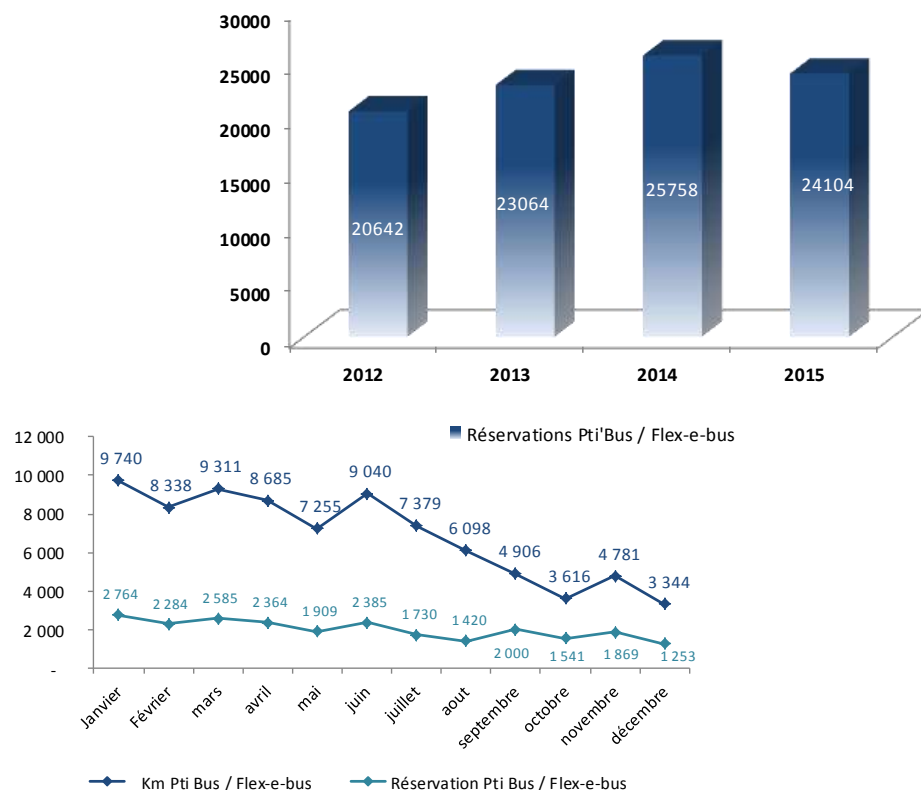
Flex'e-bus, qui associe 14 dessertes zonales (horaires flexibles à 10 minutes) à 9 dessertes en ligne virtuelle. A l'origine de cette modification :

- La volonté de rationaliser les coûts liés au transport à la demande en augmentant le taux de groupage des transports proposés aux habitants de Grand Poitiers. Le service renforce ainsi sa vocation de transport collectif. C'est pourquoi un horaire précis de prise en charge n'est plus communiqué au client mais une plage horaire de 10 minutes. Le but est de permettre la prise en charge de plusieurs personnes avec un même véhicule en jouant sur l'horaire de desserte.
- La perspective de parvenir à une plus grande homogénéité du service du transport à la demande en rapprochant le mode de fonctionnement du service Handibus et celui du flex'e-bus.



Ces modifications se sont accompagnées de nouveaux outils technologiques, en particulier la réservation par Internet. Après des difficultés techniques au lancement du service, la clientèle se voit offrir un service opérationnel depuis octobre 2015.

Evolution des kilomètres et des réservations Pti'Bus / Flex-e-bus

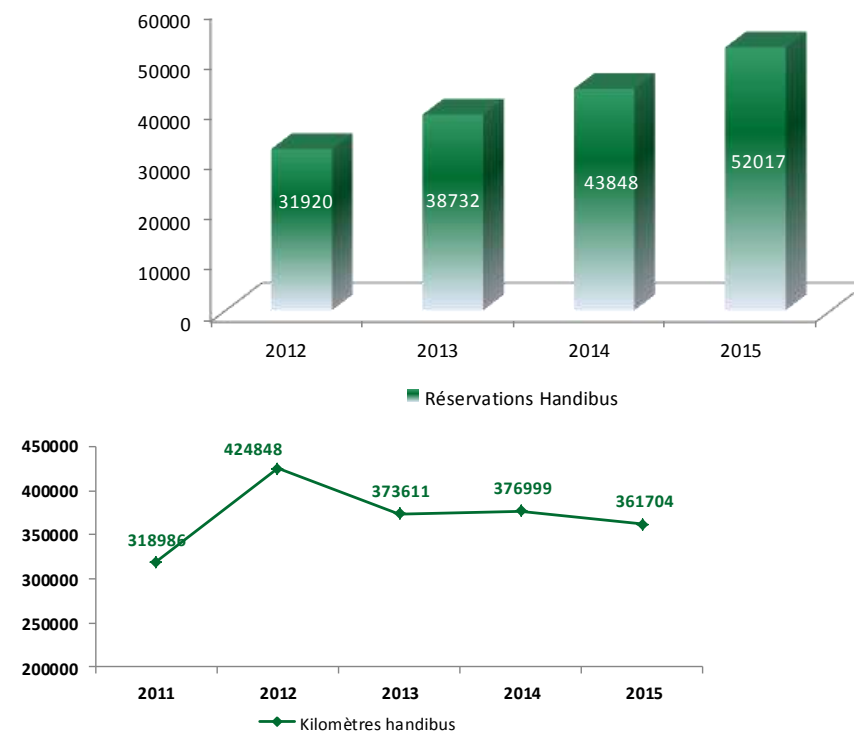


La refonte du service de Transport à la Demande produit l'effet escompté comme le montre l'évolution sur l'ensemble de l'année 2015. Les réservations, et plus encore les kilomètres produits, sont en forte baisse dans la dernière partie de l'année 2015 (les kilomètres sont en baisse de 53% en moyenne chaque mois). Les 4 derniers mois de 2015 font donc baisser l'enveloppe kilométrique annuelle de 20% par rapport à 2014. Au final, même s'il faut attendre les chiffres de 2016 pour avoir un indicateur précis, **on peut d'ores et déjà considérer le passage en flex-e-bus comme une réussite en termes d'optimisation des moyens engagés dans la mise en œuvre de ce service.**

- Handibus (service pour les personnes en situation de handicap et personnes âgées)

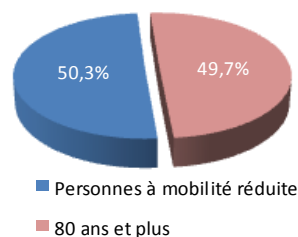
Le service Handibus est un service de transport individualisé accessible aux personnes en situation de handicap ne pouvant accéder aux bus des lignes régulières et aux personnes âgées. Deux conditions d'attribution sont possibles : une invalidité à 80% reconnue ou avoir plus de 80 ans.

Evolution des réservations et des kilomètres Handibus



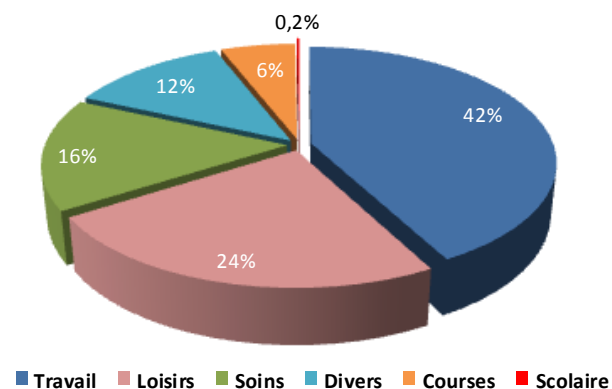
Une meilleure organisation de la prise en charge des réservations en 2015 explique **l'inflexion de 4% des kilomètres alors même que les réservations explosent de 19%** pour la 3^e année consécutive. Le groupage témoigne donc d'une évolution intéressante quant à la maîtrise des coûts.

Répartition des adhérents handibus



Le service connaît une nouvelle hausse des adhérents (855 au 31 décembre 2015). Il est à noter que la proportion s'inverse très légèrement : le nombre d'adhérents au titre d'un handicap dépasse celui des personnes de 80 ans et plus.

Répartition des courses Handibus par motifs



Avec un taux de 95% des courses dont le motif est renseigné, l'indicateur est quelque peu modifié par rapport à 2014 : 42% des trajets sont utilisés par les personnes en situation de handicap pour des trajets Domicile-Travail. A l'opposé, son usage pour des trajets scolaires est encore réduit (0.2%).

o Les navettes et autres services particuliers

- La navette Vit'en-Ville

Pour faciliter les déplacements vers le centre-ville de Poitiers durant les fêtes de Noël ou les concerts de l'été, la navette Vit'en Ville est mise en place au départ des arrêts **P+R Parc Expo et Demi-Lune/Les Glières**. Un titre dédié est édité pour ces occasions. En 2015, **356 tickets Vit'en Ville** ont été vendus.



- La navette TER+Bus (Gare du Futuroscope)

La navette TER+BUS, en place depuis le 14 décembre 2014, a vu son contrat renouvelé deux fois. A l'occasion de ces renouvellements, les horaires ont été adaptés à la fréquentation ; elle propose désormais **10 trajets/jour**, du lundi au vendredi.



Les chiffres de 2015 présente une moyenne de **14 voyageurs par jour**. La tendance affiche davantage de fréquentation sur les courses du matin.

- La Navette Village Loisirs

Du 11 mars au 30 juin 2015, cette navette a assuré 6 allers-retours les mercredis, samedis et dimanches entre le Village Loisirs de Fontaine-le-Comte et Poitiers Sud. L'expérimentation a rapidement pris fin faute de fréquentation (moins de 1 voyageur/jour).



- La Citadine

Issue de la volonté des élus de Grand Poitiers d'offrir une solution de mobilité « propre » aux habitants du centre-ville de Poitiers, la Citadine est mise en place le 7 novembre 2015. La population âgée demeure la clientèle privilégiée de cette navette. Les premiers comptages laissent penser qu'elle répond à un vrai besoin, avec 9 clients par jour en semaine et jusqu'à plus de 20 le samedi.



o Otolis

Au cœur de la multimodalité, le service d'auto-partage Otolis, ouvert aux particuliers et aux professionnels, permet de louer un véhicule en libre-service depuis 8 ans déjà.

Résultats annuels Otolis

| | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | Variation |
|---------------------------|-------|-------|-------|-------|-----------|
| Recettes en euros TTC | 82153 | 76289 | 80377 | 79938 | -1% |
| Nombre d'abonnés au 31/12 | 201 | 180 | 160 | 165 | 3% |
| Nombre de locations | 3072 | 2811 | 3313 | 3258 | -2% |

- Le léger regain d'abonnés (+3% à 165 adhérents) n'empêche pas une légère baisse du nombre de locations, et partant de là, celle du chiffre d'affaires.
- Pour inverser la tendance et toucher davantage de monde, Otolis propose, en 2016, une offre sans abonnement.

L'autopartage manque encore de notoriété et la conquête de nouveaux clients passe par une meilleure visibilité du service en centre-ville et dans les zones denses. Idéalement, les véhicules stationnés sur la voirie, et non en parking couvert, font leur propre publicité. Néanmoins, et bien que la collectivité ne soit pas « cliente » du service, le taux de recettes sur dépenses atteint 70%.



o Services Spéciaux

• Transports spéciaux :

Sur commande, Vitalis affrète des bus pour un transport défini avec le client, dans le périmètre urbain de Grand Poitiers, pour un marché global en 2015 d'environ 520 K€.

Une grande part de ces « spéciaux » concerne les transports d'enfants pour les activités périscolaires. Vitalis est aujourd'hui en attente d'une décision du Ministère de l'Environnement sur l'obligation du port de la ceinture, qui pourrait remettre en cause l'organisation en interne de ces transports spéciaux.

• Bus Mariage

Autre exemple de ces « spéciaux », le service Bus Mariage que propose Vitalis, une solution pour faire « la fête » en toute sécurité. La prestation consiste à fournir un bus décoré, avec une girouette personnalisée, pour assurer le transport des invités (Mairie, église, lieu de réception) sur un forfait minimum de 3 heures et 40 kilomètres.

En 2015, nous avons répondu à 9 demandes de Bus Mariage pour un total de recettes de 3271€. Outre la communication habituelle par les flyers, de l'affichage bus ainsi que la page dédiée sur le site internet, la promotion a été renforcée cette année avec :

- ✓ Une insertion publicitaire dans le Guide *Eglise à Poitiers* pour l'édition 2015.



- ✓ Un article dédié dans le *Vitalis c'est vous* de juillet 2015.



2. Repères

Année 2015 :

- **5 949 612** kilomètres parcourus au total, soit -1.4% par rapport à 2014
- **5 797 422 hors kilomètres de services**, soit une baisse de 2%
- **5 680 376 kilomètres commerciaux**, soit -1.8% par rapport à 2014.

o L'offre kilométrique

Répartition des kilomètres Vitalis et affrétés par type de courses

| En milliers de km | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | var en % |
|-----------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| km lignes régulières et scolaires | 5 185 | 5 296 | 5 302 | 5 217 | -1,6% |
| km Pti'Bus/Flex'e'Bus | 78 | 92 | 103 | 82 | -19,6% |
| km Handibus | 418 | 374 | 377 | 362 | -4,1% |
| Navette TER | - | - | - | 19 | |
| km Services spéciaux | 145 | 145 | 132 | 117 | -11,4% |
| TOTAL km | 5 827 | 5 907 | 5 914 | 5 797 | -2,0% |

Vitalis a porté ses efforts sur l'ensemble de ses services (lignes régulières et TAD) pour limiter l'inflation des kilomètres. Associés aux objectifs de rationalisation du nouveau réseau, ces efforts permettent à l'ensemble des indicateurs kilométriques annuels de s'afficher à la baisse, sans toutefois pénaliser les clients, les économies étant faites sur les extrémités des lignes très peu fréquentées.

Evolution mensuelle des kilomètres (hors services spéciaux)

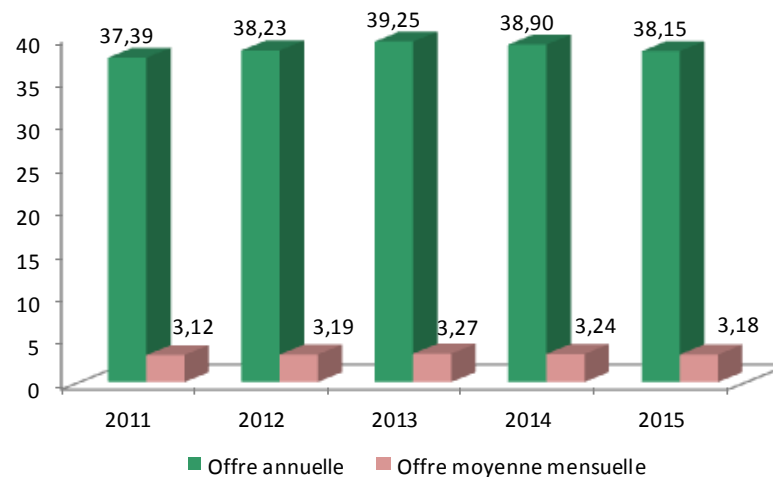


L'évolution mensuelle des kilomètres confirme cette tendance à l'économie sur l'ensemble de l'année 2015. Le nouveau réseau conforte ce schéma sur les quatre mois de sa mise en œuvre. Au-delà de l'effet calendaire qui explique des fluctuations importantes, les disparités plus fortes en mai et juin sont à rechercher dans des ajustements de kilomètres de service.

