

RAPPORT DU DÉLÉGATAIRE

Exercice 2015

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

Déléataire : SEMTAN



Sommaire

PREAMBULE	5
1. LA PRESENTATION DU SERVICE DELEGUE.....	5
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	10
2. LE COMPTE-RENDU ANNUEL SUR LES CONDITIONS D'EXECUTION DU SERVICE	10
2.1 L'OFFRE DE TRANSPORT ET LA FREQUENTATION	10
2.1.1 Présentation du réseau et de son maillage, des pôles générateurs de trafics desservis.....	10
2.1.2 Caractéristiques des lignes (longueur, fréquence, horaires, type de service)	14
2.1.3 Offre kilométrique détaillée	14
2.1.4 Le service TAD	14
2.1.5 Le service MobiTAN	15
2.1.6 Présentation des modifications de services	17
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	23
2.1.10 Indicateurs du respect de la production	24
2.1.11 Les fiches horaires	24
2.1.12 Les voyages par ligne, les voyages par km.....	24
2.1.13 Le guide spécifique sur l'accessibilité.....	25
2.2 LE PARC DE VEHICULES.....	23
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



2.3 LES AUTRES BIENS NECESSAIRES A L'EXPLOITATION	26
2.3.1 Inventaire.....	26
2.3.2 Bilan synthétique des travaux de gros entretien	26
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, âge, ancienneté	26
2.4.2 Répartition des effectifs ETC par catégorie de postes (conduite, maintenance, commercial, administratif)	27
2.4.3 Le bilan social de l'entreprise	27
2.5 LES RATIOS DE PRODUCTIVITE	28
2.5.1 Nombre d'agents roulants ETP par véhicule.....	28
2.5.2 Nombre de kilomètres (hors sous-traitance) par agent roulant ETP	29
2.5.3 Nombre de kilomètres (hors sous-traitance) par véhicule.....	29
2.5.4 Nombre de conducteurs par véhicule.....	29
2.5.5 Taux de réserve de véhicules	29
2.5.6 Vitesse d'exploitation et vitesse commerciale par ligne	29
2.6 LES TARIFS ET LA POLITIQUE COMMERCIALE	29
2.6.1 La gamme tarifaire	29
2.6.2 Nombre de titres vendus, voyages et recettes par titre tarifaire, y compris les voyages réalisés avec des titres gratuits.....	29
2.6.3 Les actions commerciales et de marketing réalisées dans l'année	30
2.6.4 L'information aux voyageurs	33
2.6.5 Résultats des enquêtes et études.....	35
2.6.6 Le contrôle	35
2.6.7 Problèmes de sécurité	36
2.6.8 Bilan des réclamations et réponses apportées	37
2.7 LA QUALITE DE SERVICE	40
2.7.1 Les critères de la qualité de service	40
2.7.2 Les enquêtes et études.....	40
2.7.3 Les autres actions qualité	41



3. LES COMPTES DE LA DELEGATION TRANSPORT42

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
- 4.11 Actions commerciales 2015, tarifs et analyse
 - Tableau d'augmentation moyenne pondérée de chaque tarif et en global annuel
- 4.12 Enquêtes et études commerciales 2015
- 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 dans le livret complémentaire
- 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^{er} 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^{er} septembre 2010 au 31 août 2016.

Cette délégation de service public, en vigueur au 1^{er} 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'Economie Mixte des Transports de l'Agglomération Niortaise (SEMTAN) est une Société Anonyme d'Economie 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

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

Au cours de l'année 2015, aucune modification n'est à noter.



1.2. Le périmètre du service délégué et son évolution annuelle



- en vert : CAN avant le 1^{er} janvier 2014,
- en rose : nouvelles communes du territoire de la CAN depuis le 1^{er} 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

- 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^{er} 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^{er} juillet 2011 ; la prise en compte des impacts financiers liés au relèvement du taux de TVA passé de 5,5 % à 7% au 1^{er} janvier 2012 ; l'intégration du décalage entre la hausse de tarifs mise en œuvre au 1^{er} 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^{er} 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^{er} juillet 2014 ; de prévoir une contribution complémentaire afin de compenser l'absence d'actualisation des tarifs au 1^{er} Juillet 2014 ; de corriger le montant de la contribution complémentaire destinée à compenser l'absence d'actualisation des tarifs au 1^{er} 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^{er} 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^{er} 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^{er} Janvier 2014, et à la consistance de l'offre sur les services périurbains et scolaires à partir de la rentrée de Septembre 2014.

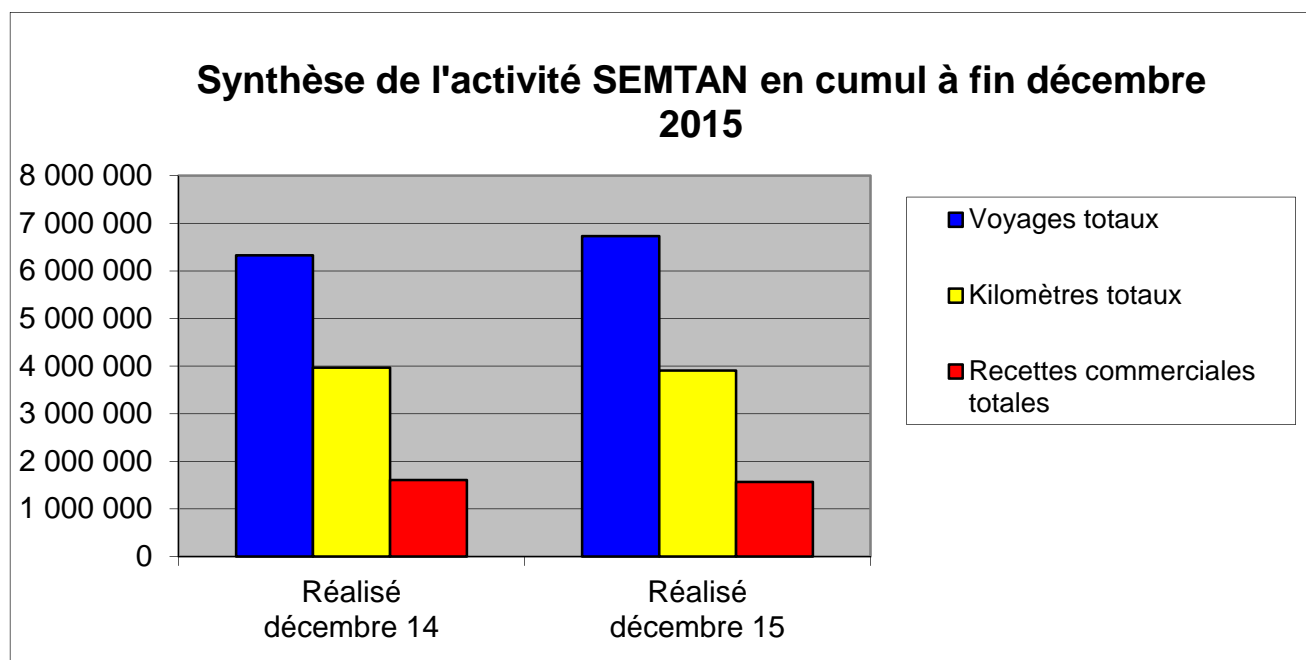
Le présent rapport prend en compte **l'avenant n°6** en cours de signature (validation en Conseil Communautaire d'avril 2016). En avril 2015, la CAN a sollicité la SEMTAN pour proposer des adaptations de l'offre de transport pour la période 2015/2016. Cet avenant 6 a pour objectif de modifier les fréquences des lignes urbaines ChronoTAN incluant la suppression du service NoctANBus et quelques adaptations mineurs apportées à certains services TranSTAN, d'optimiser les services périurbains inter communes InterTAN et autres adaptations de rentrée apportées aux services ScoITAN, d'étendre l'offre TAD sur les 16 nouvelles communes du ressort territorial de la collectivité, de concentrer la période de fonctionnement de la ligne Maraîchine sur la haute saison estivale dès l'été 2015, de changer le calendrier d'exploitation 2016 suite au changement de zone de vacances scolaires de la CAN, de reconduire en 2015 et 2016 la gratuité des services pendant les trois premiers samedis de décembre, mise en œuvre pour sa première édition en 2014, de prendre en compte l'impact de l'incidence de l'extension du ressort territorial de la collectivité (ex PTU) en matière d'engagement de recettes des ventes et l'impact de l'incidence financière de la prolongation de quatre mois de la durée de la DSP jusqu'à fin 2016.



