

# RAPPORT D'ACTIVITÉ Transdev Niort Agglomération

# 2019

Accusé de réception en préfecture  
079-200041317-20201116-C51-11-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/11/2020  
Date de réception préfecture : 23/11/2020



# SOMMAIRE

<b>PRÉAMBULE</b>	<b>6</b>
<b>1. LE CONTRAT ET SES AVENANTS</b>	<b>9</b>
1.1 Les avenants Au contrat	10
1.2 Évolution de l'offre En 2019	12
<b>2. OFFRE COMMERCIALE, FRÉQUENTATION ET CHIFFRES CLÉS</b>	<b>23</b>
2.1 Chiffres clés	24
2.2 Réseau urbain	26
2.3 Réseau périurbain	28
2.4 Services TAD PMR	30
2.5 Services scolaires	34
2.6 Vélos	36
2.7 Covoiturage	38
<b>3. PARC DE VÉHICULES</b>	<b>41</b>
3.1 Flotte de véhicules en propre	42
3.2 Flotte Sous-Traitance	44
3.3 Bilan de l'entretien	46
3.4 zoom sur la navette électrique	47
<b>4. PERSONNEL</b>	<b>49</b>
4.1 Organigramme et chiffres clés	50
4.2 Personnel affecté au service public	53
4.3 Répartition des effectifs	55
4.4 Rotation du personnel	57
4.5 Nombre de jours de grève	59
4.6 Indicateurs relatifs aux accidents du travail	60
4.7 Comparaison du réalisé au contrat	61

Accusé de réception en préfecture  
079-200041317-20201116-C51-11-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/11/2020  
Date de réception préfecture : 23/11/2020



<b>5. PLAN MARKETING ET COMMUNICATION</b> .....	<b>63</b>
5.1 Plan d'action 2019 .....	64
5.2 Information Voyageurs .....	78
5.3 Outils numériques de communication et de réservation .....	78
5.4 Points d'arrêts du réseau .....	80
<b>6. QUALITÉ DE SERVICE ET DÉMARCHE DEVELOPPEMENT DURABLE</b> .....	<b>83</b>
6.1 Les critères qualité de service de la DSP .....	84
6.2 La ponctualité en urbain .....	86
6.3 Zoom .....	88
6.4 Méthode statistique et source de données .....	90
6.5 Développement Durable .....	92
<b>7. LES COMPTES DE LA DÉLÉGATION ET INVESTISSEMENTS</b> .....	<b>95</b>
7.1 La comparaison du réalisé 2019 au contrat .....	96
7.2 Les comptes de délégation transport .....	97
7.3 Le programme annuel d'investissement .....	99
<b>8. AUTRES BIENS NÉCESSAIRES À L'EXPLOITATION</b> .....	<b>101</b>
8.1 Les Biens à disposition Le Dépôt TANLIB .....	102
8.2 Les logiciels .....	102
<b>9. SÉCURITÉ</b> .....	<b>105</b>
9.1 Commission Locale de Sécurité .....	106
9.2 Reporting Prévention 2019 .....	108
9.3 Actions de Prévention .....	109
<b>10. ASSISTANCE TRANSDEV</b> .....	<b>111</b>
10.1 Assistance transdev .....	112
<b>PERSPECTIVES</b> .....	<b>114</b>
<b>ANNEXES</b> .....	<b>115</b>

Accusé de réception en préfecture  
079-200041317-20201116-C51-11-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/11/2020  
Date de réception préfecture : 23/11/2020

# ÉDITO

## Année 2019 **UNE RÉUSSITE COLLECTIVE**



Eric LE ROUX  
**Directeur**

Pour cette année 2019 nous devons évidemment souligner la performance réalisée en termes de fréquentation avec 8,3 % de voyages de plus qu'en 2018 et en cumulé +32,9 % par rapport à l'année de référence 2015/16. Nous sommes par conséquent en avance sur nos temps de passage.

Il est utile de préciser que cette performance n'est pas artificielle. En effet, notre ratio Voyages/Km est aussi en amélioration avec 2,10 voy/Km soit + 6.06 % par rapport à 2018.

Cette croissance est le fruit de la libre-circulation mais aussi celui des ajustements mis en œuvre pour que l'offre corresponde le mieux possible à la demande.

**Cette performance est le résultat d'un processus complexe où s'enchaînent analyses, propositions et prises de décisions :**

- La collecte et l'analyse des données de mobilité (montées/descentes par arrêts, flux...) via nos logiciels, nos équipes terrain expérimentées et les experts TRANSDEV
- L'écoute des retours clients, des associations de quartier, les rencontres avec les entreprises et les informations collectées par les élus locaux
- Le partage de ces données avec les services mobilités de la CAN pour élaborer des solutions pertinentes économiquement et logistiquement
- La validation des élus de la CAN
- La communication et le marketing de l'offre
- La réalisation du produit fini dans le respect des principes de qualité et de sécurité

Ce succès est partagé, et si la technologie est de plus en plus présente, **notre production est éminemment humaine** et reste prépondérante. Elle est générée par des conducteurs et des conductrices, des mécaniciens, des agents d'entretien, des experts en mobilité, en communication et bien d'autres.

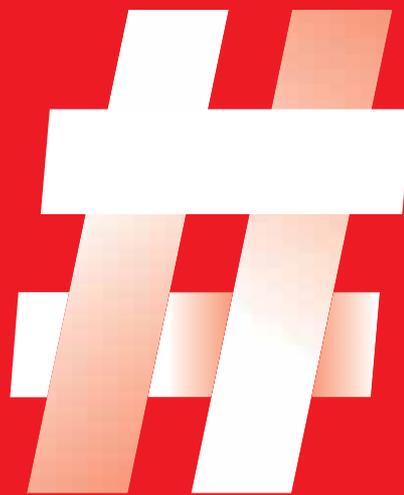
**Elle est destinée à l'humain :** nos usagers, ceux pour qui le déplacement collectif est indispensable et ceux pour qui, et ils sont de plus en plus nombreux, la notion de transition écologique est un choix.

Si les 5.7 millions de déplacements sont réalisés en bus ou en car, la gamme de nos services est également constituée de modes actifs avec 400 vélos à assistance électrique, des trottinettes électriques et du covoiturage.

Pour les années à venir, nous nous devons de garder le cap pour séduire le plus grand nombre et relever les défis de la transition énergétique. Notre premier véhicule électrique a été livré en décembre 2019. Il préfigure les choix technologiques qui seront notre futur proche avec le GNV ou l'hydrogène.

Merci à tous pour cette année 2019.

# PRÉAMBULE



**1<sup>er</sup>**  
**opérateur européen**  
DE LA MOBILITÉ ZÉRO ÉMISSION

**Leader**  
**de l'exploitation**  
DE TRAMWAY 22 RÉSEAUX

**1<sup>er</sup>**  
**opérateur privé**  
RAIL ET BUS EN ALLEMAGNE

**6,7** MDS  
DE CHIFFRE D'AFFAIRES  
(4,1 MDE HORS FRANCE)

**83 000**  
COLLABORATEURS DONT  
56.390 CONDUCTEURS

**43 270**  
VÉHICULES EXPLOITÉS DONT  
26.616 VÉHICULES PROPRES

**3,5** MD  
DE VOYAGEURS  
TRANSPORTÉS PAR AN

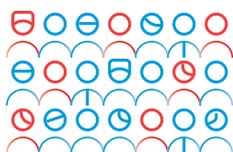
La Communauté d'Agglomération du Niortais a délégué pour une durée de six années à la société TRANSDEV NIORT AGGLOMÉRATION l'exploitation de son réseau de transport urbain de voyageurs, sur la période du 1<sup>er</sup> avril 2017 au 31 mars 2023.

Cette délégation de service public, en vigueur au 1<sup>er</sup> avril 2017, couvre l'intégralité du réseau de transport de la CAN reposant sur ses 40 communes.

Au 1<sup>er</sup> avril 2017, l'exploitation du réseau de transport de la Communauté d'Agglomération du Niortais est confiée à la société TRANSDEV à l'issue d'un processus d'appel d'offre. Ce nouveau contrat de DSP fait suite à une période d'exploitation de 12 ans de ce même réseau par la Société d'Économie Mixte SEMTAN.

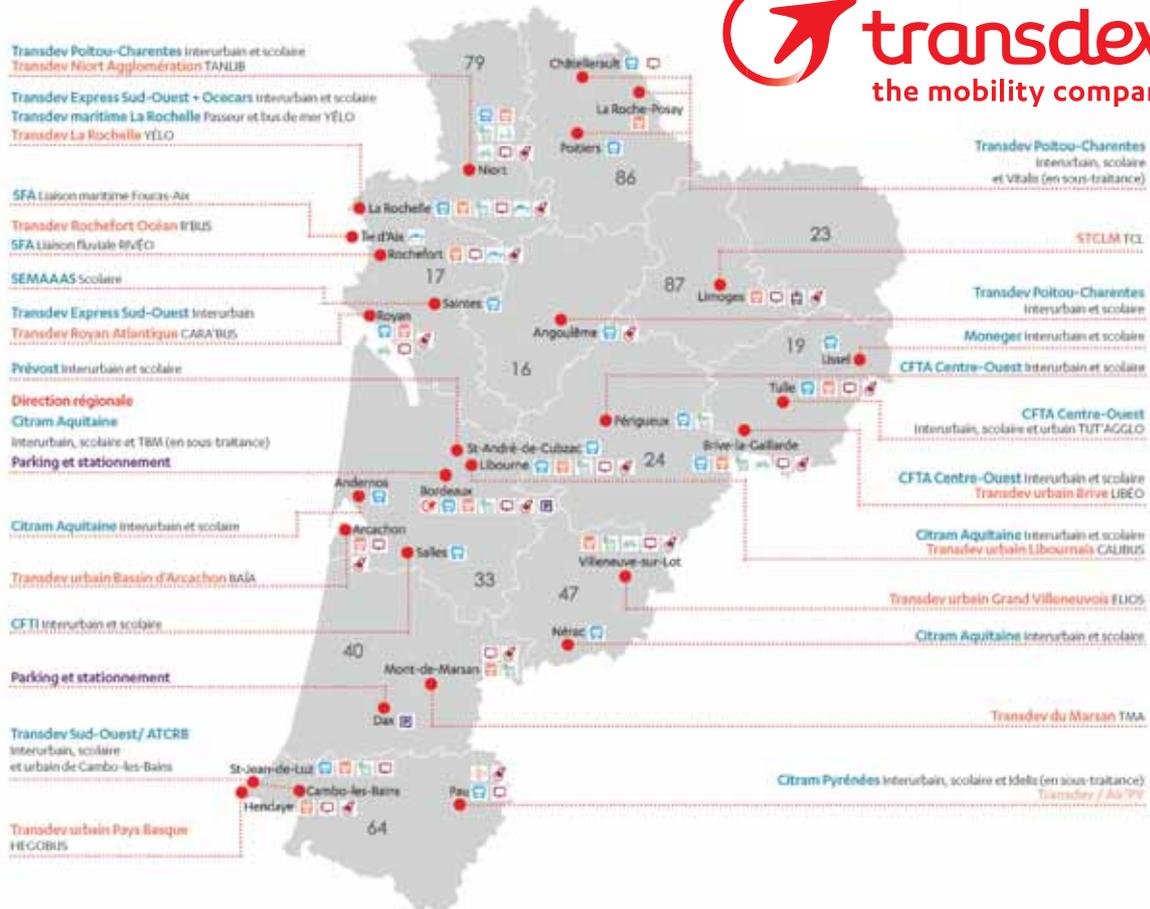
TRANSDEV prend en charge l'exploitation du réseau sous l'entité TRANSDEV URBAIN tel que prévu au contrat et cela sur une période initiale de 3 mois avant la création de la filiale dédiée.

Au 1<sup>er</sup> juillet 2017, TRANSDEV NIORT AGGLOMÉRATION, filiale locale de TRANSDEV, prend la relève de TRANSDEV URBAIN.



**40**  
COMMUNES.

**niort agglo**  
Agglomération du Niortais



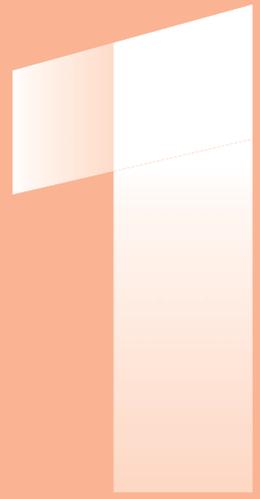
Le groupe Transdev est un spécialiste des mobilités pour les territoires urbains, périurbains à forte densité de population et dans les zones moins denses.

Il dispose d'une diversité d'expertises sur toute la chaîne de mobilité, du pré-projet à la gestion quotidienne du service de transport, en passant par l'assistance à la maîtrise d'ouvrage, la préparation à la mise en exploitation du réseau et le développement du système d'information voyageurs, Transdev est l'opérateur le plus multimodal.

- **Tramway :** Transdev est un acteur de référence en matière de tramway, avec 23 réseaux en exploitation dans 11 pays (dont la France, l'Irlande, l'Australie et la Chine), soit environ 300 km de voies et plus de 320 millions de passagers transportés chaque année.
- **Bus :** À Grenoble, Melbourne ou Santiago, Transdev gère des réseaux de bus dans toutes sortes de contextes urbains, grâce à la confiance des autorités organisatrices.

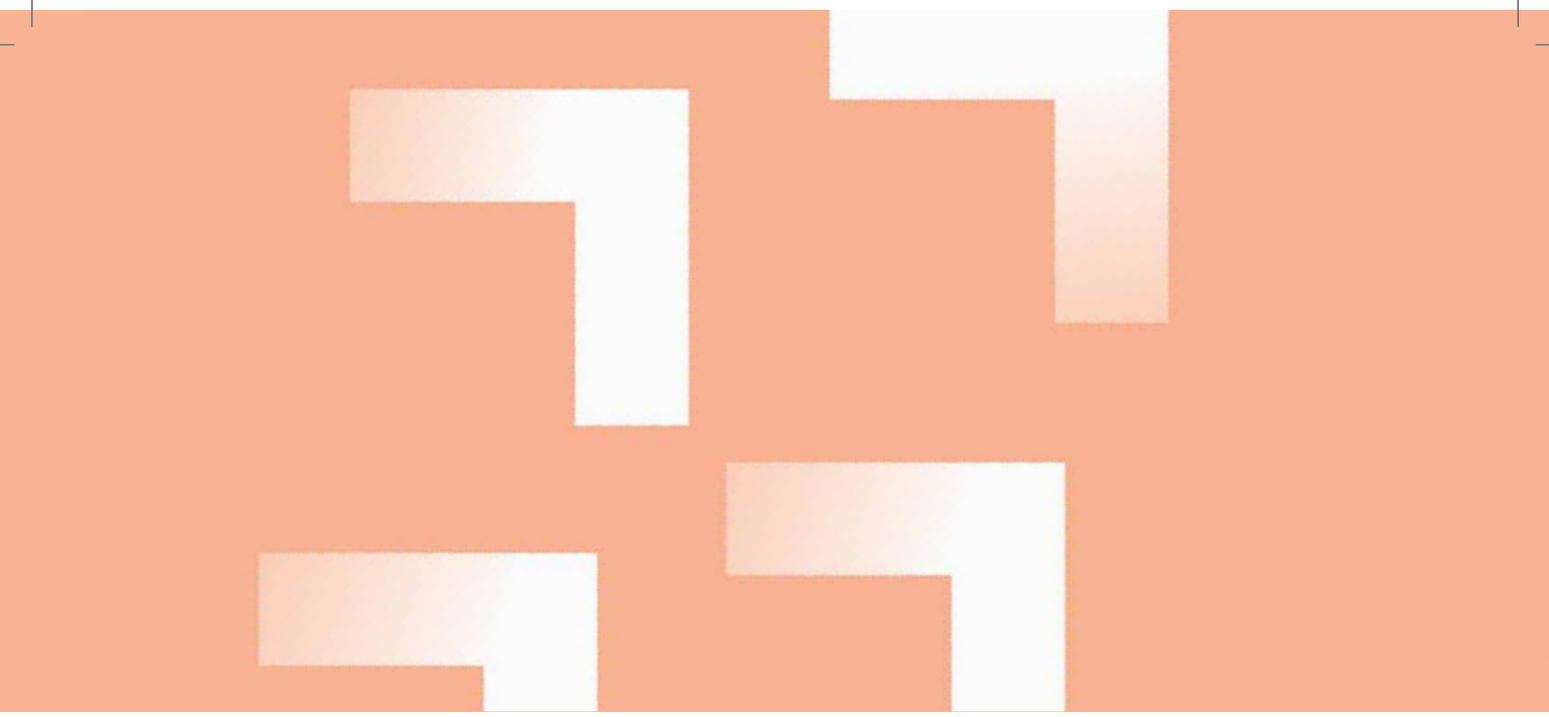
- **Autocar :** En France, environ 500 000 scolaires sont transportés chaque jour par les autocars de Transdev sur l'ensemble des départements.
- **Ferry :** En Australie, Transdev confirme son savoir-faire en matière de ferry à Brisbane, Melbourne et Sydney.
- **Vélo :** Environ 13 villes en France proposent des services de vélos gérés par Transdev, combinant selon les lieux, vélos en libre-service, en location courte ou longue durée et solution de stationnement sécurisé (Veloway).
- **Auto-partage :** aux Pays-Bas et en France par exemple, le Groupe propose des offres d'auto-partage interopérable avec le réseau de transport public et, dans la majorité des cas, 100 % électriques.

**Le réseau TANLIB** bénéficie du réseau TRANSDEV et des équipes « support » nationale et régionale Nouvelle Aquitaine du groupe TRANSDEV.



# niort agglo

Agglomération du Niortais



# LE CONTRAT

## ET SES AVENANTS

**12 395 M€**

**CFF**

SOIT 87%  
DE LA RÉMUNÉRATION TOTALE

**1 838 M€**

**COMPENSATION  
AUX VOYAGES**

SOIT 13%  
DE LA RÉMUNÉRATION TOTALE

# 1

# LES AVENANTS AU CONTRAT

## AVENANT 1 25 SEPTEMBRE 2017

- Transfert du Contrat de Délégation de Service Public
- Modalités de mise à disposition de vélos

## AVENANT 2 8 AVRIL 2019

- Modification de l'offre de transport collectif
- Offre événementielle et Transport à la Demande du Dimanche
- Adaptation du parc en propre et en sous-traitance suite aux modifications d'offre
- Adaptation de la structure de l'organisation suite aux modifications d'offre
- Prise en compte des frais de réimpression janvier 2018
- Prise en compte du dispositif CICE et son évolution
- Prise en compte d'un coefficient correcteur de la mobilité réelle (comptée) par rapport à la mobilité théorique issue des clés de mobilité
- Prise en compte de la nouvelle livrée des véhicules
- SAEIV et système de comptage
- Précisions concernant le covoiturage
- Évolution des modalités de mise à disposition de vélos et trottinettes
- Mise à jour du règlement d'exploitation
- Plan de Transport Adapté
- Précision sur certains articles du contrat
- Corrections d'erreurs matérielles du contrat de DSP
- Synthèse des impacts de l'avenant 2 et montant de la contribution financière forfaitaire de l'Autorité Délégante

## AVENANT 3 23 SEPTEMBRE 2019

- Modification de l'article 13 – Mise à disposition des biens nécessaire à l'exploitation
- Synthèse des impacts de l'avenant 3 sur la contribution financière forfaitaire de l'Autorité Délégante

## AVENANT 4 16 DÉCEMBRE 2019

- Modification de l'offre de transport collectif
- SAEIV et système de comptage
- Contrat de maintenance système de vidéo protection
- Erreur matérielle impact du nombre de voyages suite à la modification de l'offre de l'avenant n° 2
- Synthèse des impacts de l'avenant 4 et montant de la contribution financière forfaitaire de l'Autorité Délégante

## OPTION 2 DE LA DSP 1<sup>er</sup> JANVIER 2019

En 2019, conformément au contrat de DSP, la CAN a levé l'option 02 pour la reprise de la gestion de la centrale de mobilité du syndicat mixte des transports des Deux-Sèvres (SMDTS) par le Délégué.

Pour rappel au 31 décembre 2017 le Syndicat Mixte des Deux-Sèvres était dissout avec le transfert de de la compétence transport du département à la Région.

En 2018 et de façon transitoire, les 3 collectivités compétentes la Région Nouvelle Aquitaine, la Communauté d'Agglomération du Niortais et la Communauté d'Agglomération du Bocage Bressuirais ainsi que Transdev délégataire de la CAN se regroupaient via une convention

pour prendre le relais et assurer les missions suivantes :

- **Le maintien et le fonctionnement** du site internet et de l'outil « Mobilité79 » qui consiste en un calculateur d'itinéraire ainsi que de la mise à disposition de tous les documents d'information horaires, tarifaires, scolaires ou d'accessibilité.
- **L'information voyageurs** par le n° d'appel téléphonique dédié 05 49 09 09 00 ou par le renseignement en face à face sur le pôle transport de la Brèche à Niort.

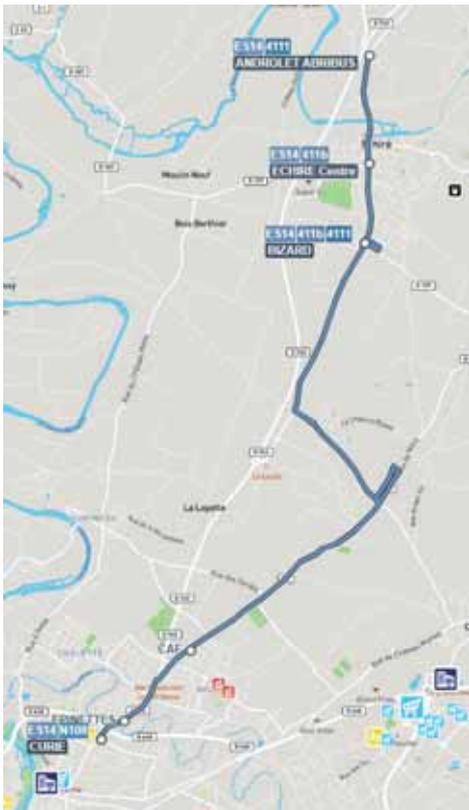
Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019, ces missions sont assurées par Transdev pour le compte de la CAN. La contribution financière forfaitaire versée par la CAN à Transdev est d'environ 75 K€ par an (valeur 2016).



# 2 ÉVOLUTION DE L'OFFRE EN 2019

## À COMPTER DU 01 JANVIER 2019 ÉCHIRÉ

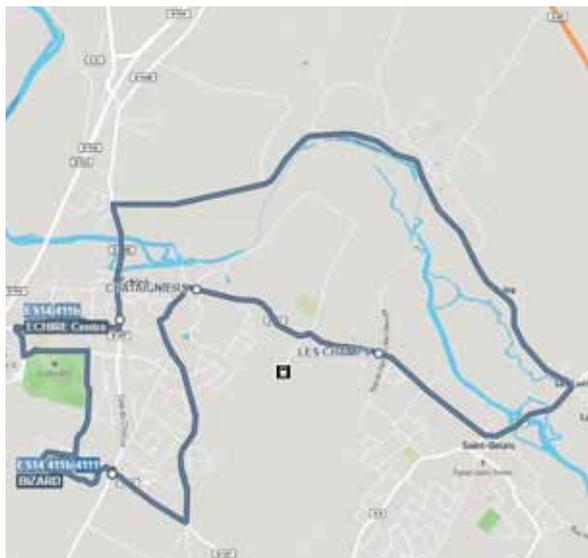
- Transfert des élèves sur la **ligne ES14** et ouverture de l'arrêt Androlet sur la commune d'Echiré.



# EN 2018 ET AU 1<sup>er</sup> SEMESTRE 2019

## ÉCHIRÉ

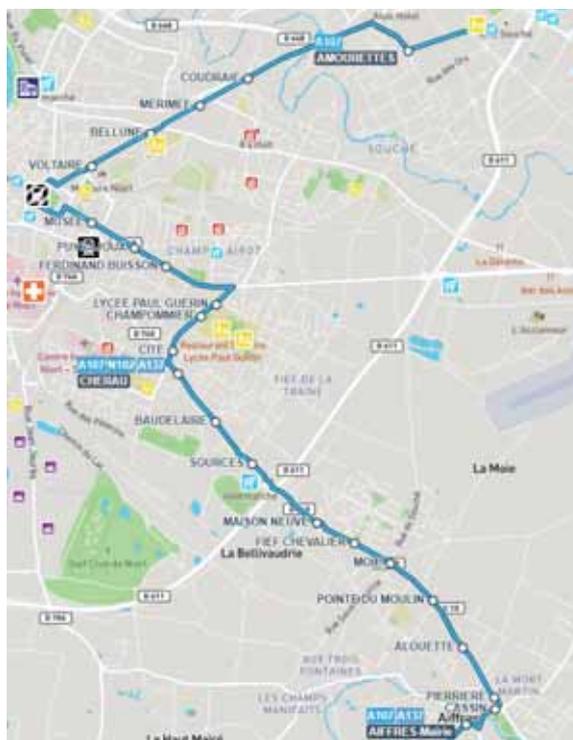
- Restructuration de la **ligne 4111** pour desservir l'arrêt Chalusson avec mise en place d'un doublage **4111B**



Service 4111  
Service 4111B

## AIFFRES

- Mise en place d'un renfort entre Aiffres et Niort Brèche pour pallier aux sureffectifs, conséquence de la restructuration de la **ligne 4**. Ouverture de la **ligne A107** à compter du 05 novembre 2018 prolongée jusqu'au campus des métiers.



