

28 NOV. 2017

# RAPPORT DU DÉLÉGATAIRE

## Exercice 2016

**Autorité organisatrice : COMMUNAUTÉ D'AGGLOMÉRATION  
DU NIORTAIS**

**Délégué : SEMTAN**



# Sommaire

<b>PREAMBULE .....</b>	<b>5</b>
<b>1. LA PRESENTATION DU SERVICE DELEGUE. ....</b>	<b>5</b>
1.1 La SEMTAN .....	5
1.2 Le périmètre du service délégué et son évolution annuelle .....	6
1.3 Les caractéristiques du contrat .....	7
1.4 Les chiffres clés illustrant l'activité d'exploitation de l'exercice écoulé .....	9
1.5 Les évènements significatifs intervenus au cours de l'exercice écoulé et leurs conséquences sur l'exploitation du réseau de transport.....	11
<b>2. LE COMPTE-RENDU ANNUEL SUR LES CONDITIONS D'EXECUTION DU SERVICE.....</b>	<b>11</b>
<b>2.1 L'OFFRE DE TRANSPORT ET LA FREQUENTATION.....</b>	<b>11</b>
2.1.1 Présentation du réseau et de son maillage, des pôles générateurs de trafics desservis .....	11
2.1.2 Caractéristiques des lignes (longueur, fréquence, horaires, type de service) .....	14
2.1.3 Offre kilométrique détaillée .....	15
2.1.4 Le service TAD .....	15
2.1.5 Le service MobiTAN .....	16
2.1.6 Présentation des modifications de services .....	18
2.1.7 Récapitulatif des problèmes rencontrés dans la production du service et des services non faits en totalité ou partiellement.....	20
2.1.8 Modifications de services sur le réseau sous-traité .....	20
2.1.9 Évolution annuelle des points d'arrêts .....	21
2.1.10 Indicateurs du respect de la production .....	22
2.1.11 Les fiches horaires .....	22
2.1.12 Les voyages par ligne, les voyages par km.....	22
2.1.13 Le guide spécifique sur l'accessibilité .....	22
<b>2.2 LE PARC DE VEHICULES .....</b>	<b>23</b>
2.2.1 Tableau général du parc .....	23
2.2.2 Un tableau résumant les coûts d'entretien et de maintenance .....	23
2.2.3 Un bilan des visites de contrôle effectuées dans l'année sur les véhicules .....	23
2.2.4 Un état des sinistres ou contentieux survenus dans le courant de l'exercice .....	23

<b>2.3 LES AUTRES BIENS NECESSAIRES A L'EXPLOITATION.....</b>	<b>24</b>
2.3.1 Inventaire .....	24
2.3.2 Bilan synthétique des travaux de gros entretien .....	24
<b>2.4 LE PERSONNEL</b>	
2.4.1 Personnel affecté au service public, poste occupé, type de contrat (CDI, CDD, Intérim), coefficient des salaires, % de temps travaillé, âge, ancienneté.....	24
2.4.2 Répartition des effectifs ETC par catégorie de postes (conduite, maintenance, commercial, administratif) .....	25
2.4.3 Le bilan social de l'entreprise .....	25
<b>2.5 LES RATIOS DE PRODUCTIVITE .....</b>	<b>26</b>
2.5.1 Nombre d'agents roulants ETP par véhicule .....	26
2.5.2 Nombre de kilomètres (hors sous-traitance) par agent roulant ETP .....	26
2.5.3 Nombre de kilomètres (hors sous-traitance) par véhicule .....	26
2.5.4 Nombre de conducteurs par véhicule .....	26
2.5.5 Taux de réserve de véhicules.....	26
2.5.6 Vitesse d'exploitation et vitesse commerciale par ligne .....	27
<b>2.6 LES TARIFS ET LA POLITIQUE COMMERCIALE .....</b>	<b>27</b>
2.6.1 La gamme tarifaire.....	27
2.6.2 Nombre de titres vendus, voyages et recettes par titre tarifaire, y compris les voyages réalisés avec des titres gratuits .....	27
2.6.3 Les actions commerciales et de marketing réalisées dans l'année.....	27
2.6.4 L'information aux voyageurs.....	28
2.6.5 Résultats des enquêtes et études .....	30
2.6.6 Le contrôle .....	31
2.6.7 Problèmes de sécurité .....	31
2.6.8 Bilan des réclamations et réponses apportées.....	32
<b>2.7 LA QUALITE DE SERVICE.....</b>	<b>37</b>
2.7.1 Les critères de la qualité de service .....	37
2.7.2 Les enquêtes et études .....	38
2.7.3 Les autres actions qualité .....	38

**4. LES ANNEXES**

- 4.0 Offre kilométrique pour chaque année du contrat
- 4.1 Compte d'exploitation
- 4.2 Organisation de la production
- 4.3 Entretien et maintenance
- 4.4 Tarifs HT, vente de titre, recettes HT et voyages en euros
- 4.5 Programme pluriannuel d'investissement
- 4.6 Programme détaillé par véhicule du gros entretien
- 4.7 Etat du parc
- 4.8 Age moyen du parc et kilométrage compteur
- 4.9 Plan d'action marketing, commercial et communication
- 4.10 Fiches techniques par ligne dans livret complémentaire
- 4.11 Actions commerciales 2016, tarifs et analyse
  - Tableau d'augmentation moyenne pondérée de chaque tarif et en global annuel
- 4.12 Enquêtes et études commerciales 2016
- 4.13 Synthèse de l'Observatoire de la Qualité et bilan des réclamations
- 4.14 Annexes financières
  - Balance des comptes
  - Bilan
  - Compte de résultat
  - Inventaire B
  - Inventaire C
  - Annexe 11 actualisation
  - Factures liées à la sous-traitance
- 4.15 Statistiques assurances
- 4.16 Fiches horaires par ligne et guides mode d'emploi et accessibilité
- 4.17 Bilan des formations du personnel
- 4.18 Rapport d'activité de la sous-traitance

# Préambule

Par délibération en date du 28 juin 2010, la Communauté d'Agglomération de Niort devenue la Communauté d'Agglomération du Niortais le 1<sup>er</sup> janvier 2014, a délégué pour une durée de six années à la SEMTAN l'exploitation de son réseau de transport urbain de voyageurs, sur la période du 1<sup>er</sup> septembre 2010 au 31 août 2016. Cette durée a été prolongée jusqu'au 31 décembre 2016 puis jusqu'au 31 mars 2017.

Cette délégation de service public, en vigueur au 1<sup>er</sup> septembre 2010, couvre l'intégralité du réseau de transport de la CAN reposant sur ses 45 communes.

Dans le cadre de ce contrat de DSP, la restructuration complète du réseau est effective depuis le 04 juillet 2011.

## 1. LA PRESENTATION DU SERVICE DELEGUE

### 1.1. La SEMTAN

#### Structure juridique :

La Société d'Économie Mixte des Transports de l'Agglomération Niortaise (SEMTAN) est une Société Anonyme d'Économie Mixte régie par les dispositions des articles L 1521-1 et suivants du Code Général des Collectivités Territoriales.

La société a pour objet l'organisation, l'exploitation et le développement de tous services publics et accessoirement privés de transport de voyageurs.

Le siège de la société est fixé au 8, rue Paul Sabatier 79000 NIORT.

Son capital social est fixé à 295 000 €.

#### Lien juridique avec le groupe Transdev :

TRANSDEV est actionnaire à hauteur de 10 050 actions représentant 34,07 % du capital de la SEMTAN.

Un contrat de sous-traitance lie TRANSDEV et la SEMTAN pour l'exploitation du réseau Interurbain et scolaire. Ce même contrat comprend également la sous-traitance de gestion.

Le partenariat consiste essentiellement à assister la SEMTAN dans les domaines suivants :

- Participation à la structure d'échange
- Assistance dans tous les domaines de l'exercice du métier
- Mise à disposition de la centrale de réservation AGILIS
- Assistance technique permanente

#### Évolution du niveau de la composition de l'actionnariat et du niveau du capital social :

Au cours de l'année 2016, aucune modification n'est à noter.

## 1.2. Le périmètre du service délégué et son évolution annuelle



- en vert : CAN avant le 1<sup>er</sup> janvier 2014,
- en rose : nouvelles communes du territoire de la CAN depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2014

### Désignation du service délégué :

Les services délégués dans le P.T.U. ont été définis contractuellement.

### **Du 04 juillet 2011 au 31 août 2016 (puis jusqu'au 31 mars 2017)**

- Les lignes régulières du réseau restructuré y compris la navette de centre-ville, les services de soirée, les services scolaires après restructuration,
- Le transport à la demande du réseau restructuré,
- Les services spécifiques de transport des Personnes à Mobilité Réduite (PMR) restructurés.
- La desserte de la commune de Saint-Symphorien par la ligne J, des services réguliers sur réservation et des services réguliers à vocation scolaire

- La ligne touristique « la ligne Maraîchine » qui fonctionne de mai à septembre.

### **1.3 Les caractéristiques du contrat**

**L'avenant n° 1** a été signé le 20 juillet 2011 concernant l'exploitation de la Centrale de Mobilité du département et le transfert des droits à déduction de la TVA et le remboursement du crédit de TVA. Cet avenant n'a aucune conséquence sur l'offre kilométrique.