Offre kilométrique par habitant

Cet indicateur est le rapport entre le nombre de kilomètres réalisés et le nombre d'habitants du périmètre des transports urbains (chiffres INSEE).

Le kilométrage comprend les lignes régulières (Vitalis et affrétés) ainsi que les kilomètres Pti'bus/Flex-e-bus.



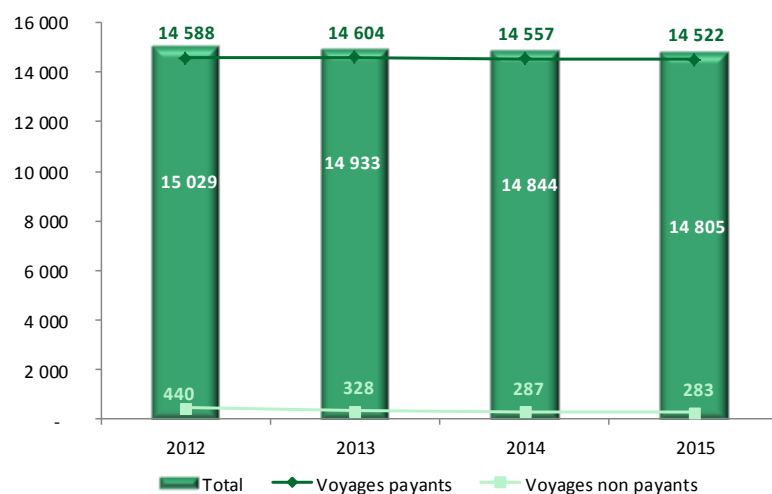
L'effet naturel de ces légères inflexions dans le total kilométrique est d'abaisser l'offre kilométrique par habitant. On soulignera toutefois que cette variation se limite à 2%. Or si l'on rapproche ces chiffres de la moyenne des villes de taille équivalente (chiffres UTP 2014), Poitiers offre un ratio bien supérieur (offre annuelle moyenne de 31.6 km/habitant).

o La fréquentation

Deux données principales nous apportent des enseignements sur la fréquentation d'un réseau de transport urbain : le nombre de voyages par habitant et le nombre de voyages par kilomètres. Ces données sont obtenues à partir des ventes de titres de transport. Chaque titre est affecté d'un nombre moyen de voyages, issu d'enquêtes de « mobilité par titre. » Les clefs de passage actives en 2015 et utilisées pour ce rapport sont celles des tableaux de bord.

Nombre de voyage et leur répartition payants/non payants

(en milliers, sur un total de 14 805 391 voyages)

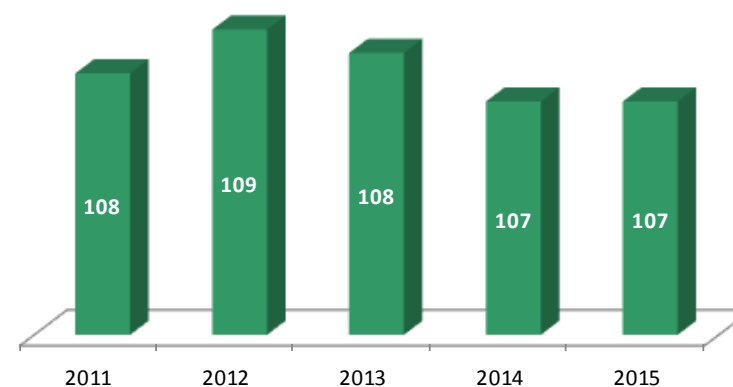


La baisse des voyages est enrayée en 2015 : avec 14 805 338 voyages générés, l'inflexion n'est que de 0.26%.

Dans le détail :

- Les voyages payants poursuivent certes leur piste descendante mais dans des proportions minimes (en baisse de 0.24% à 14 522 356, soit 98% des voyages).
- Dans des proportions plus importantes, les voyages non payants sont eux-aussi réduits (-1.42% à 283 000).

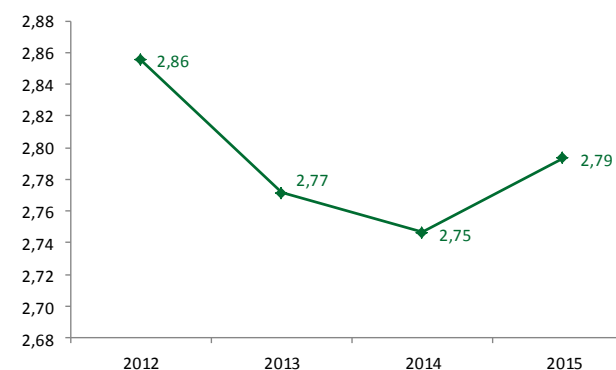
Evolution du nombre de voyages par habitant



De la stabilité des voyages découle celle du nombre de voyages par habitant qui reste à 107, comme en 2014. Là aussi il convient d'effectuer la comparaison au niveau national : les chiffres de l'UTP pour 2014 présente une moyenne de 76 voyages par habitant pour les villes de taille équivalente à Poitiers.

Evolution du nombre de voyages par kilomètres

Cet indicateur est défini par le rapport entre le nombre de voyages effectués sur le réseau et le nombre de kilomètres (lignes régulières Vitalis et affrétés et Pti'bus/Flex-e-bus).



La maîtrise du nombre de kilomètres effectués, couplée à des voyages stables, produit très logiquement l'effet inverse de l'an dernier avec **un niveau de voyages par kilomètres qui remonte à 2.79 en 2015.**

Une fois encore nous rappelons, à titre de comparaison, la moyenne nationale en 2014 qui est de 2.4, ce qui place Poitiers en très bonne position.

2 RELATION AVEC LA CLIENTELE



Un service pour le public

Accueil et vente des titres de transport

Vérification des titres de transport

Avis Clients

1. Un service pour le public

o L'optimisation du réseau de lignes régulières

Le nouveau réseau est construit selon trois grands principes :

- la hiérarchisation de l'offre
- un maillage articulé autour d'arrêts intermodaux.
- des itinéraires directs, rapides et connectés à des parcs-relais

Pour une meilleure compréhension du réseau, la numérotation des lignes a été pensée en fonction du niveau d'offre.

- Les **3 lignes Réflex'** constituent l'ossature du réseau et propose un niveau d'offre adapté à la densité urbaine (ces 3 lignes transportent 50% de la fréquentation quotidienne). La circulation en fréquence en ligne Réflex' 2 et la régularité de l'offre en lignes Réflex' 1 et Réflex'3 contribuent à la qualité de service pour les clients. **Ces 3 lignes préfigurent ainsi les fondamentaux du transport à Haut Niveau de Service.**
- Les **lignes de maillage** numérotées de 10 à 17 sont interconnectées et permettent de diversifier les destinations.
- Les **lignes de desserte locale** sont numérotées de 20 à 29 dans le sens des aiguilles d'une montre pour un repérage plus facile. Elles desservent les communes périphériques de Grand Poitiers et se veulent adaptées aux besoins des salariés.
- Les lignes **1 Express** et **31 Express** assurent la desserte du secteur d'activité du Futuroscope.
- Les **lignes de nuit N1, N2 et N3**, connectées aux parcs relais, proposent une desserte de l'agglomération plus étendue en termes d'horaire, appréciée des étudiants.
- Le réseau scolaire quant à lui est sur le fond inchangé ; il a été adapté à la marge par quelques modifications/créations de lignes pour prendre en compte les ajustements horaires ou les secteurs sur lesquels l'offre régulière a évolué (St Benoît, Migné-Chardonchamp, Montamisé-Germonière.
- Pour développer la multimodalité inhérente à un réseau hiérarchisé, Grand Poitiers a créé **14 Parcs-Relais** pour permettre aux utilisateurs extérieurs d'utiliser le réseau de bus avec plus de fluidité.



La construction du nouveau réseau a été réalisée en collaboration étroite et avec le soutien des élus et personnels de Grand Poitiers. Les réunions de quartiers menées par le Service Mobilité Transport et Stationnement ont permis d'adapter l'offre au plus près des besoins.

Enfin, Vitalis a eu à cœur d'être, dès la rentrée 2015, attentive aux demandes des usagers et éventuellement d'ajuster son offre quand cela se justifiait. Ainsi, l'on compte une trentaine d'ajustements à fin septembre pour satisfaire au mieux la clientèle.

o La communication sur le « Réseau 2015 »

Le Réseau 2015 a été en tout premier lieu l'occasion de repenser le plan du réseau en termes de visuel et de graphisme. Pour ce faire, une nouvelle agence a été choisie, Latitude-Cartagène.

Le lancement du nouveau réseau s'est accompagné d'une campagne amplifiée pour informer la clientèle, très en amont, des changements à venir.

✓ Annonce du réseau

✓ Renforts humains

- o Présentation du réseau Hiver lors de la Foire Exposition dès le mois de mai.
- o Mise en place exceptionnelle du dispositif « Bus Info », l'agence mobile de Vitalis, dans les 12 communes périphériques de Grand Poitiers, du 11 au 27 juin puis du 17 au 31 août.
- o Présence d'un agent dédié à l'information, à l'Espace Bus, du 22 juin au 17 juillet, puis du 17 août au 11 septembre.

✓ Outils d'information

- o **Campagne d'affichage** annonçant le nouveau réseau, en juillet et en août.
- o Editions spéciales du **magazine Vitalis c'est Vous** : un 4-pages spécial inséré dans le numéro de juillet / une présentation générale du réseau dans le numéro d'août.



- Durant toute cette période, à savoir du 16 mai au 30 septembre, mise en place d'un espace dédié au nouveau réseau sur le **site Internet de Vitalis**.

✓ **Lancement du réseau : la Journée « Portes Ouvertes »**

- ✓ Transport gratuit le lundi 31 août pour permettre aux voyageurs de se familiariser avec le nouveau réseau.
- ✓ Accueil spécifique de 7h à 10h dans les principaux arrêts de Poitiers : présence d'agents pour informer et opération « viennoiseries » pour ajouter de la convivialité à cette journée.



o **Des opérations de promotion**

A destination des scolaires et des étudiants

Vue la part importante que représente la population étudiante de Grand Poitiers, Vitalis porte chaque année ses efforts sur la cible étudiante.

- ✓ En mai, envoi de **4500 courriers adressés aux abonnés scolaires** pour les inciter à renouveler leur abonnement. En 2015, il s'accompagne des renseignements sur le dispositif d'informations sur le nouveau réseau.
- ✓ Une **présence forte lors des événements phares** (Portes Ouvertes de l'Université de Poitiers, semaine d'accueil des étudiants, animations dans les différentes universités, participation à l'opération Label Fête).
- ✓ Après la refonte du Pass Jeunes l'année précédente, Vitalis fait la promotion de la formule annuelle par des opérations de séduction auprès des jeunes étudiants. Lots à gagner dans le cadre d'une souscription d'abonnement annuel.



A destination des salariés

Vitalis, cette année encore, tente de gagner un public salarié, difficile à convaincre dans une agglomération de la taille de Poitiers, où la circulation est qualifiée de « facile. »

- ✓ Lors d'opérations tout au long de l'année directement dans les entreprises, notamment pour promouvoir les **plans de déplacements d'entreprise** (CHU, Tribunal, Maison de la Région, centre-ville et zones d'activité du Futuroscope).



- ✓ Dans l'optique de faire découvrir le bus, Vitalis a mené deux **campagnes de recrutement de testeurs de bus**. Sur 175 personnes ayant expérimenté le bus pendant un mois gratuitement, 1/4 d'entre elles ont renouvelé l'abonnement. Un résultat qui laisse penser que le potentiel de développement est bien présent.

A destination des seniors

- ✓ Pour apporter une aide à l'utilisation des transports en commun auprès des personnes âgées isolées ou en situation de mobilité précaire, Vitalis a créé, en partenariat avec le PIMMS, le **service « Bus'Guide »**, effectif au 1er juin 2015. Ce service consiste à accompagner lors de son premier voyage une personne en lui apportant une aide à la compréhension des informations, après avoir analysé ses besoins. Ce service est gratuit pour le client est assuré par le PIMMS sur rendez-vous.
- ✓ Pour toucher davantage la cible senior, Vitalis et Grand Poitiers ont validé pour 2016 la création d'un abonnement senior, mensuel ou annuel.



Pour tous les habitants de Grand Poitiers

Outre les opérations ciblées et délimitées dans le temps, Vitalis s'adresse en permanence à l'ensemble de la population.

- ✓ **En particulier les nouveaux arrivants :**
 - Présence d'un bus dans les communes lors de la manifestation d'accueil
 - Envoi d'un **kit Découverte** aux nouveaux emménagés de Grand Poitiers.
- ✓ **Et toute l'année par le biais du site internet :**
 - l'encart promotionnel du site est un outil d'animation auprès des internautes et permet de promouvoir des offres ponctuelles, de valoriser les nouveautés ou des services événementiels ou encore d'organiser des jeux, parfois dans le

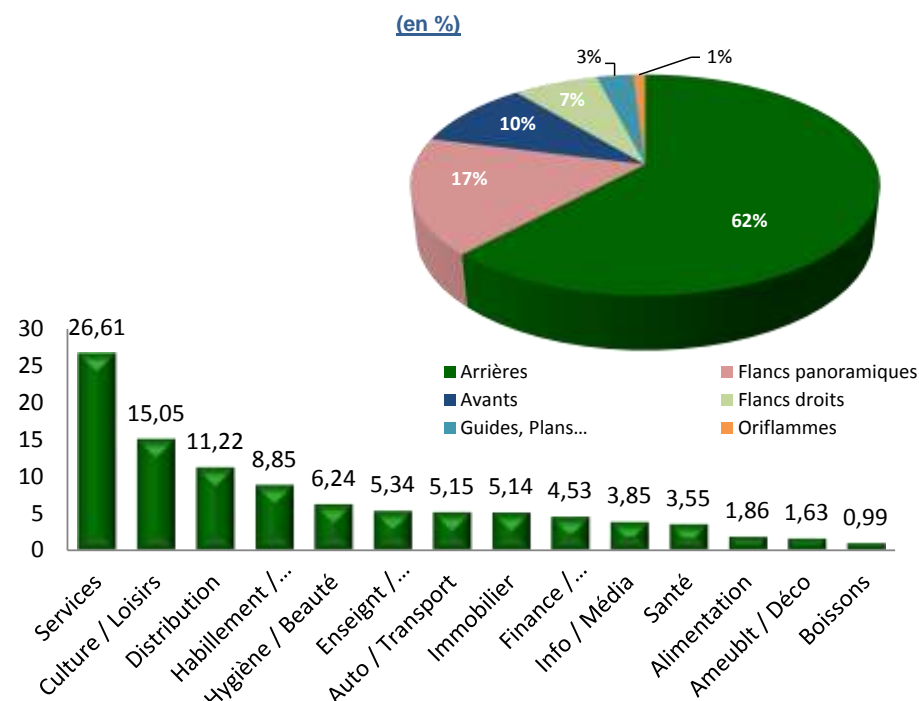


cadre de partenariat, pour fidéliser nos abonnés (Futurovienne, Brusime, etc...). Plus d'une quarantaine d'encarts ont été créés en 2015.