Accusé de réception en préfecture  
079-200041317-20201116-C51-11-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/11/2020  
Date de réception préfecture : 23/11/2020

# 2 ÉVOLUTION DE L'OFFRE EN 2019

## FRONTENAY-ROHAN-ROHAN

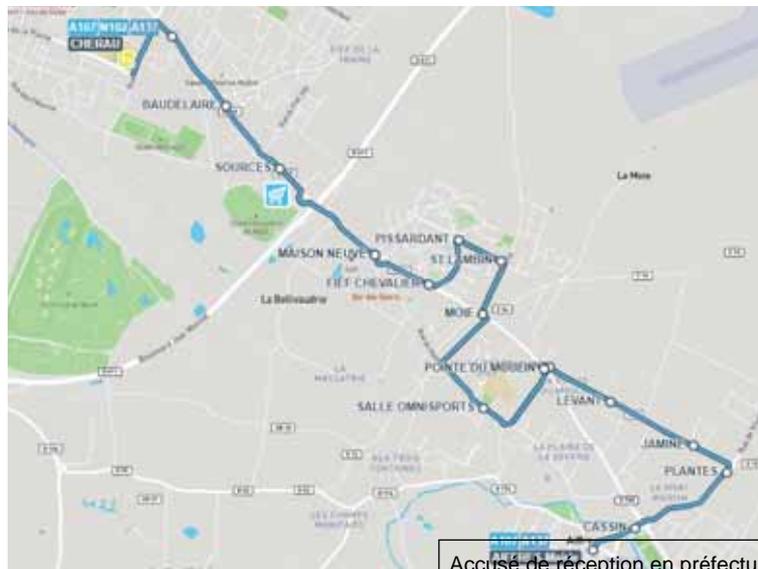
- Sur les **lignes 5001, 5002, 5034 et 5005** Sortie anticipée le vendredi du collège de Frontenay-Rohan-Rohan.

## COLLÈGE PH. DE COMMYNES

- Mise en place à compter du 06 septembre 2018 d'une offre scolaire **ligne N102** sur le quartier Fief Joly vers le collège Philippe De Commynes conséquence de la restructuration de la **ligne 3** en septembre 2018.



- Mise en place à compter du 05 novembre 2018 d'une offre scolaire **ligne A137** sur la sortie anticipée du collège Philippe De Commynes pour pallier aux sureffectifs de la **ligne 4** vers Aiffres.



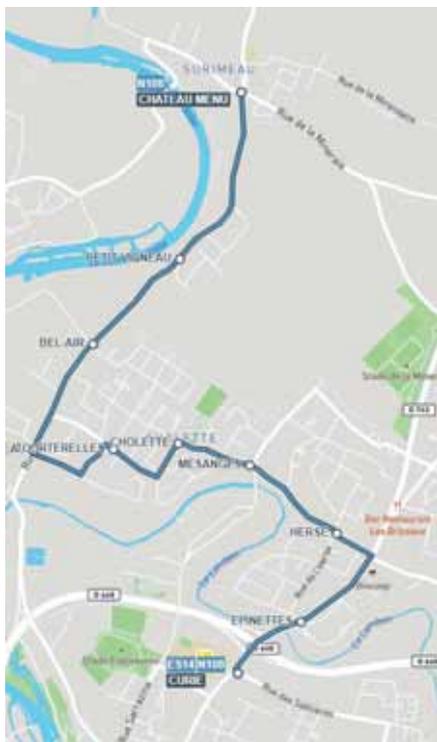
## COLLÈGE GÉRARD PHILIPPE VERS CHAURAY

- Mise en place à compter du 06 septembre 2018 d'une offre scolaire **ligne C123** sur la sortie anticipée du collège Gérard Philippe pour pallier aux sureffectifs de la **ligne 5** vers Chauray.



## CHOLETTE - ECOLE DE LA MIRANDELLE

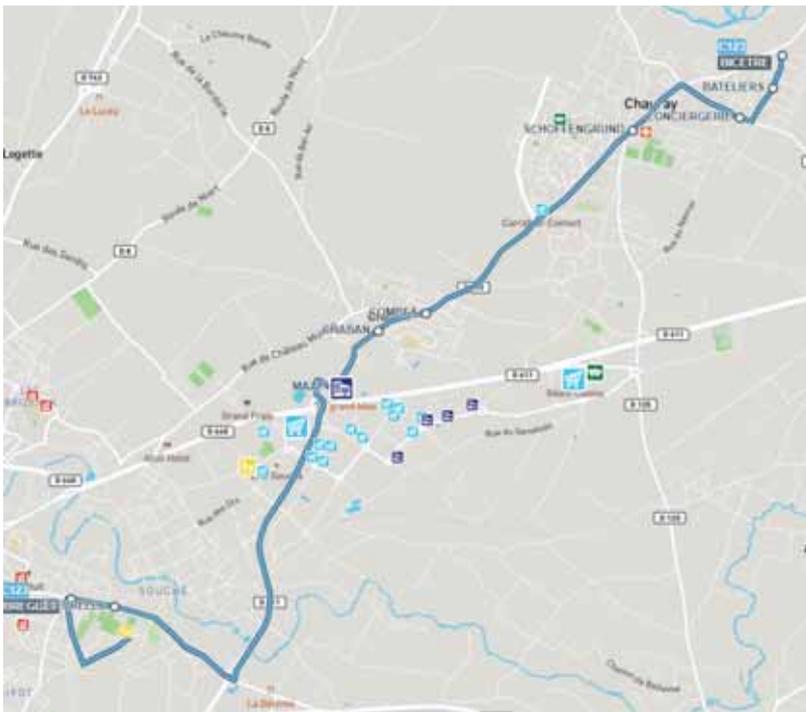
- Mise en place à compter du 05 novembre 2018 d'une offre scolaire **ligne N108** entre le quartier Cholette et l'école de La Mirandelle conséquence de la restructuration de la **ligne 6**.



# 2 ÉVOLUTION DE L'OFFRE EN 2019

## COLLÈGE SAINT EXUPÉRY ET LYCÉE JEAN MACÉ

- Restructuration de la **ligne 1002** à compter du 05 novembre 2018 pour pallier aux sureffectifs des **lignes 4 et 5**. Ouverture des arrêts Espingole et Genève (desserte du collège Saint Exupéry et lycée Jean Macé).



## USSEAU

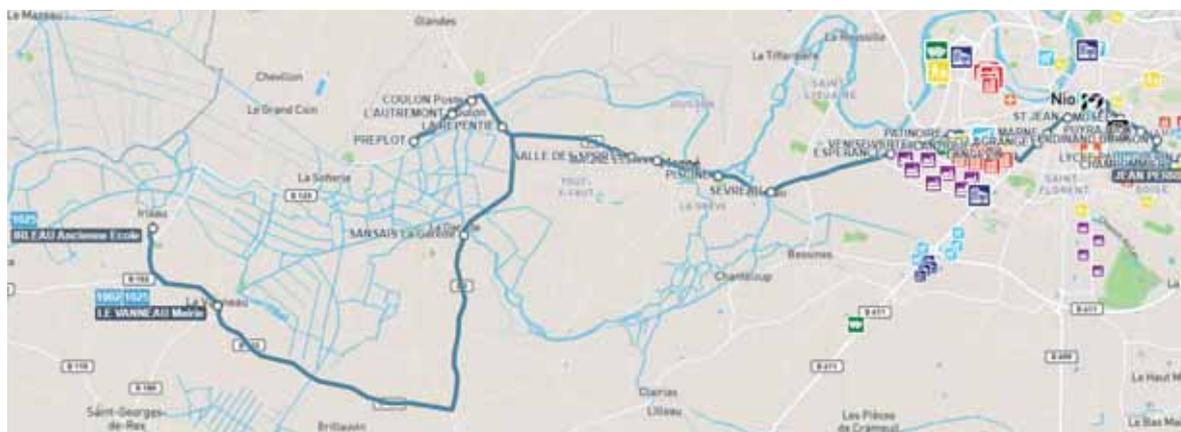
- Modification de prise en charge d'un accompagnateur pour rejoindre l'école d'Usseau via la **ligne 7005**.

## LYCÉE VENISE VERTE

- Adaptation des horaires des **lignes 1023, 2011, 2301, 2303, 2305 et 2307** pour améliorer la ponctualité au pôle d'échange du lycée Venise Verte.

## LYCÉE GASTON BARRÉ

- Ouverture de l'arrêt Jean Perrin sur la **ligne 1025** pour améliorer la desserte du lycée Gaston Barré.



## MODIFICATION DES RYTHMES SCOLAIRES POUR CERTAINES ÉCOLES

- Changement des rythmes scolaires des écoles primaires des communes d'Arçais, Amuré, Coulon, Mauzé-sur-le-Mignon, Sansais, Usseau, Le Vanneau-Irleau. Modification du calendrier de fonctionnement des **lignes 4001, 4101, 4201, 4301, 4401, 8001 et 8301**.

## À LA RENTRÉE SEPTEMBRE 2019 USSEAU - THORIGNY - PRAIRES

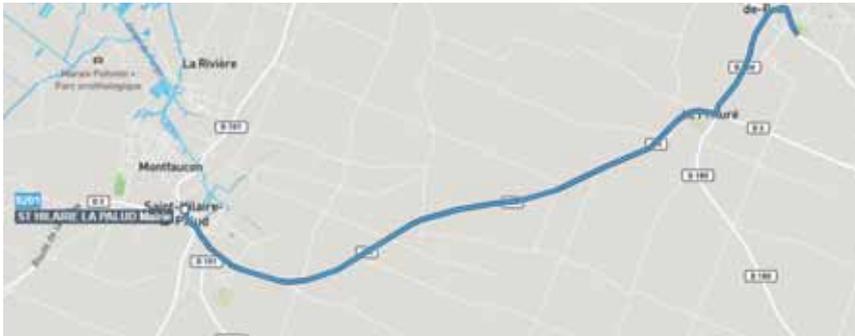
- Restructuration de la **ligne 4401** suite à la fusion des communes d'Usseau, Thorigny et Praises.



# 2 ÉVOLUTION DE L'OFFRE EN 2019

## SAINT-HILAIRE-LA-PALUD

- Intégration des élèves de Saint-Georges-de-Rex à l'école de Saint-Hilaire-la-Palud. Mise en place à compter du 02 septembre 2019 d'une offre scolaire **ligne 8201** uniquement sur la course retour.



## FRONTENAY-ROHAN-ROHAN

- Arrêt de la **ligne 5034** Bessines collège Frontenay-Rohan-Rohan conséquence de la sectorisation des collèges mise en place par le Département à la rentrée septembre 2016.

## AIFFRES

- Mise en place d'un accompagnateur pour les élèves du primaire et maternelle d'Aiffres sur la **ligne A112**.

## ZA LE LUC

- Sur la **ligne 24**. Passage de la course de 07h05 de TAD en régulier en période scolaire entre Gare SNCF => ZA Le Luc.

## RÉSEAU URBAIN

• **Adaptation de l'offre sur le réseau urbain à la rentrée septembre 2019 avec :**

**LIGNE 1 :**

Création de 2 courses partielles entre Maisons Rouges et La Brèche en période scolaire. Un passage par Pythagore en HP soir du lundi au vendredi toute période.

**LIGNE 2 :**

Création d'une course partielle entre Ebaupin et Pôle Atlantique en période scolaire. Création d'une course partielle entre Brizeaux CAF et Brèche en période scolaire. Ajout de passage par Pôle Emploi (1A/2R LàV en période scolaire et 2R LàV en période de vacances).

**LIGNE 4 :**

Modification d'une course pour desservir le lycée Paul Guérin sortie de 16:00 direction Aiffres.

**LIGNE 5 :**

Décalage de 5' d'une course sens vers Chauray pour la sortie de 14:50 du collège Gérard Philipe. L'arrêt ZODIAC est rebaptisé Château Musset.

**LIGNE 6 :**

Scission de la ligne. Ne dessert plus le quartier nord (Sablières, Cholette remplacée par les **lignes 8 et 10**). Desserte à certaines heures de l'arrêt Coubertin.



# 2 ÉVOLUTION DE L'OFFRE EN 2019

## LIGNE 8 :

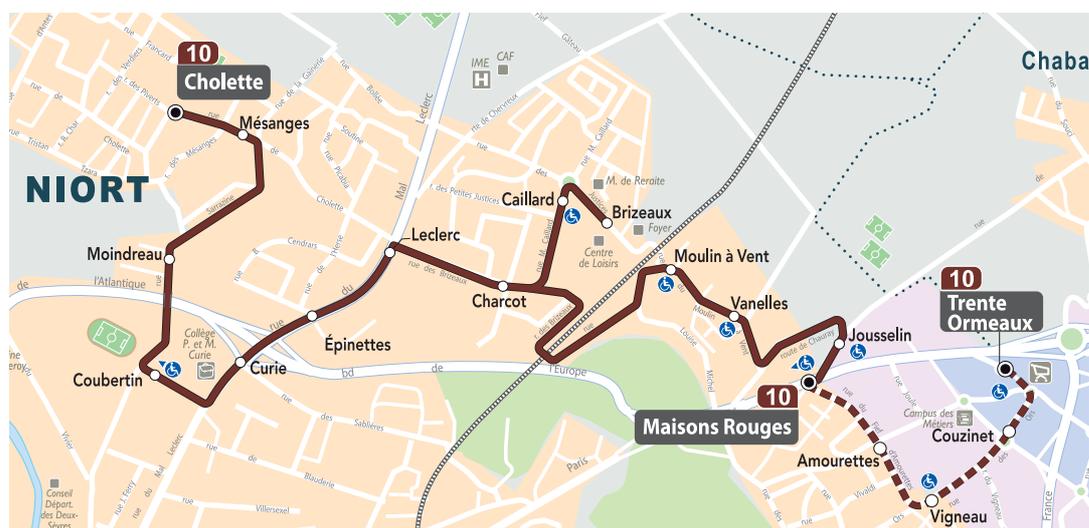
Restructuration de la ligne pour éviter une rupture de charge à Curie pour le quartier Surimeau. Ne Dessert plus le quartier des Brizeaux, Moulin à Vent, Maisons Rouges et Mendes France remplacé par la **ligne 10**. Desserte à certaines heures de la gare SNCF et l'hôpital.



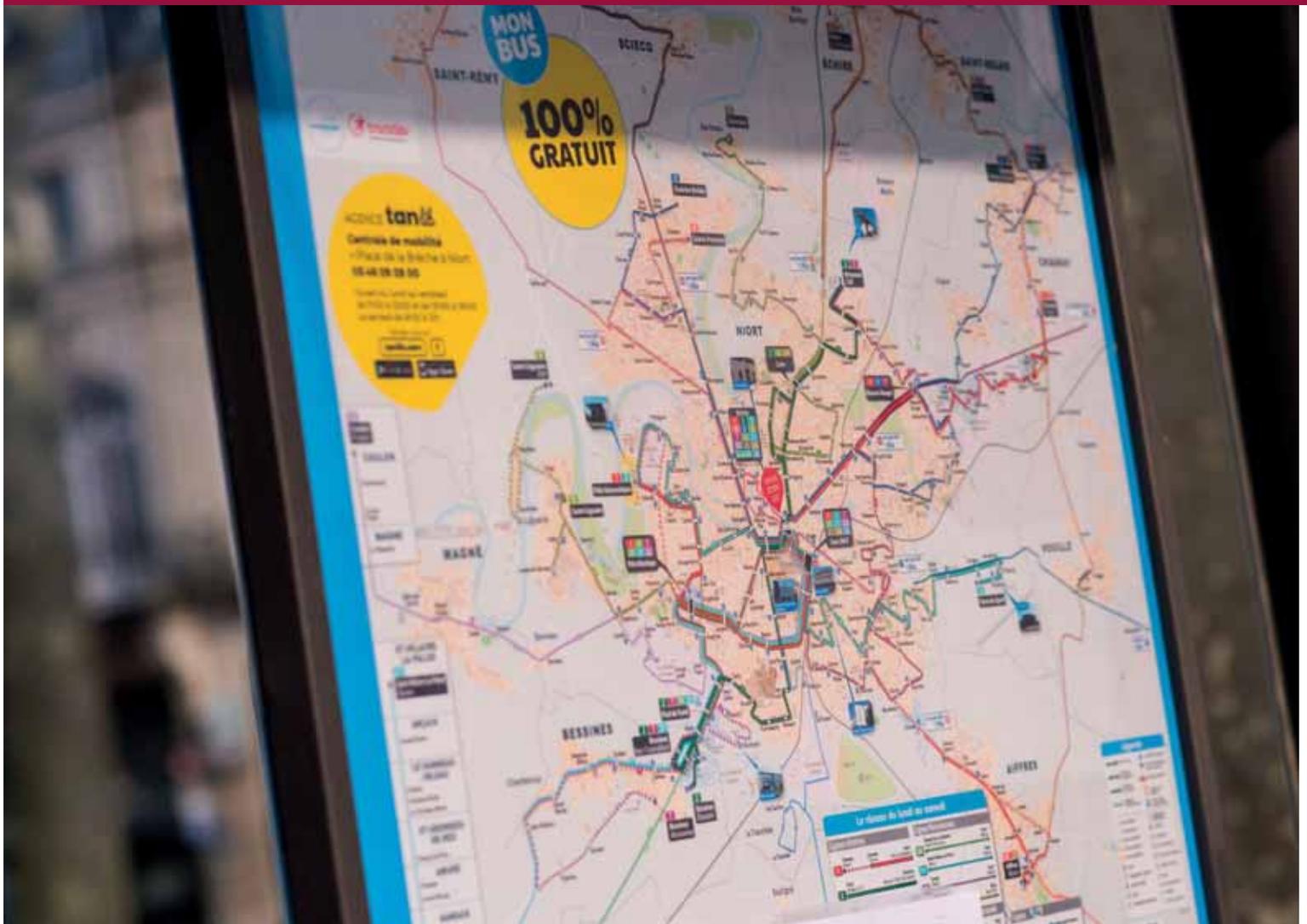
**LIGNE 10 :**

Ouverture d'une nouvelle ligne en remplacement de l'ancienne **ligne 8**.

Cholette <=> Maisons Rouges <=> Trente Ormeaux.



Fiches horaires en Annexe 4.



# OFFRE

## COMMERCIALE, FRÉQUEN- TATION ET CHIFFRES CLÉS

**10**

**LIGNES  
URBAINES**



**2**

**CIRCUITS  
DE NAVETTE  
HYPER CENTRE**



**7**

**LIGNES  
PÉRIUR-  
BAINES**



**7**

**LIGNES  
DÉPARTE-  
MENTALES**



**106**

**CIRCUITS  
SCOLAIRES**



# 2.1

## CHIFFRES CLÉS



**5 725 623**  
**+8,3 %**  
**VOYAGES 2019**



**+32,9 %**  
**ÉVOLUTION VOYAGES 2016 - 2020**  
**(base enquête O-D 2015/16)**



**2 785 321**  
**+ 4,14 %**  
**KM 2019**



**2,1**  
**RATIO VOYAGES/KM**  
**en progression de +6,0 %**

**L'année 2019 est la 2<sup>ème</sup> année pleine de la DSP 2017-2023.** Avec 2 réajustements successifs du réseau Tanlib en septembre 2018 puis en septembre 2019, les résultats de fréquentation sont au rendez-vous avec **+8,3 %** sur les voyages.

La progression des voyages en comparaison des données de référence de 2015 (enquête Origine Destination) est de **+32,9 %** contre **+22,7 %** en 2018. Nous sommes en avance sur le tableau de marche de la DSP.

**L'indicateur de la performance est également en progression :** le V/K atteint 2,1 voyages par Km soit en progression de 6,0 % par rapport à 2018.

Les Km commerciaux en propre, soit le réseau urbain, sont stables avec -0,32 % alors que les Km commerciaux en sous-traitance (périurbain, scolaire et TAD) ont augmenté de **+13,81 %**. C'est principalement la conséquence de décisions de passage en régulier de certains

horaires qui jusqu'à présent étaient uniquement opérés en Transport à la Demande.

À noter le poids des voyages urbains qui se renforce avec 87,5 % du total contre 86,7 % en 2018, soit un gain de **+ 423 527 voyages** en 1 an.

Les voyages périurbains augmentent de **+19 682 voyages** soit une progression de 16,07 %.

Les voyages TAD/TMPR ont également fortement progressés en 2019 avec **+ 7 609 voyages**, soit 21,5 %.

Seuls les voyages sur les services purement scolaires sont en baisse avec -1,92 %. Cette baisse des voyages dits « scolaires » est toute relative avec des effets de vases communicants entre les services scolaires qui perdent -10 327 voyages et des lignes périurbaines qui comme indiqué précédemment gagnent **+ 19 682 voyages**. In fine le solde reste positif. Fichier complet en Annexe 2.



<b>Km commerciaux</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>évolution</b>
Km commerciaux en propre	1 831 804	1 826 009	-0,32 %
Km commerciaux sous-traités	842 902	959 312	13,81 %
<b>Km totaux</b>	<b>2 674 706</b>	<b>2 785 321</b>	<b>4,14 %</b>

<b>V/K</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>évolution</b>
Taux d'usage = ratio Voyages/Km	1,98	2,10	6,06 %

<b>Voyages</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>évolution</b>
urbains + navette	4 586 022	5 009 549	9,24 %
périurbains réguliers	122 498	142 180	16,07 %
scolaires	537 161	526 834	-1,92 %
TAD + TPMR	35 385	42 994	21,50 %
divers*	5 523	4 066	-26,38 %
<b>Voyages totaux</b>	<b>5 286 589</b>	<b>5 725 623</b>	<b>8,30 %</b>

\* divers : Lignes cimetières - Événementiels - Navette Bessines

# 2.2 RÉSEAU URBAIN



**5 009 551**  
**+9,24 %**  
**VOYAGES**  
**RÉSEAU**  
**URBAIN 2019**



**-0,61 %**  
**KM**  
**COMMER-**  
**CIAUX 2019**  
**par rapport à 2018**



**+9,90 %**  
**RATIO**  
**VOYAGES/KM**



**+2**  
**LIGNES**  
**URBAINES**  
**Ligne 10 et Navette**  
**Colline Saint-André**

**L'année 2019 a démontré une forte progression des voyages avec +423 527 par rapport à 2018.** Cette progression de 9,24 % s'est effectuée sans augmentation des km commerciaux avec - 0,61 %. Ce succès met en lumière la performance du réseau avec un V/K global qui s'améliore de 9,90 %.

**En résumé les Km ont été mieux répartis pour correspondre toujours mieux aux besoins des voyageurs avec un travail conséquent sur les horaires et les correspondances et la création de 2 nouvelles lignes :** la ligne 9 en sept 2018 et la ligne 10 en sept 2019.

La ligne 1 reste la ligne phare du réseau avec 1.5 millions de voyages en 2019, soit 30 % des voyages urbains, et en progression de 7,82 % par rapport à 2018.

La ligne 2, dont le parcours a été révisé en septembre 2018 avec un passage par Le Pole Atlantique, connaît une forte progression avec +33,34 %. Alors qu'elle n'était que la 4ème ligne du réseau en 2018 elle est désormais la 2ème avec 14,8 % de la fréquentation urbaine.

Enfin dans le périmètre urbain, nous sommes heureux d'avoir inauguré la nouvelle navette de centre-ville

qui relie le quartier de la Colline St André (et celui du Pontreau en proximité) vers les Halles.

La performance des lignes urbaines a été remarquable en 2019 avec notamment la L01 qui atteint 3,5 voyages par Km, la L02 qui est proche des 4,5 voyages par Km ce qui correspond à des niveaux de ligne à haut niveau de service. 5 autres lignes sont au-delà des 2 voyages par Km. Les nouvelles lignes L09 et L10 dont les Kms sont largement inférieurs aux autres lignes restent à des niveaux de V/K de ligne en développement.

À noter les modifications de parcours des lignes 6 et 8, puisque la ligne 6 qui reliait précédemment St-Liguairie aux quartiers nord via La Brèche s'arrête désormais à la Brèche nous permettant d'y affecter des plus grands véhicules et mieux répondre à une demande croissante de déplacement sur ce secteur. En contrepartie la zone nord (Surimeau – Cholette) bénéficie d'une ligne qui les relie à la Brèche ainsi qu'à la Gare et à l'Hôpital sans correspondance. (Annexe 1 et Annexe 3).