**L'avenant n° 2** a été signé le 05 avril 2012 concernant les modifications de la grille tarifaire, la mise à niveau du parc avec les nouvelles découpes, le transfert du logiciel MIRAGE, l'exploitation du kiosque, la mise en place d'un numéro vert pour les réservations TAD et TPMR, les modifications de l'offre de transport du 1<sup>er</sup> au 31 décembre 2011, la modification de l'article 22.6 du contrat de DSP et les incidences financières des différentes évolutions décrites ci-dessus.

**L'avenant n° 3** a été signé le 27 mai 2013 portant sur les évolutions apportées au Contrat de Délégation de Service Public a été finalisé en mai 2013 et concernant notamment l'exercice 2012. Cet avenant intègre les modifications de la gamme tarifaire au 1<sup>er</sup> juillet 2011 ; la prise en compte des impacts financiers liés au relèvement du taux de TVA passé de 5,5 % à 7% au 1<sup>er</sup> janvier 2012 ; l'intégration du décalage entre la hausse de tarifs mise en œuvre au 1<sup>er</sup> juillet 2012 et la progression des indices de références contractuels ; la prise en compte de l'évolution du contexte socio-économique général de l'agglomération niortaise et la perspective d'ajustement de la tendance de fond de progression du trafic du réseau ; la prise en compte des impacts financiers des modifications de l'offre intervenues en juillet 2011 pour 2011 (suite à la provision passée dans l'avenant 2) et 2012 ; l'incidence financière ; la formalisation des rapports annuels et mensuels du délégataire.

**L'avenant n° 4** a été signé le 25 novembre 2013 concernant la modification de la consistance de l'offre de transport sur le réseau les TAN (urbaine et périurbaine) pour la période septembre 2010-août 2013 ; l'intégration de l'incidence de l'évolution du contexte socio-économique général de l'agglomération niortaise sur les perspectives de progression du trafic du réseau de transport urbain pour la période 2013-2016 ; l'adaptation en conséquence du contrat de sous-traitance liant la SEMTAN au groupe TRANSDEV et constituant l'annexe 16 à la convention de DSP ; la modification du mécanisme financier s'appliquant aux services TAD et TPMR ; la modification du Plan Pluriannuel d'Investissements ; l'isolement des services RPI hors cadre de la DSP ; l'engagement sur les actions à mettre en place en cas d'obtention du CICE ; la prévision d'une contribution complémentaire afin de compenser les effets de l'augmentation de TVA à compter de janvier 2014 ; la prise en compte de la création d'un titre d'abonnement mensuel en faveur des demandeurs d'emploi ; la modification en conséquence du compte d'exploitation prévisionnel et des montants de contribution financière forfaitaire pour la période du 1<sup>er</sup> septembre 2010 au 31 août 2016.

**L'avenant n° 5** a été signé le 1er juin 2015 portant sur les modifications de la consistance de l'offre de transport sur le réseau TAN pour la période Janvier 2014 – Août 2016. Il a pour objectif de prévoir une contribution complémentaire afin de compenser les effets de l'augmentation du taux de TVA, au-delà du 1<sup>er</sup> juillet 2014 ; de prévoir une contribution complémentaire afin de compenser l'absence d'actualisation des tarifs au 1<sup>er</sup> Juillet 2014 ; de corriger le montant de la contribution complémentaire destinée à compenser l'absence d'actualisation des tarifs au 1<sup>er</sup> Juillet 2012 ; de prévoir une contribution complémentaire afin de compenser le manque à gagner sur recettes lié aux mesures de gratuité sur le réseau TAN trois samedis consécutifs de décembre 2014 ; de réviser les engagements de recettes et de charges de la DSP pour tenir compte de l'extension des ventes de titres scolaires aux habitants des communes composant la Plaine-de-Courance ; de prendre en compte la substitution de la personne publique délégante pour la gestion et l'exploitation de la Centrale de Mobilité des Deux-Sèvres, compte tenu de la création du Syndicat mixte de transport des Deux-Sèvres, à effet du 1<sup>er</sup> Juillet 2013 ; de modifier le cahier des charges de la DSP en matière de contrôle des voyageurs ; de modifier en conséquence le compte d'exploitation prévisionnel et les montants annuels de contribution financière forfaitaire pour la période du 1<sup>er</sup> Janvier 2014 au 31 Août 2016 ; de modifier le contrat de sous-traitance de production entre SEMTAN et Transdev-Poitou-Charentes, compte tenu des modifications apportées à la consistance de l'offre sur les services de transport de personnes à mobilité réduite depuis le 1<sup>er</sup> Janvier 2014, et à la consistance de l'offre sur les services périurbains et scolaires à partir de la rentrée de Septembre 2014.

**L'avenant n° 6** a été signé le 11 avril 2016 avec pour objectif d'établir et de valoriser des ajustements d'offre et de parc. Cet avenant a traité en particulier :

- ✓ L'ensemble des modifications de la consistance de l'offre de services de transport périurbains à compter du 1er septembre 2015 sur le réseau les TAN, sur l'année 2015, à savoir :
  - L'optimisation des services périurbains inter communes InterTAN et autres adaptations de rentrée apportées aux services ScoITAN
  - L'extension de l'offre TAD sur les 16 nouvelles communes du ressort territorial de la collectivité
  - La concentration de la période de fonctionnement de la ligne Maraîchine sur la haute saison estivale dès l'été 2015
  - La modification du calendrier des vacances scolaires 2016.
  
- ✓ L'incidence financière de la prolongation de quatre mois de la durée de la DSP jusqu'à fin 2016.



- ✓ L'ensemble des incidences financières et la portée de cet avenant sur la rémunération du sous-traitant.

**L'avenant n° 7** a été signé le 08 décembre 2016 avec pour objectif de prendre acte de la décision du conseil d'agglomération du Niortais relative à la prolongation du contrat de DSP pour une période de 3 mois, du 1<sup>er</sup> janvier au 31 mars 2017 et de fixer les modalités de rémunération du délégataire pour la période afférente.

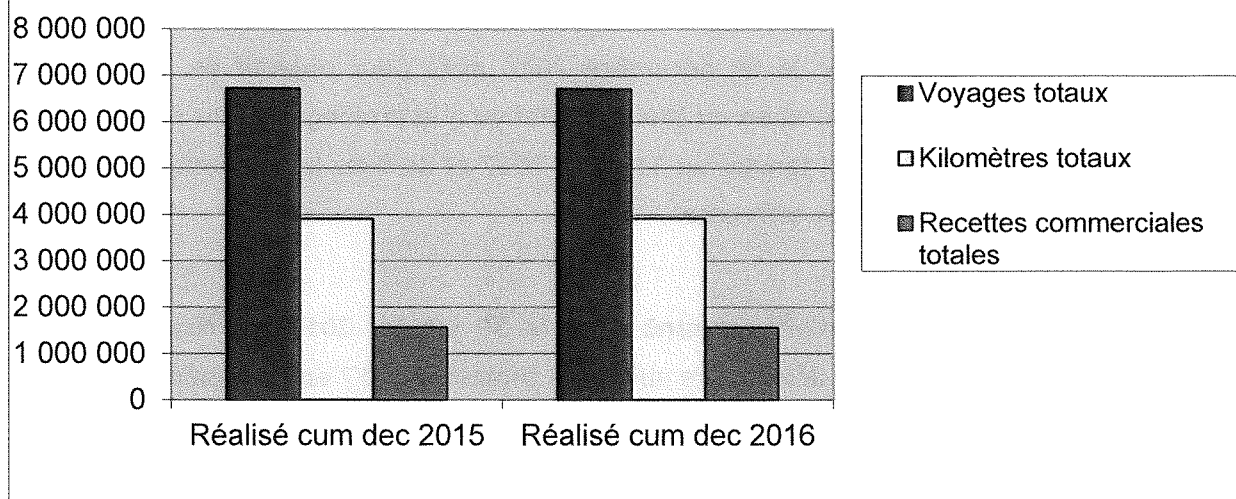
Il est à noter la signature d'un **avenant n° 8** le 30 janvier 2017 qui régularise de manière détaillée la rémunération du délégataire sur le 1<sup>er</sup> trimestre 2017 en prévision de la clôture de la DSP.

#### **1.4 Les chiffres clés illustrant l'activité d'exploitation de l'exercice écoulé**

**L'offre de transport (kilomètres totaux parcourus) et fréquentation :**

<b>CUMUL à fin décembre</b>	<b>Réalisé 2015</b>	<b>Réalisé 2016</b>
Voyages totaux	6 728 034	<b>6 714 370</b>
Kilomètres totaux	3 908 699	<b>3 916 685</b>
Recettes commerciales totales	1 566 861	<b>1 561 911</b>

## Synthèse de l'activité SEMTAN en cumul à fin décembre 2016



Le nombre de voyages totaux a diminué de 0,2 % entre 2015 et 2016. Dans le même temps, les kilomètres réalisés ont augmenté de 0,2 %. Les recettes connaissent une baisse de 0,3 %.

### Coefficients de mobilité :

Les coefficients de mobilité utilisés pour le calcul du nombre de voyageurs en 2016 sont les mêmes que sur les exercices précédents. Ils sont présentés en annexe 4.4.

