

**DELIBERATION**

Extrait du registre des délibérations du Conseil communautaire

Conseil Communautaire du	22 juin 2018
--------------------------	--------------

à	16h00
---	-------

N°ordre	101
N° identifiant	2018-0273

Titre	Autres incidences financières - Présentation du rapport d'activité de la Régie des Transports Poitevins (Vitalis) pour l'exercice 2017
-------	--

Rapporteur(s)	M. Alain TANGUY
Date de la convocation	01/06/2018

PJ.	Rapport d'activité de Vitalis 2017
-----	------------------------------------

Président de séance	M. Alain CLAEYS
Secrétaire(s) de séance	François BLANCHARD et Edouard ROBLOT

PJ.	Rapport d'activité de Vitalis 2017
-----	------------------------------------

Membres en exercice	91	
Quorum		

PJ.	Rapport d'activité de Vitalis 2017
-----	------------------------------------

Présents	59	M. Alain CLAEYS - <b>Président</b>  M. Guy ANDRAULT - M. Jean-Claude BOUTET - Mme Christine BURGÈRES - M. Francis CHALARD - M. Jean-Louis CHARDONNEAU - M. Bernard CORNU - M. Claude EIDELSTEIN - M. Michel FRANÇOIS - M. René GIBAULT - Mme Anne GÉRARD - M. Daniel HOFNUNG - Mme Florence JARDIN - M. Laurent LUCAUD - M. Fredy POIRIER - Mme Eliane ROUSSEAU - Mme Corine SAUVAGE - M. Alain TANGUY <b>Membres du bureau</b> M. Daniel AMILIEN - M. Jacques ARFEUILLERE - Mme Martine BATAILLE - M. Gérald BLANCHARD - M. François BLANCHARD - Mme Nicole BORDES - Mme Coralie BREUILLET - Mme Ghislaine BRINGER - M. Dominique BROCAS - M. Christophe CHAPPET - Mme Jacqueline DAIGRE - Mme Stéphanie DELHUMEAU-DIDELOT - M. Gérard DELIS - M. Dominique ELOY - M. Claude FOUCHER - Mme Christiane FRAYSSE - Mme Nelly GARDA-FLIP - M. Abderrazak HALLOUMI - M. Jean-François JOLIVET - Mme Véronique LEY - M. Claude LITT - Mme Francette MORCEAU - M. Bernard PERRIN - M. Bernard PETERLONGO - M. Christian PETIT - Mme Marie-Thérèse PINTUREAU - Mme Nathalie RIMBAULT-HÉRIGAULT - M. Edouard ROBLOT - Mme Cécile RUY-CARPENTIER - Mme Christine SARRAZIN-BAUDOIX - M. Michel SAUMONNEAU - M. Daniel SIRAUT - Mme Peggy TOMASINI - M. Alain VERDIN <b>les conseillers communautaires</b> M. Jacky GREFFIER - M. Vincent THOMASSIN - M. Jean-Louis GIRAudeau - M. Stéphane GARNAUD - M. Christian GIRARD - M. Jean BRILLAUD - Mme Christine POLO <b>les conseillers communautaires suppléants</b>
----------	----	---

Absents	18	M. El Mustapha BELGSIR - M. Michel BERTHIER - M. Philippe BROTTIER - M. Dominique CLÉMENT - M. Jérôme NEVEUX - M. Gérard SOL - M. Aurélien TRICOT <b>Membres du bureau</b> M. Joël BIZARD - M. Olivier BROSSARD - M. Jacky CHAUVIN - M. Jean-Michel CHOISY - M. Jean-Marie COMPTE - M. Yves JEAN - M. Serge LEBOND - M. Jean-Luc MAERTEN - M. Philippe PALISSE - M. Nicolas REVEILLAULT - Mme Véronique ROCHAIS-CHEMINÉE <b>les conseillers communautaires</b>
---------	----	---

Mandats	14	Mandants	Mandataires
		M. Patrick CORONAS	Mme Coralie BREUILLÉ
		Mme Jacqueline GAUBERT	M. Daniel HOFNUNG
		Mme Diane GUÉRINEAU	Mme Peggy TOMASINI
		M. Olivier KIRCH	M. Daniel AMILIEN
		Mme Marie-Christine MARCINIAK	M. Jean-Louis CHARDONNEAU
		M. Gilles MORISSEAU	M. Abderrazak HALLOUMI
		M. Gérard HERBERT	Mme Nelly GARDA-FLIP
		Mme Laurence VALLOIS-ROUET	Mme Francette MORCEAU
		Mme Michèle FAURY-CHARTIER	M. Bernard CORNU
		Mme Marie-Dolorès PROST	M. Gérald BLANCHARD
		M. Sylvain POTHIER-LEROUX	Mme Jacqueline DAIGRE
		M. Jean-Daniel BLUSSEAU	Mme Christine SARRAZIN-BAUDOUX
		M. Patrick BOUFFARD	M. Fredy POIRIER
		Mme Patricia PERSICO	M. Christian PETIT

Observations	<p>L'ordre de passage est : la 119, de la 1 à 24, de la 26 à 31, la 51, la 55, la 54, la 52, de la 56 à 57, de la 76 à 82, de la 84 à 88, de la 90 à 93, de la 32 à 50, de la 58 à 75, de la 94 à 102, de la 104 à 118.</p> <p>Sortie de Mme Coralie BREUILLE. Retour de M. Claude FOUCHER.</p>
--------------	---

Projet de délibération étudié par:	04-Commission mobilité
Service référent	Direction Générale Transition énergétique Direction Mobilités

Ce sujet fait l'objet de l'engagement « Lutter contre le changement climatique » de l'Agenda 21 de Grand Poitiers, au titre de l'opération proposée de développer des transports propres.

Conformément aux obligations stipulées dans ses statuts, la Régie des Transports Poitevins (VITALIS), l'Etablissement Public Industriel et Commercial (EPIC) exploitant le réseau de transport urbain soumet à Grand Poitiers Communauté urbaine, son rapport annuel d'activités.

Vous trouverez annexé à la présente délibération le rapport d'activités pour l'année 2017.

L'année 2017 est la deuxième année pleine d'exploitation du réseau optimisé mis en œuvre en septembre 2015. Toutefois ce réseau a dû être à nouveau adapté au cours de l'été du des travaux réalisés dans le cadre de la Modernisation du Réseau de Transport Public.

Avec 5,85 millions de kilomètres réalisés en 2017 dont 5,63 millions de kilomètres commerciaux, l'offre de transport est stable. Cette offre ramenée au nombre d'habitants (36,8 km/habitant) situe Grand Poitiers dans le peloton de tête des agglomérations de sa strate qui comptabilisent 30,5 km/habitant en moyenne dans les agglomérations comprises entre 100 000 et 250 000 habitants (données de l'Union des Transports Publics et ferroviaires (UTP) 2016).

Avec 15,654 millions de voyages effectués en 2017, la fréquentation du réseau poursuit dans une dynamique positive, après plusieurs années de baisse, puisque la progression est de 3,9 %. A offre constante, l'augmentation de la fréquentation signifie une amélioration de la performance du réseau.

Les recettes payées par les voyageurs (5,096 millions d'Euros) se tassent par rapport à 2016 puisqu'elles baissent légèrement de 2,06%. Ce phénomène est dans la logique d'une stabilisation de l'offre kilométrique d'une part couplée à la mise en place de la nouvelle billettique d'autre part, qui crée une attente et donc un report des recettes qui devrait pour partie se retrouver sur 2018. En outre, on peut aussi y voir la conséquence d'une forte augmentation des tarifs réduits (tarifs sociaux, pass scolaires et pass jeunes).

Le budget d'exploitation de la Régie des Transports Poitevins s'équilibre à 28 998 840 € avec une contribution financière de Grand Poitiers de 19 919 836 € soit un taux de financement public de 68,69 %.

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

POUR	63	
CONTRE	8	M. Jacques ARFEUILLE, M. Gérald BLANCHARD, Mme Jacqueline DAIGRE, Mme Stéphanie DELHUMEAU-DIDELOT, Mme Christiane FRAYSSE, M. Sylvain POTHIER-LEROUX, Mme Marie-Dolorès PROST, M. Edouard ROBLOT
Abstention	0	
Ne prend pas part au vote	2	Mme Coralie BREUILLÉ, M. Patrick CORONAS

Pour le Président,



Affichée le	2 juillet 2018
Date de publication au Recueil des Actes Administratifs	
Date de réception en préfecture	2 juillet 2018
Identifiant de télétransmission	086-200069854-20180622- lmc185802-DE-1-1

Nomenclature Préfecture	8.7
Nomenclature Préfecture	Transports



# RAPPORT D'ACTIVITE 2017



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



# SOMMAIRE

		<b>Le parc de véhicules</b>	34
		La composition du parc	35
		Productivité et fiabilité	36
<b>Analyse du réseau de transport en commun</b>	4		
Les services offerts	5		
Repères	9	<b>Le Projet Billettique</b>	38
		Déploiement du système	39
		Campagne de communication	43
<b>Relation avec la clientèle</b>	12		
Un service pour le public	13	<b>Ressources Humaines</b>	44
Vente des titres de transport	19	Effectif	45
Vérification des titres de transport	24	Productivité des agents	47
Avis clients	25		
<b>La qualité du service</b>	26	<b>Bilan et compte de résultats</b>	48
Démarche Qualité	27	Recettes d'exploitation	49
Ponctualité des bus	28	Dépenses d'exploitation	49
Perturbations du réseau	30	Ratios	50
Incidents et prévention	32		

---

## 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 13 communes du 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 8 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 (41 lignes) pour la desserte des collèges et lycées, dont la numérotation a été repensée en 2016.

### o Le réseau de lignes régulières

Le réseau qui a été mis en place à la rentrée de 2015 avait pour objectif de rationnaliser 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.

Aujourd'hui, ce réseau se compose de :

- **24 lignes** (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 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.

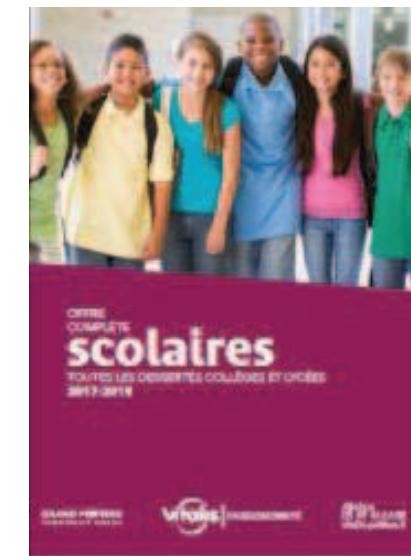
### o Les services dédiés

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

#### - Les lignes scolaires

Ces lignes, **au nombre de 41 depuis septembre 2016**, sont affrétées, déployées en fonction de l'établissement desservi et de la commune d'origine. Ce service est assuré toute l'année en dehors des périodes de vacances scolaires.

- Après les changements non négligeables de 2016, le réseau scolaire de 2017 a connu peu de variations, si ce n'est quelques ajustements horaires pour s'adapter au réseau de lignes régulières.
- La surcharge de certaines courses (nécessité d'un transport assis et attaché) a poussé le service Clients à retravailler la desserte scolaire de certains secteurs (Mignaloux-Beavoir, Migné-Auxances, Fontaine-le-Comte et Vouneuil-sous-Biard) dans le cadre du nouvel appel d'offres prévu pour la rentrée de septembre 2018.



## - Flex-e-bus (Transport à la demande)

Le service Flex'e-bus associe 14 dessertes zonales (horaires flexibles à 10 minutes) à 8 dessertes en ligne virtuelle.

Le principe de la desserte zonale : mutualiser les courses de plusieurs

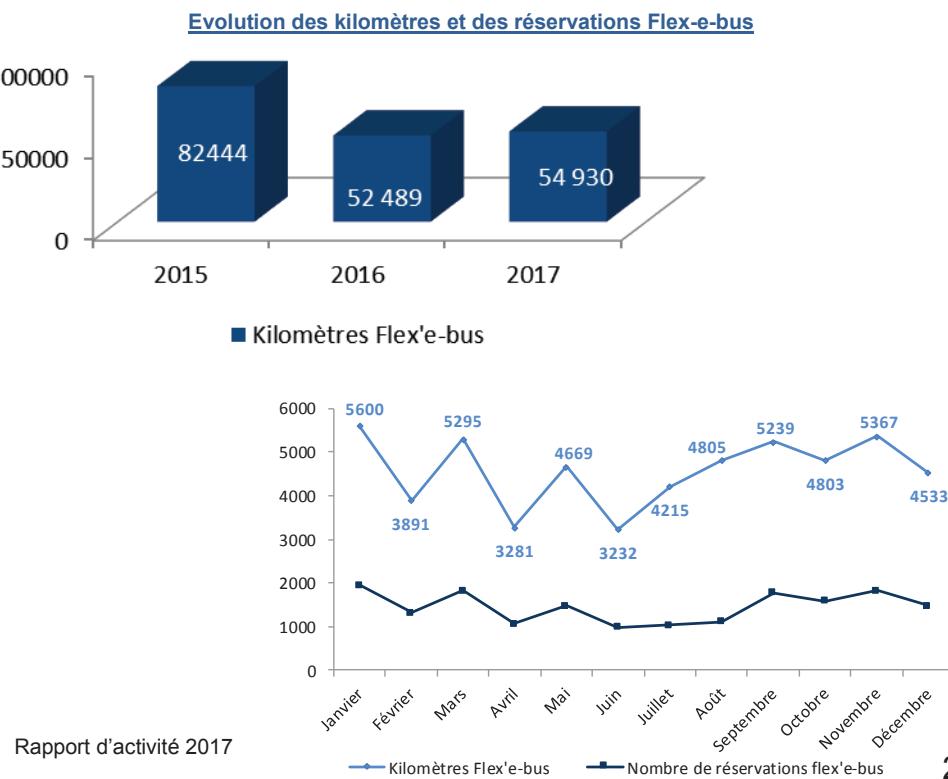
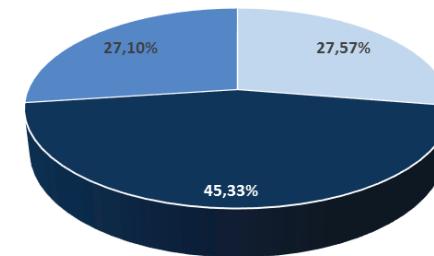
utilisateurs et les resserrer via un rabattement sur le réseau de lignes régulières. Cette nouvelle organisation permet une forte rationalisation des coûts et des kilomètres et s'inscrit plus fortement dans sa vocation de transport public.

L'idée est similaire pour les dessertes de lignes virtuelles : le flex'e-bus permet de répondre à un vrai besoin récurrent mais d'un trop petit nombre de personnes pour justifier le recours à une ligne régulière en autobus.



Après une forte inflexion en 2016, la production kilométrique du réseau Flex'e-bus augmente de nouveau légèrement (+5%) en 2017. Par ailleurs, si l'on prête attention au relevé mensuel des kilomètres, on y constate l'impact fort des vacances scolaires pendant sur la demande, un constat cohérent avec la forte proportion de scolaires parmi les adhérents du service. A noter également le report des salariés pendant l'été sur les lignes virtuelles.

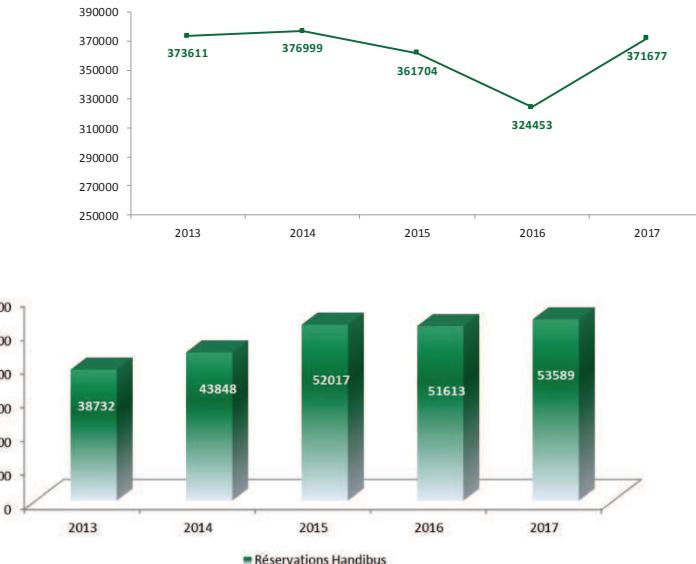
## - Modes de réservations Flex'e-bus



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

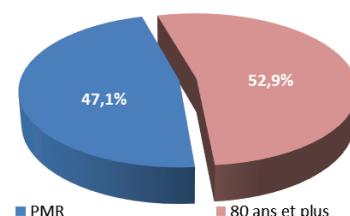
Le service Handibus est un service de transport individualisé accessible aux personnes en situation de handicap ne pouvant accéder aux bus des lignes régulières, et aux personnes âgées. Deux conditions d'attribution sont possibles : une invalidité à 80% reconnue ou avoir plus de 80 ans (avec un certificat médical attestant l'impossibilité d'emprunter les lignes régulières).