Voyages par ligne régulière urbaine	2018	2019	évolution
navette centre-ville (Brèche)	175 704	175 927	0,13 %
navette centre-ville (Colline St André)		14 783	
L 01	1 391 018	1 499 773	7,82 %
L 02	554 576	739 480	33,34 %
L 03	460 725	501 490	8,85 %
L 04	576 791	557 085	-3,42 %
L 05	584 263	622 856	6,61 %
L 06	437 427	382 435	-12,57 %
L 07	367 960	345 735	-6,04 %
L 08	31 678	134 629	324,99 %
L 09	5 880	22 500	282,65 %
L 10		12 858	
<b>TOTAL</b>	<b>4 586 022</b>	<b>5 009 551</b>	<b>9,24 %</b>

Km comm par ligne régulière urbaine	2018	2019	évolution
navette centre-ville (Brèche)	54 801	51 030	-6,88 %
navette centre-ville (Colline St André)		8 413	
L 01	439 626	427 951	-2,66 %
L 02	155 547	164 789	5,94 %
L 03	221 106	195 596	-11,54 %
L 04	197 765	198 236	0,24 %
L 05	290 442	278 136	-4,24 %
L 06	217 839	162 381	-25,46 %
L 07	191 862	161 195	-15,98 %
L 08	44 036	121 604	-15,98 %
L 09	7 550	20 003	164,95 %
L 10		20 175	
<b>TOTAL</b>	<b>1 820 572</b>	<b>1 809 509</b>	<b>-0,61 %</b>

**Km occasionnels, scolaires et services cimetières** **16 501**

V/K par ligne régulière urbaine	2018	2019	évolution
navette centre-ville (Brèche)	3,21	3,45	7,53 %
navette centre-ville (Colline St André)		1,76	
L 01	3,16	3,50	10,76 %
L 02	3,57	4,49	25,86 %
L 03	2,08	2,56	23,04 %
L 04	2,92	2,81	-3,65 %
L 05	2,01	2,24	11,32 %
L 06	2,01	2,36	17,29 %
L 07	1,92	2,14	11,84 %
L 08	0,72	1,11	53,90 %
L 09	0,78	1,12	44,42 %
L 10		0,64	
<b>TOTAL</b>	<b>2,52</b>	<b>2,77</b>	<b>9,90 %</b>

# 2.3 RÉSEAU PÉRIURBAIN



**142 179**  
**+16,07 %**  
**VOYAGES 2019**



**205 542**  
**+10,27 %**  
**KM 2019**



**0,69**  
**+5,25 %**  
**RATIO VOYAGES/KM**  
en progression de +6,0 %

**L'année 2019 est très satisfaisante avec une progression des voyages de +16,07 % contre une augmentation des Km de + 10,27 %.**

À noter d'une part la prépondérance des **lignes 20** (Mauzé le Mignon – Niort) et **22** (Coulon - Magné - Niort) qui représentent respectivement 43,6 % et 29,3 % des voyages 2019, soit 72,9 % à elles deux. Pour autant elles représentaient 80,1 % à elles deux en 2018. Cette baisse proportionnelle est la conséquence de la montée en puissance de la **ligne 21**.

La **ligne 21** (St Hilaire La Palud – Frontenay-Rohan-Rohan - Niort) a progressé de 8 983 voyages et représente désormais 14,9 % des voyages périurbains au lieu de 10 % en 2018.

**Autre fait notoire dans ce périmètre périurbain est la performance de la ligne 24 (St Gelais – Echiré – ZA Le Luc - Niort) dont les Kms commerciaux réalisés ont augmenté de 30,99 % avec le passage de certains horaires de TAD en réguliers. Son V/K de 1,24 voyages par Km est remarquable pour une ligne périurbaine.**

C'est la seule supérieure à 1 jusqu'à présent puisque la moyenne du réseau périurbain est de 0,69 Voy/Km en 2019 contre 0,66 Voy/Km en 2018. Cette performance de la **ligne 24** est à souligner car elle est complétée ou concurrencée sur son trajet Echiré – Niort par la **ligne régionale 12** (Parthenay-Niort). (Annexe 1 et Annexe 3).



Voyages par ligne régulière périurbaine	2018	2019	évolution
L 20	57 666	61 925	7,39 %
L 21	12 238	21 221	73,40 %
L 22	40 485	41 684	2,96 %
L 23	103	781	658,25 %
L 24	11 893	15 078	26,78 %
L 26	113	1 490	1218,58 %
<b>TOTAL</b>	<b>122 498</b>	<b>142 179</b>	<b>16,07 %</b>

Km comm par ligne régulière périurbaine	2018	2019	évolution
L 20	87 286	86 897	-0,45 %
L 21	37 824	43 774	15,73 %
L 22	48 071	51 939	8,05 %
L 23	1 328	3 194	140,51 %
L 24	9 285	12 163	30,99 %
L 26	2 599	7 575	191,46 %
<b>TOTAL</b>	<b>186 392</b>	<b>205 542</b>	<b>10,27 %</b>

<b>Km occasionnels et navettes Bessines</b>	<b>5 402</b>
---	--------------

V/K par ligne régulière périurbaine	2018	2019	évolution
L 20	0,66	0,71	7,87 %
L 21	0,32	0,48	49,83 %
L 22	0,84	0,80	-4,71 %
L 23	0,08	0,24	215,27 %
L 24	1,28	1,24	-3,22 %
L 26	0,04	0,20	352,41 %
<b>TOTAL</b>	<b>0,66</b>	<b>0,69</b>	<b>5,25 %</b>

# 2.4 SERVICES TAD PMR



**31 040**  
**+29,14 %**  
**VOYAGES PMR**

**373 844**  
**+42,21 %**  
**KM PMR**

**366**  
**+0,5 %**  
**UTILISATEURS PMR**

**26,6 %**  
**TAUX D'ANNULATION PMR**



**11 953**  
**+5,32 %**  
**VOYAGES TAD**

**100 667**  
**+9,05 %**  
**KM TAD**

**957**  
**+3,5 %**  
**UTILISATEURS TAD**

**19,4 %**  
**TAUX D'ANNULATION TAD**

**L'année 2019 a vu une forte croissance des voyages PMR avec +29,14 % par rapport à 2018. Dans le même temps les voyages TAD en rabattement sur les lignes périurbaines progressent de 5,32 %.**

Les Kilomètres réalisés en 2019 sont également en forte croissance, TAD + PMR confondus, avec un total 2019 de 474 511 Km, soit + 33,59 % par rapport au réalisé 2018. Nous dépassons les Km prévus au contrat de + 135 018 Km. Il est convenu entre Transdev et la CAN d'assumer ce surcote à part égale 50/50 et de prendre des mesures d'optimisation des services pour correspondre au plus près aux kilomètres contractuels.

**En termes de nombre d'utilisateurs, les PMR ont augmenté de 0,5 % (366 utilisateurs) et les TAD de 3,5 % (957 utilisateurs),** avec pour conséquence une moyenne de voyage par an et par usager de 84,8 pour les PMR et de 12,5 pour les TAD.

**La grande majorité des utilisateurs de ces services TAD et PMR sont localisés à Niort : 93,6 % en 2019 contre 91,6 % en 2018.**

**Nous subissons encore un taux d'annulation après réservation trop important ce qui a pour effet de**

**saturer le système de réservation :** en 2019 19,4 % d'annulation avant départ pour le TAD et 26,6 % pour le PMR.

**Ce surbooking est un usage bien trop présent car il paralyse le système et ne nous permet pas de réajuster notre logistique car trop tardif (très souvent après 17h la veille). Notre taux de groupage et par conséquent notre V/K en pâtissent :** 0,119 Voyages par km sur le TAD en 2019 et 0,083 voyage au Km sur le PMR.

Des personnes qui ne signalent pas leur refus et sont absentes au rendez-vous sont stables en 2019 proportionnellement aux voyages réalisés avec 492 cas en 2019 contre 439 en 2018 (TAD et PMR confondus), soit globalement 1,2 %. Cependant on note une recrudescence auprès des usagers PMR.

**Par ailleurs notre taux de refus, lorsque nous ne sommes pas à même de proposer le trajet souhaité, reste très raisonnable avec 4,3 % sur le TAD et 1,9 % sur le PMR.**

TAD	2018	2019	évolution
Nombre d'utilisateurs	925	957	3,5 %
Nombre moyen de voyages par utilisateur	12,3	12,5	1,8 %
Km commerciaux	92 311	100 667	9,05 %
Voyages	11 349	11 953	5,32 %
V/K	0,123	0,119	-3,42 %
Nbre de réservations demandées	14 289	13 704	-4,09 %
Nbre d'annulations avant départ	2 376	2 652	11,62 %
Nbre de réservations réalisées	11 913	11 052	-7,23 %
Nbre de personnes non présentes	429	340	-20,75 %

Les annulations avant départ	2 376	2 652	11,62%
Nbre de réservations refusées par l'opérateur	d.n.d.	595	
Nbre de réservations annulées par le client	d.n.d.	1 286	
Nbre de réservations annulées hors délai par le client	d.n.d.	771	

d.n.d. = donnée non disponible

PMR	2018	2019	évolution
Nombre d'utilisateurs	364	366	0,5 %
Nombre moyen de voyages par utilisateur	66,0	84,8	28,4 %
Km commerciaux	262 876	373 844	42,21 %
Voyages	24 036	31 040	29,14 %
V/K	0,091	0,083	-9,19 %
Nbre de réservations demandées	32 059	40 178	25,33 %
Nbre d'annulations avant départ	9 497	10 707	12,74 %
Nbre de réservations réalisées	22 562	29 471	30,62 %
Nbre de personnes non présentes	10	152	1420,00 %

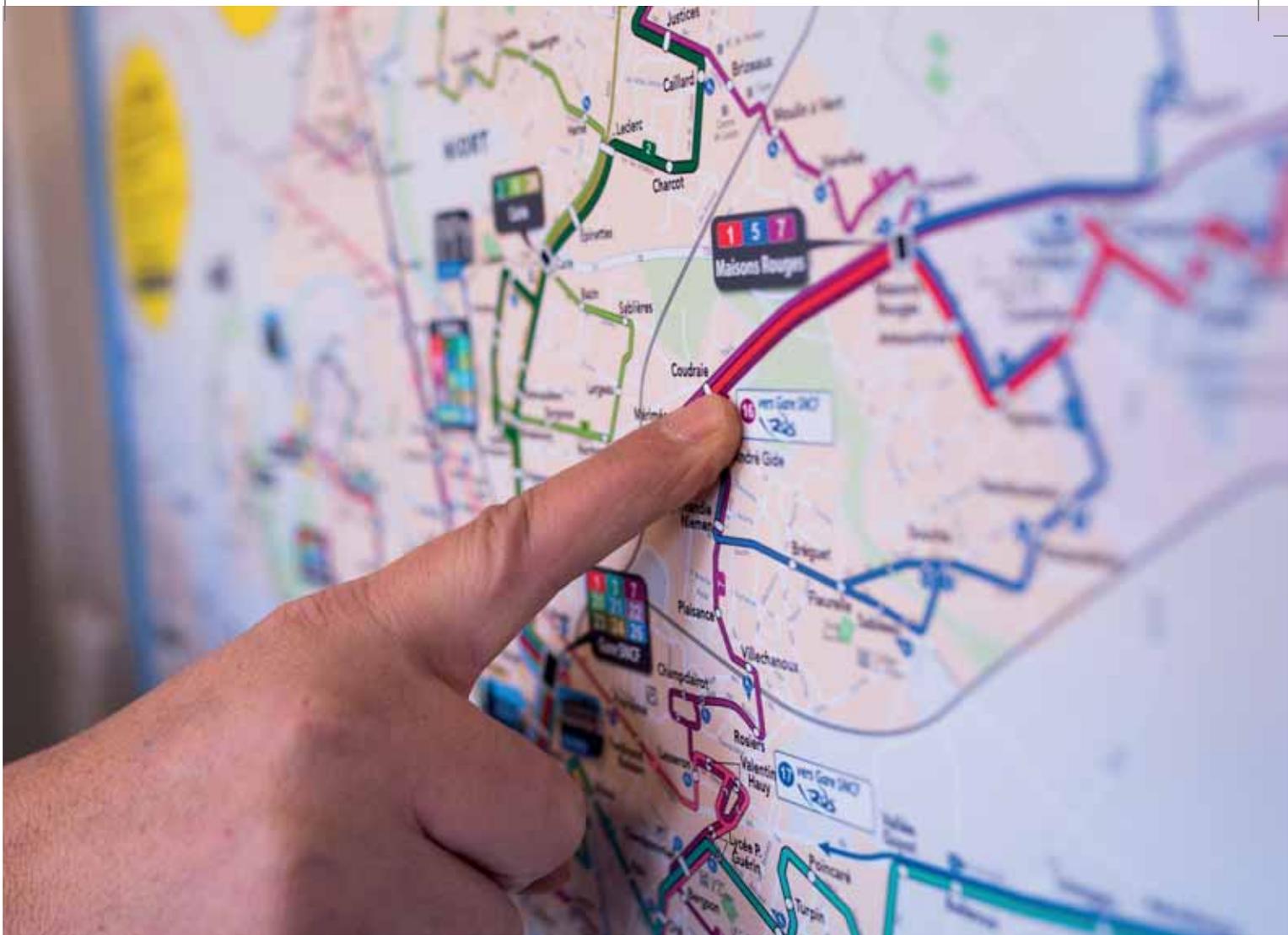
Les annulations avant départ	9 497	10 707	12,74%
Nbre de réservations refusées par l'opérateur	d.n.d.	757	
Nbre de réservations annulées par le client	d.n.d.	8 199	
Nbre de réservations annulées hors délai par le client	d.n.d.	1 751	

KM COMMERCIAUX TAD + PMR	2018	2019	évolution
Km commerciaux TAD	92 311	100 667	9,05 %
Km commerciaux PMR	262 876	373 844	42,21 %
<b>TOTAL Km</b>	<b>355 187</b>	<b>474 511</b>	<b>33,59 %</b>
<b>TOTAL Km contractuels TAD/PMR + doublages</b>	<b>362 421</b>	<b>339 493</b>	
<b>TOTAL</b>	<b>-7 234</b>	<b>135 018</b>	

Accusé de réception en préfecture  
079-200041317-20201116-C51-11-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/11/2020  
Date de réception préfecture : 23/11/2020

# 2.4 SERVICES TAD PMR

KM COMMERCIAUX TAD + PMR	2018	2019	évolution
AIFFRES (79 003)	7	2	
AMURE (79 210)	4	3	
ARCAIS (79 210)	6	3	
BEAUVOIR-SUR-NIORT (79 360)	2	2	
BELLEVILLE	1	0	
BESSINES (79 034)	7	3	
BRULAIN (79 230)	0	2	
CHAURAY	2	2	
COULON (79 100)	2	4	
ÉCHIRÉ (79 109)	7	6	
ÉPANNES	1	0	
FORS (79 125)	2	2	
FRONTENAY ROHAN ROHAN (79 130)	6	6	
GERMOND ROUVRE (79 220)	4	3	
GRANZAY GRIPT (79 137)	2	1	
LA ROCHENARD (79 229)	7	6	
LE VANNEAU (79 337)	2	1	
MARIGNY (79 166)	1	1	
MAUZÉ SUR LE MIGNON (79 170)	7	6	
NIORT (79 000)	1181	1239	
PRAHECQ (79 216)	2	1	
PRIN DEYRANCON (79 210)	1	1	
SANSAIS (79 304)	2	3	
SCIECQ (79 308)	2	1	
ST GELAIS (79 249)	5	4	
ST GEORGES DE REX (79 254)	3	2	
ST HILAIRE LA PALUD (79 257)	3	2	
ST MAXIRE (79 160)	1	2	
ST SYMPHORIEN (79 298)	5	4	
THORIGNY-SUR-LE-MIGNON (79 360)	2	2	
USSEAU (79 334)	3	3	
VALLANS	3	2	
VOUILLÉ (79 355)	6	4	
<b>TOTAL utilisateurs TAD + PMR</b>	<b>1289</b>	<b>1323</b>	<b>2,6 %</b>



# 2.5 SERVICES SCOLAIRES



**526 834**  
**-1,92 %**  
**VOYAGES**  
**SCOLAIRES 2019**



**5 224**  
**-5,6 %**  
**D'INSCRITS**  
**EN 2019**



**273 856**  
**KM**  
**COMMER-**  
**CIAUX 2019**



**1,92**  
**RATION**  
**VOYAGES/KM**  
**2019**

**L'année 2019 pour les services scolaires connaît une réduction du nombre d'inscrits et du nombre de voyages. Les inscrits étaient de 5 191 contre 5 224 en 2018, soit - 5,6 % et les voyages de 526 834 contre 537 161 en 2018, soit -1,92 %.**

C'est la deuxième année consécutive que le nombre d'inscrits diminue, - 0,8 % en 2018 par rapport à 2017. Si l'inscription est demandée, elle n'est pas obligatoire dans le sens où nous ne demandons pas systématiquement

la présentation de l'attestation et que la gratuité génère une certaine liberté des usagers qui ne s'enregistrent pas systématiquement.

Le nombre de voyages 2019 est en réduction mais toute relative. **L'augmentation des voyages sur le réseau périurbain laisse à penser qu'il y a eu transfert de certains scolaires sur les lignes régulières au bénéfice des horaires passés en régulier (en TAD précédemment).**

Fichier complet en Annexe 5.

Voyages services scolaires	2018	2019	évolution
Voyages	537 161	526 834	-1,92 %
inscrits	5 499	5 191	-5,60 %
Km commerciaux			
Nombre de Cars en service	37	37	0,00 %
Capacité moyenne des véhicules	59	59	0,00 %
Nombre de Circuits primaires	18	18	0,00 %
Nombre de Circuits Collèges	55	55	0,00 %
Nombre de Circuits Lycées	33	33	0,00 %



Inscrits 2019 par commune	Nombre
AIFFRES	308
AMURE	74
ARCAIS	55
BEAUVOIR SUR NIORT	143
BESSINES	108
BRULAIN	52
CHAURAY	428
COULON	157
ÉCHIRÉ	382
EPANNES	88
FORS	162
FRONTENAY ROHAN ROHAN	117
GERMOND ROUVRE	65
GRANZAY GRIPT	91
JUSCORPS	48
LA FOYE MONJAUULT	122
LA ROCHENARD	76
LE BOURDET	91
LE VANNEAU IRLEAU	92
MAGNE	154
MARIGNY	48
MAUZE SUR LE MIGNON	117
NIORT	62

PLAINE D'ARGENSON	69
PRAHECQ	89
PRIAIRES	10
PRIN DEYRANCON	88
PRISSÉ LA CHARRIÈRE	40
SANSAIS	93
SCIECQ	104
ST GELAIS	210
ST GEORGES DE REX	30
ST HILAIRE LA PALUD	135
ST MARTIN DE BERNEGOUE	92
ST MAXIRE	97
ST RÉMY	79
ST ROMANS DES CHAMPS	13
ST SYMPHORIEN	173
THORIGNE	2
THORIGNY SUR LE MIGNON	11
USSEAU	102
VALLANS	123
VILLIERS EN PLAINE	98
VOUILLÉ	432
AUTRES COMMUNES - HORS CAN	61

**Nombre**

**5191**

Accusé de réception en préfecture  
079-200041317-20201116-C51-11-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/11/2020  
Date de réception préfecture : 23/11/2020

# 2.6 VÉLOS



**400**  
**VÉLOS**  
**FIN 2019**



**564**  
**ESSAIS GRATUITS**  
**À FIN 2019**



**58 %**  
**TAUX DE CONVERSION**  
**VERS UN CONTRAT PAYANT**

**267 086**  
**KM PARCOURUS**  
**À FIN 2019**

**202**  
**PERSONNES EN LISTE**  
**D'ATTENTE À FIN 2019**

**L'activité vélo est en fort développement, à fin 2019 nous avons 400 vélos à assistance électrique pour la location longue durée.** Le format est inchangé par rapport à 2018, soit la possibilité pour les personnes résidentes sur la CAN de louer un vélo gratuitement pendant les « 3 mois d'une période découverte », puis s'ils le désirent poursuivre avec une période payante soit mensuelle, soit annuelle.

Depuis le début de cette activité vélo en octobre 2017, ou nous démarrions avec 40 vélos, 564 personnes ont bénéficié de la période découverte gratuite et 58 % d'entre elles ont converti cet essai par une location payante. Ce taux de conversion est en progression constante puisque nous n'étions qu'à 45 % à fin 2018.

Depuis octobre 2017, nous comptabilisons 267 086 Km parcourus par nos utilisateurs.

À fin 2019, nous avons une liste d'attente de 202 personnes. Pour ces candidats le délai moyen d'attente est de 3 mois.

D'un point de vue logistique, nous sommes en partenariat avec un vélociste local pour la maintenance et la livraison et la reprise des vélos s'effectue à l'agence commerciale de LA BRËCHE.

Pour faire face à ce succès et continuer à promouvoir l'usage du vélo sur notre territoire, la CAN prévoit l'achat de 400 vélos supplémentaires en 2020.

**Cette diffusion est également favorisée par la mise à disposition de vélos dans 33 des 40 communes de la CAN, chaque Mairie pouvant proposer la découverte de ce mode doux à ses administrés.**

**Liste des 33 communes :** AIFRES / AMURE / ARÇAIS / BEAUVOIR-SUR-NIORT / BRÛLAIN / CHAURAY / COULON / ECHIRE / EPANNES / FORS / FRONTENAY-ROHAN-ROHAN / GERMOND ROUVRE / GRANZAY-GRIPT / JUSCORPS / LA ROCHENARD / LE BOURDET / LE VANNEAU IRLEAU / MAGNE / MAUZE-SUR-LEMIGNON / NIORT / PRAHECQ / PRIN-DEYRANCON / SAINT-GE LAIS / SAINT-GEORGES DE REX / SAINT-HILAIRE-LA-PALUD / SAINT-MARTIN-DE-BERNEGOUE / SAINT-MAXIRE / SAINT-REMY / SAINT-SYMPHORIEN / SCIECQ / VAL-DU-MIGNON (USSEAU) / VALLANS / VILLIERS EN PLAINE



VÉLO À ASSISTANCE ÉLECTRIQUE	2018	2019	évolution
Total de km parcourus	66 000	267 086	304,68 %
Nbre de vélos	300	400	100
Nbre de vélos volés	2	0	
Nbre de pers ayant testé - Cumul	252	564	123,81 %
Nbre de pers ayant pris un abonnement	114	326	185,96 %
Taux de conversion	45 %	58 %	27,77 %
Nbre de pers en attente (au 31/12)	122	202	65,57 %

TROTTINETTES ÉLECTRIQUES	2018	2019	évolution
Nbre de trottinettes	15	15	

**Les 15 trottinettes ont été livrées et testées en décembre 2018**

Aucune activité en 2019 dans l'attente de la mise à jour de la législation nationale



Accusé de réception en préfecture  
079-200041317-20201116-C51-11-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/11/2020  
Date de réception préfecture : 23/11/2020

# 2.7 COVOITURAGE



**249**  
**INSCRITS FIN 2019**  
CONTRE 142 EN 2018



**870**  
**KM PARTAGÉS**

**En 2019 nous comptabilisons 249 personnes inscrites sur notre site internet, contre 142 fin 2018.**

108 annonces ont été déposées et 20 trajets ont pu se réaliser pour un total de 870 Km.

L'objectif de ce service est de promouvoir le covoiturage et de permettre des déplacements dits de proximité alors que des sites comme BlaBlaCar concentrent les offres et demandes longue distance.

Si le nombre de trajets réalisés semble modeste, il est probable qu'une fois mis en relation les usagers continuent de partager des trajets sans les enregistrer, ce qui fait partie de l'objectif global.

	2018	2019	évolution
Inscrits	142	249	75,35 %
Annonces déposées	74	108	45,95 %
Annonces compatibles	15	20	33,33 %
Kms covoiturés	147	870	491,84 %



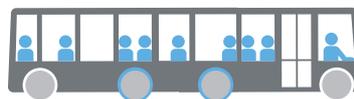
# 3



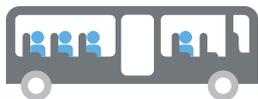
# PARC DE VÉHICULES



**ARTICULÉ**



**STANDARD**



**GABARIT RÉDUIT**



**NAVETTE/TAD/TPMR**

# 3.1

## FLOTTE DE VÉHICULES EN PROPRE



**2**  
BUS  
ARTICULÉS



**38**  
BUS  
STANDARDS



**10**  
BUS GABARIT  
RÉDUIT



**4**  
NAVETTES

**98** %  
DIESEL  
ÉNERGIE

**75** %  
« EURO 5 »  
« EEV », « EURO 6 »  
NORME EURO

**8 ANS &**  
**9 MOIS**  
ÂGE MOYEN

**1<sup>RE</sup>**  
NAVETTE  
ÉLECTRIQUE  
NOUVEAUTÉ

**En 2019 la flotte de bus urbains a évolué en passant de 50 à 54 véhicules. Parmi les nouveaux véhicules :**

- **+ 1 articulé** au mois de mars 19 afin de renforcer l'offre sur la **ligne 1** et la **ligne 2**
- **+ 1 navette en location DIETRICH** en juillet 19 pour le nouveau circuit de la Colline St André
- **+ 1 navette électrique RAMPINI** en décembre 19
- **+ 5 standards** janvier 2019 contre 4 sorties = +1 standard

La flotte est largement constituée à 98 % de véhicules DIESEL et 75 % d'entre eux sont aux normes EURO 5, EEV et EURO 6. Nous conservons encore 13 bus aux normes EURO 3 dont 9 d'entre eux dans la catégorie « Gabarit Réduit ».