- La fréquentation du site confirme l'utilité de l'outil pour les internautes. On dénombre 5500 à 6000 sessions par jour, avec des pics jusqu'à 14 000 sessions en situation perturbée. La durée moyenne de visite est de 3 minutes 45.

o Le parc, support de publicité

Répartition du portefeuille par secteur d'activités et par emplacement



En 2015, le parc, en tant que support de publicité a rapporté à Vitalis la somme de 114 K€ HT. Cette année, toutefois, on note l'absence d'opération d'adhésivage sur les grands arrières.

2. Vente des titres de transport

o La gamme tarifaire

Dans un souci permanent de toucher le plus grand nombre, Vitalis ne cesse de faire évoluer sa gamme tarifaire et adopte, en 2013, la validité à 2h30 des tickets vendus en carnet. Plusieurs catégories de titres peuvent être distinguées.

- Les titres tous publics

- **Ticket à l'unité** : titre valable dans l'heure pour deux oblitérations. Vendu dans les différents guichets et chez les dépositaires et sur Tick'easy
- **Ticket Dernière minute** : titre valable pour deux oblitérations dans la limite d'une heure. Vendu à bord du bus et utilisable immédiatement.
- **Carnet de 5 tickets** : titre valable dans les 2h30 pour deux oblitérations. Vendu en carnet aux différents guichets et chez les dépositaires
- **Ticket Jour découverte** : titre valable toute la journée durant laquelle il a été oblitéré, pour un nombre de trajet illimité et pour 1 à 4 personnes. Vendu aux guichets, chez les dépositaires et dans les emplacements touristiques (Offices du Tourisme, Futuroscope, station TGV)
- **Ticket Plus 7 Jours** : titre valable 7 jours à compter du jour d'oblitération, pour un nombre illimité de voyages. Vendu aux guichets et chez la plupart des dépositaires.
- **Abonnement et Carte Sable** : titre valable pour la durée de l'abonnement choisi (mensuel, trimestriel, annuel) pour un nombre illimité de voyages. Vendu aux guichets.



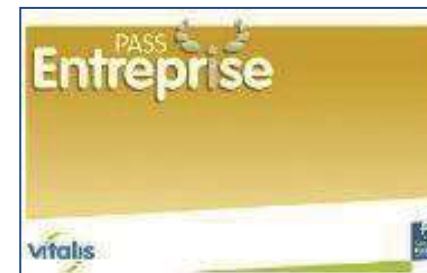
N.B. : l'ensemble des titres oblitérables sont en outre disponibles depuis avril 2014 sur l'application mobile Tick'easy

- Les titres par groupes d'âge

- **Pass Scolaire** : à la condition d'être scolarisé dans l'aire de Grand Poitiers et habitant de Grand Poitiers. Titre valable pour la durée de l'abonnement choisi (trimestriel ou annuel), pour un nombre de voyages illimité. Vendu aux guichets.
- **Pass Jeune** : à la condition d'avoir moins de 26 ans au 1^{er} jour de validité du titre. Titre valable pour la durée de l'abonnement choisi (annuel ou semestriel) pour un nombre de voyages illimité. Vendu aux guichets.
Le Pass Jeune est décliné en **MultiPass Jeune** qui comprend également une adhésion Otolis et une location de 14 jours de vélo CAP.
- **Carnet de 5 tickets Sérénité** : à la condition d'être âgé de 65 ans minimum. Titre valable dans la limite de 3 heures, pour deux oblitérations, à partir de 9h, sur l'ensemble du réseau. Vendu aux guichets et chez les dépositaires.

- Les titres spécifiques

- **Ticket et Carnets de tickets Handibus** : à la condition d'être abonné Handibus, détenteur d'une carte d'invalidité 80% (ou son accompagnant). Titre valable pour un trajet simple. Vendu par le conducteur (ticket unité) ou aux guichets.
- **Ticket TAD** : à la condition d'être adhérent Handibus âgé de 80 ans minimum (ou son accompagnant). Titre valable pour un trajet simple à partir de 9h. Vendu par le conducteur.
- **Ticket Citadine** : titre valable à bord de la navette Citadine, illimité dans la journée. Vendu uniquement à bord de la navette.
- **MobiPass et Mobilicarte** : la condition d'être employé d'un établissement signataire d'une convention d'écomobilité. Titre valable dans la durée de l'abonnement choisi (trimestriel ou annuel) pour un nombre de voyages illimité. Vendu aux guichets
- **Pass Entreprise** : titre au porteur valable pour un nombre illimité de voyages, pendant un an.



- Les titres sociaux

- **Pass Sable Sol** : à la condition d'être bénéficiaire de la CMU ou de l'AME ou son conjoint ou détenteur d'une carte invalidité à 80%. Titre valable dans la durée de l'abonnement (semestriel ou annuel) pour un nombre de voyages illimités. Vendu aux guichets.
- **Pass Mobilité Sol** : à la condition d'être ayant-droit d'un bénéficiaire de la CMU ou de l'AME. Titre valable pour la durée du Pass pour un nombre illimité de voyages. Vendu aux guichets.
- **Carnets de tickets Sol** : même condition que le Pass Mobilité Sol. Titre valable dans l'heure pour deux oblitérations. Vendu aux guichets.

- Les titres multimodaux

- **Carte et Abonnement Parcobus** : titre valable dans la durée de l'abonnement choisi (mensuel, trimestriel, annuel) pour un nombre illimité de voyages sur les lignes desservant le Parcobus utilisé. **Le titre est supprimé lors de la mise en service du nouveau réseau**



- **CAR+Bus** : pour les utilisateurs des cars de Lignes en Vienne et du réseau Vitalis. Titre valable dans les lignes passant à l'arrêt de correspondance. Vendu par les transporteurs Lignes en Vienne.

- **TER+Bus** : pour les utilisateurs des lignes TER de la SNCF et du réseau Vitalis. Titre valable sur les lignes passant à la gare. Vendu aux guichets SNCF et dans les DBR.

o Evolution des tarifs

| Titres | 2013 | 2014 | 2015 | variation |
|-----------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------|
| Ticket Dernière minute | 1,30 | 1,30 | 1,40 | 7,69% |
| Ticket unité | 1,30 | 1,30 | 1,30 | - |
| Ticket Plus 7 jours | 12,40 | 12,80 | 13,50 | 5,47% |
| Ticket Jour Découverte | 3,80 | 4,00 | 4,10 | 2,50% |
| Carnet de 5 tickets | 5,20 | 5,40 | 5,50 | 1,85% |
| Carnet de 5 tickets Sol | 1,80 | 1,80 | 1,90 | 5,56% |
| Carnet de 5 ticket Sérénité | 5,20 | 5,40 | 5,50 | 1,85% |
| Ticket Handibus | 1,30 | 1,30 | 1,30 | - |
| Ticket TAD | 1,30 | 1,30 | 1,30 | - |
| Ticket Citadine | - | - | 1,00 | - |
| Pass scolaire | 145,50 (annuel) | 149,5 (annuel) | 152,5 (annuel) | 2,01% |
| Pass Jeune | 211,90 (annuel) | 199,9 (annuel) | 199,9 (annuel) | - |
| Carte Sable | 34,90 | 35,90 (mensuel) | 36,60 (mensuel) | 1,95% |
| Pass Sable Sol | 12,4 (annuel) | 12,60 (annuel) | 12,80 (annuel) | 1,61% |
| Carte Parcobus | 26,2 (mensuel) | 27,00 (mensuel) | 27,50 (mensuel) | 1,85% |
| Carte TER + Bus | 26,2 (mensuel) | 27,00 (mensuel) | 27,50 (mensuel) | 1,85% |
| Carte Car+Bus | 26,2 (mensuel) | 27,00 (mensuel) | 27,50 (mensuel) | 1,85% |

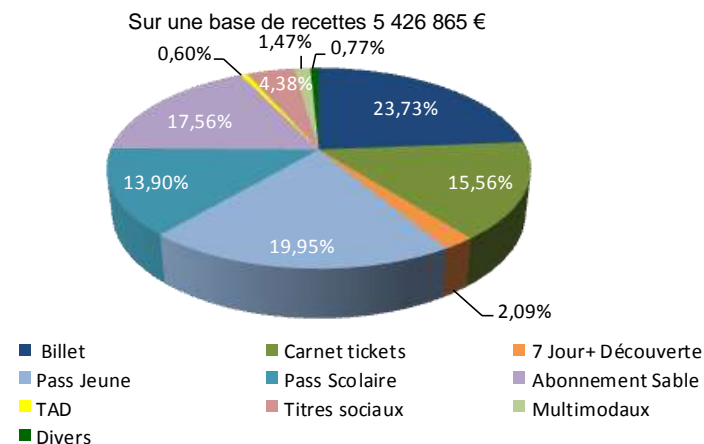
L'augmentation moyenne des tarifs en 2015 est de 2,25%.

On notera :

- ✓ le maintien au même tarif du Pass Jeunes, pour la 2^e année consécutiv, toujours dans l'optique d'attirer la cible étudiante.
- ✓ la revalorisation d ticket à l'unité baptisé « Dernière Minute », passé de 1€30 à 1€40 , tarif qui devait inciter à acheter moins à bord
- ✓ Par ailleurs, est en discussion à fin 2015 la **création d'un abonnement Sénior** proposé aux clients dès janvier 2016 pour :
 - faciliter l'usage du bus
 - neutraliser l'effet pénalisant de la correspondance sur les limites de validité du titre.

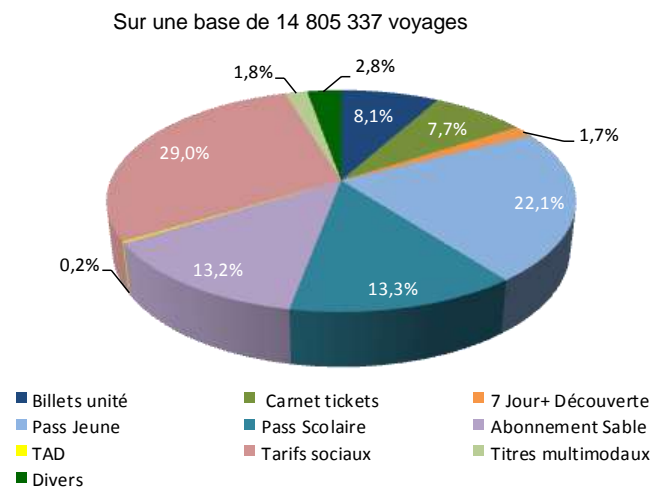
o Les recettes voyageurs

Répartition des recettes par titres (en %)



La hausse des recettes liées à la vente de titres poursuit sa progression avec une **augmentation de 1.5% en 2015**. La répartition des recettes par titres reste à peu près identique à celle des années précédentes.

Répartition des voyages par titres (en %, selon les clefs de passage actives en 2015)

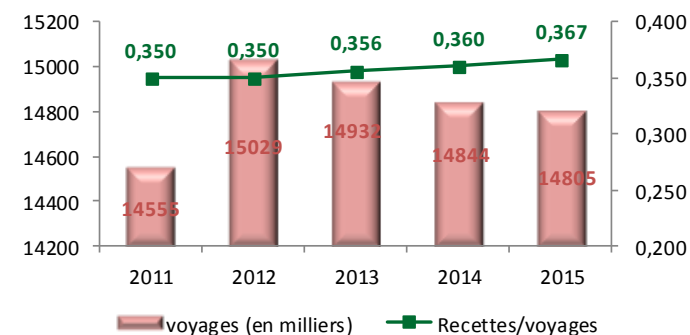


Au final sur ces deux graphiques, il importe de retenir que :

- **Cinq titres sont à l'origine de 91% des recettes** : les Pass Jeune et Scolaire, l'abonnement Sable, le billet vendu à bord, les carnets de tickets. Or ces **cinq titres génèrent 64% des voyages**.
- En parallèle, les **titres sociaux, qui rapportent 4.38% des recettes, contribuent pour 29% au nombre de voyages**, en légère hausse par rapport à 2014 (27.6%).

Evolution des recettes par voyage

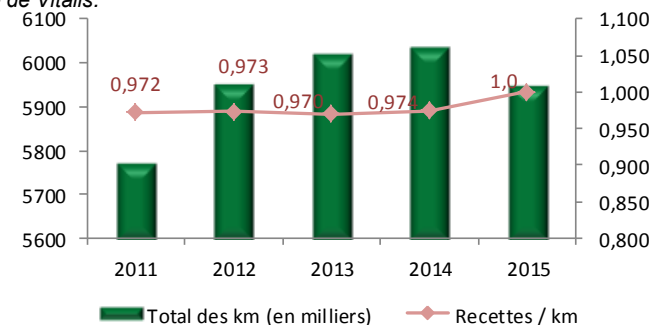
Ce ratio permet d'examiner les recettes issues des usagers en regard des voyages effectués par ces mêmes usagers.



Une nouvelle fois, l'association de la baisse des voyages et de la hausse des recettes issue des augmentations tarifaires permet au ratio d'augmenter dans des proportions similaires à l'an dernier **(+1,7%)**.

