(Version Projet du 31/08/2018)

SOMMAIRE

A. LE SERVICE AU CLIENT 9
1) LA FREQUENTATION 9
2) LES RECETTES 19
3) ANALYSE PROJECTIVE DES VENTES ET DES VOYAGES 2017 22
4) L'ACTUALITE COMMERCIALE DU RESEAU 26

B. L'OFFRE DE TRANSPORT 42
1) L'OFFRE KILOMETRIQUE BUS 42
2) CHANGEMENTS DE LA CONSISTANCE DE L'OFFRE 47
3) ACTIVITE VELO « BICLO » 51

C. LA GESTION QUOTIDIENNE DU RESEAU 54
1) LE BILAN DES PERTURBATIONS D'EXPLOITATION 54
2) L'AMBIANCE RESEAU 62
3) LA LUTTE CONTRE LA FRAUDE 66
4) SYNTHESE DES PRINCIPAUX EVENEMENTS ET INCIDENTS SURVENUS SUR LE RESEAU 67
5) LA SINISTRALITE 74
6) LES RESSOURCES HUMAINES 76
7) LES MOYENS TECHNIQUES 83
8) LES SYSTEMES D'INFORMATION 98
9) LA QUALITE 98
10) L'ENVIRONNEMENT 101
11) LA SECURITE 102

D. L'ACCOMPAGNEMENT DU DELEGATAIRE 104
1) LE TABLEAU DE BORD DE SUIVI DES OBLIGATIONS CONTRACTUELLES 104
2) LES INVESTISSEMENTS 107
3) LES AVENANTS A LA DSP 113
4) LES COMPTES DE L'EXPLOITATION 114
5) LES INDICATEURS TECHNICO-ECONOMIQUES ET FINANCIERS 121

E. LES GRANDS PROJETS 123

F. LES DONNEES COMPLEMENTAIRES SOUS FICHIERS INFORMATIQUES 125

2017
#prenons de l'avance

On retiendra avant tout de 2017 qu'elle fut l'année du **lancement opérationnel du projet BHNS**. Le début visible de la révolution qu'opérera ce projet, dès le début de 2019, sur la mobilité des habitants !

Par la signature « **# prenons de l'avance** », l'équipe TADAO exprime son engagement pour la réussite de ce projet, sa volonté d'y apporter sa propre contribution et d'adopter une posture résolument innovante.

Par ailleurs, le quotidien des clients du réseau fut un souci permanent afin de permettre d'estomper les désagréments liés aux travaux pour assurer au mieux la mission de service public confiée par le Syndicat Mixte des Transports Artois-Gohelle.

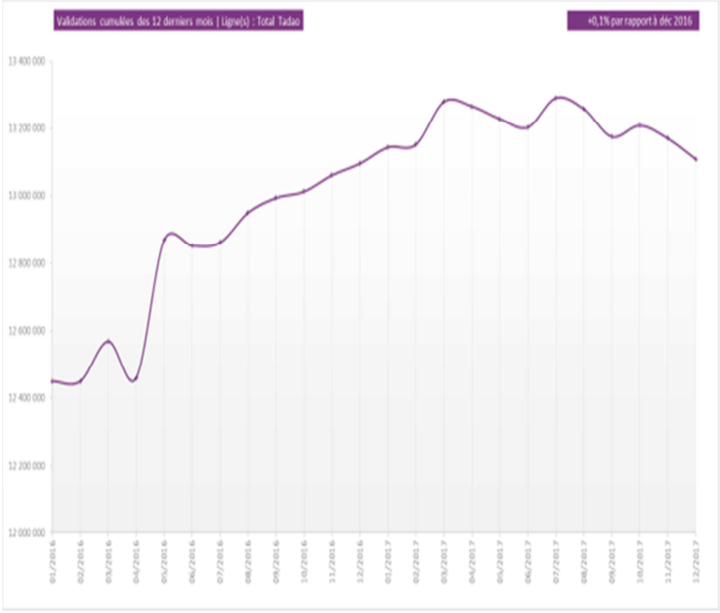
UNE ANNEE DE SERVICE PUBLIC

L'ensemble des informations détaillées sur l'année 2017 de TADAO figure dans les pages suivantes. Quelques points saillants permettent de bien comprendre la dynamique générale fortement marquée par les conséquences des travaux du BHNS.

Total appels	2016	2017	N/N-1
janvier	2 955	3 240	10%
février	2 245	2 050	-9%
mars	2 927	2 640	-10%
avril	2 876	2 224	-23%
mai	4 261	2 905	-32%
juin	4 457	2 633	-41%
juillet	2 816	3 284	17%
août	4 469	4 020	-10%
septembre	4 599	5 053	10%
octobre	3 056	3 913	28%
novembre	2 861	3 419	20%
décembre	2 536	3 381	33%
Total	40 058	38 762	-3%

On le lit tout particulièrement dans **les statistiques d'activité du Centre de Relation Client.**
Le nombre d'appels s'est réduit assez nettement tout au long du premier semestre avant de progresser fortement avec le démarrage des travaux.

Avec 13,1 millions de validations, **la fréquentation est restée globalement stable** (+0,1%). Après une bonne croissance jusqu'en mai, elle a pris une courbe descendante ensuite. (chapitre A1)



La situation est très contrastée entre les différentes lignes. Ainsi la Bulle 1 voit son nombre de validations se réduire de 173 000 entre 2016 et 2017, chiffre compensé par la croissance des 3 autres Bulles (principalement la 4) et des lignes bleues, les autres lignes étant proches de la stabilité.
Le service SAD progresse en Allobus (+10%) avec un meilleur remplissage, mais se réduite en mode DUO. Le service Proxibus en en baisse sensible.

Les recettes commerciales sont en baisse de 2,5%. A la baisse du Ticket Unité (-7,8%) répond la croissance de tous les abonnements, donc un succès de fidélisation. La boutique en ligne connaît un succès croissant (+21%). Le lancement du m-ticket (ticket acheté et validé sur smartphone) rencontre un succès encore modeste mais porteur d'avenir (1 476 comptes créés) (chapitre A2)

L'offre globale est stable par rapport à 2016 (+0,26%) mais les déviations de la Bulle 1 en raison des travaux entrainent un accroissement de km sur cette ligne (+ 7,59%). (chapitre B1)

Au niveau du Pôle Ambiance Sécurité Fraude, l'année est marquée par la mise en place du service renforcé avec le recrutement de 15 agents vérificateurs de perception, recrutements internes et externes. L'action contre la fraude se renforce dans la perspective du BHNS. Une **enquête fraude** menée en fin d'année indique **un niveau très bas** (en comparaison des autres réseaux français) avec **1,3% de fraude dure**. Cependant le niveau est plus élevé sur les lignes Bulles et dans les catégories de voyageurs occasionnels, éléments qui justifient une politique spécifique en perspective de l'avenir. (chapitre C3)

Le niveau global de sûreté est stable, mais on déplore cinq agressions physiques sur des membres du personnel ; également une croissance des dégradations sur le matériel roulant (jets de pierre essentiellement) et une diminution des dégradations de mobilier urbain. (chapitre C2)

Le climat social a été plutôt bon dans un contexte de fort changement. Malgré deux alarmes sociales, pour motifs salariaux, aucun jour de grève constaté. Le taux d'absentéisme est en forte baisse (7,57% vs 9,46%). (chapitre C6)

LA TRANSFORMATION

Au 1er janvier 2017, l'arrivée d'un nouvel opérateur, Transdev, pour le réseau TADAO s'est déroulée en tout point comme attendu : dans **une parfaite continuité**, le processus fut parfaitement insensible pour l'ensemble de l'environnement du réseau, tout particulièrement pour ses clients voyageurs. Le fruit d'un gros travail et **d'une excellente collaboration**, dans les 4 mois précédents, entre les équipes du SMT Artois-Gohelle, de Transdev et de TADAO, encore sous la responsabilité de l'exploitant sortant.

Dès le 2 janvier, a démarré **une complète transformation**, pour l'essentiel focalisée sur la date du 1er janvier 2019, prévue pour les premiers tours de roue du **Bus à Haut Niveau de Service** tant attendu. **Une perspective particulièrement enthousiasmante pour l'équipe TADAO**, bien consciente de la chance unique qui lui est offerte d'avoir à gérer un projet aussi structurant et déterminant pour l'avenir du territoire qu'elle sert. (chapitre E)

Cette transformation comporte **trois axes** :

1. L'Intégration de TADAO et Transdev, la transition interne

Au-delà des outils, essentiellement informatiques, de leurs infrastructures, à déployer dans un temps court (GMAO, gestion de planning, CRM, Application, Recherche d'itinéraires, Finances, …), au-delà de l'arrivée **d'une nouvelle équipe de direction**, il s'agit de la rencontre de deux ensembles humains qui, aussi rapidement que possible, doivent s'unifier. **Deux cultures**, assez différentes, l'une portée par une longue histoire locale et un fonctionnement bien rodé, l'autre orientée « projet » et porteuse d'un modèle managérial innovant, se rassemblent avec un horizon commun.

Dès le 12 janvier, une soirée rassemble le personnel TADAO et sa nouvelle direction pour la présentation du projet global, de ses fins et de ses méthodes, axées sur l'innovation, la collaboration, avec un objectif d'excellence :

2. Le lancement opérationnel du projet BHNS

C'est le 29 mai qu'ont commencé les travaux de voirie du BHNS, quelques semaines après que les chaussées aient commencé d'être ouvertes pour les interventions des différents concessionnaires de réseaux. Pour TADAO, il s'agit d'intervenir pour préserver au maximum l'accès des voyageurs aux bus, de limiter les déviations et d'assurer la bonne information sur les inévitables perturbations.

C'est là qu'intervient **Super Tadao**, la mascotte qui permet aux usagers de repérer les informations nécessaires. (chapitre A3)
Malheureusement, compte tenu de l'ampleur des travaux, il n'a pas été possible de préserver un itinéraire direct sur le Bulle 1, celle qui concerne le plus de monde et qui est la plus impactée par les travaux. Il s'en suit un impact certain sur les recettes et la fréquentation.

Afin de permettre aux voyageurs de mieux repérer leur bus sur son itinéraire dévié et de la voir approcher en temps réel, la Bulle 1 a été pourvue de l'application **ZENBUS**. Avec la nouvelle « appli TADAO », ce sont les deux premières concrétisations d'une politique d'information numérique qui permettra en complément du BHNS de séduire de nouvelles catégories de voyageurs.

En complément des travaux, la mission du délégataire a consisté à assister le SMT sur l'ensemble des sujets qui constituent le projet global :

- Système d'aide à l'exploitation et à l'information des voyageurs
- Billettique
- Signalisation lumineuse tricolore
- Nouveaux dépôts
- Préparation de l'exploitation BHNS

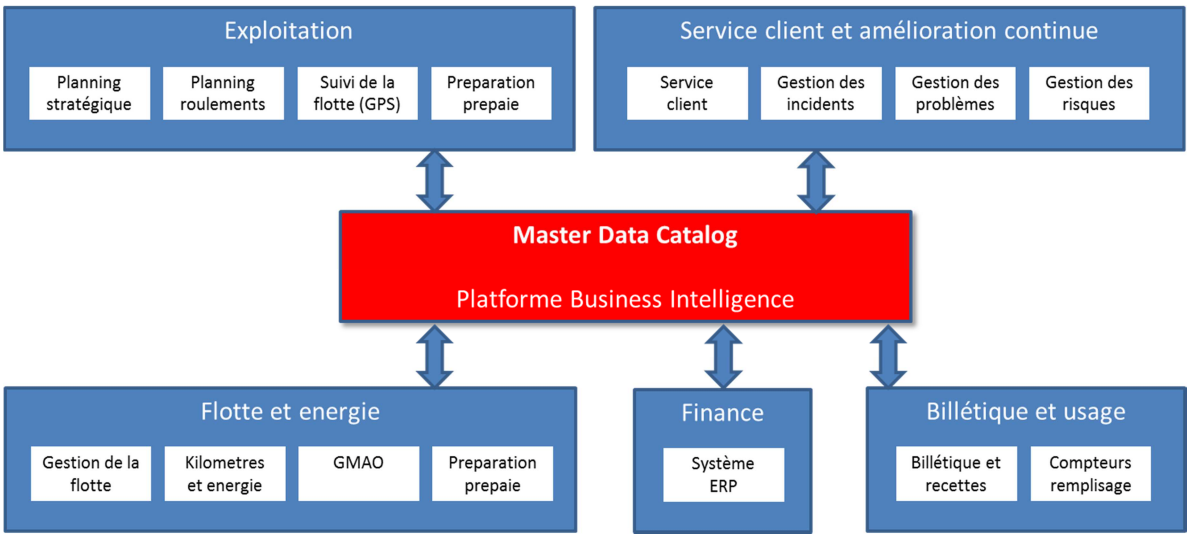
Pour ce faire, TADAO est assisté des experts de TRANSAMO, la filiale spécialisée de Transdev. Par ailleurs une instance spécifique de coordination des projets est créée entre TADAO et le SMT : **le Comité de Coordination des Projets**. Une réunion mensuelle permet de faire un point général et de régler les problèmes inévitables dans un dossier d'une telle ampleur.

3. L'adaptation de l'entreprise aux exigences du BHNS

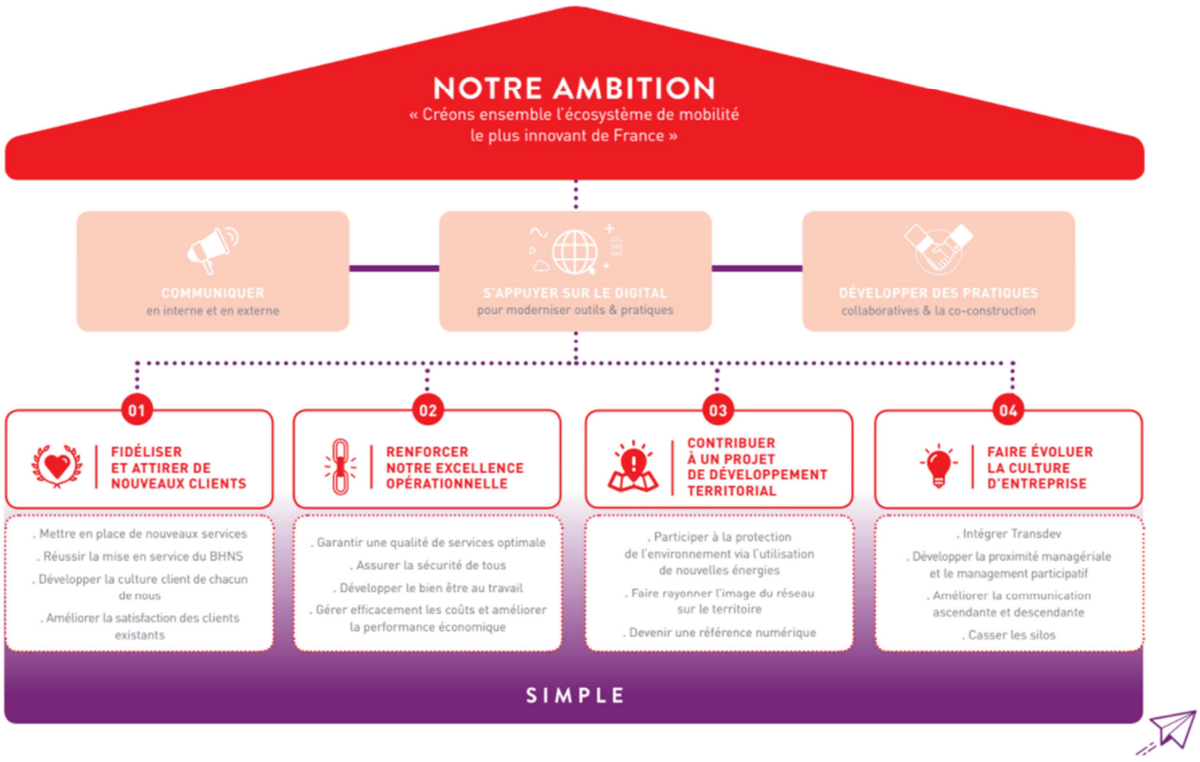
Le BHNS va révolutionner le service apporté au public. Pour en assurer la meilleure performance possible, il faut que l'entreprise TADAO elle-même s'adapte fortement. Une démarche spécifique de management, baptisée **« SIMPLE** » a donc été lancée.

Les équipes locales, à tous les niveaux de l'entreprise (70 collaborateurs participants), avec l'appui de la direction de la performance de Transdev, ont étudié en détail **l'ensemble des process et méthodes de l'entreprise**, pour mettre en évidence leurs forces et leurs faiblesses. Puis en ont déterminé de nouveaux afin de traiter l'ensemble des irritants révélés. Il en découle une forte évolution de l'organisation donc des métiers de l'entreprise, une plus grande responsabilité des encadrants, jusqu'ici essentiellement exécutants de tâches techniques. Le management en sort renforcé, allégé des tâches de construction et de circulation de l'information.

Le système de gestion de données se construit progressivement avec un fort interfaçage, en intégration de tous les nouveaux systèmes qui équipent le réseau.