**Au 31/12/2019 la flotte est constituée à 91 % de bus HEUILIEZ. Parmi les 9 % restants nous avons 1 articulé IVECO et 4 navettes de centre-ville dont 2 Mercedes, 1 FIAT et 1 RAMPINI.**

L'âge moyen de la flotte au 31 décembre 2019 est de 8 ans et 9 mois. À noter, la catégorie des véhicules « Gabarit Réduit » qui affiche un âge moyen de 14 ans et 1 mois (Annexe 6). En termes de Km compteurs, cette même catégorie, constituée de 10 bus, affiche en moyenne environ 650 000 Km par bus, ce qui correspond à la limite haute pour un bus et engendre des

frais de maintenance plus importants et des retraits de service plus réguliers.

En 2019, 3 moteurs des bus de cette catégorie ont été remplacés afin de les conserver en exploitation et attendre les futurs véhicules prévus en 2020 (au nombre de 4 au PPI). Pour mémoire de par leurs dimensions réduites tant en longueur qu'en largeur ces bus s'avèrent indispensables pour accéder aux secteurs de Surimeau, Sablières et Burgonce ainsi que pour le pont des Brizeaux. Afin de réduire les besoins en heures de pointe sur ces points particuliers du réseau nous avons modifié le parcours de certaines lignes en 2019.

**Des décisions dans le sens de la transition énergétique ont été validées pour les futurs véhicules et le GNV sera la future motorisation, impliquant également une adaptation du dépôt de bus Tanlib.**

Le 1<sup>er</sup> effet de cette transition énergétique s'est traduit par l'arrivée de la **1<sup>ère</sup> navette de centre-ville électrique en décembre 2019**. Après plus d'1 an d'étude et de déplacements en Espagne et en Italie, la CAN a validé l'achat de 3 navettes fabriquées par la sté RAMPINI. **Les 2 suivantes sont prévues en livraison en février 2020.**

Accusé de réception en préfecture  
079-200041317-20201116-C51-11-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/11/2020  
Date de réception préfecture : 23/11/2020

Description de la flotte de véhicules	2018	2019	évolution
Flotte urbaine	50	54	

Articulé Nbre	1	2	100,00 %
Articulé âge moyen	10 ans et 3 mois	7 ans et 3 mois	
Articulé km moyen (relevé compteur de déc)	341 870	213 903	-37,43 %
Articulé conso moyenne	49,37	48,43	-1,90 %
Articulé besoin en HDP	1	2	
Articulé taux de réserve	0 %	0 %	
Articulé accessibilité	100 %	100 %	
Articulé norme	Euro 5	"Euro 5 : 1 Euro 6 : 1"	

Navette nbre	2	4	100,00 %
Navette âge moyen	6 ans	5 ans et 1 mois	
Navette km moyen (relevé compteur de déc)	165 867	150 698	-9,15 %
Navette conso moyenne	22,60	21,55	-4,65 %
Navette besoin en HDP	2	3	
Navette taux de réserve	0 %	0 %	
Navette accessibilité	100 %	100 %	
Navette norme	Euro 5	"Euro 5 : 3 Elect : 1"	

Gabarit réduit nbre	10	10	0,00 %
Gabarit réduit âge moyen	13 ans et 1 mois	14 ans et 1 mois	
Gabarit réduit km moyen (relevé compteur de déc)	612 332	648 734	5,94 %
Gabarit réduit conso moyenne	36,05	35,28	-2,14 %
Gabarit réduit besoin en HDP	8		
Gabarit réduit taux de réserve	20 %		
Gabarit réduit accessibilité	100 %	100 %	
Gabarit réduit norme	"Euro 3 : 9 Euro 6 : 1"	"Euro 3 : 9 Euro 6 : 1"	

Standard nbre	37	38	2,70 %
Standard âge moyen	8 ans et 11 mois	7 ans et 10 mois	
Standard km moyen (relevé compteur de déc)	444 293	397 530	-10,53 %
Standard conso moyenne	38,38	38,25	-0,34 %
Standard besoin en HDP	33		
Standard taux de réserve	12 %		
Standard accessibilité	100 %	100 %	
Standard norme	"Euro 2 : 4 Euro 3 : 4 Euro 6 : 8 EEV : 21"	"Euro 3 : 4 Euro 6 : 13 EEV : 21"	

# 3.2 FLOTTE SOUS-TRAITANCE



**38**  
CARS

**8 ANS &  
10 MOIS**  
ÂGE MOYEN CARS



**265 389**  
KM MOYEN  
FIN 2019

**13**  
MINIBUS

**7 ANS &  
1 MOIS**  
ÂGE MOYEN MINIBUS

**292 606**  
KM MOYEN  
FIN 2019

#### L'activité est partagée entre :

- **d'une part des cars effectuant les services de lignes périurbains et les services scolaires matin et soir** : 38 véhicules
- **et d'autre part des véhicules et minibus des services de Transport à la Demande (TAD) en rabattement sur les lignes périurbaines et du service de Transport pour Personnes à mobilité Réduite (TPMR)** : 13 véhicules.

L'âge moyen des cars périurbains et scolaires est de 8 ans et 10 mois et leur kilométrage moyen est de 265 389 km. Ils sont en très grande majorité 92,1 % aux normes EURO 5 et EURO 6, seuls 3 cars de réserve sont des EURO 3.

L'âge moyen des véhicules TAD/TPMR est de 7 ans et 1 mois avec un kilométrage moyen de 292 606 Km, ce

qui nécessitera des renouvellements à programmer très prochainement avec une interrogation sur le choix de la motorisation dans le cadre de la transition énergétique. Cette flotte TAD/TPMR est constituée de 3 petits véhicules de 4 places de type TEEPEE et de 9 minibus type DAILY et MASTER. Tous sont équipés de rampes et place PMR. En 2019 nous avons ajouté un minibus 22 places IVECO. Il permet de meilleurs groupages et de mieux répondre aux impondérables permettant de meilleurs groupage et de mieux faire face aux impondérables (réparation, entretien...).

Sur ces 13 véhicules, 6 sont fournis par TRANSDEV et 7 sont mis à disposition par la CAN.

Description de la flotte de cars	2018	2019
<b>Total Cars</b>	38	38
taux de réserve	8 %	8 %

Flotte périurbaine et scolaire	10	10
<b>Flotte services scolaires</b>	<b>28</b>	<b>28</b>
âge moyen	7 ans et 10 mois	8 ans et 10 mois
km moyen au 31 décembre (compteur)	240 083	265 389
conso moyenne L/100 km	30,12	27,60
norme euro 3	3	3
norme euro 4	0	0
norme euro 5	27	27
norme euro 6	8	8

Partenaires Soustraitants		
TRANSDEV POITOU CHARENTES - Bessines	22	22
RAPIDES GÂTINAIS - Champdeniers	6	6
CASA AUTOCARS - Niort	4	4
VOYAGES SARRAZINS - Brioux sur Boutonne	4	4
ABSIE VOYAGES - L'Absie	2	2
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>38</b>

Description de la flotte de minibus TAD/PMR	2018	2019
<b>Total véhicules TAD/TMPR</b>	<b>12</b>	<b>13</b>
taux de réserve	8 %	15 %

Flotte Transport à la Demande	12	13
âge moyen	6 ans et 1 mois	7 ans et 1 mois
km moyen au 31 décembre (compteur)	244 587	292 606
conso moyenne L/100 km	9,84	10,05
accessibilité	91,6 %	92,3 %

Répartition TRANSDEV/ CAN		
véhicules propriété de TRANSDEV	6	6
véhicules propriété de la CAN	7	7

Accusé de réception en préfecture  
079-200041317-20201116-C51-11-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/11/2020  
Date de réception préfecture : 23/11/2020

# 3.3 BILAN DE L'ENTRETIEN

## RECAP DES GROS TRAVAUX AMORTISSEURS, INJECTEURS,...

Fichier complet en annexe 7



**76 285 €**

**EN 2019**

contre **61 081 €** en 2018 soit **+24,8%**

## RECAP D'ENTRETIEN ET DE MAINTENANCE

fichier complet en annexe 8

**405 822 €**

**EN 2019**

contre **268 188 €** en 2018 soit **+ 51,3%**

## BILAN DES VISITES DE CONTRÔLE EFFECTUÉES

**104**

**VISITES  
EN 2019**

**7**

**CONTREVISITES**  
soit une fiabilité de **100%**  
dont **93%** au 1er contrôle

# 3.4 ZOOM SUR LA NAVETTE ÉLECTRIQUE

Dans le cadre de son plan climat air énergie territorial, Niort Agglo a inauguré la 1<sup>re</sup> navette électrique, jeudi 19 décembre 2019.

Deux autres véhicules rejoindront le réseau tanlib de desserte du centre-ville en mars 2020. La flotte des trois navettes thermiques jusqu'à présent en circulation sera alors entièrement remplacée.

Après plusieurs tests de véhicules électriques, le choix s'est porté sur le modèle Rampini/Négobus en circulation à Madrid depuis début 2019.

Ces navettes possèdent des qualités environnementales intéressantes. Elles présentent des avantages techniques comme des batteries en lithium ferrite résistantes, stables, moins polluantes. Elles effectuent chacune environ 30 000 km par an et permettent à elles trois d'économiser environ 60 tonnes équivalent CO2 par an, ainsi que 20 700 litres de diesel.

Particulièrement adaptées aux petits trajets entrecou-

pés de nombreux arrêts, ces navettes acceptent des cycles successifs de charges-décharges qui permettent d'allonger leur durée de vie.

Plusieurs avantages techniques ont permis de sélectionner ce modèle comme son petit gabarit (6,1 m sur 2,1 m), sa maniabilité idéale pour les centres urbains étroits, son confort grâce à sa suspension pneumatique intégrale, son accessibilité aux personnes en situation de handicap et le nombre maximum avoisinant la capacité des véhicules actuels (34 places pour 22 par rapport aux autres véhicules de même type proposés actuellement sur le marché).



**2**  
**CIRCUITS**  
assurés par 3 navettes  
pour desservir  
le centre-ville

**30 000**  
**KM**  
**PAR AN**  
effectués par  
chaque navette

**120**  
**KM**  
**D'AUTONOMIE**  
garantis pour  
ces véhicules  
électriques

**34**  
**PLACES**  
par navette  
(10 passagers assis  
et 24 debout)

**60**  
**TONNES**  
**ÉQUIVALENT**  
**CO2**  
économisées par an  
pour les 3 navettes

**5 300 €**  
**ÉCONOMISÉS**  
**PAR AN**  
et par navette  
en matière de  
consommation  
d'énergie.



# PERSONNEL



**123,06**  
**EFFECTIF 2019**  
EN ÉQUIVALENT  
**TEMPS PLEIN**  
CONTRE 117.78  
EN 2018



**9,33 %**  
**ABSENTÉISME**  
CONDUCTEURS  
**2019**  
CONTRE 11.26 %  
EN 2018



**13,25 %**  
**TURN OVER**  
**2019**



**50ans**  
**ÂGE MOYEN**  
EFFECTIFS  
2019

2019 aura été l'année de la croissance de nos effectifs au profit des évolutions du réseau et la création de lignes urbaines.

Nous avons enregistré en 2019 un niveau d'absentéisme conducteur pour la 1ère fois inférieur à 10 % avec précisément 9.33 % alors que le contrat prévoyait 12.2 % pour cette même année.

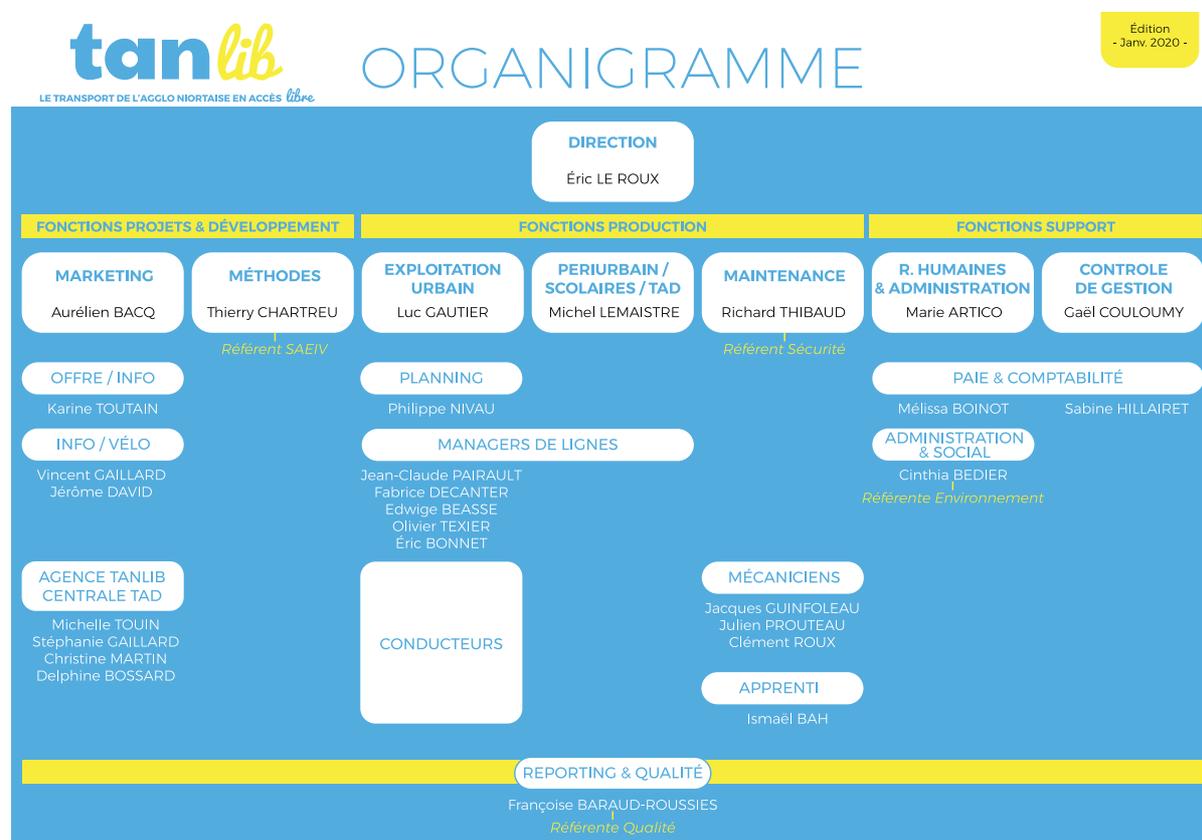
2019 aura été marquée par le 1er mouvement de grève conséquent depuis 2017 avec 4 jours consécutifs. Ce mouvement se termina au profit d'un accord salarial validant l'augmentation du point sur 2 ans avec +1 % en janvier 2019, puis +1 % en juillet 2019 et la revalorisation 2020 fixée sur le taux d'inflation 2019.

Nous continuons nos efforts de formation avec + de 148 000 euros cumulés sur les 2 dernières années.

# 4.1

# ORGANIGRAMME ET CHIFFRES CLÉS

La société Transdev Niort Agglomération est structurée en trois fonctions distinctes, représentées dans l'organigramme ci-dessous.



## RELATIONS SOCIALES

**Mars 2019 :** mise en place du Comité Social et Économique qui remplace les anciennes instances représentatives du personnel (délégués du personnel, CE et CHSCT).

**Juillet 2019 :** mise en place d'une Commission Santé, Sécurité et Conditions de Travail (CSSCT) dont les conditions sont spécifiées par le biais d'un accord collectif

## NOS SALARIÉS



**123,06**  
ETP MOYEN  
ANNUEL  
DES SALARIÉS  
ET PMAD



**125**  
EFFECTIF  
MOYEN ANNUEL  
DES SALARIÉS  
ET PMAD

**118** effectif  
moyen annuel  
temps complet  
**+7** effectif moyen  
annuel temps partiel



**11 ANS**  
ANCIENNETÉ  
MOYENNE  
DES SALARIÉS

**9** ans ancienneté  
moyenne des femmes  
**12** ans ancienneté pour  
les hommes



**50 ANS**  
ÂGE MOYEN  
DES SALARIÉS  
FEMME ET  
HOMME



**13,25 %**  
TURN OVER



**8,42**  
ETP INTÉRIM  
EN MOYENNE  
(100 % conduite)



**3,87**  
ETP PMAD\*  
PAR TRANSDEV  
(\*Personne mise à  
disposition)



**9,33 %**  
TAUX ABSEN-  
TÉISME 2019  
PERSONNEL  
DE CONDUITE  
contre 11,26 % en 2018  
(À noter que ce taux  
est inférieur au niveau  
d'absentéisme prévu  
au contrat pour 2019 :  
12.2 %)

## FORMATION



**64 266,85 €**  
DÉPENSES DE  
FORMATION  
soit 1,80 % de la masse salariale brute



**1 390**  
NOMBRE  
D'HEURES



**37 %**  
DES SALARIÉS ONT SUIVI UNE  
OU PLUSIEURS FORMATIONS

# 4.1

## ORGANIGRAMME ET CHIFFRES CLÉS

### Développement des compétences

#### • Accueil physique et téléphonique :

**Public visé :** le service marketing.

**Durée :** 4 jours

**Objectifs :**

- Améliorer l'efficacité de l'accueil physique.
- Connaître les principes fondamentaux de la communication.
- Acquérir les techniques liées à l'accueil physique.
- Préparer les réponses aux objections et gérer les situations difficiles.



#### • Sauveteur Secouriste du travail :

**Public visé :** volontaires parmi l'ensemble du personnel de façon à en avoir réparti un nombre suffisant par bâtiment.

**Durée :** 2 jours pour la formation initiale et 1 jour pour le maintien et l'actualisation des compétences.

**Objectifs :**

- Intervenir efficacement face à une situation d'accident du travail.
- Mettre en application ses compétences de SST au service de la prévention des risques professionnels dans son entreprise.



#### • Formation continue obligatoire (FCO) :

**Public visé :** le personnel de conduite, de l'atelier et tous collaborateurs en possession du permis D.

**Durée :** 5 jours tous les 5 ans.

**Objectifs :**

- Permettre aux conducteurs de mettre à jour leurs connaissances, les dispositifs de sécurité et de réglementation des véhicules de transport de voyageurs.



Accusé de réception en préfecture  
079-200041317-20201116-C51-11-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/11/2020  
Date de réception préfecture : 23/11/2020

# 4.2 PERSONNEL AFFECTÉ AU SERVICE PUBLIC

## LE PERSONNEL AFFECTÉ AU SERVICE PUBLIC ET TYPE DE CONTRAT

L'effectif global moyen de la société du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2019 est de 121 salariés\* (39 femmes et 82 hommes), ce qui correspond à 120,24 Équivalent Temps Complet (ETC).

(\* hors pmad)

**Au 31 décembre 2019, la société se compose de 126 salariés dont 122 en contrat local TNA et 4 en contrat siège Transdev (hors intérim de conduite) :**



**122**  
SALARIÉS  
EN CONTRAT  
À DURÉE  
INDÉTERMINÉE  
(CDI)



**0**  
SALARIÉ  
EN CONTRAT  
À DURÉE  
DÉTERMINÉE  
(CDD)



**2**  
ALTERNANTS  
1 mécanicien  
+ 1 marketing



**4**  
PERSONNELS  
MIS À  
DISPOSITION  
(PMAD)  
• Directeur  
• Responsable Marketing  
• Responsable des Ressources Humaines  
• Contrôleur de gestion

L'entreprise a eu recours à du personnel sous contrat intérimaire en raison du remplacement du personnel de conduite absent pour maladie, accident du travail, maternité, congés payés et formation.

En 2019, le volume d'heures des contrats intérimaires représente 16 430,58 heures soit **12,69 ETC** (contre 24 172,50 heures en 2018 = 13,28 ETC).

# 4.2 PERSONNEL AFFECTÉ AU SERVICE PUBLIC

## Coefficient moyen de salaire au 31/12/2019

CSP	Nb homme	Nb femme	Coefficient moyen
Employé	1	4	203
Ouvrier (mécanicien)	3	0	202
Ouvrier (conducteur)	70	29	203
Agent de maîtrise et cadre	9	6	259

## Temps de travail

CSP	Nb homme	Nb femme	Horaire contractuel
Ouvrier (conducteur)	1	0	106,16
Ouvrier (conducteur)	0	1	104
Ouvrier (conducteur)	2	1	121,33
Agent de maîtrise et cadre	0	1	69,33

Les salariés à temps partiel représentent 4,92% de l'effectif (hors PMAD) contre 4,6% en 2018.  
Il s'agit de temps partiel choisi ou lié à des prescriptions médicales.



# 4.3 RÉPARTITION DES EFFECTIFS

## Équivalent Temps Complet par catégorie de postes et nombre de personnes mises à disposition par poste et par % de temps en 2019

Catégorie	ETC salariés en propre	ETC PMAD	Total
Exploitation-conducteurs	95,32	0	95,32
Exploitation - Reporting - Qualité	9	0	9
Parc et Maintenance	4,83	0	4,83
Ressources Humaines - Administration - Paie	2	0,87	2,87
Comptabilité/Contrôle de gestion	0,46	1	1,46
Agence commerciale	3,69	0	3,69
Marketing/Numériques	2	1	3
Études et Méthodes	1	0	1
Direction	0	1	1

En 2018, l'effectif moyen était de 117,77

## Pyramide des âges

	Hommes	Femmes	Total
<20	0	0	0
20 à 24	1	0	1
25 à 29	0	0	0
30 à 34	2	3	5
35 à 39	5	3	8
40 à 44	5	6	11
45 à 49	17	3	20
50 à 54	21	10	31
55 à 59	26	11	37
60 à 64	6	3	9
65 et +	0	0	0
			122

L'âge moyen du personnel en CDI est de 50 ans au 31/12/2019 (comme au 31/12/2018).

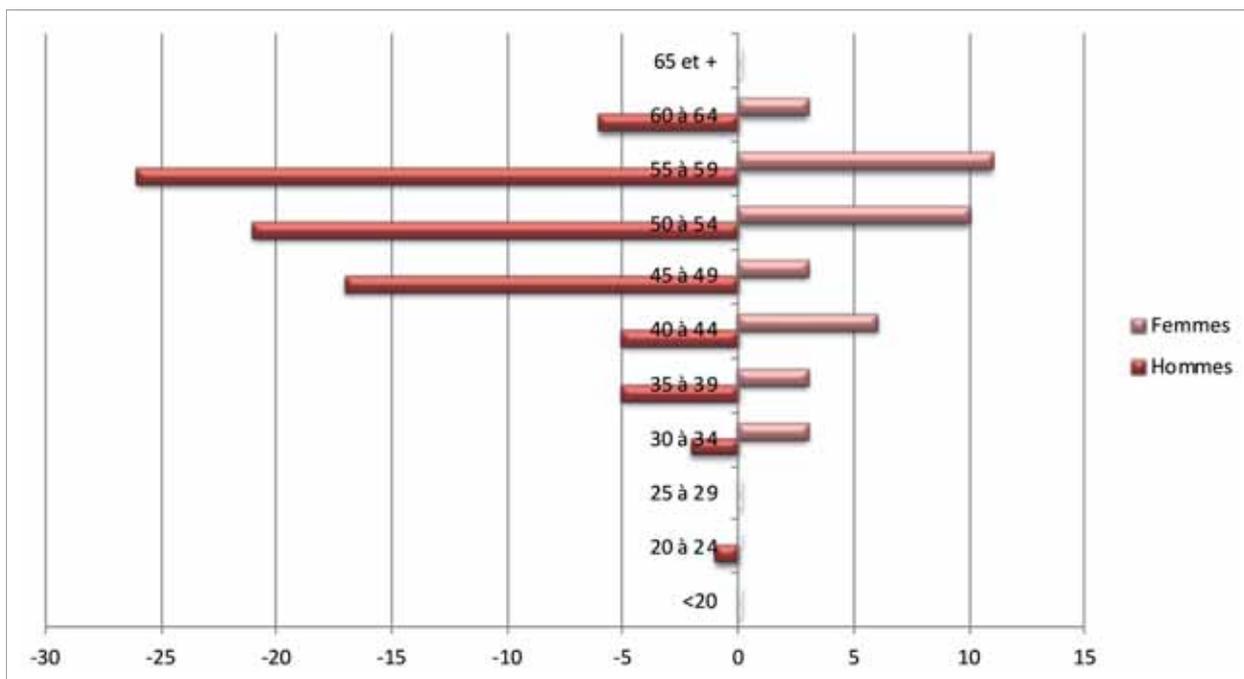
L'âge moyen homme est 50,3 ans et l'âge moyen femme est 49,4 ans.

Le taux de salarié de -30 ans est 0,82% comparé à 0,88% en 2018.

Le taux de salarié de +50 ans est 63,11% comparé à 66,37% en 2018.