Evolution des recettes par kilomètres

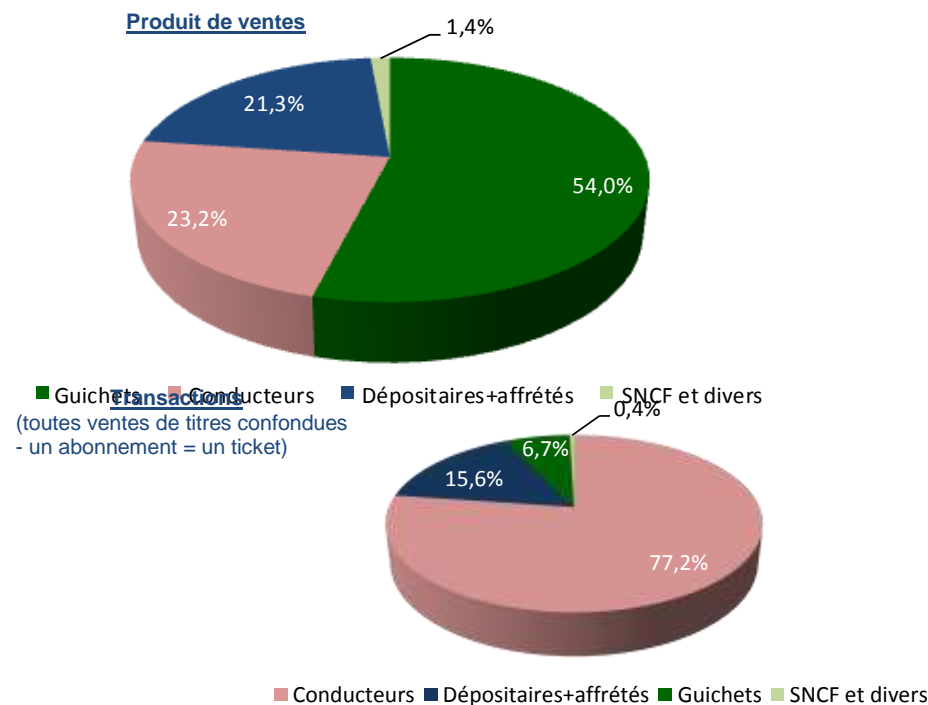
Cet indicateur est calculé sur la base du total général des recettes. Les revenus liés à la publicité en ont été soustrait pour la première fois cette année (entraînant un correctif sur les années précédentes). Ce total est rapporté à l'ensemble des kilomètres effectués dans la mise en œuvre de l'activité de Vitalis.



Ce n'est au final qu'en 2015 que Vitalis atteint **1€ de recette par kilomètre**.

o Origine des recettes

Répartition du produit de vente et des transactions par vendeurs (en %, vente de titres uniquement)

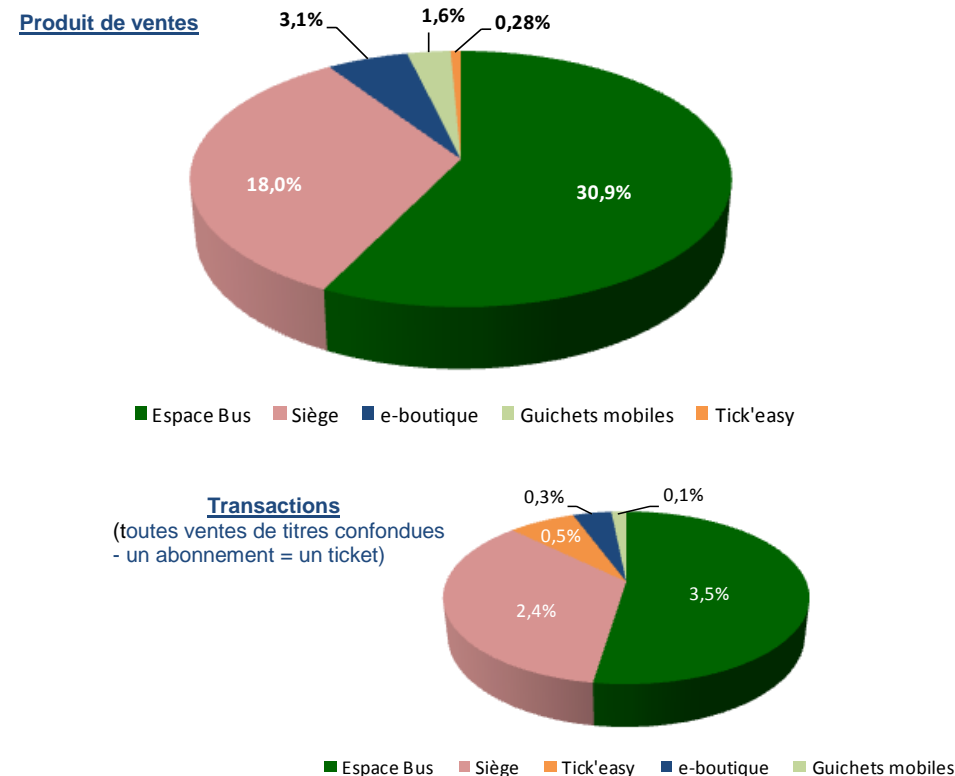


On ne note pas d'évolution flagrante dans la répartition du produit de vente. On constate que :

- ✓ **77% des recettes sont issus des ventes Vitalis**, 54% par les agences et 23% par les conducteurs.
- ✓ La part des recettes via les conducteurs est toutefois en légère baisse alors même que leur titre a connu une augmentation (1€40 en 2015). **On peut supposer que l'effet de report souhaité sur les dépositaires est à l'origine de cette variation.**
- ✓ Reste que si l'on met en relation les recettes et le nombre de transactions : on constate à propos des agents de conduite que pour générer 23% des recettes, ils effectuent 77% des transactions globales. Ces dernières, on le sait, pénalisent la vitesse commerciale du réseau, un **argument qui plaide largement en faveur du passage à la billettique.**

Répartition du produit de vente et des transactions « Guichets » par sites de vente

(en % sur le produit de vente et le volume des ventes totaux, vente de titres uniquement)

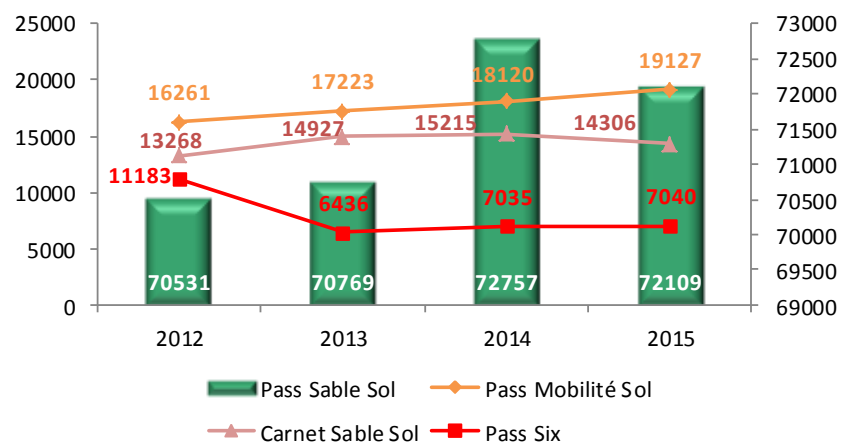


Comme pour l'ensemble des ventes, les grandes lignes demeurent, avec quelques évolutions :

- ✓ **L'agence du centre-ville porte 30% des recettes**, toutefois le siège se renforce cette année encore et contribue à hauteur **de 18% au total des recettes.**
- ✓ **La e-boutique** progresse doucement pour atteindre 5,7% des recettes « guichets », soit 3,1% des recettes totales.
- ✓ Très en mineur, il est amusant de remarquer qu'en nombre de transactions, Tick'easy se place devant la e-boutique. En ayant à disposition uniquement les titres oblitérables, sa part dans les recettes reste toutefois négligeable.

o Focus sur les tarifs sociaux

Evolution du nombre de titres sociaux en circulation



Après les évolutions des années précédentes, 2015 présente des chiffres stables concernant les titres sociaux. Tout au plus note-t-on :

- ✓ Un léger rééquilibrage entre les Pass Sable Sol et les Pass Mobilité Sol associé à une baisse non négligeable des carnets Sable Sol.
- ✓ Un nombre quasi identique de Pass Six.

Or avec 238 K € de recette, la part des titres sociaux dans le total des recettes reste identique à celle de 2014. En revanche on remarque l'augmentation de 5% dans la part de voyages générés par ces titres (29% avec 4 299 475 voyages).

3. La vérification des titres de transport

Dans le cadre de ces vérifications, un usager est en situation irrégulière lorsqu' « il ne possède pas de titre de transport ou qu'il présente un titre non valable ou non validé et non conforme aux dispositions réglementant l'utilisation de son titre. »

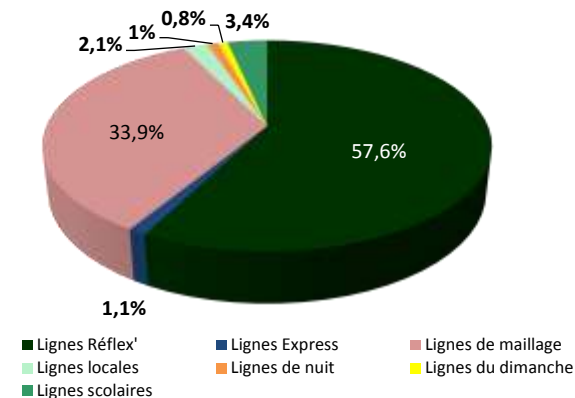
o Le contrôle des voyageurs

Le taux de contrôle est calculé par le nombre de contrôles rapporté au nombre de voyages.

| | Nombre de contrôles | Nombre de PV | Taux de contrôle |
|-----------|---------------------|--------------|------------------|
| 2011 | 245738 | 3432 | 1,69% |
| 2012 | 227024 | 3435 | 1,51% |
| 2013 | 176805 | 2844 | 1,18% |
| 2014 | 161125 | 3073 | 1,09% |
| 2015 | 140063 | 3316 | 0,95% |
| Variation | -13,07% | 7,91% | -12,84% |

Les évolutions du réseau ont fortement sollicité les agents à la conduite. Cette forte mobilisation impacte très directement l'activité « Lutte contre la fraude », opérée par les agents de conduite polyvalents dans leur mission de « Vérificateurs de Perception. » En conséquence, **le nombre de contrôles chute de 13% à 14 000, entraînant le taux de contrôle sous la barre des 1%.** Ces chiffres traduisent un phénomène qui s'accroît, celui de l'appauvrissement d'une partie de la clientèle qui n'hésite plus à frauder.

Répartition du contrôle par type de ligne



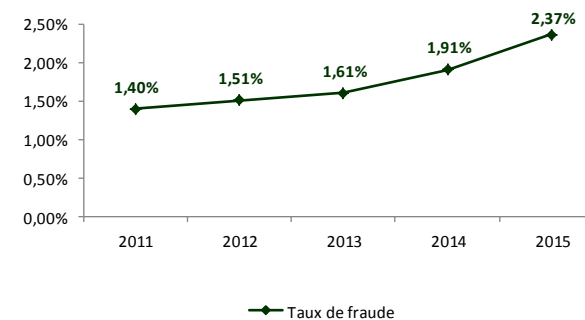
Transportant près de 50% de nos voyageurs, les lignes Réflex' sont particulièrement surveillées (57,6%). Dans la même veine, la présence est plus forte également sur le réseau de maillage (34% des contrôles).

Plus en mineur, on note un effort particulier sur les lignes scolaires avec 3.4% des contrôles.

o La fraude

Evolution du taux de fraude

Le taux de fraude correspond au nombre de procès-verbaux dressés par les agents, rapporté au nombre de contrôles.



Le taux de fraude atteint en 2015, 2,37%, en hausse de 24% par rapport à 2014 (+70% en 4 ans). On remarque notamment un phénomène en forte augmentation : la fraude sous la forme de non présentation des abonnements.

Ces chiffres justifient donc la création d'un deuxième poste de Vérificateur de Perception à plein temps ainsi que le renforcement du planning des conducteurs vérificateurs en deuxième partie d'année.

Taux de fraude par type de ligne

| | Taux de fraude par type de ligne |
|--------------------|----------------------------------|
| Lignes Réflex' | 2,3% |
| Lignes Express | 3,1% |
| Lignes de maillage | 2,1% |
| Lignes locales | 1,2% |
| Lignes de nuit | 4,5% |
| Lignes du dimanche | 3,8% |
| Lignes scolaires | 0,7% |

Sans surprise, les lignes de nuit et du dimanche génèrent des taux de fraude bien au-delà de la moyenne. Plus étonnant au vu de la clientèle de salarié, le taux de fraude relativement élevé (3.1%) des deux lignes Express. A l'opposé, on constate le taux très faible dans les lignes scolaires.

Détails des procès-verbaux
(état des lieux au 15/03/2016)

| | Payés | Annulés | Invalides | Tribunal | Mineurs | En cours | Total général |
|------|-------|---------|-----------|----------|---------|----------|---------------|
| 2011 | 1399 | 560 | 56 | 1393 | 24 | - | 3432 |
| 2012 | 1167 | 729 | 89 | 1432 | 18 | - | 3435 |
| 2013 | 888 | 715 | 98 | 1128 | 15 | - | 2844 |
| 2014 | 888 | 928 | 84 | 1162 | 23 | - | 3085 |
| 2015 | 872 | 906 | 58 | 1369 | 72 | 39 | 3316 |

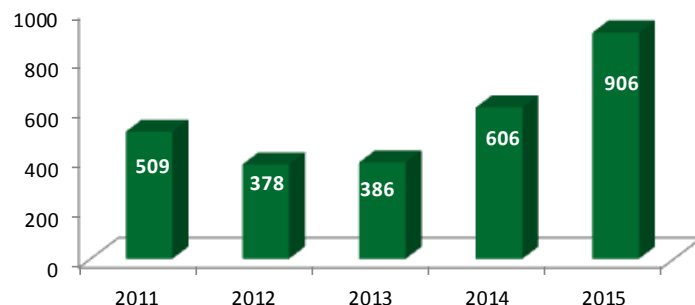
Le taux de recouvrement diminue encore de deux points, à 26%. On remarque par ailleurs une très forte hausse des procès-verbaux dressés à des mineurs et dont il ne peut rien être exigé en l'absence de paiement.

A noter qu'une révision de la tarification sociale pour les enfants ayant-droit est en cours.

4. Avis clients

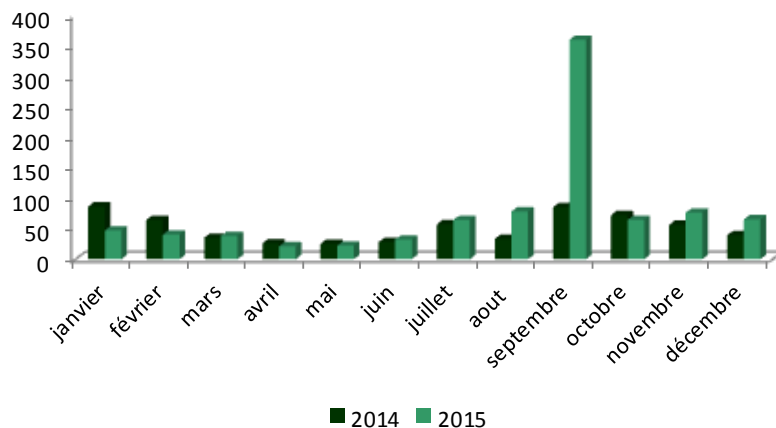
Au quotidien, et à l'absence d'enquête de satisfaction plus importante, les réclamations de la clientèle sont le meilleur indicateur de la qualité du travail accompli mais aussi des pistes d'améliorations possibles.