**Evolution des kilomètres et des réservations Handibus**



Après la très forte baisse de 2016, réservations (+4%) et kilomètres (+15%) sont à la hausse en 2017.

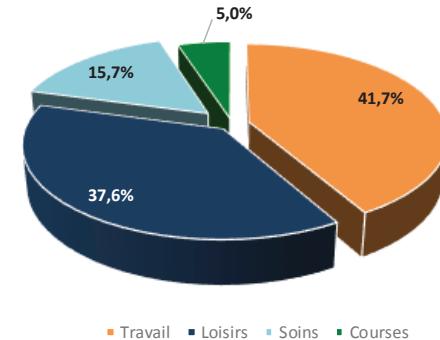
**Répartition des adhérents handibus**



Avec 990 adhérents, le service Handibus connaît une variation très importante de 31%. Toutefois cette hausse est à pondérer en la rapportant aux 4% de réservations supplémentaires. Autre détail à relever, le retour vers plus d'équilibre dans la répartition entre personnes handicapées et plus de 80 ans, avec un transfert de 5,5% des adhérents vers les PMR.

**Répartition des courses Handibus par motifs**

On note une très légère bascule des répartitions, de l'ensemble des motifs, et plus particulièrement du « Travail » (45% en 2016) en faveur du motif « Loisirs » (33% en 2016).



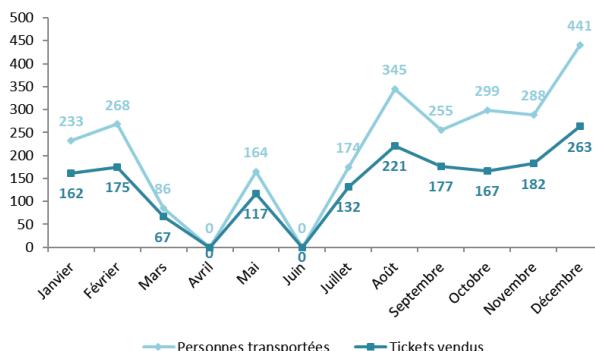
## o Les navettes et autres services particuliers

### - 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 a dépassé deux années d'existence.



**Nombre de voyages et vente de titres**



Les chiffres de 2017 confirment l'existence d'une clientèle fidèle, par ailleurs sans doute abonnés à Vitalis (cf. différence voyageurs / ventes de titres). On note entre autres le pic de décembre lié à l'activité commerciale de la période. Toutefois la fragilité du véhicule dédié fausse les résultats puisqu'il arrive que la Citadine ne circule pas pendant de longues périodes (exemple en avril et juin).

#### - La navette TER+Bus (Gare du Futuroscope)

La navette TER+BUS en est à sa 3<sup>e</sup> année d'existence. Avec les nouveaux ajustements de mars 2017, l'offre est de 8 trajets/jour le lundi et 7 trajets/jour du mardi au vendredi.

- ✓ En conséquence on note une baisse du volume kilométrique globale de 16% par rapport à 2016, soit 9359 km.
- ✓ En parallèle, on constate une augmentation non négligeable de la fréquentation moyenne qui passe de 12 montées/ jour en 2016 à 15.



#### - La navette Vit'en-Ville

Pour faciliter les déplacements vers le centre-ville de Poitiers lors des concerts de l'été ou à l'occasion des dimanches des Opérations de Noël, la navette Vit'en Ville est mise en place au départ des arrêts P+R Parc Expo et Demi-Lune/Les Glières, avec une fréquence de 15 ou 20 minutes.

#### 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 10 ans. En 2017, le service met à disposition des clients 14 voitures réparties dans 9 stations.

#### Résultats annuels Otolis

	2013	2014	2015	2016	2017	Variation
Recettes en euros HT	61948	67498	72411	69369	69893	1%
Nombre d'abonnés au 31/12	180	160	165	177	200	7%
Nombre de locations	2811	3313	3258	3370	3524	3%

On note que :

- Les recettes sont stables en 2017 avec une très légère augmentation de 1%
- 200 abonnements sont comptabilisés à fin décembre 2017. La création de l'offre MINI (possibilité de réserver un véhicule sans être abonné) permet apparemment à la fois de conquérir de nouveaux clients, mais aussi de les conserver.
- En parallèle, on constate une hausse des locations, alors que les temps moyens de location (3h53 pour 4h31 en 2016) tout comme le kilométrage moyen (27 km pour 31 en 2016) sont eux en légère baisse, ce qui tend à confirmer que ces chiffres évoluent grâce à l'offre MINI.



#### o Services Spéciaux

##### • Transports spéciaux :

Sur commande, Vitalis affrète des bus pour un transport défini avec le client, dans le périmètre urbain des 13 communes initiales de Grand Poitiers, pour un marché global en 2017 d'environ 200K€.

On voit là très clairement les conséquences de la réglementation concernant le transport d'enfants (obligation de port de la ceinture de sécurité) puisque les recettes de ces spéciaux ont diminué de 47%.

## 2. Repères

### Année 2017 :

- **5 855 682** kilomètres parcourus au total, soit -0.7% par rapport à 2016
- **5 720 718 hors kilomètres de services**, soit -0,2% par rapport à 2016
- Les kilomètres commerciaux représentent : **5 634 298 kilomètres** soit +0.7 % par rapport à 2016.

### 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). Sont utilisés les chiffres du dernier recensement 2014 (à savoir 142 994 personnes).*

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

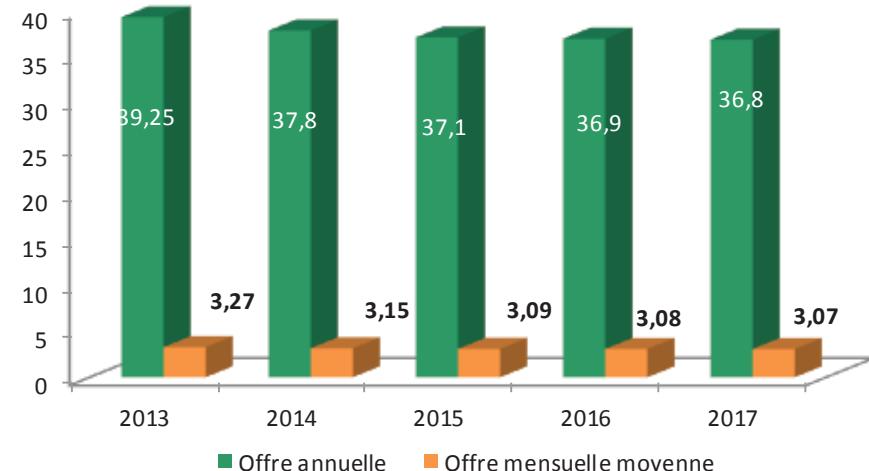
### o L'offre kilométrique

#### Répartition des kilomètres Vitalis et affrétés par type de courses

En milliers de km	2013	2014	2015	2016	2017	var en %
km lignes régulières et scolaires	5 296	5 302	5 217	<b>5 226</b>	<b>5 208</b>	-0,4%
km Flex'e-Bus	92	103	82	<b>52</b>	<b>55</b>	4,7%
km Handibus	374	377	362	<b>316</b>	<b>372</b>	17,5%
Navette TER	-	-	19	<b>11</b>	<b>9</b>	-16,4%
km Services spéciaux	145	132	117	<b>115</b>	<b>65</b>	-43,4%
Total Km	<b>5 907</b>	<b>5 914</b>	<b>5 797</b>	<b>5 721</b>	<b>5 708</b>	-0,2%

#### Quelques éléments notables :

- Pour la 3<sup>e</sup> année consécutive, le réseau se distingue par une grande stabilité des kilomètres (-0.4%) pour les lignes régulières et scolaires.
- A l'inverse, suite aux changements de réglementation, les kilomètres des services spéciaux diminuent quasiment de moitié, révélant la part très importante de transports de mineurs qui les composaient.
- Par ailleurs, le TAD est également soumis à des variations non négligeables. Si le kilométrage du Flex'e-bus évolue à la marge (+5%), celui du service Handibus est soumis à une forte augmentation en 2017.



L'offre kilométrique par habitant confirme la maîtrise kilométrique recherchée cette année encore, dans la lignée de la baisse continue de ces dernières années (-6% en 5 ans). Toutefois, avec 36,8 km/habitant, Grand Poitiers se situe toujours dans les agglomérations offrant l'un des plus hauts niveaux de service pour une ville entre 100 et 250 000 habitants -30,5 km/habitant en moyenne en 2016, source Union du Transport Public).

## o La fréquentation

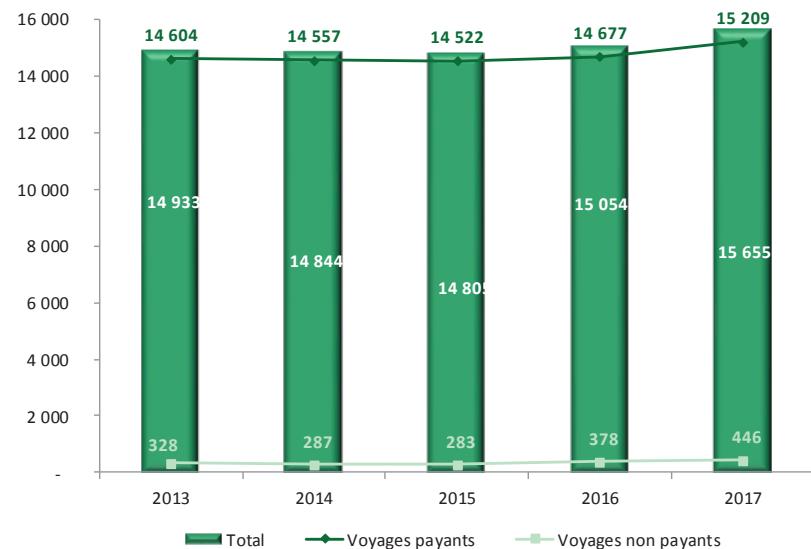
Deux données principales nous apportent des enseignements sur la fréquentation d'un réseau de transport urbain : **le nombre de voyages par habitant** et **le nombre de voyages par kilomètre**.

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 2017 et utilisées pour ce rapport sont celles des tableaux de bord.

Rappelons qu'actuellement, conformément aux règles de la profession, les clefs de mobilité appliquées aux titres achetés le sont de manière homogène sur toute l'année, alors que l'usage des titres, notamment des abonnements, est moindre en période été. **Le système billettique, nous permettra de comptabiliser les voyages réellement effectués (au taux de fraude près) à compter de son lancement commercial (mars 2018).**

### Nombre de voyages et leur répartition payants/non payants

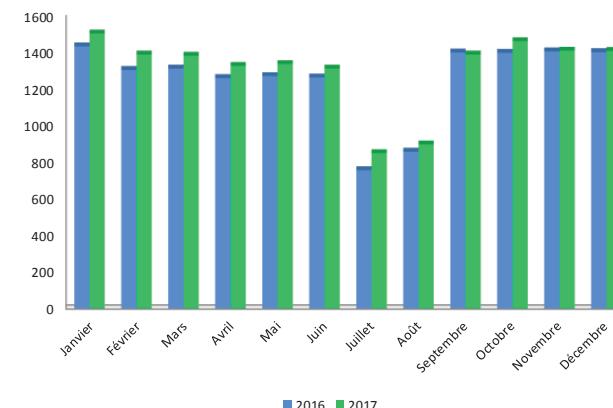
(en milliers, sur un total de 15 654 805 voyages)



Le mouvement ascendant du nombre de voyages se poursuit en 2017. Avec une hausse de 3,9% l'indicateur atteint 15, 655 millions.

Si les voyages liés aux titres gratuits sont en forte hausse, notamment avec une augmentation de 15% des Pass Six, les autres titres donnent tout de même lieu à une augmentation globale des voyages de 3,63%.

### Evolution mensuelle des voyages



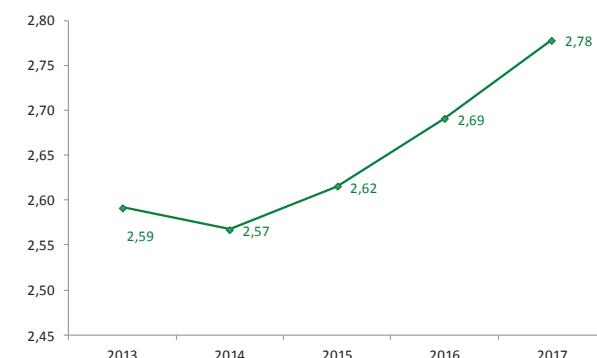
L'augmentation revient donc à une moyenne de 4 voyages supplémentaires par habitant (recensement 2014), à 109,5 voyages/hab.

Dans le détail, quasiment tous les mois de l'année sont concernés par cette hausse, avec des variations allant jusqu'à +12% dans l'été. Seuls novembre et décembre sont à des niveaux similaires à ceux de 2016.

### 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 affrétées), transport à la demande compris.

Logiquement, l'indicateur poursuit lui aussi sa hausse. L'augmentation importante des voyages associée à la maîtrise des kilomètres explique l'augmentation de +3,25% des voyages par kilomètre à 2,78 pour 2017.



### Emission de CO2 sur le réseau de lignes régulières

*Conformément à la loi « Grenelle II de l'environnement » et au Code des Transports, l'information sur la quantité de CO2 est obligatoire. Le décret 2011-1336 du 24 octobre 2011, complété par les arrêtés du 10 avril 2012, fixe les règles et les obligations liées à cette information.*

Un déplacement sur notre réseau de lignes régulières émet en moyenne en 2017

**431 g de CO2 par voyage**

(Méthode spécifique)

Un déplacement sur notre réseau de lignes régulières émet en moyenne en 2017

**118 g de CO2 par kilomètre pour chaque passager**

(Méthode spécifique).

*A noter que la longueur moyenne d'un voyage n'étant pas connue pour le réseau*

*Vitalis, la moyenne de 3.64 km par déplacement est utilisée. Donnée UTP.*



---

## 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 Rappel de la philosophie du Réseau Vitalis

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 proposent 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 lignes préfigurent le réseau de Transport à Haut niveau de service que les travaux entamés depuis 2015 sur la zone Notre-Dame/La Roche contribueront à consolider.**
- 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.
- La **ligne 1 Express** assure 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, adapté à la marge pour les rentrées de 2016 et 2017, est repensé en fin d'année 2017 (appel d'offres 2018) pour améliorer encore la desserte des secteurs les plus isolés (Mignaloux-Beauvoir, Migné-Auxances, Vouneuil-sous-Biard et Fontaine-le-Comte).
- Pour développer la multimodalité inhérente à un réseau hiérarchisé, les **14 Parcs-Relais** permettent aux utilisateurs extérieurs d'utiliser le réseau de bus avec plus de fluidité. Petit à petit, Grand Poitiers installe, sur ces parcs-relais des parkings à vélo qui plaident là aussi en faveur de l'intermodalité.

### o Les travaux du centre-ville : une nécessaire adaptation du réseau d'été

La poursuite des travaux du centre-ville pour le deuxième été consécutif a imposé de nouvelles adaptations en s'appuyant sur le retour d'expérience de l'été précédent (ex : la ligne 16 a été déviée plutôt que scindée en 2).

	MODIFICATIONS
LIGNES REFLEX'	Réflex'1 : passage par Victor Hugo et Faubourg du Pont neuf  Réflex'3 : passage par la rue du marché et rue des Carmélites/bd Chasseigne
LIGNES DE MAILLAGE	L11 : un sens dévié = passage par Victor Hugo  L12 : ligne scindée en 2 (Biard/centre ville et Saint-Benoît/centre ville)  L13 : passage par Victor Hugo/Magenta (2 sens)  L15 : un sens dévié = passage par Bajon/Voie Malraux  L16 : passage par la rue du marché et rue des Carmélites/bd Chasseigne  L17 : rue des Ecossais/Marne et rue Boncence
LIGNES EXPRESS	L31 <sup>E</sup> : suppression de cette ligne en raison d'une faible fréquentation  L1 <sup>E</sup> : modification de l'itinéraire au niveau de Chasseneuil (Philambins) + renforcement de l'offre.
LIGNES DU DIMANCHE	C : passage Victor Hugo/Magenta et Rue Jean Jaurès.  D : passage rue Jean Jaurès et rue de la Marne/Carmélites



## o Une rentrée de septembre 2017 sereine

- Quelques évolutions d'offre, qu'il s'agisse de modifications de dessertes (terminus des lignes Réflex'1, Réflex'3, 11) ou d'ajouts de courses pour répondre à la demande (ligne 25 pour les apprentis de Chantejeau)
- Des changements de dénomination d'arrêts pour plus de lisibilité du plan
- Quelques ajustements horaires ou ajouts de course, le plus souvent pour répondre à des demandes de scolaires utilisant les lignes régulières.