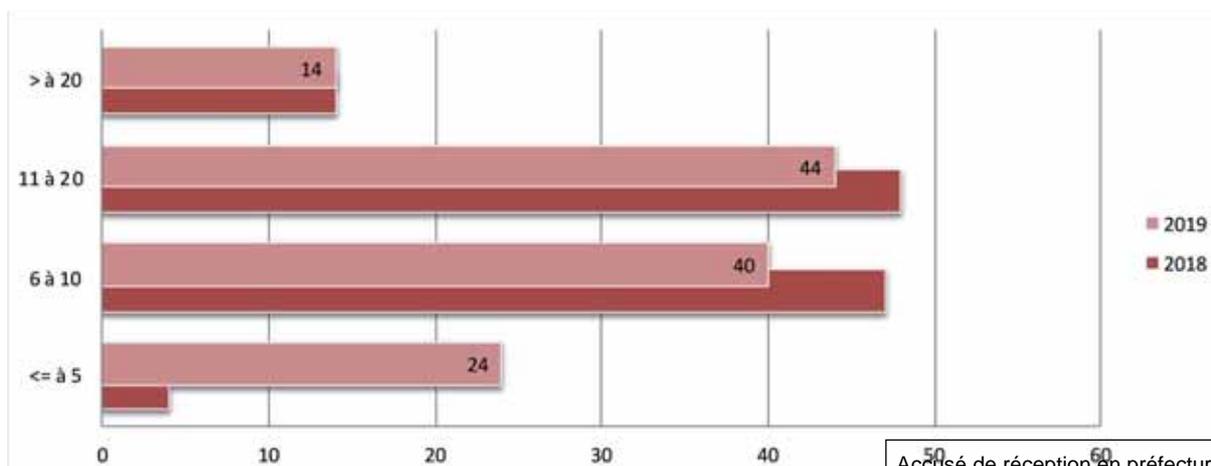
Accusé de réception en préfecture  
079-200041317-20201116-C51-11-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/11/2020  
Date de réception préfecture : 23/11/2020

# 4.3 RÉPARTITION DES EFFECTIFS



## Ancienneté

	Hommes	Femmes	Total
<= à 5	16	8	24
6 à 10	25	15	40
11 à 20	28	16	44
> à 20	14	0	14

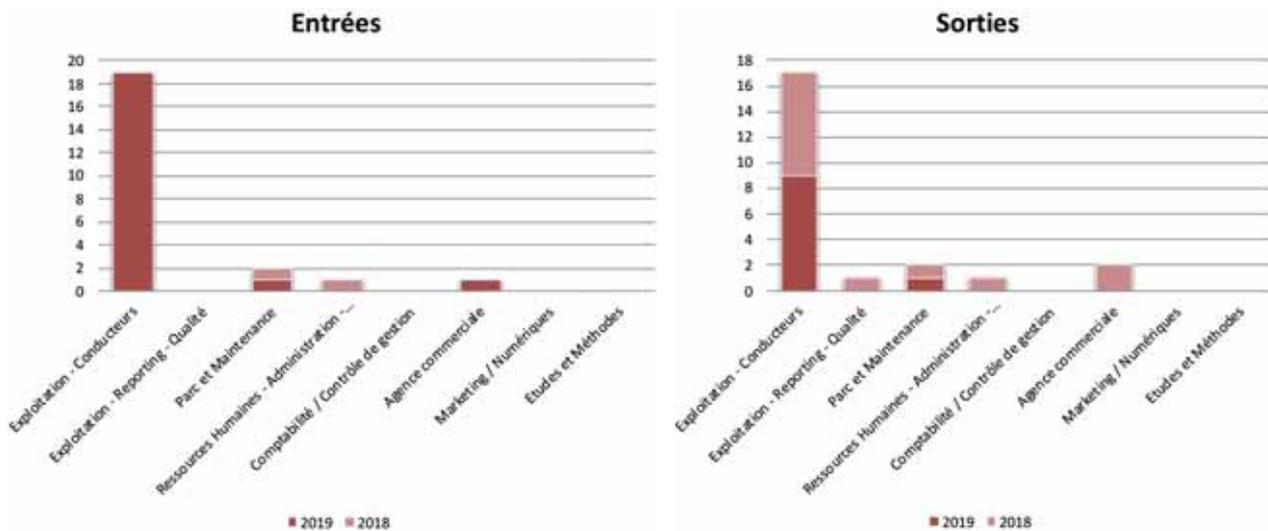


# 4. ROTATION DU PERSONNEL

Sur la période, les embauches marquantes sont 19 conducteurs-conductrices et le passage en CDI d'une personne intérimaire à l'agence commerciale.

Catégorie	Hommes		Femmes		Total	
	E	S	E	S	E	S
Exploitation - Conducteurs	14	7	5	2	19	9
Exploitation - Reporting - Qualité	0	0	0	0	0	0
Parc et Maintenance	1	1	0	0	1	1
Ressources Humaines - Administration - Paie	0	0	0	0	0	0
Comptabilité/Contrôle de gestion	0	0	0	0	0	0
Agence commerciale	0	0	1	0	1	0
Marketing/Numériques	0	0	0	0	0	0
<b>Études et Méthodes</b>	0	0	0	0	0	0
	15	8	6	2	21	10

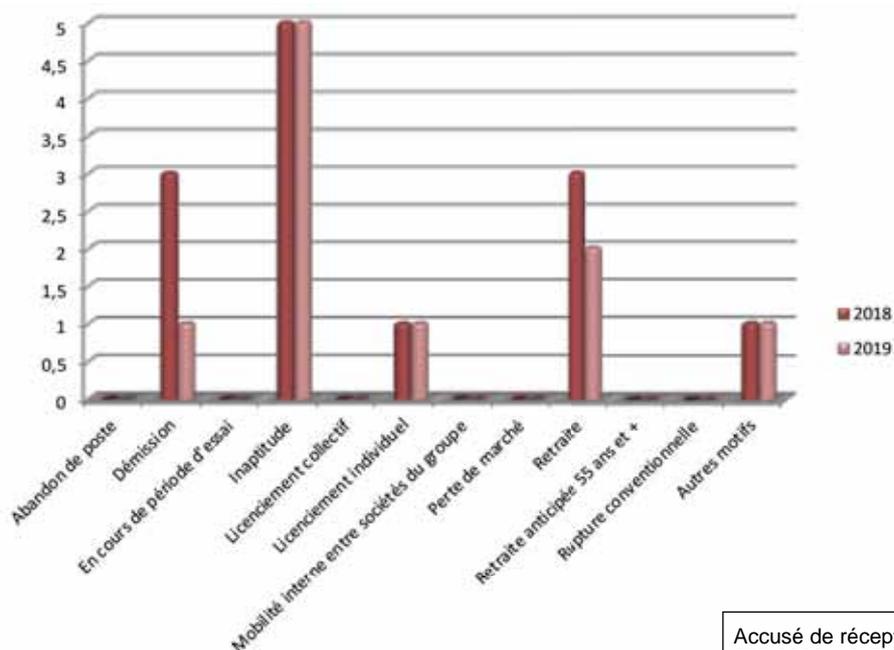
Le taux de rotation du personnel est de 13,25 % comparé à 6,15 % en 2018



# 4.4 ROTATION DU PERSONNEL

## Motifs de départs

	Hommes	Femmes	Total
Abandon de poste	0	0	0
Démission	1	0	1
En cours de période d'essai	0	0	0
Inaptitude	3	2	5
Licenciement collectif	0	0	0
Licenciement individuel	1	0	1
Mobilité interne entre sociétés du groupe	0	0	0
Perte de marché	0	0	0
Retraite	2	0	2
Retraite anticipée 55 ans et +	0	0	0
Rupture conventionnelle	0	0	0
Autres motifs	1	0	1
	8	2	10



# 4.5 NOMBRE DE JOURS DE GRÈVE

**4**  
JOURS DE GRÈVE  
EN 2019  
(1 jour en 2018)

**33%**  
TAUX DE  
PARTICIPATION



# 4.6 INDICATEURS RELATIFS AUX ACCIDENTS DU TRAVAIL

En 2019, le taux d'absentéisme global (exploitation, conduite, mécanicien, administratif) s'élève à 9,80 % pour 4 231 jours d'absences (contre 11,35 % pour 4 706 jours en 2018)

Absentéisme 2019	Maladie absence > 90 jours	Maladie absence < 90 jours	Accident du travail /Accident de trajet	Maladie Professionnelle	Absence maternité /paternité	Absence grève	Total	2018	variation en %
Exploitation conducteurs	1588	1789	431	0	79	143	4030	4196	-3,96
Exploitation - Reporting - Qualité	0	73	0	0	0	0	73	231	-68,40
Parc et Maintenance	0	11	0	0	0	4	15	45	-66,67
Ressources Humaines - Administration - Paie	0	96	0	0	0	0	96	55	74,55
Comptabilité /Contrôle de gestion	0	0	0	0	0	0	0		
Agence commerciale	0	0	8	0	0	9	17	174	-90,23
Marketing /Numériques	0	0	0	0	0	0	0	5	-100,00
Études et Méthodes	0	0	0	0	0	0	0		
<b>TOTAL</b>	<b>1588</b>	<b>1969</b>	<b>439</b>	<b>0</b>	<b>79</b>	<b>156</b>	<b>4231</b>	<b>4706</b>	<b>-10,09</b>
Taux d'absentéisme	3,68 %	4,58 %	1,00 %	0,00 %	0,19 %	0,36 %	9,80 %	11,35 %	
Taux d'absentéisme hors maternité /paternité							9,62 %		



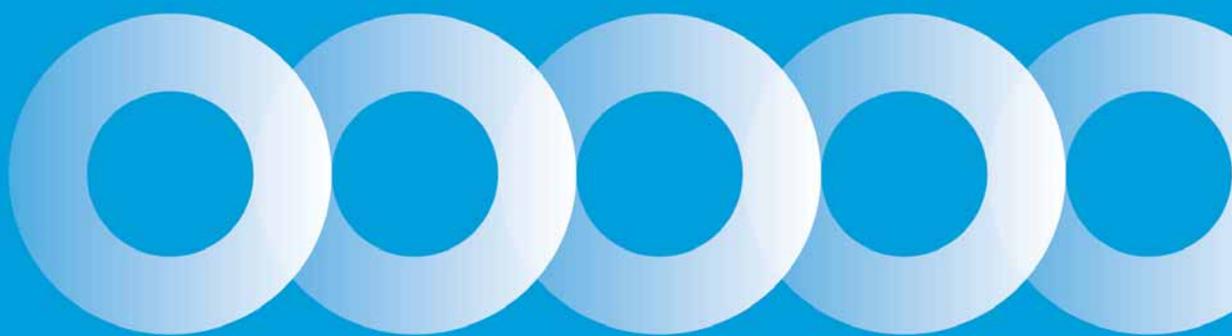
# 4.7 COMPARAISON DU RÉALISÉ AU CONTRAT

Au 31/12/2019	ETP au contrat	ETP réel
<b>TOTAL (intérimaires inclus)</b>	<b>132,86</b>	<b>129,17</b>
<b>Personnel de conduite</b>	<b>105,86</b>	<b>106,52</b>
Temps complet		95
Temps partiel 80 %		2,4
Temps partiel 70 %		0,7
Intérimaires		8,42
<b>Managers de ligne</b>	<b>5,5</b>	<b>5</b>
<b>Personnel de l'atelier</b>	<b>5</b>	<b>3,5</b>
Mécaniciens*		3
Apprenti mécanicien		0,5
<b>Personnel administratif</b>	<b>5,9</b>	<b>4,46</b>
RH/Administration		1
Paie		1
Comptabilité		0,46
Reporting		1
Planning		1
<b>Agents commerciaux et d'accueil</b>	<b>2,6</b>	<b>3,69</b>
<b>Agents marketing</b>	<b>4</b>	<b>2</b>
<b>Responsables, encadrement</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
Exploitation		1
Méthodes		1
Maintenance		1
Sous-traitance		1
<b>PMAD</b>	<b>2</b>	<b>3,5</b>
Direction		1
Marketing		1
RH		0,5
Contrôle de gestion		1

\* recrutement d'un 4<sup>ème</sup> mécanicien en janv 2020 en remplacement d'un départ en nov 19  
recrutement d'un 5<sup>ème</sup> mécanicien en fev 2020

# 5





# PLAN MARKETING ET COMMUNICATION

**34**

**ATELIERS/  
STANDS**  
TENUS

**3 000**

**PERSONNES  
SENSIBILISÉES**

**+ DE 25 000 €**

**REVERSÉS SOUS FORME  
DE PARTENARIAT**

**49 825**

**APPELS REÇUS**  
À L'AGENCE TANLIB

**622 614**

**VISITES**  
SUR NOTRE PAGE FACEBOOK

# 5.1 PLAN D'ACTION 2019

Le plan marketing et de communication 2019 est établi sur une ligne directrice et permet d'identifier les meilleures actions marketing à mettre en place pour atteindre nos objectifs.

**Il est orienté vers l'action et s'est articulé autour de trois axes, trois piliers du marketing :**  
Notoriété, Fidélisation et Conquête.



# ACTIONS RÉALISÉES TOUT AU LONG DE L'ANNÉE

**Campagne « Nouveaux Arrivants » :** Près de 150 cartes de bienvenue sont envoyées chaque mois aux nouveaux résidents de l'agglomération. Celles-ci ont pour objectif d'orienter et de faire connaître toute l'information transports.

**Ateliers/Stands d'information : L'ensemble de ces ateliers informe sur tous nos modes de transport :** lignes urbaines, périurbaines, lignes à vocation scolaire, Transport À la Demande, location longue durée de Vélos à Assistance Electrique, covoiturage,...

**Structures visitées :** Portes ouvertes au Pôle Universitaire et ICSSA, MAIF, Apéro Réno à Germond-Rouvre, Forum des métiers, MAAF, Vinci Autoroutes, IMA, MACIF, Pôle Emploi, Groupama, Forum CLIC, et dans les communes (Prahecq, Beauvoir-sur-Niort, Coulon, Aiffres, Saint-Maxire).



**- Partenariats locaux :** Parce qu'être un acteur local c'est être proche des structures qui animent, font « vivre » le territoire. Pour cela, Transdev accompagne et soutient l'organisation et la communication des nombreux événements.

**Structures :** Niort Numéric, Niort Expo, Festival Nouvelle(s) Scène(s), Festival en Vie Urbaine, Festival 5<sup>ème</sup> saison, Color PUN, Salon de l'Étudiant, Unis-cité, ASN Niort Basket, Handball Celles, Chamois Niortais, CIJ - Mission Locale, Niort Numeric, Festival TAKAVOIR, Cabaret St Flo, Pull-up Night, Chorale Tempo, Salon du Chocolat, Téléthon Frontenay Rohan-Rohan, Corrida de Magné, Pôle Emploi, Convention IMA, Tour Poitou Charentes, Sécurité Routière, Don du sang, Octobre Rose...



Accusé de réception en préfecture  
079-200041317-20201116-C51-11-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/11/2020  
Date de réception préfecture : 23/11/2020

# PLAN D'ACTION 2019



Accusé de réception en préfecture  
079-200041317-20201116-C51-11-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/11/2020  
Date de réception préfecture : 23/11/2020

**Plan Média :** Pour communiquer et être visible de tous, Transdev multiplie les supports afin de toucher le maximum de public tout au long de l'année et selon les événements :

- **Affichage :** Intérieur bus, écrans à l'agence, campagne ClearChannel (Arrière et Flancs bus), Affichage JC Decaux, Affichage 120x176...
- **Presse :** Encarts publicitaires dans les journaux « Courrier de l'Ouest », « La Nouvelle République », « Vivre à Niort », « Territoire de Vie »

- **Web :** site tanlib.com, « Courrier de l'Ouest », « La Nouvelle République », « Facebook », campagne programmatique
- **Radio :** RTL2 et Allouettes.

**Communications diverses : promotion des différents services de mobilité, jours et périodes importantes de l'année :** Fêtes, Vacances scolaires, etc.

## ACTIONS 2019

### JANVIER :

- **Création d'une rubrique «VOYAGEZ DURABLE» sur notre site web tanlib.com**

Le transport et la mobilité active font partie intégrante du développement durable. Pour cela, Transdev a créé cette rubrique afin d'en faire la promotion.



### FÉVRIER :

- **Concours de la Saint-Valentin :** le principe est simple ! Les participants doivent rédiger une belle déclaration d'amour et recevoir le plus de « Likes » sur les réseaux sociaux. Le gagnant gagne un week-end en amoureux.



### MARS :

- **Campagne « Journée des Droits des Femmes » :** Mise en avant de notre personnel féminin via une campagne d'affichage.



### AVRIL :

- **Création d'un bus pédagogique :** L'objectif de ce bus est de sensibiliser les élèves qui participeront aux opérations CM2 mais également à l'ensemble des voyageurs tanlib, aux règles de sécurité et de civisme aux abords et à bord du véhicule. Ainsi, ce bus roule sur le réseau en service commercial aux côtés des autres véhicules du réseau lorsqu'il ne sera pas sollicité pour des actions occasionnelles.



- **Visite des établissements scolaires :** Chaque année, les établissements scolaires du territoire reçoivent un courrier nous indiquant leur horaire d'ouverture et de fermeture pour la rentrée prochaine. En plus, notre équipe propose des rendez-vous avec les chefs d'établissement afin de les écouter et anticiper les différentes demandes.
- **Concours de danse :** Dans le cadre de la journée de la danse, Transdev a lancé un concours de danse où la vidéo obtenant le plus de « Likes » sur les réseaux sociaux remportait 2 places en « Carré Or » pour le spectacle Forever à l'Acclameur.

# 5.1

# PLAN D'ACTION 2019

## MAI :

• **Opération CM2 :** Transdev a reconduit son « opération CM2 » auprès des écoles de l'ensemble des communes de Niort Agglomération. Les objectifs de cette action sont de : former – sensibiliser – responsabiliser – sécuriser – protéger – prévenir - informer. Avec l'accord de l'Inspection de l'Académie de Poitiers et de Niort Agglo, les élèves des écoles volontaires ont participé à cette opération jusqu'à fin juin soit plus de 700 enfants sensibilisés.

En effet, lors de leur prochain passage au collège, ces jeunes seront amenés à utiliser quotidiennement le réseau de bus mais également les différentes offres de mobilité alternatives proposées sur l'ensemble du territoire.

**Sur une demi-journée de classe, le programme sera le suivant :** Ramassage des élèves en bus à l'école - Atelier sécurité et information voyageurs sur le réseau en simulant des situations réelles (évacuation d'un bus, sécurité à l'extérieur du véhicule, lecture de l'information voyageurs au point d'arrêt et à l'intérieur des bus, etc.) - Visite guidée extérieure du dépôt avec présentation des différents services - Intervention en classe avec distribution d'un livret scolaire et de goodies pour les enfants.



• **Campagne « ArtLib » :** Afin de mettre en lumière nos artistes de l'ombre sur le territoire, Transdev a lancé l'opération « ArtLib ». Les artistes, souhaitant bénéficier de la notoriété du réseau et de ses outils de communication, devaient simplement se faire connaître et ainsi être visibles auprès de nos usagers.



Accusé de réception en préfecture  
079-200041317-20201116-C51-11-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/11/2020  
Date de réception préfecture : 23/11/2020

**JUIN :**

- **Semaine du Développement durable :** Évènement incontournable, Transdev a communiqué toute cette semaine sur les différents modes de transport et leurs avantages.

En plus, un grand jeu-concours, sous forme de Quizz, avait pour objectif de tester les connaissances « Transport » et de remporter un an d'abonnement gratuit d'un Vélo à Assistance électrique tanlib.



- **Lancement des inscriptions scolaires – Rentrée 2019/2020**



- **Fête de la Musique :** À première vue il n'y a aucun lien entre tanlib et la fête de la musique ! Pourtant, le festival Tanzik s'inscrit dans l'ADN du réseau de transport de l'agglomération Niortaise : mettre en valeur ce territoire et les personnes qui contribuent à son développement ! Le vendredi 21 juin, le monde entier célèbre la musique et chez Transdev Niort Agglomération nous avons souhaité mettre en valeur les artistes locaux et remercier nos voyageurs réguliers d'utiliser le réseau tanlib.

**Le concept ?** Des artistes ont joué l'après-midi sur les différentes lignes du réseau entre les stations les plus fréquentées.



Accusé de réception en préfecture  
079-200041317-20201116-C51-11-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/11/2020  
Date de réception préfecture : 23/11/2020

# 5.1

# PLAN D'ACTION 2019

## JUILLET :

- **Supplément d'horaires sur la ligne 22 en Été/Deserte piscine de Magné :** La piscine communautaire de Pré-Leroy à Niort étant en cours de reconstruction, des horaires supplémentaires ont été intégrés à la ligne 22 afin de desservir la piscine de Magné. Fréquentation juillet/ août 2019 à l'arrêt Magné piscine : 525 montées et 465 descentes.



## AOÛT :

- **Mise à disposition des plans du réseau et fiches horaires 2019/2020** avec nouvelle présentation des fiches avec lecture des horaires horizontalement



## SEPTEMBRE :

- **Lancement du réseau 2019/2020**  
Diffusion de fiches horaires + Nouveautés du réseau dans le centre-ville de Niort  
Envoi toutes boîtes du flyer «Nouveautés du réseau»  
Création d'une vidéo «Navette Colline Saint-André»

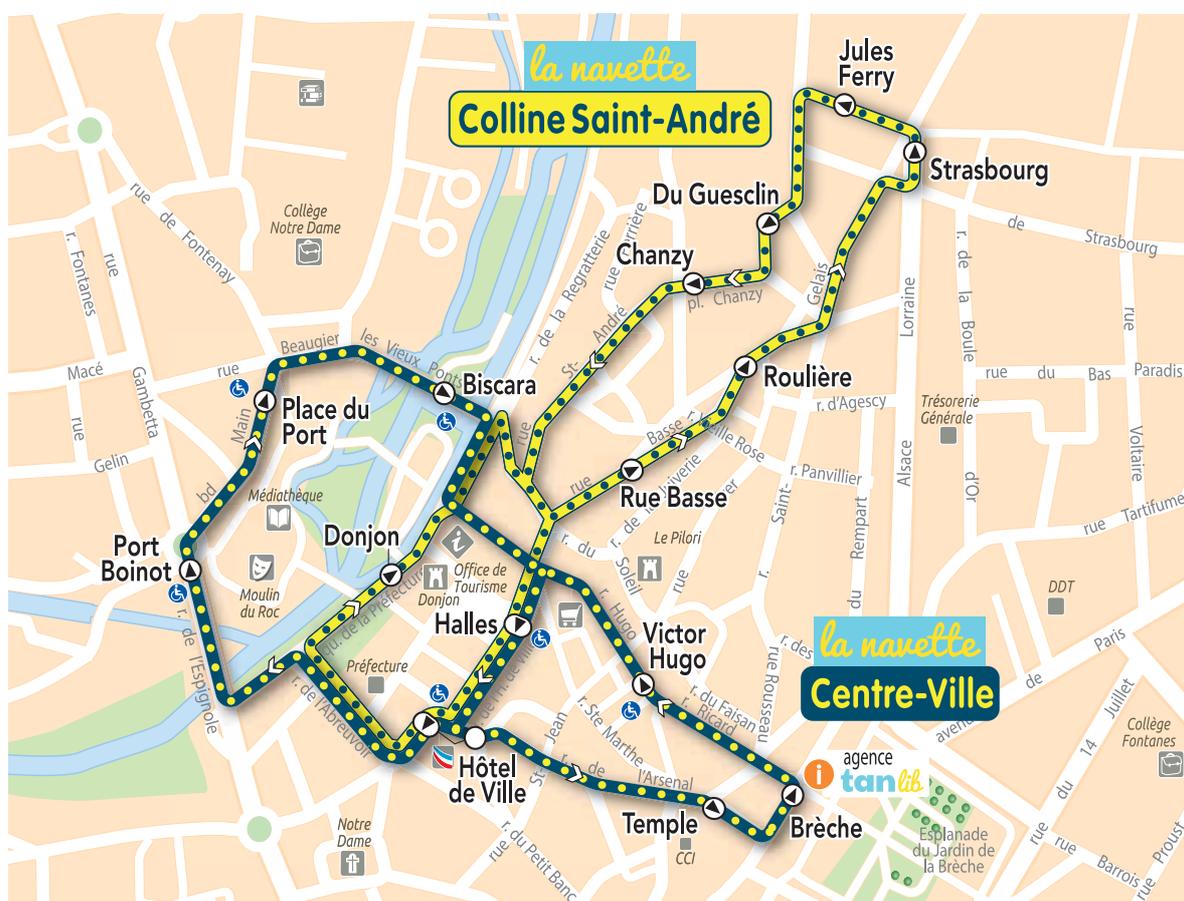


• **Nouveau circuit Navette « Colline St André »**

Comme prévu, le 2nd circuit navette de centre-ville a vu le jour avec la rentrée de septembre 2019 en s'inscrivant dans un plan plus global de rénovation urbaine du quartier de la Colline St André.

Ce nouveau circuit qui dessert notamment la place Denfert Rochereau, la place Chanzy et l'ensemble du quartier de la Colline St André offre une liaison appréciée à la fois par les riverains et les actifs du secteur vers les halles. Dès son démarrage se sont plus

de 150 personnes qui l'ont adopté au quotidien. Ce circuit propose une fréquence toutes les 20 minutes et dessert 6 nouveaux arrêts : Rue Basse, Roulière, Jules Ferry, Du Guesclin, Chanzy et Donjon, en plus des 3 arrêts Halles, Hôtel de Ville et Strasbourg déjà existants. Il propose des correspondances avec le 1<sup>er</sup> circuit de navette vers La Place de La Brèche ainsi qu'avec les lignes 2 et 8 dans le secteur Denfert Rochereau.



# 5.1

# PLAN D'ACTION 2019

- **Semaine de la Mobilité :** La Semaine Européenne de la Mobilité est une campagne ayant pour but de sensibiliser les citoyens à l'utilisation des modes de déplacements alternatifs à la voiture individuelle (transports collectifs, vélo, marche, covoiturage, et plus généralement les nouvelles mobilités...). Chaque année du 16 au 22 septembre, cet événement consiste en une semaine entière d'actions de sensibilisation autour de divers aspects de la mobilité durable dans les villes européennes.