Nombre de réclamations



2015 voit à nouveau le nombre de réclamations augmenter : +50% avec 906 réclamations. On remarquera simplement que cette augmentation est moindre qu'en 2014. **Elle est par ailleurs symptomatique du lancement du nouveau réseau**, comme le montre le graphique ci-dessous.

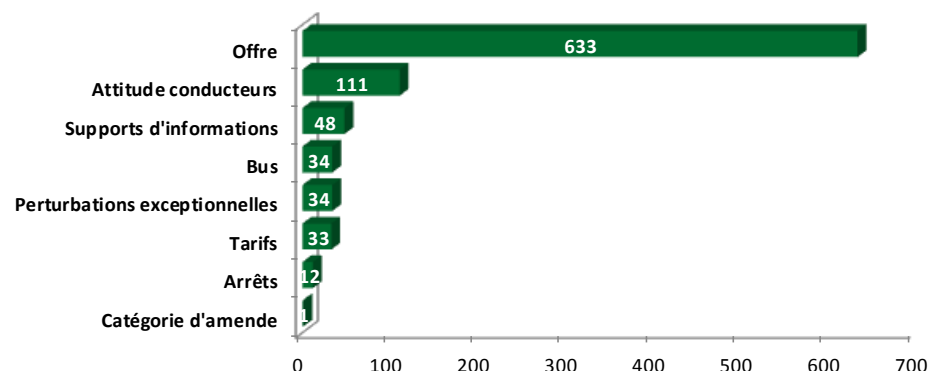
Chronologie des réclamations



La chronologie des réclamations en 2015 identifie parfaitement les deux mois de lancement du nouveau réseau, août et plus particulièrement septembre 2015, comme générateurs d'insatisfaction (**pour rappel 55 réclamations en septembre 2014 pour 359 en septembre 2015**). Le temps pour les usagers de se repérer dans les nouvelles lignes et pour Vitalis de procéder à des ajustements pertinents.

Les chiffres reviennent d'ailleurs à un traitement plus usuel dès le mois d'octobre (59 en octobre 2014, 64 en octobre 2015).

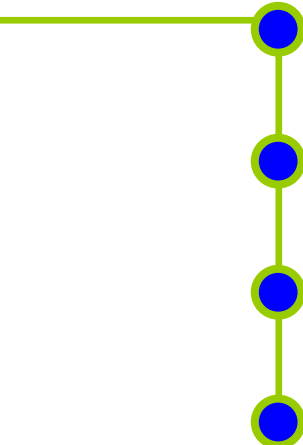
Motifs des réclamations



De manière globale, tous les motifs de réclamations sont en hausse mais la répartition confirme que cette hausse exceptionnelle est liée au nouveau réseau : **70% d'entre elles concernent l'offre de service qu'elle soit régulière, liée au flex-e-bus, voire aux scolaires.**

- ✓ La mise en service du réseau optimisé a en effet généré de nombreuses pétitions autour des itinéraires, des horaires, des retards, particulièrement en septembre (travaux de la Porte de Paris), mais a aussi fait réagir les clients contraints de passer au TAD. Enfin des situations de « charge » élevée ont été régulées et traitées sans délai.
- ✓ Par ailleurs de nombreuses réclamations ont porté sur les correspondances, la tarification et la multivaldation qui en découle.
- ✓ A noter enfin, la part significative, bien que stable, des réclamations portant sur l'attitude des agents.

4 LA QUALITE DU SERVICE

- 
- La démarche Qualité
 - La ponctualité
 - Les perturbations du réseau
 - Incidents et prévention

1. La démarche qualité

Depuis 2007, Vitalis est engagée dans une démarche qualité basée sur des référentiels établis par l'AFNOR : les normes NF Service 281, 286 et 298 concernant le Transport urbain de Voyageurs et les services associés. Cette démarche, si elle s'appuie sur l'engagement spécifique de Pilotes de critères, mobilise l'ensemble du personnel par sa transversalité. 4 Grands Axes organisent la certification : Accueil, Information, Ponctualité/Régularité et Propreté.



o Les résultats Qualité pour les agences commerciales

L'audit de certification des agences commerciales, qui a eu lieu en novembre 2015, a confirmé une nouvelle fois l'excellence de nos services dans ce domaine

Les chiffres de 2015

| CRITERES | 2013 | 2014 | 2015 | EXIGENCES |
|--|---------|-------|---------------|-----------|
| Accueil aux points de vente | 100,00% | 97,2% | 99,50% | 95% |
| Délai de prise en charge du client | 98,80% | 97,2% | 95,00% | 90% |
| Confort aux points de vente | 100% | 99,9% | 100% | 90% |
| Confort d'attente des voyageurs dont la station debout est difficile | 100% | 100% | 99,80% | 80% |
| Accueil chez les dépositaires | - | 98,7% | 100% | 80% |
| Vente du titre adapté aux besoins du client | 99,80% | 100% | 99,90% | 90% |
| Identification des besoins du client | 100% | 100% | 100% | 90% |
| Information sur l'offre de service | 99,60% | 100% | 72,50% | 90% |
| Information permanente aux points de vente | 98,80% | 100% | 93,80% | 95% |
| Information en situation perturbée prévue | 100% | 90,7% | 82,50% | 80% |
| Propreté des points de ventes | 99,50% | 97,0% | 97,10% | 90% |
| Gestion des réclamations | 93,10% | 92,7% | 82,90% | 80% |

En 2015, sans menacer l'obtention de la certification, un problème de mise à jour des documents d'information sur le nouveau réseau (correctif plan) après des ajustements a pénalisé différents critères.

Toutefois, comme chaque année, l'auditeur souligne « le très bon niveau de qualité de service » et l'implication de tous les acteurs.

Sur les deux certifications, il apprécie particulièrement que les réclamations soient utilisées comme outil de correction, validant ainsi la démarche de Vitalis de chercher à s'améliorer en continu.

o Les résultats Qualité pour les lignes 1, 2 et 3 (anciennement 4)

L'audit de mars 2015 sur l'année 2014 a réaffirmé la qualité de nos lignes structurantes. De manière récurrente, comme pour les agences, l'auditeur apprécie la qualité générale du réseau, l'attention des personnes impliquées et la gestion des réclamations.

Les chiffres de 2015

| CRITERES | 2013 | 2014 | 2015 | EXIGENCES |
|---|--------|-------------|--------------|-----------|
| Accueil du vérificateur de perception | 97,4% | 99,3% | 100% | 95% |
| Accueil téléphonique | 99,3% | 91,6% | 91% | 80% |
| Attitude conducteur | 99,4% | 98,7% | 98,0% | 95% |
| Information par téléphone | 99,5% | 98,2% | 98,4% | 90% |
| Information permanente autobus | 84,9% | 98,3% | 92,2% | 90% |
| Information permanente aux points d'arrêt | 96,2% | 98,5% | 86,6% | 90% |
| Information dynamique aux arrêts | - | 98,8% | 94,4% | 80% |
| Information Internet | 91,0% | 84,8% | - | 80% |
| Information en situation perturbée prévue | 84,8% | 90,0% | 82,4% | 80% |
| Propreté des points d'arrêt | 96,1% | 96,1% | 97,4% | 80% |
| Propreté des véhicules | 98,4% | 96,9% | 95,8% | 85% |
| Fiabilité des bus | 99,6% | 99,6% | 99,6% | 99% |
| Confort du voyageur (taux de charge) | 100,0% | 96,3% | 94,7% | 90% |
| Accessibilité fauteuils roulants | 95,0% | 95,5% | 96,7% | 80% |
| Disponibilité des équipements embarqués | 99,6% | 99,5% | 99,0% | 90% |
| Lutte contre la fraude - Taux de contrôle | 1,9% | 1,6% | 1,5% | 2% |
| Lutte contre la fraude -Taux de fraude | 1,5% | 1,9% | 2,1% | 2% |

En 2015, les principaux accrocs concernent :

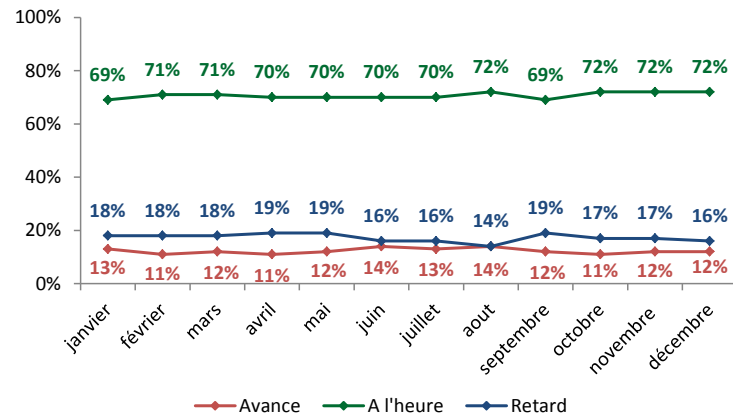
- ✓ les documents d'information qui n'ont pas été édités au rythme des ajustements.
- ✓ La fraude, pour laquelle l'AFNOR elle-même souligne nos objectifs trop ambitieux
- ✓ La ponctualité, abordée ci-après.

2. La ponctualité des bus aux arrêts sur le réseau

La ponctualité des bus aux arrêts est le premier élément visible par nos voyageurs en termes de qualité de service. Elle est donc suivie quotidiennement, notamment grâce au SAEIV pour :

- ✓ améliorer l'information des voyageurs en temps réel,
- ✓ repérer les dysfonctionnements et apporter les correctifs nécessaires à une meilleure qualité de service, en cours de période quand cela est possible, ou lors de l'élaboration du Service de l'année suivante.

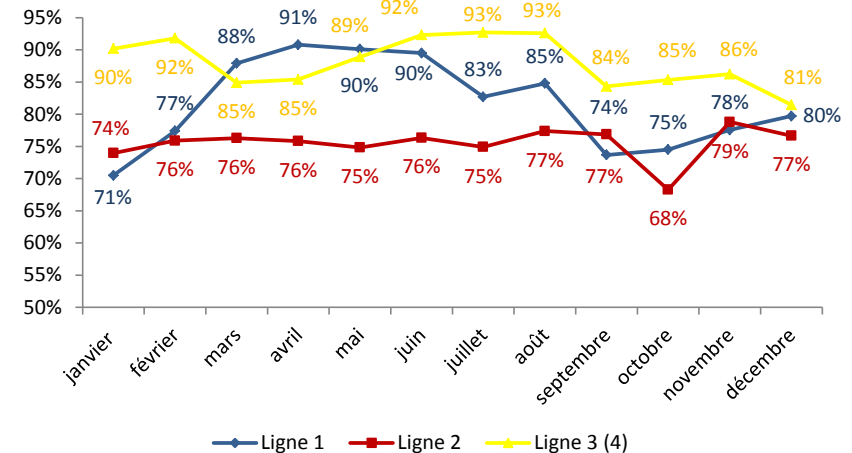
Ponctualité du réseau
(sans avance et moins de 3' de retard)



Il a été décidé, pour améliorer la pertinence des résultats, de modifier la méthode de calcul. En conséquence, les données concernant l'ensemble du réseau sont brutes, sans pondération liée à la charge ou à la circulation. On note donc que 71% en moyenne des bus arrivent à l'heure. Il faut toutefois rappeler la sensibilité de l'indicateur aux perturbations du réseau (déviations, manifestations, intempéries...).

Reste que le pourcentage de bus en avance (12% en moyenne) nous offre de bonnes pistes de progrès.

Ponctualité des lignes certifiées



Les lignes certifiées sont traitées différemment. Pour répondre aux exigences de l'AFNOR, comme annoncée l'an dernier déjà pour la ligne 2, la méthode de calcul change à partir de septembre 2015 pour des résultats plus pertinents. A présent c'est **l'écart entre l'heure annoncée et l'heure de passage** ou **l'écart entre l'intervalle annoncé et l'intervalle réel** en fonction du journal de passage aux arrêts via le SAEIV (la mesure était auparavant fondée sur un système d'alarme reporté sur le nombre de courses quantifié).

La différence liée à la nouvelle méthode de calcul est marquée sur les lignes Réflex'1 et Réflex'3.

- ✓ La ligne 1, qui présente des résultats mitigés au lancement du réseau, s'améliore dès la mise en place des ajustements après le lancement du réseau.
- ✓ La ligne 3 présente des résultats assez constants, depuis septembre 2015.
- ✓ La ligne 2 souffre encore de graphicaux expérimentaux dus à la mise en fréquence. A noter que les correctifs mis en place en janvier 2016 produisent clairement des effets. En mineur, l'accroc de la ligne 2 en octobre 2015 est lié aux travaux des rues Carnot-Magenta qui ont imposé une déviation importante à la ligne.

3. Les perturbations du réseau

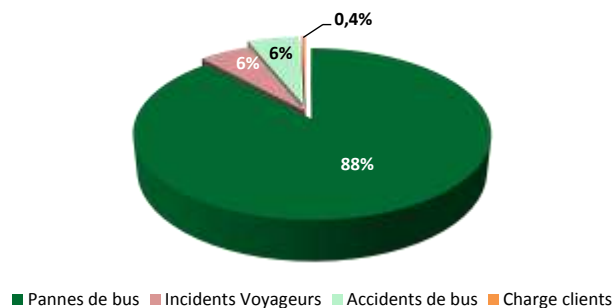
o Les facteurs de perturbations

Différents facteurs peuvent expliquer des retards de bus. Et parce que ces perturbations sur le réseau ont des conséquences sur le fonctionnement du service de transport, il est de notre responsabilité d'en diminuer l'impact.