### Les moyens : évolution des effectifs et parc de véhicules :

L'effectif moyen (ETP) sur l'année 2016 s'élève à 142,42 ETP (152,34 ETP en 2015). En parallèle, 15 intérimaires étaient présents pour pallier l'absence d'agents en arrêt maladie. L'autorité organisatrice a mis à disposition un véhicule IVECO DAILY en 2016.

### Les résultats financiers (charges, recettes et taux de couverture) :

Le résultat comptable de l'année 2016 s'élève à 57 037 €.

Les produits d'exploitation s'élèvent à 13 806 234 €. Le taux d'actualisation de la contribution financière forfaitaire s'établit à 10,298 % au 31/12/2016.

Le montant de la contribution financière forfaitaire s'établit à 11 823 427 €.

Le montant de l'actualisation ainsi déterminé s'élève à 1 103 884 € pour l'année 2016.

Les charges d'exploitation s'élèvent à 13 769 326 €.

### **1.5 Les évènements significatifs intervenus au cours de l'exercice écoulé et leurs conséquences sur l'exploitation du réseau de transport**

L'année 2016 est la cinquième année pleine du contrat de délégation de service public avec le réseau restructuré.

Par délibération du 26 octobre 2015, le conseil d'agglomération du Niortais a approuvé le principe de la dissolution de la SEMTAN au terme de la délégation de service public, prolongée jusqu'au 31 décembre 2016. La procédure de renouvellement de la délégation de service public a nécessité une prolongation de 3 mois jusqu'au 31 mars 2017. Cette prolongation a été votée en conseil d'agglomération du Niortais du 17 octobre 2016.

## **2. COMPTE-RENDU ANNUEL SUR LES CONDITIONS D'EXECUTION DU SERVICE**

### **2.1 L'OFFRE DE TRANSPORT ET LA FREQUENTATION**

#### **2.1.1 Présentation du réseau et de son maillage, des pôles générateurs de trafics desservis**

Depuis le 4 juillet 2011 : un réseau d'agglomération **unique, hiérarchisé, maillant le territoire** et renforçant l'inter-modalité.

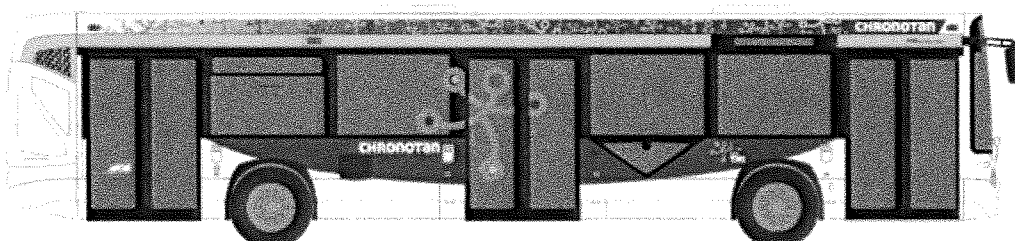
##### **Un réseau unique avec :**

- Une déclinaison de la répartition de l'offre sur les différentes zones, adaptée à leurs densités
- une segmentation des services améliorant considérablement la lisibilité du réseau appuyé par une nouvelle identité visuelle.

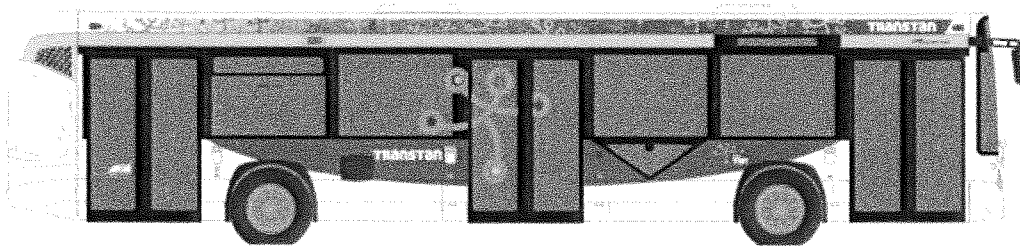
**Un réseau hiérarchisé avec une offre régulière et une offre de transport à la demande adaptée.**

##### **Une offre régulière urbaine avec :**

- 5 lignes **ChronoTan** armatures cadencées à 20 mn toute l'année et à 30 mn en juillet et août du lundi au samedi.



- 7 lignes TransTan à desserte plus fines avec renfort en heure de pointe du lundi au samedi.



- 2 lignes du dimanche desservant les principaux pôles générateurs du centre urbain de Niort, totalement connectées à la gare SNCF de 9h00 à 20h50.
- 1 ligne de soirée NocTAN'bus mise en place le 06 septembre 2013 qui circule tous les vendredis et samedis soirs jusqu'à de 19h50 à 23h00. Cette ligne a fonctionné jusqu'en septembre 2015.

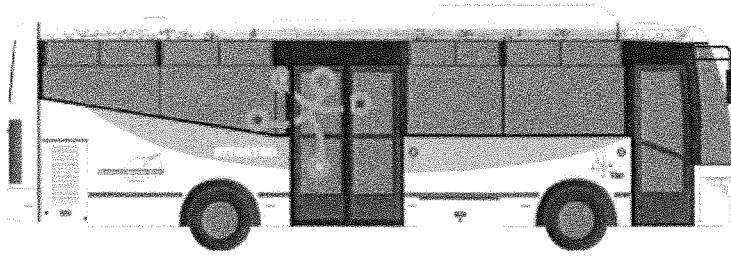


- Une navette Gratuite Cititan desservant le cœur du centre-ville de Niort, gratuite, toutes les 10 minutes de 7h20 à 19h40 du lundi au samedi.



**Une offre régulière péri-urbaine avec :**

- 8 lignes InterTan 8 allers/retours par jour dont 4 sur réservation InterTan à la demande zonal du lundi au samedi et 8 allers/retours sur réservation interTan à la demande le dimanche (plan périurbain et véhicule InterTan) avec des minibus de 27 places assises et 13 debout et desservant aussi les arrêts urbains.

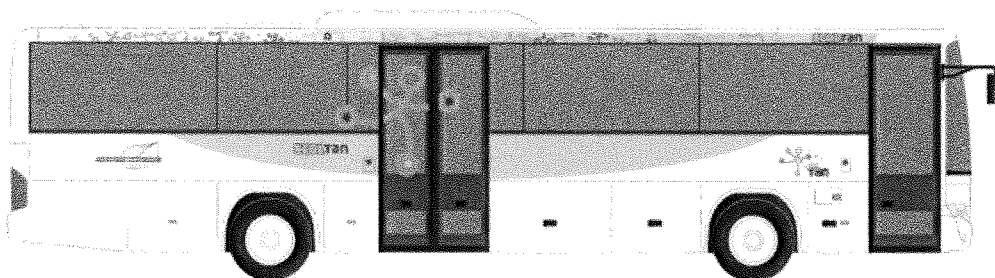
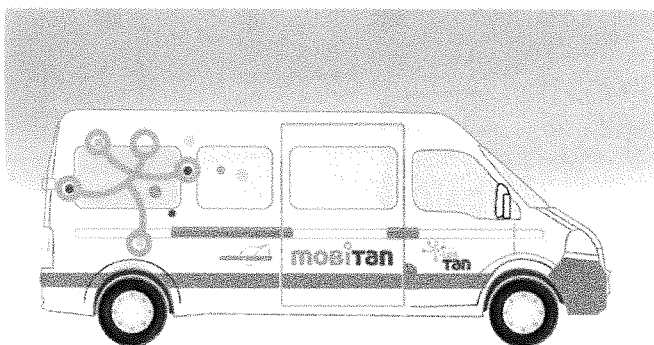


- Un transport à la demande interTan zonal en correspondance avec les lignes Inter tan à la demande Virtuel.



**Sur l'ensemble du territoire, une offre de transport à la demande unizonale Mobitan réservée aux personnes à mobilité réduite 7 jours/7 ouvert aux personnes titulaires de la carte d'invalidité MDPH à 80 %.**

**Une offre régulière périurbaine ScolTan avec 51 lignes à vocation scolaire, ouvertes à tous les usagers en accès directs aux établissements scolaires et en correspondance avec l'offre urbaines.**



**Une offre régulière en période estivale.** La ligne Maraîchine est une ligne touristique desservant le Marais Poitevin qui a fonctionné du 09 juillet au 21 août sur l'année 2016. Le véhicule est équipé pour transporter 8 vélos.