## Animations :

**Inauguration du dispositif 1 VAE par Commune**

**Jeux concours photos**

**Reconduction des 3 circuits touristiques :** Marais Poitevin/Sèvre Amont en car et Centre historique de Niort en VAE. Animation par guide conférencier.

**Challenge de la Mobilité** proposé par l'ADEME à destination des salariés pour devenir « territoire relais » et les inciter à utiliser un mode de déplacement vertueux pour venir travailler.

**Ateliers et Stands** d'information dans les entreprises et communes du territoire

**Mercredi 18 septembre après-midi :** stands mobilité Place de la Brèche avec le bus pédagogique, démonstration de vélos (VAE tanli et vélos cargos, pliants, électrique), stand SNCF, animation avec la prévention routière et la police municipale, stand Villovélo, stand transports en Région Nouvelle Aquitaine





# 5.1

# PLAN D'ACTION 2019

## OCTOBRE :

- **Lancement nouveau tarif réduit « Etudiant »** pour la location de vélo longue durée



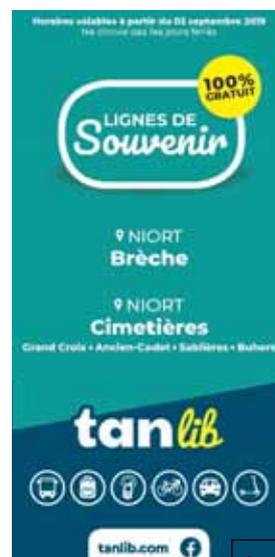
- **Campagne de communication de la ligne 3** – Zone commerciale « Terre de Sport »



- **Halloween** - Décoration de l'Agence + distribution de bonbons



- **Campagne de communication des dessertes des Cimetières pour la Toussaint** – Octobre/Novembre



Accusé de réception en préfecture  
079-200041317-20201116-C51-11-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/11/2020  
Date de réception préfecture : 23/11/2020

- **Convention tripartite entre IMA, Niort Agglo et Tanlib pour les personnes à mobilité réduite**

Le lundi 21 octobre, Transdev signe le 1er partenariat pour faciliter les trajets domicile-travail des salariés d'InterMutuelles Assistance qui ne peuvent se déplacer sans être accompagnés

Transdev élargit son champ d'action en direction des entreprises du territoire. Avec IMA, dans la mesure

où l'employeur planifie à l'avance les horaires de ses salariés à mobilité réduite, Transdev assure à l'entreprise que ces salariés seront à l'heure à leur poste de travail

En facilitant le trajet domicile-travail des salariés en situation de handicap, cette convention nous engage, de manière durable, pour leur inclusion au quotidien et ce tout au long de leur vie professionnelle.



**NOVEMBRE :**

- **Photos Niort d'Antan** sur les réseaux sociaux



Accusé de réception en préfecture  
079-200041317-20201116-C51-11-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/11/2020  
Date de réception préfecture : 23/11/2020

# 5.1 PLAN D'ACTION 2019

## DÉCEMBRE :

- Inauguration de la 1ère navette électrique



#### • Lancement des bus les dimanches de Noël

Tous les habitants du territoire ont pu réaliser leurs courses de Noël, gratuitement, en bus les dimanches 15 et 22 décembre.

##### Les objectifs de cette opération sont :

- Offrir un service de transport en commun GRATUIT à l'ensemble des habitants du territoire
- Éviter le trafic routier en ville
- Favoriser le commerce local
- Éviter les embouteillages
- Favoriser le pouvoir d'achat



#### • Bus de Noël Solidaire

**Transdev a reconduit son opération «Bus de Noël Solidaire». Elle permet de collecter des jouets neufs et/ou en bon état pour une association caritative locale : Le Secours Populaire.**

##### Cette collecte est réalisée en trois phases :

- **Écoles de l'agglomération :** tanlib se déplace dans les écoles volontaires des 40 communes de Niort Agglo. L'objectif étant qu'un enfant offre son cadeau à un autre enfant. Pour les remercier, tanlib prévoit une surprise pour les récompenser de leur geste solidaire.
- **Habitants du territoire :** toutes les personnes souhaitant participer à cette belle initiative peuvent se rendre à l'agence tanlib, place de la Brèche et déposer un ou plusieurs jouet(s).
- **Salariés de tanlib :** cette opération est également réalisée au sein même de notre entreprise pour que chaque salarié puisse, s'il le souhaite, faire preuve de générosité.

# 5.2 INFORMATION VOYAGEURS

Annexe 4.

# 5.3 OUTILS NUMÉRIQUES DE COMMUNICATION ET DE RÉSERVATION

## Centrale téléphonique

Au-delà de l'accueil physique de nos visiteurs, le personnel de l'agence répond aux appels de nos clients. En 2019 nous avons répondu à 27 248 appels, soit un nombre en retrait de 19,95 % par rapport à 2018. Notre taux de réponse s'est amélioré avec 79,6 % contre 68,1 % en 2018.

**27 248**  
**-19,95 %**  
**APPELS 2019**

## Centrale de réservation

Les équipes de l'agence gèrent également les réservations TAD et PMR. En 2019 ce sont 22 577 appels contre 19 979 en 2018, soit + 13 %. Sur ces appels nous avons un taux de réponse également en progression avec 79,3 %.

**22 577**  
**+13 %**  
**APPELS 2019**

**Réservation en ligne :** Les utilisateurs peuvent également effectuer leur réservation (TAD ou PMR) directement en ligne via notre site tanlib.com

En 2019, ce sont 10 801 réservations enregistrées en ligne contre 3 661 en 2018 (soit une progression de 195%).

**10 801**  
**+195 %**  
**RÉSÉRvATIONS EN LIGNE EN 2019**

**25 537**  
**+52,10 %**  
**UTILISATEURS**

## Site WEB : Tanlib.com

Le nombre d'utilisateurs en 2019 a bondi de **+52,10 %** avec 25 537 contre 16 790 en 2018. Ces derniers ont visionné 2 282 594 pages soit **+ 41,64 %**. Nous recensons désormais 3 749 personnes inscrites aux alertes, **+59,19 %**, et qui reçoivent régulièrement des informations en temps réel sur les lignes de leur choix.

**37 776**  
**+105,03 %**  
**UTILISATEURS**

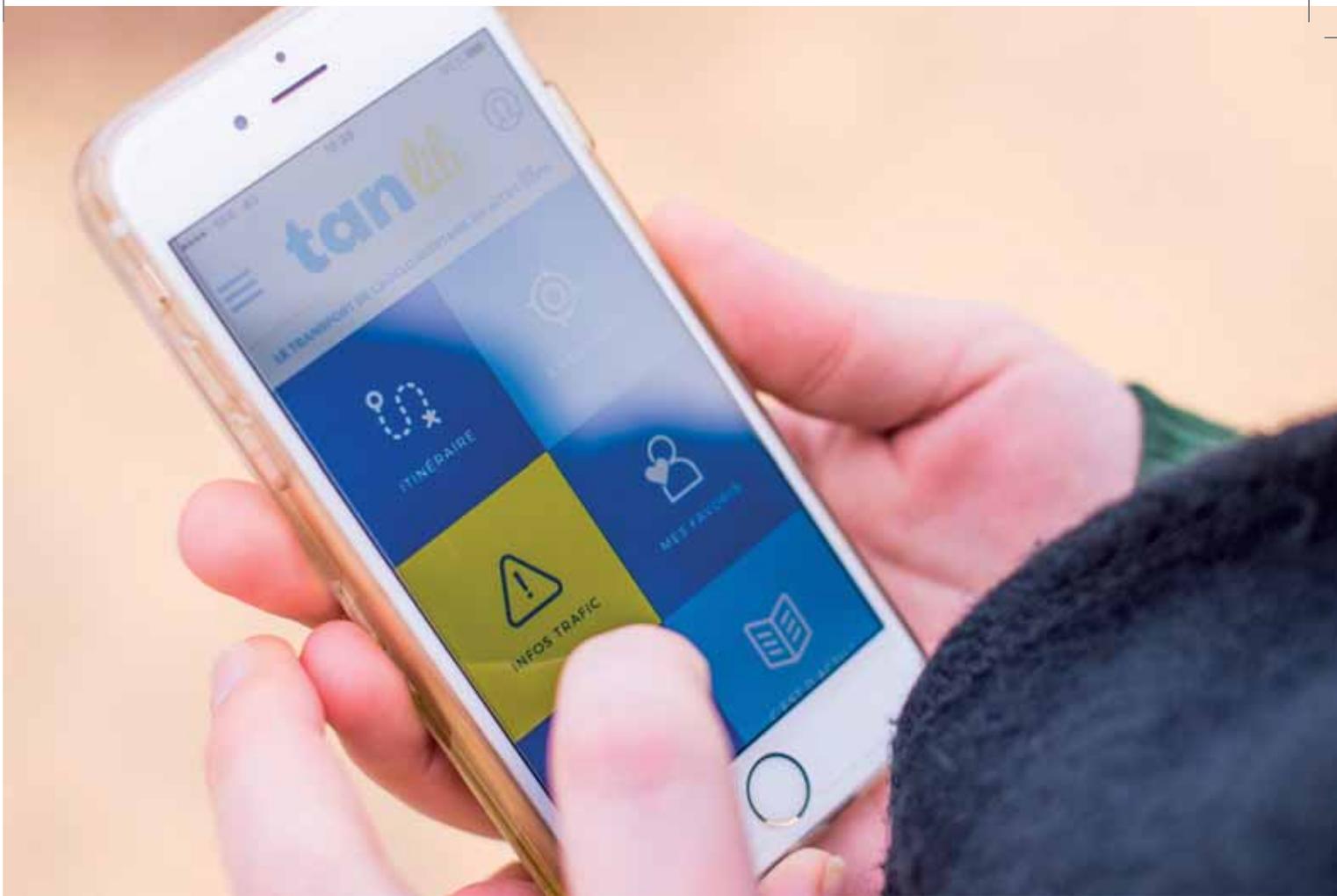
## Application mobile

En complément du site internet, 37 776 personnes ont choisi de télécharger l'application mobile soit **+ du double** par rapport à 2018.

**622 614**  
**+34,09 %**  
**VISITES 2019**

## Facebook

Enfin sur la page Facebook Tanlib, 622 614 visites pour visualiser un contenu en 2019.



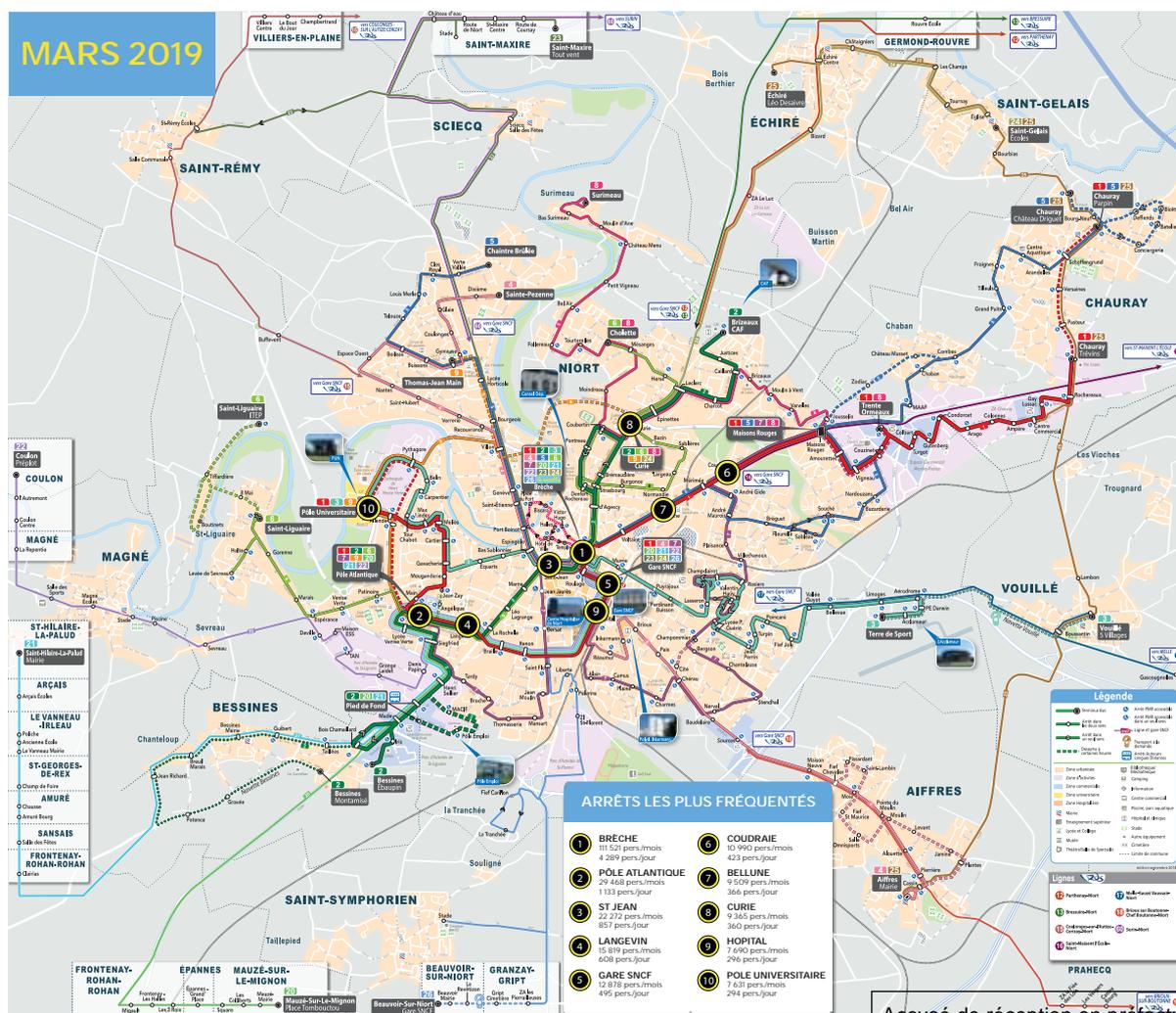
	2018	2019	évolution
<b>Site web</b>			
Moyenne mensuelle d'utilisateurs	16 790	25 537	52,10 %
Pages vues	1 611 572	2 282 594	41,64 %
Personnes inscrites aux alertes	2 355	3 749	59,19 %
<b>Application</b>			
Nombre de téléchargements	18 425	37 776	105,03 %
<b>Facebook</b>			
J'aime	1 940	2 532	30,52 %
Personne ayant vu un contenu	464 320	622 614	34,09 %
<b>Centrale d'appel</b>			
Nombre d'appels	34 040	27 248	-19,95 %
Taux de réponse	68,1 %	79,6 %	16,89 %
<b>Centrale de réservation</b>			
Nombre d'appels	19 979	22 577	13,00 %
Taux de réponse	77,8 %	79,3 %	1,93 %

Accusé de réception en préfecture  
079-200041317-20201116-C51-11-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/11/2020  
Date de réception préfecture : 23/11/2020

# 5.4 POINTS D'ARRÊTS DU RÉSEAU

## TOP 10 DES ARRÊTS LES PLUS FRÉQUENTÉS

- |   |   |  |  |
|---|---|--|--|
| <b>1</b> BRÈCHE<br>111 521 pers./mois<br>4 289 pers./jour         | <b>4</b> LANGEVIN<br>15 819 pers./mois<br>608 pers./jour  | <b>7</b> BELLUNE<br>9 509 pers./mois<br>366 pers./jour | <b>10</b> POLE UNIVERSITAIRE<br>7 631 pers./mois<br>294 pers./jour |
| <b>2</b> PÔLE ATLANTIQUE<br>29 468 pers./mois<br>1 133 pers./jour | <b>5</b> GARE SNCF<br>12 878 pers./mois<br>495 pers./jour | <b>8</b> CURIE<br>9 365 pers./mois<br>360 pers./jour   |  |
| <b>3</b> ST JEAN<br>22 272 pers./mois<br>857 pers./jour           | <b>6</b> COUDRAIE<br>10 990 pers./mois<br>423 pers./jour  | <b>9</b> HOPITAL<br>7 690 pers./mois<br>296 pers./jour |  |



Accusé de réception en préfecture  
079-200041317-20201116-C51-11-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/11/2020  
Date de réception préfecture : 23/11/2020

En quelques chiffres :



**461**

**ARRÊTS URBAINS**  
dont 215 avec abris



**128**

**ARRÊTS PÉRIURBAINS**  
dont 56 avec abris



**464**

**ARRÊTS SCOLAIRES/TAD**  
dont 87 avec abris

Arrêts voyageurs	2018	2019	évolution
arrêts urbains avec abris	215	215	0
arrêts urbains sans abris	240	246	6
arrêts périurbains avec abris	56	56	0
arrêts périurbains sans abris	72	72	0
arrêts scolaires/TAD avec abris	87	87	0
arrêts scolaires/TAD sans abris	364	377	13
<b>TOTAL</b>	<b>1034</b>	<b>1053</b>	<b>19</b>

Nouveaux arrêts urbains sans abris	2018
Rue Basse	Circuit navette Colinne St André - Niort
Roulière	Circuit navette Colinne St André - Niort
Jules Ferry	Circuit navette Colinne St André - Niort
Du Guesclin	Circuit navette Colinne St André - Niort
Chanzy	Circuit navette Colinne St André - Niort
Donjon	Circuit navette Colinne St André - Niort

Communes concernées par les arrêts scolaires/TAD
Coulon
Échiré
St Symphorien
Val du Mignon
Vouillé



# QUALITÉ DE SERVICE

## ET DÉMARCHE DEVELOPPEMENT DURABLE

**-35%**  
**DE RÉCLAMA-  
TIONS REÇUES  
EN 2019**  
par rapport  
à 2018  
(355 RÉCLAMATIONS  
EN 2019, 545 EN 2018)

**5,2**  
**JOURS**  
délai moyen  
de réponse à  
une réclamation  
(6,6 JOURS EN 2018)

**650**  
**NOMBRE DE  
MESURES  
PARCOURS  
CLIENT  
COMPLÈTES**  
soit + 160  
(490 EN 2018)

**100%**  
**DES  
VÉHICULES  
URBAINS  
CONTRÔLÉS**

**100%**  
**DES POINTS  
D'ARRÊTS  
URBAINS  
CONTRÔLÉS**

# 6.1

# LES CRITÈRES QUALITÉ DE SERVICE DE LA DSP

## 6 CRITÈRES, DÉTAILLÉS EN 16 SOUS-CRITÈRES, ONT ÉTÉ RETENUS ET DÉFINIS :

### 1 - Réalisation de la desserte

- **respect des départs des véhicules en bout de ligne** (en heure de pointe et en heure creuse)
- **respect de la réalisation du nombre de courses**
- **respect de la réalisation des itinéraires de ligne dans leur intégralité**
- **respect des horaires aux arrêts intermédiaires**

### 2 - Point d'arrêt

- **respect du référentiel d'information aux points d'arrêts**

### 3 - Service à bord des véhicules

- **véhicule extérieur** : habillage, état physique, propreté
- **véhicule intérieur** : propreté, équipements embarqués, affichage
- **véhicule TAD – TPMP** : extérieur et intérieur
- **conducteur** : comportement et conduite
- **relation usagers TAD – TPMP** : service rendu
- **manager de ligne** : présence réseau et remontées terrain

### 4 - Prestation commerciale

- **agence commerciale** : accueil physique
- **agence commerciale et centrale de réservation** : accueil téléphonique
- **information voyageur** : qualité et cohérence entre les différentes sources

### 5 - Réclamations

- **qualité des réponses et vitesse de traitement**

### 6 - Modes alternatifs

- **usage des vélos**

## ÉVALUATION DES CRITÈRES :

- **principe d'un contrôle continu** tout au long de l'année civile
- **mesures « parcours client »** sur le terrain par les managers de ligne
- **statistiques ponctualité** issues des données fournies par le SAE (géolocalisation des véhicules)
- **réponses aux commandes de conformité** de la CAN
- **enquêtes auprès des usagers**
- **indicateurs extraits de différents tableaux de bord TNA**

# RÉSULTATS :

- **transmission d'un rapport qualité après chaque période écoulée :**

janvier à mars – avril à juin – juillet & août – septembre à décembre

- **réunions d'échanges TNA/ CAN : 16 mai & 25 juillet 2019**

## ZOOM SUR LA PONCTUALITÉ

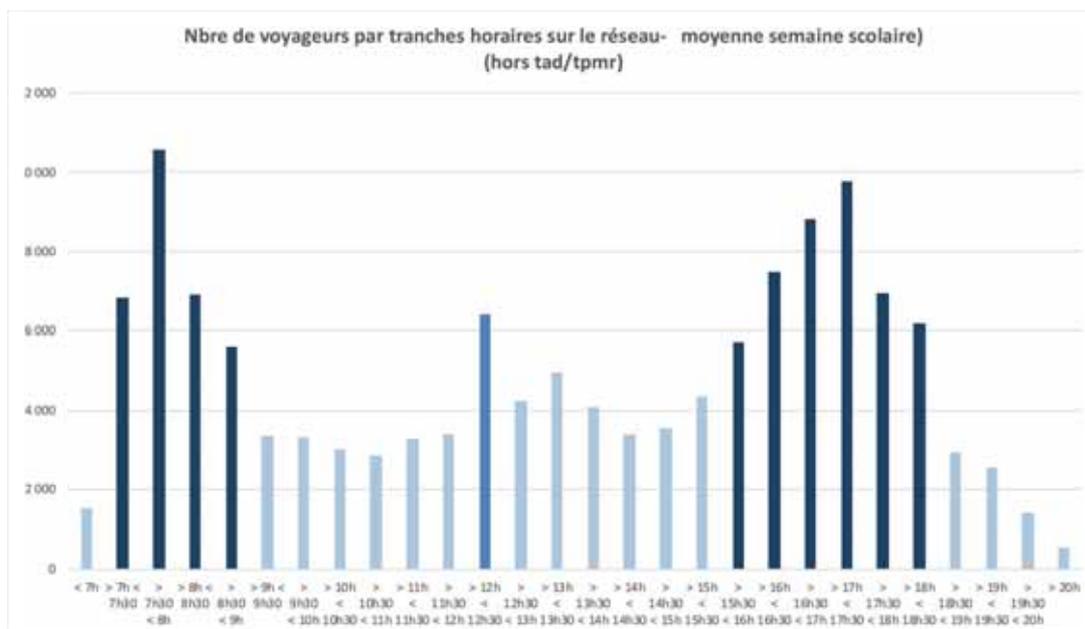
### La fréquentation par tranches horaires

Le contrat prévoyant une distinction entre les heures de pointe (HP) et les heures creuses (HC), les données de fréquentation ont été travaillées par tranches horaires afin de vérifier si les HP retenues dans la majorité des réseaux étaient réellement celles de Niort.

### HP classiques : période scolaire,

- matin du lundi au vendredi de 7h à 9h,
- soir lundi mardi jeudi vendredi 16h à 18h mercredi 12h à 14h

**Cette approche est possible pour Tanlib depuis le libre accès (comptage des voyageurs) car la billettique seule ne le permet pas.**



### Grâce à ce type de graphique, les HP Niort ont pu être affinées, adaptées et suivies :

période scolaire,  
matin du lundi au vendredi de 7h à 9h,  
soir lundi mardi jeudi vendredi **15h30 à 18h30** mercredi 12h à **18h**

### Par conséquent, les HC Niort retenues sont :

en période scolaire,  
les tranches horaires du lundi au vendredi qui ne sont pas HP,  
le samedi,  
les vacances scolaires.

### Les objectifs ponctualité

Les objectifs à atteindre ont également été modifiés afin de prendre en compte l'impact des déviations dans les résultats (bien que cet impact ne soit pas mesurable). Une demande de maintenance a été faite au fournisseur Hanover pour isoler ces courses.

