


N°: 89	Date réception Préfecture	
Conseil du 26/06/2015  DIRECTION ENVIRONNEMENT SERVICE MOBILITE TRANSPORT ET STATIONNEMENT	Identifiant : 2015-0256	Date de publication au Recueil des Actes Administratifs :
	Titre : Présentation du rapport d'activité de la Régie des Transports Poitevins (Vitalis) pour l'exercice 2014 - P.J. : Rapport d'activité 2014	
	Etudiée par : Le bureau du 04/06/2015 La commission Attractivité économique et développement de l'espace communautaire du 10/06/2015 La commission Générale et des Finances du 19/06/2015	
	Rapportée par :	

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 2014.

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

RAPPORT D'ACTIVITE 2014



Ouverture du Viaduc Léon-Blum

**Rapport annuel de la Régie des Transports Poitevins
à Grand Poitiers
avril 2015**

SOMMAIRE

Analyse du réseau de transport en commun	5	Le parc de véhicules et autres équipements	26
Les services offerts	6	Le parc	27
Repères	8	Bilan de l'hybride	30
		Les équipements	31
Relation avec la clientèle	11	Les ressources humaines	32
Un service pour le public	12	Les effectifs	33
Accueil et vente des titres de transport	15	La productivité des agents	34
Vérification des titres de transport	19		
Avis clients	20	Bilan et compte de résultat	35
La qualité du service	21	Recettes d'exploitation	36
La démarche Qualité	22	Dépenses d'exploitation	36
La ponctualité	23	Quelques ratios clés	37
Les perturbations du réseau	23		
Incidents et prévention	25		

Préambule

2013 déjà avait été une année d'adaptation pour la Régie des Transports Poitevins. Elle s'est poursuivie en 2014. Adaptation au nouveau visage de Grand Poitiers, aux nouvelles infrastructures mises en place par la Communauté d'Agglomération, aux nouvelles attentes aussi, d'une population qui souhaite que la qualité des services qui lui sont proposés s'améliore sans cesse.

Tout au long de cette année, Vitalis a donc travaillé à l'amélioration de ses services. Elle passe par la réalisation concrète des avancées dues au Viaduc Léon-Blum bien sûr mais aussi par la mise à disposition de nouveaux outils technologiques, qui deviennent une évidence pour un public de jour en jour plus connecté. Les deux applications mobiles entrent bien sûr dans ce champ d'application.

Surtout l'amélioration du service se traduit par une offre efficace et adaptée aux besoins des voyageurs. En 2014, une révolution s'est ainsi accomplie pour le réseau de Poitiers : le passage en fréquence de la ligne la plus fréquentée du réseau, qui constitue une première étape vers le Haut Niveau de Service.

Plus en mineur, les efforts de l'entreprise ont porté sur l'attention aux détails pour satisfaire toujours davantage les habitants de Grand Poitiers (desserte de Martigny), voire au-delà (navette TER+Bus).

Dernier axe de travail pour Vitalis en 2014 : préparer l'avenir, et notamment le futur réseau, en respectant les impératifs décidés par l'Autorité Organisatrice d'une optimisation pertinente et efficace.

Ouverture du Viaduc
Léon-Blum

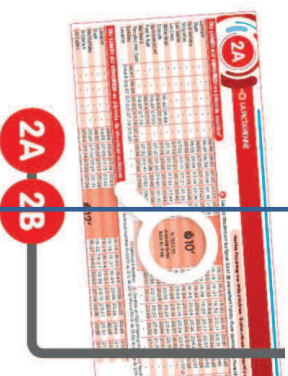


Lancement des
applications mobiles



Installation du nouveau
Conseil d'Administration

Mise en fréquence
de la Pictavienne



Elections internes

Enquête Origine-
Destination

Enquête Mobilité

Janvier

Février

Mars

Avril

Mai

Juin

Juillet

Août

Septembre

Octobre

Novembre

Décembre

Partenariat Vitalis, Pole Emploi, la
Poitevine



Credit Photo : S. Laval

Livraison de 5 bus diesel
euro 6



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 Vitalis, c'est :

- Un service de 27 lignes régulières
- Un service de transport à la demande (Pti'Bus), composé de 32 lignes.
- Un service dédié aux personnes en situation de handicap et personnes âgées (Handibus).
- Des services réguliers scolaires (12 lignes).

o Le réseau de services réguliers

Le réseau se compose de **22 lignes** circulant en semaine et 5 lignes du dimanche.

L'amplitude horaire du réseau est relativement large avec généralement un service de 6h00 à 21h00 et jusqu'à 23h00 pour les lignes principales (L.1 et Pictavienne). En complément, le réseau dispose des lignes **Noctambus** (N2A et N2B) circulant de 21h à 3h tous les jours.

En 2014, le réseau a évolué suite à l'ouverture du Viaduc Léon-Blum et pour répondre aux besoins des voyageurs :

- ✓ Passage des lignes 1, 8 et 11 par le Viaduc.
- ✓ Diamétralisation de la 14 avec les lignes 9 et 8 pour permettre aux voyageurs de rejoindre la gare SNCF.
- ✓ Création d'une desserte du hameau de Martigny par la ligne 1b
- ✓ Expérimentation d'une navette TER pour assurer la desserte du site du Futuroscope depuis la Gare Futuroscope.

o Les services dédiés

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

1384

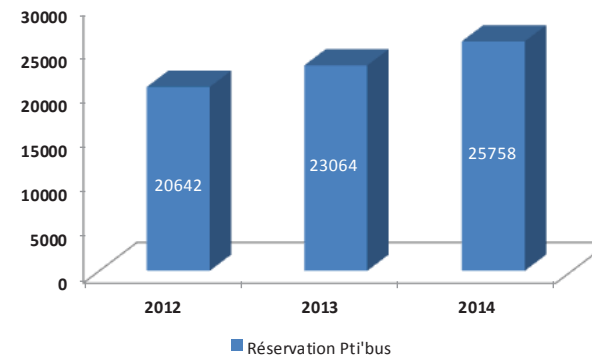
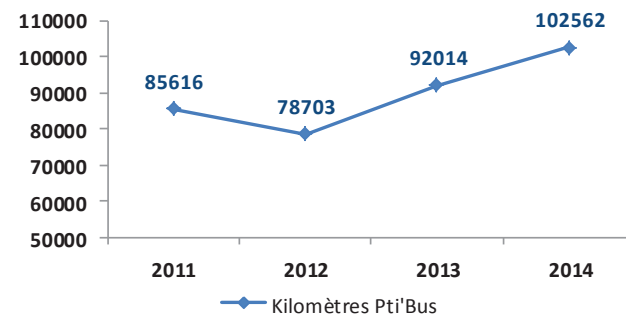
- Les lignes scolaires

On compte 12 lignes scolaires, affrétées. Ce service est assuré toute l'année en dehors des périodes de vacances scolaires.

- Pti'bus (Transport à la demande)

Le service Pti'bus, composé en 2014 de 32 lignes, permet une desserte des quartiers moins denses, donc peu desservis par les lignes régulières, ainsi que des trajets sur certaines lignes régulières aux heures où les fréquences sont moins importantes.

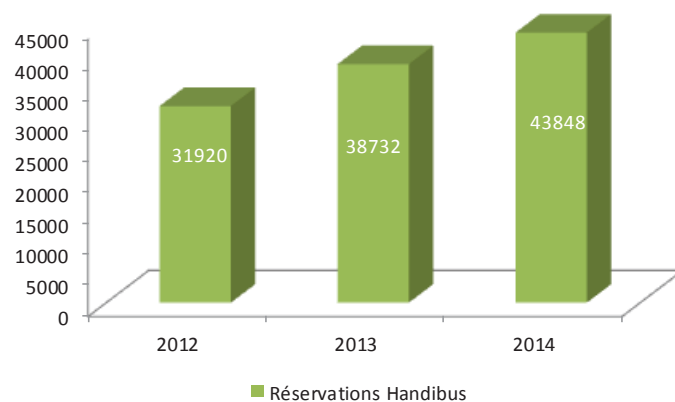
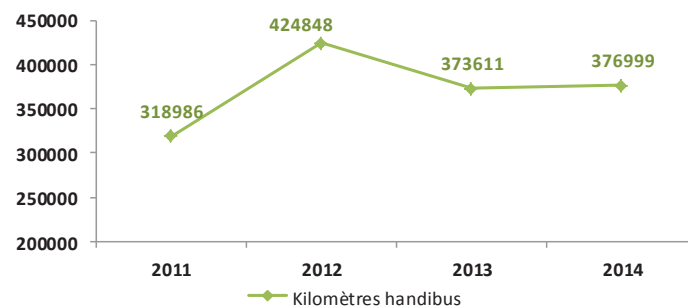
Evolution des kilomètres et des réservations Pti'bus



En 2014, le service, assuré par des taxis, a connu une forte augmentation. Il est d'ailleurs à noter que la hausse du volume kilométrique (102 562 km) de **11% par rapport à 2013 est proportionnelle à celle des réservations (+12% avec 25 758 réservations de courses)**.

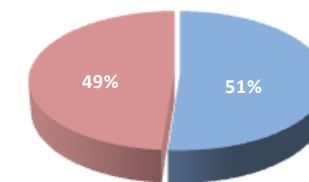
Le service Handibus est un service de transport individualisé accessible aux personnes en situation de handicap ne pouvant accéder aux bus des lignes régulières et aux personnes âgées. Deux conditions d'attribution sont possibles : une invalidité à 80% reconnue ou avoir plus de 80 ans.

Evolution des réservations et des kilomètres Handibus



En 2014, le recours au service Handibus a poursuivi sa hausse. Bien que cette dernière se soit ralentie, les réservations augmentent tout de même de 12% avec 43 848 commandes. En parallèle, sans atteindre les efforts de rationalisation de 2013, Vitalis a su limiter la hausse des kilomètres (+1% à 376 999) en incitant au « groupage » des clients. Dans le détail, on peut remarquer que 39% des courses se font sur un itinéraire Poitiers-Poitiers.

Rapport d'activité 2014

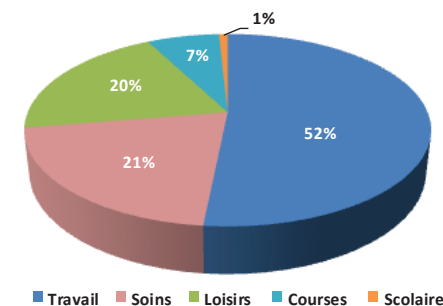


80 ans et plus personnes invalides

Avec 818 adhérents (au 31 décembre 2014), les bénéficiaires sont eux aussi en augmentation, de 7%. Une majorité (51%) d'entre eux sont inscrits au titre de leur âge. Cette proportion doit toutefois être pondérée : certains font une demande liée à leur âge mais y auraient droit également au titre d'un handicap.

Répartition des courses Handibus par motifs

(sur la base des courses dont le motif est renseigné, soit 67%)



Parallèlement au graphique précédent, le service est en revanche davantage utilisé par les personnes invalides puisque 52% des trajets Handibus sont effectués pour des déplacements Domicile-Travail.

Les Soins et Loisirs se trouvent à un niveau équivalent, pour respectivement 21 et 20% des trajets. Les Courses n'interviennent qu'en mineur avec 7% des trajets. Enfin, on note que le service n'est utilisé qu'à la marge pour des déplacements scolaires.

o Otolis



Le service d'auto-partage Otolis, ouvert aux particuliers et aux professionnels, permet de louer un véhicule en libre-service. En novembre 2014, une 7^e station a été ouverte au Pont neuf, sans pour autant modifier le nombre de véhicules disponibles.

Tout au long de l'année, l'accent a été mis sur la promotion du service par des animations diverses (présence lors du salon de l'auto, permanence aux Cordeliers, participation au Tour Poitou Charentes des Véhicules électriques) et un affichage renforcé (signalétique complémentaire aux stations, affichage promotionnel sur les bus). Ce renfort de communication passe aussi par la refonte du site internet, au mois de mai, qui a rejoint, à cette occasion, le réseau national Citiz et a été décliné en application mobile.



Résultats annuels Otolis

	2011	2012	2013	2014	Variation
Recettes en euros TTC	78232	82153	76289	80377	5%
Nombre d'abonnés au 31/12/2014	186	201	180	160	-11%
Nombre de locations	3028	3072	2811	3313	18%

Les chiffres de 2014 nous apportent différents enseignements et impliquent des habitudes de consommation des abonnés qui évoluent. En effet :

- le nombre d'abonnés poursuit sa baisse entamée l'année précédente (-11%).
- Toutefois, le nombre de locations (3313), et avec lui les recettes (80377 € TTC) sont en nette augmentation, rompant ainsi avec la baisse uniforme qui se dessinait en 2013.

2. Repères

Année 2014 :

- 6 032 003 km** parcourus au total, soit +0,2% par rapport à 2013
- 5 913 835 km hors kilomètres de services**, soit une augmentation de 0,1%
- 5 781 775 km commerciaux**, soit +0,3% par rapport à 2013.