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

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

CUMUL à fin décembre	Réalisé 2014	Réalisé 2015
Voyages totaux	6 324 784	6 728 034
Kilomètres totaux	3 966 185	3 908 699
Recettes commerciales totales	1 606 907	1 566 861



Le nombre de voyages totaux a progressé de 6,4 % entre 2014 et 2015. Dans le même temps, les kilomètres réalisés ont diminué de 1,6 %. Les recettes connaissent une baisse de 2,5 %.

Coefficients de mobilité :

Les coefficients de mobilité utilisés pour le calcul du nombre de voyageurs en 2015 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 2015 s'élève à 152,34 ETP (157,98 ETP en 2014). En parallèle, 9 intérimaires étaient présents pour pallier l'absence d'agents en arrêt maladie. L'autorité organisatrice a mis à disposition deux autobus neufs GX 337 en février 2015 et un autobus GX 337 en décembre 2015.

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

Le résultat comptable de l'année 2015 s'élève à 13 576 €uros.

Les produits d'exploitation s'élèvent à 13 926 555 €uros. Le taux d'actualisation de la contribution financière forfaitaire s'établit à 10,503 % au 31/12/2015.

Le montant de la contribution financière forfaitaire s'établit à 11 932 727 €uros.

Le montant de l'actualisation ainsi déterminé s'élève à 1 134 136 euros pour l'année 2015.

Les charges d'exploitation s'élèvent à 13 927 312 €uros.

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

L'année 2015 est la quatrième année pleine du contrat de délégation de service public avec le réseau restructuré.

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 du 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.

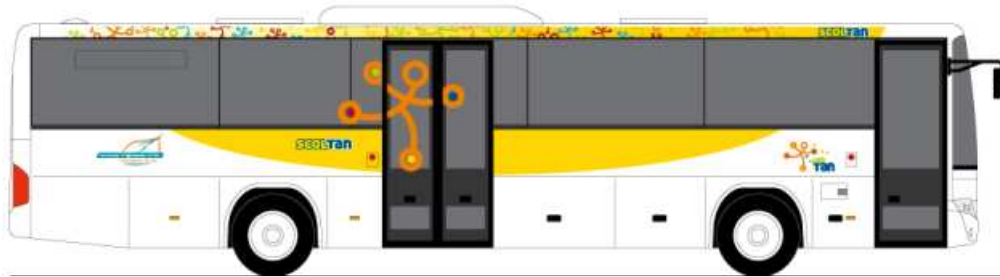


- Un transport à la demande interTan zonal en correspondance avec les lignes Inter tan à la demande Virtuel.



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 11 juillet au 23 août sur l'année 2015. Le véhicule est équipé pour transporter 8 vélos.



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

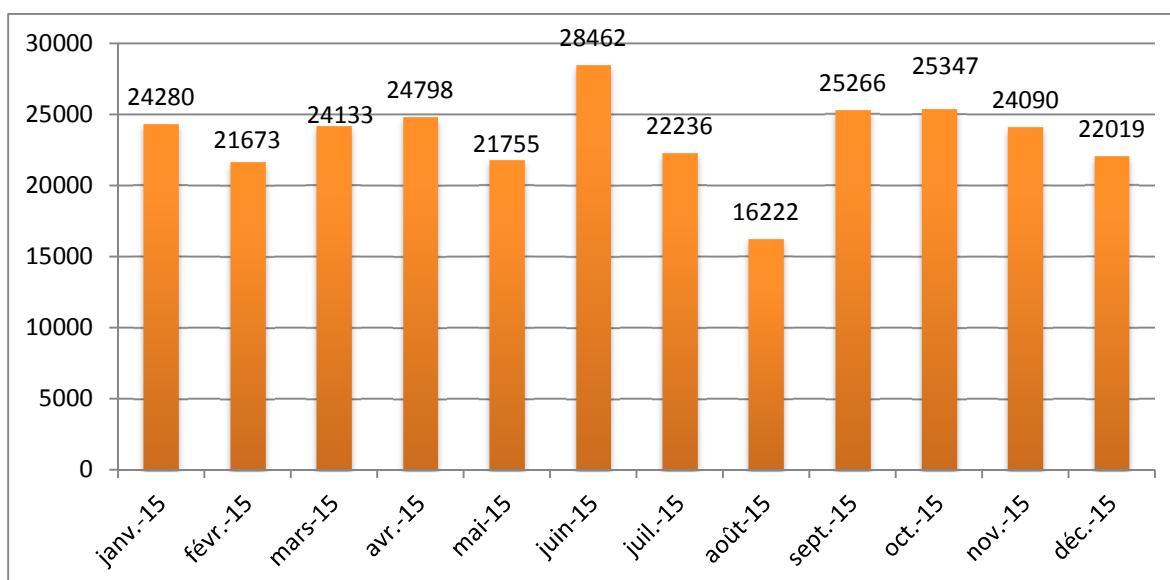
Les caractéristiques des lignes : longueur, fréquence, horaires et types de service figurent dans les fiches techniques par ligne à l'annexe 4.10.

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

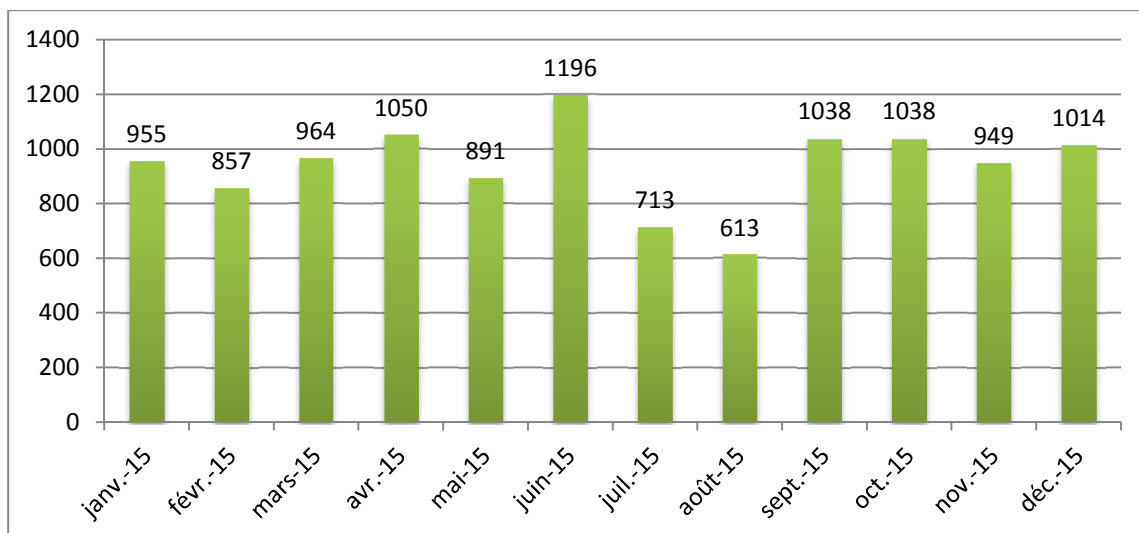
L'offre kilométrique détaillée : nombre de kilomètres annuels par ligne, nombre de kilomètres commerciaux, nombre de kilomètres haut le pied et nombre de kilomètres sous-traités par ligne et service sont détaillés dans les fiches techniques par ligne à l'annexe 4.10.