**Objectif HP :** 95 % des courses (hors déviation) à l'heure devient 85 %

**Objectif HC :** 98 % des courses (hors déviation) à l'heure devient 90 %

**À l'heure :** écart entre l'heure théorique de départ et l'heure réelle compris entre -1 et +3 mn.

# 6.2 LA PONCTUALITÉ EN URBAIN

% courses à l'heure	janv-19	févr-19	mars-19	avr-19	mai-19	juin-19	juil-19	août-19	sept-19	oct-19	nov-19	déc-19
<b>Global HP</b>	<b>88%</b>	<b>86%</b>	<b>85%</b>	<b>83%</b>	<b>83%</b>	<b>87%</b>	<b>88%</b>	-	<b>80%</b>	<b>79%</b>	<b>78%</b>	<b>79%</b>
ligne 1	82%	77%	81%	71%	76%	78%	83%	-	79%	72%	67%	58%
ligne 2	90%	88%	90%	82%	85%	90%	93%	-	81%	77%	78%	73%
ligne 3	92%	91%	89%	89%	89%	91%	91%	-	84%	91%	88%	85%
ligne 4	91%	91%	93%	92%	89%	95%	94%	-	87%	85%	88%	89%
ligne 5	87%	79%	82%	78%	85%	87%	91%	-	81%	81%	81%	79%
ligne 6	90%	91%	88%	89%	88%	90%	87%	-	85%	84%	84%	89%
ligne 7	84%	87%	79%	87%	78%	80%	82%	-	73%	74%	68%	79%
ligne 8	88%	85%	81%	83%	81%	87%	86%	-	71%	70%	68%	69%
ligne 9	81%	83%	82%	80%	73%	81%	83%	-	74%	72%	71%	78%
ligne 10	-	-	-	-	-	-	-	-	90%	93%	90%	86%

% courses à l'heure	janv-19	févr-19	mars-19	avr-19	mai-19	juin-19	juil-19	août-19	sept-19	oct-19	nov-19	déc-19
<b>Global HC</b>	<b>88%</b>	<b>86%</b>	<b>86%</b>	<b>87%</b>	<b>87%</b>	<b>88%</b>	<b>88%</b>	<b>87%</b>	<b>84%</b>	<b>83%</b>	<b>82%</b>	<b>84%</b>
ligne 1	85%	85%	85%	85%	87%	86%	86%	87%	82%	82%	78%	78%
ligne 2	92%	86%	87%	89%	89%	91%	87%	90%	83%	83%	85%	82%
ligne 3	92%	90%	88%	92%	89%	92%	89%	89%	86%	87%	87%	87%
ligne 4	92%	92%	91%	90%	91%	90%	92%	93%	90%	87%	86%	89%
ligne 5	86%	85%	84%	85%	87%	89%	90%	90%	85%	85%	81%	85%
ligne 6	91%	91%	90%	93%	90%	91%	94%	90%	88%	87%	88%	90%
ligne 7	81%	82%	79%	81%	80%	83%	84%	81%	79%	79%	72%	80%
ligne 8	83%	78%	80%	80%	84%	85%	81%	79%	76%	76%	77%	75%
ligne 9	87%	82%	83%	87%	87%	92%	86%	81%	83%	67%	75%	81%
ligne 10	-	-	-	-	-	-	-	-	90%	88%	90%	92%

**Les résultats « à l'heure » en HC sont meilleurs qu'en HP car la circulation y est plus fluide, des analyses plus fines sont nécessaires, exemple :**

la **ligne 5** obtient son meilleur taux en été (HC), la **ligne 4** performe en HP en juin.

**En avril, à la demande de la CAN, les paramétrages des petits retards ont été changés :**

Précédemment, ils étaient compris entre +3 et 10 mn, désormais entre +3 et 6 mn

**La conséquence :** les grands retards deviennent > à 6mn contre > à 10 mn au 1er trimestre.

Il en résulte des objectifs « à l'heure » non atteints, mais l'analyse sur les « grands retards » (> 6mn) démontre des résultats encourageants avec moins de 5 % en Heures Creuses et moins de 7.2 % en Heures Pleines.



	grande avance > -3'	petite avance entre -1 et -3'	à l'heure entre -1 et +3	petit retard entre +3 et +6 mn	grand retard > +6 mn
<b>Heures Creuses</b>					
sept-19	1,4%	0,5%	84%	12,0%	2,3%
oct-19	0,1%	0,3%	83%	12,3%	4,1%
nov-19	0,0%	0,4%	82%	12,8%	4,7%
déc-19	0,0%	0,3%	84%	12,2%	3,6%
			<b>Objectif 90%</b>		
<b>Heures Pleines</b>					
sept-19	1,1%	0,4%	80%	13,8%	4,5%
oct-19	0,1%	0,4%	79%	14,6%	5,5%
nov-19	0,1%	0,5%	78%	13,8%	7,2%
déc-19	0,2%	0,0%	79%	13,7%	7,2%
			<b>Objectif 85%</b>		

# 6.3 ZOOM

## SUR LES POINTS D'ARRÊTS

**Un référentiel** a été élaboré pour les abris, poteaux et poteaux provisoires du réseau urbain et périurbain. Le contrat stipule que tous les points d'arrêts du réseau doivent être vus dans l'année civile.

Dans la mesure où le réseau change en septembre, le décompte est difficile à faire.

**Exemple :** l'arrêt Mesanges est desservi par la **ligne 8** jusqu'au 30 août puis par la **ligne 10**.

Il a été contrôlé en février, uniquement dans la 1ère configuration.

Ainsi, 595 quais différents ont été identifiés au 1er janvier 2019 sur le réseau urbain. 357 ont été vus au 30 août.

624 quais différents ont été identifiés au 1er septembre 2019. 288 quais ont été vus sur la période septembre à décembre.

## LA PRÉSENCE DES MANAGERS SUR LE TERRAIN

**Les mesures qualité sont réalisées par l'équipe de managers, une équipe composée de 5 membres.**

2 tablettes numériques sont à leur disposition pour renseigner en temps réel les grilles de mesure prédéfinies. Une mesure parcours client complet se fait en embarquant à bord pour une durée estimée de 20 mn.

Selon les objectifs quantitatifs à atteindre pour les différents critères du contrat, chaque manager doit prévoir un minimum de 10 mesures à effectuer par

mois. L'année 2019 marque la réussite de cet objectif puisque 650 contrôles ont été effectués ; 150 de + que l'an dernier.

Les points d'amélioration portent sur le lissage de l'activité tout au long de l'année et sur la zone périurbaine. Les managers traitent également les demandes hebdomadaires de contrôles de la CAN en fonction d'une procédure prédéfinie.

## LES RAPPORTS QUALITÉ TRIMESTRIELS

**Les mesures qualité sont réalisées par l'équipe de managers, une équipe composée de 5 membres.**

**Il présente :**

- **les résultats des mesures** « parcours client » terrain
- **l'activité des managers** à travers leur journal quotidien des événements rencontrés
- **le ressenti des usagers** selon les réclamations écrites reçues

• **les statistiques de ponctualité** issues de l'outil SAE HANOVER

• **une tendance générale** réalisée par compilation des points précédents.

Les critères dépendants d'une enquête satisfaction sont alimentés en fonction du rythme programmé de celle-ci, soit tous les 2 ans (2018 et 2020).

# BILAN DES RÉCLAMATIONS

La courbe des réclamations a une tendance classique avec un pic en septembre lors des adaptations de rentrée. Le niveau général est à la baisse par rapport à 2018. Il est à noter que les usagers écrivent souvent instantanément avec des messages envoyés à partir de smartphones.

Grâce à l'outil SAE, les recherches effectuées pour un cas précis peuvent être étendues et communiquées aux responsables concernés; des pistes d'amélioration sont identifiées.

## Leurs nombres en 2019

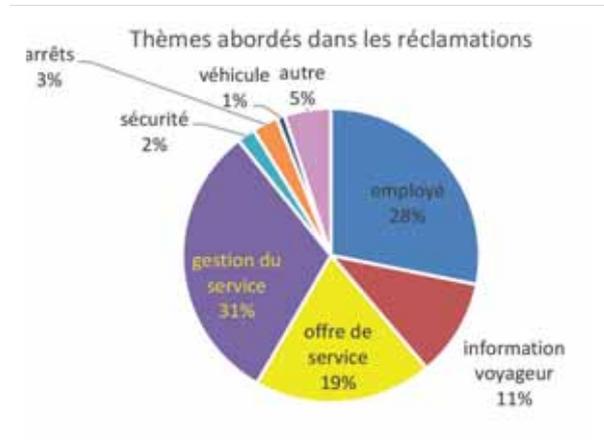
- **355** courriers reçus, enregistrés, analysés et traités (1 seul anonyme)
- **88 %** via email
- **10 %** via fiche « de vous à nous » (disponibles à l'agence de La Brèche)
- **2 %** via courrier



## Thèmes abordés

Les courriers sont répertoriés par objet afin de suivre l'évolution de l'origine des réclamations :

- **Offre de service** : horaires, itinéraires, fréquence, correspondances...
- **Gestion du service** : ponctualité (avance, retard), bus pas passé, complet...
- **Employé** : arrêt non marqué, comportement, conduite...
- **Information voyageur** : outils numériques, à l'arrêt, à bord...
- **Sécurité** : ressenti à bord, chute...
- **Arrêts** : aménagement, positionnement, accessibilité...
- **Véhicule** : confort, pollution...
- **Autre** : objet perdu, météo, remerciement...
- La catégorie « **gestion du service** » qui englobe la ponctualité, les bus complets... est principalement évoquée avec 31 %.
- La catégorie « **employé** » est en 2<sup>ème</sup> position avec 28 %
- La catégorie « **offre** » est 3<sup>ème</sup> avec 19 %.



## Délais de réponse

Après enregistrement, recherches et analyses éventuelles, chaque plainte est communiquée au responsable de service concerné par la problématique « brute » soulevée.

La réponse apportée tient compte de ces 1<sup>ers</sup> éléments ou des éléments complémentaires fournis.

Si ces derniers donnent une explication différente de l'origine de la plainte, la catégorie de départ n'est pas modifiée; cela permet de suivre l'évolution du ressenti client.

**Exemple** : un usager signale un bus non passé; la plainte est classée dans la rubrique « gestion du service »; or, il s'agit d'un arrêt non desservi suite à une déviation imprévisible (accident, fuite de gaz...); la gestion du service n'est pas remise en cause mais pour l'usager, il y a bien un défaut.

En 2019, les réponses postées au-delà du délai contractuel de 15 jours ont été divisées par 2, et représentent seulement 8 réponses sur 355 (contre 22/545 en 2018).

Le délai moyen de réponse a progressé de plus d'un jour passant de 6,5 en 2018 à 5,2 jours calendaires en 2019.

# 6.4 MÉTHODE STATISTIQUE ET SOURCE DE DONNÉES

## ÉVALUATION DES KILOMÈTRES COMMERCIAUX

Les kilomètres commerciaux théoriques sont issus de l'outil TEO. Ils sont calculés automatiquement à partir des paramétrages de distance et de calendrier d'exploitation. Le réel est calculé à partir des relevés de compteur des véhicules.

**Évaluation des usagers, des voyages :** système de cellules de comptage

Les voyages réels sont issus de l'outil HANOVER. Ils sont comptés par des cellules qui détectent les passagers qui montent et descendent des véhicules équipés.

## EN URBAIN

Une opération de comptages manuels a été organisée les 23 et 24 janvier sur 4 véhicules standard.

Les données recueillies ont été comparées aux montées comptabilisées par Hanover sur le même périmètre.

Au global l'écart entre les deux se situe à moins de 5 %, avec pour résultat un taux de fiabilité de 95 %, conforme aux normes constructeur.

## EN PÉRIURBAIN

**Cinq opérations de comptages manuels ont eu lieu sur les lignes régulières tout au long de l'année :**

- **en période scolaire :** semaine 4 (du 21 au 26 janvier), semaine 23 (du 03 au 08 juin), semaine 38 (du 16 au 21 septembre)
- **en période vacances :** semaine 16 (du 15 au 20 avril)

- **en été :** semaine 30 (du 22 au 27 juillet).

Les comparaisons entre ces relevés conducteurs et le nombre de montées extrait de Hanover montrent un taux de fiabilité légèrement inférieur à 70 % en prenant en compte les descentes au lieu des montées.



## EN SCOLAIRE

**Trois opérations de comptages manuels ont été réalisées :**

Semaine 4 (du 21 au 26 janvier), semaine 23 (du 03 au 08 juin), semaine 38 (du 16 au 21 septembre)

## AU GLOBAL : FIABILITÉ À 95 %

Si le taux de fiabilité diffère selon les configurations, la correction des chiffres Hanover reste contenue à 5 %. Elle porte essentiellement sur le périurbain et le scolaire, deux trafics dont le poids est limité par rapport à l'urbain qui correspond à 90 % des voyages.

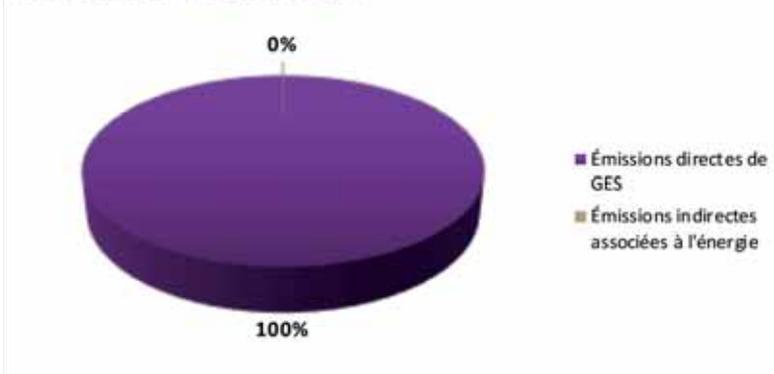
Les comparaisons entre les pointages conducteurs et le nombre de montées extrait de Hanover indiquent un taux de fiabilité global de l'ordre de 70 %.

TNA a participé en octobre au **Club des utilisateurs Hanover** organisé par Transdev France. Le partage sur le retour d'expériences s'étant avéré positif, une nouvelle rencontre est envisagée l'an prochain et l'expérimentation de cellules de comptage d'un nouveau constructeur est envisagée.

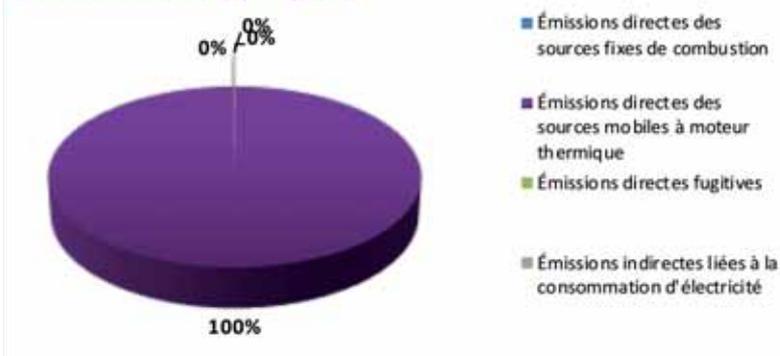
# 6.5 DÉVELOPPEMENT DURABLE

CATÉGORIES D'ÉMISSIONS	N°	POSTES D'ÉMISSIONS	ÉMISSIONS DE GES	
			«Total (t CO <sub>2</sub> e)»	«Incertitude (t CO <sub>2</sub> e)»
CATÉGORIES D'ÉMISSIONS	1	Émissions directes des sources fixes de combustion	0,03	0,00
	2	Émissions directes des sources mobiles à moteur thermique	9 206,09	460,30
	3	Émissions directes des procédés hors énergie	NC	NC
	4	Émissions directes fugitives	-	-
	5	Émissions issues de la biomasse	NC	NC
		<b>Sous total</b>	<b>9 206,11</b>	<b>460,31</b>
ÉMISSIONS INDIRECTES ASSOCIÉES À L'ÉNERGIE	6	Émissions indirectes liées à la consommation d'électricité	10,69	-
	7	Émissions indirectes liées à la consommation de vapeur, chaleur ou froid	NC	NC
		<b>Sous total</b>	<b>10,69</b>	<b>-</b>
ÉMISSIONS INDIRECTES ASSOCIÉES À L'ÉNERGIE	8	Émissions liées à l'énergie non incluses dans les catégories N° 1 à 7		
	9	Achats de produits ou services		
	10	Immobilisations de biens		
	11	Déchets		
	12	Transport de marchandises amont		
	13	Déplacements professionnels		
	14	Franchise amont		
	15	Actifs en leasing amont		
	16	Investissements		
	17	Transport des visiteurs et des clients		
	18	Transport de marchandises aval		
	19	Utilisation des produits vendus		
	20	Fin de vie des produits vendus		
	21	Franchise aval		
	22	Leasing aval		
	23	Déplacement domicile travail		
	24	Autres émissions indirectes		
		<b>Sous total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>			<b>9 216,80</b>	<b>460,31</b>

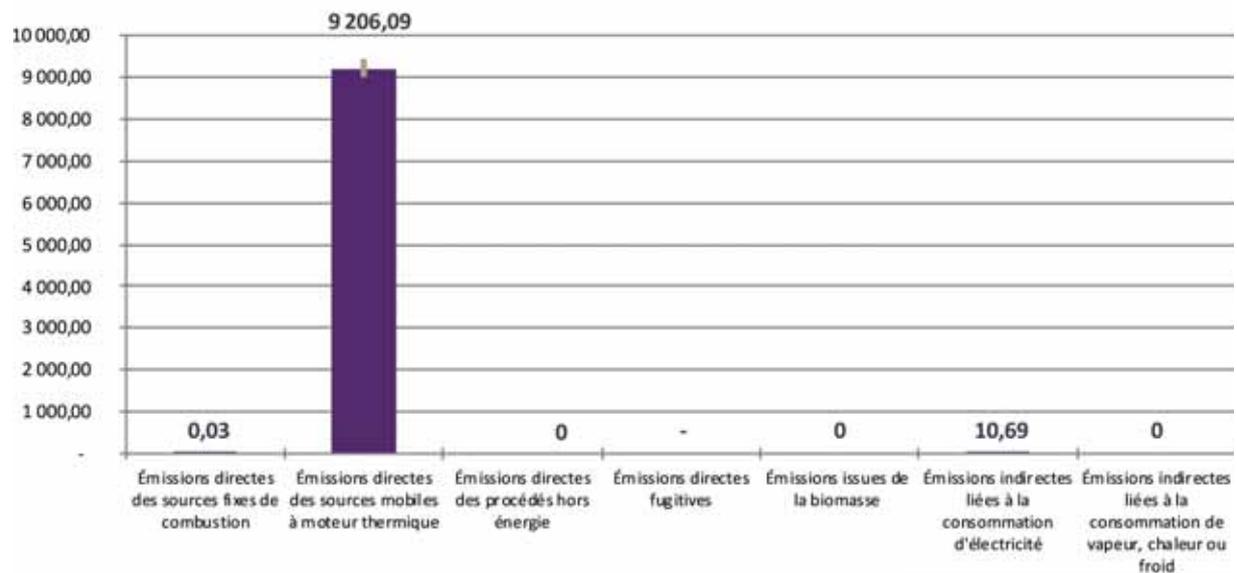
### Émissions de GES par scope



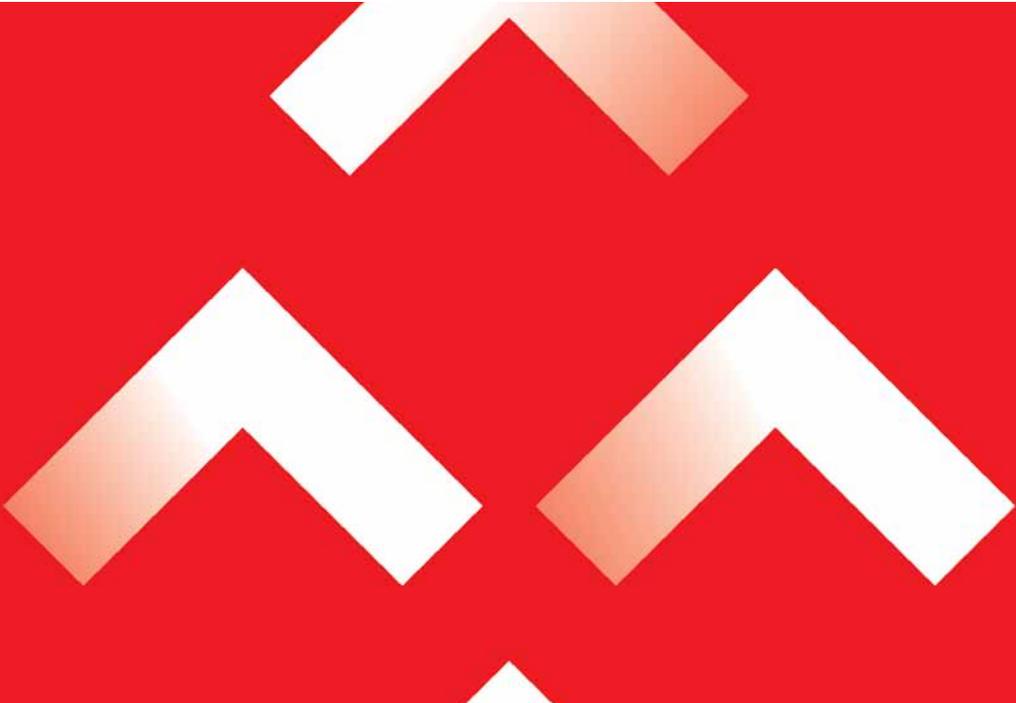
### Émissions de GES par poste



### Émission de GES et incertitudes par poste réglementaire, en tCO2







# LES COMPTES

## DE LA DÉLÉGATION ET INVESTISSEMENTS

**+1,4 %**

**KM  
COMMERCIAUX**  
PAR RAPPORT AU CONTRAT

**+3,2 %**

**ENGAGEMENT  
DE VOYAGES**  
PAR RAPPORT AU CONTRAT

**+0,6 %**

**NOMBRE DE  
CONDUCTEURS**  
PAR RAPPORT AU CONTRAT

7.1

# LA COMPARAISON DU RÉALISÉ 2019 AU CONTRAT

DSP 2017-2023	Contrat 2019	Réalisé 2019	%
<b>Km commerciaux</b>	<b>2 655 600</b>	<b>2 692 537</b>	<b>1,4 %</b>
urbain en propre	1 834 270	1 826 009	-0,5 %
périurbain et scolaire en sous-traitance	466 837	484 801	3,8 %
tad/tpmr + doublage tad/tmpr en sous-traitance	339 493	474 511	39,8 %
événementiels	15 000	6 405	-57,3 %
remboursement km événementiels		-8 595	
remboursement km non fait/tad dimanche/grève		-23 085	
remboursement 50 % km tad/tpmr > au contrat		-67 509	
<b>Engagement contractuel</b>	<b>5 548 492</b>	<b>5 725 623</b>	<b>3,2 %</b>
<b>Véhicules</b>	<b>99</b>	<b>104</b>	<b>5,1 %</b>
en propre	51	54	5,9 %
en sst périurbain + scolaires	37	37	0,0 %
en sst TAD/TPMR	11	13	18,2 %
<b>Conducteurs (y compris Interim)</b>	<b>105,86</b>	<b>106,52</b>	<b>0,6 %</b>
<b>Absentéisme Conducteurs</b>	<b>12,56 %</b>	<b>9,33 %</b>	<b>-25,7 %</b>
<b>Relation Client</b>	<b>6,6</b>	<b>5,2</b>	<b>-21,2 %</b>
Temps de réponse réclamation client (en jours)			

# 7.2 LES COMPTES DE DÉLÉGATION TRANSPORT

## TRANSMISSIONS D'ÉLÉMENTS

Le rapport financier présente les données comptables, extraites des états financiers de TRANSDEV NIORT AGGLOMÉRATION, relatives à la DSP :

- **Liasse fiscale de l'entreprise** (Annexe 10)
- **Plaquette des comptes** (Annexe 11)
- **Balance détaillée des comptes** (Annexe 12)
- **Grand livre des comptes** (Annexe 13)
- **Compte d'exploitation** (Annexe 14)

## ÉVÈNEMENTS INTERVENUS AYANT UNE INCIDENCE SUR LES RÉSULTATS D'EXPLOITATION

Nous recensons en 2019, 4 jours de grève en avril en raison d'un mécontentement des propositions de la direction sur la NAO 2019.

À noter également deux avenants :

- **Avenant n° 3** - modification de l'article 13 sur la redevance d'usage 2017-19.
- **Avenant n° 4** - modification de l'offre 2018-2023.

## ANALYSE DE L'ACTUALISATION

Le contrat est en valeur décembre 2016 et s'actualise chaque année en fonction de la combinaison des indices suivants pour 93 %, les 7 % restants constituant une part fixe non assujettie à l'actualisation.