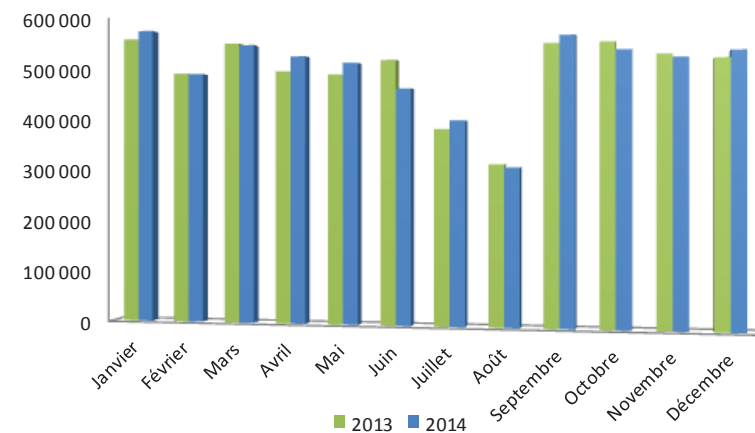
o L'offre kilométrique

Répartition des kilomètres Vitalis et affrétés par type de courses

En milliers de km	2011	2012	2013	2014	var en %
km lignes régulières	5 061	5 185	5 296	5 302	0,1%
km Pti'Bus	86	78	92	103	11,5%
km Handibus	319	418	374	377	0,9%
km Services spéciaux	124	145	145	132	-9,0%
TOTAL km	5 591	5 827	5 907	5 914	0,1%

Les efforts de stabilisation portent leur fruit puisque le kilométrage de 2014 est quasiment identique à celui de 2013 (+0,12%). On peut toutefois noter la très forte augmentation des kilomètres Pti'Bus (+11,5%).

Evolution mensuelle des kilomètres (hors services spéciaux)

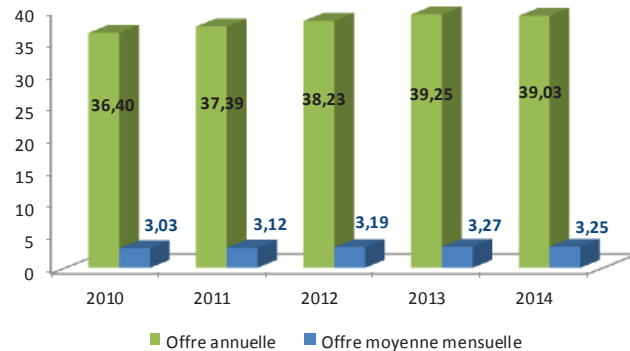


Même avec cette très légère variation dans l'offre kilométrique par habitant, cela n'impacterait pas le bon classement de Poitiers si l'on s'en réfère aux chiffres UTP de 2013. L'agglomération se situe en effet dans les premières villes de sa catégorie, et très largement au-dessus de la moyenne des villes de 100 à 250 000 habitants

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). A noter que le rapport de cette année s'appuie sur un nouveau recensement, la population a donc augmenté, passant de 137 485 habitants retenus dans le rapport 2013 à 138 485 dans le rapport 2014.

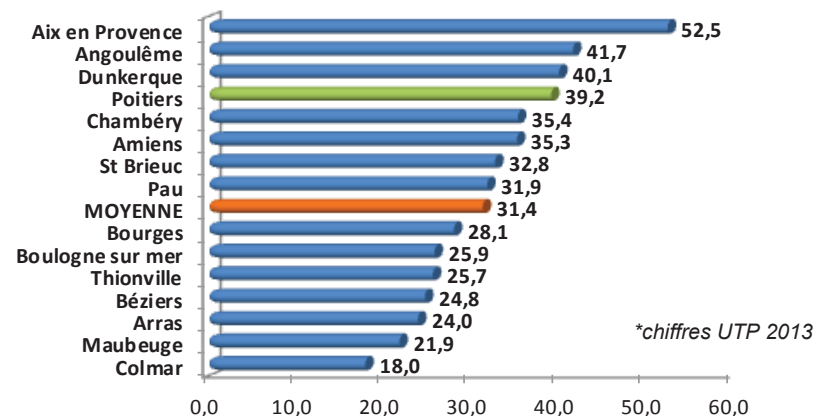
Le kilométrage comprend les lignes régulières (Vitalis et affrétés) et le Pti'bus.



Très logiquement, au vu de la stabilité de l'offre kilométrique globale, c'est ce nouveau recensement qui explique la baisse minime de ce ratio.

Comparaison nationale de l'offre kilométrique par habitant*

(les villes présentées dans le graphique sont celles comprenant entre 100 000 et 250 000 habitants et présentant une densité de population équivalente à celle de Poitiers).

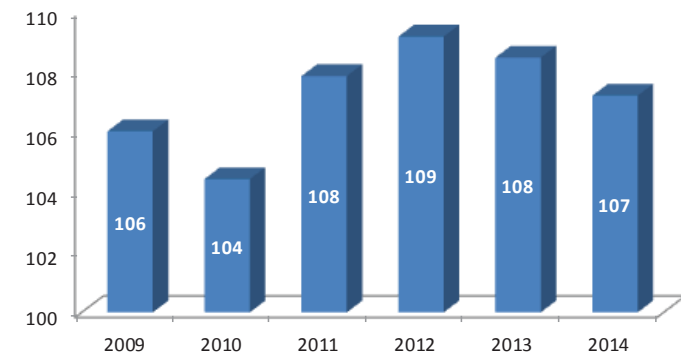


o La fréquentation

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

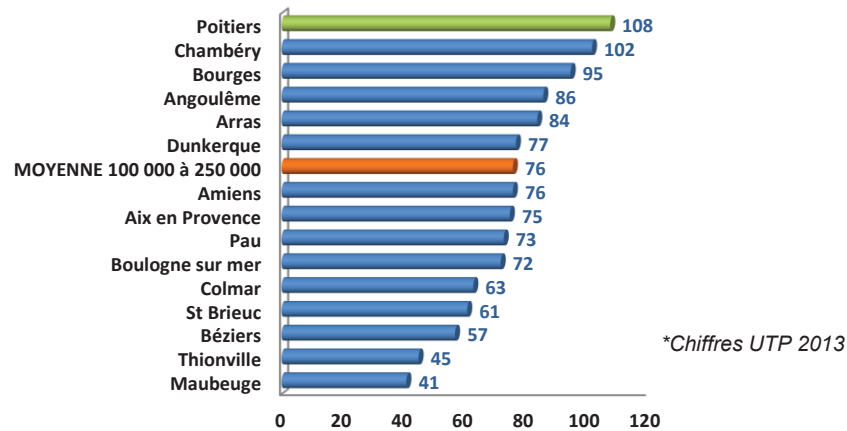
Evolution du nombre de voyages par habitant

Cette donnée est obtenue 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 ». Le kilométrage est calculé sur la même base que l'offre kilométrique/ habitant.



Le cumul d'une très légère baisse des voyages (-0,6% à 14 844 389) et de l'augmentation de la population explique l'inflexion du ratio de 1,16%.

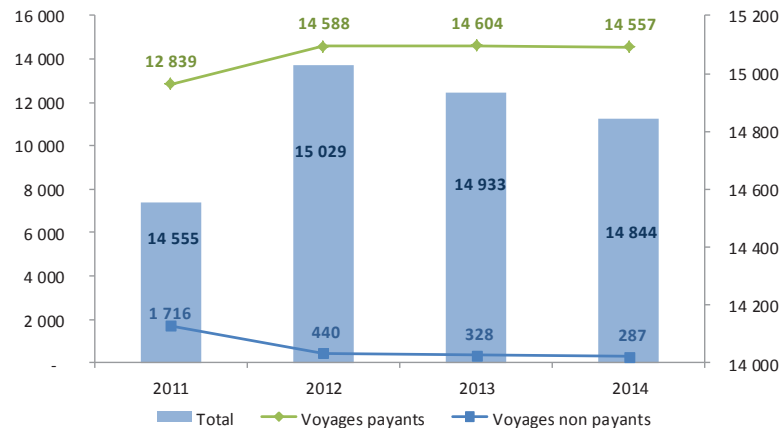
Comparaison nationale du nombre de voyages / habitant*



Mais cet indicateur à la baisse est à replacer dans le contexte des villes de même catégorie et ne doit pas cacher la très bonne performance de Poitiers.

Evolution des voyages payants/non payants

(en milliers, sur un total de 14 844 349 voyages)



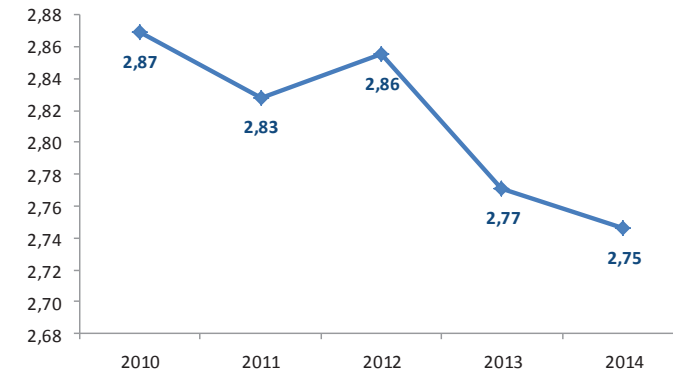
La baisse des voyages se poursuit en 2014, les chiffres en question sont toutefois minimes : -0,6% sur l'ensemble des voyages et, dans le détail, une baisse des voyages payants qui n'est que de 0,3% (14 557 339 voyages payants en 2014).

On notera en revanche la baisse des voyages non payants de 12,6% à 287 050.

Rapport d'activité 2014

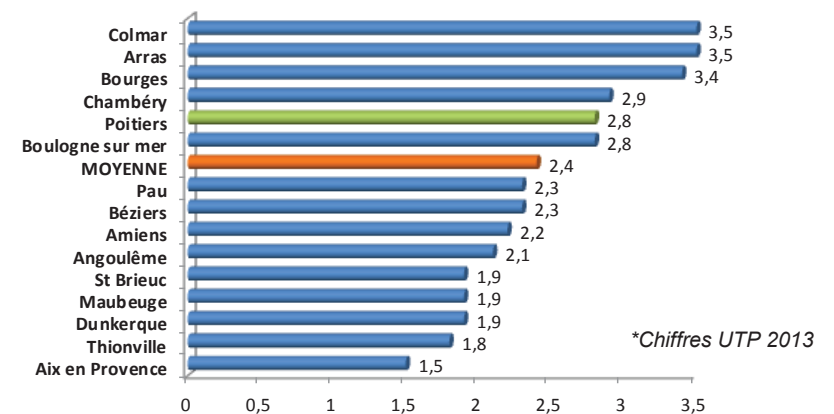
Evolution du nombre de voyages par kilomètres

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).



En conséquence, et bien qu'en de faibles proportions, la baisse des voyages couplée à la hausse des kilomètres (en grande partie due à la hausse de fréquentation Pti'Bus) affiche une baisse très marginale du ratio voyages par kilomètre.

Comparaison nationale du nombre de voyages par kilomètres*



Comme pour tous les indicateurs toutefois, Poitiers présente des résultats au-dessus de la moyenne nationale pour sa catégorie de villes.

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 Des changements sur le réseau

Ouverture du Viaduc Léon-Blum

Le 6 février 2014, les lignes 1, 8 et 11 ont pu traverser le Viaduc, empruntant sans déviation le trajet mis en place en décembre 2013.

Les premiers comptages effectués pour connaître la fréquentation de l'arrêt sis sur le Viaduc enregistrent, sur une journée de semaine, 1400 voyages pour 245 passages.

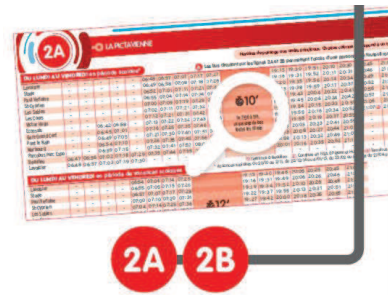


La Pictavienne en fréquence

Le passage en fréquence des lignes 2A et 2B se veut un confort supplémentaire pour les voyageurs. Ces derniers n'ont plus à se préoccuper des horaires, assurés d'avoir un bus dans un intervalle donné en fonction de la tranche horaire.

Le Service Exploitation, et les conducteurs eux-mêmes ont ainsi calculé une meilleure répartition de la charge voyageuse, ce qui permet de fluidifier les temps de parcours.

La fin de l'année 2014 a donc servi d'expérimentation. Les premiers enseignements ont été tirés rapidement, ce qui a permis d'améliorer le Service dès janvier 2015.



La desserte de Martigny

Pour répondre à une demande des habitants, en collaboration avec la mairie de Chasseneuil-du-Poitou, il a été décidé de mettre en place une liaison avec le centre-ville de Poitiers, aux heures de pointe. Pour assurer ce service à la clientèle, la ligne 1b devient une ligne à antenne qui dessert Martigny 9 fois sur 31 terminus.