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 : 10 607 courses
- Kilomètres annuels parcourus : 280 281 kms parcourus
- Nombre de personnes transportées : 11 278 personnes
- Nombre de voyages : 10 607 voyages
- Recettes estimées : 2 932 €uros,
- Coût estimé hors frais de gestion et charges de structures : 392 393 €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



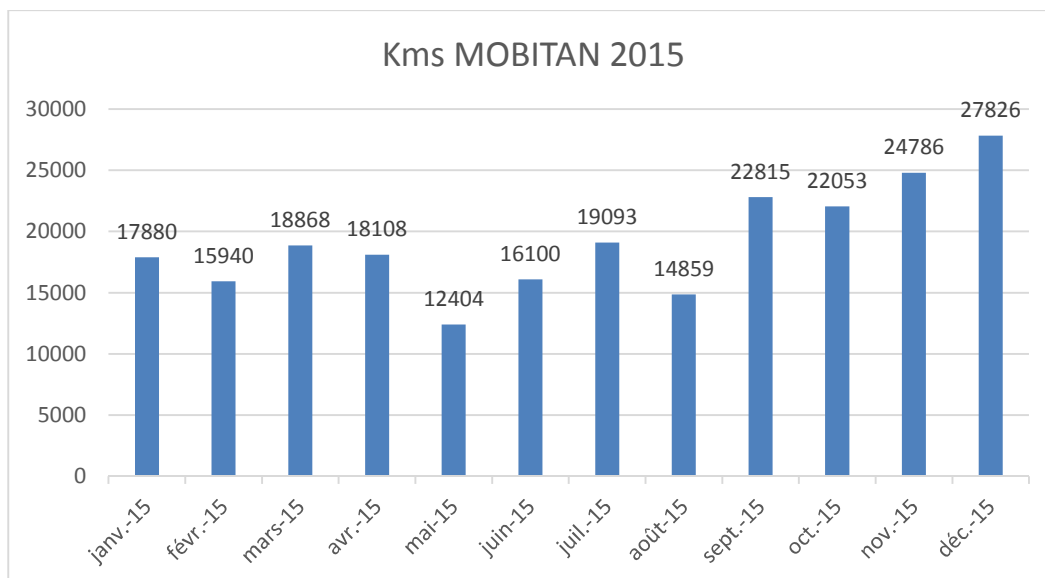
Evolution mensuelle du kilométrage en TAD en 2015



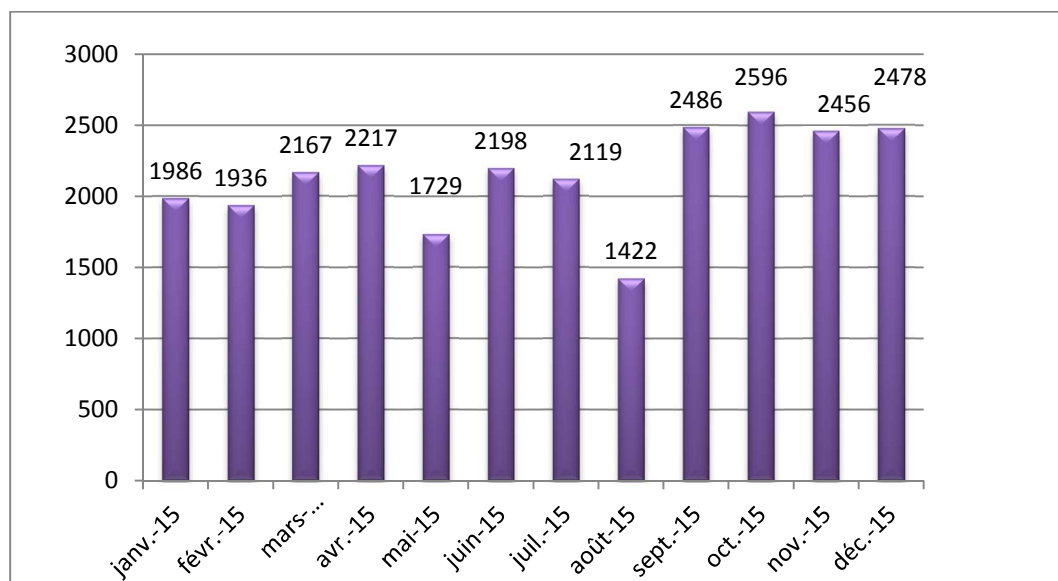
Évolution mensuelle de la fréquentation TAD en 2015

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 : 18 511 courses
- Kilomètres annuels parcourus : 230 732 kms parcourus
- Nombre de personnes transportées : 20 956 personnes
- Nombre de voyages : 18 511 voyages
- Recettes : 25 789 €uros
- Coût estimé hors frais de gestion et charges de structures : 323 025 €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 affectés au service : 8 véhicules



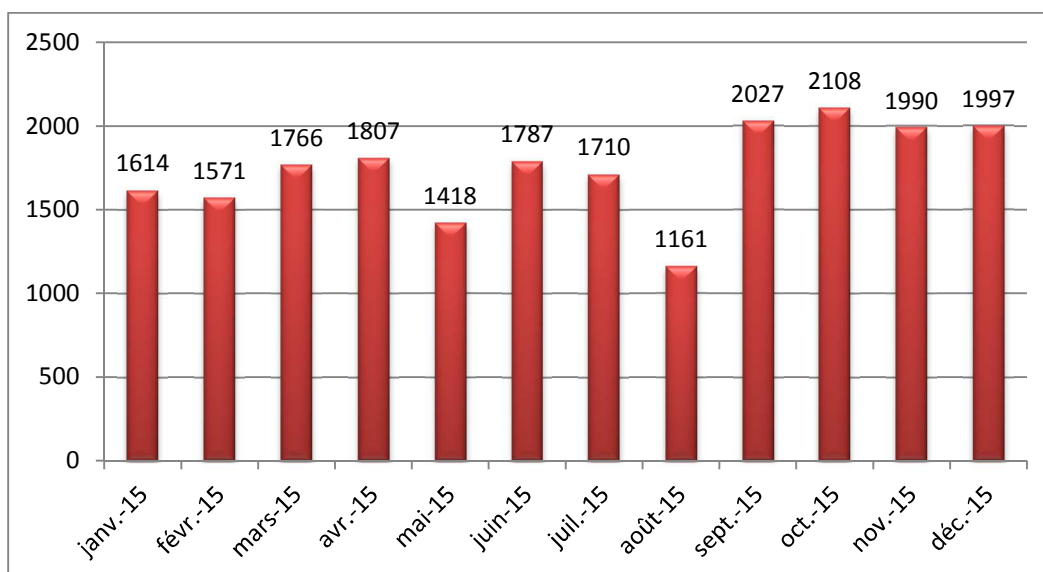
Évolution mensuelle du kilométrage MOBITAN en 2015



Évolution mensuelle des recettes MOBITAN en 2015



La fréquentation



Evolution mensuelle des fréquentations MOBITAN en 2015

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 en 2015. Les adaptations d'offre s'appuient sur les statistiques de fréquentation constatées lors des campagnes de comptages voyageurs. Les moyens sont en adéquation avec les motifs de déplacement.