L'ensemble de la transformation de TADAO, à horizon 2020, qui se poursuit donc en 2018, est synthétisée dans **le projet d'entreprise**, marqué par une forte volonté d'innovation au service de la mobilité des habitants :



A. LE SERVICE AU CLIENT

1) La fréquentation

a. Tableau de bord des validations par lignes régulières

Ligne		Kms totaux			Validations											Validations /km			Validations jour type		
N°	Nom	N	N-1	%	N	N-1	%	n sans cor.	n avec cor.	% unit.	% soc.	% jeun.	% tout public	% scol	% div	N	N-1	%	N	N-1	%
	LIGNES BULLES																				
1	LIEVIN Stade Couvert / NOYELLES-GODAULT Europe	839 310	781 829	7,4%	1 387 910	1 501 001	-11,1%	1 020 973	300 937	29,4%	12,4%	42,9%	10,9%	4,2%	0,1%	1,65	2,00	-17,2%	4 804	5 300	-10,0%
2	BRUAY Provinces / BEUVRY Grand Ballon	529 814	533 811	-0,7%	859 632	853 514	0,7%	654 350	205 282	28,3%	9,2%	46,4%	9,8%	6,1%	0,2%	1,62	1,60	1,5%	3 005	2 960	1,5%
3	AVION République / VENDIN-LE-VIEIL Centre Commercial	391 417	383 948	1,9%	838 892	838 170	0,1%	589 809	249 083	29,4%	11,2%	41,2%	12,7%	5,3%	0,1%	2,14	2,18	-1,8%	2 933	2 920	0,5%
4	ANNEZIN Poste / BEUVRY Hôpital	316 300	320 946	-1,4%	422 285	383 802	10,0%	330 541	91 744	24,7%	17,8%	40,2%	13,2%	3,5%	0,6%	1,34	1,20	11,6%	1 507	1 347	11,8%
	SOUS-TOTAL	**2 076 848**	**2 020 535**	**2,8%**	**3 508 719**	**3 636 487**	**-3,5%**	**2 601 673**	**907 046**	**28,6%**	**12,0%**	**43,1%**	**11,3%**	**4,8%**	**0,2%**	**1,69**	**1,80**	**-6,1%**	**12 249**	**12 592**	**-2,7%**
	LIGNES BLEUES																				
10	OBLINGHEM Mairie / BEUVRY Gare - Gare SNCF	203 415	207 161	-1,8%	171 773	165 410	3,8%	144 833	26 940	17,8%	9,9%	44,1%	7,2%	20,8%	0,1%	0,84	0,80	5,8%	711	685	3,9%
11	GRENAY- NOYELLES-LES-V. / NOYELLES-GODAULT Europe	688 872	696 707	-1,1%	796 113	786 409	1,2%	641 607	154 506	28,4%	9,3%	42,2%	9,2%	10,9%	0,0%	1,16	1,13	2,4%	2 988	2 944	1,5%
12	BARLIN Collège Moulin / BETHUNE Clemenceau	284 801	290 602	-2,0%	303 565	279 147	8,7%	250 802	52 763	25,6%	9,1%	38,3%	14,4%	12,5%	0,1%	1,07	0,96	11,0%	1 134	1 031	10,0%
13	ANGRES Duguay-Trouin / NOYELLES-GODAULT Europe	593 550	598 090	-0,8%	815 585	802 599	1,6%	644 531	171 054	29,0%	10,7%	43,7%	10,1%	6,4%	0,1%	1,37	1,34	2,4%	3 049	2 976	2,5%
14	CAUCHY Rue de Floringhem / BRUAY Centre Commercial	372 094	382 541	-2,7%	382 298	378 863	0,9%	316 882	65 416	31,8%	8,6%	42,4%	9,4%	7,7%	0,1%	1,03	0,99	3,7%	1 415	1 377	2,7%
15	OIGNIES Vauban / NOYELLES-GODAULT Europe	504 856	516 591	-2,3%	490 113	491 186	-0,2%	406 016	84 097	25,8%	9,2%	42,7%	10,5%	11,8%	0,0%	0,97	0,95	2,1%	1 901	1 870	1,6%
16	BRUAY Circulaire	291 623	290 057	0,5%	257 901	243 706	5,8%	196 431	61 470	23,9%	11,1%	52,1%	8,0%	4,9%	0,0%	0,88	0,84	5,3%	962	910	5,7%
17	CARVIN Cité Saint-Paul / OIGNIES Vauban	383 902	393 271	-2,4%	275 086	273 167	0,7%	233 205	41 881	21,1%	9,2%	47,0%	6,3%	16,4%	0,0%	0,72	0,69	3,2%	1 139	1 136	0,2%
	SOUS-TOTAL	**3 323 112**	**3 375 021**	**-1,5%**	**3 492 434**	**3 420 487**	**2,1%**	**2 834 307**	**658 127**	**26,9%**	**9,7%**	**43,5%**	**9,6%**	**10,2%**	**0,1%**	**1,05**	**1,01**	**3,7%**	**13 298**	**12 929**	**2,9%**
	LIGNES MOZAIC																				
20	BETHUNE Gare SNCF / LOZINGHEM Abreuvoir	200 541	204 475	-1,9%	189 239	181 479	4,3%	164 947	24 292	26,2%	6,6%	34,8%	9,0%	23,4%	0,0%	0,94	0,89	6,3%	731	711	2,9%
21	LENS Gare Bus / COURRIERES Centre Commercial	159 213	138 107	15,3%	129 808	133 549	-2,8%	109 513	20 295	21,0%	12,2%	44,6%	10,3%	11,8%	0,1%	0,82	0,97	-15,7%	507	522	-2,9%
22	LENS Gare Bus / BETHUNE Gare SNCF	181 232	186 079	1,0%	174 766	164 606	6,2%	141 632	33 133	24,0%	6,3%	40,3%	12,0%	17,3%	0,0%	0,96	0,89	7,2%	661	626	5,8%
23	LENS Gare Bus / HENIN-BEAUMONT Polyclinique	161 629	162 565	-0,6%	130 091	128 303	1,4%	108 673	21 418	22,0%	11,1%	45,8%	10,2%	10,9%	0,0%	0,80	0,79	2,0%	519	508	2,2%
24	BETHUNE Gare SNCF / LABOURSE ZI Noeux-Labourse	203 494	204 366	-0,4%	92 947	86 970	6,9%	79 333	13 614	22,1%	6,3%	33,7%	14,4%	23,6%	0,0%	0,46	0,43	7,3%	377	357	5,8%
25	HENIN-BEAUMONT Scrève / MERICOURT Cimetière	188 635	191 720	-1,6%	133 946	167 539	-20,1%	116 892	17 054	22,9%	9,9%	33,2%	8,8%	24,7%	0,6%	0,71	0,87	-18,7%	530	667	-20,5%
26	BETHUNE Clemenceau / RUITZ Mairie	145 015	145 192	-0,1%	95 287	101 092	-5,7%	86 147	9 140	18,4%	6,8%	31,2%	8,5%	35,0%	0,0%	0,66	0,70	-5,6%	398	421	-5,5%
27	NOYELLES-GODAULT Europe / HENIN-BEAUMONT Mairie	120 980	123 667	-2,2%	93 544	102 205	-8,5%	79 540	14 004	33,2%	11,1%	35,2%	11,3%	8,5%	0,6%	0,77	0,83	-6,4%	336	363	-7,4%
28	BRUAY Provinces / NOEUX-LES-MINES Cité Scolaire	197 617	198 855	-0,6%	135 396	138 268	-2,1%	119 515	15 881	25,3%	7,6%	32,4%	10,6%	24,1%	0,0%	0,69	0,70	-1,5%	530	550	-3,7%
29	OIGNIES Gambetta / LEFOREST Gare SNCF	312 187	311 134	0,3%	243 154	287 390	-15,4%	218 570	24 584	24,4%	5,8%	35,9%	8,1%	25,7%	0,0%	0,78	0,92	-15,7%	936	1 099	-14,9%
30	CAUCHY Rue de Floringhem / LOZINGHEM Abreuvoir	102 296	105 118	-2,7%	74 719	75 065	-0,5%	68 711	6 008	30,2%	8,0%	32,0%	6,9%	22,7%	0,2%	0,73	0,71	2,3%	296	294	0,6%
31	LIEVIN Site du 11-19 / LIEVIN Fond d'Anglet	130 536	131 020	-0,4%	119 975	114 448	4,8%	104 644	15 331	24,7%	11,0%	45,4%	6,4%	12,4%	0,1%	0,92	0,87	5,2%	478	460	3,8%
32	DIVION Polyclinique de La Clarence / BRUAY Centre Commercial	163 431	164 865	-0,9%	97 081	107 909	-10,0%	79 729	17 352	32,2%	13,0%	35,7%	7,9%	11,1%	0,0%	0,59	0,65	-9,2%	367	403	-8,8%
33	LENS Gare Bus / LIBERCOURT Gare SNCF	157 111	159 309	-1,4%	144 000	140 474	2,5%	118 592	25 408	25,5%	7,7%	44,4%	12,3%	10,0%	0,1%	0,92	0,88	3,9%	560	546	2,7%
34	HOUDAIN Poste / BRUAY Provinces	58 618	59 733	-1,9%	42 678	46 984	-9,2%	35 207	7 471	23,3%	13,2%	42,5%	8,2%	12,8%	0,0%	0,73	0,79	-7,4%	162	184	-11,8%
35	AVION Bastille / LA BASSEE Gare SNCF	291 578	293 600	-0,7%	239 955	230 464	4,1%	202 998	36 957	33,5%	10,9%	31,3%	12,9%	11,2%	0,1%	0,82	0,78	4,8%	870	835	4,1%
37	AUCHY Porte des Flandres / LENS Gare Bus	251 985	256 172	-1,6%	281 811	252 303	11,7%	242 526	39 285	24,4%	5,4%	38,5%	10,0%	21,5%	0,1%	1,12	0,98	13,6%	1 139	1 005	13,3%
39	LENS Gare Bus / CARVIN Eglise	178 053	184 265	-3,4%	158 786	137 352	15,6%	133 046	25 740	23,8%	9,5%	38,0%	9,0%	19,7%	0,0%	0,89	0,75	19,6%	624	533	17,0%
40	AUCHEL Lamendin / LENS Gare Bus	393 868	394 292	-0,1%	344 928	342 296	0,8%	276 559	68 369	30,4%	7,4%	40,9%	11,4%	10,0%	0,0%	0,88	0,87	0,9%	1 279	1 276	0,2%
41	LENS Circulaire	118 772	112 711	5,4%	149 145	144 897	2,9%	117 961	31 184	24,3%	12,1%	45,1%	8,0%	10,2%	0,2%	1,26	1,29	-2,3%	583	572	2,0%
	SOUS-TOTAL	**3 719 791**	**3 727 244**	**-0,2%**	**3 071 245**	**3 083 592**	**-0,4%**	**2 604 725**	**466 520**	**26,0%**	**8,6%**	**38,1%**	**10,1%**	**17,1%**	**0,1%**	**0,83**	**0,83**	**-0,2%**	**11 884**	**11 931**	**-0,4%**
	LIGNES DUO																				
50	BRUAY Provinces / BETHUNE Gare SNCF	49 458	49 701	-0,5%	26 276	25 152	4,5%	23 172	3 104	12,7%	3,5%	47,3%	9,7%	26,8%	0,1%	0,53	0,51	5,0%	119	114	4,3%
51	LENS Gare Bus / CARVIN Eglise	35 659	36 187	-1,5%	13 103	13 815	-5,2%	10 780	2 323	23,9%	10,6%	48,2%	12,8%	4,3%	0,2%	0,37	0,38	-3,7%	50	52	-5,0%
52	BRUAY Provinces / BETHUNE Clemenceau	46 244	47 344	-2,3%	33 723	31 894	5,7%	30 730	2 993	8,2%	3,5%	34,2%	6,6%	47,5%	0,1%	0,73	0,67	8,2%	156	149	4,6%
53	HULLUCH Fosse 13 / CARVIN Eglise	38 234	39 731	-3,8%	25 147	22 763	10,5%	23 633	1 514	11,9%	1,4%	36,6%	4,1%	46,0%	0,1%	0,66	0,57	14,8%	117	107	9,7%
54	BETHUNE Gare SNCF / HINGES Rue de Paradis	30 404	32 364	-6,1%	23 203	28 384	-18,3%	21 679	1 524	6,9%	1,4%	28,8%	7,5%	55,4%	0,1%	0,76	0,88	-13,0%	107	131	-18,7%
55	SAINS Hôtel de Ville / BULLY-LES-MINES Hugo	17 700	17 479	1,3%	17 502	17 351	0,9%	17 152	350	1,7%	0,9%	6,0%	6,3%	85,2%	0,0%	0,99	0,99	-0,4%	85	85	0,3%
56	BILLY-BERCLAU 11 Novembre / BETHUNE Gare SNCF	81 760	89 521	-8,7%	35 884	34 582	3,8%	33 320	2 564	16,8%	3,5%	39,6%	6,9%	33,1%	0,2%	0,44	0,39	13,6%	152	148	2,6%
57	ABLAIN-ST-NAZAIRE Boutzeur / LENS Gare Bus	26 566	25 315	4,9%	19 582	20 549	-4,7%	17 896	1 686	13,9%	5,1%	31,8%	13,5%	35,6%	0,1%	0,74	0,81	-9,2%	84	89	-6,2%
58	VERMELLES Marignane / LA BASSEE Gare SNCF	44 133	48 173	-8,4%	28 721	28 592	0,5%	28 584	137	2,3%	0,1%	7,5%	4,4%	85,7%	0,1%	0,65	0,59	9,6%	139	140	-0,8%
59	VIMY Mésanges / LENS Gare Bus	13 613	13 461	1,1%	13 342	12 911	3,3%	13 030	312	4,6%	1,5%	25,4%	8,4%	60,1%	0,0%	0,98	0,96	2,2%	63	61	3,2%
60	FESTUBERT Mairie / HAISNES Mairie	71 031	74 278	-4,4%	23 460	21 149	10,9%	22 560	900	20,9%	4,4%	20,5%	6,6%	47,3%	0,2%	0,33	0,28	16,0%	103	94	10,3%
62	ESTREE-CAUCHY Haut d'Estrée / BRUAY Provinces	22 845	23 144	-1,3%	16 047	16 334	-1,8%	15 827	220	2,7%	0,2%	36,0%	1,4%	59,7%	0,0%	0,70	0,71	-0,5%	75	78	-3,7%
64	BAJUS Abreuvoir / BRUAY Provinces	16 345	17 818	-8,3%	6 297	7 651	-17,7%	5 802	495	8,8%	1,0%	37,5%	8,5%	44,2%	0,0%	0,39	0,43	-10,3%	28	34	-18,8%
66	PERNES-EN-ARTOIS Mairie / BRUAY Provinces	23 729	26 943	-11,9%	12 527	13 624	-8,1%	11 054	1 473	9,9%	3,8%	65,4%	3,0%	17,9%	0,0%	0,53	0,51	4,4%	53	62	-13,6%
68	LABEUVRIERE Mairie / BRUAY Provinces	16 485	17 986	-8,3%	26 029	27 606	-5,7%	18 111	7 918	6,1%	1,3%	47,9%	2,9%	41,7%	0,0%	1,58	1,53	2,9%	122	133	-8,5%
70	BARLIN Mairie / BRUAY Provinces	28 215	26 866	5,0%	8 817	10 238	-13,9%	8 385	432	7,6%	1,2%	33,1%	3,5%	54,5%	0,0%	0,31	0,38	-18,0%	40	47	-16,3%
114	DIEVAL Rue Eloy / BRUAY Provinces	398	433	-8,1%	42	51	-17,6%	25	17	9,5%	0,0%	7,1%	4,8%	78,6%	0,0%	0,11	0,12	-10,4%	0	0	-17,1%
	SOUS-TOTAL	**662 818**	**686 743**	**-4,1%**	**329 702**	**332 646**	**-0,9%**	**301 740**	**27 962**	**10,2%**	**2,7%**	**33,3%**	**6,6%**	**47,3%**	**0,1%**	**0,60**	**0,67**	**3,3%**	**1 492**	**1 626**	**2,1%**
	NAVETTES																				
90	BETHUNE Navette Centre-Ville	56 254	55 553	1,3%	8 270	8 069	2,5%	6 468	1 802	25,9%	55,5%	7,7%	9,9%	0,2%	0,9%	0,15	0,15	1,2%	28	28	1,1%
91	LENS Navette Marché	2 510	2 466	1,8%	394	407	-3,2%	389	5	47,0%	48,7%	0,0%	4,1%	0,0%	0,3%	0,16	0,17	-4,9%	2	2	-8,7%
92	BRUAY Navette Marché	1 179	1 215	-3,0%	-	644	-100,0%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,53	-100,0%	-	-	-
93	Allobus DELTA 3	1 846	1 231	50,0%	439	285	54,0%	373	66	57,9%	5,5%	10,5%	25,5%	0,7%	0,0%	0,24	0,23	2,7%	2	1	55,1%
96	EVENEMENT	1 427	-	-	12 867	7 003	62,8%	11 077	800	10,2%	3,7%	29,0%	14,4%	42,6%	0,0%	9,02	-	-	56	36	53,6%
96	ZI Artois Flandres	19 357	19 474	-0,6%	2 712	2 889	-6,1%	2 405	307	18,1%	5,9%	7,0%	68,9%	0,0%	0,0%	0,14	0,15	-5,6%	11	12	-1,7%
97	Navette Louvre-Lens	35 162	31 481	11,7%	34 516	32 967	4,7%	34 058	458	1,1%	0,1%	0,4%	98,4%	0,0%	0,0%	0,98	1,05	-6,3%	100	91	9,6%
	Occasionnels	11 572	37 763	-69,4%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	SOUS-TOTAL	**129 306**	**149 184**	**-13,3%**	**59 198**	**53 164**	**11,3%**	**55 670**	**3 528**	**8,1%**	**9,2%**	**8,0%**	**65,3%**	**9,3%**	**0,2%**	**0,46**	**0,36**	**28,5%**	**198**	**169**	**16,8%**
	TRAFIC INTERMODAL SNCF																				
		-	-	-	166 868	211 155	-21,0%	166 868	-	0,0%	0,0%	85,1%	14,0%	0,0%	0,0%	-	-	-	-	-	-
	ANTERIORITE NON COMPTABILISEE																				
		-	-	-	484 756	351 300	38,0%	484 756	-	22,3%	8,5%	38,5%	8,6%	22,0%	0,1%	-	-	-	-	-	-
	MTICKET																				
	mTicket	-	-	-	2 626	-	-	2 440	186	32,5%	0,0%	0,0%	67,5%	0,0%	0,0%	-	-	-	-	-	-
	TOTAUX	**9 811 876**	**9 858 727**	**-0,5%**	**11 115 548**	**11 088 831**	**0,2%**	**9 052 179**	**2 063 369**	**26,0%**	**9,7%**	**41,8%**	**10,5%**	**11,9%**	**0,1%**	**1,13**	**1,12**	**0,7%**	**39 121**	**39 147**	**-0,1%**

b. Tableau de bord des validations par circuits scolaires

Kms totaux			Validations										Validations / Km			Validations jour type		
N	N-1	%	N	N-1	%	n sans cor.	correspondances	% unit.	% soc.	% jeun.	% tout public	% scol	% div	N	N-1	%	N	N-1	%
1 198 042	**1 185 768**	**1,0%**	**1 967 447**	**1 979 818**	**-0,6%**	**1 932 442**	**35 005**	**0,3%**	**0,0%**	**27,4%**	**3,1%**	**69,3%**	**0,0%**	**1,64**	**1,67**	**-1,6%**	**9 640**	**9 826**	**-1,9%**