Les premiers comptages donnent une fréquentation de 21.5 voyageurs en moyenne par jour utilisant la ligne.



La navette TER+Bus

Ouverte le 14 décembre 2014, la navette TER+Bus est mise en place pour assurer la correspondance avec les TER assurant la liaison entre Poitiers et Châtelleraut souhaitée par la Région. Pour compléter le trajet des usagers de ces trains, Vitalis assure la connexion avec le site du Futuroscope. Il faut préciser que :



- ✓ deux bus sont spécifiquement dédiés à cette desserte ; une livrée spéciale permet de les identifier ;
- ✓ la tarification appliquée est la tarification générale du réseau.

Les premières analyses donnent toutefois des résultats assez mitigés avec une moyenne de 3,2 voyageurs par jour hors vacances scolaires.

Enquête Origine-Destination : comme elle le fait régulièrement depuis 1998, la Communauté d'Agglomération de Grand Poitiers a, en 2014, souhaité réaliser une enquête Origine-Destination afin de mesurer les tendances et les évolutions dans les déplacements de ses habitants. Elle s'est déroulée sur l'ensemble du réseau du 17 au 30 novembre. Les résultats seront produits courant 2015.

Enquête Mobilité : en complément, afin de mieux affiner les données sur l'utilisation des titres de transport, une enquête Mobilité s'est déroulée du 1^{er} au 5 décembre. Les données récoltées, une fois analysées, permettront de redéfinir les clefs de passages entre ventes de titre et fréquentation du réseau

o Des opérations de promotion

A destination des étudiants

Vue la part importante que représente la population étudiante de Grand Poitiers, il apparaît primordial que **Vitalis s'efforce de communiquer auprès de ce public**. Un effort particulier a donc été fourni avec



- ✓ 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 au Label Fête

- ✓ Un titre Pass Jeune repensé à la rentrée 2014 pour une plus grande attractivité : un abonnement annuel inférieur à 200€, la création d'un abonnement de 6 mois glissants en remplacement des titres 1^{er} et 2^e semestre et l'ouverture des droits au Pass Jeune aux étudiants de plus de 26 ans sur présentation d'un justificatif d'études supérieures. En 2014, la progression du titre Pass Jeune est de 5%.

La population salariée est l'autre public que Vitalis s'efforce en permanence de conquérir. Pour se faire, **l'entreprise multiplie les occasions d'aller à sa rencontre**.

- ✓ Lors d'opérations tout au long de l'année directement dans les entreprises (Laser Contact, Parc du Futuroscope, Call Services, ESEN, SAFT, centre Leclerc, Banque de France...). Cette année, Vitalis a choisi de focaliser ses opérations sur les grandes zones d'activité de Poitiers.
- ✓ A l'occasion de la Semaine du développement durable, Vitalis a choisi de développer une offre promotionnelle de découverte du bus auprès des salariés. Un mois d'abonnement a été offert aux volontaires du site du Futuroscope. Une opération ensuite déclinée auprès des entreprises de Poitiers Sud, Poitiers Est ainsi qu'auprès des établissements éco-mobiles comme le CHU.



Ou de tout un chacun

Certains moments dans l'année sont plus particulièrement l'occasion pour Vitalis de mettre en avant l'usage du transport en commun auprès de tous les habitants.

- ✓ C'est le cas par exemple de **la Semaine de la Mobilité** durant laquelle Vitalis a multiplié les interventions pour informer le public.
- ✓ Le **contexte des festivités de Noël** nous permet également de valoriser le transport multimodal avec l'avantage de faire également la promotion du centre-ville.

o Cap sur l'innovation



En termes d'outils et de service au public, après la e-boutique qui génère près de 1200 transactions annuelles, Vitalis a choisi de développer deux applications mobiles lancées concomitamment en avril 2014.

- ✓ **Tick'easy**, développée en collaboration avec le réseau de transport en commun d'Angoulême et AGIR est une application d'achat de tickets numériques
- ✓ **Vitalis mobile**, développée avec l'agence web locale Begital, offre les temps d'attente réels et la géolocalisation

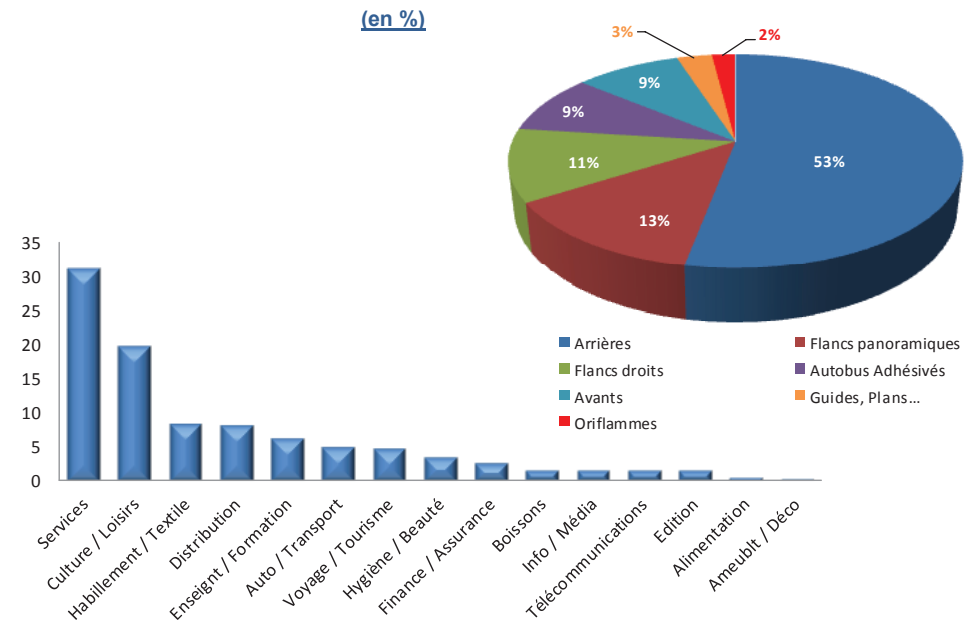
Une importante campagne de communication a été menée à l'occasion de leur lancement,

jouant sur l'ensemble des médias disponibles (campagne d'affichage, presse, radio, création d'un site internet spécifique, élaboration d'une vidéo de prise en main, action sur le terrain...). Les chiffres sur l'année justifient ce déploiement puisque :

- ✓ Tick'easy a été téléchargée plus de 3000 fois, 6200 tickets ont été vendus.
- ✓ Vitalis mobile a été téléchargée 11 000 fois.

En 2014, Vitalis s'est à nouveau engagé avec Métrobus par un nouveau contrat de 3 ans (du 1er mars 2014 au 28 février 2017), Ce contrat assure un revenu minimum garanti de **105 000 € HT pour les espaces publicitaires**, et de **15 000 € HT pour les opérations d'adhésivage**.

Répartition du portefeuille par secteur d'activités et par emplacement



En 2014, 51 annonceurs ont utilisé les espaces publicitaires proposés par Vitalis via Métrobus qui se déclinent de l'adhésivage arrière complet à l'installation d'oriflammes.

Campagne Musée du Vitrail, grand arrière, du 1^{er} avril au 30 juin



Zoo de la Palmyre, ½ parc, du 24 au 30 avril

Studyrama, parc complet du 19 au 25 novembre

2. Vente des titres de transport

1393

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 bus et sur Tick'easy
- **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.
- **MobiPass Sable** : à la condition d'être employé d'un établissement signataire d'une convention d'écomobilité. Abonnement annuel valable pour un nombre de voyages illimité. Vendu aux guichets.
- **MobiliCarte et MobiliPass** : 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.

- Less 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.



- **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.

- **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.

- o **Evolution des tarifs**

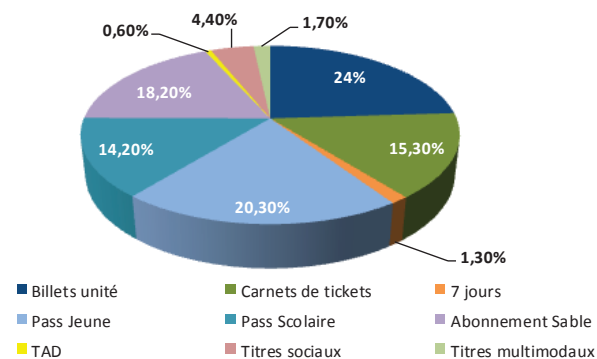
Titres	2012	2013	2014	variation
Ticket à l'unité	1,30	1,30	1,30	-
Ticket Plus 7 jours	12,10	12,40	12,80	3,23%
Ticket Jour Découverte	3,70	3,80	4,00	5,26%
Carnet de 5 tickets	5,10	5,20	5,40	3,85%
Carnet de 5 tickets Sable Sol	1,70	1,80	1,80	-
Carnet de 5 ticket Sérénité	5,10	5,20	5,40	3,85%
Ticket Handibus	1,30	1,30	1,30	-
Ticket TAD	1,30	1,30	1,30	-
Pass scolaire	142,5 (annuel)	145,50 (annuel)	149,5 (annuel)	2,75%
Pass Jeune	207,7 (annuel)	211,90 (annuel)	217,9 (annuel)	2,83%
Carte Sable	34,20	34,90	35,90 (mensuel)	2,87%
Pass Sable Sol	12,2 (annuel)	12,4 (annuel)	12,60 (annuel)	1,61%
Carte Parcobus	25,7 (mensuel)	26,2 (mensuel)	27,00 (mensuel)	3,05%
Carte TER + Bus	25,7 (mensuel)	26,2 (mensuel)	27,00 (mensuel)	3,05%
Carte Car+Bus	25,7 (mensuel)	26,2 (mensuel)	27,00 (mensuel)	3,05%

L'augmentation moyenne des tarifs en 2014 a été **de 2.36%**. Les titres n'ayant pas été augmenté compensent des hausses plus importantes, notamment sur les titres oblitérables. Pour inciter les voyageurs à prendre des abonnements, ces derniers (Pass Jeune, Scolaire et Sable) ont subi une hausse moins importante (+2,1% en moyenne).

o Les recettes voyageurs

Répartition des recettes par titres (en %)

Sur une base de recettes de 5 348 554 €

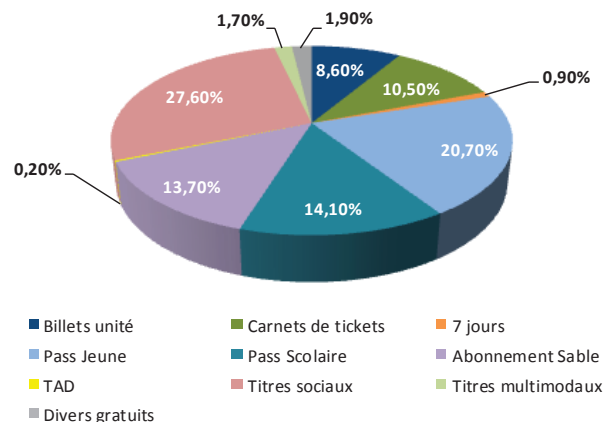


Grâce aux augmentations tarifaires, le total des recettes est à nouveau en légère hausse (+0.55%) en 2014. On note peu de changement sur la répartition de ces recettes par titres, mais en mineur on remarque :

- Les bons résultats du titre 7 Jours dont les recettes ont augmenté de plus de 40%.
- La hausse, même modérée, de la part des tarifs sociaux dans le total des recettes (+10%).

Répartition des voyages par titres (en %)

Sur une base de 14 844 389 voyages

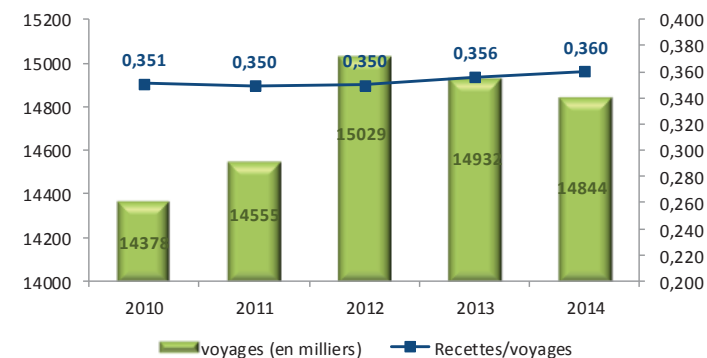


1395

Comme chaque année, on note l'écart entre les recettes fournies par les tarifs sociaux (4.4%) et les voyages qu'ils suscitent (27,6%). Ces derniers connaissent toutefois une très légère baisse.