CHRONOTAN

Ligne ChronoTAN A

- Sens Epaubin-Parpin en période scolaire du lundi au vendredi suppression de 12 courses et création de 6 courses à des horaires permettant de prendre en compte les modifications de fréquence (la fréquence passant de 20 à 30 minutes en heures creuses).
- Sens Parpin-Ebaupin en période scolaire du lundi au vendredi suppression de 12 courses et création de 6 courses à des horaires permettant de prendre en compte les suppressions en termes de fréquence (la fréquence passant de 20 à 30 minutes en heures creuses).

- Sens Parpin – Ebaupin en période scolaire les samedis et du lundi au samedi de vacances scolaires, modification de la course à 18h44 avec un terminus partiel à Pôle Atlantique.

Ligne ChronoTAN B

- En période scolaire du lundi au vendredi dans le sens Château Driguët, - Hôpital suppression de 21 courses et création de 15 courses à des horaires permettant de proposer une fréquence de 30 minutes au lieu de 20 minutes sur la ligne en heures creuses. 4 de ces horaires ne desservent par l'arrêt « Bateliers » à 12h57 / 16h59/ 17h39/ 19h14.
- En période scolaire du lundi au vendredi dans le sens Château Driguët, - Hôpital suppression de 21 courses et création de 15 courses à des horaires permettant de proposer une fréquence de 30 minutes au lieu de 20 minutes sur la ligne en heures creuses. 4 de ces horaires ne desservent par l'arrêt « Batelier » à 12h57 / 16h59/ 17h39/ 19h14.

Ligne ChronoTAN C

- Sens Levée de Serveau- Aiffres Mairie, en période scolaire du lundi au vendredi suppression de 13 courses auxquelles se substituent 6 nouveaux horaires créés permettant de proposer une fréquence de 30 minutes au lieu de 20 minutes sur la ligne en heures creuses.
- Sens Aiffres Mairie- Levée de Serveau en période scolaire du lundi au vendredi suppression de 14 courses auxquelles se substituent 6 nouveaux horaires créés. La fréquence en heures creuses passe de 20 minutes à 32 minutes en moyenne.
- Sens Pôle Atlantique – Levée de Sevreau les samedis et vacances scolaires du lundi au samedi ajout d'une course au départ de 19h30.

Ligne ChronoTAN D

- Sens Telouze-Darwin en période scolaire du lundi au vendredi suppression de 10 courses et création en substitution de 6 nouveaux horaires. La fréquence en heures creuses passe de 25 minutes à 40 minutes.
- Sens Darwin-Telouze en période scolaire du lundi au vendredi suppression de 12 courses et création en substitution de 7 nouveaux horaires. La fréquence en heures creuses passe de 25 minutes à 40 minutes.

Ligne ChronoTAN E

- Sens Montamisé – Bois Chamillard – Caf en période scolaire du lundi au vendredi. Pour prendre en compte la baisse de la fréquence en heures creuses (passage de 20 minutes à 30 minutes) suppression de 18 courses remplacées par la création de 13 nouveaux horaires dont :
 - 8 desservent Pôle Emploi à 9h01/ 9h18/ 10h01/ 10h31/ 11h01/ 15h01/ 15h31/ 16h11
 - 3 desservent Bois Chamillard à 11h51 / 14h01/ 16h31



- 2 desservent Bessines à 9h18 et 14h21
- Sens Caf-Bois Chamaillard – Montamisé en période scolaire du lundi au vendredi. Pour prendre en compte la baisse de la fréquence en heures creuses (passage de 20 minutes à 30 minutes) suppression de 13 courses remplacées par la création de 9 nouvelles courses dont :
 - 1 dessert Bessines à 8h34
 - 3 desservent Pôle Emploi à 9h44/ 10h14 et 16h14
 - 2 desservent Bois Chamaillard à 10h44 et 14h44
 - 1 a son terminus à Pôle Atlantique à 19h24
 - Les 2 autres courses effectuant un itinéraire classique de la ligne

TRANSTAN

Ligne TranSTAN F

- Sens gare SNCF – MAAF :
 - En période scolaire du lundi au vendredi suppression de 2 courses et remplacement par 2 nouveaux horaires dont 1 se terminant à Pôle Atlantique (départ de 19h15).
 - En période de vacances scolaires du lundi au samedi et samedi scolaires, suppression d'une course à 13h10 remplacée par un départ à 12h50.
- Sens MAAF-Gare SNCF :
 - En période vacances scolaires du lundi au samedis et samedis période scolaire, suppression de 2 courses et remplacement par 3 nouveaux horaires dont celui de 14h21 réalisant un départ de Villon vers Pôle Universitaire.
- Sens Gare SNCF – Villon en période vacances scolaires du lundi au samedi et samedis période scolaire, suppression d'une course à 14h25 et création de 2 courses dont une à 14h36 au départ du Pôle Universitaire vers Villon.

Ligne TranSTAN H

- Sens Maisons Rouges vers ITEP, en période scolaire du lundi au vendredi suppression de 4 courses et création en substitution de 4 nouveaux départs ne desservant pas les Boutinets.
- Sens ITEP vers Maisons Rouges en période scolaire du lundi au vendredi suppression de 4 départs remplacés par 4 nouveaux horaires ne desservant pas les Boutinets.

Ligne TranSTAN I

- Sens Pôle Universitaire-Combes :
 - En période scolaire du lundi au vendredi remplacement de 6 départs par 6 nouveaux dont le terminus est à Maison Rouges
 - Les samedis scolaires et vacances scolaires du lundi au samedi, le départ de 14h02 est avancé à 14h.
- Sens Combes-Pôle Universitaire : en période scolaire du lundi au vendredi, remplacement de 7 départs par 7 nouveaux horaires dont 6 sont au départ de Maison Rouge au lieu de Pôle Universitaire et 1 horaire ne dessert pas Tour Chabot – Carpentier Belin à 12h46.

Ligne NoCTAN Bus : Arrêt de la ligne en raison du faible niveau de fréquentation.

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 2015 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 en septembre 2015.

Modification sur le réseau sous-traité



Ligne InterTAN M

- Du lundi au vendredi toute période suppression de la course régulière à 19h15 au départ de Mauzé-sur-le-Mignon pour une arrivée à 20h05 à Niort Gare SNCF.

Ligne InterTAN N

- Suppressions des courses de 07h40 au départ de Saint-Gelais le samedi (course régulière) et le dimanche (course TAD) toutes périodes, et de la course régulière de 12h20 le samedi au départ de Niort Gare SNCF.
- Les courses de 08h50, 13h00, 17h40 (samedi) au départ de Saint-Gelais passent en TAD, ainsi que celles de 08h15 et de 18h10 (samedi) au départ de Niort Gare.