Le détail par CS est fourni dans les fichiers sources.

c. Tableau de bord des validations par lignes Allobus

Ligne	Kms totaux			Validations										Validations /km			Validations jour type		
N°	N	N-1	%	N	N-1	%	n sans cor.	n avec cor.	% unit.	% soc.	% jeun.	% tout public	% scol	% div.	N	N-1	%	N	N-1	%
Allobus A	13657	13953	-2,1%	2954	3164	-6,6%	2779	175	30,6%		22,0%	12,3%	32,3%	2,1%	0,22	0,23	-4,6%	12	13	- 0
Allobus B	3634	3463	4,9%	623	673	-7,4%	598	25	29,6%	2,3%	31,7%	8,6%	26,5%	1,2%	0,17	0,19	-11,8%	2	3	- 0
Allobus C	7795	8516	-8,5%	1153	1320	-12,7%	1103	50	14,4%	7,5%	13,5%	5,7%	58,8%	0,1%	0,15	0,16	-4,6%	5	6	- 0
Allobus D	0	0	-		0	-	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Allobus E	6593	7694	-14,3%	1231	1499	-17,9%	849	382	45,8%	11,8%	24,5%	17,0%	0,5%	0,5%	0,19	0,19	-4,2%	5	6	- 0
Allobus F	503	177	184,2%	90	109	-17,4%	76	14	43,0%	8,9%	29,1%	17,7%	1,3%	0,0%	0,18	0,62	-70,9%	0	0	- 0
Allobus G	3646	3061	19,1%	1380	1096	25,9%	1298	82	32,1%	39,2%	6,7%	19,7%	2,2%	0,2%	0,38	0,36	5,7%	5	4	0
Allobus H	13223	12687	4,2%	2522	2300	9,7%	2337	185	44,4%	22,6%	17,3%	10,6%	4,5%	0,6%	0,19	0,18	5,2%	9	7	0
Allobus I	12478	12678	-1,6%	2553	2178	17,2%	2247	306	45,9%	20,1%	12,6%	16,5%	4,9%	0,1%	0,20	0,17	19,1%	9	7	0
Allobus ZI du Château	2186	1456	50,1%	373	316	18,0%	353	20	11,7%	2,1%	10,6%	75,1%	0,0%	0,6%	0,17	0,22	-21,4%	2	1	0
Allobus ZA du Bois-Rigault	7964	7267	9,6%	3599	2538	41,8%	2561	1038	18,2%	7,2%	38,0%	35,9%	0,6%	0,1%	0,45	0,35	29,4%	13	9	0
Allobus ZI les portes du Nord	1936	169	1045,6%	174	16	987,5%	154	20	40,6%	16,5%	15,3%	27,6%	0,0%	0,0%	0,09	0,09	-5,1%	1	0	138
Allobus Sites de mémoire	198	0	-	71	0	-	51	20	9,7%	1,6%	8,1%	80,6%	0,0%	0,0%	0,36	-	-	0	-	-
TOTAL	**73 813**	**71 121**	**3,8%**	**16 723**	**15 209**	**10,0%**	**14 406**	**2 317**	**32,2%**	**13,0%**	**21,6%**	**19,6%**	**13,0%**	**0,6%**	**0,23**	**0,21**	**5,9%**	**63**	**57**	**11,8%**

d. Tableau de bord des validations sur le service Proxibus

Kms totaux			Validations									Validation /km		
N	N-1	%	N	N-1	%	% unit.	% soc.	% jeun.	% tout public	% scol	% div.	N	N-1	%
98 626	93 425	5,6%	9 584	12 373	-22,5%	19,9%	7,2%	9,2%	62,1%	1,2%	0,4%	0,10	0,13	-26,6%

335 personnes sont bénéficiaires de ce service, accessible par passage en commission.

e. Clients TAD

	Moyenne N	moyenne N-1	N/N-1 en %
Allobus	1 836	1 800	2,00%
Proxibus	329	347	-5,19%
TOTAUX	**2 165**	**2 147**	**0,84%**

f. Remplissage des véhicules par course

	Moyenne N	Moyenne N-1	N/N-1 en %
Allobus	2,28	2,10	8,57%
Proxibus	1,35	1,35	0,00%
TOTAUX	**2**	**2**	**5%**

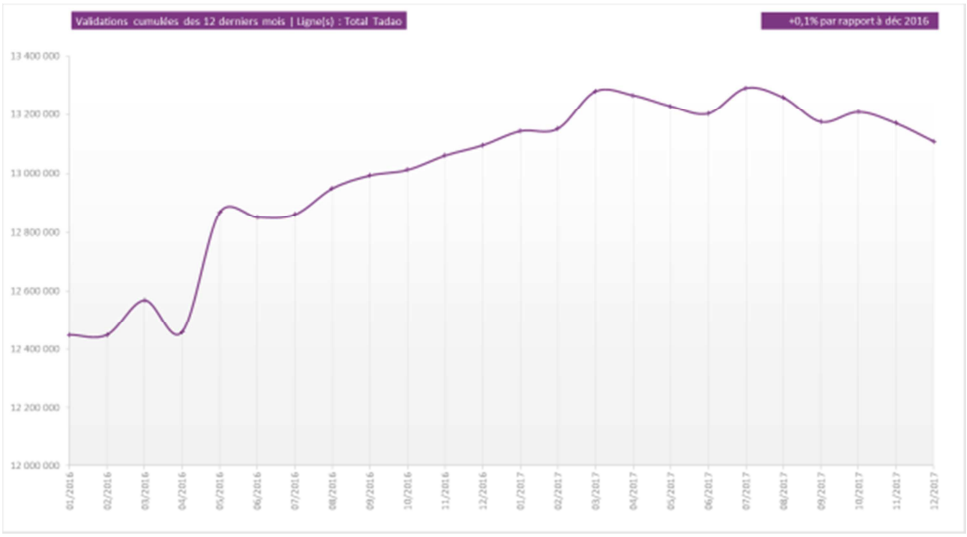
g. Analyse de l'évolution du trafic

- Evolution du trafic global

Le trafic global 2017 progresse de +0,1% par rapport à 2016. Les grands indicateurs sont les suivants :

Indicateur	2017	2016	Var.
Trafic brut	13 109 302	13 096 231	0,1%
Jour type	48 862	49 077	-0,4%
V / K	1,17	1,17	0,3%

L'évolution glissante en cumul des 12 derniers mois se présente ainsi :



Le début de l'année 2017 s'inscrivait dans la lignée de fin 2016, avec une progression soutenue du trafic (hors fluctuation importante liée au décalage de vacances scolaires) sur le premier quadrimestre. A compter de fin Mai 2017, le démarrage des travaux liés au futur réseau de BHNS a marqué la fin de cette belle tendance. Le trafic a commencé à ralentir, et ce continuellement jusque la fin de l'année 2017, pour finalement revenir à son niveau de fin 2016.

La variation calendaire
Par rapport à 2016, le calendrier de l'année 2017 est globalement défavorable. L'impact sur le trafic est ainsi négatif, et est estimé à environ 45 000 validations.

Travaux BHNS
Les premiers effets des travaux liés au futur réseau 2019 se sont fait sentir fin Mai / début Juin, et se sont amplifiés au fil du temps. Les plus impactées sont les lignes 1 / 2 / 3 / 11 / 13 et 15. Au total, la perte de trafic est estimée à environ 230 000 validations sur les 6 derniers mois de 2017.

Evènements exogènes
Certains évènements survenus en 2017 ont impacté le trafic du réseau. 3 différents effets ont pénalisé la fréquentation cette année :

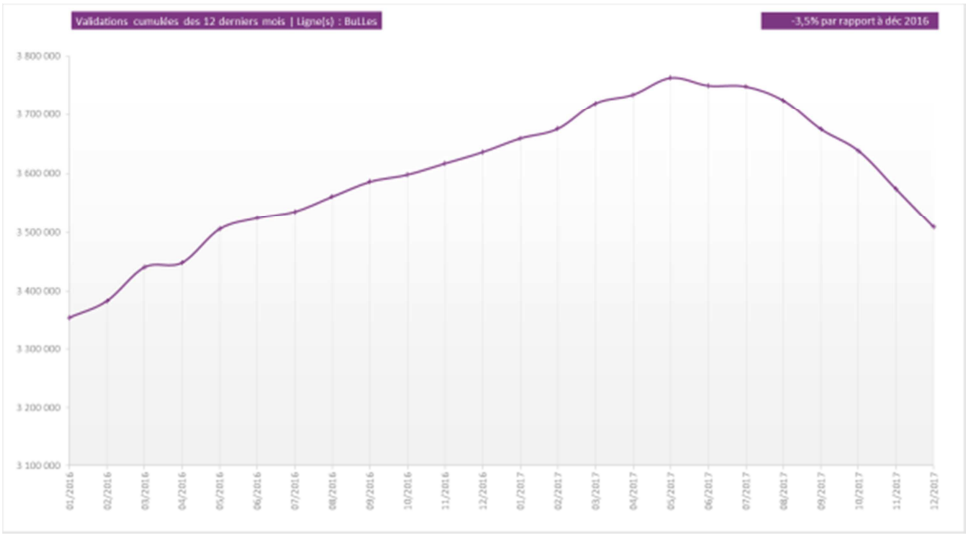
- Un arrêté préfectoral, en Janvier 2017, supprimant les circuits scolaires, entrainant une perte de validations estimée à environ 21 000 ;
- Des intempéries, en Décembre 2017, ainsi qu'un blocage de dépôt, consécutif à une agression, ont empêché la réalisation d'environ 40 000 validations.

- Evolution des lignes BuLLe

La fréquentation des lignes BuLLe recule de -3,5% par rapport à 2016. Les principaux indicateurs de la catégorie sont les suivants :

Indicateur	2017	2016	Var.
Trafic brut	3 508 719	3 636 487	-3,5%
Jour type	12 249	12 592	-2,7%
V / K	1,69	1,80	-6,1%

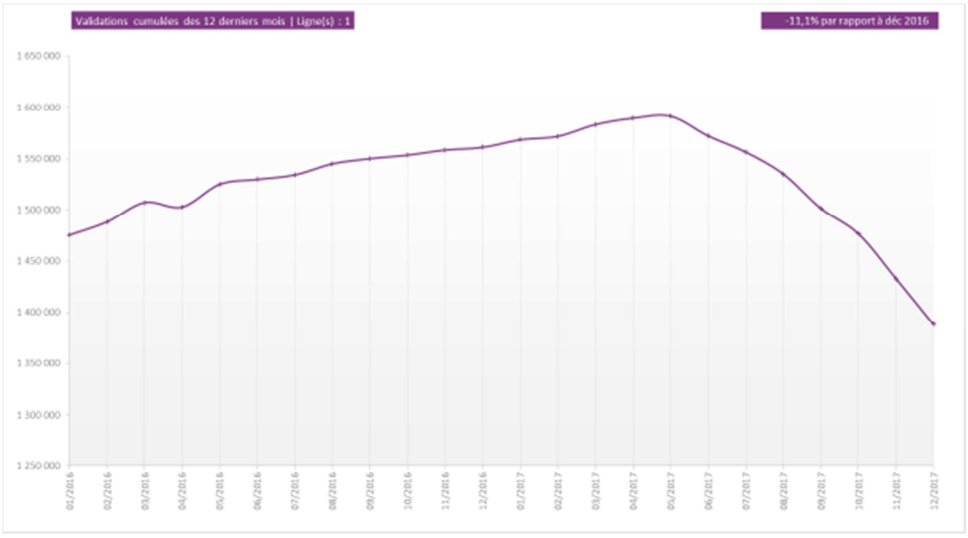
L'évolution glissante en cumul des 12 derniers mois se présente ainsi :



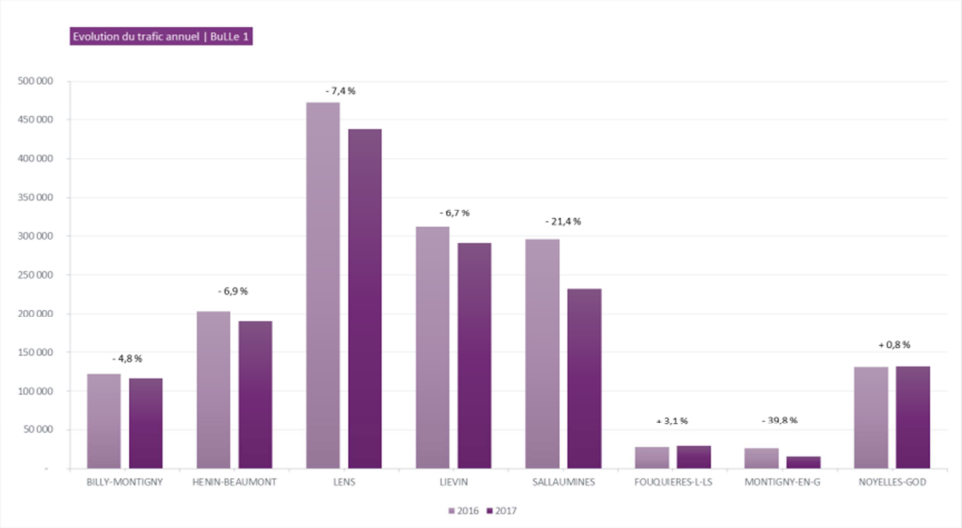
Nous constatons bien le décrochage amorcé par le lancement des travaux du futur réseau. Les lignes BuLLe sont les plus impactées.