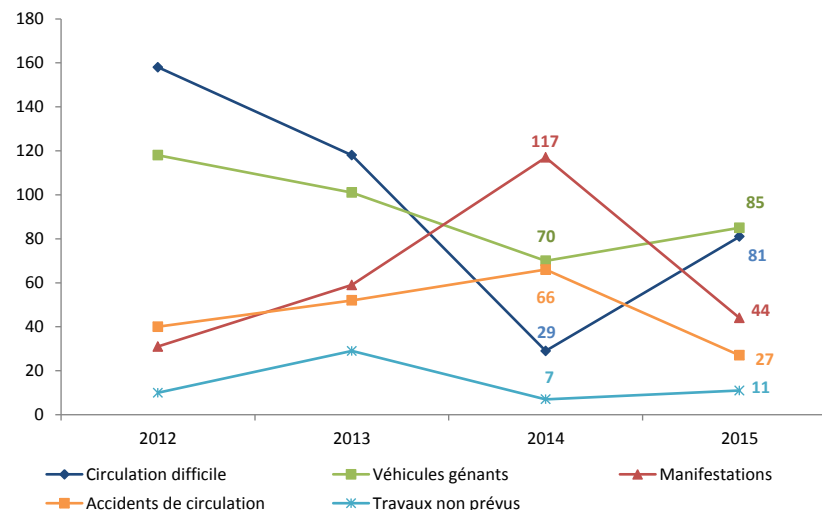
L'indicateur poursuit sa baisse avec une grande régularité (-15% chaque année depuis 2011, -8% en 2013). 80% des 613 évènements perturbateurs sont d'origine interne, dont 70%, soit 435 perturbations, sont liés à des pannes de bus ; des chiffres qui semblent justifier des changements de véhicules

Evènements perturbateurs d'origine interne



Si l'on regarde en détail ces évènements d'origine interne, la proportion des pannes augmente légèrement à 88% (85% en 2014). Il convient toutefois de replacer cette distribution dans la baisse globale des évènements perturbateurs en 2015 (-13% de pannes perturbant le réseau).

Perturbations liées à des motifs externes

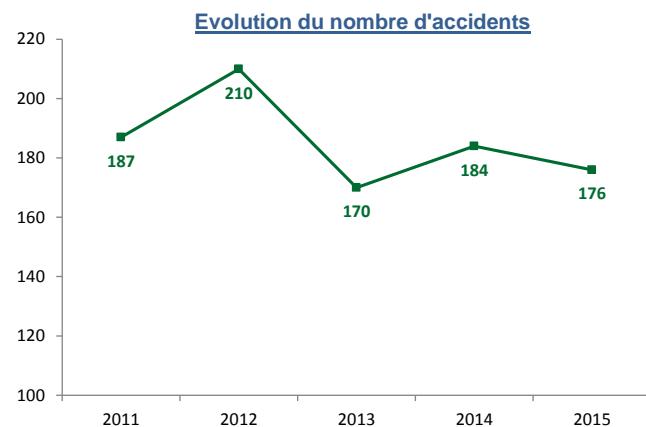


Deux motifs génèrent 64% des perturbations liées à un phénomène externe :

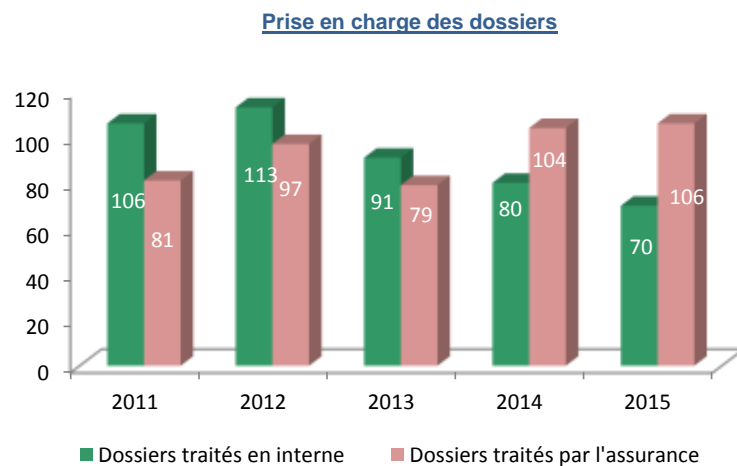
- ✓ les véhicules gênants : de manière récurrente par exemple, les véhicules mal stationnés à la Gare peuvent engendrer de nombreux retards, sur plusieurs lignes.
- ✓ **la circulation difficile** : la fluidité du trafic rencontre des difficultés fortement renforcées depuis la perte des priorités aux feux accordées aux bus. **Le travail de préparation des carrefours reste à faire avec les services de la collectivité.**

o Les sinistres

Pour la troisième année consécutive, **le nombre d'accidents reste stable avec 176 sinistres recensés.**



Le nombre d'accidents reste stable, voire en légère baisse en 2015. Il est difficile de déterminer chronologiquement des périodes « accidentogènes » mais on remarque toutefois que le mois de septembre est très souvent marqué par une recrudescence de sinistres (29 en 2015) qui peut s'expliquer par l'arrivée de nouveaux automobilistes sur les axes de circulations, cumulée cette année au lancement du nouveau réseau.



Malgré la baisse des accidents, le nombre de dossiers traités par l'assurance reste identique, de même que celui des accidents corporels (25 en 2015 pour 26 en 2014).

4. Incidents et prévention

o Agressions et dégradations

Le sentiment de sécurité ressenti par les voyageurs comme par le personnel de Vitalis jouant un rôle primordial dans l'attractivité du transport en commun, les éléments qui y concordent sont un enjeu d'importance pour l'entreprise. Voilà pourquoi les indicateurs sont suivis de près afin de nous permettre d'orienter nos actions de prévention et répressions sur l'agglomération.

Sécurité des personnes et des biens

(actes ayant fait l'objet d'une plainte)

| | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | variation |
|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-------------|
| Agressions | 4 | 8 | 4 | 2 | 5 | 150% |
| Insultes, menaces, crachats sur agent | 20 | 16 | 12 | 8 | 22 | 175% |
| Dégâts sur bus ou poteaux d'arrêt par un voyageur quittant le bus (dont jets de pierre) | 7 | 5 | 8 | 5 | 15 | 200% |
| TOTAL | 31 | 29 | 24 | 15 | 42 | 180% |

L'année 2015 présente des résultats très mitigés avec une augmentation de toutes les catégories d'incivilités. Au-delà de la vague de jets de pierre en fin d'année, il faut aussi remarquer la hausse importante des insultes et menaces sur agents. Au final, ces résultats confirment la nécessité de renforcer la présence sur le réseau, **argument supplémentaire en faveur du deuxième poste de VP temps plein.**

o Lutte contre l'insécurité

Pour pacifier les tensions inhérentes à un réseau de transport en commun, Vitalis s'est associé à un certain nombre de partenaires pour mener une politique de prévention forte qui s'articule autour de trois axes majeurs.

- Le réseau de Prévention

Des efforts sont particulièrement menés en matière de prévention, très largement en amont des conflits éventuels dans le bus. Pour cela, Vitalis travaille avec :

- ✓ **L'ADSEA 86** (l'Association Départementale de la Vienne pour la Sauvegarde de l'Enfant à l'Adulte), qui a pour mission le suivi personnalisé des jeunes publics jusqu'à 18 ans. Le déplacement fait partie de la réinsertion des publics visés, voilà pourquoi Vitalis s'engage dans ce partenariat qui consiste en :
 - o Un **dialogue renforcé avec les éducateurs de rue et le jeune** en cas de répression.
 - o La participation aux **chantiers loisirs** (le jeune fournit un travail d'intérêt général en échange de l'accès à un loisir), par exemple des tags encadrés sur un abribus.
 - o A cela, Vitalis a ajouté en 2015 la **participation aux chantiers éducatifs** (dispositif de pré-insertion qui consiste à confier à un jeune en décrochage une petite mission rémunérée, encadrée par un éducateur de rue)
- ✓ Deux **médiateurs de quartiers**, Gabriel N'Gadou et Jonathan Barnier, cofinancés par Vitalis, les bailleurs sociaux, et la Ville de Poitiers. Sont ainsi couverts les quartiers des Couronneries, St Eloi et Trois Cités. Leurs missions consistent en la médiation des litiges par la proximité avec les familles. Ils contribuent ainsi à pacifier les secteurs desservis par Vitalis. En contact privilégié avec eux, l'entreprise peut les faire intervenir en cas de conflit lié au transport.
- ✓ **Les maisons de quartiers** qui effectuent un suivi personnalisé des enfants et de leurs familles. Le partenariat s'établit principalement par le dialogue avec les éducateurs (après un contrôle par exemple) et une visibilité importante lors des fêtes de quartiers.
- ✓ **Les associations qui font elles-mêmes de la prévention** (Sanza, Epicerie sociales...) ou de la lutte contre la pauvreté (Croix Rouge, Secours Catholique...). Le partenariat passe par des actions menées sur la durée (prévention lors des cafés parents, présence lors des jours d'ouverture des épiceries sociales), comme par des actions ponctuelles (Noël du Secours Catholique).
- ✓ **Le PIMMS (Point Information Mediation Multiservice)** de St Eloi, au financement duquel Vitalis participe, répondant ainsi aux impératifs de proximité que réclame son statut de service public.

✓ **Les établissements scolaires, pour cibler les publics jeunes**

- Vitalis intervient directement dans les collèges lors d'une journée commune avec Lignes en Vienne sous l'angle « Bus, mode d'emploi ».
- Des visites de classe d'écoles primaires sont également organisées pour donner une vue d'ensemble de l'entreprise et du transport aux jeunes enfants.



- La Répression

Quand malheureusement l'ensemble du dispositif n'a pu empêcher un conflit de survenir, Vitalis se doit d'afficher une grande fermeté. En cela, l'entreprise est aidée par :

- ✓ La réactivité de la police en liaison directe avec Vitalis par une ligne téléphonique dédiée. En 2015, 36 opérations communes ont été menées pour un total de 34 heures de contrôle. Le bilan de ces opérations est de 277 PV pour 319 bus contrôlés.
- ✓ La coopération avec les services de la Justice qui prennent le relais dans les affaires de fraude comme d'agressions. L'institution a d'ailleurs à plusieurs reprises réaffirmé

- La Dissuasion

L'ensemble des actions menées en matière de prévention, principalement, sous un angle social, n'exonère pas Vitalis d'une présence forte de ses agents sur le réseau, la prévention passant bien sûr par l'évitement du conflit.

- ✓ Les conducteurs sont les premiers vecteurs de notre politique par leur attitude professionnelle pour éviter les conflits avec et entre les voyageurs. Voilà pourquoi ils sont formés à la gestion des conflits et aux relations avec la clientèle.
- ✓ La présence permanente des agents de maîtrise sur le réseau est aussi un outil fort de prévention par la dissuasion. Leur visibilité mais aussi leur capacité à dialoguer et à informer les voyageurs doit participer d'un climat apaisé dans les bus.
- ✓ La coopération avec la Police Nationale, étroitement entretenue, permet également de renforcer ce volet dissuasif.
- ✓ Enfin, les équipements techniques (radios, SAEIV, vidéoprotection) jouent une part non négligeable dans ce dispositif.

4

LE PARC DE VEHICULES & AUTRES EQUIPEMENTS



Le parc



Les équipements

1. Le parc

Le parc de véhicules de la Régie des Transports Poitevins comptabilise, à la fin 2015, 126 bus.

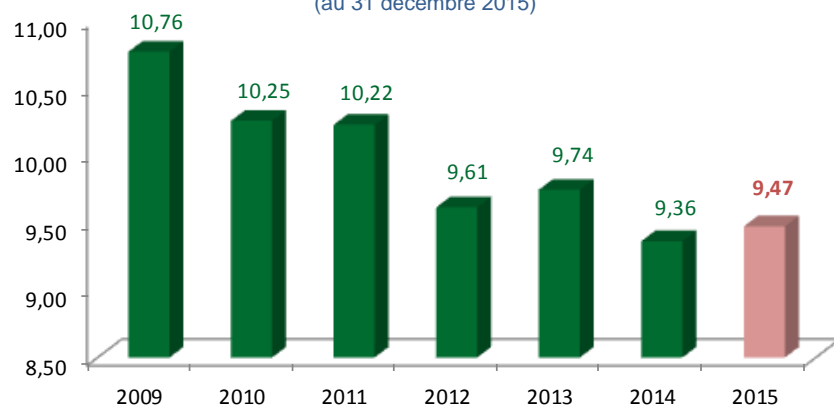
o Le parc de bus R.T.P

Au 31 décembre 2015, il se décompose comme suit :

| | Gazole | GNV | Total |
|------------|--------|-----|-------|
| Minibus | 5 | - | 5 |
| Midibus | 5 | - | 5 |
| Standards | 53 | 50 | 103 |
| Articulés | 2 | 11 | 13 |
| Parc total | 65 | 61 | 126 |

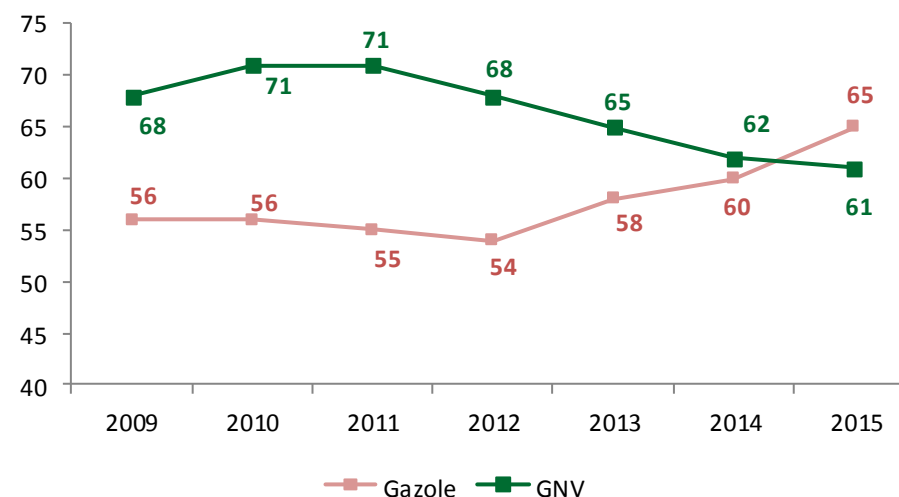
Age moyen du parc de véhicules

(au 31 décembre 2015)



A **9,47 ans de moyenne**, le parc reste dans des niveaux équivalents à 2014, grâce aux livraisons de 2015. Il faut cependant remarquer que cette moyenne d'âge remonte légèrement ce qui doit nous inciter à une grande vigilance sur le renouvellement nécessaire du matériel roulant.

Renouvellement du parc en fonction de l'énergie



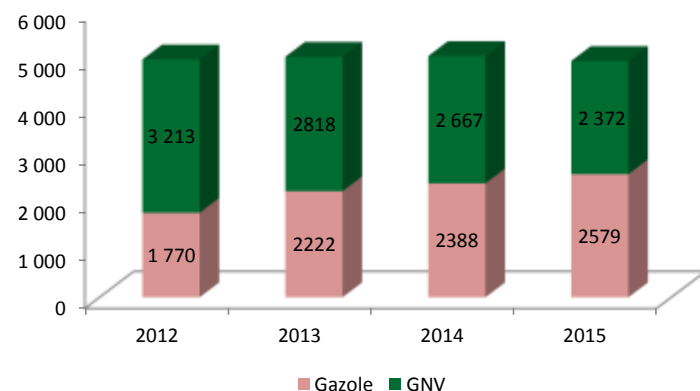
2015 marque un virage énergétique, sans doute ponctuel au vue des récents choix énergétiques de l'agglomération.