Ligne InterTAN O

- Suppression de la course en TAD de 08h18 au départ d'Aiffres le samedi et le dimanche toutes périodes.

Ligne InterTAN P :

- Suppression de la course en TAD de 07h37 au départ de Saint-Maxire le samedi et le dimanche.
- Ainsi que la course régulière de 17h10 au départ de Niort Gare le Samedi.

Ligne InterTAN T

- Suppression de la course régulière au départ de Coulon à 19h25 du lundi au vendredi toutes périodes
- Suppression des courses TAD au départ de Niort Gare de 07h05 (samedi), 13h40 (Dimanche) et de 18h50 (Dimanche)
- La course régulière de 09h10 au départ de Coulon passe en TAD (samedi), ainsi que celle de 08h30 (Samedi) au départ de Niort Gare.
- Deux courses en TAD sont supprimées : 09h55 (samedi) au départ de Niort, ainsi que celle de 10h30 (Samedi) au départ de Coulon.

Ligne InterTAN U

- Modification de l'itinéraire de la course arrivant à Niort à 7h30. Le départ est maintenant fixé à l'arrêt ZA Les Pierrailleuse (sur la commune de Granzay-Gript) à 7h02 du lundi au vendredi toutes périodes. La commune de Saint-Symphorien n'est plus desservie du lundi au vendredi pendant les vacances scolaires. Toutes les courses sont étendues jusqu'à Granzay-Gript du lundi au samedi toutes périodes
- Les courses régulières suivantes passent en TAD :
 - Au départ de Granzay : 09h05 (Samedi), 11h44 (Lundi à Vendredi), 12h54 (Lundi à Vendredi), 13h15 (Samedi).
- Au départ de Niort Gare : 12h05 (Lundi à Samedi), 13h40 (du lundi au vendredi), 18h20 (Samedi).

Ligne InterTAN V

- Suppressions des courses régulières de 7h40 (samedi) au départ de Villiers-en-Plaine, de 7h55 (samedi) et de 12h30 (samedi) au départ de Niort Gare.
- Suppression de la course TAD de 12h00 le samedi au départ de Villiers-en-Plaine.
- Ajout de courses en TAD le samedi à 09h40 au départ de Villiers-en-Plaine, ainsi que le samedi à 11h30 au départ de Niort.

Ligne InterTAN W

- Suppression des courses régulières de 07h35 (samedi), 16h40 (dimanche) au départ de Vouillé.
- Mise en TAD des courses régulières le samedi à 17h40 au départ de Vouillé ainsi que celle de 17h10 (samedi) au départ de Niort.
- Suppression de la course TAD le samedi à 18h45 au départ de Vouillé.

SCOLTAN

- L'amélioration de la desserte de Thorigny-sur-le Mignon vers les lycées de Niort avec desserte de l'arrêt « Mairie de Thorigny » sur les circuits 2002-2303 et 2011 en contrepartie de la suppression de la desserte de Priaire **à compter du 1er septembre 2015.**
- Circuit 5006 - suppression de la desserte du Petit Marais sur la commune d'Épannes **à compter du 1er septembre 2015** en l'absence d'une fréquentation régulière. Cette desserte était réalisée en TAD.
- L'amélioration de la desserte du hameau du Petit Breuil sur la commune de Mauzé par création d'un arrêt vers les lycées de Niort **à compter du 2 novembre 2015.**
- Circuit ES5 desserte de l'arrêt Echiré – Lucas **à compter du 1er septembre 2015.**
- Circuit 2003 : création d'un doublage sur la ligne M arrêt Square et la desserte de St Symphorien en raison de sureffectifs scolaires observés en 2015 du 16 septembre 2015 au 16 octobre.
- Circuit 1008, fait **à partir du 21 septembre 2015** son terminus à Pôle d'Échanges des Abattoirs et non plus au lycée Venise Verte.
- En raison de surcharge sur le circuit C 105 vers le lycée Paul Guérin, les effectifs de l'arrêt CHABAN sont transférés sur le circuit C106 **à compter du 21 septembre 2015** afin de répartir la charge entre les deux véhicules.

- **A compter du 21 septembre 2015**, en raison des surcharges sur le circuit 1011 au départ du collège Rabelais vers Coulon, les élèves d'Autremont et Préplot sont transférés sur le circuit 1009 prolongée.
- Sur les circuits C102 et C104, fusion des circuits allers C104A et C104B réalisés en propre par la SEMTAN au lieu de l'exploitation en sous traitance. Les sous-traitants exploitent à la place le circuit C102 sens aller, réalisé jusqu'alors par le délégataire. Cette mesure d'exploitation est mise en œuvre **à compter du 1^{er} septembre 2015**.
- Sur les circuits 1000, 1004 et 1006 **à compter du 28 septembre 2015**, en raison de sureffectif sur le circuit 1000 entre « Pôle abattoirs » vers « lycée Thomas Jean Main » et « Jean Macé », les échanges sont transférés au pôle Atlantique sur le circuit 1004 prolongé.
- L'amélioration de la desserte du hameau du Petit Breuil sur la commune de Mauzé pour prendre en compte une dizaine de scolaires **à compter du 2 novembre 2015**. Le sens Retour est assuré par un enchaînement de la ligne M sur les circuits 2017 (L, Ma, J, V) et 2307 (mercredi). Cette ligne est renommée en ligne 2010.

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

N° et nom des lignes et services de transport	Total cumulé 2015	DSP	Indicateur respect de la production
CHRONOTAN A	361 476	379 089	0,95
CHRONOTAN B	275 538	289 928	0,95
CHRONOTAN C	273 430	289 709	0,94
CHRONOTAN D	160 946	168 234	0,96
CHRONOTAN E	235 295	241 298	0,98
TRANSTAN F	132 263	133 308	0,99
TRANSTAN G	103 800	104 284	0,99
TRANSTAN H	188 006	190 113	0,99
TRANSTAN I	191 040	194 529	0,98
TRANSTAN J	170 710	171 127	0,98
TRANSTAN K	150 076	150 982	0,99
TRANSTAN L	204 474	204 498	0,99
TRANSTAN R	10 270	10 310	0,99
TRANSTAN S	10 072	10 110	0,99
NocTAN'bus S1	3 376	5 059	0,67
NocTAN'bus S2	3 625	5 424	0,67
CitiTAN	52 558	54 881	0,96
Total	2 526 955	2 602 883	0,97

Les écarts constatés sur les lignes NocTAN'bus S1 et S2 sont dus à l'arrêt de la ligne en septembre 2015.

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-15	8	0	0		
novembre-15	4	0	0		
octobre-15	14	2	14.28	715/112	
septembre-15	19	4	21.05	602	
août-15	5	0	0		
juillet-15	8	0	0		
juin-15	6	0	0		
mai-15	4	0	0		
avril-15	13	1	33.33	407	
mars-15	19	4	21.05	302/104/106/105	
février-15	3	0	0		
janvier-15	7	0	0		
TOTAL	110	11			

Source :DEKRA

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 d'un déshuileur a engendré un coût de 1 009 €.

Les dépenses d'entretien du chauffage et des sanitaires se sont élevées à 2 345 €

Les vérifications électriques ont représenté 1 672 €.