Focus sur la BuLLe 1

Ligne la plus forte du réseau, elle est également la plus durement touchée par les travaux. Son évolution est la suivante :



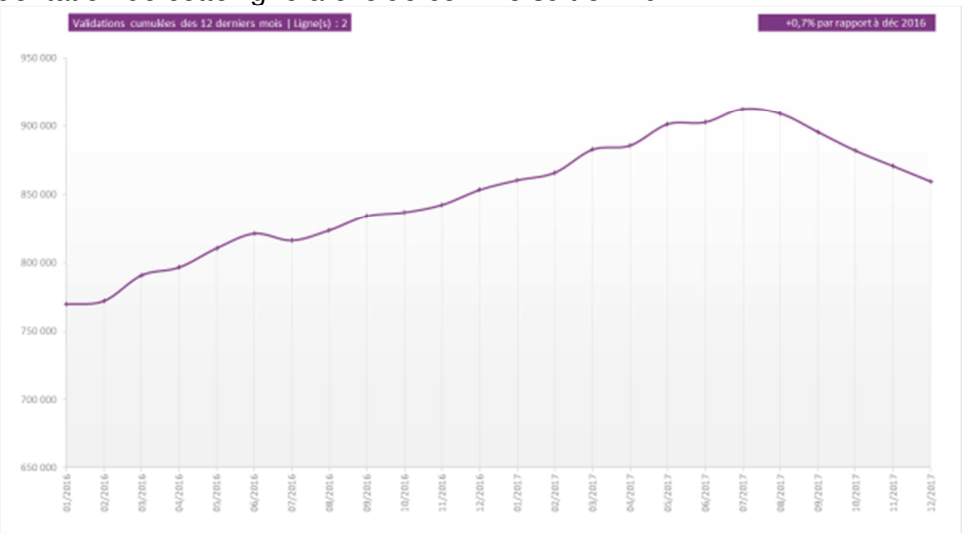
Dès le démarrage des travaux, la fréquentation a subit un ralentissement. Au global, sur l'année écoulée par rapport à 2016, les variations de trafic par commune desservie sont les suivantes :



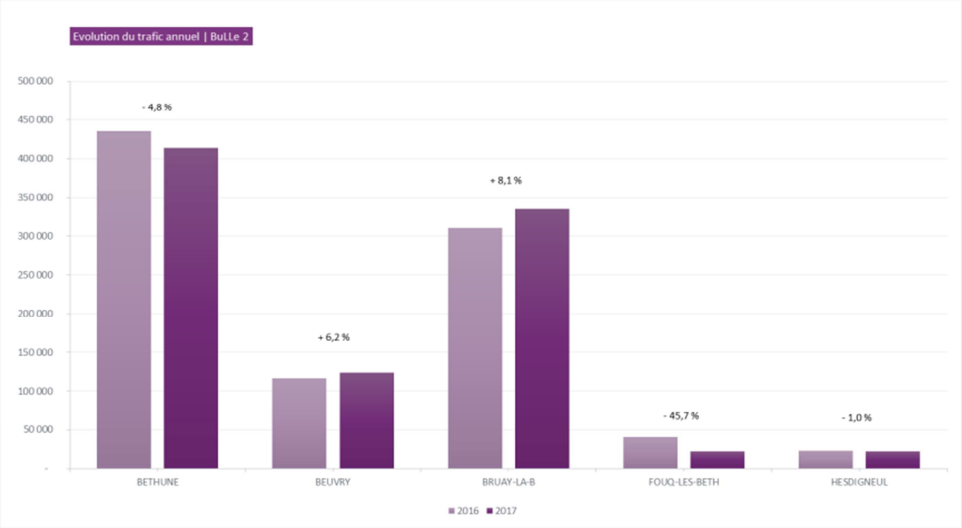
Malgré un excellent début d'année, le deuxième semestre 2017, en permanence dans les travaux et ponctué d'évènements isolés (intempéries, arrêtés préfectoraux…), a fait significativement baissé le résultat annuel.

Focus sur la BuLLe 2

La fréquentation de cette ligne a évolué comme suit en 2017 :

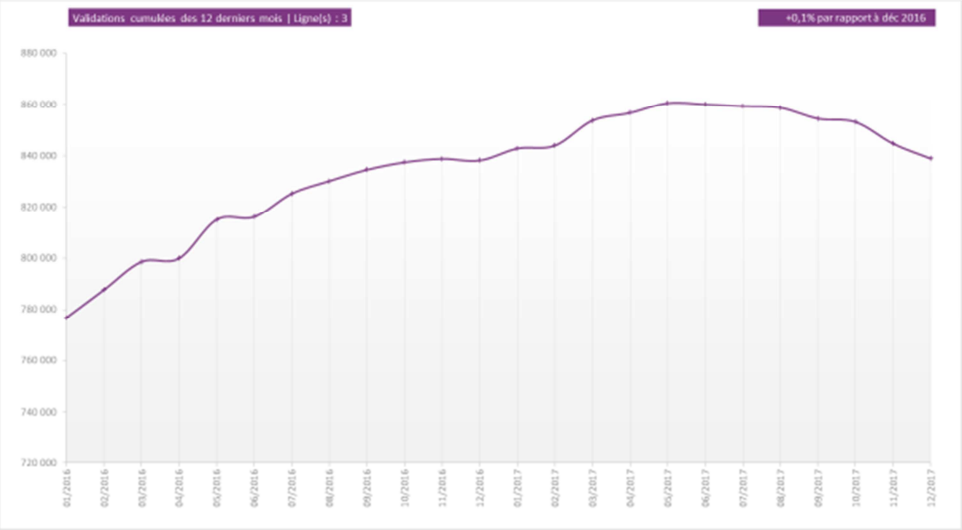


Le décrochage lié aux travaux s'est également produit, mais un peu plus tard que la BuLLe 1. Le trafic est ainsi resté sur sa tendance positive jusqu'au début de l'été 2017, pour ensuite ralentir et entamer une baisse continue. L'excellent premier semestre a ainsi pu partiellement compenser le recul constaté sur le second. Les résultats par commune desservie sont les suivants :

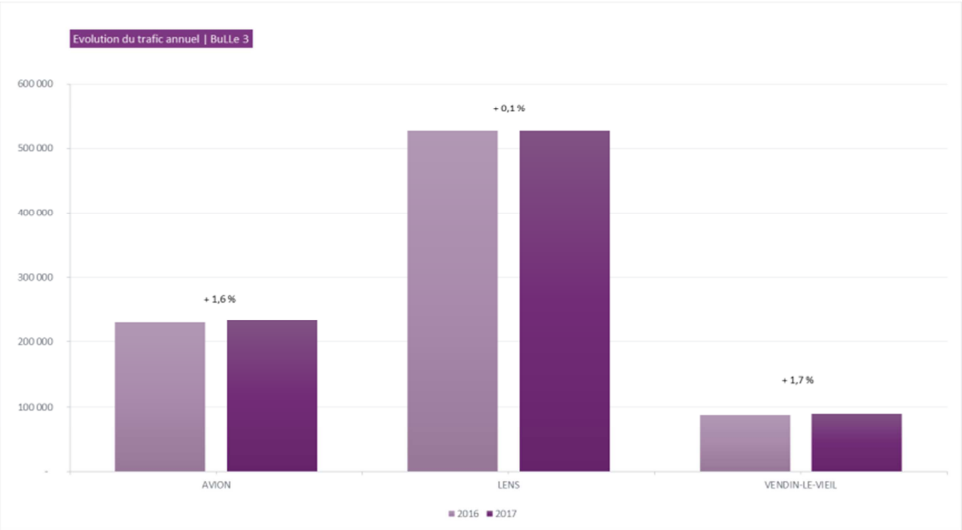


Focus sur la BuLLe 3

Au global, sur l'année, le trafic de cette ligne reste stable, avec +0,1%. Dans le détail, nous constatons également ici l'effet des travaux, avec une stagnation de la fréquentation jusqu'à l'été 2017, puis une baisse, lente mais continue jusqu'en Décembre 2017. La courbe se présente ainsi :

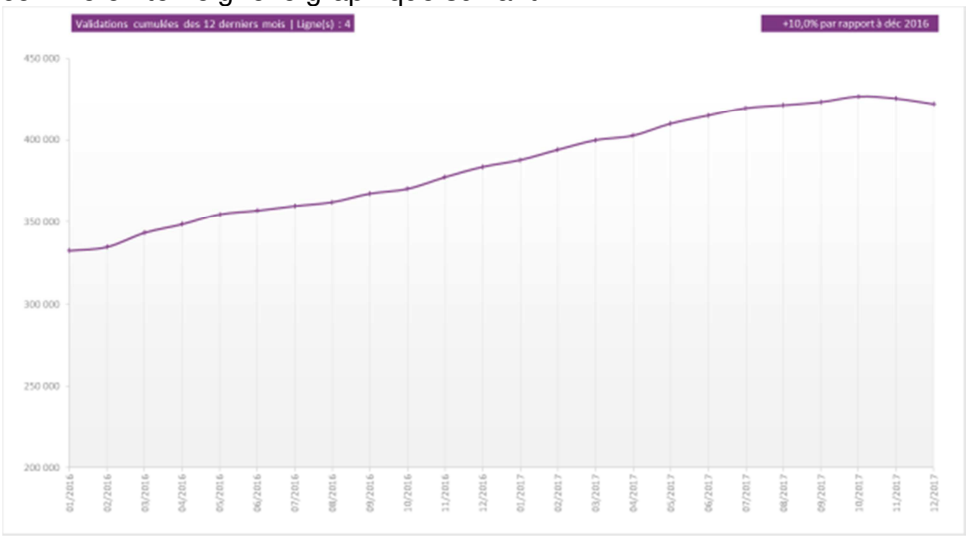


Par commune desservie, l'évolution de la fréquentation est la suivante :

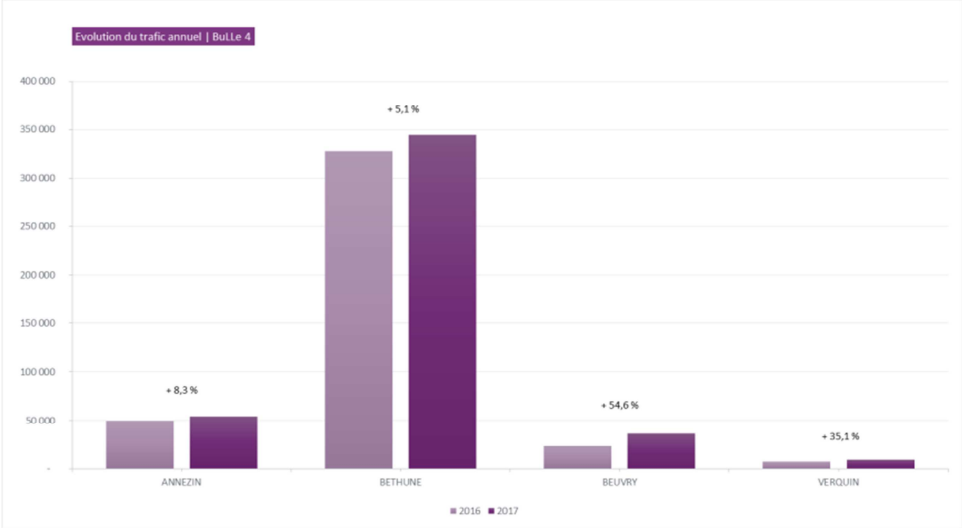


Focus sur la BuLLe 4

Elle est la ligne de la catégorie la moins impactée par les travaux cette année. Son évolution a également ralentit, mais beaucoup plus tardivement que pour les autres lignes, comme en témoigne le graphique suivant :



A voir si la tendance se stabilise ou s'accentue au cours du 1er semestre 2018. Cette année, les 4 communes desservies affichent toutes des progressions de trafic :

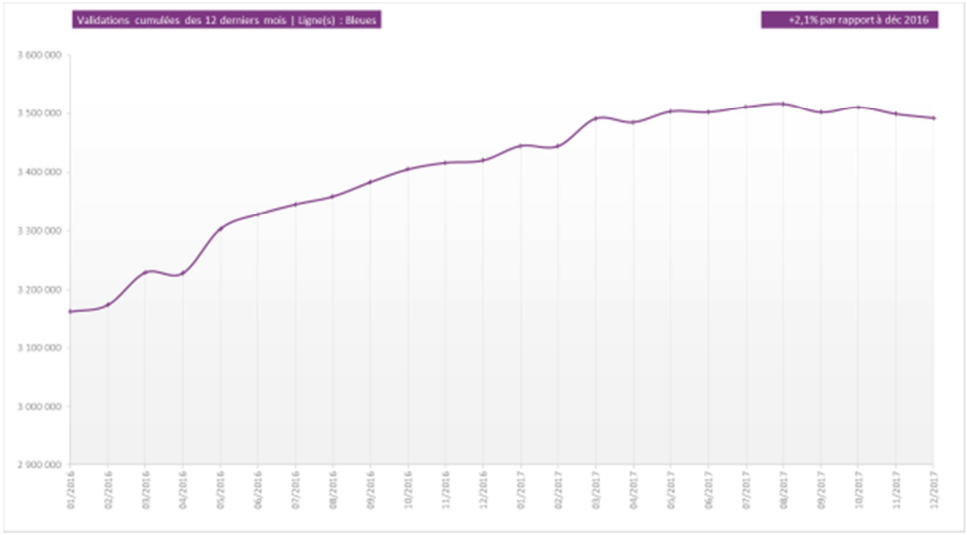


- Evolution des lignes bleues

Les principaux indicateurs de la catégorie sont les suivants :

Indicateur	2017	2016	Var.
Trafic brut	3 492 434	3 420 487	2,1%
Jour type	13 298	12 929	2,9%
V / K	1,05	1,01	3,7%

La fréquentation a évolué de la manière suivante cette année :

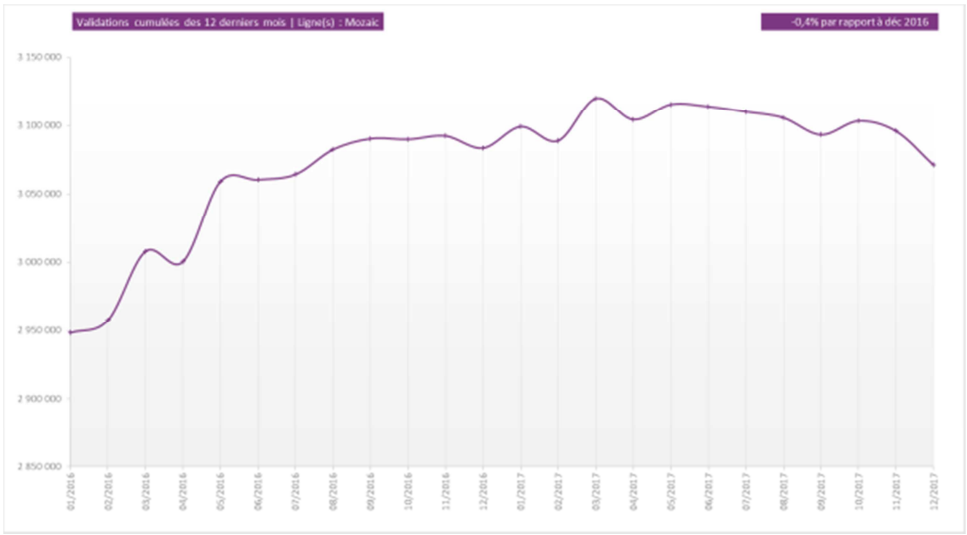


Malgré le contexte défavorable, les lignes Bleues parviennent à maintenir un bon niveau de fréquentation. La tendance à la hausse a bien sûr été stoppée par le démarrage des travaux, mais le trafic ne s'est pas effondré comme pour certaines lignes BuLLe. Seule la ligne 15 affiche un résultat en léger retrait par rapport à 2016, avec -0,2%. Les autres lignes de la catégorie enregistrent de bonnes performances. La ligne 12 en fait partie par exemple, avec +8,7%. Dans le détail, il apparait que Barlin enregistre une forte hausse de fréquentation. Ceci s'explique par le prolongement de la ligne jusqu'au Collège de cette même commune (justifiant en partie également le recul constaté sur Hersin-Coupigny, commune voisine).

- Evolution des lignes Mozaïc

Les principaux indicateurs de la catégorie sont les suivants :

Indicateur	2017	2016	Var.
Trafic brut	3 071 245	3 083 592	-0,4%
Jour type	11 884	11 931	-0,4%
V / K	0,83	0,83	-0,2%

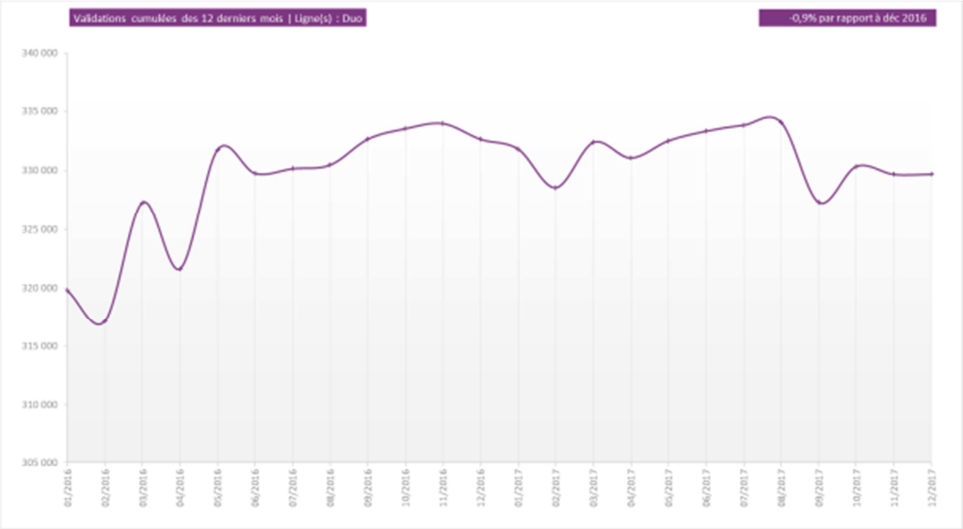


La fréquentation des lignes Mozaïc est restée globalement stable tout au long de l'année 2017. Ici aussi, les travaux ont stoppé la progression, bien que légère, des lignes de cette catégorie. L'année se termine ainsi sur une baisse continue, mais contenue (-0,4%) du trafic des lignes Mozaïc. Parmi les lignes les plus performantes apparaissent la 37 et la 39, avec des fréquentations respectivement en hausse de +11,7% et +15,6%.

- Evolution des lignes Duo

Les principaux indicateurs de la catégorie sont les suivants :

Indicateur	2017	2016	Var.
Trafic brut	329 702	332 646	-0,9%
Jour type	1 492	1 525	-2,1%
V / K	0,59	0,57	3,3%



Toujours fortement fréquentées par les scolaires (46,7% de « subventionnés » et 33,3% de « Jeunes »), les lignes Duo profitent du calendrier scolaire favorable pour maintenir un niveau correct de trafic malgré le contexte.