- ✓ Avec 52 % du parc, le diesel devient majoritaire dans le parc dans des proportions inversées par rapport à l'an dernier. Cette inversion est due également au vieillissement du parc GNV « économisé et ménagé », compte tenu du taux de pannes très supérieur à celui des bus au gazole.
- ✓ Un nouveau minibus est venu renforcer le parc. Les plus anciens sont conservés pour assurer un filet de sécurité en cas de panne.
- ✓ Après l'innovation de l'hybride, Vitalis tente l'expérience du tout électrique avec la Citadine en location.

o La productivité du parc

Kilomètres par énergie

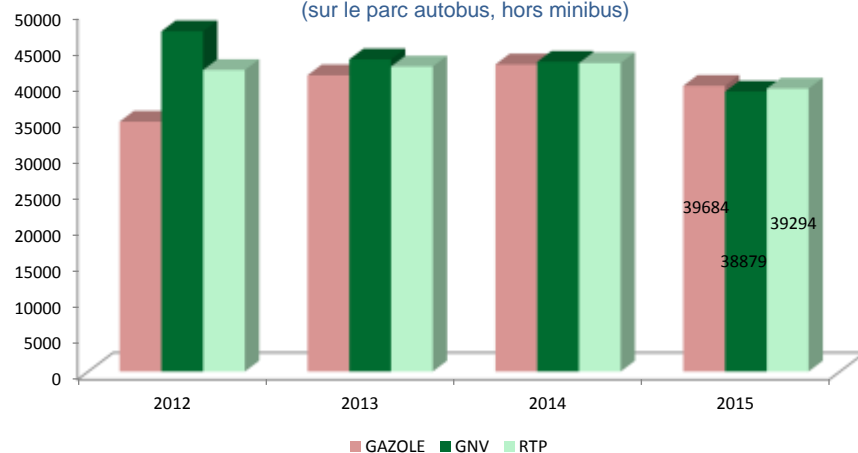
(en milliers de kilomètres, sur le parc autobus, hors minibus)



Dans une résonance parfaite avec la répartition du parc les kilomètres produits répondent à l'évolution énergétique : 52% des kilomètres sont effectués par les véhicules diesel (47% en 2014). Les véhicules diesel, en plus d'être majoritaires, ont donc été mis davantage à contribution.

Kilomètres par bus en fonction de l'énergie

(sur le parc autobus, hors minibus)



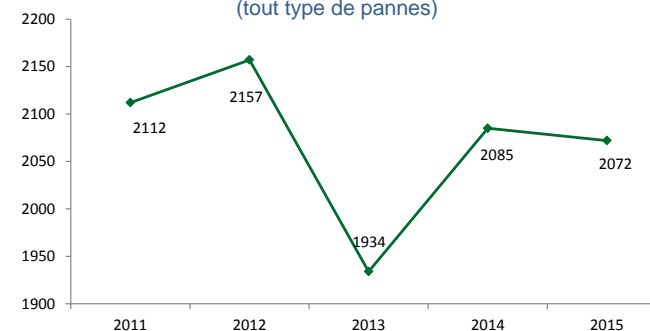
En conséquence, l'équilibre dans la production kilométrique demeure avec toutefois le report sur les véhicules diesel.

o La fiabilité des véhicules

La mise en place de procédures préventives permet depuis 3 ans de contrôler le nombre de pannes. Toutefois, nous peinons à retrouver le niveau de 2013, exceptionnellement bas.

Evolution du nombre de pannes

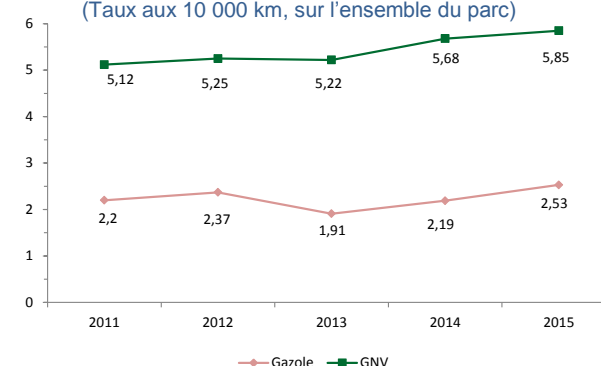
(tout type de pannes)



L'indicateur est stable par rapport à 2014 **avec 2072 pannes comptabilisées**. Mais avec la baisse des kilomètres en 2015, nous atteignons un taux de **4 pannes aux 10 000 km**, en hausse de 1% par rapport à 2014. Même si l'augmentation est faible, **le rajeunissement du parc avec les investissements à venir pourraient contribuer à diminuer l'indicateur**.

Evolution du taux de panne en fonction de l'énergie

(Taux aux 10 000 km, sur l'ensemble du parc)



On remarque surtout l'augmentation inattendue du taux de panne des véhicules diesel (+16%) quand le taux des GNV n'augmente que de 3%. Les dernières séries, livrées en 2014 et 2015 ont posé de nombreux problèmes, d'une part avec les portes, d'autre part avec la mise au point des motorisations euro 6. Leur taux de panne reste toutefois bien inférieur à celui du GNV.

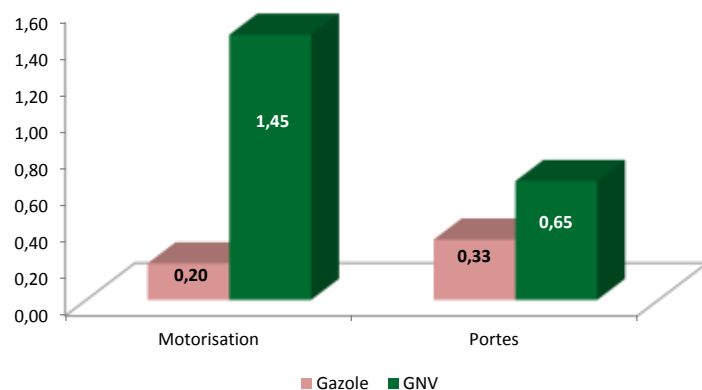
Pannes avec effet voyageurs

| | Intervention en ligne | Taux de panne/10000 | Variation |
|------|-----------------------|---------------------|-----------|
| 2011 | 642 | 1,306 | 9% |
| 2012 | 597 | 1,149 | -7% |
| 2013 | 515 | 0,982 | -15% |
| 2014 | 533 | 1,011 | 3% |
| 2015 | 440 | 0,849 | -17% |

Il faut cependant une nouvelle fois souligner l'effet très faible de ces pannes sur la clientèle, avec un taux qui diminue dans de très fortes proportions : 400 pannes avec effets voyageurs pour 533 l'année précédente, ce qui ramène le taux aux 10 000 km à 0,849 pannes

Type de pannes en fonction de l'énergie

(taux aux 10 000 km, sur l'ensemble du parc)



Dans le détail, **portes et motorisations continuent d'être à l'origine d'un tiers des pannes (31%)**. Le focus dément toutefois les chiffres de l'an dernier avec :

- ✓ Une augmentation importante des **pannes « portes »** en particulier sur les véhicules diesel mais dans une moindre mesure aussi sur les GNV.
- ✓ Les **pannes de motorisation** sont également en hausse sur les diesels alors qu'elles sont en très légère baisse (-1%) sur les GNV. On peut supposer qu'elles sont liées à la jeunesse des nouveaux euro 6.

2. Les équipements

o SAEIV

En vue de **la sortie de garantie**, 2015 fut avant tout l'année des dernières mises au point technique et logiciel et de préparation d'un contrat de maintenance. Ce dernier a débuté en juin 2015.

Par ailleurs, dans l'optique d'exploiter le système au maximum de ses capacités, l'usage **de nouvelles fonctionnalités** est développée dans le but d'optimiser l'outil et de le rendre plus performant. Pour cela, un groupe d'agent de régulation réduit a été mis en place. Ainsi ont été mis en service en 2015 :

- l'outil de régulation en fréquence
- les fonctions de correspondances qui permettent également une meilleure coordination avec les conducteurs de lignes affrétées

Une attention particulière a également été portée sur l'analyse de différents indicateurs d'exploitation issus des données d'exploitation et qui sont appelés à servir directement à l'amélioration de la qualité de service (fréquentation, temps de parcours, ponctualité...)



o Priorité feux

La généralisation du système de priorité feux a marqué un temps d'arrêt en 2015. En effet, avec la restructuration du réseau en septembre, l'ensemble des carrefours en fonction a été reprogrammé avec les nouveaux itinéraires et lignes du réseau.

Cette reprise n'a donc pas permis d'augmenter significativement le nombre de carrefours avec priorité. La généralisation du dispositif de priorité peut sembler long mais nécessite en amont une refonte des programmes de feux et un diagnostic de circulation.

Déploiement du système : En 2015, une vingtaine de carrefours ont été programmés. Cette phase de déploiement s'opère avec le service Espace Public de la ville de Poitiers.

o Comptages passagers

Mises en place de manière expérimentale en 2014, de nouvelles cellules compteuses sont venues renforcer le dispositif en 2015, **ce qui porte à 20 le nombre de véhicules équipés**.

Ce système permet de mesurer de façon automatisée et précise les entrées et les sorties des passagers. L'ensemble des données permet une analyse fine de la fréquentation par ligne et par arrêt

La prochaine étape doit être l'acquisition d'une licence pour le logiciel de traitement des données afin d'être autonome dans l'exploitation des comptages.

5

LES RESSOURCES HUMAINES



Les effectifs



La productivité des agents

1. Les effectifs

o Les effectifs du personnel au 31 décembre 2015

Effectif de la R.T.P. (hors CDD)

| | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|--------------------|--------------|--------------|--------------|---------------|---------------|
| Administratif | 32 | 31,2 | 32,5 | 36,38 | 39,16 |
| Maintenance | 32,2 | 33,2 | 34,3 | 31,8 | 30,25 |
| Exploitation | 248,4 | 252,7 | 252,3 | 262,21 | 266,52 |
| (dont Conducteurs) | 228,4 | 230,2 | 230,30 | 237,21 | 239,52 |
| Total | 312,6 | 317,1 | 319,1 | 330,39 | 335,93 |

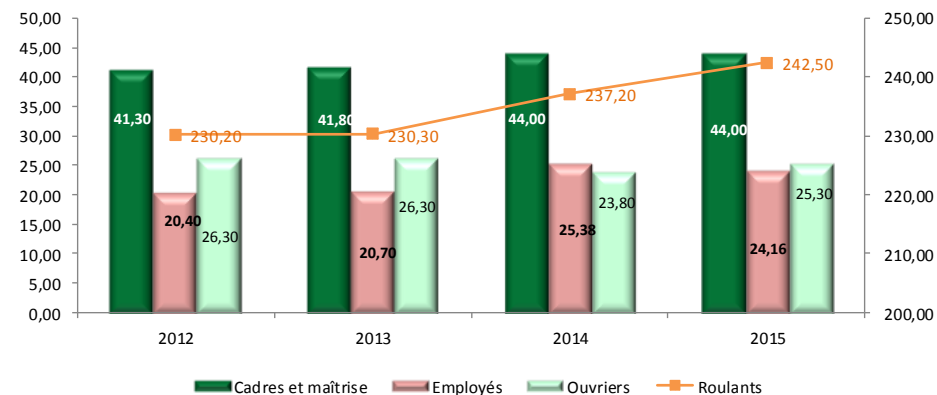
L'effectif de l'entreprise en équivalent temps plein est, au 31 décembre 2015, de 335,9 salariés. L'augmentation de l'effectif est de +1,68% ; cette augmentation tient compte des éléments spécifiques suivants :

- ✓ Personnel roulant :
 - L'embauche en juillet 2015 de 5 conducteurs etp supplémentaires suite aux négociations annuelles obligatoires pour diminuer les compteurs d'heures.
 - Le remplacement de 5 agents en Compte Epargne Temps avant retraite et qui sont toujours à l'effectif
 - 1 agent en congés sans solde au 31 décembre 2015
- ✓ Personnel non roulant :
 - 2 cadres et 1 comptable en Compte Epargne Temps avant retraite.

Hors éléments spécifiques, l'effectif reste stable ; il est de 323,93 etp au 31 décembre 2015, il était de 324,39 etp en 2014 soit **-0,14%**. Pour le personnel roulant, il est de 230.52 etp au 31 décembre 2015 (230,10 en 2014 soit +0,18%).

A noter que, comme l'an dernier, la part de femmes dans l'effectif global gagne encore un point avec 23.5% du personnel. Il baisse cependant légèrement si l'on considère uniquement le personnel roulant (17.2%)

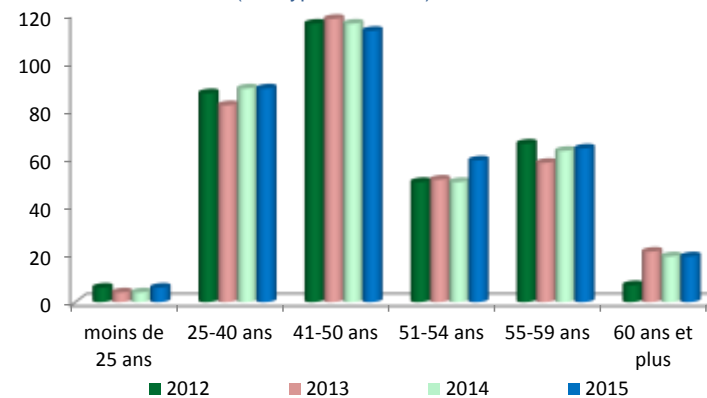
Effectif par catégorie socio-professionnelle



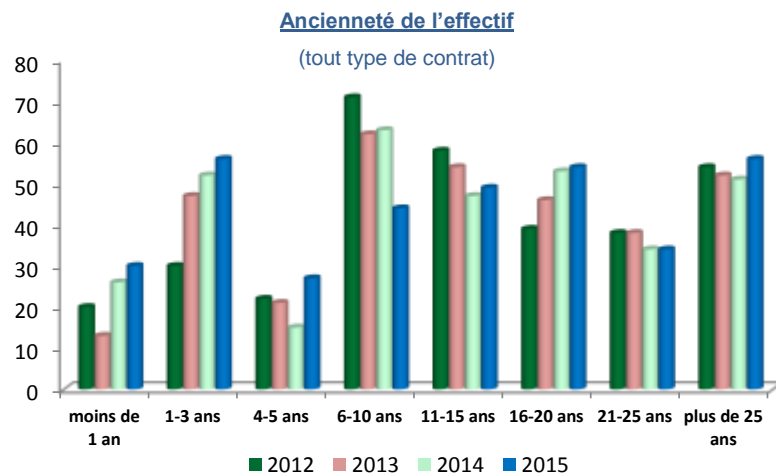
Peu d'évolutions notables à souligner. On remarque simplement l'augmentation du personnel ouvrier, en raison notamment du transfert de deux agents à des postes de Vérificateurs de Perception, créés pour contrecarrer l'évolution de la fraude.