## o Un dialogue renforcé avec les communes

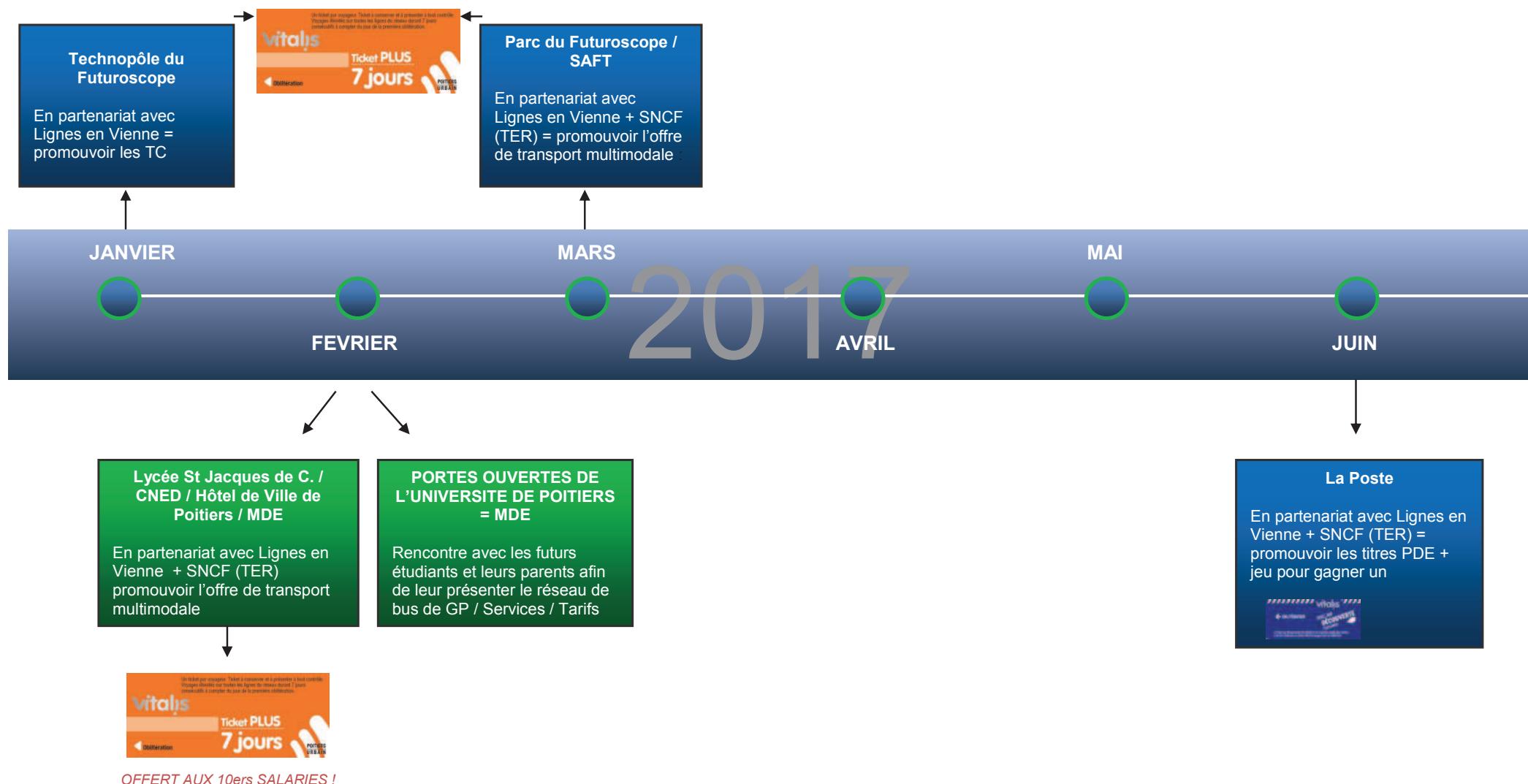
Pour s'assurer que le réseau répond bien aux attentes des habitants et des élus de Grand Poitiers 13, Vitalis a mis en place des rencontres en deux temps avec les Mairies de l'agglomération.

- Février/Mars : rencontre avec les élus pour faire le point sur l'offre de transport desservant leur commune et la fréquentation
- Août : information auprès des agents de mairies sur nos services (réseau régulier, scolaires, fonctionnement du TAD, site internet, applications mobiles) pour un meilleur relais auprès des administrés.

## o Des opérations de promotion toute l'année

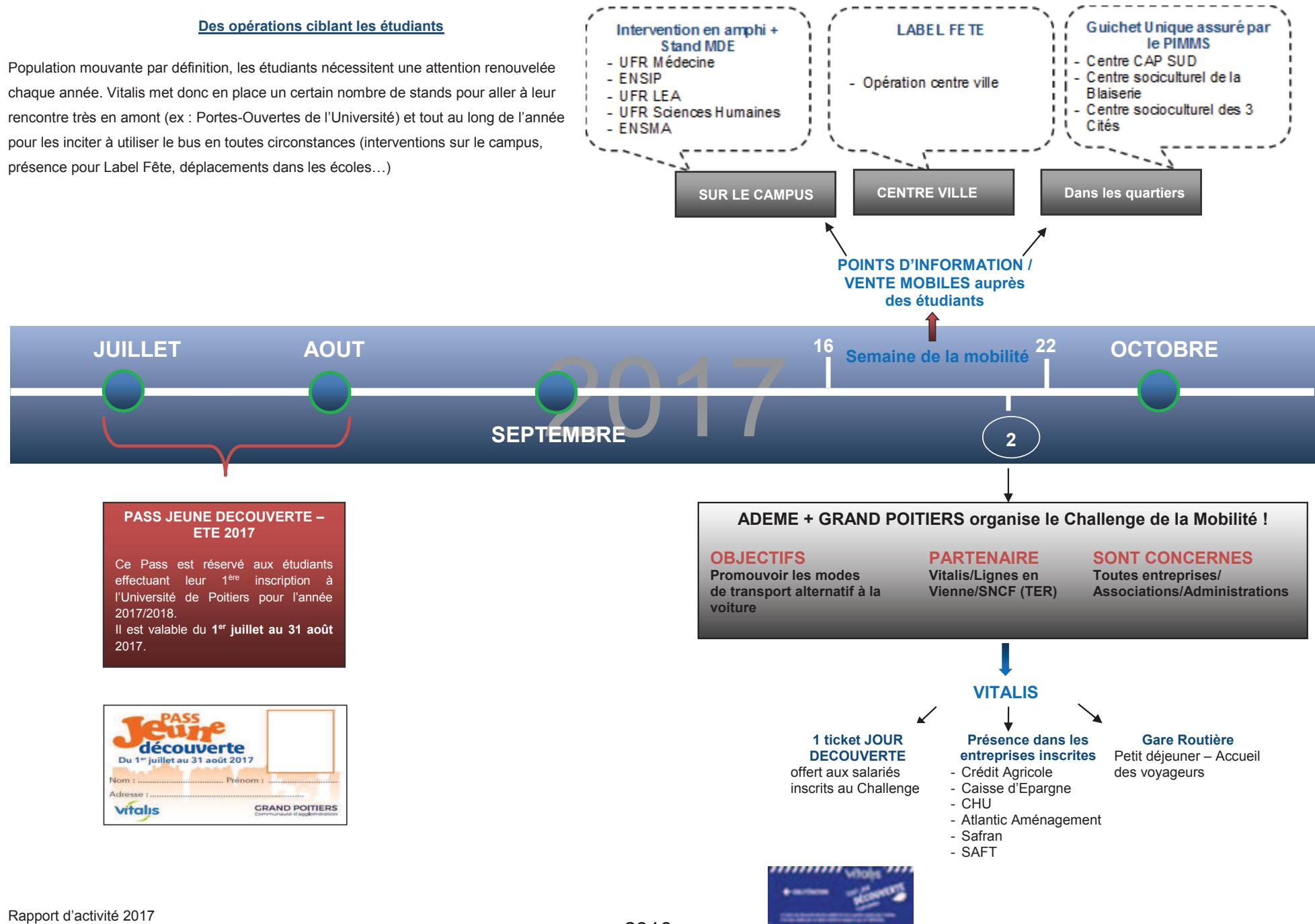
Un effort particulier a été mené en 2017 pour coordonner les actions de promotion avec Lignes en Vienne et la SNCF afin de promouvoir la multi-modalité et attirer un public plus nombreux. Les déplacements en entreprise notamment se sont faits régulièrement

### Des opérations ciblant les salariés



## **Des opérations ciblant les étudiants**

Population mouvante par définition, les étudiants nécessitent une attention renouvelée chaque année. Vitalis met donc en place un certain nombre de stands pour aller à leur rencontre très en amont (ex : Portes-Ouvertes de l'Université) et tout au long de l'année pour les inciter à utiliser le bus en toutes circonstances (interventions sur le campus, présence pour Label Fête, déplacements dans les écoles...)



## Des opérations sur la mobilité durable

Cette année, dans la droite ligne de la communication de Grand Poitiers, l'accent a été mis sur la part très importante du bus et plus généralement du transport en commun dans le développement durable des communautés d'agglomération, notamment en participant au Challenge de la Mobilité ou à la Caravane des Eco-gestes mais aussi en prenant soin d'informer chaque nouvel arrivant des possibilités de transport (transport en commun et auto-partage) que propose la Régie des Transports Poitevins.

### Semaine européenne du développement durable

30 JUIN 05

3

JUILLET

AOUT 2017

SEPTEMBRE

OCTOBRE

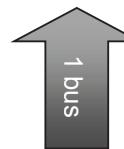
**CARAVANE DES ECO-GESTES**  
(présente dans les 40 communes de Grand Poitiers) :

- Stand = promotion du bus + Otolis



*Présence d'un bus articulé au gaz sur la place du maréchal Leclerc !*

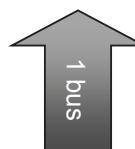
## Mignaloux-Beauvoir



## Buxerolles



## Saint-Benoît



### ACCUEIL DES NOUVEAUX ARRIVANTS DANS LES COMMUNES DE GRAND POITIERS (13) :

- Mise à disposition d'1 bus standard + micro + conducteur = circuit découverte de la commune et de ses infrastructures

- Achat de 40  par la commune

**Vitalis adresse chaque mois aux nouveaux emménagés une carte de bienvenu offrant la possibilité de recevoir un kit découverte (ticket Jour Découverte + docs infos)**

**Bienvenue !**  
Vous venez d'emménager dans l'une des 13 communes desservies par le réseau de bus VITALIS. Nous sommes là pour vous accompagner dans votre nouveau cadre de vie.

**LE BUS**  
Pratique, écologique et économique !  
Des bus qui s'adaptent à vos besoins :

- Tickets pour les utilisateurs occasionnels.
- Abonnements pour les scolaires.
- Abonnements pour les moins de 26 ans ou étudiants.
- Abonnements salariés.

Un maillage de lignes régulières et scolaires, complété par du transport à la demande ou des parkings relais P+R.

Des points relais de proximité : un réseau de 60 commerces revendeurs Vitalis, 2 agences Vitalis.

Les Services : le site, l'e-boutique, les appli mobile.

PLUS D'INFOS : ALLOBUS 05 49 44 66 88 / [vitalis-poitiers.fr](http://vitalis-poitiers.fr)

**RECEVEZ VOTRE KIT DÉCOUVERTE !**  
1 ticket Jour Découverte (qui permet un nombre de voyages illimité sur toute une journée, pour 1 à 4 personnes), le plan du réseau et des informations sur l'arrêt le plus proche de mon domicile. Remplissez le formulaire ci-dessous et poste cette demande sans tarder, vous recevrez gratuitement votre kit à votre domicile.

Je souhaite recevoir mon kit découverte VITALIS

Madame  Monsieur

Nom : \_\_\_\_\_ Prénom : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

CP : \_\_\_\_\_ Ville : \_\_\_\_\_

Date de naissance : \_\_\_\_\_

Nb de personnes dans le foyer : \_\_\_\_\_ Nb adultes : \_\_\_\_\_ Nb enfants : \_\_\_\_\_

E-mail : \_\_\_\_\_

**TERMES D'ACCÈS**  
Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, vous disposez à tout moment d'un droit d'accès et de rectification aux données et informations le concernant sauf si elles sont tenues secrètes.

## o Le parc, support de publicité

La fin du marché avec Médiatransport a donné lieu à une petite révolution. Le nouvel appel d'offres a en effet imposé un nouvel opérateur pour ce qui est de la régie publicitaire puisque c'est Clear Channel qui a remporté le contrat et est donc le délégataire depuis le 1<sup>er</sup> mars 2017.

Médiatransort a pu exercer un droit de suite (commandes déjà prises et planifiées) sur l'ensemble de l'année 2017, l'ensemble ayant procuré à Vitalis 91K€ de recettes encaissées.



## 2. Vente des titres de transport

### o La gamme tarifaire

En prévision des modifications profondes de la gamme tarifaire dans le cadre de la billettique, la collectivité a décidé de ne pas faire évoluer les tarifs en 2017.

- Les titres tous publics
- **Ticket à l'unité** : titre valable dans l'heure pour deux oblitérations. Vendu dans les différents guichets, 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<sup>er</sup> 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 Grand Poitiers.
- 
- **Abonnement Sérénité** : créé en janvier 2016, il s'est accompagné d'une campagne de communication importante (affichage, offre promotionnelle)
- **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** : à 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, ou d'avoir des revenus inférieurs à 140% du plafond CMU-C. 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

- **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 Distributeurs de Billets Régionaux.
- **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 Grille tarifaire

En prévision des modifications tarifaires dans le cadre de la Billetterie, le tableau des tarifs est resté inchangé en 2017.

Titres	2014	2015	2016	2017
<b>Ticket Dernière minute</b>	1,30	1,40	1,40	1,40
<b>Ticket unité</b>	1,30	1,30	1,30	1,30
<b>Ticket Plus 7 jours</b>	12,80	13,10	13,40	13,40
<b>Ticket Jour Découverte</b>	4,00	4,10	4,20	4,20
<b>Carnet de 5 tickets</b>	5,40	5,50	5,70	5,70
<b>Carnet de 5 tickets Sol</b>	1,80	1,90	2,00	2,00
<b>Carnet de 5 ticket Sérentité</b>	5,40	5,50	5,70	5,70
<b>Ticket Handibus</b>	1,30	1,30	1,30	1,30
<b>Ticket TAD</b>	1,30	1,30	1,30	1,30
<b>Ticket Citadine</b>	-	1,00	1,00	1,00
<b>Pass scolaire</b>	149,5 (annuel)	152,5 (annuel)	155,50 (annuel)	155,50 (annuel)
<b>Pass Jeune</b>	199,9 (annuel)	199,9 (annuel)	199,9 (annuel)	199,9 (annuel)
<b>Abonnement Sable</b>	35,90 (mensuel)	36,60 (mensuel)	37,50 (mensuel)	37,50 (mensuel)
<b>Abonnement Sérentité</b>	-	-	16,6 (mensuel)	16,6 (mensuel)
<b>Pass Sable Sol</b>	12,60 (annuel)	12,80 (annuel)	13,2 (annuel)	13,2 (annuel)
<b>Cartes TER+Bus / Car+Bus</b>	27,00 (mensuel)	27,50 (mensuel)	28,5 (mensuel)	28,5 (mensuel)

## o Les recettes voyageurs

Les recettes usagers encaissées (cf. p.49) atteignent en 2017 un total de 5 095 893,50 €HT, soit une baisse apparente de 2,06% par rapport à 2016. Cette variation doit cependant être corrigée, pour 2 raisons :

- d'une part suite à écart d'encaissement (dates de valeurs différentes) entre fin 2016 et fin 2017, au détriment de l'année 2017, pour un montant total de 140,9 k€.
- d'autre part, par le fait qu'une baisse des recettes de tickets a été perçue en décembre 2017, du fait de l'anticipation au passage à la nouvelle billettique qui a amené les clients à déstocker leurs titres 2017. Nous notons donc une baisse de 26 k€ entre décembre 2016 et décembre 2017.