Parmi les lignes les plus performantes, nous retrouvons la 60, avec une fréquentation en hausse de +10,9%, et la 53, avec +10,5%.

- Evolution des services spécifiques

Les performances des navettes ou Allobus sont plutôt hétérogènes par rapport à 2016.

- En premier lieu, la navette Louvre-Lens voit sa fréquentation progresser de +4,7% ;
- L'Allobus Delta 3 affiche 439 montées, soit 154 de plus qu'en 2016 ;
- Le trafic de la navette du centre-ville de Béthune est en hausse de +2,5% ;
- Les Allobus « Sites de mémoire » et « ZI les portes du Nord » ont transporté respectivement 174 et 71 voyageurs.

A l'inverse, les Allobus allant de A à F affichent tous des fréquentations en recul.

h. **Tableau de bord des fréquentations par titre par lignes régulières**

N°	Nom	Total	TICKETS UNITAIRES			TOUT PUBLIC							PUBLIC JEUNE						SOLIDAIRE								DIVERS		SCOLAIRES
		Nombre total de validations du mois	Ticket unité	Formule Evénement	Ticket Stopbus	Formule Journée	Journée du transport public	Carte groupe	10 Voyages	Abt mensuel	Abt annuel	Train+Bus	Carnet voyage réduit	Abt mensuel jeune	Abt trimestriel jeune	Abt annuel	Pass Loisirs Jeune	Abt senior +	Abt senior	Carnet Voyage Famille Nombreuse	Senior non imposable	Senior imposable	DEM. Emploi -SMIC	DEM. Emploi + SMIC	Personnel	Titre dépannage	Carte scolaire
LIGNES BULLES																												
1	LIEVIN Stade Couvert/NOYELLES-GODAULT Europe	**1 387 910**	407 929	0	0	42 180	795	1 780	14 103	65 307	27 161	426	94	346 759	0	248 899	0	52 704	15 047	2	0	0	104 498	0	1 593	13	58 620
2	BRUAY Provinces/BEUVRY Grand Ballon	**859 632**	243 700	0	0	23 450	500	2 310	9 415	35 525	12 711	5	117	246 228	0	152 538	0	19 197	7 190	1	0	0	52 545	0	1 834	2	52 364
3	AVION République/VENDIN-LE-VIEIL Lens 2	**838 892**	246 935	0	0	33 748	538	479	6 082	44 152	21 470	289	23	208 698	0	137 243	0	24 884	10 446	0	0	0	58 606	0	863	11	44 425
4	ANNEZIN Egalité /BEUVRY Hôpital	**422 285**	104 207	0	0	11 516	208	1 601	6 038	28 622	7 775	40	10	104 730	0	65 183	0	24 343	10 287	0	0	0	40 643	0	2 310	24	14 748
S/Total		**3 508 719**	**1 002 771**	**0**	**0**	**110 894**	**2 041**	**6 170**	**35 638**	**173 606**	**69 117**	**760**	**244**	**906 415**	**0**	**603 863**	**0**	**121 128**	**42 970**	**3**	**0**	**0**	**256 292**	**0**	**6 600**	**50**	**170 157**
LIGNES BLEUES																												
10	CBLINGHEM Mairie/BEUVRY Gorre - Gare SNCF	**171 773**	30 640	0	0	3 230	42	427	1 325	5 604	1 785	1	4	27 630	0	48 187	0	5 133	2 530	1	0	0	9 308	0	243	8	35 675
11	GRENAY- NOYELLES-LES-V./NOYELLES-GODAULT Europe	**796 113**	226 128	0	0	18 987	484	679	9 837	29 079	14 173	1	30	184 467	0	151 299	0	26 385	8 850	1	0	0	38 776	0	301	10	86 626
12	HERSIN-COUPIGNY Place de la Gare/BETHUNE Clemenceau	**303 565**	77 806	0	0	16 195	149	366	2 558	20 453	3 887	36	10	59 956	0	56 348	0	7 622	2 840	0	0	0	17 084	0	216	4	38 035
13	ANGRES Duguay- Trouin/NOYELLES-GODAULT Europe	**819 595**	236 900	0	0	19 997	479	1 695	10 276	33 228	16 653	0	40	207 390	0	152 922	0	32 010	9 226	0	0	0	46 249	0	774	5	52 062
14	CAUCHY Rue de Floringhem/BRUAY Centre Commercial	**382 298**	121 553	0	0	17 890	319	535	2 013	12 612	2 565	0	47	81 903	0	80 066	0	8 845	2 822	0	0	0	21 320	0	372	0	29 436
15	CIGNES Vaubin/NOYELLES-GODAULT Europe	**490 113**	126 282	0	0	10 569	248	249	6 646	14 813	19 154	1	20	96 100	0	112 926	0	16 373	3 258	0	0	0	25 355	0	149	19	57 951
16	BRUAY Circulaire	**257 901**	61 563	0	0	7 274	144	144	1 479	8 148	3 442	0	0	63 715	0	70 666	0	10 537	3 024	0	0	0	14 998	0	87	0	12 651
17	CARVIN Cité Saint-Paul/OIGNIES Vauban	**275 086**	58 135	0	0	6 193	99	298	1 828	4 481	4 349	8	7	46 769	0	82 452	0	11 961	2 024	0	0	0	11 193	0	77	5	45 207
S/Total		**3 492 434**	**938 907**	**0**	**0**	**100 225**	**1 964**	**4 363**	**35 962**	**128 418**	**66 008**	**47**	**187**	**763 930**	**0**	**754 766**	**0**	**118 866**	**34 574**	**2**	**0**	**0**	**184 282**	**0**	**2 219**	**51**	**357 663**
LIGNES MOZAIC																												
20	BETHUNE Gare SNCF/LOZINGHEM Abreuvoir	**189 239**	49 627	0	0	6 974	111	1 234	1 069	5 654	1 939	5	26	33 072	0	32 722	0	2 526	2 002	0	0	0	7 975	0	81	1	44 221
21	LENS Gare Bus/HENIN-BEAUMONT Poiycinique	**129 808**	27 220	0	0	4 503	73	0	958	5 876	2 012	0	7	21 293	0	36 583	0	5 341	1 376	0	0	0	9 149	0	83	0	15 334
22	LENS Gare Bus/BETHUNE Gare SNCF	**174 755**	42 027	0	0	10 148	97	188	1 692	6 959	1 860	0	3	32 853	0	37 620	0	3 378	1 026	0	0	0	6 649	0	40	0	30 215
23	LENS Gare Bus/HENIN-BEAUMONT Polyclinique	**130 091**	28 641	0	0	5 066	57	10	1 093	5 055	1 925	0	7	28 548	0	30 962	0	7 140	1 743	0	0	0	5 609	0	60	0	14 145
24	BETHUNE Gare SNCF/LABOURSE 2I Noeux-Labourse	**92 947**	20 527	0	0	4 463	39	145	1 069	6 381	1 245	0	0	16 670	0	14 630	0	2 435	438	0	0	0	2 993	0	9	0	21 903
25	HENIN-BEAUMONT Scrève/MERCOURT Cimetière	**133 946**	30 631	0	0	3 190	73	430	1 567	3 619	2 844	0	15	20 327	0	24 105	0	5 873	1 961	1	0	0	5 471	0	775	2	33 062
26	BETHUNE Clemenceau/RUITZ Marie	**95 287**	17 572	0	0	3 889	26	282	810	2 687	437	1	23	12 972	0	16 733	0	1 975	497	0	0	0	4 012	0	11	0	33 360
27	NOYELLES-GODAULT Europe/HENIN-BEAUMONT Marie	**93 544**	31 102	0	0	3 151	42	10	1 708	1 977	3 657	0	5	15 486	0	17 427	0	3 732	739	0	0	0	5 948	0	583	0	7 977
28	BRUAY Provinces/NOEUX-LES-MINES Côté Scolaire	**135 396**	34 201	0	0	5 718	79	124	1 598	5 905	962	0	3	19 419	0	24 466	0	2 771	1 257	0	0	0	6 279	0	17	0	32 597
29	CIGNES Gambetta/LEFOREST Le Planty	**243 154**	59 390	0	0	8 949	199	297	2 234	3 352	4 784	0	11	35 764	0	51 472	0	5 266	1 080	0	0	0	7 848	0	30	0	62 472
30	CAUCHY Rue de Floringhem/LOZINGHEM Abreuvoir	**74 719**	22 600	0	0	3 264	36	121	205	828	699	0	1	10 771	0	13 121	0	2 537	1 579	0	0	0	1 881	0	126	0	16 950
31	LIEVIN Site du 11/19/LIEVIN La Sablière	**119 975**	29 610	0	0	2 141	37	22	1 525	2 306	1 617	0	37	27 518	0	25 921	0	4 919	2 072	0	0	0	6 221	0	105	0	14 924
32	DIVION Polyclinique de La Clarence/BRUAY Centre Commercial	**97 081**	31 285	0	0	2 798	80	42	845	2 800	1 129	0	6	19 586	0	15 093	0	6 242	1 249	0	0	0	5 153	0	0	1	10 772
33	LENS Gare Bus/LIBERCOURT Gare SNCF	**144 000**	36 787	0	0	6 548	69	263	1 685	6 846	2 286	0	7	32 991	0	30 965	0	3 077	1 373	0	0	0	6 653	0	116	0	14 334
34	HOUDAIN Poste/BRUAY Provinces	**42 678**	9 935	0	0	1 575	22	0	192	1 188	509	0	0	6 762	0	11 376	0	1 653	834	0	0	0	3 164	0	8	0	5 469
35	AVION Bastille/LA BASSEE Gare SNCF	**239 955**	80 426	0	0	10 024	250	424	2 060	11 423	6 657	0	17	39 586	0	35 547	0	8 340	4 173	0	0	0	13 756	0	346	0	26 926
37	AUCHY Porte des Flandres/LENS Gare Bus	**281 811**	68 809	0	0	6 548	157	159	1 854	13 407	6 154	26	14	46 638	0	61 869	0	3 819	841	0	0	0	10 688	0	228	0	60 600
39	LENS Gare Bus/CARVIN Eglise	**150 786**	37 764	0	0	3 503	94	52	1 531	5 051	4 064	48	8	27 102	0	33 265	0	5 022	2 244	0	0	0	7 821	0	63	1	31 213
40	AUCHEL Lamendin/LENS Gare Bus	**344 928**	104 831	0	0	13 462	216	337	2 708	16 200	6 290	0	21	77 497	0	63 391	0	7 922	2 295	0	0	0	15 310	0	49	0	34 399
41	LENS Circulaire	**149 145**	36 271	0	0	3 651	72	252	1 274	4 405	2 342	0	0	37 289	0	29 945	0	3 791	1 130	0	0	0	13 186	0	297	1	15 239
S/Total		**3 071 248**	**799 256**	**0**	**0**	**109 996**	**1 829**	**4 392**	**27 677**	**111 919**	**53 412**	**80**	**211**	**562 144**	**0**	**608 153**	**0**	**87 759**	**29 909**	**1**	**0**	**0**	**145 766**	**0**	**3 027**	**12**	**526 103**
LIGNES DUO																												
50	BRUAY Provinces/BETHUNE Gare SNCF	**26 276**	3 326	0	0	420	2	0	246	1 348	538	1	14	3 520	0	8 896	0	203	76	0	0	0	637	0	20	0	7 029
51	LENS Gare Bus/CARVIN Eglise	**13 103**	3 130	0	0	466	8	73	90	718	321	0	0	3 502	0	2 813	0	691	91	0	0	0	602	0	31	0	567
52	BRUAY Provinces/BETHUNE Clemenceau	**33 723**	2 771	0	0	618	1	123	149	899	493	1	13	4 601	0	6 912	0	1 316	70	0	0	0	779	0	28	0	16 918
53	HULLUCH Fosse 13/CARVIN Eglise	**25 147**	2 996	0	0	640	4	40	23	236	68	9	1	3 163	0	6 044	0	17	9	0	0	0	320	0	14	0	11 563
54	BETHUNE Gare SNCF/HINGES Rue de Paradis	**23 203**	1 593	0	0	374	1	0	131	1 171	53	0	1	2 130	0	4 552	0	74	11	0	0	0	230	0	31	0	12 851
55	SAINS Hôtel de Ville/BILLY-LES-MINES Hugo	**17 502**	291	0	0	954	1	0	10	126	7	0	0	493	0	549	0	6	8	0	0	0	141	0	3	0	14 913
56	BILLY-BERCLAU 11 Novembre/BETHUNE Gare SNCF	**35 884**	6 012	0	0	1 030	10	45	106	1 084	184	0	0	5 443	0	8 763	0	244	106	0	0	0	896	0	68	0	11 893
57	Ablain-Saint-Nazaire/Lievin/Lens	**19 582**	2 727	0	0	665	8	26	111	207	1 625	0	2	2 167	0	4 058	0	265	44	0	0	0	687	0	10	0	6 980
58	VERMELLES Marignan/LA BASSEE Gare SNCF	**28 721**	648	0	0	953	1	0	25	245	34	0	0	1 023	0	1 133	0	3	10	0	0	0	11	0	15	0	24 620
59	VIMY Mésanges/LENS Gare Bus	**13 342**	617	0	0	418	0	0	47	252	405	0	0	638	0	2 750	0	29	140	0	0	0	27	0	3	0	8 018
60	FESTUBERT Mairie / HAISNES Mairie	**20 460**	1 001	0	0	430	17	0	114	693	393	0	0	2 503	0	2 425	0	332	169	0	0	0	517	0	40	0	11 907
62	ESTREE-CAUCHY Haut d'Estrée/BRUAY Provinces	**16 047**	432	0	0	211	0	0	2	6	2	0	0	1 019	0	4 765	0	2	0	0	0	0	27	0	2	0	9 579
64	BAJUS Abreuvoir/BRUAY Provinces	**6 297**	554	0	0	157	0	0	4	366	6	0	0	619	0	1 740	0	9	2	0	0	0	53	0	2	0	2 785
66	PERNES-EN-ARTOIS Mairie/BRUAY Provinces	**12 527**	1 240	0	0	240	7	0	12	106	9	0	1	2 049	0	6 140	0	19	1	0	0	0	456	0	0	0	2 247
68	LABEUVRIERE Mairie/BRUAY Provinces	**26 029**	1 594	0	0	491	0	0	172	35	62	0	5	5 108	0	7 367	0	180	29	0	0	0	130	0	1	0	10 855
70	BARLIN Mairie/BRUAY Provinces	**8 817**	668	0	0	224	0	10	13	56	9	0	0	613	0	2 308	0	10	1	0	0	0	94	0	3	0	4 808
114	BRUAY Provinces/DIEVAL Rue Eloy	**42**	4	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	33
S/Total		**329 702**	**33 507**	**0**	**0**	**8 219**	**60**	**316**	**1 256**	**7 459**	**4 209**	**11**	**36**	**38 482**	**0**	**71 217**	**0**	**2 399**	**787**	**0**	**0**	**0**	**5 607**	**0**	**280**	**0**	**155 857**
NAVETTES																												
90	Navette Centre-ville de Béthune	**8 270**	2 138	0	0	96	10	0	253	271	187	0	0	333	0	303	0	1 384	2 492	0	0	0	716	0	72	2	13
91	Navette Marché Lens	**394**	185	0	0	9	0	0	7	0	0	0	0	0	0	0	0	181	9	0	0	0	2	0	1	0	0
92	BRUAY Navette Marché	**0**	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
93	Alobus Delta 3	**439**	254	0	0	53	0	0	9	21	29	0	0	31	0	15	0	4	0	0	0	0	20	0	0	0	3
95	EVENEMENT	**12 867**	1 317	0	0	1 144	0	0	145	389	178	0	0	1 486	0	2 245	0	174	79	0	0	0	223	0	6	0	5 481
96	ZI ARTOIS-FLANDRES	**2 712**	492	0	0	64	0	0	243	922	639	0	0	191	0	0	0	0	0	0	0	0	161	0	0	0	0
97	Navette Louvre-Lens	**34 516**	386	0	0	33 937	0	0	9	16	17	0	0	60	0	61	0	4	2	0	0	0	13	0	8	0	3
	Trafic SNCF	**166 868**	0	0	0	0	0	0	0	19 907	4 862	0	0	65 094	0	76 845	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
S/Total		**226 066**	**4 772**	**0**	**0**	**35 303**	**10**	**0**	**666**	**21 586**	**5 912**	**0**	**0**	**67 195**	**0**	**79 569**	**0**	**1 747**	**2 582**	**0**	**0**	**0**	**1 135**	**0**	**87**	**2**	**5 500**
M TICKET																												
		2 626	854	0	0	508	2	0	1 262	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ANTERIORITE NON COMPTABILISE																												
		484 756	108 195	0	0	12 772	235	1 151	4 439	14 715	8 172	11	23	91 465	0	95 375	0	14 204	4 410	0	0	0	22 595	0	500	3	106 491
TOTAL		11 115 548	2 888 262	0	0	377 516	6 141	16 392	106 900	457 703	206 830	909	701	2 429 631	0	2 212 943	0	346 103	115 232	6	0	0	615 677	0	12 713	118	1 321 771

i. **Tableau de bord des fréquentations par titre par circuits scolaires**

Total	TICKETS UNITAIRES			TOUT PUBLIC							PUBLIC JEUNE					SOLIDAIRE							DIVERS		SCOLAIRES
Nombre total de validations du mois	Ticket unité	Formule Evénement	Ticket Stopbus	Formule Journée	Journée du transport public	Carte groupe	10 Voyages	Abt mensuel	Abt annuel	Train+Bus	Carnet voyage réduit	Abt mensuel jeune	Abt trimestriel jeune	Abt annuel	Pass Loisirs Jeune	Abt senior +	Abt senior	Carnet Voyage Famille Nombreuse	Senior non imposable	Senior imposable	DEM. Emploi -SMIC	DEM. Emploi + SMIC	Personnel	Titre dépannage	Carte scolaire
1 967 447	5 037	0	0	57 949	0	70	556	1 268	379	0	22	137 270	0	401 227	0	73	11	0	0	0	547	0	324	2	1 362 712