### **2.1.2 Caractéristiques des lignes (longueur, fréquence, horaires, type de service)**

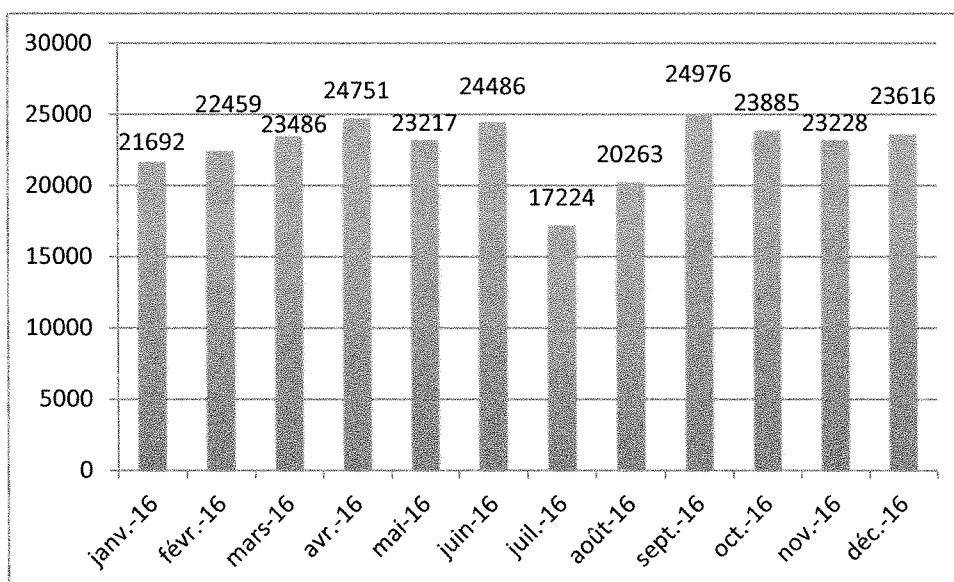
Les caractéristiques des lignes : longueur, fréquence, horaires et types de service figurent dans les fiches techniques par ligne à l'annexe 4.10.

### 2.1.3 Offre kilométrique détaillée : nombre de kilomètres annuels par ligne et service, nombre de kilomètres commerciaux produits et nombre de kilomètres haut le pied, nombre de kilomètres sous-traités par ligne et service

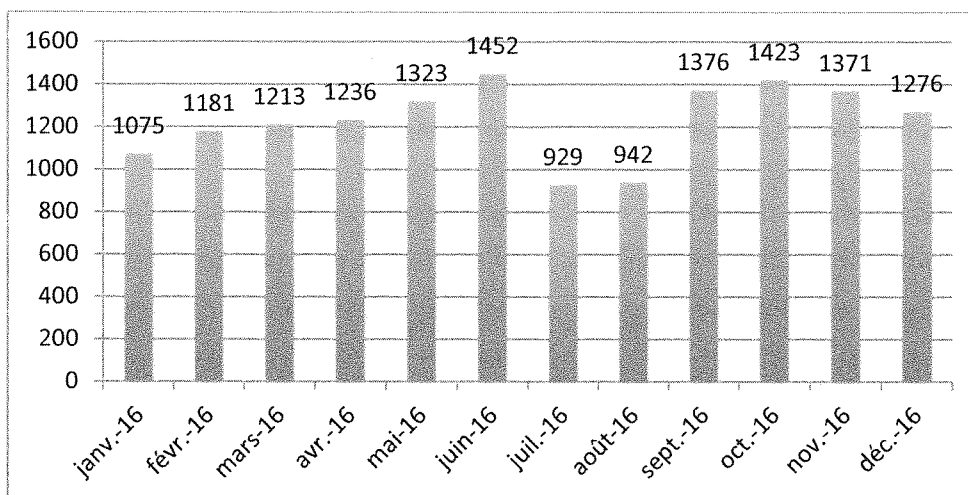
L'offre kilométrique détaillée : nombre de kilomètres annuels par ligne, nombre de kilomètres commerciaux, nombre de kilomètres haut le pied et nombre de kilomètres sous-traités par ligne et service sont détaillés dans les fiches techniques par ligne à l'annexe 4.10.

### 2.1.4 Le service TAD : nombre de courses, km annuels parcourus, nombre de personnes transportées, nombre de voyages, recettes, coût, parc de véhicules affectés au service

- Nombre de courses : 10 903 courses
- Kilomètres annuels parcourus : 275 283 kms parcourus
- Nombre de personnes transportées : 14 797 personnes
- Recettes estimées : 3 847 €uros,
- Coût estimé hors frais de gestion et charges de structures : 385 396 €uros, ce calcul prend en compte un coût au km de 1,40 €, celui-ci se basant sur la mutualisation des moyens TAD et TPMR. La mise en place de moyens dissociés fait augmenter cette estimation.
- Parc de véhicules affecté au service : 8 véhicules



Evolution mensuelle du kilométrage en TAD en 2016

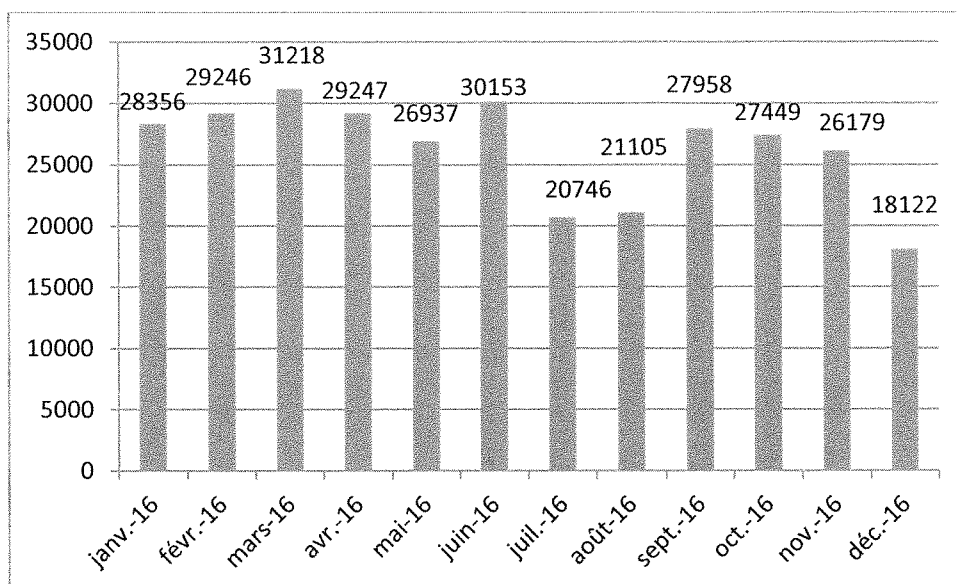


Évolution mensuelle de la fréquentation TAD en 2016

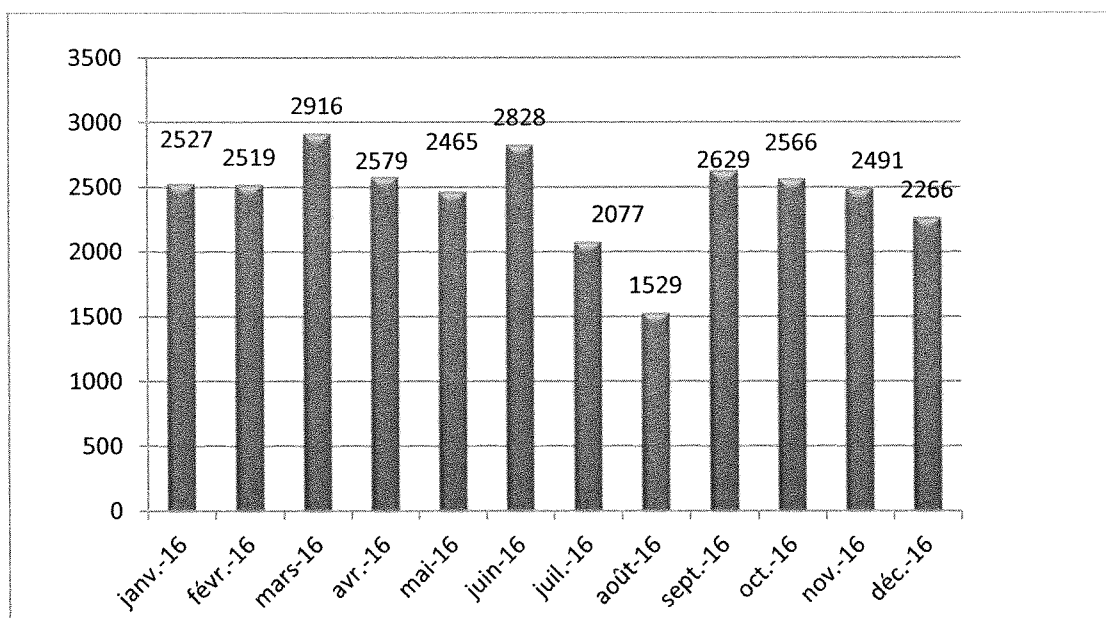
### **2.1.5 Le service MobiTAN : nombre de courses, km annuels parcourus, nombre de personnes transportées, nombre de voyages, recettes, coût, parc de véhicules affectés au service**

- Nombre de courses : 16 025 courses
- Kilomètres annuels parcourus : 316 716 kms parcourus
- Nombre de personnes transportées : 23 482 personnes
- Recettes : 29 392 Euros
- Coût estimé hors frais de gestion et charges de structures : 443 340 Euros, ce calcul prend en compte un coût au km de 1,40 €, celui-ci se basant sur la mutualisation des moyens TAD et TPRM. La mise en place de moyens dissociés fait augmenter cette estimation.
- Parc de véhicules affectés au service : 8 véhicules