Evolution des recettes par voyage

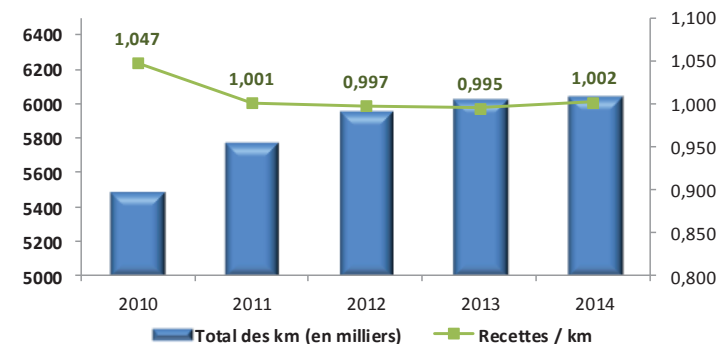
Ce ratio permet d'examiner les recettes issues des usagers en regard des voyages effectués par ces mêmes usagers.



Le ratio poursuit sa hausse pour la deuxième année consécutive avec une augmentation de 1,14%, effet conjugué de la hausse des recettes et de la baisse des voyages.

Evolution des recettes par kilomètres

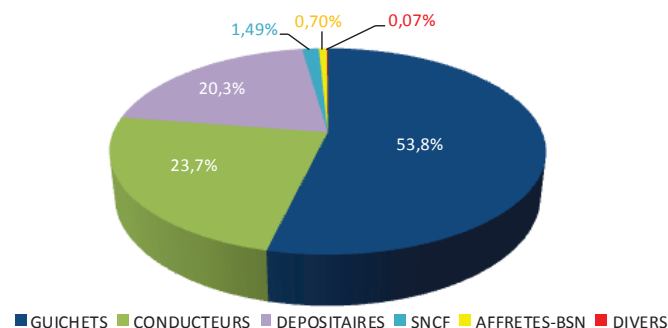
Cet indicateur est calculé sur la base du total général des recettes rapporté à l'ensemble des kilomètres effectués dans la mise en œuvre du réseau de transport.



L'augmentation des tarifs en 2014 permet également de repasser au-dessus de la barre symbolique de 1€ de recette / kilomètre.

o Origine des recettes

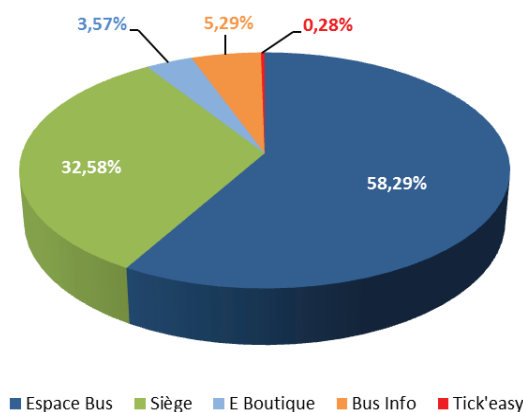
Répartition du produit de vente par vendeurs
(en %, vente de titres uniquement)



Si les proportions de chaque vendeur restent identiques les lignes bougent légèrement entre les trois premiers :

3. Les guichets voient le produit de leurs ventes reculer de 2.6%. En parallèle les dépositaires l'ont augmenté de 2.5%
4. On remarque surtout la hausse de 4.5% du produit de vente par les conducteurs, alors même que le tarif n'a pas évolué entre 2013 et 2014.

Répartition du montant des ventes « Guichets » par sites de vente
(en %, toutes ventes comprises)



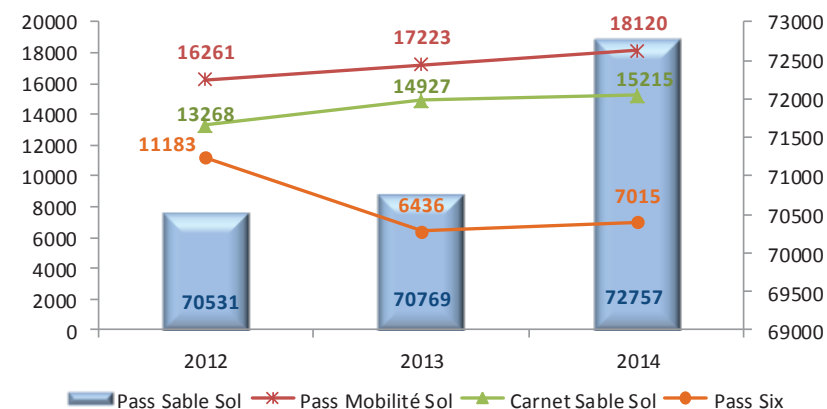
Comme pour l'ensemble des ventes, les grandes lignes demeurent, avec quelques évolutions :

1396

- ✓ L'Espace Bus continue de montrer son importance avec plus de 58% du produit de vente. Dans le même temps, le siège voit lui aussi sa part augmenter. Les deux sites représentent à eux seuls plus de 90% du produit de vente « guichets »
- ✓ Le Bus Info semble profiter de la fin des ventes à la Maison des étudiants (5.29% contre 3% en 2013).
- ✓ Enfin, on note un timide début du Tick'easy avec 0.28% du produit de vente guichets.

o Focus sur les tarifs sociaux

Evolution du nombre de titres sociaux en circulation



Chaque titre est en augmentation, amenant la hausse de titres sociaux à une moyenne de 3%.

- ✓ Dans le détail, on note la forte inflation des Pass Six (+9% avec 7015 Pass en circulation en 2014) et plus en mineur, du Pass Mobilité Sol en hausse de 5%.
- ✓ En parallèle, l'augmentation des tarifs sociaux mis en œuvre en 2014 a permis d'augmenter les recettes avec un gain total de 6% (228 105€ en 2014).

5. La vérification des titres de transport

1397

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.

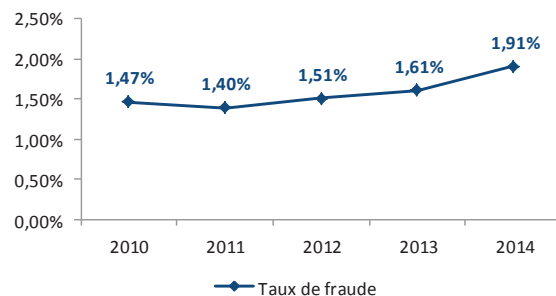
	Nombre de contrôles	Nombre de PV	Taux de contrôle
2010	190674	2800	1,33%
2011	245738	3432	1,69%
2012	227024	3435	1,51%
2013	176805	2844	1,18%
2014	161125	3075	1,09%
Variation	-8,87%	8,12%	-8,33%

Le contrôle continue sa baisse en 2014 pour des raisons similaires à celles de l'année précédente : la présence des vérificateurs de Perception est freinée, particulièrement en début d'année, leur temps d'activité contrôle étant détourné vers la conduite pour assurer en priorité le service.

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.



En conséquence, le taux de fraude calculé en 2014 poursuit sa hausse pour atteindre 1.91% soit une augmentation record de plus de 18%. En 2014, un premier poste de Vérificateur de Perception à temps plein a été créé.

Rapport d'activité 2014

Détails des procès-verbaux (état des lieux au 15/03/2015)

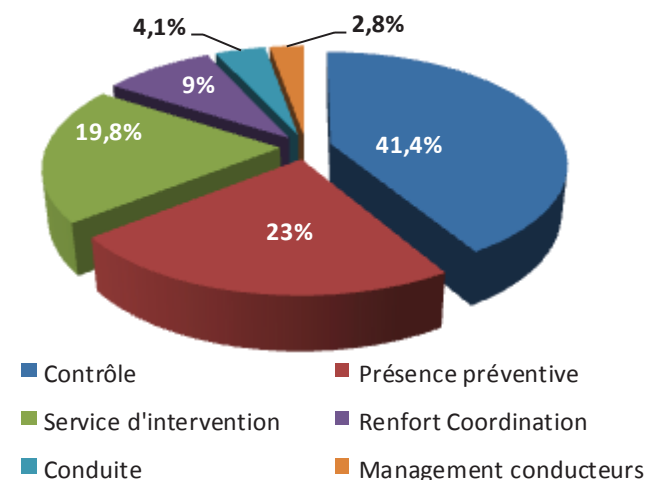
	Payés	Annulés	Invalides	Tribunal	Mineurs	En cours	Total général
2011	1399	560	56	1393	24	-	3432
2012	1167	729	89	1432	18	-	3435
2013	888	715	98	1128	15	-	2844
2014	873	923	79	967	18	218	3078

Or, en parallèle, le taux de recouvrement baisse à nouveau à 28% (31% en 2013). Mais cette diminution s'explique par la hausse des PV annulés (30%) qui le sont sur achat d'un titre de transport de type abonnement, une procédure qui permet de faire entrer le contrevenant dans une démarche de mise en règle durable.

o L'activité Maîtrise

Il nous semble toutefois important de replacer la gestion du contrôle dans l'activité globale des agents de maîtrise du Service Exploitation.

Répartition du temps de travail des agents de maîtrise Exploitation (en %, hors temps consacré à la régulation)



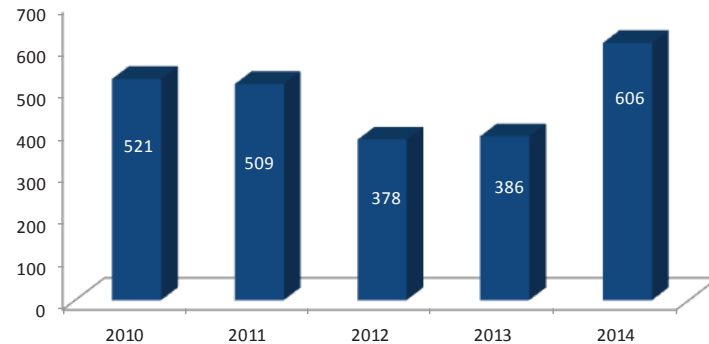
Si le contrôle à proprement parler n'occupe « que » 41,4% du temps des agents de maîtrise, en réalité, il faut y ajouter les 23% consacrés à la présence préventive sur le réseau. Le temps de conduite, même s'il a doublé en 2014, reste une occupation mineure. Enfin, on voit, avec ces chiffres, que 2015 pourra être l'année de développement de la dimension managériale du poste des agents de maîtrise.

6. Avis clients

1398

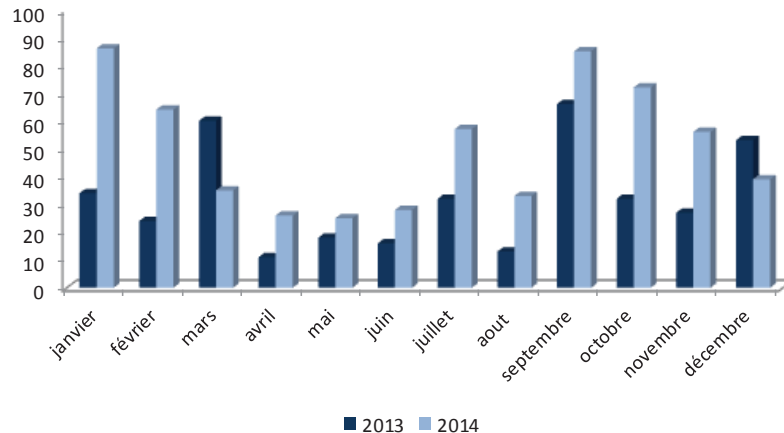
- De même, le lancement du réseau Hiver 2014-2015 suscite un regain des réclamations qui se résorbent au fur et à mesure des modifications : en cause plus particulièrement, les temps de parcours et la charge des bus. Les réclamations baissent dans le dernier trimestre au fur et à mesure des adaptations.

Nombre de réclamations



L'augmentation des réclamations connaît un fort rebond en 2014. Sans nier une recrudescence des motifs de plainte, on peut aussi supposer que l'accès facilité à l'envoi d'un courriel (+67% par rapport à 2013), notamment depuis l'application mobile Vitalis, participe à cette hausse.

Chronologie des réclamations

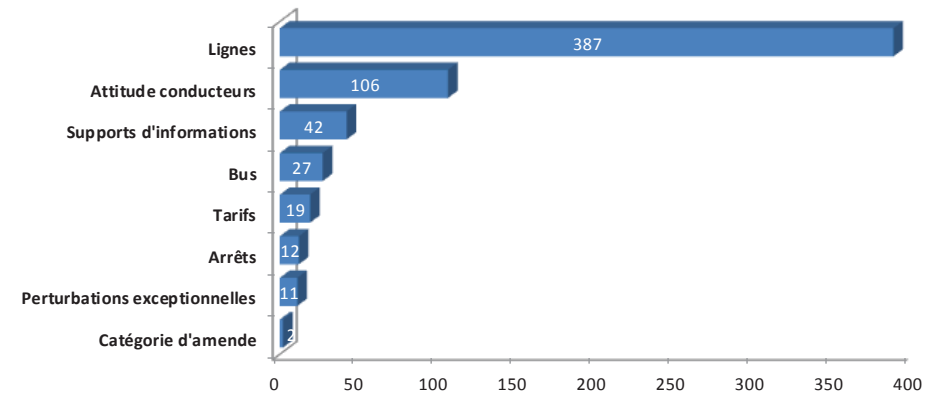


Trois périodes rythment l'année :

- Le 1^{er} trimestre voit décroître peu à peu les réclamations au fur et à mesure de l'adaptation des voyageurs au réseau Viaduc
- On note un pic en juillet, lié aux horaires de la période Eté / Plein Eté.