o Age et ancienneté en 2015

Age de l'effectif (tout type de contrat)



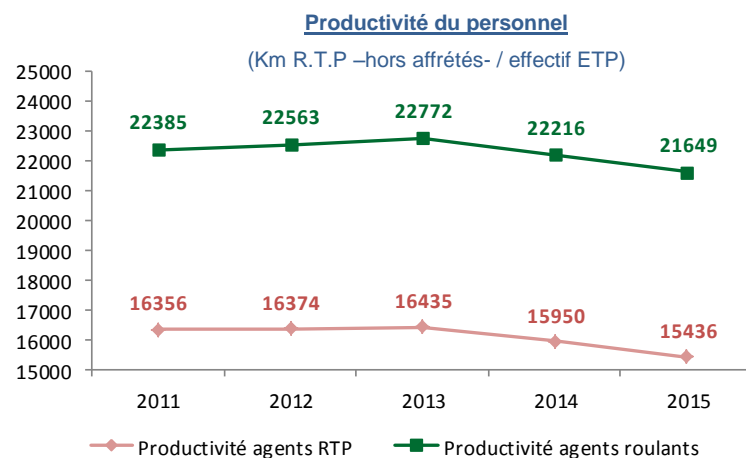
L'âge moyen en 2015 est identique à l'année précédente à 46.3 ans. La répartition des classes d'âge est très similaire, conservant la même représentativité au sein de l'effectif. On peut simplement noter l'augmentation depuis 3 ans de **la tranche d'âge des + de 60 ans, effet de l'allongement de la date de départ en retraite.**



L'ancienneté moyenne est stable à 13.3 ans (13.8 ans en 2014). La R.T.P. connaît depuis 2014 de significatifs mouvements de personnel : 18 départs en 2014, 20 en 2015, tous personnels permanents confondus. La conséquence directe en est **la diminution du personnel de plus de 25 ans d'ancienneté et l'augmentation des moins de 1 an et des 1 à 3 ans.**

2. La productivité des agents

o La productivité kilométrique



Cet indicateur se calcule au travers de deux ratios : Kilomètres RTP / agents équivalent temps plein et Kilomètres RTP / conducteurs équivalent temps plein

L'un et l'autre connaissent des baisses directement issues de la maîtrise des kilomètres lié au nouveau réseau d'une part, et d'autre part de la prise en compte des 5 agents de conduite recrutés au titres des « heures compteurs.»

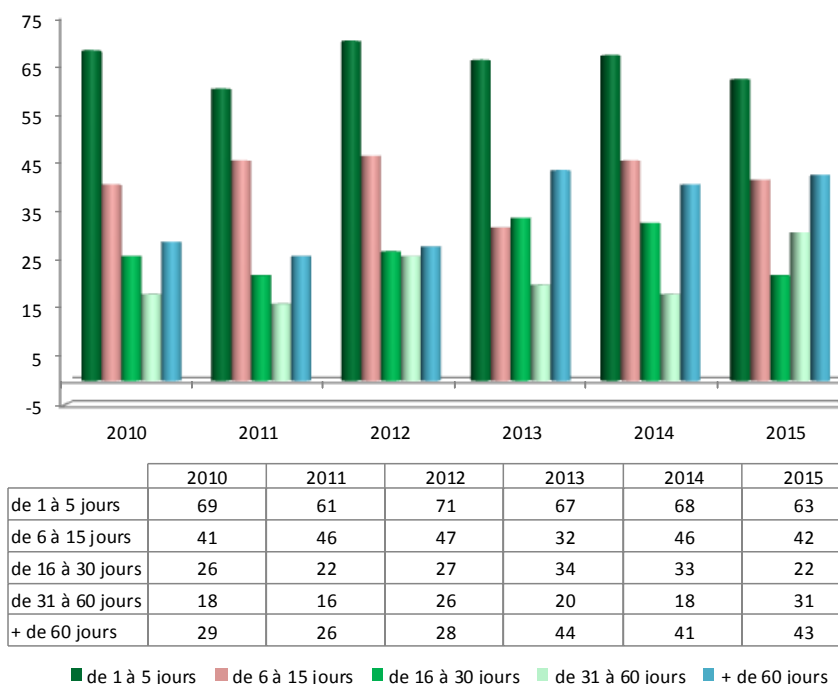
o L'absentéisme

Absentéisme moyen par agent

(les données utilisées ont été changées en 2014 ; elles s'appuient désormais sur les chiffres de l'absentéisme des tableaux de bord)

| | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | Variation |
|----------------|--------|-------|--------|--------|---------------|-----------|
| Administratifs | 11,44 | 47,87 | 37,74 | 19,45 | 38,57 | 98,3% |
| Exploitation | 21,06 | 49,66 | 57,83 | 74,64 | 109,54 | 46,8% |
| Conducteurs | 102,41 | 97,95 | 115,88 | 114,02 | 125,81 | 10,3% |
| Maintenance | 96,75 | 86,25 | 82,66 | 105,98 | 103,82 | -2,0% |
| Total R.T.P. | 84,93 | 87,33 | 99,24 | 99,43 | 111,91 | 12,6% |

Répartition des arrêts par durée



Le nombre moyen d'heures d'absence par agent augmente de 12,55% soit 111,91 heures d'absence pour 2015 pour 99,43 heures en 2014.

Cette variation est à comparer avec l'évolution du nombre d'arrêts et leur durée, qui est en légère baisse : le nombre d'arrêt par agent est en moyenne de 0,60 arrêt en 2014 et de 0,58 arrêt en 2015 (-3,44 %).

Cette analyse témoigne :

- ✓ d'une stabilité voire d'un fléchissement des arrêts courts (1 à 5 jours) et des arrêts de 6 à 15 jours,
- ✓ d'une hausse significative des arrêts de 16 à 30 jours
- ✓ du poids et de la croissance de quelques pathologies lourdes comme le montre la forte hausse des arrêts de 31 à 60 jours et plus en mineur des arrêts de plus de 60 jours.

6 BILAN ET COMPTE DE RESULTAT



Les recettes d'exploitation

Les dépenses d'exploitation

Quelques ratios clés

1. Les recettes d'exploitation (en euros)

| RECETTES D'EXPLOITATION | Réel 2015 | Budget 2015 | Réel 2014 |
|--|----------------------|----------------------|----------------------|
| Contrats collectifs | 97 202,77 | 116 000,00 | 99 963,14 |
| Recettes abonn. train bus | 66 942,91 | 68 000,00 | 64 389,88 |
| Recettes abonnements été | 46 840,00 | 50 000,00 | 48 585,46 |
| Recettes abonnements parcobus | 10 909,60 | 20 000,00 | 17 349,25 |
| Recettes abonnements pass semestre | 100 103,88 | 110 000,00 | 104 391,40 |
| Recettes abonnements pass jeune | 896 419,61 | 940 000,00 | 878 123,00 |
| Recettes abonnements Pass Mobilité Sol | 125 042,24 | 125 000,00 | 118 046,93 |
| Recettes abonnements Pass Sable Sol | 70 363,03 | 75 000,00 | 70 355,90 |
| Recettes abonnements plus | 69 697,13 | 66 000,00 | 63 969,60 |
| Recettes abonnements sable | 824 427,36 | 850 000,00 | 835 443,43 |
| Recettes abonnements scolaires | 719 443,68 | 740 000,00 | 716 750,66 |
| Recettes billets | 1 181 279,09 | 1 456 000,00 | 1 175 091,16 |
| Recettes carnets de tickets | 763 868,08 | 760 000,00 | 706 472,14 |
| Recettes Handibus | 30 011,65 | 35 000,00 | 32 098,57 |
| Recettes igloo | | | 60,36 |
| Recettes tickets découverte | 33 707,69 | 39 000,00 | 35 884,19 |
| Recettes tickets sable sol | 24 702,44 | 26 000,00 | 24 426,00 |
| Recettes abonnements Pass sérénité | 590,55 | | |
| Total Recettes usagers | 5 061 551,71 | 5 476 000,00 | 4 991 401,07 |
| Produits divers | 106 651,66 | 103 000,00 | 101 390,79 |
| Produits exceptionnels | 165 781,98 | 192 000,00 | 228 598,64 |
| Publicité | 134 465,70 | 120 000,00 | 131 666,67 |
| Recettes Otolis | 72 410,93 | 90 000,00 | 67 498,76 |
| Remboursements | 411 916,18 | 210 000,00 | 321 043,46 |
| Services spéciaux | 471 618,97 | 510 000,00 | 477 582,45 |
| Total Autres Recettes | 1 362 845,42 | 1 225 000,00 | 1 327 780,77 |
| PRODUITS D'EXPLOITATION | 6 424 397,13 | 6 701 000,00 | 6 319 181,84 |
| Subvention d'Exploitation | 19 108 571,05 | 19 332 489,60 | 17 967 935,91 |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| TOTAL PRODUITS | 25 532 968,18 | 26 033 489,60 | 24 287 117,75 |
| Dotations amortissements | 191 472,18 | 192 000,00 | 153 408,83 |
| TOTAL GENERAL | 25 724 440,36 | 26 225 489,60 | 24 440 526,58 |

2. Les dépenses d'exploitation

| DEPENSES D'EXPLOITATION | Réel 2015 | Budget 2015 | Réel 2014 |
|--|----------------------|----------------------|----------------------|
| Autres achats | 132 540,26 | 136 760,00 | 140 680,27 |
| Eau/Gaz/Electricité | 85 733,91 | 82 000,00 | 71 275,62 |
| Gazole/Additif Adblue | 902 401,05 | 1 038 200,00 | 978 529,39 |
| GNV | 656 357,81 | 838 000,00 | 675 950,06 |
| Lubrifiants | 63 601,05 | 87 000,00 | 70 375,67 |
| Pièces détachés | 554 134,32 | 642 200,00 | 544 962,88 |
| Variation de stocks | 18 863,30 | - | 44 879,07 |
| Achats (S/ Total) | 2 413 631,70 | 2 824 160,00 | 2 526 652,96 |
| Affrètement | 3 183 035,57 | 3 063 637,00 | 3 072 339,36 |
| Assurances | 260 731,34 | 298 100,00 | 170 961,27 |
| Autres services extérieurs | 327 285,68 | 325 820,00 | 268 639,06 |
| Entretien et réparation | 713 730,07 | 676 270,00 | 570 316,18 |
| Promotion/Information | 447 923,46 | 393 440,00 | 404 958,86 |
| Sous-traitance | 331 681,00 | 342 600,00 | 323 467,12 |
| Services extérieurs (s/ Total) | 5 264 387,12 | 5 099 867,00 | 4 810 681,85 |
| Autres impôts et taxes | 15 917,36 | 26 400,00 | 21 273,35 |
| Contribution foncière et VA | 47 763,00 | 74 000,00 | 71 963,00 |
| Impôts et taxes (s/ Total) | 63 680,36 | 100 400,00 | 93 236,35 |
| Total charges de gestion générale | 7 741 699,18 | 8 024 427,00 | 7 430 571,16 |
| Autres charges de personnel | 277 305,62 | 290 400,00 | 261 989,96 |
| Charges sociales | 4 960 454,86 | 5 053 100,00 | 4 897 739,20 |
| Rémunérations | 11 171 060,44 | 11 239 900,00 | 10 846 382,70 |
| Taxe sur les salaires | 827 386,09 | 841 700,00 | 808 305,00 |
| Total Charges de personnel | 17 236 207,01 | 17 425 100,00 | 16 814 416,86 |
| Autres charges | 5 924,46 | 21 900,00 | 6 301,98 |
| Charges financières | 5 271,33 | 15 000,00 | 17 178,65 |
| Charges exceptionnelles | 543 866,20 | 547 062,62 | 18 649,10 |
| TOTAL CHARGES | 25 532 968,18 | 26 033 489,62 | 24 287 117,75 |

3. Quelques ratios clés

o Dépenses d'exploitation

Dépenses par kilomètre et par voyage

(total des charges d'exploitation -hors charges spécifiques pour 2015- / total des km et / total des voyages)

| en euros | Dépenses/ km | Variation | Dépenses / voyage | Variation |
|----------|--------------|-----------|-------------------|-----------|
| 2009 | 3,54 | - | 1,31 | - |
| 2010 | 3,72 | 5,09% | 1,42 | 8,14% |
| 2011 | 3,76 | 0,96% | 1,49 | 4,92% |
| 2012 | 3,84 | 2,12% | 1,52 | 1,82% |
| 2013 | 3,91 | 1,75% | 1,57 | 3,70% |
| 2014 | 4,03 | 3,05% | 1,64 | 4,14% |
| 2015 | 4,14 | 2,83% | 1,66 | 1,43% |

Les indicateurs poursuivent leur hausse, dans de moindres proportions si l'on considère les chiffres hors charges spécifiques, tels que présentés dans le tableau ci-dessus pour 2015.

Pour rappel, les charges spécifiques en 2015 représentent 904,7 k€ :

- 5 recrutements d'agents suite aux NAO pour diminuer les compteurs d'heures : 78 k€
- Financement TIPP suite au contentieux avec les douanes : 227,4 k€
- Verdict dans l'affaire prudhomale Fulchiron : 310 k€
- Navette TER : 119,9 k€
- Renégociation du marché d'assurances : 89,8 k€
- Fin de garantie de la maintenance SAE : 79,6 k€

En réintégrant les charges spécifiques, les ratios s'élèvent à 4,29 € de dépense / km et 1,72 € de dépense / voyage.

o Taux de couverture

Evolution du taux de couverture

(produit d'exploitation / total des charges – hors charges spécifiques pour 2015)

| en % | Taux de couverture | Variation |
|------|--------------------|-----------|
| 2006 | 32,80 | - |
| 2007 | 32,90 | 0,30% |
| 2008 | 32,60 | -0,91% |
| 2009 | 31,40 | -3,68% |
| 2010 | 29,37 | -6,46% |
| 2011 | 28,45 | -3,12% |
| 2012 | 27,71 | -2,62% |
| 2013 | 27,31 | -1,44% |
| 2014 | 26,02 | -4,72% |
| 2015 | 26,09 | 0,27% |

Pour avoir une vision plus juste de ce ratio il conviendrait de rajouter en recettes les dotations du département et de l'Etat pour les transports scolaires.

Hors charges spécifiques, **le taux de couverture** (26.09% en 2015 pour 26.02% en 2014) **est stable pour la première fois depuis 2007**, voire en très légère augmentation (+0,27%)

Il est de 25,16% si l'on réintègre ces charges.