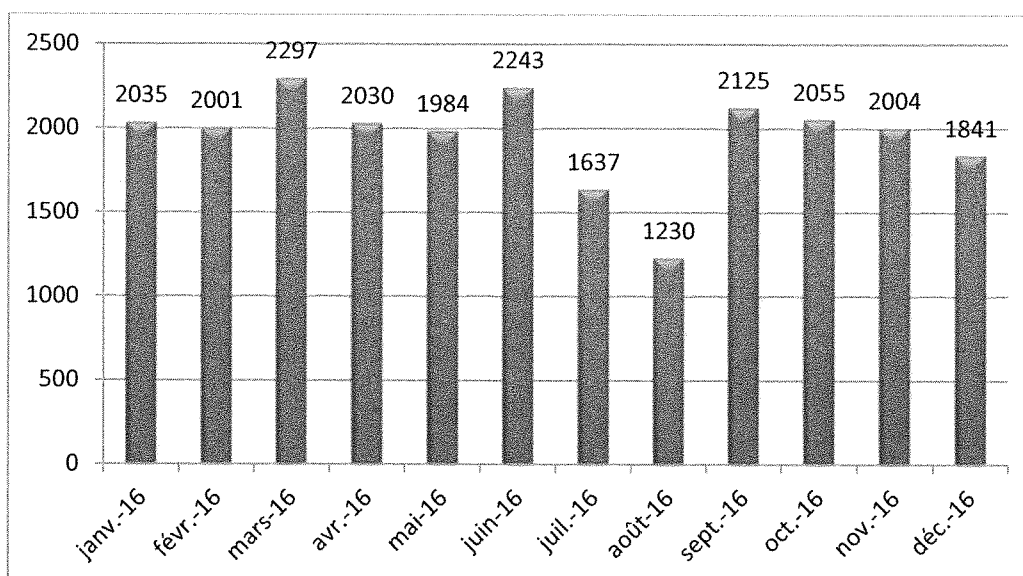


Évolution mensuelle du kilométrage MOBITAN en 2016



Évolution mensuelle des recettes MOBITAN en 2016

## La fréquentation



Evolution mensuelle des fréquentations MOBITAN en 2016

### **2.1.6 Présentation des modifications de services : itinéraire des lignes modifiées, horaires, fréquence de passage, etc.**

Les modifications présentées ci-dessous ont été mises en place à la rentrée septembre 2016. Les adaptations d'offre s'appuient sur les statistiques de fréquentation constatées lors des campagnes de comptages voyageurs, des mesures de ponctualité et de l'évolution de la carte scolaire. Les moyens sont en adéquation avec les motifs de déplacement.

## **CHRONOTAN**

### **Ligne ChronoTAN A**

- Dans le cadre de la mise à jour des horaires commerciaux de la rentrée septembre 2016, nous avons travaillé à améliorer la ponctualité du réseau, notamment sur la ligne chronoTAN A dont la vitesse commerciale se dégradait en HP du soir sur le tronçon Pôle Atlantique - gare SNCF - Brèche. En période scolaire du lundi au vendredi, ajustement de 11 courses (cf FM 2016\_17v2).

### **Ligne ChronoTAN B**

- La baisse de la fréquence en HC sur les lignes ChronoTAN A et B a mis en évidence un problème de gestion des correspondances au terminus Chauray Parpin du fait de la configuration de l'arrêt. En période scolaire du lundi au vendredi, ajustement des horaires dans le sens Château Driguet vers Hôpital. Afin de maîtriser la production, 4 passages aux Bateliers ont été supprimés. La desserte en boucle de l'arrêt Bateliers permet toutefois de maintenir un niveau de service satisfaisant (cf FM 2016\_17v2).

### **Ligne ChronoTAN C**

- Mise en place d'un horaire entre Pôle Atlantique et St Liguairé pour prendre en compte la sortie à la mi-journée des élèves externes du lycée Venise Verte (cf FM 2016\_17v2).

### **Ligne ChronoTAN D**

- La forte fréquentation constatée sur la ligne L à la rentrée septembre nécessite de mettre en place un renfort entre la gare SNCF et le lycée Paul Guérin. La ligne D est exceptionnellement détournée de son itinéraire par la rue Champommier. Aucun arrêt n'est supprimé (cf FM 2016\_19v1).

### **Ligne ChronoTAN E**

- Dans le cadre de la nouvelle sectorisation des collèges mise en place à la rentrée septembre 2016, la commune de Bessines est rattachée au collège Jean Zay. Ne sont concernés que les élèves entrant en 6ème. Les autres élèves continuent de fréquenter le collège Albert Camus de Frontenay Rohan Rohan. Afin d'assurer le transport et la sécurité des élèves, la ligne chronoTAN E est exceptionnellement détournée de son itinéraire. Ainsi 2 courses AR desservent l'arrêt Jean Zay en période scolaire (cf FM 2016\_05v2).

## **TRANSTAN**

### **Ligne TranSTAN H**

- Dans le cadre de l'ouverture d'une structure ADAPEI dans la ZI St Liguairé, la ligne H est restructurée et dessert un nouvel arrêt (Grange Laidet) rue Pied de Fond. Pour ne pas dégrader la ponctualité de la ligne, des passages aux Boutinets sont supprimés. La desserte en tiroir de l'arrêt Boutinets permet toutefois de maintenir un niveau de service satisfaisant. Le sens de desserte de l'arrêt TAN est inversé. Le nombre de courses sur la ligne H reste inchangé (cf FM 2016\_04v1).

### **Ligne TranSTAN J**

- Du fait de retards réguliers sur la ligne J en HP du soir, le tronçon Ste Pezenne > Villon est supprimé sur la course de 18h07 sens vers Massujat. Possibilité pour

les clients du quartier de Ste Pezenne et de l'avenue de Nantes de se rabattre sur la ligne chronoTAN D (cf FM 2016\_17v2).

### **Ligne TranSTAN L**

- En avril 2015, suite à une demande de riverains, la ligne L était restructurée pour desservir le quartier TARTALIN. La faible fréquentation constatée à ces points d'arrêt sur une année a conduit la CAN à arrêter ce service à la rentrée de septembre 2016 (cf FM 2016\_07v2).

### **2.1.7 Récapitulatif des problèmes rencontrés dans la production du service et des services non faits en totalité ou partiellement**

Des déviations dues à des travaux sur l'ensemble du réseau ont entraîné en 2016 une modification du nombre de kilomètres. Ces travaux ont également généré des retards sur certaines lignes.

### **2.1.8 Modifications de services : lignes concernées dont sous-traitées, les communes desservies, les km annuels parcourus complémentaires, les voyages complémentaires, etc.**

Les modifications présentées ci-dessous ont été mises en place au cours de l'année 2016.

#### **Modification sur le réseau sous-traité**

## **INTERTAN**

### **Ligne Maraîchine**

- Au vu de la fréquentation constatée en 2015, La CAN décide de réduire la période de fonctionnement de la ligne Maraîchine du 09 juillet au 21 août 2016 sauf les jours fériés (14 juillet et 15 août) soit 2 jours d'exploitation en moins par rapport à 2015. Les horaires sont inchangés (cf FM 2016\_10v2).

## **SGOLTAN**

- Ouverture de l'arrêt EPANNES-Amandiers sur la **ligne 7004** (cf FM 2016\_02v1).
- Modification du **circuit ES26** pour desservir l'arrêt ECHIRE-Lot Haras (cf FM 2016\_03v2).

- Dans le cadre de la nouvelle sectorisation des collèges, les **lignes 5003 et 5004** vers le collège Albert Camus de Frontenay RR sont fusionnées. Restructuration des **lignes 1301 et 1307**. La desserte de la MFR de Sansais est assurée par la **ligne 5006** depuis le pôle transport Brèche (cf FM 2016\_05v2).
- Modification du **circuit ES22** pour desservir l'arrêt ECHIRE-Lot Haras en renfort de la ligne N (cf FM 2016\_06v2).
- Modification du **circuit 2307** pour desservir le quartier de NIORT-La Tranchée (cf FM 2016\_09v2).
- Dans le cadre de la nouvelle sectorisation des collèges, mise en place d'un doublage sur la **ligne 1014** entre Magné et le collège Jean Zay (cf FM 2016\_12v1).
- Restructuration de la **ligne C106** en raison d'un sureffectif sur la ligne C105 (cf FM 2016\_13v1).
- Restructuration de la **ligne ES4** en raison d'un sureffectif sur la ligne départementale 400143 à l'arrêt ECHIRE-Le peu (cf FM 2016\_14v1).
- Restructuration de la **ligne 2010** en raison d'un sureffectif sur la ligne interTAN M à l'arrêt MAUZE-Mairie (cf FM 2016\_15v1).
- Restructuration de la **ligne 7005**. Aucun élève inscrit sur les arrêts AMURE-La Gorre et LA ROCHENARD-Bourg. Ces 2 arrêts ne sont plus desservis (cf FM 2016\_16v1).

**2.1.9 Évolution annuelle des points d'arrêts et récapitulatif du nombre de points d'arrêts dont le nombre d'abribus ainsi que leur accessibilité : nombre d'arrêts entièrement accessibles (accessibilité dite aidée), non accessibles (impossibilité technique avérée), distinguer les arrêts de ligne et les arrêts purement scolaires**

Gestion non assurée par le délégataire.