- **08,5 % indice GO**
- **69,5 % indice TAUX SALAIRES MOYENS**
- **05,8 % indice REPARATIONS DES VÉHICULES**
- **09,2 % indice FSD2**

Pour 2019, l'actualisation est de 1,057 02 (contre 1,042 08 en 2018), soit 648 178,39 €. (Détails en Annexe 15)

## PRÉSENTATION DE LA RÉMUNÉRATION DU DÉLÉGATAIRE

**Le résultat 2019 après impôt est bénéficiaire de 541 K€, résultant de plusieurs éléments**

- **Le remboursement** d'une partie des frais de siège de 2018
- **D'une reprise de provision** sur les recettes compensées suite à la signature de l'avenant 2 sur la clé de mobilité

- **La facturation à la CAN de l'avenant 4** pour l'année 2018, nous avons en 2018 les charges mais pas les produits
- **D'une reprise de provision de 2017 et 2018** sur l'assurance (doublon)

## RÉMUNÉRATION DU DÉLÉGATAIRE :

**La rémunération versée par la CAN au délégataire au titre de l'année 2019 est constituée de la CFF & de l'option n° 2 (1) pour un montant de 12 395 528 € et de la compensation aux voyages pour un montant de 1 838 520 €.**

**En termes de recettes complémentaires, ont été comptabilisées en 2019 :**

- **38 934 €** au titre de recettes publicitaires
- **56 108 €** au titre de recettes vélo

La gestion de la centrale de mobilité du syndicat mixte des transports des Deux Sèvres (SMTDS) par l'Autorité Délégante

## COMPARAISON DU RÉALISÉ PAR RAPPORT AU CONTRACTUEL ACTUALISÉ ET EXPLICATION DES ÉCARTS

**Les écarts marquants sont les suivants :**

- **Coût du gazoil** supérieur de 59 K€
- **Coût de l'assurance** inférieur de 55 K€ dont 18 K€ d'économie sur l'indemnisation Tiers et 31 K€ sur une reprise de provision de 2017-2018
- **Coût de sous-traitance** supérieur de 74 K€
- **Coût de l'entretien et du matériel** avec une économie relative de 72 K€ car elle ne tient pas compte des coûts liés à l'exploitation (logistique – vente – administration)

- **Coût salariaux** inférieur de 231 K€ (dont amélioration taux d'absentéisme)
- **Coût d'assistance** du siège inférieur de 163 K€ (dont 181 remboursements 2018)
- **Baisse de la CFF** de 161 K€ (Km et heures non faits remboursés à la CAN)

**Analyse poste par poste comptable du compte d'exploitation**

En Annexe 14

# 7.3 LE PROGRAMME ANNUEL D'INVESTISSEMENT

## PRÉSENTATION DES INVESTISSEMENTS RÉALISÉS PAR OPÉRATION

- **Investissement de 3 véhicules de service** pour les relèves, d'une remorque pour le transport de l'atelier à l'agence commerciale ainsi que d'une estafette pour l'atelier pour un montant global de 44 K€
- **L'acquisition d'un nouveau logiciel** pour la gestion et la facturation du parc vélo
- **Le remplacement du parc informatique** de l'agence commerciale 4 K€

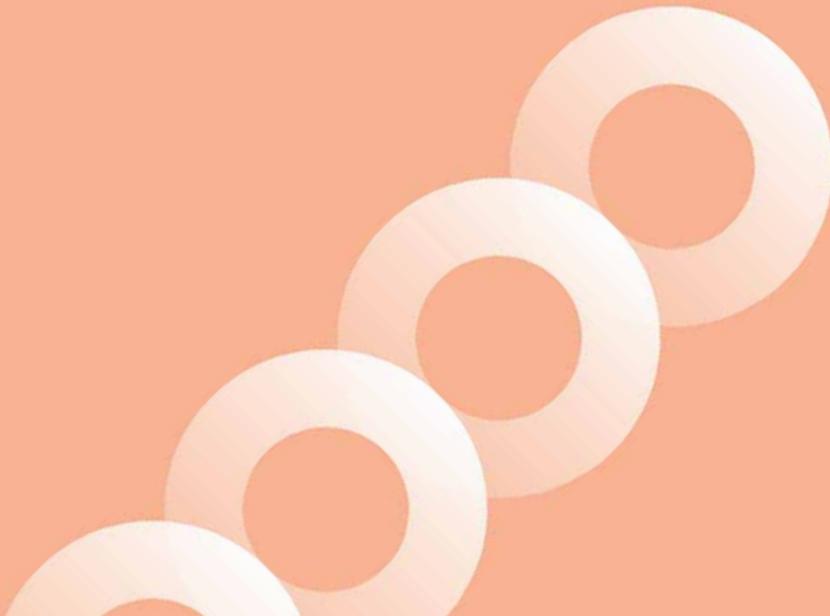
## COMPARAISON DU RÉALISÉ AU CONTRAT

PPI 2019	contrat 2019		réalisé 2019		2019	
	2018	entrée	sortie	entrée		sortie
articulés	1	1	0	1	0	2
standard	42	0	-5	0	-4	38
gabarit réduit	10	0	0	0	0	10
navette	2	0	-2	1	0	3
navette électrique	0	3	0	1	0	1
<b>Total</b>	<b>55</b>					<b>54</b>



# 8





# AUTRES BIENS

## NÉCESSAIRES À L'EXPLOITATION

1

**BÂTIMENT**  
D'EXPLOITATION

1

**BÂTIMENT**  
ADMINISTRATIF

1

**AGENCE**  
COMMERCIALE

1

**ATELIER**

1

**STATION G.O.**

1

**STATION**  
DE LAVAGE

1

**ZONE**  
DE REMISAGE  
DES BUS

# 8.1

## LES BIENS À DISPOSITION LE DÉPÔT TANLIB

### LISTE DES CONTRATS ET FOURNISSEURS



# 8.2 LES LOGICIELS

## LOGICIELS TRANSDEV

- **FDS** : logiciel d'exploitation et de planification
- **TEO** : logiciel de **graphicage** : roulage, services agents, cartographie
- **OPTYCAL** : logiciel de gestion des réservations TAD/PMR et d'exploitation
- **GEODESIGN** : logiciel de création de l'offre et de cartographie

## AUTRES LOGICIELS

- **ACCEN** : logiciel de suivi des réservations vélo et de la maintenance
- **SAEIV HANOVER** : logiciel de géo localisation et d'information en temps réel
- **OKINA** : logiciel de gestion des inscrits scolaires

Fournisseurs	Domaine	Exploitation /Atelier	Administration	Agence	Bouts de ligne	Algeco
	Entretien espaces verts	●	●			
	Prestations de nettoyage et de propreté	●	●	●	●	
	"Chauffage et plomberie Entretien chaudière"	●				
	Maintenance multitechnique					●
	Pompe à chaleur					●
	Plomberie sanitaires (toilettes et douches)	●	●	●	●	●
	Maintenance électrique	●	●	●	●	●
	"Sécurité alarme Détection intrusion Dispositif d'alerte de travailleur isolé"	●	●	●		●
		"Portes automatiques Maintenance portes de garage atelier"	●			
	"Gestion des risques Vérifications des installations électriques (portes, portails, barrières, appareils de levage)"	●	●	●	●	●
		"Matériel général incendie Vérification extincteurs"	●	●	●	●
	"Protection incendie Maintenance systèmes d'extinction moteur"	●				
	Maintenance installations intrusion et vidéosurveillance			●		
	Entretien portes automatiques coulissantes			●		
	Maintenance station de gazoil	●				
	Assistance logiciel station de gazoil	●				
	Maintenance station de lavage	●				
	"Maintenance nettoyeur séparateur hydrocarbure Maintenance déboureur recyclage eau"	●				
		Maintenance colonnes élévatrices	●			
	Entretien et/ou suivi de pneumatiques	●				
	Entretien climatisations véhicules	●				



# SÉCURITÉ

**2**

**CAILLASSAGES**

7 EN 2018

**10**

**MENACES ET  
INTIMIDATIONS**

9 EN 2018

**6**

**INSULTES ET  
OUTRAGES**

11 EN 2018

**-11%**

**FRÉQUENCE  
D'ACCIDENTS**

PAR RAPPORT À 2018



# 9.1 COMMISSION LOCALE DE SÉCURITÉ

Comme chaque année nous organisons une commission locale de sécurité à laquelle nous invitons les principales parties prenantes du territoire afin d'échanger sur le bilan de l'année et envisager des solutions.

Cette année 2019, étaient présents autour de la table :

- Direction Départementale de la Sécurité Publique
- Mairie de Niort

- Coordinateur de gestion urbaine de proximité/ conseil citoyens de la ville de Niort
- Police Municipale de Niort
- Service Transport et Mobilité CAN
- Transdev Poitou Charentes
- Transdev Niort Agglo
- Les représentants CSE et Syndicaux de TNA

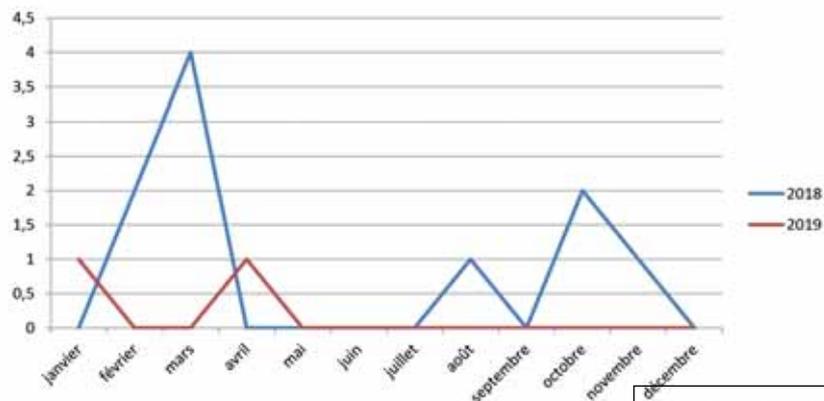
Le compte rendu de la réunion en Annexe 9.

Nombre d'atteintes verbales, par type de faits  
2017 à 2019

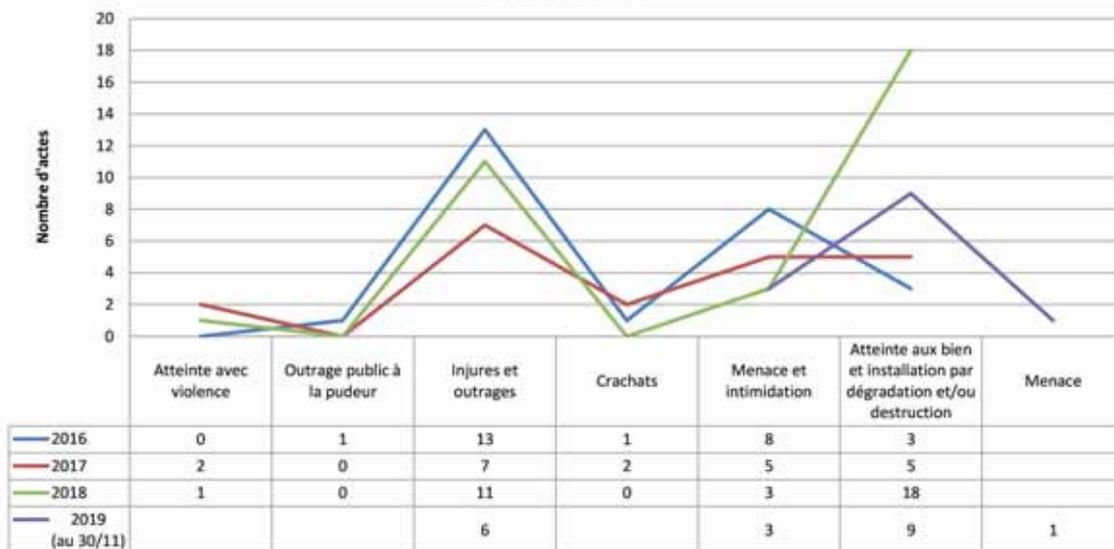


CAILLASSAGES - 2019

Date	Heure	Ligne	Lieu ou arrêt sur le réseau	Type de fait d'insécurité	Faits / conséquences	Déjà de plainte
26/01/2019	17h00	1	Arrêt Melle	Menaces et intimidations	Jet de projectiles, bits de verre dans le bus. Le conducteur a contacté le manager de ligne qui lui donne la consigne d'attendre la Police. La Police est arrivée 5 minutes après.	NON
30/04/2019	20h15	5	Avenue Wellingborough	Menaces et intimidations	Jet de projectiles. Vite conducteur blessé mais resté en place grâce au film de protection	OUI



## Délinquance dans les bus TAN 2016 à 2019



### INCIVILITES DANS LES BUS DU TAN - 2019

Date	Heure	Lieu ou arrêt sur le réseau	Type de fait d'insécurité	Faits	Dépôt de plainte
12/01/2019	19h37	Arrêt Siegfried	Menaces et intimidations	Ouverture du capot moteur par une dizaine d'individus. Un automobiliste a prévenu la conductrice. Cette dernière a refermé le capot à l'arrêt Henri Sellier	NON
27/03/2019	12h40	Arrêt Souché	Injures et outrages	La conductrice a été injuriée par un collégien car elle a refusé de le laisser monter dans le bus faute de place. Ce dernier a également donné des coups de pied dans les portes du bus	NON
23/04/2019	-	Arrêt Briqueux	Menaces et intimidations	Un individu a l'arrêt n'a pas fait signe au conducteur. Ce dernier a continué son parcours. Un peu plus tard au milieu de la route, l'individu s'est dressé devant le bus, a tapé sur le pare-brise et le rétroviseur avec le poing puis a donné des coups de pied dans la porte du bus	NON
24/04/2019	15h30	St Liguère après l'arrêt Halte	Menaces et intimidations	Jet de projectile en mousse par 4 individus. Sans incidence à part la surprise qui a entraîné un sursaut. La conductrice s'est arrêtée à l'arrêt suivant pour prévenir le manager de ligne	NON
25/04/2019	20h39	Rue de la Gare	Menaces et intimidations	Jet de projectile provenant d'un appartement en hauteur sur le toit du bus	NON
26/04/2019	16h40	Avenue de Paris (entre Goudriaie et Maisons Rouges)	Menaces et intimidations	Un automobiliste a coupé la route avec son téléphone à l'oreille puis plus loin il a freiné brusquement pour forcer le passage entre deux voitures sur le file de gauche au niveau de la trémie. Le conducteur a blâsonné par réflexe. Enervé, le conducteur a serré le bus obligeant le conducteur à s'arrêter. L'automobiliste est sorti de sa voiture bloquant la circulation et a menacé le conducteur en tapant contre la vitre. L'automobiliste est reparti mais est descendu une nouvelle fois plus loin pour prendre en photo le conducteur tout en le menaçant. Le conducteur a contacté le manager de ligne	NON
30/04/2019	20h15	Avenue Salvador Allende	Menaces et intimidations	Jet de projectile qui a percuté la fenêtre conducteur	NON
04/05/2019		Arrêt Siegfried	Menaces et intimidations	Jet de petits cailloux sur le bus. Pas de blessés, pas de dégât. La police a été prévenue	NON
21/05/2019	13h30	entre Siegfried et la Venise Verte	Menaces et intimidations	Des scooters coupaient devant le bus. La police a été prévenue	NON
25/05/2019	19h30	Pôle atlantique	Menaces et intimidations	Ouverture du capot moteur par un individu	NON
19/07/2019	18h30	Arrêt Genève	Injures et outrages	Un usager est monté dans le bus avec un vélo et a refusé de descendre lorsque le conducteur le lui a demandé. L'usager a insulté le conducteur. La Police est intervenue rapidement à la demande du conducteur et a fait descendre l'usager	NON
27/07/2019	14h30	Arrêt Espingole	Injures et outrages  Menaces et intimidations	Un usager a insulté et agressé physiquement (frappe sur le bras) la conductrice parce que cette dernière n'avait pas vu qu'il avait demandé un arrêt et après qu'elle ait refusé de le faire descendre en dehors des arrêts. La conductrice a pressé le bouton d'urgence déclenchant la montée de la vitre de protection. L'usager a tenté d'empêcher que la vitre ne monte. Un autre passager a prévenu les forces de l'ordre. L'usager a donné des coups de pied dans les portes arrière du bus. La conductrice a refusé de lui ouvrir afin de laisser le temps aux forces de l'ordre d'intervenir.	OUI
05/08/2019	19h44	Bois Chamillard	Injures et outrages	Avant de monter une personne demande à la conductrice si elle allait à la Brèche. Cette dernière lui précise que non. La personne monte quand même mais demande à la conductrice de s'arrêter en dehors des arrêts ce qu'elle a refusé. A partir de ce moment, la personne l'a insulté jusqu'à ce qu'elle descende.	NON
12/10/2019	12h20	Arrêt Condorcet	Injures et outrages	La conductrice a été insultée par un passager après avoir roulé sur une bordure franchissable. Face aux insultes qui ne cessent, la conductrice en vient aussi à l'insulter. A l'arrêt suivant, la conductrice prévient les passagers qu'elle ne reprendra pas la route tant que la personne ne sera pas descendue. Des passagers se sont ligés contre la personne et elle finit par descendre. La conductrice est repartie mais a demandé à être remplacée quelques minutes plus tard.	OUI
31/10/2019	19h06	Place de la Brèche	Injures et outrages	Le conducteur a été insulté et menacé d'être frappé par une personne montant dans le bus après avoir donné des coups sur le bus. Le conducteur a souhaité discuter avec cette personne. Cette dernière est partie en courant pendant que le conducteur composait le 17.	OUI

# 9.2 REPORTING PRÉVENTION 2019

Vous trouverez ci-dessous les principaux indicateurs 2019 relatifs aux sinistres et accidentologies sur le réseau urbain Tanlib.

- **Nombre de sinistres : 30**
- **Nombre de sinistres responsables : 16**
- **Nombre de sinistres corporels \* : 6**

\* A noter que les corporels sont principalement des chutes de passagers dans le bus.

Evolution 2019 par rapport à l'année 2018 :

- **Fréquence des sinistres : -11%**
- **Fréquence des sinistres responsables : -13%**
- **Fréquences des sinistres corporels \* : +24%**

Ces données sont produites par notre partenaire AON. Elles ont pour but d'orienter nos actions de prévention.



# 9.3 ACTIONS DE PRÉVENTION

Afin de lutter contre l'accidentologie et les accidents du travail nous organisons des ¼ d'heures sécurité au sein de l'entreprise ou les salariés sont invités à se retrouver pour échanger sur un thème avec support vidéo et statistiques à l'appui.



C'EST TOUJOURS  
MIEUX D'ÉTEINDRE  
**SOI-MÊME**  
**SON PORTABLE !**

On ne le répètera jamais assez : téléphoner au volant réduit vos réflexes et augmente fortement le risque d'accident. Et sur la route, il n'y a pas de petits risques.  
Toute l'information auprès de votre référent sécurité.



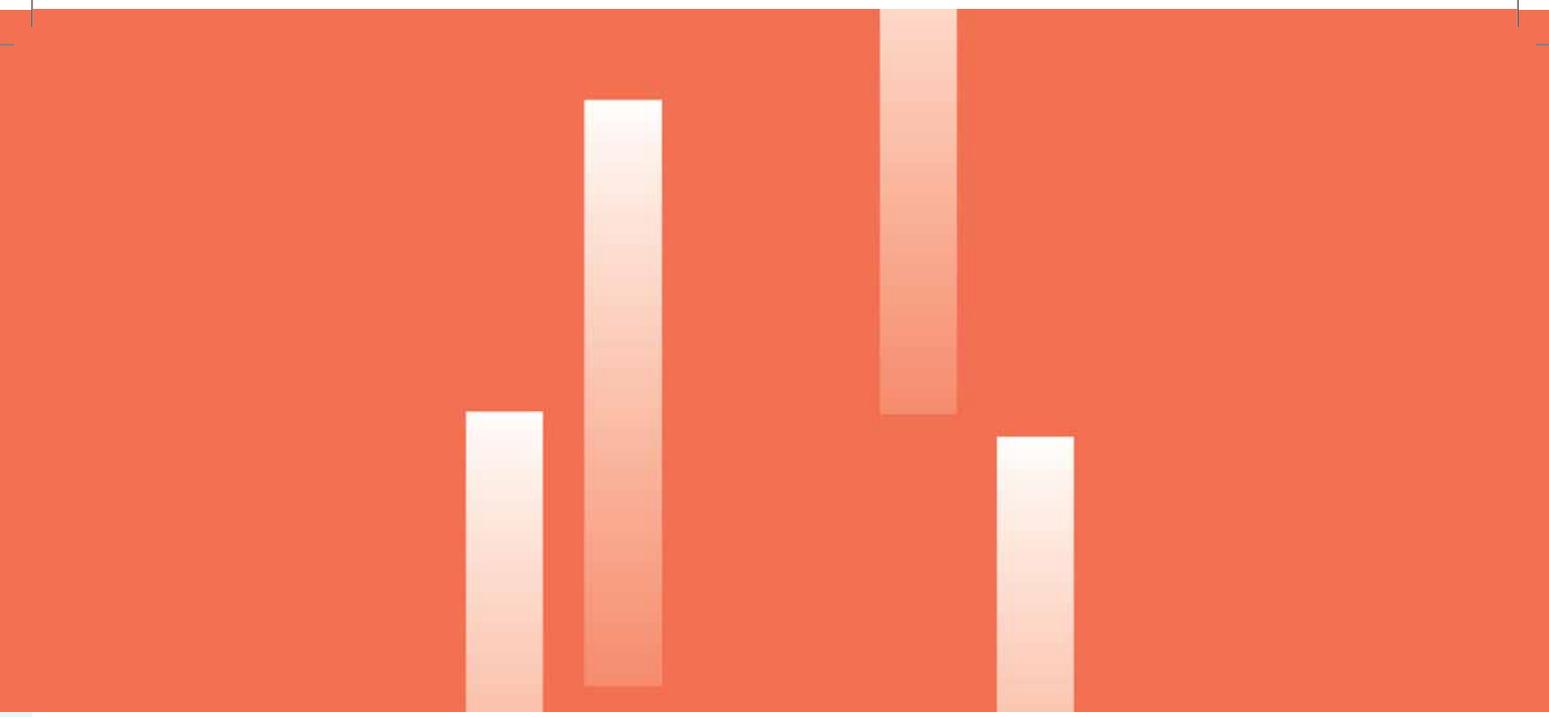
**LA SÉCURITÉ  
AVANT TOUT**



transdev  
INVESTISSEMENT VOTRE MOBILITÉ

# 10





# ASSISTANCE

## TRANSDEV

**Financier**

**Juridique**

**Technologique**

**Transition Écologique**

# 10.1 ASSISTANCE TRANSDEV

**En 2019, le groupe TRANSDEV a accompagné Niort Agglo sur plusieurs projets impliquant des déplacements tant au niveau national qu'international mais également par l'intervention d'expertise groupe.**

Le projet le plus marquant lors de cette année aura été la réalisation du projet Navette Électrique pour lequel nous nous sommes déplacés à Madrid et en Italie.

Notre participation s'est également manifestée d'un point de vue financier en orientant la CAN vers le programme Moébus permettant d'obtenir jusqu'à 30 % du financement des navettes électriques.



**“ Cette aide va nous permettre de poursuivre notre transition et d'acquérir de nouveaux véhicules électriques qui n'étaient pas forcément envisagés à court terme.”**

**Sébastien FORTHIN**

Directeur Transports et Mobilité Communauté  
d'Agglomération du Niortais.

Nous avons également participé au projet GNV avec l'intervention d'experts tels que TRANSAMO pour jeter les principes de cette transition énergétique et du futur dépôt.

**transamo**  
À VOS CÔTÉS



	année 2019
<b>NATIONAL &amp; INTERNATIONAL</b>	
MADRID : visite réseau de bus EMT/projet navette électrique	janv-19
NANTES : visite dépôt Semitan Transdev Nantes/projet GNV	mai-19
POITIERS : visite dépôt Vitalis GNV	juin-19
CHÂTEAUROUX : assemblée des réseaux gratuits de France	sept-19
NANTES : salon du transport public	oct-19
BORDEAUX : schéma directeur mobilité GNV/BioGNV Nvelle Aquitaine	oct-19
ITALIE RAMPINI : visite du site de production navettes électriques	déc-19
<b>TECHNOLOGIES</b>	
ACCEN : logiciel de gestion de flotte vélo	avr-19
DEMETER ENERGIES : projet GNV Bio	avr-19
TRANSAMO : projet dépôt GNV	avr-19
MOEBUS : aide à l'acquisition d'autobus électriques : 30 % à l'achat	avr-19
ZENBUS : présentation géolocalisation tad	sept-19
LUMIPLAN : projet écrans dynamiques et Bornes d'info Voyageurs	oct-19
ECOVELO : projets vélo en libre-service	nov-19
<b>CONSEIL DE DÉVELOPPEMENT : Territoires Intelligents</b>	
CONSEIL CITOYENS LE PONTREAU	mai-19
RÉUNION DE QUARTIER CHOLETTE	juin-19
ASSOCIATION COMMERÇANTS MENDES FRANCE	juin-19
ASSOCIATION COMMERÇANTS LA MUDE	juin-19
RÉUNION DE QUARTIER SAINTE-PEZENNE	juil-19
<b>ÉCONOMIQUE ET SOCIAL</b>	
CALYXIS : création d'un panel d'usagers	juin-19
POUJOLAT	juil-19
ÉTUDIANTS IPHD : accessibilité	juil-19
TECNAL	sept-19
IMA : convention mobilité	oct-19

# PERSPECTIVES 2020

**Pour l'année 2020 nous nous fixons les objectifs suivants :**

- Attirer le plus grand nombre vers les modes de transport collectifs et les modes actifs
- Mieux connaître nos clients passagers avec la création d'un panel d'utilisateurs
- Echanger avec les entreprises du territoire pour correspondre à leurs attentes de mobilité
- Avancer sur les dossiers des nouvelles énergies et

la transition énergétique, tant pour les véhicules que pour le futur dépôt

- Se projeter sur des aménagements de voiries pour un meilleur partage entre les modes : bus, voiture, vélos, piétons.
- Développer notre offre « modes actifs » : vélo électrique en location longue durée, vélos en libre-service, trottinettes électriques



# ANNEXES

- Annexe 1** Production kilométrique
- Annexe 2** Ratios
- Annexe 3** Fiches techniques par ligne
- Annexe 4** Fiches horaires
- Annexe 5** Fréquentation scolaire
- Annexe 6** Détail parc véhicules en propre et en sous traitance
- Annexe 7** Gros travaux
- Annexe 8** Entretien et maintenance du parc
- Annexe 9** Compte rendu commission locale de sécurité
- Annexe 10** Liasse fiscale
- Annexe 11** Plaquette des comptes
- Annexe 12** Balance générale
- Annexe 13** Grand-livre général
- Annexe 14** Compte d'exploitation
- Annexe 15** Actualisation

Accusé de réception en préfecture  
079-200041317-20201116-C51-11-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/11/2020  
Date de réception préfecture : 23/11/2020

Accusé de réception en préfecture  
079-200041317-20201116-C51-11-2020-DE  
Date de télétransmission : 23/11/2020  
Date de réception préfecture : 23/11/2020