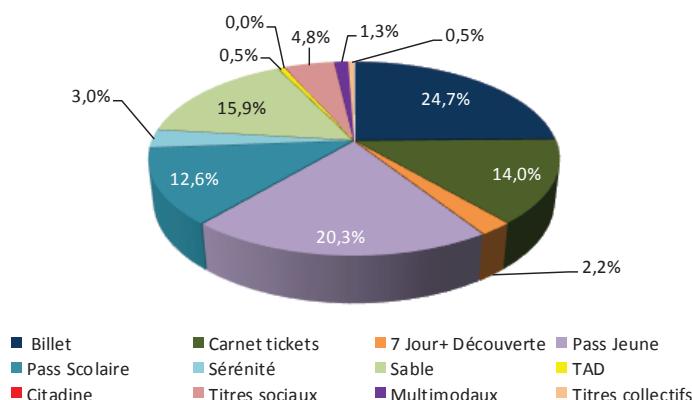
Tenant compte de ces facteurs, les recettes usagers auraient dû atteindre l'équivalent de 5 263 k€, soit une augmentation de 1,14% comparé à 2016.

Par ailleurs, au regard des recettes des titres en circulation, on note bien une augmentation de 2%, soit 5 086 033 € HT pour 4 986 823 € HT en 2016.

**Répartition des recettes par titres**  
(en %)

Sur une base de recettes de 5 086 033 € HT

(Recettes d'exploitation en circulation, issues des tableaux de bord)



Quelques enseignements intéressants, d'autant plus révélateurs en raison de l'absence de changement de tarifs, même si les lignes bougent peu d'une année à l'autre :

- Les tickets à l'unité, notamment Dernière Minute, continuent leur progression avec 0,3% de part de recettes de plus qu'en 2016.

- Une légère bascule, vraisemblablement liée à la démographie, s'opère du Pass Scolaire vers le Pass Jeune
- La part de Sérénité augmente légèrement alors que le Sable continue de perdre de la vitesse

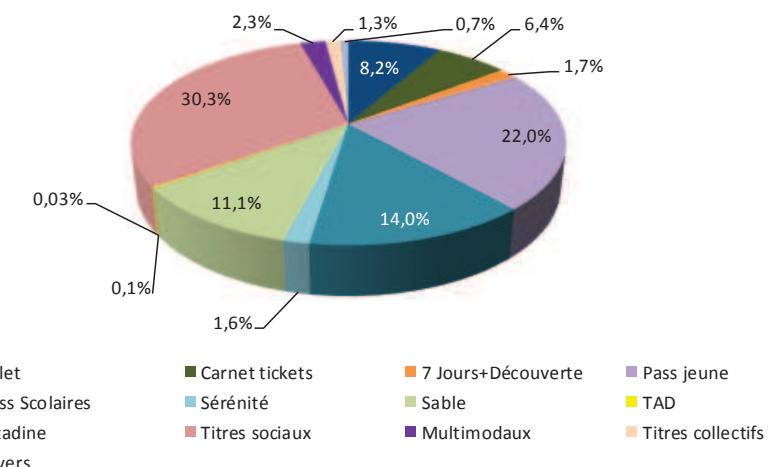
Derrière ces légères modifications se dessine un portrait des utilisateurs du bus sur le réseau de Poitiers, davantage d'étudiants ou de seniors, mais des salariés en perte de vitesse.

Autre analyse difficile toutefois à prouver, si ce n'est par le retour des agents de conduite : un public parfois précaire pour qui il est plus simple de dépenser un Billet Dernière Minute quotidiennement que de s'engager sur un abonnement.

**Répartition des voyages par titres**

(en %, selon les clefs de passage actives en 2017)

Sur une base de 15 654 805 voyages



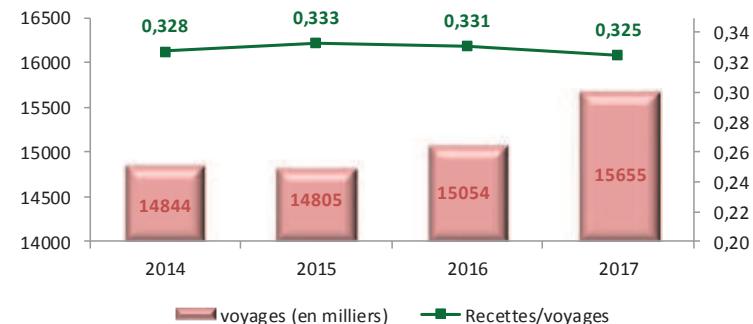
Cette année encore, on note la forte part de voyages suscités par les tarifs réduits pour des publics ciblés, qu'ils s'agissent des tarifs sociaux (30,3% des voyages pour 4,8% des recettes en circulation – 4,7% des recettes encaissées), des Pass Scolaires ou des Pass Jeune. A eux 3, ces titres représentent 66,4 % des voyages sur le réseau.

A noter en parallèle une nouvelle augmentation des voyages liés aux titres sociaux, de l'ordre de 2% supplémentaire.

A contrario, les abonnements Sable suscitent 11,1 % des voyages, soit une baisse de plus de 8%.

### Evolution des recettes par voyage

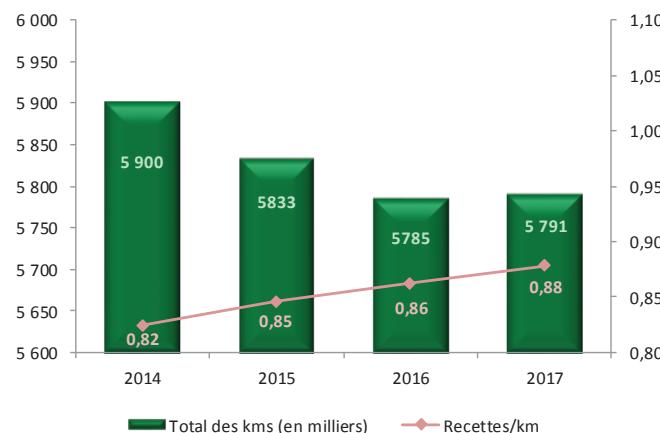
Le ratio permet d'examiner les recettes issues des usagers en regard des voyages effectués par ces mêmes usagers. La base des recettes est celle des titres en circulation HT.



L'augmentation des voyages en 2017, non compensée par une hausse des recettes suffisante, s'expliquant notamment par le maintien des tarifs, explique la baisse à 0,325€ par voyage, soit une baisse de 2%.

### Evolution des recettes par kilomètre

Cet indicateur est calculé sur la base des recettes HT issues des usagers, rapportée au total des kilomètres effectués pour la mise en œuvre du réseau de transport public.

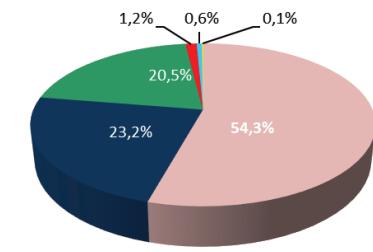


En parallèle, comme l'année précédente, la bonne maîtrise des kilomètres permet au ratio d'augmenter de nouveau de 2% à 0,88€ par kilomètre.

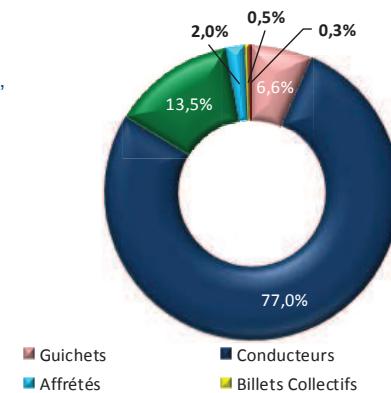
### Origine des recettes

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

#### Produit de ventes



**Volume de vente**  
(toutes ventes de titres confondues,  
soit un abonnement = un ticket)



En 2017, comme les années précédentes, il est intéressant de noter que :

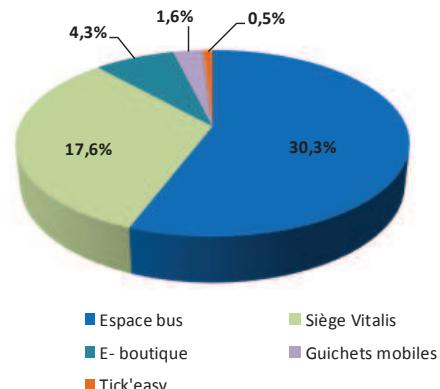
- ✓ L'écart est important entre le produit de ventes et le volume de ventes, notamment en ce qui concerne les guichets et les conducteurs.
- ✓ Le produit de vente issu des guichets est tout de même en légère augmentation (+1 point) pour un volume de vente équivalent. A l'inverse, le volume de ventes Conducteurs est en très léger retrait pour la première fois depuis plusieurs années.
- ✓ Le rôle des dépositaires dans les ventes reste quant à lui dans des proportions identiques.

## Répartition du produit de vente et des transactions « Guichets »

### par sites de vente

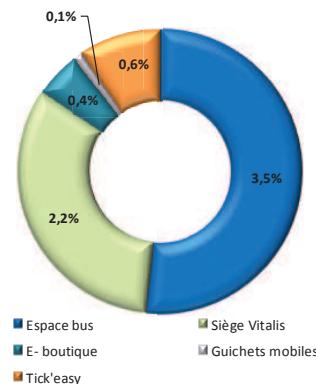
(en % sur le produit de vente et le volume des ventes totaux, vente de titres uniquement)

#### Produit de ventes



#### Volume de ventes

(toutes ventes de titres confondues,  
soit un abonnement = un ticket)

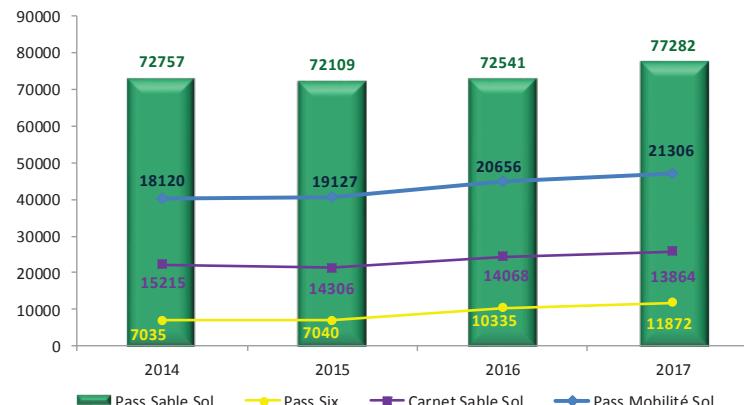


Les tableaux de vente de 2017 sont dans la droite ligne des années précédentes. Les répartitions restent équivalentes sans modification. Quelques enseignements :

- ✓ En termes de volume de ventes, les « guichets » autres que les points d'accueil peinent à consolider leur attractivité et représentent tous moins de 1% des ventes, un constat qu'il sera intéressant de comparer aux chiffres une fois la billettique bien prise en main par les clients.
- ✓ L'Espace Bus conforte son attrait, et gagne de nouveau 1 point sur le siège en produit de ventes.

## o Focus sur les tarifs sociaux

### Evolution des ventes de titres sociaux en circulation



Cette année encore, les titres sociaux en circulation sont en augmentation, à l'exception toutefois des carnets de Sable Sol qui diminuent légèrement (-1.45%).

Pour les trois autres catégories :

- Bien moindre qu'en 2016, la hausse des Pass Six reste cependant importante avec 11872 titres mis en circulation en 2017, soit une hausse de 15%.
- Une augmentation plus modérée pour les autres titres : +7% pour les Sable Sol ; +3% pour les Pass Mobilité Sol

Toutefois, on note que ces titres adoptent une courbe descendante pour la première fois en termes de voyages puisqu'ils représentaient 29.7% des voyages en 2016 pour 29.4% en 2017.

### 3. La vérification des titres de transport

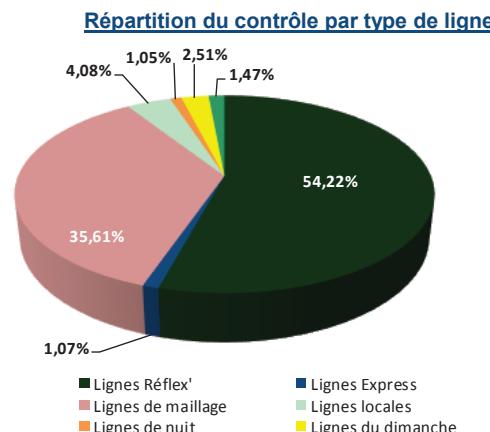
Dans le cadre de ces vérifications, un usager est en situation irrégulière lorsqu' « *il ne possède pas de titre de transport ou qu'il présente un titre non valable ou non validé et non conforme aux dispositions réglementant l'utilisation de son titre.* »

#### o Le contrôle des voyageurs

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

	Nombre de contrôles	Taux de contrôle	Nombre de PV	Taux de fraude
2013	176805	1,18%	2844	1,61%
2014	161125	1,09%	3073	1,91%
2015	140063	0,95%	3316	2,37%
2016	133452	0,89%	3552	2,66%
2017	<b>128011</b>	<b>0,79%</b>	<b>3149</b>	<b>2,46%</b>
Variation	-4,08%	-10,59%	-11,35%	-7,58%

Le nombre de contrôles sur le réseau connaît une baisse identique à celle de l'an dernier, avec 1128000 contrôles effectués en 2017. Associé à l'augmentation des voyages mentionnée en amont, le taux de contrôle diminue cette année encore à 0.79%



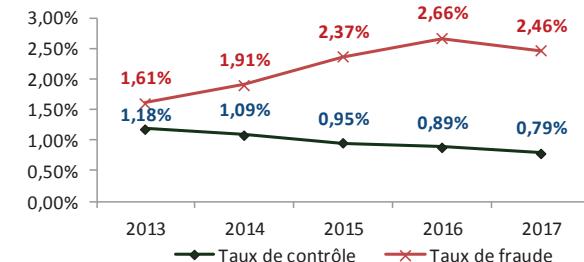
Un effort important a été fait en 2017 pour poursuivre le rééquilibrage des contrôles entre les différentes lignes. Tout en restant majoritaires, les contrôles sur les lignes Réflex' sont en légère diminution (54.2 % en 2017 pour 60% en 2016) et sont répartis sur l'ensemble des autres lignes

pour s'assurer de la conformité de tous les clients. Seules les lignes de nuit n'ont pas eu davantage de 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.



L'effet immédiat de cette répartition modifiée des contrôles est une diminution de 0.2 point du taux de fraude qui est donc en baisse pour la première fois depuis plusieurs années.

##### Taux de fraude par type de ligne

	Taux de fraude par type de lignes		
	2015	2016	2017
Lignes Réflex'	2,3%	2,3%	2,2%
Lignes Express	3,1%	1,2%	1,6%
Lignes de maillage	2,1%	2,5%	2,1%
Lignes locales	1,2%	2,1%	1,8%
Lignes de nuit	4,5%	3,6%	4,8%
Lignes du dimanche	3,8%	5,5%	4,2%
Lignes scolaires	0,7%	1,4%	1,6%

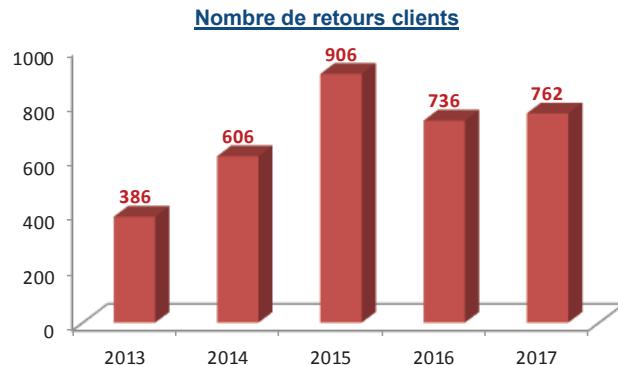
Dans le détail des taux de fraude par type de lignes, on remarque :

- l'effet pédagogique du renforcement des contrôles en lignes locales en 2016 puisque le taux de fraude diminue sur ces lignes alors même que les contrôles y ont été plus nombreux
- le taux toujours bien supérieur à la moyenne du réseau de la fraude sur les lignes de nuit et du dimanche.