Le détail par CS est fourni dans les fichiers source.

j. **Tableau de bord des fréquentations par lignes Allobus**

N°	Ligne	Total	TICKETS UNITAIRES			TOUT PUBLIC							PUBLIC JEUNE					SOLIDAIRE							DIVERS		SCOLAIRES
		Nombre total de validations du mois	Ticket unité	Formule Evénement	Ticket Stopbus	Formule Journée	Journée du transport public	Carte groupe	10 Voyages	Abt mensuel	Abt annuel	Train+Bus	Carnet voyage réduit	Abt mensuel jeune	Abt trimestriel jeune	Abt annuel	Pass Loisirs Jeune	Abt senior +	Abt senior	Carnet Voyage Famille Nombreuse	Senior non imposable	Senior imposable	DEM. Emploi -SMIC	DEM. Emploi + SMIC	Personnel	Titre dépannage	Carte scolaire
Allobus A		**2 954**	879	0	0	125	2	0	30	168	28	0	0	240	0	411	0	6	0	0	0	0	20	0	55	0	990
Allobus B		**623**	182	0	0	22	0	0	3	23	4	0	0	64	0	131	0	2	0	0	0	0	11	0	7	0	174
Allobus C		**1 153**	178	0	0	28	3	0	3	20	14	0	0	38	0	125	0	2	0	0	0	0	83	0	1	0	658
Allobus D		**0**	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Allobus E		**1 231**	518	0	0	93	0	1	51	60	3	0	0	120	0	187	0	74	6	0	0	0	56	0	5	0	57
Allobus F		**90**	37	0	0	4	0	0	2	2	7	0	0	15	0	12	0	6	0	0	0	0	2	0	0	0	3
Allobus G		**1 380**	438	0	0	32	0	0	143	63	31	0	0	73	0	25	0	503	10	0	0	0	28	0	2	0	32
Allobus H		**2 522**	1 097	0	0	97	0	0	59	77	48	0	0	286	0	153	0	93	68	0	0	0	416	0	16	0	112
Allobus I		**2 553**	1 185	0	0	129	0	0	74	46	160	0	0	169	0	152	0	353	85	0	0	0	63	0	2	0	135
Allobus ZI du Château		**373**	40	0	0	142	0	0	7	121	1	0	0	31	0	19	0	3	1	0	0	0	4	0	3	0	1
Allobus ZA du Bois-Rigault		**3 599**	745	0	0	210	0	0	128	595	313	0	0	1 257	0	77	0	50	15	0	0	0	185	0	4	0	20
Allobus ZI les portes du Nord		**71**	8	0	0	7	0	0	48	0	1	0	0	1	0	5	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Allobus Sites de mémoire		**174**	70	0	0	42	0	0	5	1	2	0	0	9	0	17	0	5	2	0	0	0	21	0	0	0	0
TOTAL		**16 723**	**5 377**	**0**	**0**	**931**	**5**	**1**	**553**	**1 176**	**612**	**0**	**0**	**2 303**	**0**	**1 314**	**0**	**1 097**	**187**	**0**	**0**	**0**	**890**	**0**	**95**	**0**	**2 182**

k. **Tableau de bord des fréquentations par titre du service Proxibus**

Total	TICKETS UNITAIRES			TOUT PUBLIC							PUBLIC JEUNE					SOLIDAIRE							DIVERS		SCOLAIRES
Nombre total de validations du mois	Ticket unité	Formule Evénement	Ticket Stopbus	Formule Journée	Journée du transport public	Carte groupe	10 Voyages	Abt mensuel	Abt annuel	Train+Bus	Carnet voyage réduit	Abt mensuel jeune	Abt trimestriel jeune	Abt annuel	Pass Loisirs Jeune	Abt senior +	Abt senior	Carnet Voyage Famille Nombreuse	Senior non imposable	Senior imposable	DEM. Emploi -SMIC	DEM. Emploi + SMIC	Personnel	Titre dépannage	Carte scolaire
9 584	1 908	0	0	407	0	0	1 645	2 219	1 682	0	0	401	0	485	0	345	298	0	0	46	0	36	0	112	0
9 584	**1 908**	**0**	**0**	**407**	**0**	**0**	**1 645**	**2 219**	**1 682**	**0**	**0**	**401**	**0**	**485**	**0**	**345**	**298**	**0**	**0**	**46**	**0**	**36**	**0**	**112**	**0**

2) Les recettes

a. Tableau de bord des recettes par titre

Titres	Mobilité	Prix HT	Quantité			Recettes			Voyages		
			N	N-1	N/N-1 (%)	N	N-1	N/N-1 (%)	N	N-1	N/N-1 (%)
Ticket unitaire affrétés	1,14	1,09 €	816 955	920 989	-11,3%	891 224	1 004 715	-11,3%	931 329	1 049 927	-11,3%
Ticket unitaire en propre	1,14	1,09 €	1 845 711	2 002 503	-7,8%	2 013 503	2 184 549	-7,8%	2 104 111	2 282 853	-7,8%
Ticket Evènementiel	2,28	1,82 €	-	77	-100,0%	-	159	-100,0%	-	227	-100,0%
Régularisations Tickets Unitaires	1,14	1,09 €	106 536	80 551	32,3%	116 221	87 874	32,3%	121 451	91 828	32,3%
Sous total Tickets Unitaires						**3 020 948**	**3 277 297**	**-7,8%**	**3 156 890**	**3 424 836**	**-7,8%**
Formule journée	3,78	3,00 €	56 358	66 546	-15,3%	169 074	199 638	-15,3%	213 033	251 544	-15,3%
Journée du Transport Public	2,50	0,91 €	5 905	6 011	-1,8%	5 368	5 465	-1,8%	14 763	15 028	-1,8%
Formule 6 voyages	6,80	5,00 €	14 442	16 502	-12,5%	72 210	82 510	-12,5%	98 206	112 214	-12,5%
Abonnement mensuel Tout Public	38,00	25,45 €	11 661	10 890	7,1%	296 825	277 205	7,1%	443 118	413 827	7,1%
Abonnement annuel Tout Public	438,00	280,00 €	510	523	-2,5%	142 727	146 396	-2,5%	223 265	229 005	-2,5%
Carte Groupe	46,00	22,73 €	398	383	3,9%	9 045	8 705	3,9%	18 308	17 618	3,9%
Fideli'TER hebdomadaire	10,00	4,82 €	2 131	2 087	2,1%	10 268	10 056	2,1%	21 310	20 870	2,1%
Fideli'TER mensuel	38,00	18,18 €	1 502	1 488	0,9%	27 309	27 055	0,9%	57 076	56 544	0,9%
Régularisations Formules Journées	3,78	3,00 €	2 099	1 679	25,0%	6 297	5 037	25,0%	7 934	6 347	25,0%
Régularisations Journée du Transport Public	2,50	0,91 €	309	227	36,1%	281	206	36,1%	773	568	36,1%
Sous total Gamme Tout public						**739 404**	**762 271**	**-3,0%**	**1 097 785**	**1 123 563**	**-2,3%**
Abonnement mensuel Jeunes	38,43	4,55 €	100 026	85 846	16,5%	454 664	390 209	16,5%	3 843 999	3 299 062	16,5%
Abonnement annuel Jeunes 2014	433,78	45,45 €	10 355	8 933	15,9%	470 682	406 050	15,9%	4 491 792	3 874 997	15,9%
Sous total Gamme Jeunes -26 ans						**925 345**	**796 259**	**16,2%**	**8 335 791**	**7 174 058**	**16,2%**
Abonnement Senior Non Imposable	20,00	4,55 €	16 438	15 684	4,8%	74 718	71 291	4,8%	328 760	313 680	4,8%
Abonnement Senior Annuel	218,00	45,45 €	567	455	24,7%	25 759	20 660	24,7%	123 539	99 085	24,7%
Abonnement D-Emploi < SMIC	29,00	4,55 €	21 791	18 541	17,5%	99 050	84 277	17,5%	631 939	537 689	17,5%
Sous total Gamme Solidaire						**199 527**	**176 228**	**13,2%**	**1 084 238**	**950 454**	**14,1%**
Duplicatas	0,00	9,09 €	6 362	6 300	1,0%	57 836	57 273	1,0%	-	-	-
Divers, Autres Recettes	0,00	0,00 €	-	-	-	- 1 965	- 188	-944,6%	-	-	-
Sous total Recettes diverses						**55 872**	**57 085**	**-2,1%**	**-**	**-**	**-**
TOTAL COMMERCIAL						**4 941 096**	**5 069 139**	**-2,5%**	**13 674 704**	**12 672 911**	**7,9%**
TOTAL GENERAL						**4 941 096**	**5 069 139**	**-2,5%**	**13 674 704**	**12 672 911**	**7,9%**

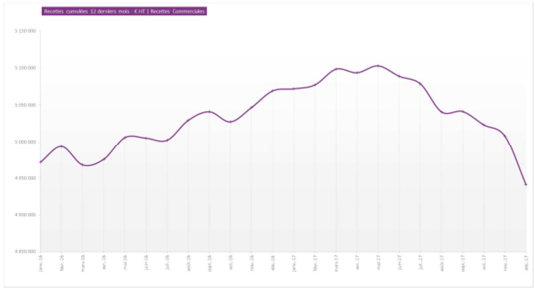
b. Analyse de l'évolution des recettes

→ Evolution globale des recettes

Les recettes commerciales reculent de -2,5% par rapport à 2016. Un premier aperçu des résultats par catégorie de titres fait apparaitre un net recul des occasionnels au profit des abonnés :

Titre	2017	2016	Var.
Tickets Unitaires	3 020 948	3 277 297	-7,8%
Gamme Tout Public	739 404	762 271	-3,0%
Gamme Jeunes	925 345	796 259	+16,2%
Gamme Solidaire	199 527	176 228	+13,2%
Recettes diverses	55 872	57 085	-2,1%

L'évolution des recettes sur les 2 dernières années est la suivante :



L'année 2016 a connu une constante progression des recettes. Cette tendance s'est poursuivie en 2017 jusqu'au démarrage des travaux liés au futur réseau de BHNS. Les titres vendus à bord, Ticket Unité et Formule Journée, ont alors enregistré mois après mois des baisses de leurs ventes.

Variation calendaire
La variation calendaire défavorable a joué un rôle également dans ce recul des recettes, avec une perte naturelle estimée à environ 50 000 €.

Travaux BHNS
Sur la période de Mai à Décembre 2017, la perte de recettes liée à ces travaux est estimée à environ 115 000 €.

Evènements exogènes
Les intempéries et le blocage d'un dépôt ont généré un manque à gagner estimée à 6 500 €.

- Gamme Tout Public

Les recettes de la gamme Tout Public reculent de -3,0% par rapport à 2016. Dans le détail, les titres occasionnels enregistrent les plus fortes baisses (-12,5% pour la Formule 6 Voyages, -14,3% pour la Formule Journée). L'abonnement Mensuel, pilier de la gamme, affiche une belle progression de +7,1%. Ce n'est malheureusement pas le cas de son édition annuelle, dont le nombre de détenteur recule de -2,5%.
Les titres intermodaux « Fideli'TER », quelle que soit leur version (hebdomadaire et mensuel), se sont mieux vendus qu'en 2016. C'est aussi le cas pour la Formule Groupe, dont 15 unités supplémentaires ont trouvé acquéreur.

- Gamme Jeunes

La gamme Jeunes a généré une recette totale de 925 345 €. Elle progresse de +16,2% par rapport à 2016.

La barre des 10 000 abonnés annuels Jeunes a été franchie cette année. Le titre continue d'attirer de plus en plus de clients. Le coupon mensuel n'est pas en reste : près de 100 000 exemplaires ont été vendus cette année, soit une hausse de +16,5% par rapport à l'exercice précédent.

- Gamme Solidaire

Les recettes de la gamme Solidaire progressent de +13,2% par rapport à 2016.

Les titres Solidaires affichent une progression ininterrompue depuis leur mise en circulation. Le nombre d'abonnés ne cesse d'augmenter, aussi bien chez les Seniors que chez les Demandeurs d'Emplois. Sur cette année 2017, par rapport à 2016 :

- Les abonnements Mensuels Seniors progressent de +48,%
- Les abonnements Annuels Seniors progressent de +24,7%
- Les abonnements Mensuels Demandeurs d'Emplois progressent de +17,5%.

Avec l'instauration de la version annuelle du titre Senior, une partie des abonnés a opté pour ce nouveau format. Cela n'a pas empêché la version mensuelle de continuer de conquérir de nouveaux abonnés.

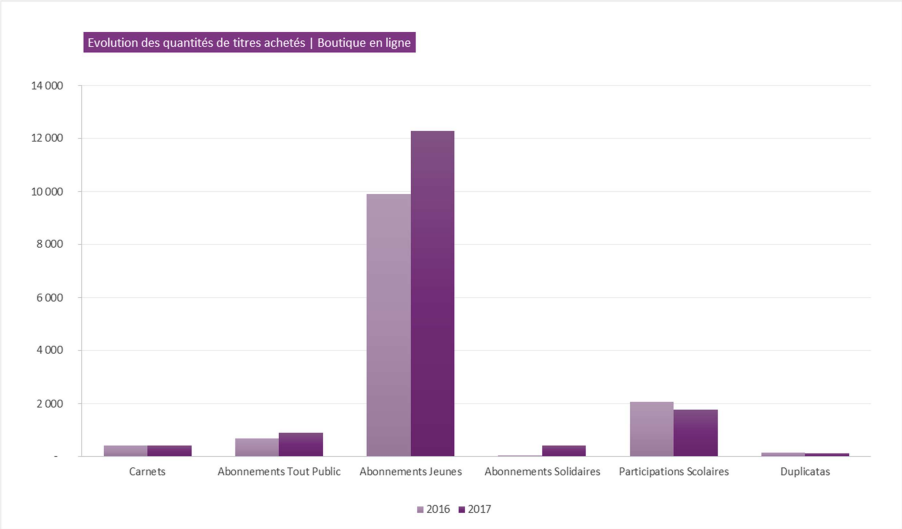
- Autres gammes de titres

La recette générée par les duplicatas payants s'élève cette année à 6 362 €. Elle est en légère hausse, avec +1,0% par rapport à 2016.
11 695 participations scolaires ont été encaissées, contre 14 004 l'année précédente. Cette variation s'explique principalement par le report (de décembre 2017 à janvier 2018) de vagues de relances destinées aux familles ne s'étant pas encore acquittées de ces frais pour l'année scolaire en cours.

- Boutique en ligne

Les volumes d'abonnements suivants ont été vendus en 2017 via ce canal de vente :

Titre	Quantité	Prix € TTC	Recette € TTC
Mensuel	858	28,00 €	24 024,00 €
Abo Annuel	14	308,00 €	4 312,00 €
Mens. Jeune	10 528	5,00 €	52 640,00 €
Abo Annuel Jeune	1 754	50,00 €	87 700,00 €
Demandeur d'Emploi	398	5,00 €	1 990,00 €
Duplicata	117	10,00 €	1 170,00 €
Carnet 6 Voyages	394	5,50 €	2 167,00 €
Participation scolaire	1 777	10,00 €	17 770,00 €
TOTAL			**191 773,00 €**



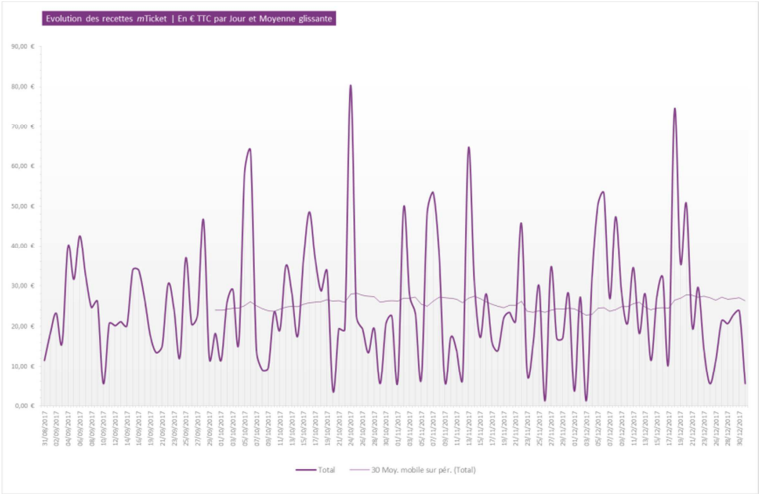
Nos abonnés de la gamme Solidaire ont commencé à utiliser ce canal de vente, notamment les Demandeurs d'Emploi. Les Jeunes restent les plus attirés par cette boutique dématérialisée.
Par rapport à 2016, les recettes perçues via ce canal ont progressé de +21,0%.