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 2015, l'effectif de l'entreprise s'établit à 151 personnes (48 femmes, 103 hommes). Cet effectif tient compte d'un CDD pour un poste de Conducteur-Receveur. 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 2015 à hauteur de 5 251,21 soit environ 3 ETC.

Les contrats sont à temps complet sauf :

- Pour 2 hôtesses du Kiosque info bus situé à la Brèche à 50%.
- Pour 1 salariée en congé parental d'éducation à 100%.
- Pour 2 conducteurs à 80%.
- Pour 1 employée et un conducteur à 50%.

L'ancienneté moyenne s'établit à 9 ans et 7 mois.

58 % des salariés ont moins de 10 années d'ancienneté et 16% ont plus de 15 années d'ancienneté.

Catégories	Coefficient moyen
Employés	200
Ouvriers	201
Conducteurs	203
Agents de maîtrise et Cadres	267

Coefficient moyen des salaires

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

	2015	2014
Conducteurs	122,49	128,44
Mécaniciens	5	5
Contrôleurs	8	8
Agents administratifs et comptables	4,46	4,60
Agents commerciaux et d'accueil	7,39	7,25
Responsables - encadrement	5	5

2.4.3 Le bilan social de l'entreprise dont :

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

Le samedi 14 février 2015, 32 agents ont observé un droit de retrait suite à une agression d'un conducteur le 13 février 2015.

- 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 5 108 jours pour 2015.
- o Le nombre de jours Maladie s'élève à 4 080 pour l'année 2015 soit 79,9 % des absences.

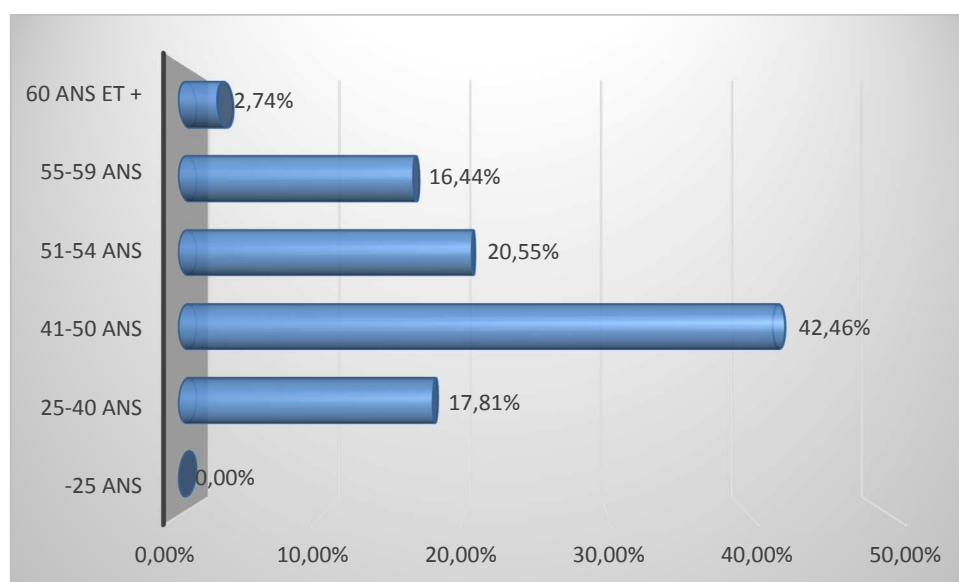
- Indicateurs relatifs aux accidents du travail, au taux d'absentéisme par catégorie (conduite, maintenance, commercial, administratif)

Le nombre de jours d'AT s'élève à 1 028 jours pour les conducteurs.

Le taux d'absentéisme par catégorie

Conducteurs	10,60%
Atelier	5,26%
Exploitation Méthode	0,41%
Administration	7,71%
Commercial Marketing	4,97%

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



Le nombre d'embauches en CDI sur l'année 2015 s'élève à 5 conducteurs.

Les embauches en CDD concernent essentiellement le poste de conducteurs pour faire face aux absences longue maladie et à l'absentéisme qui augmente.

Deux conducteurs ont fait valoir leurs droits à la retraite en 2015.

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

67,12% du personnel en CDI de la SEMTAN est âgé de plus de 45 ans et 28 salariés ont plus de 55 ans au 31/12/2015.

2.5 LES RATIOS DE PRODUCTIVITE

2.5.1 Nombre d'agents roulants ETP par véhicule

118 agents roulants/56 véhicules = 2,23 (2,34 en 2014)

2.5.2 Nombre de kilomètres (hors sous-traitance) par agent roulant ETP : 23 333 kms
(22 991 kms en 2014)

2.5.3 Nombre de kilomètres (hors sous-traitance) par véhicule : 50 909 kms (53 790 kms en 2014)

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.

Analyse par titre et par voyage :

✓ Titres

Titres au voyage :

Malgré des ventes irrégulières d'un mois à l'autre, inférieures à 2014 (-7182), le ticket Unité reste le titre le plus vendu des titres au voyage.

Les ventes de Duo ont baissé (- 10 230) et celles de Multiples ont progressé car plus rentables qu'à l'unité (+ 495).



Fréquence Plus :

L'irrégularité des ventes n'est qu'apparente car elle correspond en réalité à des réapprovisionnements par les CCAS.

Les abonnements et les tickets ont progressé. L'abonnement mensuel est le seul titre qui enregistre une augmentation conséquente (+1 957) et il reste le titre le plus vendu des abonnements.

Abonnements Tout Public :

Les ventes de Tan mensuels ont régressé (-341), probablement par transfert sur le Pass Emploi et le mensuel Tan Fréquence Plus.

Même phénomène pour les Pass annuels, probablement par transfert sur le mensuel fréquence plus et très peu sur le Tan Entreprise.

Evolution des titres créés en 2013 :

Le Pass Emploi continue de progresser (+ 478).

Le Pass Entreprise, comparé à périmètre égal, marque pour la première année depuis sa création une stagnation (+4).

Titres jeunes :

Le Tan Estival reste stable avec + 1,% par rapport à l'an dernier.

Moins de souscriptions pour les titres étudiant avec des baisses importante pour la première année avec - 7 % pour l'abonnement mensuel et -11 % pour l'annuel.

L'abonnement annuel poursuit sa hausse avec + 3 %.

✓ Voyages

On note une diminution des voyages. Cette diminution provient des baisses des ventes de la majorité des titres qui n'est pas compensée par les hausses des ventes des titres Mensuel Fréquence Plus et Pass Emploi.

Les voyages Cititan reste stable avec cependant une baisse de 0,42 %.

A retenir : l'impact de l'opération « gratuité des bus les 3 samedis précédant Noel » sur les ventes et les voyages du mois.

2.6.3 Les actions commerciales de l'année 2015

Elles ont été construites sur la base d'axes forts :

- **les actions de conquête**
- **les actions de fidélisation**



- Opération CM2

- ↳ Réception de 25 classes de CM2 au dépôt des TAN : familiarisation avec le réseau, apprendre à prendre le bus, respecter le personnel de la SEMTAN, les autres voyageurs et le matériel. Sensibilisation à la sécurité.

- Action visant à intégrer des personnes en situation de handicap (enfants autistes) sur les lignes urbaines : partenariat avec l'IME de Niort.

- Promotion de la desserte de deux nouveaux arrêts « Tartalin » et Croix Hosannière » avec la ligne L.

- Promotion de la desserte exceptionnelle de l'arrêt « PYTHAGOR » par la ligne NoCTAN'bus à l'occasion de la fête foraine à Noron.