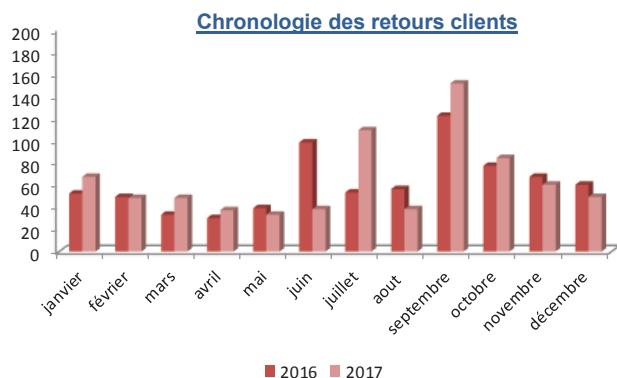
## 4. Avis clients

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

Débutée en 2016, la distinction entre réelles réclamations et ce que l'on définit comme « suggestions » offre un panorama complet des attentes des clients vis-à-vis de Vitalis

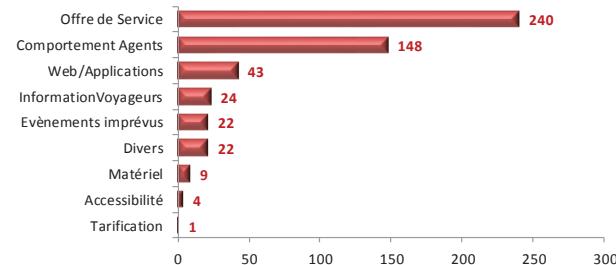


2017 connaît une nouvelle hausse des retours clients avec 762 au total. Dans le détail, les clients de Vitalis ont adressé 581 réclamations à Vitalis, parmi lesquelles il faut cependant évoquer les 68 réclamations (13%) non fondées (ex : réclamation sur un bus en retard, qui après enquête, se révèle à l'heure).



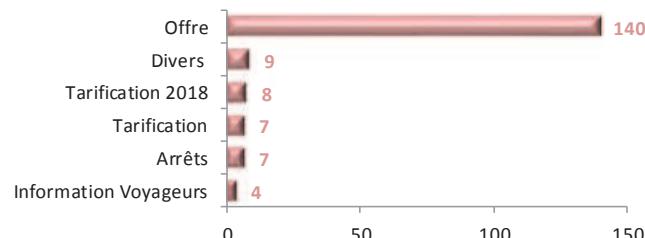
L'année de réclamation se dessine au gré des services. Traditionnellement, et en 2017 encore, les mois de juillet et de septembre sont propices aux réclamations, le temps que les usagers réagissent aux nouveaux services et aux éventuelles modifications d'offre.

### Motifs des Réclamations



Comme chaque année, l'offre de service est la principale préoccupation de la clientèle (desserte, fréquence, horaires...) mais connaît toutefois une baisse non négligeable (240 pour 295 en 2016), sans doute liée à cette exclusion des réclamations non fondées en 2017. Par ailleurs on constate que les réclamations concernant les agents reste à un niveau équivalent (145 en 2016) après la forte augmentation de l'année précédente. Plus en mineur, il est intéressant de noter la forte baisse des interpellations concernant l'accessibilité, vraisemblablement l'effet des travaux importants sur les arrêts du réseau couplée à l'acquisition de bus équipés de rampes PSH (personnes en situation de handicap).

### Motifs des Suggestions



En parallèle, on constate un certain nombre de demandes classées en suggestion, qui concernent quasi exclusivement des suppléments ou des modifications d'offre (desserte ou horaires).

## 3 LA QUALITE DU SERVICE

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

## 1. La démarche qualité

En 2017, la Direction de Vitalis a fait le choix de continuer la qualité de service sans label, avec pour conséquence l'arrêt de la certification NF286 pour les lignes Réflex'1, 2 & 3. Pour autant, l'entreprise poursuit sa démarche qualité en maintenant des mesures de performance sur des critères qualité ; Vitalis a profité de l'arrêt de la certification pour repenser ces critères, en les personnalisant davantage.

En juillet 2017, pour uniformiser nos critères de Qualité, les différents thèmes soumis aux enquêtes (Allobus, Agences, Lignes, Points d'arrêts, Véhicules et transversaux) sont analysés sous des angles similaires et qui sont les thématiques supports de notre Qualité depuis le lancement du projet de norme NF, à savoir **Accueil, Propreté et Information**.

Au final, pour rendre ces analyses plus pertinentes, de nouveaux critères ont été ajoutés. Pour affiner l'analyse et cibler davantage les niches de progression possible, certains critères préexistants ont été scindés en deux.

- **Information**

Pour les 3 thèmes (Agences, Allobus, Internet), le critère « Information » est subdivisé en deux critères : information sur l'offre de service et information sur l'offre tarifaire.

- **Réclamations**

Le critère gestion des Réclamations devient Délai de réponse aux réclamations, qui passe de 10 jours ouvrés à 5 jours ouvrés, et Qualité des réponses.

- **Agents de conduite**

Le critère Attitude conducteurs devient Accueil conducteurs (aspect commercial du métier) et Confort de conduite (aspect technique du métier de conducteur).

**En conclusion**, en affinant davantage les critères d'analyse, le suivi de la qualité a pour objectif premier de mieux cibler les actions d'améliorations à mettre en place. Autant de défis à relever que ne minore en rien l'abandon de la norme NF.

Transversaux	objectif	2016	2017	évolution
Information par internet sur l'offre de transport	90,0%	87,2%	81,1%	↘
Information par internet sur l'offre tarifaire	90,0%	-	99,0%	-
Qualité des réponses aux réclamations	90,0%	89,7%	91,9%	↗
Délai de réponse aux réclamations	90,0%	99,8%	81,7%	↘
Allobus	objectif	2016	2017	évolution
Accueil téléphonique	95,0%	97,0%	90,6%	↘
Information par téléphone sur l'offre de transport	90,0%	98,0%	99,8%	↗
Information par téléphone sur l'offre tarifaire	90,0%	-	100,0%	-
Agences commerciales	objectif	2016	2017	évolution
Accueil aux points de vente	95,0%	99,6%	98,7%	↘
Propreté des points de vente	90,0%	95,7%	96,2%	↗
Information permanente aux points de vente	95,0%	100,0%	99,0%	↘
Information aux agences sur l'offre de transport	95,0%	99,6%	97,9%	↘
Information aux agences sur l'offre tarifaire	90,0%	-	97,9%	-
Confort aux points de vente	90,0%	100,0%	100,0%	=
Lignes Réflex'1, 2 & 3	objectif	2016	2017	évolution
Accueil des Vérificateurs de titres de transport	95,0%	97,3%	97,9%	↗
Accueil des Agents de conduite	95,0%	97,5%	97,9%	↗
Confort de conduite	95,0%	-	98,1%	-
Taux de charge	90,0%	94,7%	92,5%	↘
Points d'arrêt	objectif	2016	2017	évolution
Information permanente aux points d'arrêt	90,0%	99,2%	99,0%	↘
Propreté des points d'arrêt	90,0%	94,9%	92,9%	↘
Information dynamique aux arrêts	90,0%	84,3%	88,3%	↗
Véhicules	objectif	2016	2017	évolution
Propreté des véhicules	90,0%	96,6%	95,7%	↘
Information permanente bus	90,0%	98,6%	93,3%	↘
Disponibilité des équipements embarqués	90,0%	98,6%	91,7%	↘
Accessibilité des véhicules aux fauteuils roulant	90,0%	97,3%	96,7%	↘

## o Quelques focus

- **Accueil téléphonique** : le critère a été complété en y intégrant le temps d'attente avant de joindre le service Allobus avec comme conséquence directe la baisse du résultat. Deux pistes d'analyse sont travaillées : des problèmes techniques du standard ainsi qu'une question d'organisation.
- **Disponibilité des équipements embarqués** : l'ajout dans le critère des annonceurs sonores, dans le cadre de la loi sur le handicap, explique la baisse importante du critère. En effet, sur 180 mesures, 1/4 des annonces sont jugées peu ou pas audibles.

L'origine du problème peine aujourd'hui à être identifiée. Un dysfonctionnement logiciel semble exclu. Les interrogations se portent sur une concordance entre un dysfonctionnement matériel des capteurs de son (censés adapter l'intensité de l'annonce en fonction du bruit capté dans le bus) et l'interaction possible des conducteurs.

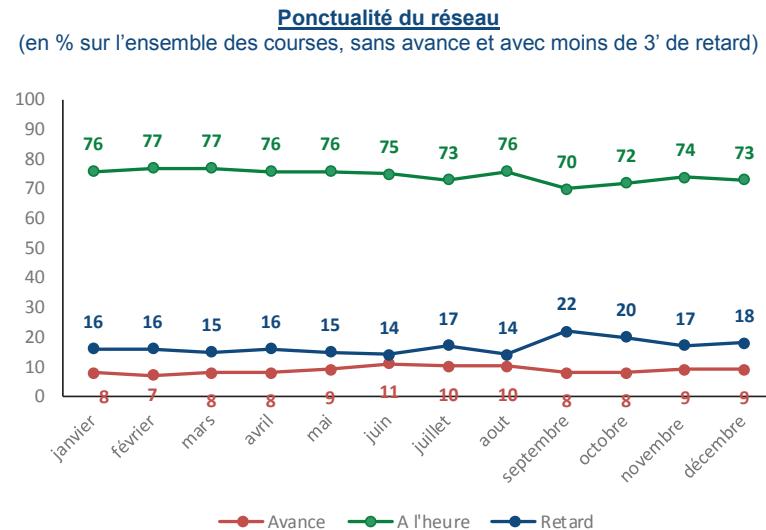
- **Accessibilité des véhicules** : l'intégration de la ligne Réflex'3 diminue la performance sur le critère. Le résultat chiffré ne doit toutefois pas cacher un meilleur équipement, tant au niveau des infrastructures (nombreux arrêts mis en accessibilité) qu'au niveau du parc de bus (objectif de 100% du parc équipé en rampe PMR d'ici deux ans)
- **Information dynamique aux arrêts** : les Bornes d'information Voyageurs installées aux arrêts ont connu de nombreuses défaillances en 2016. Après un vaste programme de changement de leur batterie, le critère connaît donc une nette amélioration, et ce malgré des interférences ou pannes radio encore nombreuses.

Au final, on constate que l'arrêt de la certification a permis à Vitalis de se réapproprier des critères de performance, qui n'avaient pas ou peu été adaptés dans le cadre de la norme NF. En parallèle, le maintien des enquêtes et des mesures de performance offre à l'entreprise de vrais indicateurs qualité adaptés à notre métier.

## 2. La ponctualité des bus 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.

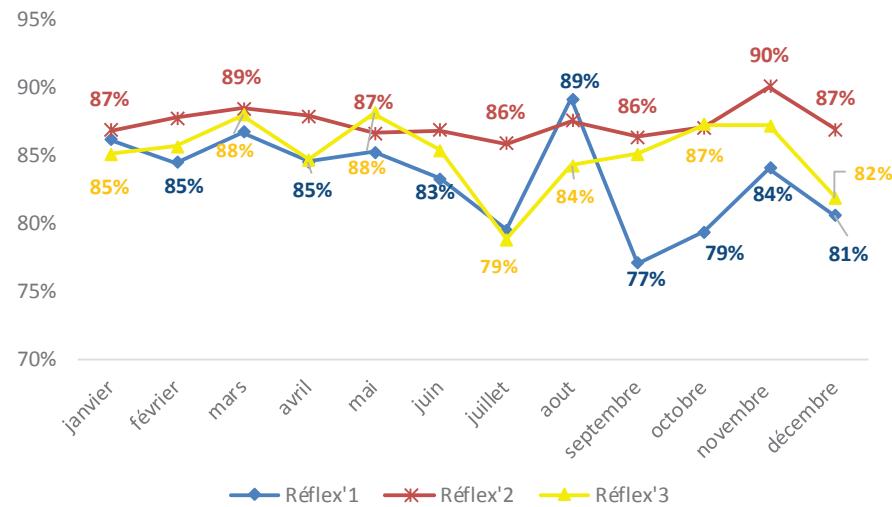


Les données concernant l'ensemble du réseau sont brutes, sans pondération liée à la charge ou à la circulation.

Les chiffres de 2017 sont mitigés :

- avec une moyenne de 9% de bus en avance, l'indicateur est bien meilleur qu'en 2016 (11% de bus en avance).
- Cette amélioration se fait toutefois non pas en faveur des bus ponctuels (73%, un chiffre identique à l'an dernier), mais en faveur des bus en retard)

### Pontualité des lignes Réflex'



Les lignes Réflex' sont traitées différemment. Les mesures sont fondées sur **l'écart entre l'heure annoncée et l'heure de passage** 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 quantifiées).

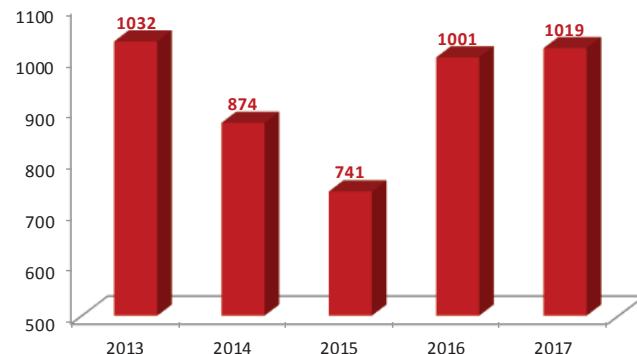
- ✓ Après les correctifs apportés en 2016, et le retour à un graphicage en horaires, la ligne Réflex'2 se maintient à un bon niveau de ponctualité tout au long de l'année. Dans une moindre mesure, la ligne Réflex'3 se maintient également à un niveau relativement élevé de ponctualité si l'on met de côté l'été, déjà bousculé l'an dernier, et le mois de décembre, impacté par l'affluence de fin d'année, notamment dans la zone de Poitiers Sud (embouteillages importants sur l'avenue du 8 mai 1945).
- ✓ La ligne Réflex'1 est davantage à la peine, gênée comme souvent par un taux de charge très important.

### 3. Les perturbations du réseau

#### o Les facteurs de perturbations

Outre l'affluence, différents facteurs sur l'ensemble du réseau peuvent provoquer des retards de bus. Ils peuvent relever de la perturbation classique de la circulation ou incomber davantage à Vitalis

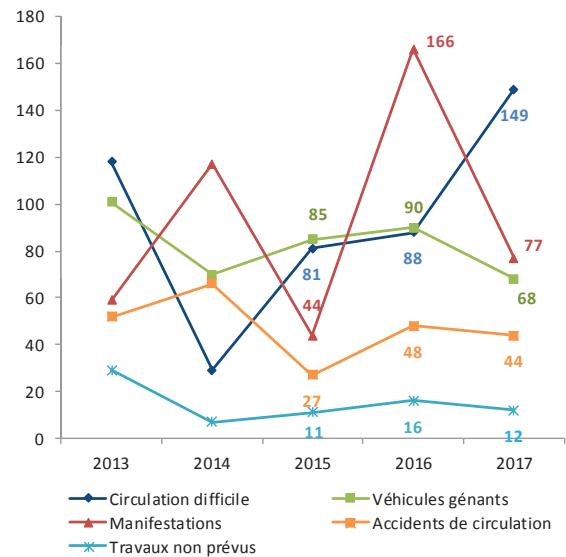
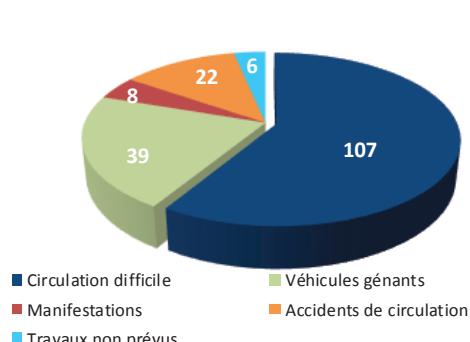
#### Perturbations des lignes (en nombre de lignes perturbées, un événement pouvant perturber plusieurs lignes la fois)



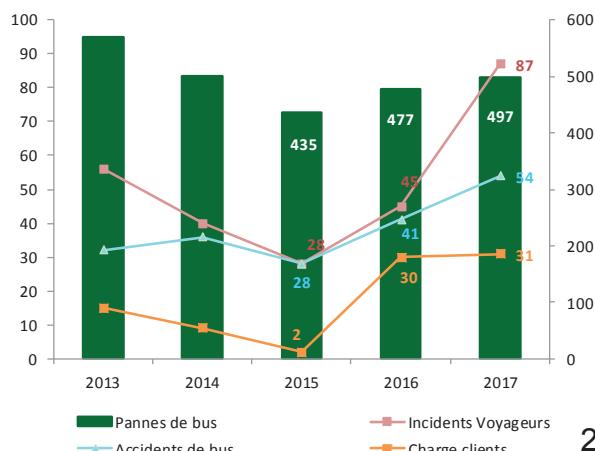
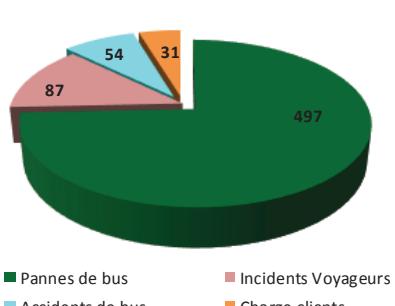
Les perturbations de lignes restent à un niveau très élevé en 2017 (1019 recensées). Par ailleurs, on remarque que la part des lignes perturbées par des événements internes à Vitalis est en hausse : 66% des lignes perturbées par un événement « interne » pour 59% en 2016.