**2.1.10 Indicateurs du respect de la production : kms produits (données issues des équipements embarqués) / km prévus à la convention, modalités de mesure de la vitesse commerciale le cas échéant et explication des écarts**

<b>N° et nom des lignes et services de transport</b>	<b>Total cumulé 2016</b>	<b>DSP</b>	<b>Indicateur respect de la production</b>
CHRONOTAN A	338 960	340 339	0,99
CHRONOTAN B	256 665	258 723	0,99
CHRONOTAN C	252 034	253 454	0,99
CHRONOTAN D	153 514	154 777	0,99
CHRONOTAN E	229 766	231 012	0,99
TRANSTAN F	132 376	133 631	0,99
TRANSTAN G	103 436	104 516	0,99
TRANSTAN H	188 566	188 673	0,99
TRANSTAN I	189 113	190 205	0,99
TRANSTAN J	170 688	172 443	0,99
TRANSTAN K	151 154	152 201	0,99
TRANSTAN L	206 453	208 258	0,99
TRANSTAN R	9 906	9 906	1,00
TRANSTAN S	9 713	9 713	1,00
CitiTAN	52 344	55 424	0,94
<b>Total</b>	<b>2 444 688</b>	<b>2 463 275</b>	<b>0,99</b>

**2.1.11 Les fiches horaires de l'année en annexe y compris les fiches horaires spécifiques (cf. guide de la mobilité des personnes en situation de handicap)**

Fiches en annexe 4.16.

**2.1.12 Les voyages par ligne, les voyages par km**

Cf. Annexe 4.10.

**2.1.13 Le guide spécifique sur l'accessibilité**

Cf. Annexe 4.16.

## 2.2 LE PARC DE VEHICULES

**2.2.1 Tableau avec le nombre de véhicules affectés à la réserve, et pour chaque véhicule le type de matériel, le type d'énergie, le numéro d'immatriculation, la date et la valeur d'acquisition, le kilométrage réel parcouru dans l'année, les km au compteur, la consommation annuelle de gazole et l'âge de chaque véhicule, entrée et sorties du parc de véhicules**

En annexe 4.8.

**2.2.2 Un tableau récapitulatif des tableaux de bord mensuels résumant tous les coûts d'entretien et de maintenance du matériel roulant**

En annexe 4.3.

**2.2.3 Un bilan des visites de contrôle effectuées dans l'année sur les véhicules**

Mois	Nombre de véhicules contrôlés	Nombre de Contre-visites à passer	% CV véhicules	Véhicules concernés	
				Parc	Immatriculation
décembre-16	14	0	0	111 707 703 107/111/408 * cf. légende 725	
novembre-16	1	0	0		
octobre-16	11	1	9.09		
septembre-16	11	0	0		
août-16	9	0	0		
juillet-16	11	1	9.09		
juin-16	9	1	11.11		
mai-16	5	0	0		
avril-16	13	3	23.07		
mars-16	19	11	57.89		
février-16	5	1	20		
janvier-16	6	0	0		
<b>TOTAL</b>	<b>114</b>	<b>18</b>			

Source :DEKRA

\* mars 2016 : 303\*2 ; 304 ; 104 ; 603 ; 106 ; 101 \* 3 ; 602 ; 718

**2.2.4 Un état des sinistres ou contentieux survenus dans le courant de l'exercice**

En annexe 4.15 : statistiques assurances

## **2.3 LES AUTRES BIENS NECESSAIRES A L'EXPLOITATION**

### **2.3.1 Pour l'ensemble des biens nécessaires à l'exploitation hors matériel roulant, un inventaire des autres biens nécessaires à l'exploitation : identification du bien, date et montant d'acquisition, date de sortie**

En annexe 4.14

### **2.3.2 Un bilan synthétique des travaux de gros entretien**

Le nettoyage de la cuve à gasoil a engendré un coût de 1 150 €.

Les dépenses d'entretien du chauffage et des sanitaires se sont élevées à 2 589 €

Les vérifications techniques ont représenté 1 116 €.

Le coût de l'aménagement des locaux d'exploitation est de l'ordre du 3 275 €.

## **2.4 LE PERSONNEL**

### **2.4.1 Personnel affecté au service public, poste occupé, type de contrat (CDI, CDD, Intérim), coefficient des salaires, % de temps travaillé (temps partiel ou temps complet), âge, ancienneté**

Au 31 décembre 2016, l'effectif de l'entreprise s'établit à 145 personnes (45 femmes, 99 hommes). Cet effectif tient compte de deux CDD pour deux postes de Conducteur-Receveur et de deux contrats d'apprentissage à l'atelier. Le reste de l'effectif est sous contrat à durée indéterminée.

Pour faire face aux absences liées aux arrêts maladie, la SEMTAN a fait appel à l'intérim en 2016 à hauteur de 23 064 heures (5 251,21 heures en 2015) soit environ 12,67 ETC.

Les contrats sont à temps complet sauf :

- Pour 1 hôtesse du Kiosque info bus situé à la Brèche à 50%.
- Pour 1 hôtesse du Kiosque info bus situé à la Brèche à 68,57 %.
- Pour 1 salariée en congé parental d'éducation à 100%.
- Pour 1 employée à 50%.
- Pour un conducteur à 60 %.

L'ancienneté moyenne s'établit à 10 ans et 3 mois.

57 % des salariés ont moins de 10 années d'ancienneté et 17 % ont plus de 15 années d'ancienneté.



Catégories	Coefficient moyen
Employés	201
Ouvriers	202
Conducteurs	203
Agents de maîtrise et Cadres	273

Coefficient moyen des salaires

**2.4.2 Répartition des effectifs ETC par catégorie de postes (conduite, maintenance, commercial, administratif)**

	<b>2016</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>
Conducteurs	112,82	122,49	128,44
Mécaniciens	5,87	5	5
Contrôleurs	8	8	8
Agents administratifs et comptables	4,25	4,46	4,60
Agents commerciaux et d'accueil	7,68	7,39	7,25
Responsables - encadrement	5	5	5

**2.4.3 Le bilan social de l'entreprise dont :**

- **Nombre de jours de grève et importance en poids d'effectifs :**

Deux jours de grève ont été observés en 2016 :

- Grève du 31 mars 2016 contre le projet de loi sur la réforme du code du travail suivie par 42 agents
- Grève du 3 novembre 2016 sur les conditions de travail suivie par 38 agents
- Nombre de jours d'absentéisme par motifs et par poste (conducteurs, contrôleurs...)
  - o Le nombre de jours d'absence, toutes absences confondues, s'élèvent à 6 095 jours pour 2016.
  - o Le nombre de jours Maladie s'élève à 4 394 pour l'année 2016 soit 72,1 % des absences.

- **Indicateurs relatifs aux accidents du travail, au taux d'absentéisme par catégorie (conduite, maintenance, commercial, administratif)**

Le nombre de jours d'accident du travail et de maladie professionnelle s'élève à 1 690 jours pour les conducteurs.

Répartition des jours d'absence par catégorie

Conducteurs	5 693
Atelier	98
Exploitation Méthode	5
Administration	108
Commercial Marketing	191

-**Pyramide des âges : nombre d'embauches, de départs à la retraite, et d'autres départs**

Nombre d'embauches sur l'année 2016 : un mécanicien a été recruté en CDI et 2 mécaniciens ont été recrutés en contrat d'apprentissage (CDD de 2 et 3 ans).

Un conducteur a fait valoir ses droits à la retraite en 2016.

Quatre personnes ont quitté l'entreprise (licenciement et rupture conventionnelle).

Une employée et deux agents de maîtrise ont fait valoir leurs droits à la retraite.

69,48 % du personnel en CDI de la SEMTAN est âgé de plus de 45 ans au 31/12/2016.

## 2.5 LES RATIOS DE PRODUCTIVITE

### 2.5.1 Nombre d'agents roulants ETP par véhicule

114 agents roulants/56 véhicules = 2,06 (2,23 en 2015)

**2.5.2 Nombre de kilomètres (hors sous-traitance) par agent roulant ETP : 23 597 kms**  
(23 333 kms en 2015)

**2.5.3 Nombre de kilomètres (hors sous-traitance) par véhicule : 48 037 kms** (50 909 kms en 2015)

**2.5.4 Nombre de conducteurs par véhicule : 2**

### 2.5.5 Taux de réserve de véhicules :

- CHRONOTAN : 25 bus / 23 roulants = 8 %

- TRANSTAN Gabarit réduit : 10 bus / 9 roulants = 10 %

- TRANSTAN Standards : 16 bus / 13 roulants = 18,8 %
- Articulé : 1 bus / 1 roulant = 0 %
- Cititan : 2 bus / 2 roulants = 0 %

### **2.5.6 Vitesse d'exploitation et vitesse commerciale par ligne**

En annexe 4.10, fiche technique par ligne.

## **2.6. LES TARIFS ET LA POLITIQUE COMMERCIALE**

### **2.6.1 La gamme tarifaire : détail des différents titres de transport (prix, % d'augmentation annuelle du prix, conditions d'usage et de validité)**

En annexe 4.4.

Le tableau « augmentation moyenne pondérée des tarifs et en global annuel » joint en annexe 4.11 permet d'apprécier l'évolution des taux par titre, à la date d'application des hausses et en moyenne pondérée par exercice civil.