Rapport d'activité 2014

Motifs des réclamations



La plupart des sujets sont en augmentation mais on note plus particulièrement la hausse du nombre de réclamations sur les lignes (trajets, horaires, bus non passés...) et sur l'attitude conducteurs (pour celui-ci toutefois, la part sur le total des réclamations est en baisse -17% contre 20 en 2013)*.

Plus en mineur, on note l'émergence de critiques liés aux supports d'information, une augmentation inhérente au développement des bornes d'information voyageurs.

4 LA QUALITE DU SERVICE



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 octobre, a confirmé que les efforts fournis produisaient leurs effets. L'ensemble des critères se situe au-delà des exigences. Quelques remarques ont toutefois été formulées concernant la confidentialité des données clients, la gestion de l'information sur les déviations ou bien encore l'organisation de mesures pour l'accueil chez les dépositaires, critère qui sera intégré pour le prochain audit dans les chiffres 2014.

Les chiffres de 2014

CRITERES	2012	2013	2014	EXIGENCES
Accueil aux points de vente	98,65%	100,00%	97,2%	95%
Délai de prise en charge du client	100%	98,80%	97,2%	90%
Confort aux points de vente	100%	100%	99,9%	90%
Confort d'attente des voyageurs dont la station debout est difficile	100%	100%	100%	80%
Accueil chez les dépositaires	-	-	98,7%	80%
Vente du titre adapté aux besoins du client	99,90%	99,80%	100%	90%
Identification des besoins du client	-	100%	100%	90%
Information sur l'offre de service	99,70%	99,60%	100%	90%
Information permanente aux points de vente	100%	98,80%	100%	95%
Information en situation perturbée prévue	-	100%	90,7%	80%
Propreté des points de ventes	99,70%	99,50%	97,0%	90%
Gestion des réclamations	-	93,10%	92,7%	80%

Sans vouloir présumer des résultats du prochain audit, les critères sont à nouveau respectés bien au-delà des exigences.

o Les résultats Qualité pour les lignes 1, 2A, 2B et 4

En 2014, toutes nos lignes structurantes ont été confirmées dans la certification AFNOR.

Lors de l'audit de février (sur les chiffres 2013) quelques points ont été particulièrement appréciés de l'agence de certification :

- L'application des critères sur l'ensemble du réseau, et non pas uniquement sur les lignes certifiées.
- Un niveau de qualité en ligne jugé extrêmement satisfaisant (aussi bien dans la conduite ou l'accueil par les conducteurs que dans la propreté des véhicules ou l'état des arrêts)

A l'inverse, l'auditeur a également souligné quelques pistes d'amélioration. On note toutefois que ces points faibles sont plutôt liés à une situation exceptionnelle (problème sur l'information lors du changement de validité du ticket 2h30, défaut de ponctualité ligne 1 dans le cadre des travaux du Viaduc) ou à des détails techniques (taux de charge mal représenté du fait de mesures effectuées uniquement le samedi) qu'à l'exploitation quotidienne et normale du réseau.

Les chiffres de 2014

CRITERES	2012	2013	2014	EXIGENCES
Accueil du vérificateur de perception	99,3%	97,4%	99,3%	95%
Accueil téléphonique	81,4%	99,3%	91,6%	80%
Attitude conducteur	99,2%	99,4%	98,7%	95%
Information par téléphone	85,4%	99,5%	98,2%	90%
Information permanente autobus	95,8%	84,9%	98,3%	90%
Information permanente aux points d'arrêt	93,5%	96,2%	98,5%	90%
Information dynamique	-	-	98,8%	80%
Information Internet	90,5%	91,0%	84,8%	80%
Information en situation perturbée prévue	85,5%	84,8%	90,0%	80%
Propreté des points d'arrêt	97,2%	96,1%	96,1%	80%
Propreté des véhicules	98,0%	98,4%	96,9%	85%
Fiabilité des bus	99,3%	99,6%	99,6%	99%
Confort du voyageur (taux de charge)	99,6%	100,0%	96,3%	90%
Accessibilité fauteuils roulants	94,2%	95,0%	95,5%	80%
Disponibilité des équipements embarqués	99,8%	99,6%	99,5%	90%
Lutte contre la fraude - Taux de contrôle	2,4%	1,9%	1,6%	2%
Lutte contre la fraude -Taux de fraude	1,4%	1,5%	1,9%	2%

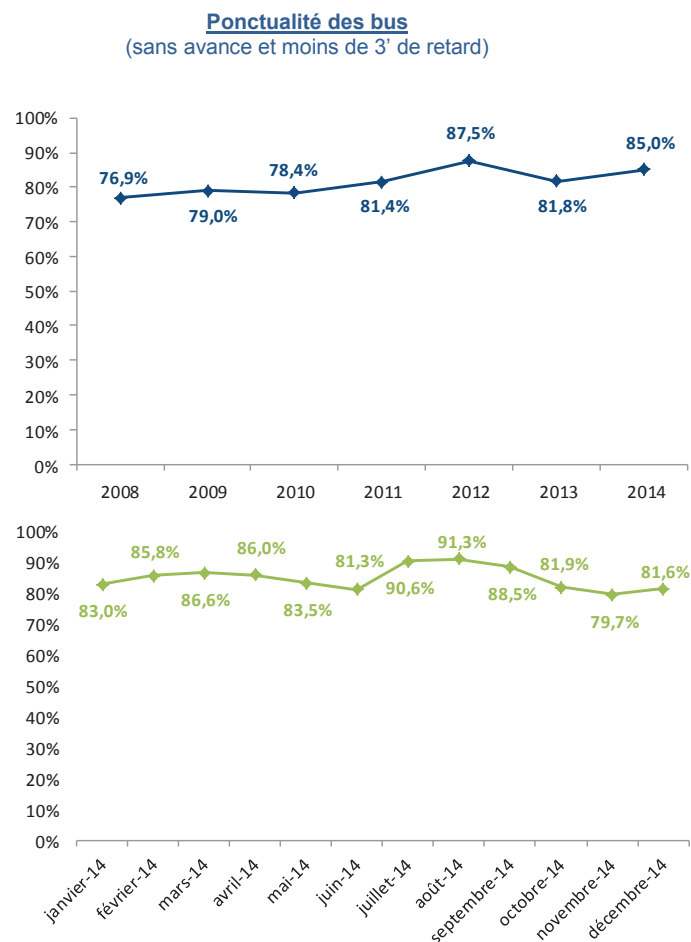
Les lignes 1 et 4, ainsi que les lignes 2 en horaires, respectent les exigences du critère (82%). En fréquence cependant, la ligne 2 peine encore à respecter le critère avec un taux de 69,3% pour une exigence à 85%. Il s'avère que la méthode de calcul choisie est plus pénalisante que celle que nous impose la norme ; un correctif est en cours.

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 terme de qualité de service. Elle est donc suivie quotidiennement, notamment grâce au SAEIV avec un double objectif :

- ✓ 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.

Or, malgré cet accroc sur la ligne 2, les résultats sur l'ensemble du réseau restent conformes à notre exigence habituelle, avec une hausse de 4 points par rapport à 2013.



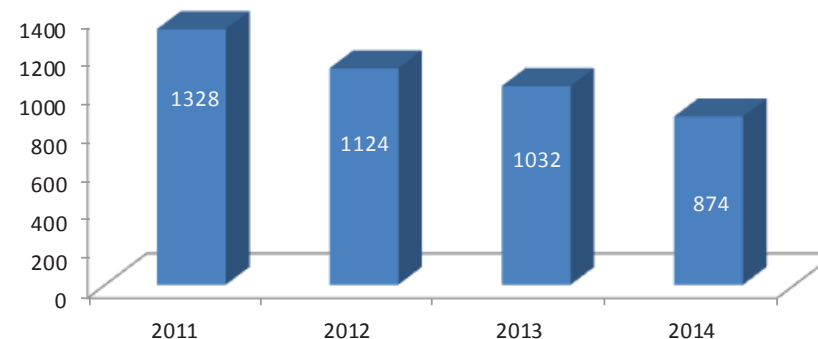
3. Les perturbations du réseau

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.

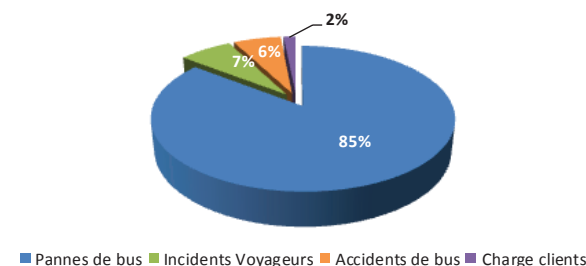
Perturbations des lignes

(un évènement pouvant perturber plusieurs lignes la fois)



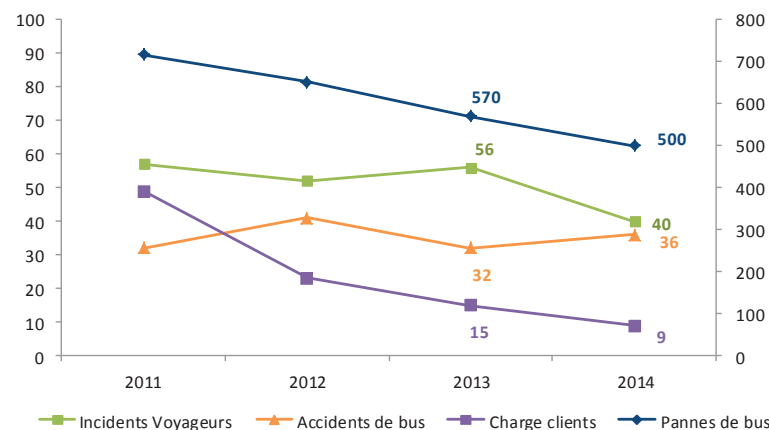
Avec 874 occurrences de lignes perturbées en 2014, **la tendance se poursuit à la baisse pour la quatrième année consécutive**. Ces perturbations sont provoquées par 721 évènements dont 81% d'entre eux (585) sont d'origine « interne. »

Evènements perturbateurs d'origine interne



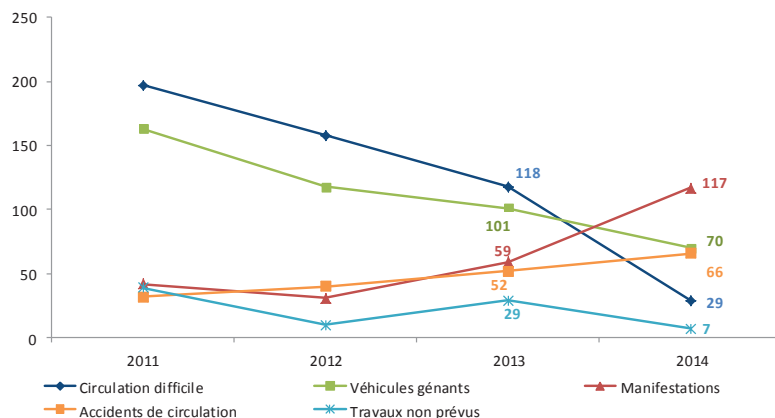
La très grande majorité de ces évènements (85%) concernent des pannes de bus. Il faut toutefois souligner qu'un évènement interne ne suscite en général une perturbation que sur une seule ligne, ce qui explique l'impact proportionnellement plus modéré. Au final en effet, 81% des évènements occasionnant des perturbations sont à l'origine de 67% des lignes perturbées.

Evolution des perturbations de lignes par des motifs internes



Sans surprise, les pannes de bus concentrent la grande majorité des perturbations. Elles sont toutefois en net retrait (500 contre 570 en 2013). Seuls les accidents connaissent une légère hausse.