Les lignes globalement bougent peu concernant les perturbations des lignes liées à des événements internes qui représentent 79% des événements perturbateurs. Un élément émerge toutefois, la très forte augmentation du nombre d'incidents voyageurs suffisamment important pour donner lieu à des perturbations (87 contre 45 en 2016)

#### Origine externe : événements et lignes perturbées



#### Origine interne : événements et lignes perturbées



Rapport d'activité 2017

Classiquement, les événements d'origine extérieure à l'entreprise provoquent souvent davantage de perturbations. Ainsi :

- ✓ La circulation difficile a régulièrement des conséquences lourdes sur notre ponctualité, comme on l'a vu dans l'analyse des lignes Réflex'.
- ✓ Bien que dans des proportions moindres, 39 véhicules mal garés sont l'origine de 68 perturbations. La gare, le soir et le dimanche, est particulièrement concernée, les automobilistes se stationnant dans le rond-point en bloquant ainsi la circulation.

2330

## o Les sinistres

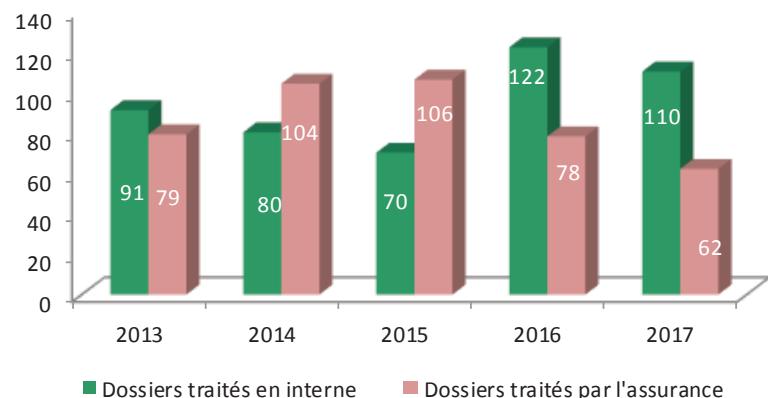
Avec 172 accidents recensés en 2017 (200 en 2016), l'indicateur revient à son niveau de 2015, une performance à souligner alors même que les nombreux travaux sur la voie publique rendent la circulation des bus parfois difficile

### Responsabilité Vitalis dans les accidents

	2013	2014	2015	2016	2017
Non responsable	39%	36%	45%	43%	<b>38%</b>
Responsabilité partielle	8%	9%	10%	9%	<b>6%</b>
Responsable	54%	54%	44%	49%	<b>56%</b>

Il faut toutefois pondérer ces bons résultats avec un constat mitigé : si le nombre d'accident est en baisse, la part de responsabilité dans ces accidents explose avec 56% dans lequel le conducteur du bus est jugé responsable, soit une responsabilité totale en hausse de 15%.

### Prise en charge des dossiers



Conséquence directe de cette responsabilité en hausse, le nombre de dossiers pris en charge par l'assurance diminue encore, avec seulement 62 dossiers. Au final, les sinistres en 2017 ont coûté à l'entreprise 54863€ remboursements des Assurances déduits, soit une moyenne de 0,01€ / km.

## 4. Incidents et prévention

### o Agressions et dégradations

Le sentiment de sécurité ressenti par les voyageurs comme par les agents de Vitalis dépasse la seule responsabilité de l'entreprise. Elle y contribue certes en offrant un matériel adéquat et en bon état et grâce à l'attitude professionnel et commerciale de ses agents, mais le climat à bord des bus est bien évidemment l'affaire de tous.

<b>Sécurité des personnes et des biens</b>						
	(actes ayant fait l'objet d'une plainte)					
	2013	2014	2015	2016	2017	variation
Agressions	4	2	5	11	6	-45%
Insultes, menaces, crachats sur agent	12	8	22	8	15	88%
Dégâts sur bus ou poteaux d'arrêt par un voyageur quittant le bus (dont jets de pierre)	8	5	15	16	21	31%
-	-	12	14	18	29%	
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>15</b>	<b>42</b>	<b>35</b>	<b>42</b>	20%

Or, pour la 3<sup>e</sup> année consécutive, les actes délictueux semblent dépasser le simple évènement ponctuel. Au total, 42 évènements ont donné lieu à une plainte en 2017, soit une hausse de 20% après la baisse de 2016.

- ✓ Seul résultat positif, le retour à un nombre « classique » d'agressions après un chiffre anormalement élevé en 2015.
- ✓ En revanche les insultes et menaces, parmi lesquelles sont toujours classés les crachats, sont de nouveau en augmentation.
- ✓ Surtout le nombre de jets de pierre continue sa progression en revenant, par vagues, de manière récurrente. L'extrême jeunesse des auteurs de ces jets de pierre est souligné à chaque fois ainsi que la concomitance avec les périodes de vacances scolaires.

### o Lutte contre l'insécurité

Pour tenter d'apaiser les relations parfois tendues, entre une population parfois fragile et l'entreprise, de nombreux moyens sont mis en œuvre à travers une politique graduelle en application depuis maintenant plusieurs années. Elle s'appuie sur 3 piliers : prévention, dissuasion, répression

#### • Le réseau de Prévention

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 (contact avec les éducateurs, chantiers loisirs et chantiers Education)
- ✓ Deux **médiateurs de quartiers**, cofinancés par Vitalis, les bailleurs sociaux, et la Ville de Poitiers. Installés au cœur des quartiers qu'ils ont en médiation, ils peuvent être le relais privilégié de l'entreprise pour gérer des conflits liés au transport.
- ✓ **Des associations qui font elles-mêmes de la prévention** (Sanza, Epiceries sociales...) ou de la lutte contre la pauvreté (Croix Rouge, Secours Catholique...).
- ✓ **Le PIMMS (Point Information Médiation Multiservice)** de St Eloi, par le co-financement duquel Vitalis répond en partie aux impératifs de proximité que réclame son statut de service public.

#### • Le dialogue avec les écoles

- ✓ Vitalis intervient dans les collèges lors de journées communes avec Lignes en Vienne sous l'angle du « Bus, mode d'emploi ».
- ✓ Les visites de classes primaires organisées depuis 2015 ont été repensées pour s'adapter à la nouvelle réglementation limitant les transports d'enfants. Ce sont à présents les agents Vitalis qui se rendent dans les écoles qui le souhaitent. 13 classes de CM2 d'écoles de Poitiers, St Benoit, Migné-Auxances, Montamisé, Chasseneuil-du-Poitou, Biard et Buxerolles, ont profité de cette action de prévention. Ces interventions pédagogiques se veulent une sensibilisation à la « sécurité et au civisme dans les bus », une action d'autant plus pertinente au vue de la jeunesse des « caillasseurs » évoqués avant.

Bracelet de sécurité offert aux classes de cm2.



« Je me déplace à pied, à vélo, en bus...  
je fais attention à ma sécurité ! »



vitalis | l'agglomobilité

- **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 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 situations conflictuelles et aux relations avec la clientèle. En 2017, 15 conducteurs ont suivi cette formation.
- ✓ La présence visible d'agents de contrôle sur le réseau est aussi un outil fort de prévention par la dissuasion. Leur capacité à dialoguer et à informer est également essentiel dans le dispositif de dissuasion
- ✓ La coopération avec la Police Nationale, étroitement entretenue, permet également de renforcer ce volet dissuasif.

- **La Répression**

Au-delà de ses efforts préventifs, l'entreprise ne peut négliger le 3<sup>e</sup> volet indispensable à un climat serein. Comme tout service public, Vitalis s'inscrit dans un cadre réglementé et peut donc s'appuyer sur le soutien :

- ✓ de la Police : contrôles organisés en commun selon un planning déterminé, liaison radio directe en cas d'agression à bord, réactivité des services de police en cas de besoin...
- ✓ de la Justice, qui réaffirme régulièrement sa position de fermeté, notamment dans tous les dossiers sécuritaires.

## LE PARC DE VEHICULES & AUTRES EQUIPEMENTS

Le parc

Productivité du parc

## 1. Le parc

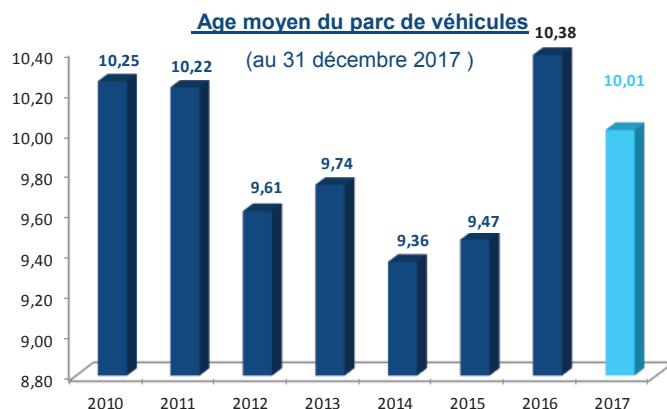
Le parc de véhicules de la Régie des Transports Poitevins comptabilise, à la fin 2017, 124 bus.

### o Le parc de bus R.T.P

Au 31 décembre 2017, il se décompose comme suit :

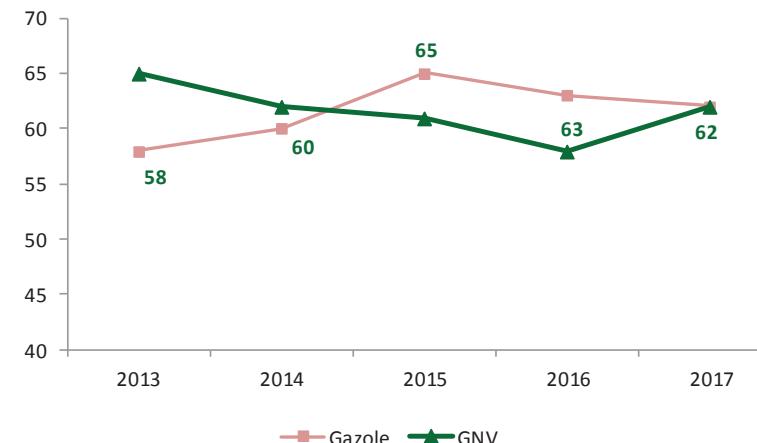
	Gazole	GNV	Total
Minibus	5	-	5
Midibus	3	-	3
Standards	52	50	102
Articulés	2	12	14
dont 1 hybride	1	-	
Parc total	62	62	124

La livraison de 10 mercedes en juin 2017 a permis d'ajouter un articulé et d'équilibrer la part GNV/gasoil. A ces chiffres, il convient d'ajouter, inchangés par rapport à 2016, deux véhicules Scudos utilisés dans le cadre du transport à la demande, et un véhicule électrique acheté en juillet 2016 pour assurer le service de la Citadine.



Logiquement, avec la livraison de dix bus neufs, et après la forte augmentation en 2016, l'âge moyen du parc diminue à 10,01 ans. La baisse est toutefois minorée, notamment car la décision a été prise de conserver un articulé supplémentaire dans le parc. La livraison attendue de 7 bus supplémentaires devrait de nouveau faire baisser la moyenne d'âge en 2018.

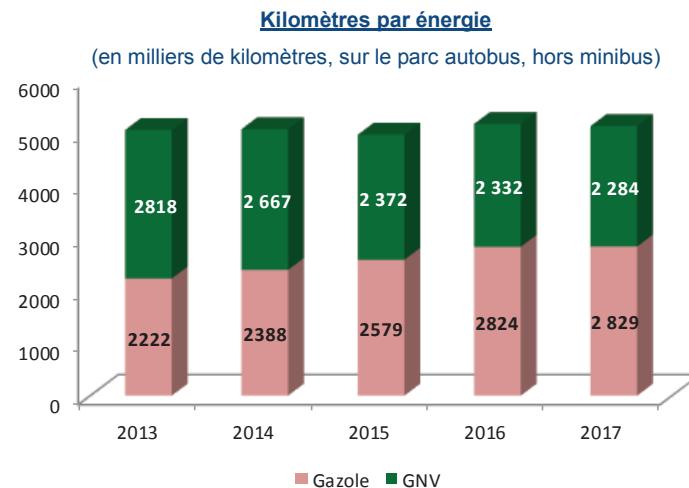
**Composition du parc en fonction de l'énergie**



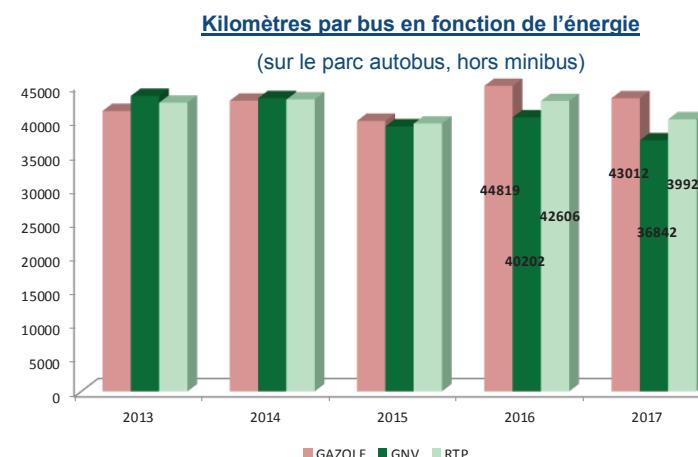
En optant pour un renouvellement du parc avec des bus au gaz, la collectivité modifie rapidement le parc de Vitalis : dès la première livraison de 2017, la répartition GNV/diesel revient à l'équilibre. Dès 2018, la prépondérance du GNV dans le parc Vitalis sera perceptible, le tout en adéquation avec la politique environnementale au niveau national et avec la politique en faveur de la transition énergétique de Grand Poitiers.

## 2. La productivité du parc

### ○ Productivité et énergie



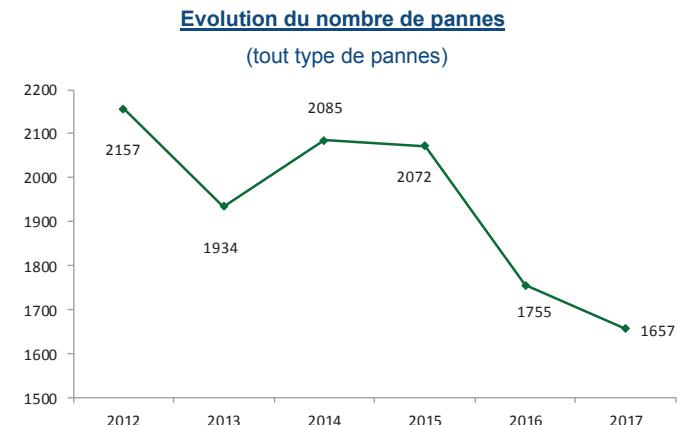
La répartition des kilomètres en fonction de l'énergie reste la même (55% pour les véhicules diesel), alors même que le pourcentage de ces mêmes bus diesel dans le parc diminue. Cette répartition s'explique aussi par un matériel gaz, vieillissant, et donc moins mobilisé sur le réseau, notamment lors des mois d'été. La livraison 2017 et les suivantes permettront sans doute d'améliorer cette répartition.



Dans le détail, on constate plus encore le déséquilibre, entre un parc diesel avec une productivité élevée et un parc gaz mobilisé de manière modérée.

### ○ La fiabilité des véhicules

Un nouveau tableau a été mis en place en 2017 pour obtenir un tableau de pannes plus pertinent, rentré sur la maintenance



Cette clarification permet de constater les résultats satisfaisants en matière de pannes, avec une baisse de 15% du nombre de pannes recensées en 2017 (1657), ce qui permet de diminuer encore le taux de panne aux 10 000 km à **3,24 pannes**

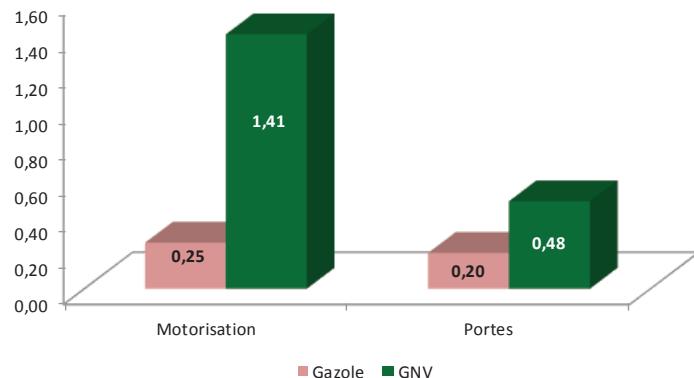
### Pannes avec effet voyageurs

	Intervention en ligne	Taux de panne/10000	Variation
2013	515	0,982	-15%
2014	533	1,011	3%
2015	440	0,849	-17%
2016	506	0,982	15%
2017	511	0,999	1%

La baisse globale des pannes n'empêche pas un niveau équivalent de pannes avec effet voyageurs (soit une panne nécessitant une intervention sur un bus en ligne). Toutefois ces 511 interventions maintiennent un taux de pannes aux 10 000 km inférieur à 1.