- mTicket

Le canal de ventes mTicket a été lancé pour la rentrée de Septembre 2017. Les principaux indicateurs à retenir sont les suivants :

- 1 476 comptes clients créés ;
- 960 achats effectués pour une recette totale de 3 016,60 € ;
- 2 626 validations effectuées.

La courbe suivante présente l'évolution des recettes quotidiennes perçues sur ce canal spécifique :



Sur ces 4 premiers mois d'utilisation, en données glissantes, les recettes sont globalement stables. La création de comptes clients a connu un pic en Septembre (effet nouveauté), puis s'est stabilisée à environ 200 comptes supplémentaires chaque mois

3) Analyse projective des ventes et des voyages 2017

Les résultats bruts relatifs aux ventes et aux voyages nous ont conduit à nous livrer à un travail de projection afin de neutraliser deux effets que nous estimons biaisant pour une bonne analyse de l'évolution du réseau : les 7 mois de travaux BHNS et l'obsolescence des clés de mobilités utilisées pour le calcul des voyages.

a. Projection des ventes 2017 en redressant l'effet travaux

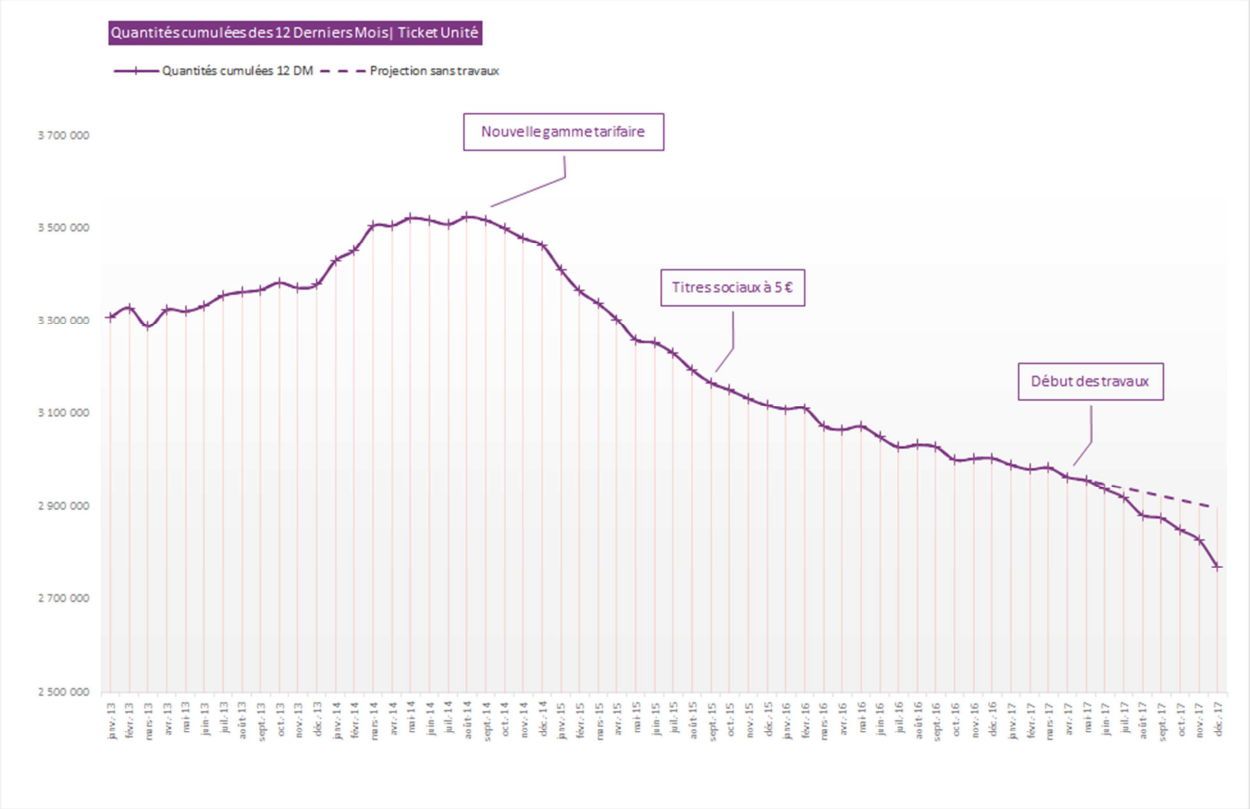
Les différents graphiques proposés en base mettent en évidence les évolutions constatées sur les quantités de titres vendus, avec les 3 évènements majeurs impactants de ces dernières années :

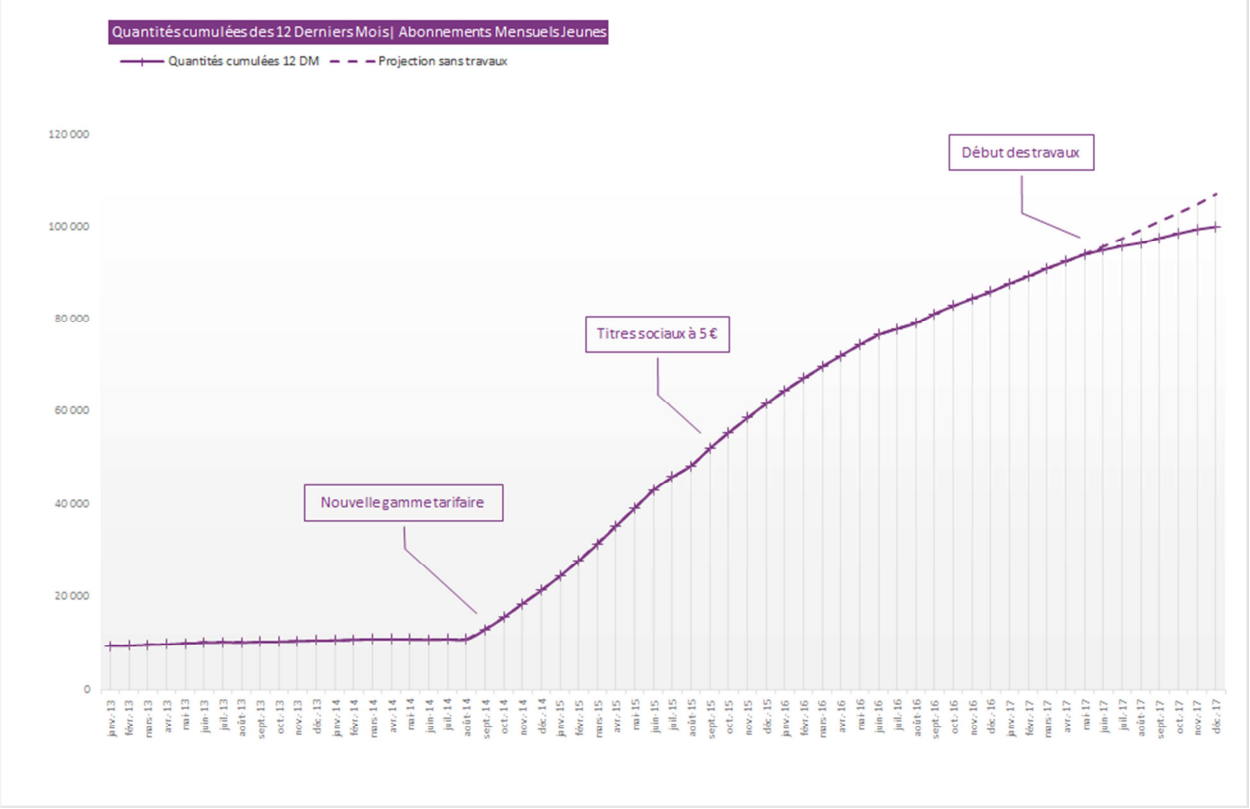
- Nouvelle gamme tarifaire entrée en vigueur en septembre 2014 (avec baisse des tarifs jeunes en particulier)
- Baisse des tarifs sur les titres sociaux (simplification et disparition des conditions d'accès) en septembre 2015
- Début des travaux liés au futur réseau BHNS en mai 2017.

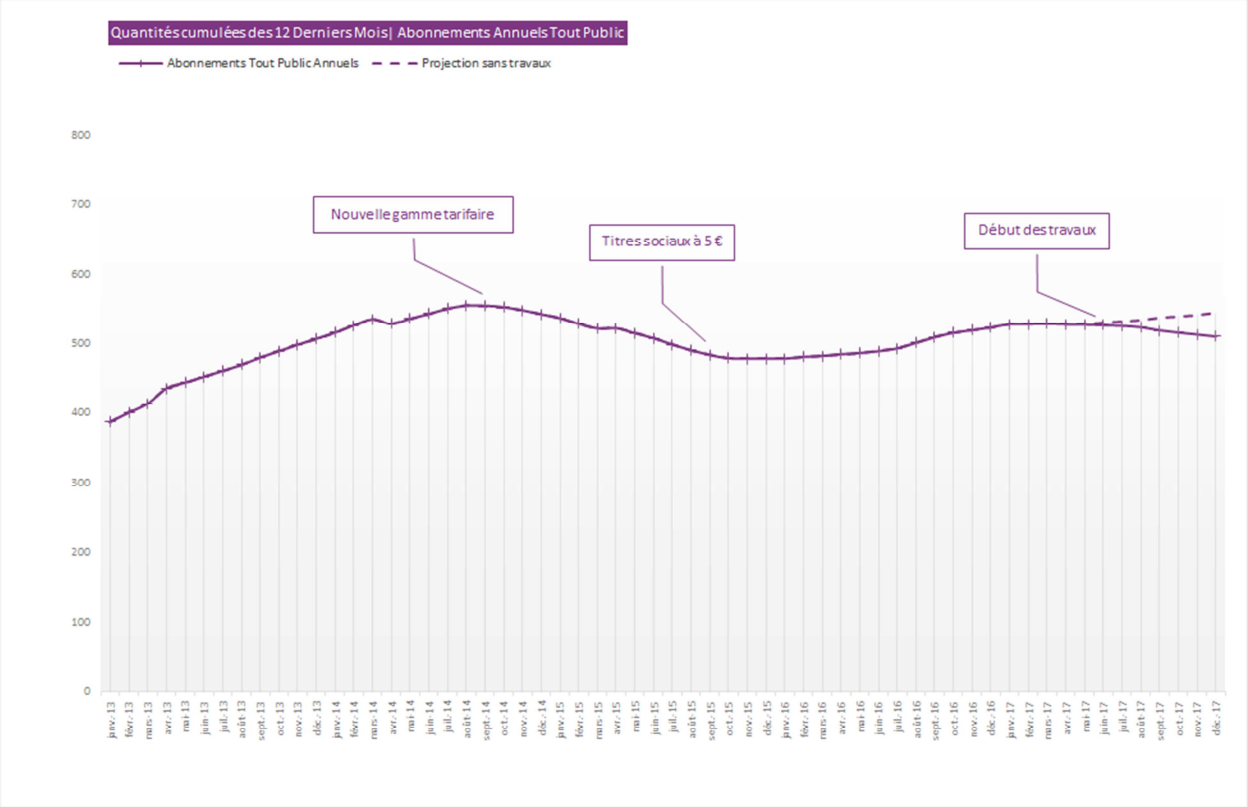
L'évolution de la gamme tarifaire en septembre 2014 a été le point de départ de l'effondrement du Ticket Unitaire, au profit des abonnements Jeunes et Sociaux. Les abonnements Tout Public ont connu une période de baisse constante également, liée principalement au prix plus élevé de ces derniers. Les ventes sont cependant reparties à la hausse plutôt rapidement, pour retrouver leur niveau d'avant nouvelle gamme tarifaire fin 2016. La politique commerciale d'incitation au passage à l'abonnement puis au réabonnement a, en ce sens, porté ses fruits.

Nous avons réalisé une projection de l'évolution des ventes de titres, telle qu'elle se serait mathématiquement poursuivie en 2017 si l'effet travaux n'était pas venu perturber leur courbe de croissance.

Ont ainsi été ajoutées sur chacun des graphiques, des courbes de tendance prenant l'hypothèse d'un réseau sans travaux. La tendance constatée sur les 9 derniers mois avant le début des travaux (septembre 2016 à mai 2017) a ainsi été appliquée sur les 7 derniers mois de l'année 2017 (sur les principaux titres commerciaux) afin d'imaginer un atterrissage à iso périmètre.





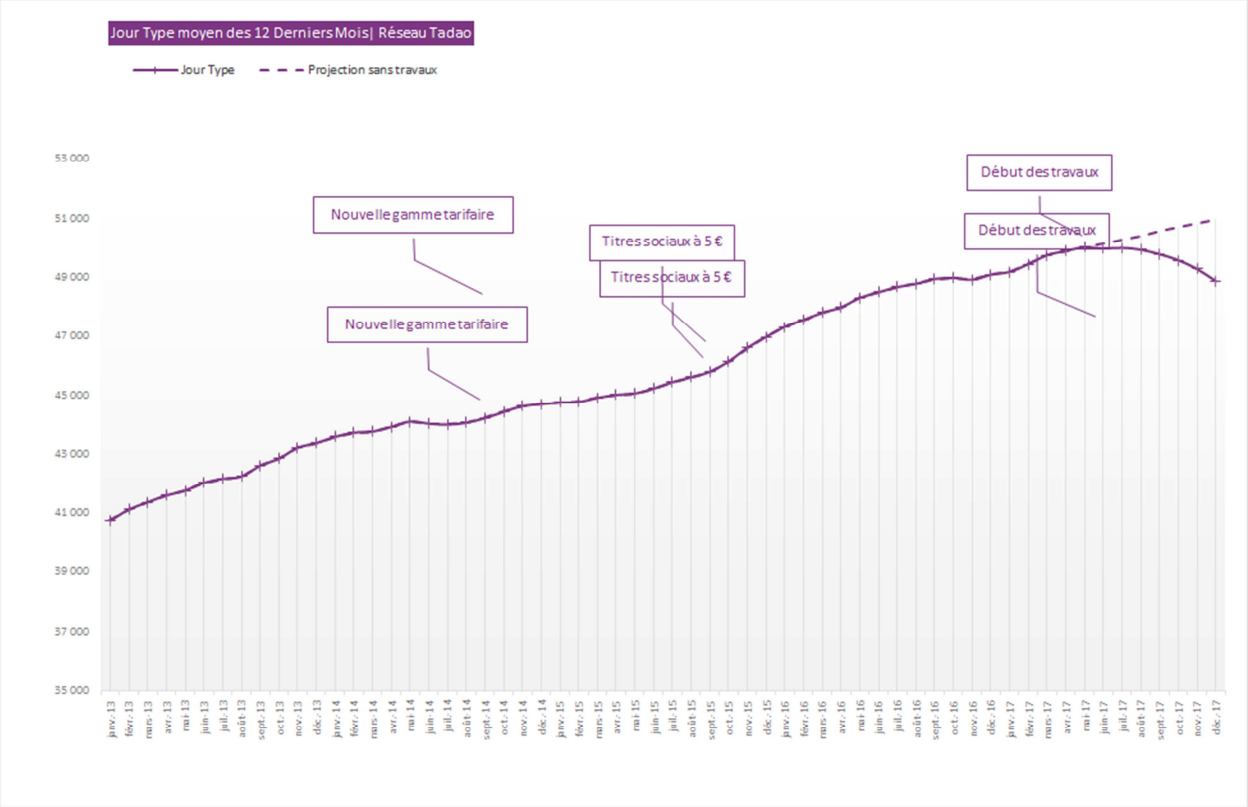


Ces nouvelles quantités estimées ont été injectées dans le tableau de bord des ventes pour simuler un niveau de recettes hors travaux. Le tableau suivant récapitule les calculs avec cette hypothèse :

Année	2017	2016	Var.
Réalisé	4 887 967 €	5 016 293 €	**-2,6%**
Hypothèse	5 086 778 €	5 016 293 €	**+1,4%**

L'ensemble des courbes (hors seniors) laisse apparaitre un décroché plus brutal à partir de mai 2017. Le déclin du ticket unité est le plus significatif, alors que l'on s'acheminait vers une stabilisation progressive des ventes. La progression constante des ventes de titres jeunes et demandeurs d'emploi marque également le pas à cette période. Le phénomène est moins marqué pour les abonnements tout public, mais leur part est bien moindre en termes de ventes par rapport aux titres jeunes. Par ailleurs, cette clientèle est davantage revenue vers le titre mensuel, moins engageant qu'un annuel dans un contexte de réseau dévié. Seuls les abonnements seniors ont peu été impactés, mais la courbe de croissance semblait avoir déjà atteint un palier.

La courbe d'évolution d'un jour type met quant à elle clairement en évidence l'impact travaux, alors que les dispositions liées à l'aménagement de la gamme tarifaire avait conduit à une hausse constante et linéaire.



b. **Projection des voyages en redressant la mobilité des titres**

Il existe un net écart entre les évolutions de « voyages » et de « validations ».
Les validations correspondent à chaque « bip » enregistrés sur les équipements billettiques sur le réseau.