Perturbations liées à des motifs externes

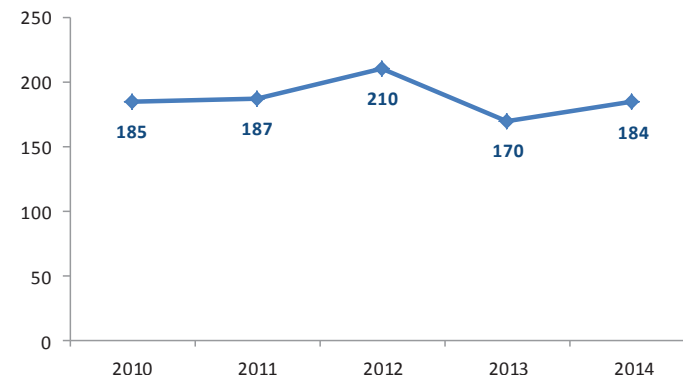


La plupart des indicateurs ont là aussi chuté. En particulier, les lignes ont été moins impactées par une circulation difficile (-75%). De même, en des proportions moindres, on note de bien meilleurs résultats sur les travaux imprévus.

o Les sinistres

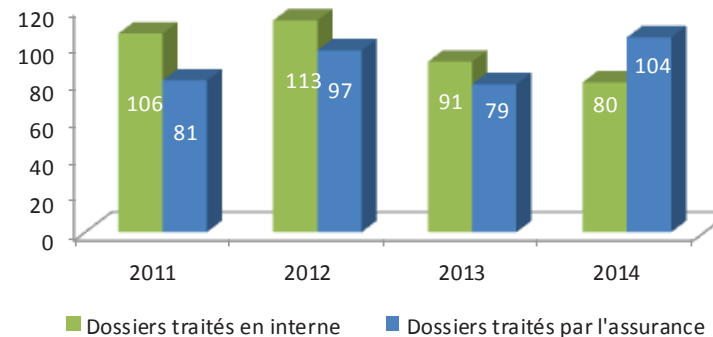
En parallèle de ces bons résultats en 2014, nous devons toutefois mentionner la hausse des accidents de 8%, après une baisse spectaculaire en 2013. Avec 184 sinistres, 2014 s'affiche donc au niveau de 2010-211

Evolution du nombre d'accidents



Dans le détail, on constate que les périodes les plus accidentogènes se situent en septembre et décembre, c'est-à-dire lors de la rentrée scolaire et durant la période des fêtes de fin d'année, des moments où les flux de circulation sont traditionnellement plus importants.

Prise en charge des dossiers



Autre point négatif dans ce dossier, la proportion s'inverse entre dossiers traités en interne (43%) et ceux pris en charge par l'assurance. Une information qui va de pair avec l'augmentation par exemple des sinistres corporels déclarés (13 cas en 2014).

4. Incidents et prévention

1403

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	variation
Agressions	4	8	4	2	-50%
Insultes, menaces, crachats sur agent	20	16	12	8	-33%
Dégâts sur bus ou poteaux d'arrêt par un voyageur quittant le bus	7	5	8	5	-38%
TOTAL	31	29	24	15	-38%

Or à cet égard, le redéploiement des agents de maîtrise sur des temps de présence préventive semblent fonctionner : le bilan de la délinquance en 2014 donne des motifs de satisfaction puisque tous les actes conduisant à une plainte sont à la baisse. Sur l'ensemble des agressions, dégradations et incivilité, il s'agit d'une inflexion de 38%.

Une fois encore l'absence de titres de transport est souvent à l'origine de l'évènement mais on peut aussi rappeler l'agitation particulière dans le secteur de St Eloi à l'été 2014.

o Lutte contre l'insécurité

Parmi les axes que développe Vitalis pour lutter contre les actes malveillants :

- ✓ **La dissuasion** passe par divers moyens qui ont tous comme point commun de jouer sur une forte visibilité des actions.
 - Présence humaine forte sur le réseau du premier au dernier bus. La coopération avec la Police Nationale se renforce, notamment lors d'évènements particuliers (34 heures de contrôle en présence de la Police Nationale en 2014).

- Vidéoprotection du parc autobus complet couplé à la géolocalisation des bus et des agents de maîtrise sur le terrain. Cette vidéoprotection ne vient toutefois pas remplacer la présence humaine sur le réseau, fortement renforcée ces dernières années.
- Entretien régulier du mobilier, voire immédiat en cas de dégradation. Il est en effet prouvé qu'un défaut d'entretien des aménagements est propice à la survenue d'actes de vandalisme.

- ✓ **La prévention** s'appuie sur un réseau de partenaires interquartiers et se développe à travers tous les publics

- Formation des agents en contact avec le public (agents d'accueil, de conduite, de contrôle)
- Information et sensibilisation des publics dès le collège
- Participation active à la vie des quartiers, que ce soit dans le quotidien (accompagnement des publics en situation difficile, travail de partenariat avec les éducateurs, co-financement d'un médiateur de quartier via d'ADSEA) ainsi qu'à l'occasion d'évènements festifs ou associatifs (Café des Mamans, Tournoi Vitabut, repas de fin d'année de la Croix Rouge, participation à diverses animations sportives et culturelles).
- Une nouveauté en 2014 : la participation à la création du PIMMS (Point Information Mediation Multiservices)



Crédit Photo
Nicolas Mahu

Finale de Vitabut 2014

4

LE PARC DE VEHICULES & AUTRES EQUIPEMENTS



Le parc



Bilan de l'hybride



Les équipements

1. Le parc

Le parc de véhicules de la Régie des Transports Poitevins comptabilise, en décembre 2014, 122 bus.

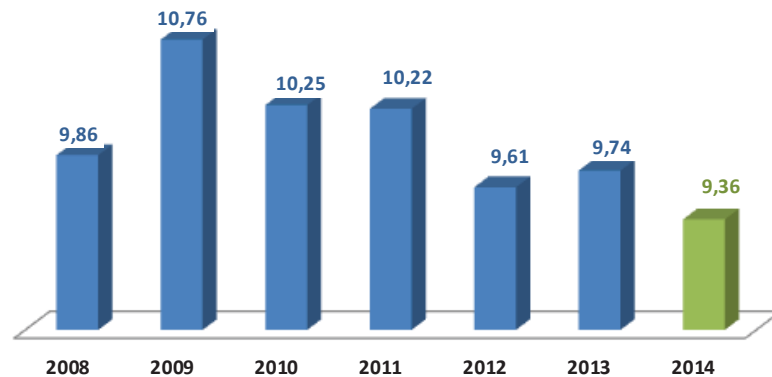
o Les véhicules de transport urbain

Au 31 décembre 2014, il se décompose comme suit :

	Gazole	GNV	Total
Minibus	4	-	4
Midibus	5	-	5
Standards	49	51	100
Articulés	2	11	13
Parc total	60	62	122

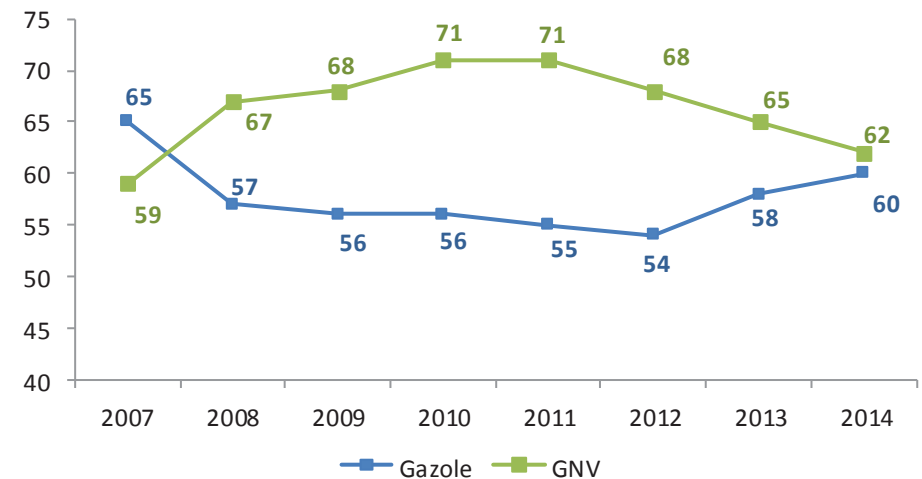
Age moyen du parc de véhicules

(au 31 décembre 2014)



La livraison de cinq bus au printemps 2014, faisant partie du reliquat de la commande de 2013, permet de rajeunir le parc avec une moyenne d'âge de 9,36 ans.

Renouvellement du parc en fonction de l'énergie



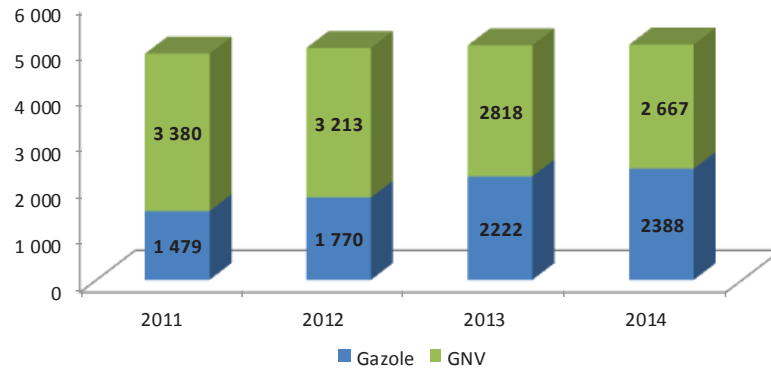
La livraison de ces cinq bus permet au parc de rester au même niveau avec 122 bus.

- ✓ Le nombre de bus standards reste identique mais la répartition entre bus diesel et bus GNV continue de se modifier. Il faut rappeler que les bus livrés en 2014 sont des bus diesel tous normés euro 6. Au final, les véhicules diesel représentent aujourd'hui 49% du parc avec 60 bus (47% - 58 véhicules- en 2013).
- ✓ La réforme du bus GNV accidenté en 2013 ramène le nombre d'articulés à 13.

o La productivité du parc

Kilomètres par énergie

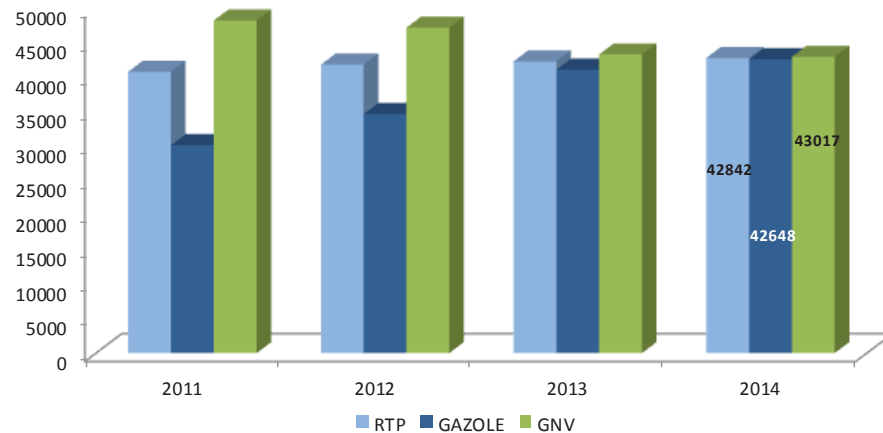
(en milliers de kilomètres, sur le parc autobus, hors minibus)



Logiquement, la production de kilomètres par énergie évoluent en suivant les modifications énergétiques du parc. Ainsi en 2014, **les véhicules diesel ont produit 47% des kilomètres** (contre 44% en 2013).

Kilomètres par bus en fonction de l'énergie

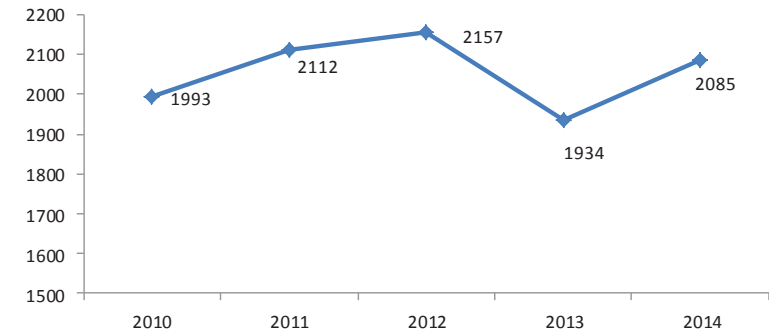
(sur le parc autobus, hors minibus)



Dernier indicateur confirmant ce point d'équilibre entre bus diesel et bus GNV, la production kilométrique des bus s'équilibre elle aussi rapprochant chaque énergie de la moyenne RTP.

Evolution du nombre de pannes

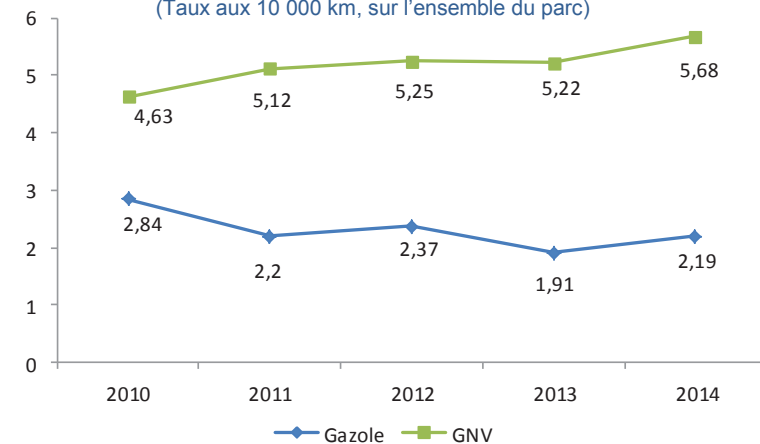
(tout type de pannes)



L'indicateur connaît un rebond en 2014 avec 2085 pannes comptabilisées. Malgré cette hausse de près de 8%, le chiffre reste inférieur à 2011-2012. **Rapporté aux 10 000 km, cela donne un taux de pannes de 3,96**, (contre 3.69 en 2013 qui avait connu une baisse exceptionnelle).