### « Portes » et « moteur » fonction de l'énergie

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



Légèrement en baisse par rapport à 2016, les problèmes de motorisation (394) et de portes (193) représentent 35,4% du total des pannes ; ils semblent donc avoir baissé proportionnellement à la baisse du nombre de pannes. Dans l'un et l'autre cas, on constate notamment l'amélioration du taux de panne aux 10 000 Km pour les bus au gaz, même si ce taux demeure toujours plus important que pour les diesels.

- ✓ **23,8% des pannes totales concernent la motorisation.** Les deux énergies connaissent une amélioration nette : - 15% de pannes moteur sur les véhicules diesels, ce qui rapproche ce taux de son niveau exceptionnellement bas de 2015. La baisse est moindre pour la motorisation des gaz dont le taux reste à 1.41 pannes / 10 000 km
- ✓ **11,6% des pannes concernent les problèmes de portes.** On note surtout la baisse de 30 % des pannes de portes sur les bus au gaz qui les ramènent à un niveau plus proche des diesels.

---

## 5

---

## Le Projet Billettique

---



**Le déploiement du système billettique**

**La campagne de communication**

## 1. Le déploiement du système billettique

Le projet Billettique répond à un marché lancé via la Centrale d'Achats du Transport Public en 2016. Attribué à AEP Ticketing, il répond à des enjeux humains, techniques, commerciaux, financiers et politiques. Véritable projet d'Entreprise, sa mise en place et son suivi nécessitent l'intervention de tous les services de la Régie des Transports Poitevins.

- **La vision commerciale**

### Le VPass

Sous cette dénomination commerciale décidée conjointement avec Grand Poitiers, le VPass répond à une charte graphique spécifique définie avec Grand Poitiers, tant pour les supports que les équipements embarqués. Basé sur une technologie sans contact, le VPass est disponible sous deux types de supports : le Billet et la Carte, tous deux rechargeables.

### Les canaux de vente

Tous les canaux de vente sont impactés par la mise en place de la billettique.

- **Les Guichets Vitalis**

**L'arrivée de la billettique est synonyme de nouvelles interfaces.** Ainsi, les postes de vente du siège RTP et du Centre-Ville ont été revus, remplacés et complétés par de nouveaux matériels. Ces équipements et le nouveau logiciel billettique fourni par l'industriel ont nécessité une forte implication des agents de guichets pour leur prise en main. Organisées avec les agents de vente, des sessions de formation ont permis progressivement aux agents de mieux s'approprier les outils et les nouvelles modalités de vente auxquelles ils seront confrontés.

- **Les DAT**

Grand Poitiers a fait le choix d'acquérir et d'installer des Distributeurs Automatiques de Titres pour que les clients puissent anticiper leur achat avant la montée dans le bus. **17 DAT permettent la vente et le recharge des titres de transport.** Tous acceptent le paiement par Carte Bleue et 6 sont également équipés de monnayeurs. Leur emplacement, décidé conjointement par Grand Poitiers et Vitalis, a été fixé en tenant compte des données de fréquentation des enquêtes Origine/Destination, des retours de vente à bord par les conducteurs et des contraintes techniques d'installation en voirie.

Livrés dès le mois d'Avril, leur installation s'est étalée sur l'année 2017 tout en respectant les contraintes calendaires fixées par le projet d'aménagement des lignes à Haut Niveau de Service.

- **Les Dépositaires**

Le projet billettique a nécessité de revoir la gestion et la délivrance des titres de transport des dépositaires. Bien que tous les partenaires revendeurs continuent à vendre des titres pré-chargés (voyages occasionnels), **vingt d'entre eux sont également équipés de terminaux permettant de recharger des voyages ou abonnements** sur les supports clients (cartes et billets).

- **La e-boutique**

La e-boutique complétera les ventes réalisées à distance courant 2018.

- **Modifications des régies de recettes**

Sur le plan financier, la mise en place de la billettique a nécessité la **création de nouvelles régies** afin de garantir le traitement des nouvelles transactions effectuées. C'est le cas pour les DAT notamment.

### Une nouvelle tarification

L'accès à de nouvelles fonctionnalités telles que le « sans contact » a permis de se soustraire des contraintes techniques liées au compostage des titres. **C'est aussi l'occasion de repenser la gamme tarifaire proposée aux clients.** Simplifiée et clarifiée, celle-ci a été réorganisée avec Grand Poitiers (tarification générale, solidaire, situation d'urgence). Sa prise d'effet est prévue avec le lancement de la billettique, début 2018.

- **Les aménagements et outils techniques**

### Les outils de contrôle

De **nouveaux terminaux sans contact permettront le contrôle et la verbalisation** des contrevenants. Ces appareils remplaceront les souches papiers de procès-verbaux.

### Véhicules

Composée de véhicules de marques et de générations différentes, le parc Vitalis a fait l'objet d'études spécifiques menées par le Service Maintenance de Vitalis, relatives au câblage et aux transformations nécessaires pour positionner les valideurs embarqués (véhicules Vitalis et véhicules affrétés).

Composés de **2 valideurs par bus standard et de 3 valideurs par bus articulé**, les équipements ont été positionnés en concertation avec la Commission Véhicules de l'entreprise. Des équipements de validation, plus légers, équipent aussi les cars des services scolaires de même que les véhicules des flottes Flex'e-bus et Handibus.

Enfin, pour garantir le bon fonctionnement des équipements embarqués il a été nécessaire de configurer les échanges entre les valideurs et le système d'Aide à l'Exploitation à bord de chaque véhicule.

#### Les Infrastructures

Les valideurs de titres permettent de collecter les données de validations. Pour assurer leur mise à jour et le déchargement des données de validation à chaque retour au dépôt, les connexions WiFi des dépôts Vitalis et des affrétés de même que les réseaux/serveurs propres à chaque point de vente ont été créés ou renforcés.

#### La Recette usine

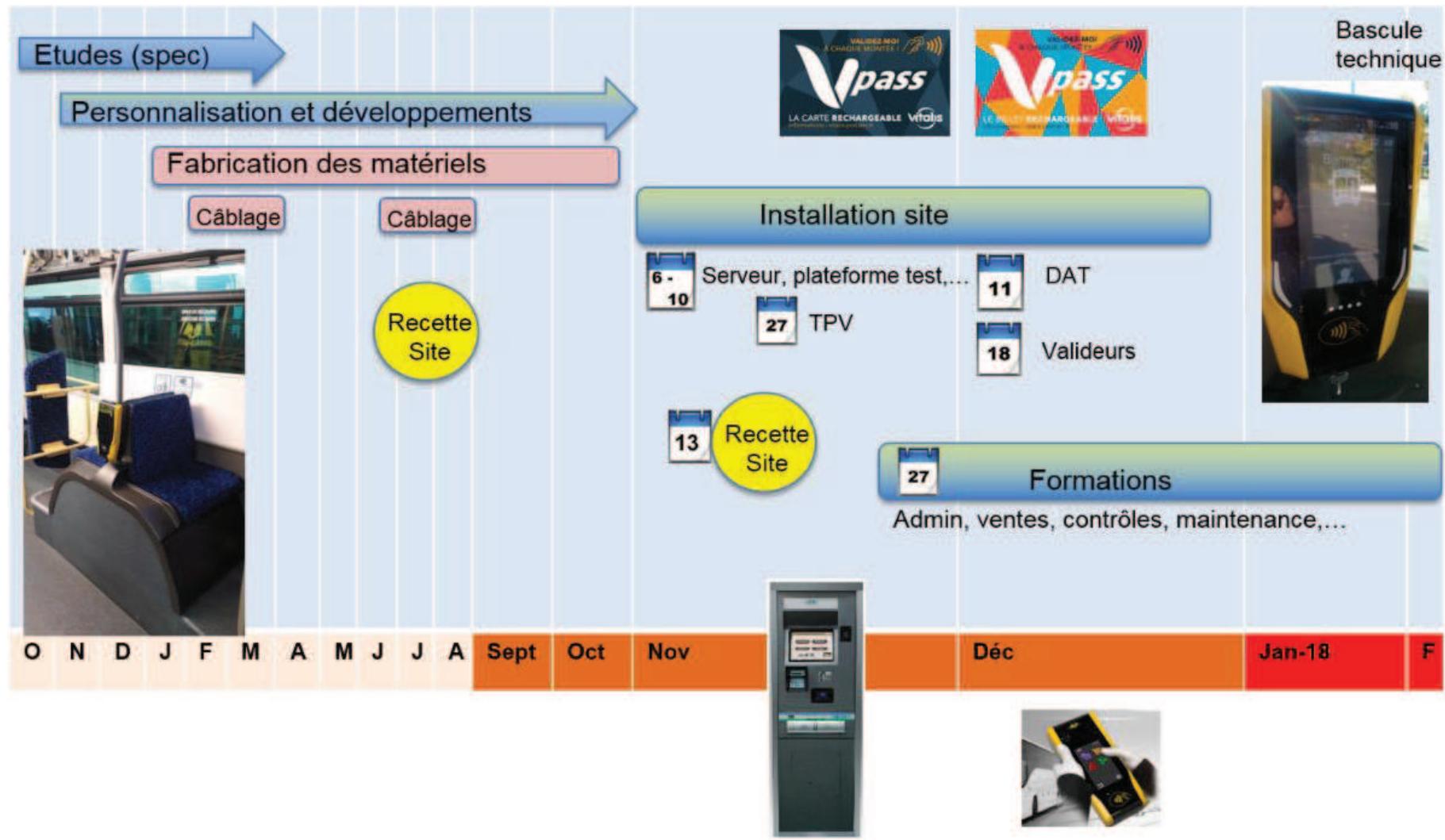
Point d'étape essentiel dans le projet, la recette usine a pour objectif de valider le respect des spécifications établies avec l'industriel. Celle-ci a eu lieu en Juillet.

#### L'Aménagement d'un banc de tests à la RTP

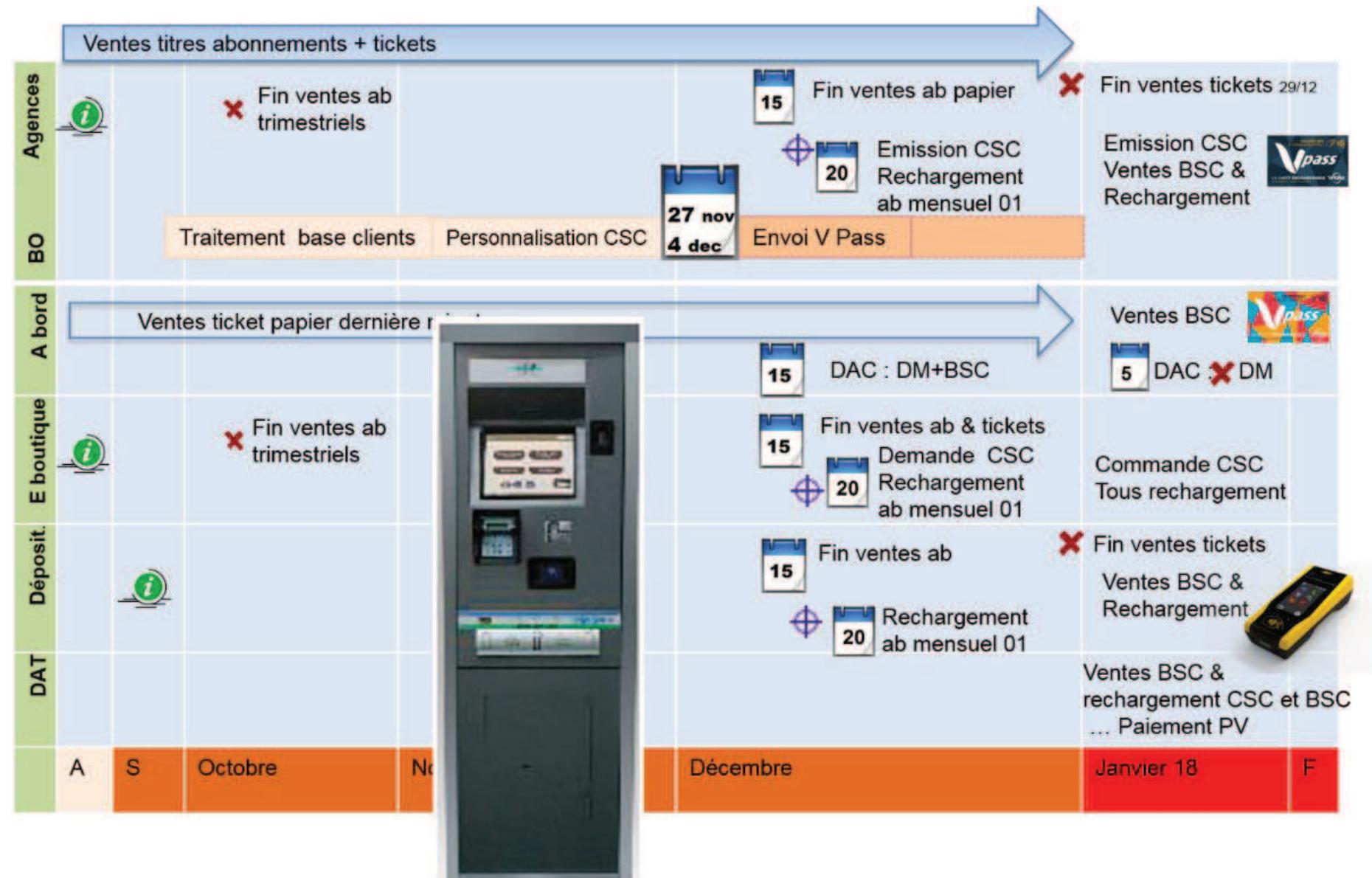
Dans le cadre du marché billettique, Vitalis s'est dotée d'un banc de tests. Destiné à la réalisation de tests ou d'actions hors guichets, il réunit tous les équipements de la billettique. Le banc de test permet alors de contrôler le bon fonctionnement des équipements avant de déployer les mises à jour en simulant les conditions réelles d'utilisation.



- o Planning technique



o Planning Commercial



## 2. La Campagne de communication

Vu l'ampleur du projet et la transformation des habitudes induites dans un tel changement de système de titres, il était nécessaire de prévoir une campagne de communication importante.

### o Une campagne d'ampleur

- **Informier en amont** : première annonce publique dans *le Vitalis c'est vous* d'août 2017, mise à disposition du dépliant Mode d'Emploi dès la rentrée de septembre, information sur la validité des tickets affichée en agences dès la rentrée de septembre,
- **Informier largement** : fin novembre- début décembre, la campagne de communication a pris toute son ampleur avec :
  - le début du mailing : envoi des cartes Vpass à 26000 abonnés, assorti d'un courrier explicatif.
  - des publications presse (Tendances, n°362, Affiche Hebdo decembre 2017)
  - des ajouts au site internet pour créer une page spéciale billettique
  - des affichages :
    - Affiches 40 x 60
    - Réseau Loire Vision en commerces : 200 ex du 28/11 au 10/12
    - Affiches 120 x 176
    - Réseau Decaux urbain : 60 ex du 13/12 au 27/12
    - Affiches 320 x 240
    - Réseau Mupi senior Decaux urbain : 60 ex du 20/12 au 03/01
  - *Le Vitalis c'est vous* distribué fin décembre comportant une double page billettique
- **Informier humainement** : pour compléter le dispositif, une présence humaine forte a été prévue pour accompagner le lancement, dès le 12 décembre, et jusqu'au 15 janvier. Pour renforcer les équipes Vitalis, un partenariat est passé avec des classes du Lycée St Jacques de Compostelle.
- **L'annonce du différé** : suite à l'annonce du différé le 20 décembre, une double communication, externe et interne, a été mise en place.
  - Information sur le site et aux agences dès le 21 décembre
  - Envoi d'un sms à tous nos abonnés le 22 décembre
  - Affichage dans les bus mis en place le 24 décembre pour informer la clientèle



### o Tous Mobilisés !

Fédérés autour de Sylvie Bourdens, en charge de la Promotion des Ventes au sein du Service Clients, les différents Services de l'entreprise se sont fortement impliqués dans la mise en place du Projet Billettique. Bien que des missions telles la gestion et le contrôle de la base de données clients, la préparation des courriers et des affiches, la création de cartes en Back Office sur le nouveau logiciel, ou encore la rédaction des nouvelles modalités de ventes aient été soutenues par de rares renforts extérieurs, c'est bien l'énergie et l'implication interne déployée par les agents Vitalis qu'il faut mettre en évidence sur ce projet d'envergure.