- Publipostage du nouveau règlement Mobitan aux clients Mobitan.

- 5 différents mailings distribués dans les boîtes aux lettres des 16 nouvelles communes de la CAN pour promouvoir l'offre mise en place à partir de la rentrée.

- Publipostage présentant les nouveautés de la rentrée aux abonnés Pass annuel et Pass entreprise.

- Partenariat avec Décathlon dans le cadre du weekend « Vitalsport ». Stand d'information pour inciter à se rendre en bus aux activités sportives.

- Promotion de la ligne Maraichine :

- ↳ Stand aux halles de Niort (2 matinées).

- ↳ Sets de table distribués dans les restaurants du marais et dans le centre de ville de Niort.

- ↳ Affiche dans les 50 autobus.

- ↳ Pages sur le site internet de Mobilité 79.

- ↳ Bandeau en première page du site internet de l'office de Tourisme du Marais Poitevin.

- ↳ Renouvellement du partenariat avec les embarcadères du marais, les loueurs de vélo et 8 restaurateurs afin que les voyageurs de la ligne maraichine puissent bénéficier d'offre

commerciales comme – 10 % sur location de barque et de vélo et des réductions ou un kir offert chez les restaurateurs.

- Opération 3 premiers samedis de décembre gratuits

Plan de communication :

↵ Achat d'espaces publicitaires.

↵ Sucettes Decaux (60 Ville de Niort + 12 CAN + 2 gare SNCF).

↵ Site mobilité 79, Site CAN et site de la Ville de Niort.

↵ Habillage de la vitrine du kiosque.

↵ Conférence de presse.

↵ Flyer blisté avec le journal de la commune de Niort « Vivre à Niort » distribué début décembre dans 31 500 boîtes aux lettres.

↵ Flyer distribué par les ambassadeurs en centre-ville de Niort.

↵ Dans Vivre à Niort : encart dans les 4 pages centrales consacrées à la présentation des animations de Noël.

↵ Dans le programme de « Noël à Niort » mis en dépôt chez les commerçants.

↵ Affiches dans les bus et autocars du réseau de la CAN.

↵ Déambulation en centre-ville avec deux triporteurs habillés aux couleurs de l'opération

- Etablissement des documents commerciaux et mise à jour de l'information voyageurs aux arrêts, dans les bus et sur le site internet Mobilité 79.

- Stands lors des soirées d'accueil des nouveaux arrivants dans les communes volontaires de la CAN.

- Stand et réunion d'information dans des entreprises, maisons pour tous et maisons de retraite (hôtel de ville, SMACL, DDT, AFPA)

- Stands pour les scolaires et les étudiants (portes ouverte des établissements scolaires, au PUN, ICSSA, au forum « réussi ta rentrée », stand au forum de l'apprentissage.

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

L'information voyageurs en situation perturbée est diffusée aux arrêts concernés, sur le site internet 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



Les Tan
 Votre bus arrive, faire signe au conducteur pour qu'il s'arrête.
 mobilité79.fr

A EBAUPIN ▶ PARPIN
 ChronoTAN Vous êtes à l'arrêt AMPERE

Horaires valables du 01/09/2015 au 05/07/2016

Lundi au vendredi SCOLAIRES												Samedi et VACANCES SCOLAIRES																	
Heures												Heures																	
06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
10	10	10	00	00	00	00	10	10	00	00	10	10	10	10	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	40	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
50	50														50	50													

Dépôtaires le plus proche
 kiosque INFO BUS
 Centrale de mobilité au 05 49 09 09 00 - www.mobilite79.fr

LE CHIQUITO (arrêt Centre commercial) : 100 rue du Puits de la Ville CHAUMRAY

Lignes E M T

Nouvel arrêt « LA ROCHELLE »
A compter du lundi 14 décembre 2015

Afin d'améliorer la desserte de l'avenue de la Rochelle, un nouvel arrêt nommé « LA ROCHELLE » est desservi par les lignes E, M et T.

Cet arrêt est situé au niveau de l'intersection du boulevard de l'Atlantique et de l'avenue de la Rochelle. Il est accessible aux Personnes à Mobilité Réduite.

Pour plus d'informations :
 Le « kiosque info bus »
 Place de la Brèche - NIORT
 Centrale de mobilité 05 49 09 09 00

Les Tan

ScoITAN 1307
 Niort → St Hilaire-La-Palud
 (Via Sansais)

Mercredi retour uniquement

A compter du mercredi 04 novembre 2015

En raison de travaux sur la commune de Sansais, l'arrêt «**Court Balon**» est supprimé pendant la durée les travaux.

L'arrêt de descente le plus proche est «**Salle des Fêtes**».

Les TAN vous remercient de votre compréhension.

KIOSQUE INFO BUS
 05 49 09 09 00
 www.mobilite79.fr

Les Tan

LIGNES C & T

ARRÊT « PATINOIRE »

En raison des matchs des CHAMOIS, l'arrêt "Patinoire" n'est pas desservi les vendredis suivants à partir de 19h00.

2015	2016
Vendredi 06 novembre <u>(A partir de 17h30 au lieu de 19h)</u>	Vendredi 08 janvier
Vendredi 27 novembre	Vendredi 22 janvier
Vendredi 11 décembre	Vendredi 02 février
	Vendredi 12 février
	Vendredi 26 février
	Vendredi 11 mars
	Vendredi 08 avril
	Vendredi 22 avril
	Vendredi 06 mai

L'arrêt le plus proche est « VENISE VERTE ».

Pour plus d'informations :
 Le « kiosque info bus »
 Place de la Brèche - NIORT
 Centrale de mobilité 05 49 09 09 00
 Plus d'info pratique www.mobilite79.fr

Les Tan



2.6.5 Résultats des enquêtes et études prévues au contrat et menées dans l'année sur le réseau de transport

2.6.6

Diverses enquêtes et études ont été réalisées au cours de l'année 2015 (cf. annexe 4.12)

- Enquête sur la ligne NocTAN'bus. 2 vendredis et 2 samedis en avril 2015.
- Enquête Origine Destination fin septembre et début octobre 2015 conduite par la CAN et enquête sur l'utilisation des titres de transport : participation aux réunions CAN/cabinet d'étude.

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

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%

Année 2014

Fréquence clientèle	Nbre courses contrôlées	Nbre voyageurs contrôlés	% de voyageurs contrôlés	Nbre pv	% de voyageurs verbalisés
6 324 784	5 262	72 669	1,15%	83	0,11%

2.6.8 Problèmes de sécurité : nature et importance et commentaires

Des incidents ont été relevés en 2015 sur le réseau :

Le 31 janvier 2015, agression physique et verbale d'un conducteur place de la Brèche. Pas d'ITT.

Le 13 février 2015, agression physique d'un conducteur place de la Brèche avec une ITT de 10 jours suivie d'un arrêt longue maladie de 290 jours.

Le 19 février 2015, agression verbale d'un conducteur place de la Brèche. Pas d'ITT.

Le 15 avril 2015, agression verbale d'une conductrice au Pôle Atlantique. Pas d'ITT.

Le 09 juin 2015, agression verbale d'une conductrice Place de Brèche. Pas d'ITT.

Le 21 août 2015, agression verbale d'un conducteur à l'arrêt Temple. Pas d'ITT.

Le 19 novembre 2015, agression physique d'un conducteur à l'arrêt Champclairiot avec un arrêt de travail de 17 jours puis arrêt de 16 jours supplémentaires suite à une rechute.