Evolution du taux de panne en fonction de l'énergie

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



L'écart continue de se creuser entre véhicules diesel et GNV. Bien qu'en légère augmentation, en particulier des bus les plus anciens, le taux de panne des véhicules diesel reste bien inférieur à celui des bus au gaz.

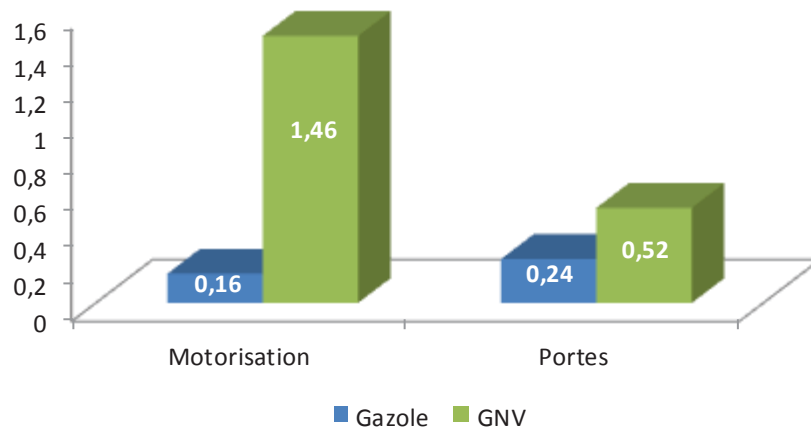
Pannes avec effet voyageurs

	Intervention en ligne	Taux de panne/10000	Variation
2010	590	1,200	
2011	642	1,306	9%
2012	597	1,149	-7%
2013	515	0,982	-15%
2014	533	1,011	3%

Au final, malgré ces chiffres repartis à la hausse, on parle d'un impact de 1 panne tous les 10 000 km si l'on s'en réfère aux pannes de bus qui ont un effet sur les voyageurs, une augmentation de seulement 3% après la baisse de 15% en 2013.

Type de pannes en fonction de l'énergie

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



Dans le détail, le poids de la motorisation et des problèmes de portes à l'origine des pannes ne varie pas et représente 30% des pannes. On note que :

- ✓ Les pannes liées à la motorisation sont en forte augmentation, notamment sur les véhicules diesel (0.09 pannes/10 000 km en 2013).
- ✓ A l'inverse le plan de prévention élaboré pour le suivi des portes produit des effets puisque, pour les deux types d'énergie, les pannes sont en diminution de près de 10%.

2. Bilan de l'hybride

Fin 2010, Grand Poitiers a fait l'acquisition d'un *autobus articulé hybride diesel/électrique* fabriqué par la société Heuliezbus. Celui-ci a été mis en exploitation en mars 2011 sur le réseau poitevin.

Après plus de trois ans d'expérimentation, Vitalis est en mesure de présenter un bilan assez complet du bus hybride.

o La mise en place

Une démarche d'accompagnement « *Field Test* » opérée par le constructeur a permis d'achever la phase de fiabilisation du véhicule. Parallèlement, une formation des personnels de maintenance a été organisée, en vue d'obtenir les habilitations électriques nécessaires.

Début 2012, **une étude comparative a été organisée en partenariat avec l'ADEME et Grand Poitiers**, et a porté sur les trois énergies, que sont *l'hybride, le diesel, le gaz naturel pour véhicules (GNV)*.

Les années 2012 et 2013 ont été consacrées au déploiement et à la formation de l'ensemble du personnel de conduite (environ 240 conducteurs), **cette dernière étant particulièrement axée sur les techniques de récupération de l'énergie au freinage**.

Le véhicule a exclusivement été exploité sur les lignes 1 et 2. La première a la particularité d'être plus « roulante » avec peu d'arrêts, la seconde bénéficie quant à elle, d'un parcours plus accidenté avec une vitesse commerciale moins importante.

Depuis son arrivée, il a effectué environ 170 000 kms.

o Une consommation conforme aux attentes

En 2014, 45 668 kms ont été parcourus sur le réseau. Nous pouvons constater une consommation moyenne de **40 litres aux 100 kilomètres, soit 22 % inférieure à celle d'un bus diesel** de même gabarit et de même génération. Cette consommation s'approche davantage de celle d'un véhicule standard euro5 (environ 35 litres/100kms en moyenne à Poitiers). Ce constat est identique à Dijon qui a fait l'acquisition de 60 *hybrides* articulés (102 *hybrides* au total).

o Des coûts de maintenance maîtrisés

Sur ces presque quatre années d'utilisation, nous observons que

- ✓ le coût kilométrique en pièces détachées (hors opérations sous-traitées) est inférieur à la moyenne calculée sur l'ensemble du parc *diesel* (**0,045 €/km pour l'hybride contre 0,059 €/km pour le diesel**). Bien évidemment, cette donnée est à nuancer car elle peut s'expliquer par son jeune âge. Néanmoins cette comparaison s'établit sur un parc quasi exclusivement de type standard.
- ✓ En outre, ce coût est 3,5 fois inférieur à celui constaté sur le parc *GNV* (0,154 €/km en 2014, 0,175 €/km en 2013).

o Un taux de pannes acceptable

Dans ce domaine, les résultats du bus *hybride* sont analogues à ceux des bus *diesel*. Sur l'année 2014, nous avons eu à déplorer 2,19 pannes en moyenne tous les 10 000 kms sur l'ensemble du parc *diesel*.

Cependant, nous constatons depuis de nombreuses années, une augmentation du taux de pannes des bus fonctionnant au *GNV*. Celui-ci atteint en 2014, 5,68 pannes aux 10 000 kms, chiffre qui n'a jamais été atteint à la Régie.



Crédit Photo :
Sébastien Laval

En conclusion, nous pouvons considérer qu'à ce stade, **l'opération d'expérimentation de la technologie hybride menée sur le réseau de Poitiers est une réussite**, tant sur les coûts d'exploitation que sur la fiabilité proposée à nos usagers. A cela s'ajoute un confort des passagers et des conducteurs accru, expliqué par une accélération/décélération progressive, la fonction « Stop & Start » (coupure du moteur aux arrêts), et l'absence de boîte de vitesses. Le bus hybride est très apprécié des clients.

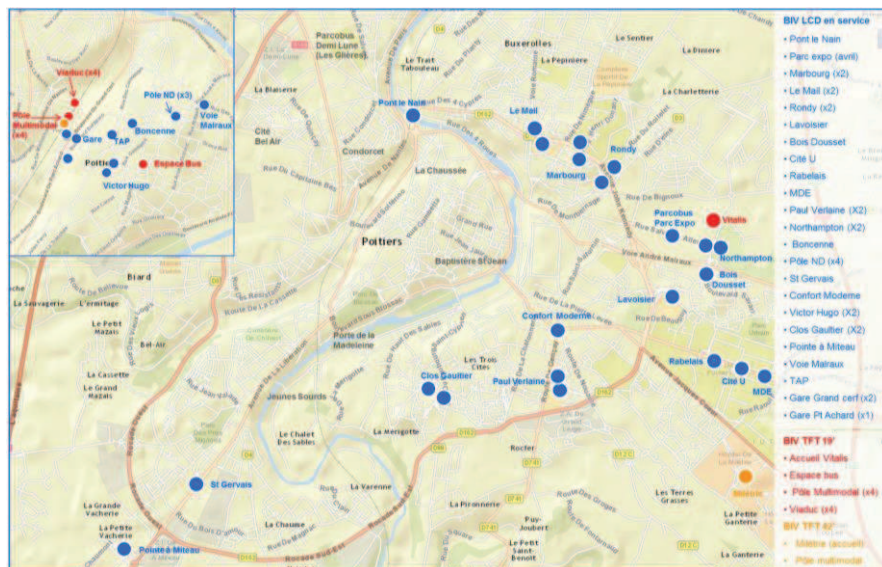
3. Les équipements

o SAEIV

2014 fut avant tout l'année des dernières mises au point technique et logiciel avant la sortie de garantie.

Ainsi l'accent a été mis sur une utilisation approfondie des fonctionnalités non testées lors de la première année d'utilisation, comme par exemple l'outil de régulation en fréquence. L'ensemble des états statistiques a également été vérifiés et réajustés si nécessaire. Par ailleurs, le service exploitation a mis en place un suivi de différents indicateurs d'exploitation issus des données du SAEIV.

Les dernières installations portent à 46 le nombre de BIV (Bornes d'Information Voyageur) en service sur le réseau.



o Radio TETRA Numérique

Le dispositif Radio a été installé en 2012 en parallèle du renouvellement du SAEIV. L'ensemble des véhicules du réseau (bus et voitures) est équipé. A cela s'ajoute une quinzaine de portatifs pour les agents de maîtrise et le service d'intervention de la Maintenance.

Ce système permet

- ✓ une géolocalisation des véhicules en temps réel
- ✓ une liaison phonie avec l'ensemble des mobiles.

En 2014, plus de 28 917 demandes de rappel ont été gérées à la coordination, soit une moyenne de 86 appels/jours.

Appels radio	Détresse	Normal	Urgent	Total
2013	315	28420	2542	31 277
2014	327	26435	2155	28 917
Evolution	4%	-7%	-15%	-8%

o Priorité feux

2014 fut également l'année de prise en main du système de priorité aux feux. Après 2013 et l'installation du matériel dans les armoires de carrefour à feux et le test sur la ligne pilote, 2014 a permis de paramétrer les 5 premiers carrefours. La généralisation du dispositif de priorité peut sembler long mais nécessite en amont une refonte des programmes de feux et un diagnostic de circulation.

En 2015, une vingtaine de carrefours seront programmés. Cette phase de déploiement s'opère en collaboration étroite avec le service Espace Public de la ville de Poitiers.

o Comptage passagers

Enfin, l'année 2014 a permis de tester un système de comptage passagers sur les 5 nouveaux bus réceptionnés au cours de l'année. 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 qui contribue à l'optimisation du réseau.** La technologie choisie étant validée, il sera souhaitable de porter le nombre d'équipements à 30% du parc pour disposer des informations utiles au suivi de la fréquentation du réseau par ligne et par période.

5

LES RESSOURCES HUMAINES



Les effectifs



La productivité des agents

1. Les effectifs

o Les effectifs du personnel au 31 décembre 2014

Effectif de la R.T.P.

(hors CDD)

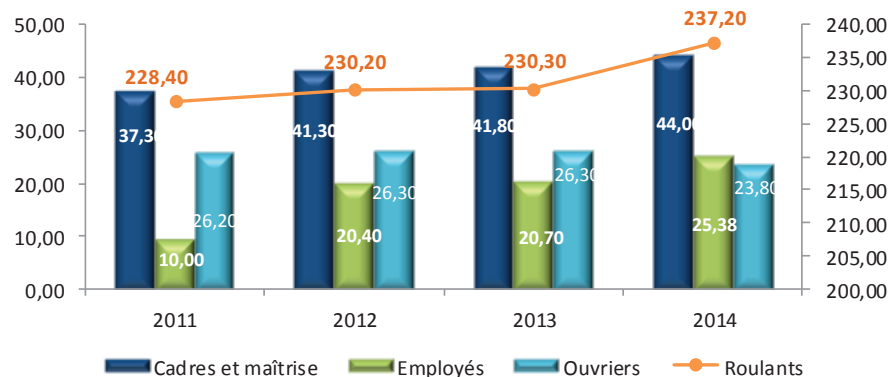
	2011	2012	2013	2014
Administratif	32	31,2	32,5	36,38
Maintenance	32,2	33,2	34,3	31,8
Exploitation	248,4	252,7	252,3	262,21
(dont Conducteurs)	228,4	230,2	230,30	237,21
Total	312,6	317,1	319,1	330,39

L'effectif de l'entreprise en équivalent temps plein est, au 31 décembre 2014, de 330,4, salariés.

L'augmentation de l'effectif est de 3,5% avec des éléments spécifiques à prendre en compte :

- ✓ Une forte anticipation (6 etp conducteurs) des départs en retraite prévus au 1^{er} semestre 2015, l'effectif roulant hors cette anticipation est de 230,10 etp.
- ✓ Le transfert d'un agent du Service Maintenance vers les administratifs
- ✓ Le poids du CET qui nous conduit à remplacer des agents en CET « avant retraite » et qui sont toujours à l'effectif.
- ✓ La représentativité féminine gagne 1 point par rapport à 2013 avec 22,5% de femmes de l'effectif complet, 18% quand on considère uniquement le personnel de conduite.

Effectif par catégorie socio-professionnelle



Quelques points peuvent être soulignés.

- ✓ « Employés » et « Ouvriers » se rapprochent, une évolution cohérente avec l'augmentation du personnel administratif et la baisse des effectifs au Service Maintenance.