**Les effectifs**

**La productivité des agents**

## 1. Les effectifs

### o Les effectifs du personnel au 31 décembre 2017

	<u>Effectif de la R.T.P.</u> (ETP, hors CDD, hors alternance)				
	2013	2014	2015	2016	2017
Administratif	32,5	36,38	39,16	36,99	<b>37,96</b>
Maintenance	34,3	31,8	30,25	29,25	<b>29,25</b>
Exploitation (dont Conducteurs)	252,3	262,21	265,6	264,68	<b>266,19</b>
<b>Total</b>	319,1	330,39	335,01	330,92	<b>333,4</b>

L'effectif de l'entreprise en équivalent temps plein est, au 31 décembre 2017, de 333 salariés.

Après la baisse de 2016, l'effectif conserve donc une grande stabilité, avec une moyenne de 0.7% d'augmentation. Le nombre de conducteurs augmente lui de 1,1%. Au final, Vitalis mobilise 2.33 agents pour 1000 habitants.

23 personnes sont entrées dans l'entreprise en CDI, dont 7 femmes, ce qui conduit à une nouvelle progression du taux de féminisation de l'entreprise dont 24,27% aujourd'hui sont des femmes. Un taux qui prend également plus de 2 points au niveau du personnel roulant (20,68% de femmes pour 18,20 en 2016).

Dans le détail, entrées (7 femmes, 16 hommes) et sorties (5 femmes, 18 hommes) sont à l'équilibre en termes d'effectifs avec les entrées de :

- 3 employés administratifs
- 1 ouvrier de maintenance
- 1 cadre
- 18 conducteurs

et les sorties de :

- 2 employés administratifs
- 1 agent de maîtrise
- 2 cadres
- 18 conducteurs

### Effectif par catégorie socio-professionnelle

(hors CDD, hors alternance)

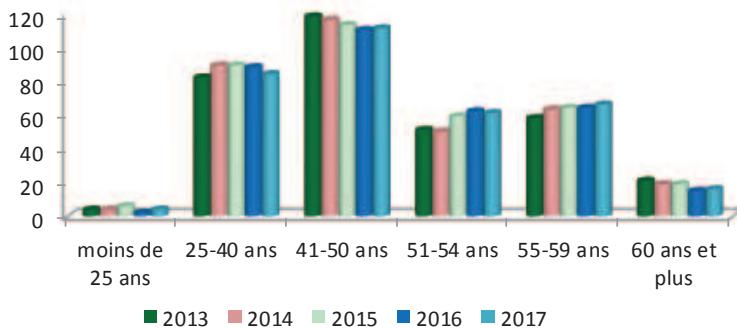


On note la perte d'un cadre et Maîtrise à l'inverse l'arrivée de 5 personnels supplémentaires chez les employés et Ouvriers. A souligner, le nombre identique de conducteur.

### o Age et ancienneté en 2016

#### Age de l'effectif

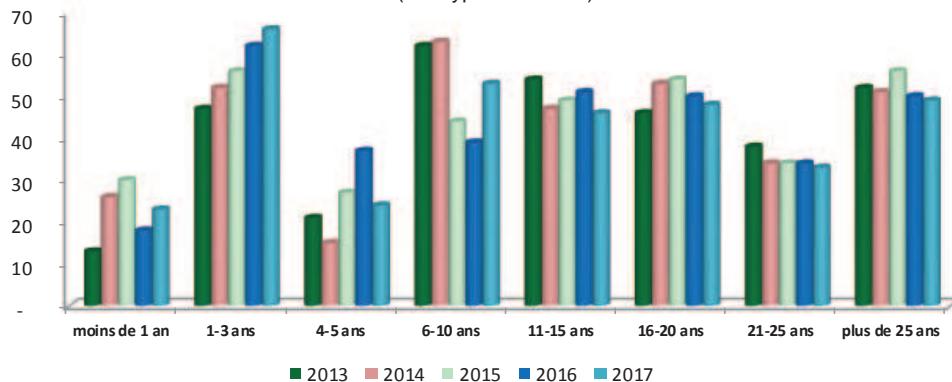
(tout type de contrat)



L'âge moyen est stable en 2017, à 47 ans. Quelques bascules s'opèrent toutefois, les tranches des moins de 25 ans et 25-40 ans étant en baisse au profit des 55-59 ans et 60 ans et +.

### Ancienneté de l'effectif

(tout type de contrat)



Pour autant, l'ancienneté ne suit pas la même évolution que la courbe des âges puisque les tranches en augmentation sont celles des < de 1 an (+27%), 1-3 ans (+6,5%) et plus encore la tranche des 6-10 ans (+35%). Les autres tranches d'âge sont toutes à la baisse.

Au final, l'ancienneté moyenne est très stable à 13,3 ans.

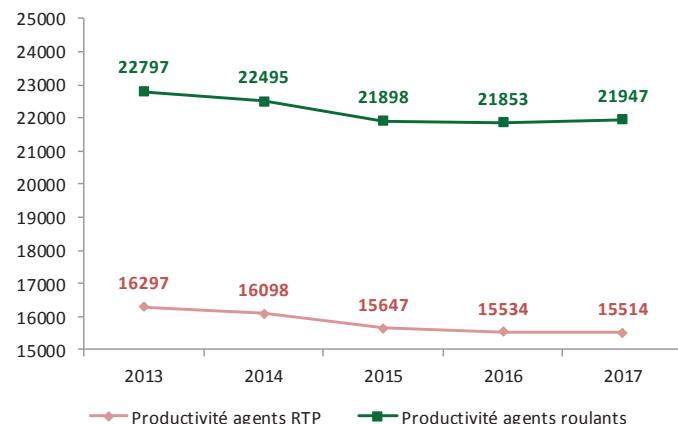
## 2. La productivité des agents

### ○ 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 et kilomètres RTP / conducteurs équivalent temps plein



La productivité des agents se maintient donc à des niveaux quasiment identiques en 2017. On note une très légère augmentation (+0.4%) de la productivité des agents roulants. Cette stabilité est bien sûr le résultat de la maîtrise cumulée des kilomètres et de l'effectif.

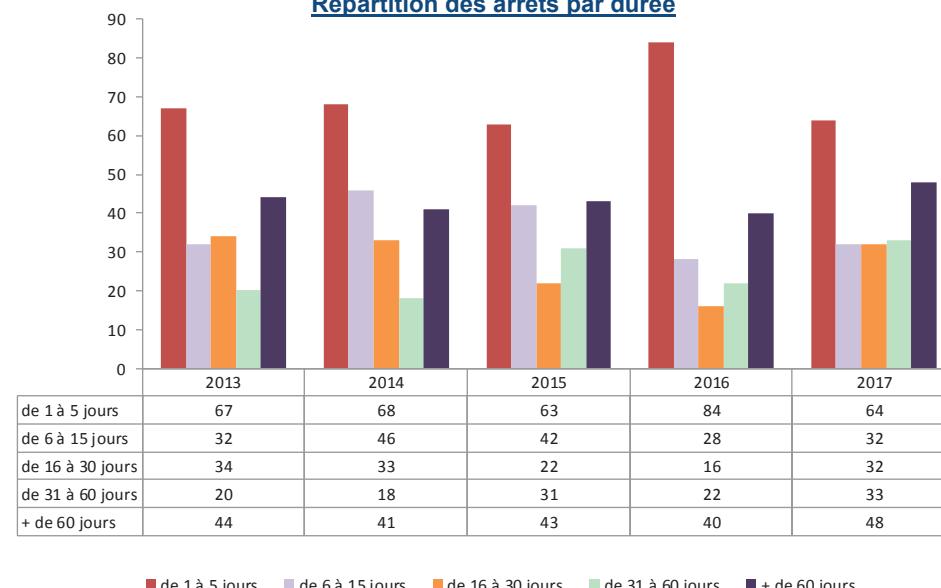
### ○ L'absentéisme

#### Absentéisme moyen par agent

(les données utilisées s'appuient sur les chiffres de l'absentéisme des tableaux de bord, soit heures d'absence / effectif moyen ETP)

	2013	2014	2015	2016	2017
Administratifs	37,74	19,45	44,4	43,76	<b>21,72</b>
Exploitation	57,83	74,64	108,45	196,68	<b>211,42</b>
Conducteurs	115,88	114,02	127,24	111,47	<b>155,71</b>
Maintenance	82,66	105,98	97,38	107,15	<b>152,87</b>
Total R.T.P.	99,24	99,43	113,84	110,44	<b>143,93</b>

#### Répartition des arrêts par durée



Les chiffres de l'absentéisme connaissent une nouvelle augmentation en 2017, avec un ratio qui s'établit à 10,74% (maladie, longue maladie et accident du travail compris), en hausse de près de 30%. Cela correspond à une moyenne de 143,93 heures par agent. On remarque que :

- ✓ l'écart se creuse dans les disparités d'absentéisme selon les métiers, puisque l'absentéisme des Administratifs est en baisse, quand tous les autres métiers augmentent.
- ✓ après la légère inflexion en 2016, l'absentéisme conducteurs atteint un niveau record avec un absentéisme moyen de 10,95%, en hausse de 40%.
- ✓ les chiffres sont plus élevés encore à l'Exploitation (14,18% en moyenne, liés notamment à deux longues maladie qui couvrent la totalité de 2017, soit une hausse de 8,5%) et à la Maintenance avec un absentéisme moyen de 13,84% en hausse de 43%.

Quant à la répartition des arrêts, on note que :

- ✓ après la très forte hausse des absentéismes courts en 2016, il s'agit de la seule durée à diminuer en 2017 (-23.8%), en revenant à son niveau de 2015.
- ✓ Toutes les autres durées d'arrêts sont à la hausse mais on note surtout l'explosion des arrêts intermédiaires, de 16-30 jours (+30%) et 31-60 jours (+50%).



**Les recettes d'exploitation**

**Les dépenses d'exploitation**

**Quelques ratios clés**

## 1. Les recettes d'exploitation

RECETTES D'EXPLOITATION	Réel 2017	Budget 2017	Réel 2016
Contrats collectifs	20 739,12	43 000,00	20 339,59
Recettes abonn. train bus	57 774,20	68 000,00	61 610,74
Recettes abonnements été	42 586,36	50 000,00	43 404,54
Recettes abonnements parcobus	3 471,84	20 000,00	3 097,69
Recettes abonnements pass semestre	92 198,92	110 000,00	91 991,49
Recettes abonnements pass jeune	916 425,72	940 000,00	972 465,51
Recettes abonnements Pass Mobilité Sol	140 784,14	125 000,00	139 213,91
Recettes abonnements Pass Sable Sol	78 240,00	75 000,00	75 524,39
Recettes abonnements plus	77 281,42	66 000,00	72 249,62
Recettes abonnements sable	767 485,68	850 000,00	797 542,89
Recettes abonnements scolaires	676 490,95	740 000,00	776 597,63
Recettes billets	1 269 284,25	1 456 000,00	1 225 262,59
Recettes carnets de tickets	801 067,55	760 000,00	793 598,85
Recettes Handibus	27 401,40	35 000,00	28 089,66
Recettes tickets découverte	34 810,38	39 000,00	31 821,94
Recettes tickets sable sol	25 207,28	26 000,00	25 576,36
Recettes abonnements Pass sérénité	64 644,29	-	44 892,61
<b>Total Recettes usagers</b>	<b>5 095 893,50</b>	<b>5 403 000,00</b>	<b>5 203 280,01</b>
Produits divers	124 092,41	110 000,00	115 603,91
Produits exceptionnels	192 634,20	458 404,00	206 703,36
Publicité	90 775,05	120 000,00	121 064,39
Recettes Otolis	69 895,75	90 000,00	69 366,82
Remboursements	431 586,49	267 000,00	358 303,73
Services spéciaux	195 339,10	180 100,00	366 099,93
<b>Total Autres Recettes</b>	<b>1 104 323,00</b>	<b>1 225 504,00</b>	<b>1 237 142,14</b>
<b>PRODUITS D'EXPLOITATION</b>	<b>6 200 216,50</b>	<b>6 628 504,00</b>	<b>6 440 422,15</b>
Subvention d'Exploitation	18 762 262,22	19 919 836,00	18 504 235,94
<b>TOTAL PRODUITS</b>	<b>24 962 478,72</b>	<b>26 548 340,00</b>	<b>24 944 658,09</b>
Dotations amortissements	2 449 772,71	2 450 500,00	200 181,22
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>27 412 251,43</b>	<b>28 998 840,00</b>	<b>25 144 839,31</b>

## 2. Les dépenses d'exploitation

DEPENSES D'EXPLOITATION	Réel 2017	Budget 2017	Réel 2016
Autres achats	89 329,00	120 000,00	142 300,28
Eau/Gaz/Electricité	82 085,91	94 000,00	113 145,52
Gazole/Additif Adblue	984 778,99	1 066 500,00	914 360,27
GNV	591 255,14	754 640,00	507 786,40
Lubrifiants	64 660,34	92 900,00	57 864,61
Pièces détachés	599 952,87	619 200,00	564 208,30
Variation de stocks	7 666,09	-	20 559,19
<b>Achats (S/ Total)</b>	<b>2 419 728,34</b>	<b>2 747 240,00</b>	<b>2 279 106,19</b>
Affrètement	3 186 239,89	3 290 700,00	3 230 406,93
Assurances	263 397,29	269 500,00	265 913,90
Autres services extérieurs	304 455,39	363 200,00	291 711,95
Entretien et réparation	741 326,11	857 700,00	761 427,17
Promotion/Information	404 198,58	448 200,00	415 293,87
Sous-traitance	325 721,52	351 200,00	340 338,32
<b>Services extérieurs (s/ Total)</b>	<b>5 225 338,78</b>	<b>5 580 500,00</b>	<b>5 305 092,14</b>
Autres impôts et taxes	13 405,51	21 700,00	12 178,72
Contribution foncière et VA	69 494,00	78 000,00	91 479,00
<b>Impôts et taxes (s/ Total)</b>	<b>82 899,51</b>	<b>99 700,00</b>	<b>103 657,72</b>
<b>Total charges de gestion générale</b>	<b>7 727 966,63</b>	<b>8 427 440,00</b>	<b>7 687 856,05</b>
Autres charges de personnel	280 711,35	324 200,00	289 107,79
Charges sociales	4 748 781,29	5 136 000,00	4 933 632,28
Rémunérations	11 044 462,35	11 460 000,00	11 163 248,22
Taxe sur les salaires	831 535,79	860 900,00	829 576,91
<b>Total Charges de personnel</b>	<b>16 905 490,78</b>	<b>17 781 100,00</b>	<b>17 215 565,20</b>
Autres charges	27 523,79	32 300,00	29 066,70
Charges financières	275 069,23	279 000,00	5 573,92
Charges exceptionnelles	26 428,29	28 500,00	6 596,22
<b>TOTAL CHARGES</b>	<b>24 962 478,72</b>	<b>26 548 340,00</b>	<b>24 944 658,09</b>
Dotations amortissements	2 449 772,71	2 450 500,00	200 181,22
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>27 412 251,43</b>	<b>28 998 840,00</b>	<b>25 144 839,31</b>

### 3. Quelques ratios clés

#### ○ 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%
2015	4,14	2,83%	1,66	1,43%
2016	4,23	2,17%	1,66	0,00%
<b>2017</b>	<b>4,26</b>	<b>0,71%</b>	1,59	<b>-4,14%</b>

La dépense en 2017 est bien maîtrisée puisque pour les deux indicateurs, la baisse du ratio est contrôlée, voire même enrayée.

- Avec 4€26 de dépenses par kilomètre, l'augmentation de la dépense par kilomètre n'est que de 0,71%, effet conjugué de la stabilité des kilomètres et de dépenses moins importantes qu'annoncées dans le budget prévisionnel
- Mieux encore, la baisse des dépenses par voyage de 4,14% à 1€59 grâce également à la nette augmentation des voyages en 2017.

#### ○ Taux de couverture

##### Evolution du taux de couverture

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

en %	Taux de couverture	Variation
2007	32,90	-
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%
<b>2016</b>	<b>25,82</b>	<b>-1,03%</b>
<b>2017</b>	<b>24,83</b>	<b>-3,83%</b>

Cela n'empêche toutefois pas la nouvelle baisse du taux de couverture à 24,83%. En effet, malgré une bonne maîtrise des dépenses, la baisse des recettes encaissées en 2017 (éléments évoqués p. 21 + baisse des revenus liés aux spéciaux) explique cette inflexion.