### **2.6.2 Nombre de titres vendus, voyages et recettes par titre tarifaire, y compris les voyages réalisés avec des titres gratuits**

En annexe 4.4.

### **2.6.3 Les actions commerciales de l'année 2016**

Les efforts principaux ont été consacrés à la promotion du réseau de la CAN impliquant :

- La tenue de stands dans les communes auprès des nouveaux arrivants, les entreprises, les centres de formation et les établissements scolaires de la CAN,
- L'opération CM2 (26 écoles) permettant aux élèves avant leur entrée en 6<sup>ème</sup> de les rassurer, de leur apprendre à circuler sur le réseau, de les sensibiliser au respect du personnel et du matériel,
- L'action commerciale visant les séniors de 2 foyers logement de Niort avec des essais gratuits et accompagnés dans les bus.
- Le partenariat avec l'association Valentin Haüy permettant une sensibilisation au handicap dans les transports en commun,
- La promotion de la ligne Maraîchine avec la distribution de sets de table et de fiches horaires chez les restaurateurs partenaires et la tenue d'un stand aux Halles de Niort,
- L'élaboration de fiches horaires et du plan du réseau répertoriant les arrêts accessibles aux personnes à mobilité réduite,
- L'élaboration de stickers des indices de lignes et leurs directions sur les principaux pôles d'échanges,

- La campagne sur la civilité et la sécurité avec un jeu sur la page Facebook. 100 places de cinémas et une Go Pro ont été gagnées.
- L'enquête Origine Destination réalisée en février et mars 2016 sur les lignes du dimanche R1 et R2,
- La conception de l'affichage réglementaire dans le cadre de la vidéoprotection dans les bus,
- Le test du bus hybride mis à disposition par Heuliez en juin 2017,
- L'opération des 3 premiers samedis de décembre gratuits sur l'ensemble des lignes du réseau.

Les visuels de ces actions sont joints en annexe 4.11.

#### **2.6.4 L'information aux voyageurs, y compris en situation perturbée : type d'information diffusée, etc.**

L'information voyageurs est diffusée par le biais de plusieurs supports :

Documents papiers :

- 1 fiche horaires par ligne
- 1 livret mode d'emploi
- 1 plan de poche
- 1 guide Scoltan
- 1 livret règlement voyageurs
- 1 livret règlement voyageurs TPMR

Ces documents sont distribués à notre point de vente, chez nos dépositaires, dans les mairies, dans les hôtels, la gare SNCF de Niort... Ils figurent sur le site [www.mobilite79.fr](http://www.mobilite79.fr)

L'information voyageurs en situation perturbée est diffusée aux arrêts concernés, sur le site internet [www.mobilite79.fr](http://www.mobilite79.fr) et selon les cas dans les cadres prévus à cet effet à l'intérieur des véhicules, par la presse et les radios.

## Modèle d'affiches pour diffusion des informations



# CitiTAN

En raison des animations de Noël dans le centre-ville,

**le vendredi 09 décembre 2016**



**de 16h30 à 20h00**

**le circuit de la navette est dévié  
par la place St Jean.**

*Les arrêts « Victor Hugo », « Halles »,  
« Hôtel de Ville » et « Temple »  
ne sont pas desservis.*

Arrêt provisoire implanté quai de la Préfecture.

Le départ de la navette à l'arrêt « Brèche »  
est transféré sur :



- le quai **2** de 16h30 à 18h40

- le quai **6** de 18h45 à 19h40



# ScoITAN

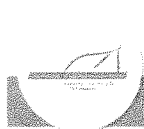
5001-5005

2002-2303-2011

En raison de travaux sur la commune d'Epannes,  
**à compter du mardi 02 février**

**l'arrêt « Les Amandiers »  
n'est plus desservi.**

**Se reporter à l'arrêt  
provisoire situé à 50 mètres**  
(en direction de la Rochénard).





## 2.6.6 Le contrôle (taux de contrôle par ligne, nombre de voyageurs contrôlés), évolution de la fraude et commentaires

### Année 2016

Fréquence clientèle	Nbre courses contrôlées	Nbre voyageurs contrôlés	% de voyageurs contrôlés	Nbre pv	% de voyageurs verbalisés
6 714 369	2 965	27 333	0,41%	84	0,31%

### Année 2015

Fréquence clientèle	Nbre courses contrôlées	Nbre voyageurs contrôlés	% de voyageurs contrôlés	Nbre pv	% de voyageurs verbalisés
6 728 034	3 952	33 537	0,50%	100	0,30%

## 2.6.7 Problèmes de sécurité : nature et importance et commentaires

Des incidents ont été relevés en 2016 sur le réseau :

- Le 08 janvier 2016, agression verbale d'un conducteur à l'arrêt Saint Jean. Dépôt de plainte. Pas d'ITT.
- Le 20 juillet 2016, agression verbale d'un conducteur à la Gare SNCF. Dépôt de plainte. Pas d'ITT.
- Le 14 septembre 2016, agression verbale d'une conductrice à un arrêt, Dépôt de plainte. Arrêt de travail de 10 jours.
- Le 22 octobre 2016, Accident rue de la Gavacherie d'une conductrice. Enquête CHSCT. Arrêt de travail de 73 jours.

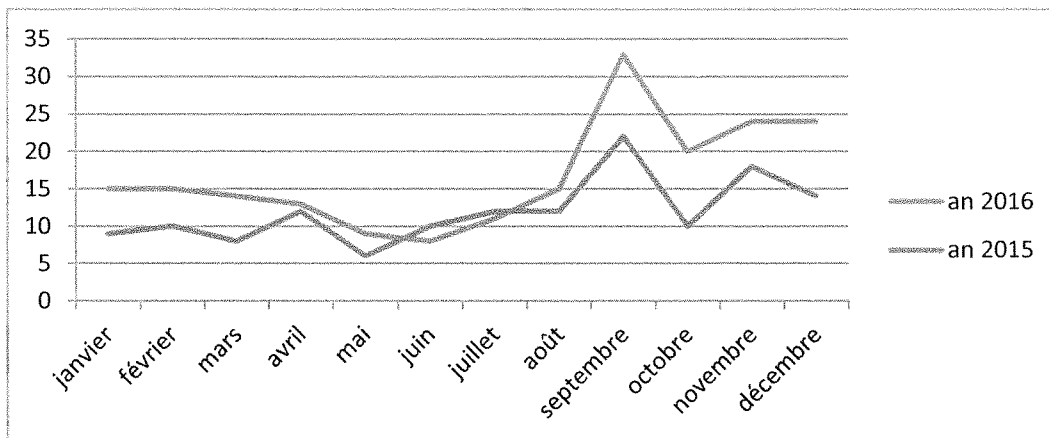
## 2.6.8 Bilan des réclamations

Seules les réclamations écrites par les clients-voyageurs sont prises en compte.

✓ Nombre

	Janv	Fév	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	Total
<b>2016</b>	15	15	14	13	9	8	11	15	33	20	24	24	<b>201</b>
<b>2015</b>	9	10	8	12	6	10	12	12	22	10	18	14	<b>143</b>
<b>Ecart en nombre</b>	+6	+5	+6	+1	+3	-2	-1	+3	+11	+10	+6	+10	<b>+58</b>
<b>Ecart en %</b>	67%	50%	75%	8%	50%	-20%	-8%	25%	50%	100%	33%	71%	<b>41%</b>





Le nombre de courriers reçus a augmenté cette année par rapport à l'an passé mais l'activité mensuelle conserve pratiquement la même physionomie (pic en septembre).

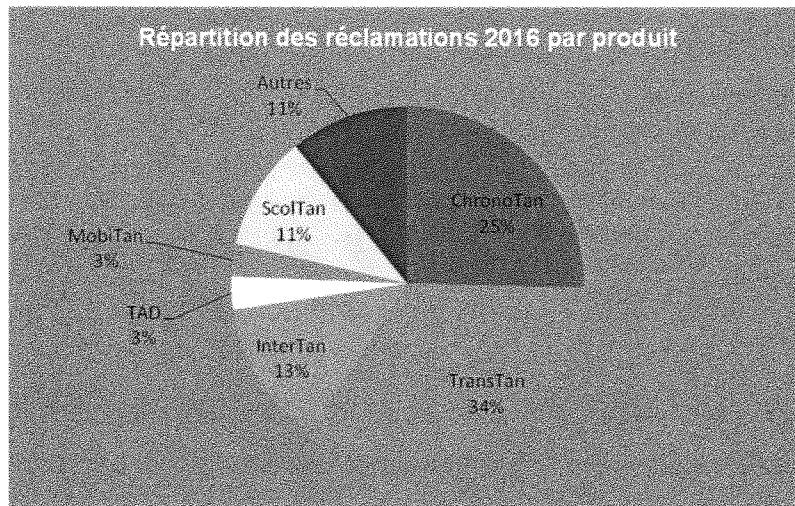
✓ Par ligne

	total 2016
ChronoTan A	13
ChronoTan B	13
ChronoTan C	8
ChronoTan D	8
ChronoTan E	6
CitiTan	3
<b>total</b>	<b>51</b>

	total 2016
TransTan F	4
TransTan G	5
TransTan H	15
TransTan I	9
TransTan J	16
TransTan K	10
TransTan L	8
TransTan dimanche	1
<b>total</b>	<b>68</b>

	total 2016
InterTan M	13
InterTan N	2
InterTan O	1
InterTan P	0
InterTan T	6
InterTan U	3
InterTan V	0
InterTan W	1
Ma	1
<b>total</b>	<b>27</b>

TAD	6
MobiTan	6
ScolTan	21
autres	22
<b>total général</b>	<b>201</b>



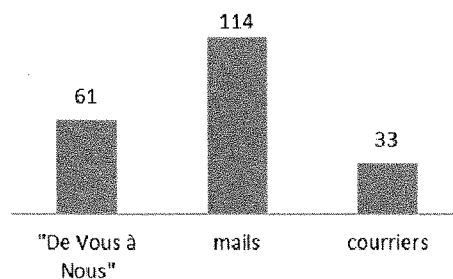
Les services de la sous-traitance représentent 31% des courriers reçus.