Tous ces incidents ont fait l'objet d'un dépôt de plainte.

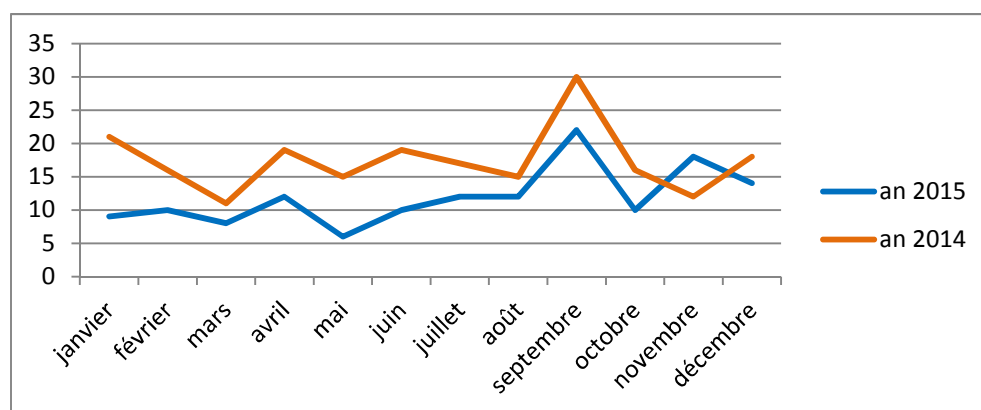
2.6.9 Bilan des réclamations et réponses apportées

2.6.10 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
2015	9	10	8	12	6	10	12	12	22	10	18	14	143
2014	21	16	11	19	15	19	17	15	30	16	12	18	209
Ecart en nombre	-12	-6	-3	-7	-9	-9	-5	-3	-8	-6	6	-4	-66
Ecart en %	-57%	-38%	-27%	-37%	-60%	-47%	-29%	-20%	-27%	-38%	-50%	-22%	-32%



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

✓ Par ligne

	total 2015
ChronoTan A	19
ChronoTan B	7
ChronoTan C	14
ChronoTan D	5
ChronoTan E	6
CitiTan	5
<i>total</i>	56

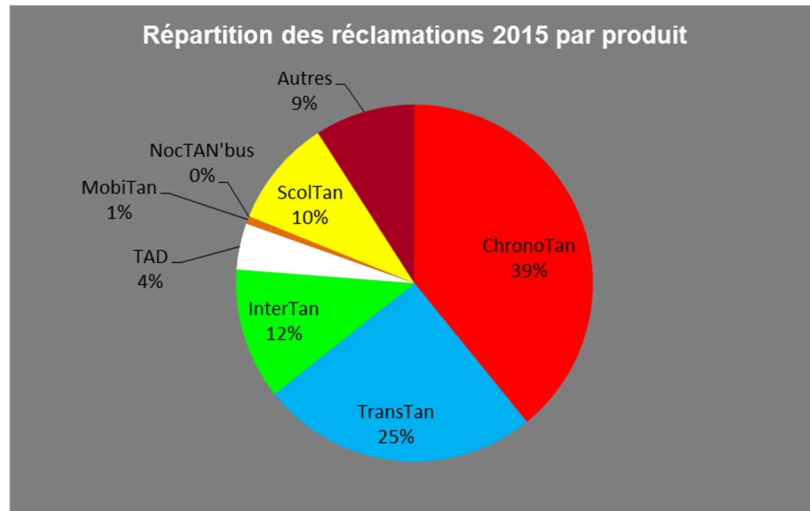
	total 2015
TransTan F	7
TransTan G	1
TransTan H	5
TransTan I	7
TransTan J	4
TransTan K	8
TransTan L	3
TransTan dimanche	1
<i>total</i>	36

	total 2015
InterTan M	2
InterTan N	5
InterTan O	0
InterTan P	2
InterTan T	1
InterTan U	4
InterTan V	2
InterTan W	1
Ma	0
<i>total</i>	17

TAD	6
MobiTan	1
NocTAN'bus	0
ScolTan	14
autres	13
<i>total général</i>	143

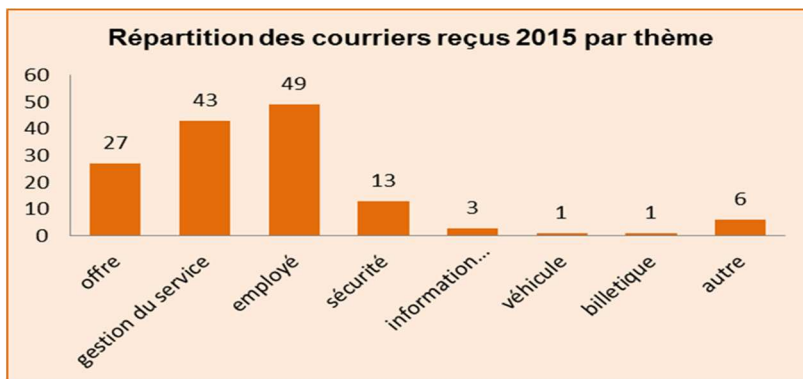
	total 2014	total 2015	2015 / 2014
ChronoTan A B C D E	73	51	-22
TransTan F G H I J K L	62	35	-27
InterTan M N O P T U V W	18	17	-1
TAD	4	6	2
ScolTan	23	14	-9
CitiTan	3	5	2
MobiTan	6	1	-5
Marais / été	0	0	
Dimanche	2	1	-1
NocTAN'bus	1	0	-1
autres (non précisé)	17	13	-4
	209	143	





Les services de la sous-traitance représentent 27% des courriers reçus.

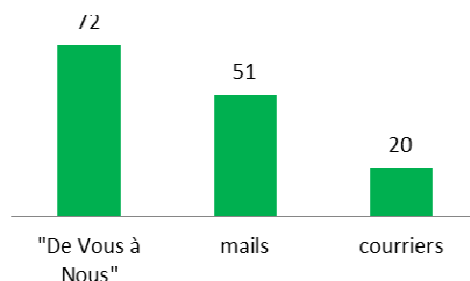
✓ Par thème



	total 2014	total 2015	2015 / 2014
Gestion du service	73	43	-30
Employé	57	49	-8
Offre	54	27	-27
Sécurité	7	13	6
Billettique	3	1	-2
Info Voyageur	4	3	-1
Véhicule	3	1	-2
Autre	8	6	-2
Total	209	143	

Ce sont les courriers sur les employés (personnel de bord, comportement, conduite ...) qui deviennent le 1^{er} motif de réclamation.

✓ Supports utilisés



✓ Délai moyen de réponse : 10,8 jours ouvrés (1 jour de moins / 2014)

2.7. LA QUALITE DE SERVICE

2.7.1 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.

2.7.2 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.

2.7.3 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 quatrième année complète d'exploitation du réseau suite à la restructuration de celui-ci au 4 juillet 2011.

Le résultat comptable 2015 se traduit par un bénéfice de 13 576 €uros. Ce résultat tient compte d'une provision de CICE de 251 062 € et de l'intégration de l'avenant 6.



**Annexes disponibles pour consultation au siège social
de la CAN :**

- 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 2014, tarifs et analyse**
- 4.12 Enquêtes et études commerciales 2014**
- 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**
(voir livret complémentaire)
- 4.17 Bilan des formations du personnel**
- 4.18 Rapport d'activité de la sous-traitance**