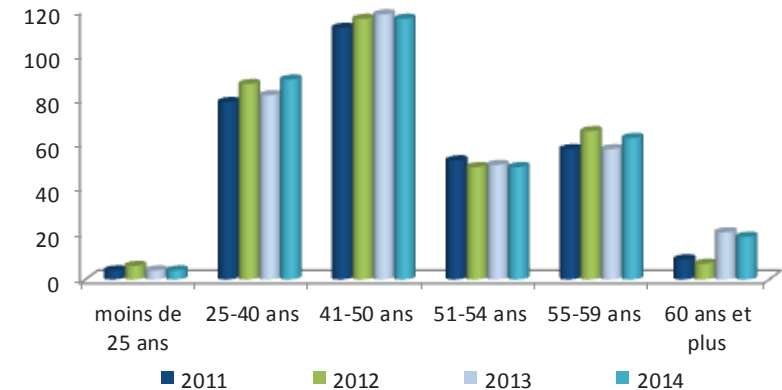
Rapport d'activité 2014

- ✓ Les « Cadres et Maîtrises » constituent 13% de l'effectif total, à peine, moins que les deux précédentes réunions (15% à elles deux).
- ✓ La part de personnel « Roulant » est en légère baisse, avec 71,8% (72,7 en 2013).
- ✓ Les évolutions d'effectifs autres que conducteurs correspondent à des changements de service pour partie (Maintenance vers Administratif en particulier)

o Age et ancienneté en 2014

Age de l'effectif

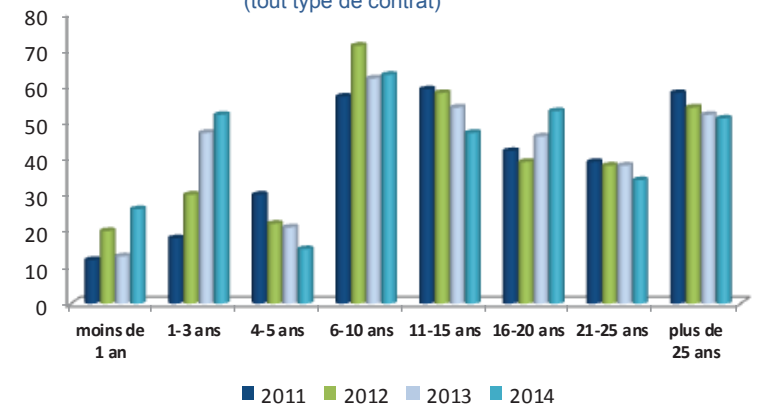
(tout type de contrat)



L'âge moyen en 2014 conserve sa stabilité à 46,3 ans (46,5 en 2013). Peu d'évolutions notables, si ce n'est une légère augmentation des 25-40 ans. Mais globalement la répartition des classes d'âges reste identique à celle de 2013.

Ancienneté de l'effectif

(tout type de contrat)



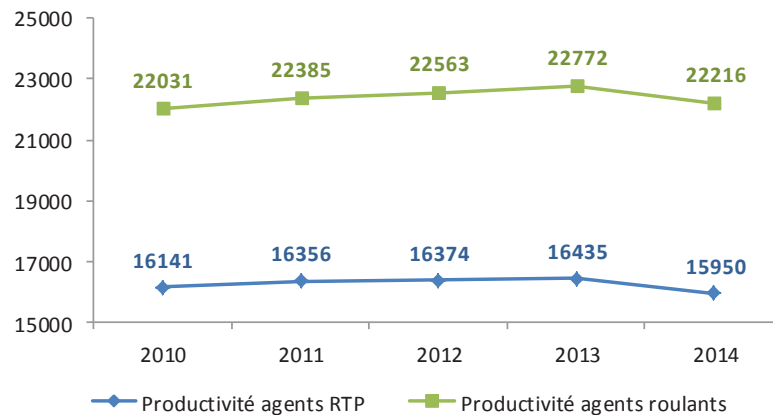
L'ancienneté moyenne revient à son niveau de 2012 à **13,8 ans**, conséquence des arrivées en 2014.

2. La productivité des agents

La productivité kilométrique

Productivité du personnel

(Km R.T.P –hors affrétés- / effectif ETP)



Cet indicateur se calcule au travers de deux ratios :

- Kilomètres RTP / agents équivalent temps plein
- Kilomètres RTP / conducteurs équivalent temps plein

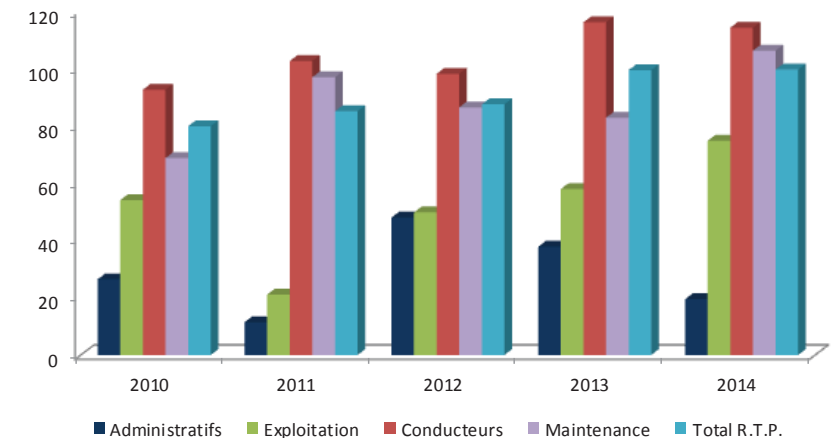
L'évolution de l'effectif explique la moindre productivité des agents ; elle baisse pour la première fois depuis plusieurs années. Les efforts réalisés pour anticiper le renouvellement des départs en retraite impactent directement la productivité des roulants. Le Compte Epargne Temps et le remplacement de ceux qui en bénéficient juste avant leur retraite impacte là aussi la productivité globale.

L'absentéisme

Absentéisme moyen par agent

(la base de données utilisée a été changée. Elle s'appuie sur les chiffres de l'absentéisme des tableaux de bord)

	2010	2011	2012	2013	2014	Variation
Administratifs	26,39	11,44	47,87	37,74	19,45	-48,5%
Exploitation	53,99	21,06	49,66	57,83	74,64	29,1%
Conducteurs	92,42	102,41	97,95	115,88	114,02	-1,6%
Maintenance	68,58	96,75	86,25	82,66	105,98	28,2%
Total R.T.P.	79,72	84,93	87,33	99,24	99,43	0,2%



Le taux d'absentéisme reste à un niveau équivalent à celui de 2013 avec quelques variations dans les détails.

- ✓ On note la baisse très importante, pour la deuxième année consécutive, du personnel du Service Administratif (-48.5% avec 19 heures en moyenne d'absence).
- ✓ A l'opposé, les personnels des Services Exploitation et Maintenance subissent une hausse de l'absentéisme d'environ 30% en particulier à cause d'arrêts longs.
- ✓ A souligner, la légère diminution de l'absentéisme chez les conducteurs (-1.6%).

6 BILAN ET COMPTE DE RESULTAT



Les recettes d'exploitation

Les dépenses d'exploitation

Quelques ratios clés

1. Les recettes d'exploitation

RECETTES D'EXPLOITATION	Réel 2014	Budget 2014	Réel 2013
Contrats collectifs	99 963,14	106 000,00	111 730,70
Recettes abonn. train bus	64 389,88	46 400,00	60 304,60
Recettes abonnements été	48 585,46	55 800,00	50 690,57
Recettes abonnements parcobus	17 349,25	20 400,00	19 655,18
Recettes abonnements pass jeune	104 391,40	137 200,00	146 933,69
Recettes abonnements pass jeune	878 123,00	925 500,00	849 263,15
Recettes abonnements Pass Mobilité Sol	118 046,93	124 800,00	113 037,66
Recettes abonnements Pass Sable Sol	70 355,90	68 800,00	66 931,03
Recettes abonnements plus	63 969,60	53 800,00	49 051,53
Recettes abonnements sable	835 443,43	848 500,00	864 009,99
Recettes abonnements scolaires	716 750,66	732 500,00	723 570,33
Recettes billets	1 175 091,16	1 492 900,00	1 227 966,35
Recettes carnets de tickets	706 472,14	706 500,00	706 256,50
Recettes Handibus	32 098,57	27 000,00	28 161,85
Recettes igloo	60,36	-	116,17
Recettes tickets découverte	35 884,19	39 000,00	34 967,19
Recettes tickets sable sol	24 426,00	20 900,00	24 173,36
Total Recettes usagers	4 991 401,07	5 406 000,00	5 076 819,85
Produits divers	101 390,79	103 000,00	104 637,24
Produits exceptionnels	228 598,64	146 500,00	126 413,16
Publicité	131 666,67	85 000,00	191 800,00
Recettes Otolis	67 498,76	90 000,00	61 947,85
Remboursements	321 043,46	200 000,00	371 706,30
Services spéciaux	477 582,45	490 000,00	487 989,29
Total Autres Recettes	1 327 780,77	1 114 500,00	1 344 493,84
PRODUITS D'EXPLOITATION	6 319 181,84	6 520 500,00	6 421 313,69
Subvention d'Exploitation	17 967 935,91	18 003 940,00	17 094 463,31
TOTAL PRODUITS	24 287 117,75	24 524 440,00	23 515 777,00
Dotations amortissements	153 408,83	154 000,00	118 192,90
TOTAL GENERAL	24 440 526,58	24 678 440,00	23 633 969,90

2. Les dépenses d'exploitation

DEPENSES D'EXPLOITATION	Réel 2014	Budget 2014	Réel 2013
Autres achats	140 680,27	134 300,00	142 549,89
Eau/Gaz/Electricité	71 275,62	80 000,00	86 681,58
Gazole	978 529,39	1 043 680,00	973 526,72
GNV	675 950,06	792 500,00	757 832,43
Lubrifiants	70 375,67	94 430,00	75 423,85
Pièces détachées	544 962,88	659 800,00	619 434,68
Variation de stocks	44 879,07	-	- 24 480,60
Achats (S/ Total)	2 526 652,96	2 804 710,00	2 630 968,55
Affrètement	3 072 339,36	3 021 940,00	2 822 700,15
Assurances	170 961,27	175 300,00	172 654,43
Autres services extérieurs	268 639,06	205 100,00	227 977,67
Entretien et réparation	570 316,18	565 060,00	549 707,97
Promotion/Information	404 958,86	399 390,00	454 791,56
Sous-traitance	323 467,12	347 710,00	316 186,73
Services extérieurs (s/ Total)	4 810 681,85	4 714 500,00	4 544 018,51
Autres impôts et taxes	21 273,35	27 730,00	23 723,33
Contribution foncière et VA	71 963,00	75 000,00	71 379,00
Impôts et taxes (s/ Total)	93 236,35	102 730,00	95 102,33
Total charges de gestion générale	7 430 571,16	7 621 940,00	7 270 089,39
Autres charges de personnel	261 989,96	269 800,00	237 217,31
Charges sociales	4 897 739,20	4 933 800,00	4 706 852,09
Rémunérations	10 846 382,70	10 834 400,00	10 498 483,26
Taxe sur les salaires	808 305,00	815 600,00	769 284,55
Total Charges de personnel	16 814 416,86	16 853 600,00	16 211 837,21
Autres charges	6 301,98	11 900,00	5 551,80
Charges financières	17 178,65	17 500,00	14 503,90
Charges exceptionnelles	18 649,10	19 500,00	13 794,70
TOTAL CHARGES	24 287 117,75	24 524 440,00	23 515 777,00
Dotations amortissements	153 408,83	154 000,00	118 192,90
TOTAL GENERAL	24 440 526,58	24 678 440,00	23 633 969,90

o Dépenses d'exploitation

Dépenses par kilomètre et par voyage

(total des charges d'exploitation / 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%

Les deux indicateurs poursuivent leur hausse, avec des augmentations plus importantes que les années précédentes.

- ✓ Après un fort ralentissement depuis 2011, les dépenses par kilomètre augmentent en 2014 de 3,05% à 4€03
- ✓ Les dépenses par voyage continuent elles aussi d'augmenter (+4.14%) à 1€64.

Comme l'an dernier, il faut nuancer ces hausses par une comparaison avec les chiffres fournis par l'UTP. **Au final, en effet, ces résultats sont plutôt favorables à Poitiers, avec des ratios meilleurs que la moyenne des autres réseaux (en 2013, 4€64 / km et 1€93 par voyage).**



Le groupe de jeunes recrutés par Pôle Emploi durant leur formation.

Rapport d'activité 2014

o Taux de couverture

Evolution du taux de couverture

(produit d'exploitation / total des charges)

en %	Taux de couverture	Variation
2005	33,60	-
2006	32,80	-2,38%
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%

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.

Le taux de couverture atteint 26%. Alors que la baisse s'était ralentie continuellement depuis 2011, elle s'accélère à nouveau à -4,72%

Seul point positif là encore, la comparaison nationale permet de nuancer le constat en rappelant que pour 2013, l'UTP annonce un taux de couverture moyen pour les réseaux de la taille de Poitiers de 21.8%, encore bien en-deçà des chiffres de la R.T.P.