✓ Par thème

	total 2015	total 2016	2016 / 2015
Gestion du service	43	42	
Employé	49	80	31
Offre	27	33	6
Sécurité	13	16	3
Billetique	1	6	5
Info Voyageur	3	16	13
Véhicule	1	0	
Autre	6	8	2
	<b>143</b>	<b>201</b>	

Les courriers sur les employés (personnel de bord, comportement, conduite ...) restent le premier motif de réclamation et connaissent une augmentation notable.

✓ Supports utilisés



Le courriel devient le moyen manuscrit le plus utilisé et passe devant les fiches correspondances.

- ✓ Délai moyen de réponse : 6,9 jours ouvrés (4 jour de moins / 2015)

## **2.7. LA QUALITE DE SERVICE**

### **2.7.1 Les critères de la qualité de service de la DSP**

- ✓ Les mesures

143 mesures parcours client contradictoires ont été effectuées en 2016 (213 en 2015) ; pratiquement pas de mesures sur le 2<sup>ème</sup> semestre (mobilisation des services CAN pour la réponse à l'appel d'offre).

- ✓ Observatoire SCAT

Résultats globaux annuels : 19 sous-critères / 20 sont conformes aux objectifs.

Le sous-critère 12 « plan de contrôle » est rediscuté du fait de changements intervenus durant la période.

- ✓ Les revues de direction qualité & le plan d'actions d'amélioration

Suspension liée à la suspension des mesures contradictoires.

## 2.7.2 Les enquêtes et études

- ✓ Le nettoyage intérieur des bus urbains

La société ONET a commencé son activité le 15 octobre 2015. Les prestations ont été retravaillées et l'organisation revue pour supprimer les heures d'intervention la nuit. Des contrôles contradictoires mensuels ont été mis en place.

- ✓ Le rapport d'activité de la ligne Maraîchine

Voir en annexe.

- ✓ Le plan de contrôle

Après 12 mois d'expérimentation en 2015, le plan a été reconduit.

- ✓ L'enquête de satisfaction client sur le réseau urbain et péri-urbain

Analyse des résultats, élaboration du plan d'actions d'amélioration, pré-bilan et rapport complet ont été réalisés début 2016. Voir en annexe.

## 2.7.3 Les autres actions qualité de l'année

- ✓ La politique QSE (Qualité Sécurité Environnement)

Les objectifs de 2015 ont été atteints.

Définition de la politique QSE 2016, écriture, diffusion à l'ensemble du personnel. Définition des indicateurs QSE de suivi des objectifs 2016, affichage des résultats trimestriels.

- ✓ Les interventions qualité en FCO

Renouvellement de ces actions de présentation de la démarche d'amélioration continue de la qualité lors de chaque session 2016. Échanges avec les participants.

- ✓ Le règlement TPMR

Caractéristiques des clients les plus utilisateurs du service, cas particuliers clients et établissements, réclamations.

- ✓ La sous-traitance

Après avoir entamé une démarche de labélisation interne au groupe Transdev, TPC a obtenu en 2016, le niveau 1 en Qualité, en Sécurité et en Environnement.

## 2.7. LA QUALITE DE SERVICE

### 2.7.4 Les critères de la qualité de service de la DSP

✓ Les mesures

213 mesures parcours client contradictoires ont été effectuées en 2015 (pour un objectif de 240).

✓ Les résultats

Résultats globaux annuels : tous les objectifs contractuels sont atteints.

Sous-critère 12, le « nouveau plan de contrôle » basé sur un nombre de courses à contrôler en remplacement d'un nombre de voyageurs à contrôler est concluant. De fait, l'année expérimentale a été validée et le système reconduit.

✓ Les revues de direction qualité & le plan d'actions d'amélioration

Poursuite des revues trimestrielles pour le suivi du plan d'actions.

### **2.7.5 Les enquêtes et études**

- ✓ Le nettoyage intérieur des bus urbains

Nos demandes d'amélioration des prestations n'ayant pas abouties et le contrat avec GSF arrivant à échéance, la Direction Semtan a engagé un processus de changement de prestataire. Gestion des étapes de ce changement : désengagement, définition des besoins, écriture du cahier des charges et du contrat, démarrage de l'activité. C'est la société ONET qui a été retenue et a commencé son activité le 15 octobre.

- ✓ Le rapport d'activité de la ligne Maraîchine

Pour le compléter, une enquête « flash » sur la satisfaction client a été réalisée auprès des usagers d'août. (cf rapport en annexe)

- ✓ Le bilan de l'expérimentation du nouveau plan de contrôle

Une base de données a été construite pour saisir quotidiennement le nombre de courses contrôlées par ligne. Les consignes de contrôles ont été revues et expliquées pour pouvoir renseigner les critères de contrôle, établir des statistiques et piloter l'activité de l'équipe. Après 12 mois de fonctionnement, un premier bilan a été dressé et présenté.

- ✓ L'enquête de satisfaction client sur le réseau urbain et péri-urbain

Plusieurs étapes se sont déroulées sur l'année : préparation (questionnaire, échantillon, partenariat avec les étudiants), réalisation en fin d'année (organisation, communication), dépouillement et saisie des résultats.

### **2.7.6 Les autres actions qualité de l'année**

- ✓ La politique QSE (Qualité Sécurité Environnement)

Définition de la politique QSE de l'entreprise, écriture, diffusion à l'ensemble du personnel. Définition des indicateurs QSE de suivi des objectifs, affichage des résultats trimestriels.

- ✓ Les procédures internes

Afin d'améliorer notre fonctionnement, le besoin de formalisme pour les remontées d'information sous-traitant et le traitement de l'indiscipline sur les circuits ScolTan est apparu. Aussi, et en collaboration avec les intervenants concernés, des réunions d'échanges ont été organisées pour définir les process internes et rédiger les procédures.

- ✓ Les interventions qualité en FCO

Renouvellement de ces actions de présentation de la démarche d'amélioration continue de la qualité lors de chaque session 2015. Échanges avec les participants.

### **3. LES COMPTES DE LA DELEGATION TRANSPORT**

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

- compte de résultat de la délégation présenté sous une forme identique à celle du compte d'exploitation contractuel : annexe 4.1.
- balance détaillée des comptes de la DSP : annexes financières 4.14
- le programme des investissements réalisé durant l'année et détaillé par opération ainsi que le montant des investissements par opération et en totalité sur l'année : annexe 4.5
- les modifications intervenues dans le niveau de l'offre, les unités de main d'œuvre, dans l'évolution de la fréquentation, des tarifs et les principaux événements intervenus durant l'exercice (restructuration importantes du réseau, grèves, contentieux, etc.) ayant une incidence sur le résultat d'exploitation sont présentés dans les différentes annexes.

#### **Conclusion :**

Il s'agit de la cinquième année complète d'exploitation du réseau suite à la restructuration de celui-ci au 4 juillet 2011.

Le résultat comptable 2016 se traduit par un bénéfice de 57 037 Euros. Ce résultat tient compte d'une provision de CICE de 233 719 €.

## **4.0 Offre kilométrique pour chaque année du contrat**



## **4.1 Compte d'exploitation**

## **4.2 Organisation de la production**

## **4.3 Entretien et maintenance**

## **4.4 Tarifs HT, vente de titres, recettes HT et voyages en euros**

## **4.5 Programme pluriannuel d'investissement**

## **4.6 Programme détaillé par véhicule du gros entretien**

## **4.7 Etat du parc**

## **4.8 Age moyen du parc et kilométrage compteur**



## **4.9 Plan d'action marketing, commercial et communication**

## **4.10 Fiches techniques par ligne**

## **4.11 Actions commerciales 2016, tarifs et analyse**

## **4.12 Enquêtes et études commerciales 2016**

## **4.13 Synthèse de l'Observatoire de la Qualité et suivi des réclamations**

## **4.14 Annexes financières**

**Balance des comptes**

**Bilan**

**Compte de résultat**

**Inventaire B**

**Inventaire C**

**Annexe 11 Actualisation DSP**

**Factures liées à la sous-traitance**

## **4.15 Statistiques assurances**

## **4.16 Fiches horaires par ligne**

### **Guides mode d'emploi et accessibilité**



## **4.17 Bilan des formations du personnel**

## **4.18 Rapport d'activité de la sous-traitance**