Les voyages sont calculés quant à eux, sur la base de clés de mobilités théoriques, multipliées par le nombre d'abonnements vendus. Elles trouvent leurs origines dans l'enquête réalisée en 2015, peu après le lancement de la nouvelle gamme tarifaire. Or, les glissements tarifaires se sont poursuivis bien après cette enquête. Les mobilités calculées à l'époque ne reflètent donc plus la réalité des déplacements. Aujourd'hui, les mobilités « billettiques » (ratio entre validations effectuées et nombre d'abonnements en circulation) nous indiquent que pour la plupart des titres, le nombre de déplacements par abonnement a diminué.

Afin d'être plus conforme à la réalité, les mobilités théoriques de 2015 ont donc été ajustées. Pour ce faire, nous avons calculé dans un premier temps les mobilités billettiques des années 2015 et des 6 derniers mois de 2017, pour chaque abonnement commercial. Le rapport entre ces 2 valeurs par titres nous donne alors une variation de la mobilité billettique, que nous appliquons ensuite aux mobilités théoriques de l'enquête de 2015. Nous sommes ainsi en mesure de calculer de nouveaux « voyages », avec les résultats suivants :

Mobilité de référence pour le calcul des voyages	2017	2016	Var.
Mobilités 2015	13 674 704	12 672 911	**+7,9%**
Mobilités révisées	12 661 685	12 672 911	**-0,1%**

Cette nouvelle évolution, sur la base de mobilités par titres révisées, s'avère en cohérence avec l'évolution constatée sur les validations.

4) L'actualité commerciale du réseau

L'actualité commerciale 2017 du réseau a naturellement été fortement influencée par les deux éléments contextuels forts suivant :

- L'installation de Transdev Artois-Gohelle et les engagements du contrat en matière de Relation Client et de politique commerciale
- Le lancement des travaux du BHNS et leurs impacts sur le quotidien des usagers du réseau

L'une des premières préoccupations au sein de la Direction Client a été de **reconstruire les outils nécessaires au maintien de la qualité de service**. Dès janvier, les travaux ont donc été engagés pour (re)mettre en place :

- Un nouveau calculateur d'itinéraire
- Une nouvelle Appli Tadao
- Un outil CRM, permettant l'automatisation et le ciblage de campagnes personnalisées
- Un outil de conception et de fabrication des horaires aux points d'arrêt (HASTOP)
- Des process liés à la Relation Client et en particulier à la gestion des réclamations

Les équipes Tadao ont parallèlement construit et décliné **un plan d'action commerciale répondant aux attendus contractuels et nourri par l'ambition d'innover, tant dans le domaine des outils de Relation Client, que dans la manière d'aborder cette dernière.**
C'est ainsi que plusieurs projets ont été au cœur du dispositif :

- Lancement du *m*Ticket pour la rentrée
- Amélioration des outils d'information existants avec le développement de nouvelles fonctionnalités pour la Recherche d'Itinéraire ou pour l'Appli Tadao, mais aussi conception d'un outil complémentaire pour le suivi en temps réel des bus avec Zenbus
- Accompagnement des travaux BHNS, notamment grâce à la définition d'un ensemble de solutions d'information ou d'actions construites en collaboration avec les membres du groupe Travaux constitué au sein de Tadao
- Développement de l'activité digitale du réseau (animation des réseaux sociaux), dans le but d'entretenir une notoriété positive pour Tadao et un lien de connivence avec le public
- Poursuite d'une politique partenariale engagée auprès des acteurs locaux pour maintenir et développer les liens avec le territoire

Dans le domaine de l'innovation commerciale, Tadao a par ailleurs initié le **programme d'enquêtes Click and Walk**. Elaborées selon un modèle digital interactif, ces enquêtes permettent de nourrir la réflexion sur des thématiques précises. En 2017, deux sujets ont été explorés : les supports d'information et les déplacements liés aux loisirs.

Enfin, en ce qui concerne l'information voyageur, des travaux ont été engagés pour repenser certains fondamentaux (suite à l'enquête Click and Walk) et **développer les actions de rencontre avec le public** :

- Actualisation du guide du voyageur tenant compte des attentes du public en la matière
- Conception de plans poche selon les principes Mark&Ter de Transdev et apportant un niveau de d'information plus pertinent
- Définition d'une charte points d'arrêt et définition d'un habillage des supports
- Développement des actions d'informations sur site auprès des entreprises et générateurs de déplacement (PDE et PDG)
- Engagement fort auprès de la clientèle scolaire ou jeune en général : CM2, Portes Ouvertes, ateliers découvertes

a. **Actions commerciales**

Compte tenu de l'articulation particulière de l'année 2017, on distinguera deux catégories dans cette rubrique :

- Les actions liées aux travaux BHNS
- Les actions liées à l'animation et au développement du réseau

Les actions commerciales liées aux travaux BHNS

- **Mai / Juin : Lancement de la campagne de communication et d'alertes sur les travaux**

« Les travaux, c'est simple avec Super Tadao »

A partir du 29 mai

Objectifs :
Alerter, informer et accompagner les voyageurs tout au long des travaux impactant le réseau.

Le dispositif de communication a été imaginé et validé par le groupe de travail « travaux BHNS » qui s'est constitué au sein de Tadao avec des participants relevant des différents services de l'entreprise.

Stratégie mise en œuvre :

- Définition d'un concept et d'une charte de communication dédiée pour permettre une meilleure identification du dispositif d'information au long cours

Les outils déployés :

- **Print**
  - Gabarit de personnalisation des documents d'info : fiche horaire, affichables points d'arrêts
  - Document d'information généraliste présentant toutes les solutions d'information pendant les travaux et présentoir personnalisé aux couleurs de Super Tadao
  - PLV et suspensoirs

- **Digital et réseaux sociaux :**
  - Mise en ligne d'un site dédié : travaux.tadao.fr
  - Bannière sur tadao.fr avec renvoi sur le site travaux

- Newsletter personnalisée travaux et pouvant être déclenchée par secteurs
- Alertes SMS
- Posts Facbook
- **Activation d'un fil twitter : #tadao_officiel**
- Activation de l'Appli Zen Bus pour la Bulle 1
- Campagnes d'Ads sur les réseaux sociaux pour diffuser l'info sur le site travaux
- Campagne de promotion du fil twitter

- **Signalétique :**
  - Habillage des têtes d'arrêt impactées
  - Totems d'info dans les boutiques
  - Fléchage des déviations
  - Affichages 2m2 en Gares de Lens et Béthune

- **Accompagnement humain :**
  - Organisation de rendez-vous « Gilets Blancs »
  - Communication spécifique vers les établissements scolaires
  - Mise en place d'un plan de prise de parole sur Chérie FM
  - Relais Boutique Mobile et CRC
  - Intégration des agents d'Ambiance dans le dispositif pour assurer un accompagnement au quotidien

Temps fort de lancement :

- Déploiement des premiers outils de communication, apparition de Super Tadao dans des opérations de street marketing
- Jeu digital de lancement du type « Super Mario »
- Animation Instragram au long cours
- Communication presse sur le sujet de la gestion des travaux sur le réseau

Si la communication autour des travaux du BHNS et de leurs impacts sur le réseau ont essentiellement fait l'objet d'actions d'information au longs cours, trois temps forts ont marqué 2017 :

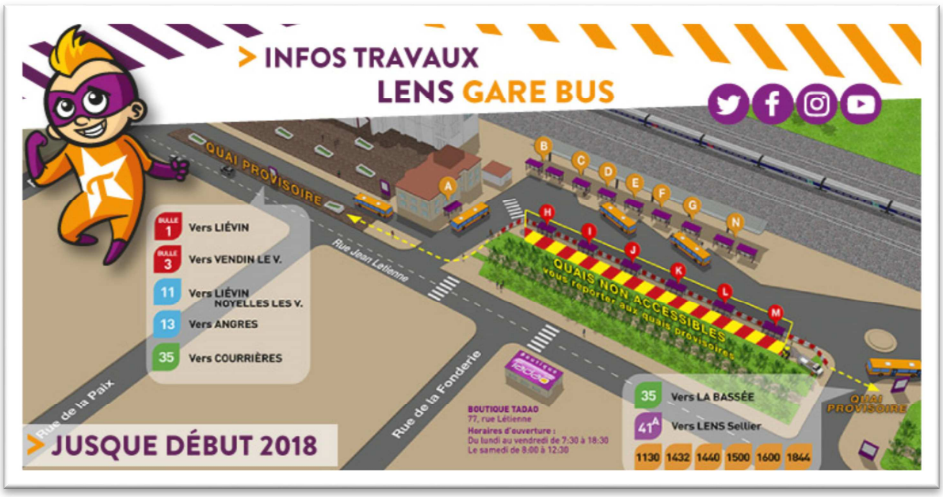
- **Octobre : démarrage des travaux en Gare Bus de Lens**

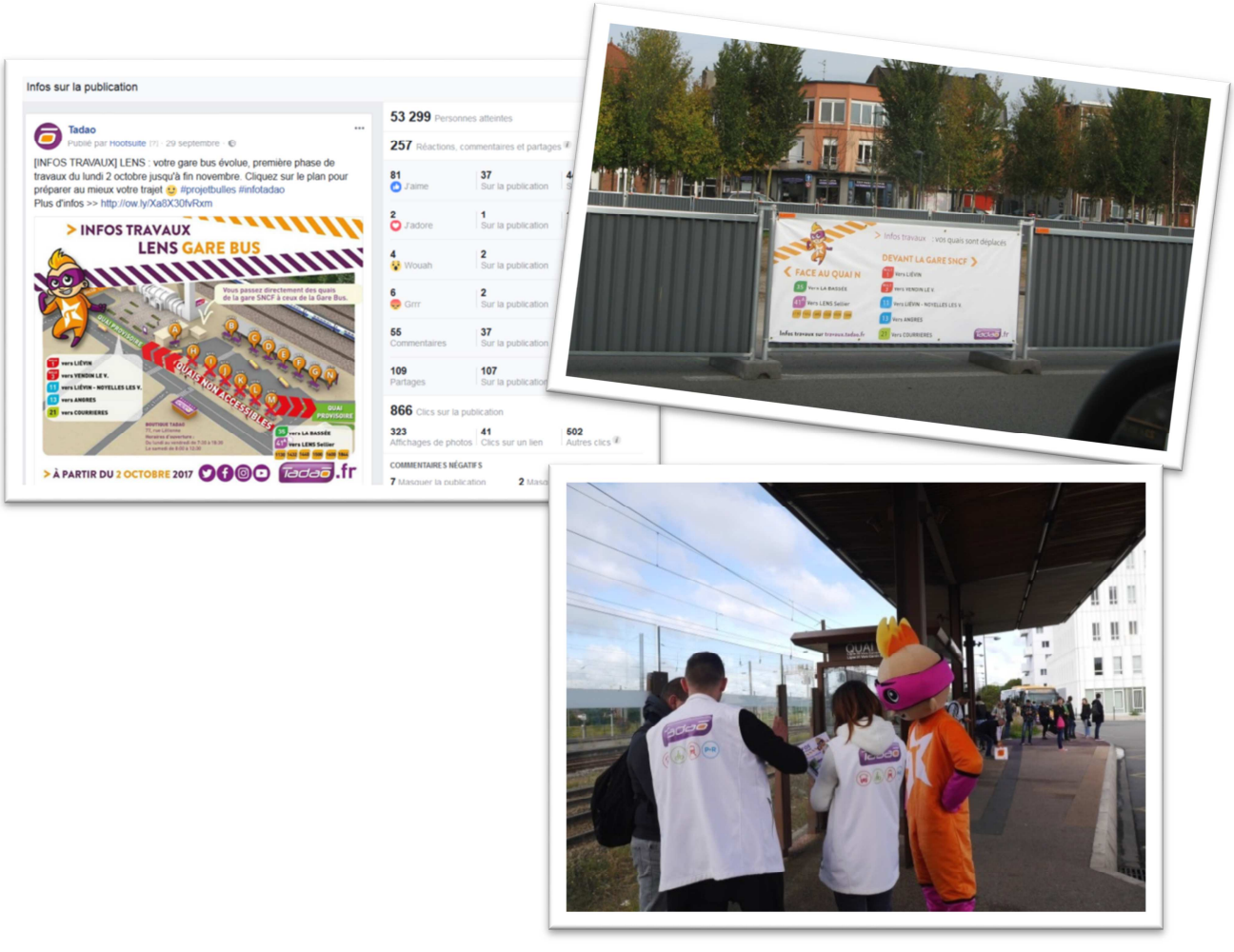
A partir du 2 octobre

Objectifs :
Accompagner les 6 000 voyageurs quotidiens de ce pôle majeur pour l'aider à trouver ses nouveaux repères et réflexes d'information

Moyens déployés :

- Edition d'un document grand public pour expliquer et visualiser les changements (plan de situation)
- Page dédiée dans la rubrique Infos Trafic
- Pop-up à l'ouverture de tadao.fr
- Posts Facebook et tweets
- Présence terrain avec diffusion du document relai du 2 au 7 octobre
- Mise en place de bâches signalétiques
- Actualisation de l'information au niveau des arrêts et des supports d'information du parvis de la Gare
- E-mailing ciblé
- Messages radio sur Chérie FM (50 messages par jour la semaine de mise en place)





- **Octobre / Novembre : déménagement du centre d'échanges de Bruay**

« Ça déménage à Bruay ! »

A partir du 19 octobre

Objectifs :
Préparer et accompagner les voyageurs dans la découverte du nouveau pôle d'échanges Europe

Moyens déployés :

- En amont du déménagement : affichages à Provinces et alertes scolaires
- Document d'information avec un plan de situation illustré
- Affichages à bord
- Emails et sms aux clients du secteur
- Habillage des abris du nouveau pôle
- Relais sur les réseaux sociaux : Facebook et twitter
- Renforts terrain une semaine avant et pendant la semaine de déménagement

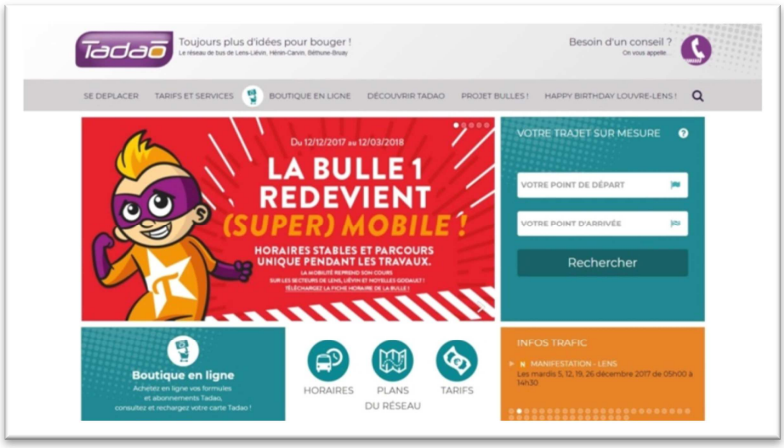
- **Décembre : Mise en place de la ligne Bulle 1Bis**

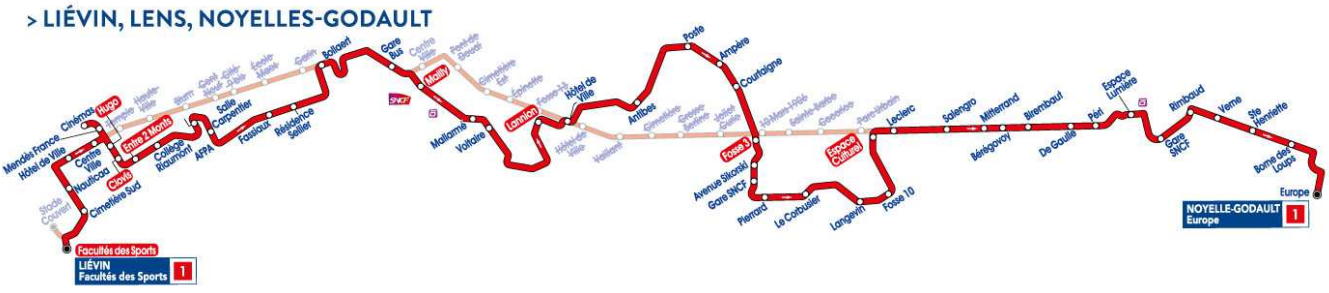
A partir du 12 décembre

Objectifs :
Limiter l'érosion de trafic observée sur la Bulle 1 depuis le début des travaux (- 20 à 30% par mois) en stabilisant l'itinéraire en amont de la période cruciale des fêtes et jusqu'au printemps

Moyens déployés

- Edition et diffusion d'une nouvelle fiche horaire
- Mise à jour de l'information point d'arrêt
- Affiches A3 véhicules
- Affiches 80X60 en boutiques
- Suspensoirs véhicules
- Affichages des itinéraires dans les voussoirs de la Bulle 1
- Campagne radio
- Email à destination des habitants de la zone
- Déclinaisons réseaux sociaux : Facebook et tadao.fr
- Achat d'espace web (le bon coin)
- Habillage d'abris principaux
- Accompagnement des voyageurs au démarrage





Les actions commerciales liées à l'animation et au développement du réseau

- **Janvier / Février : les soldes, c'est cadeau avec Tadao**

Du 16 janvier au 21 février

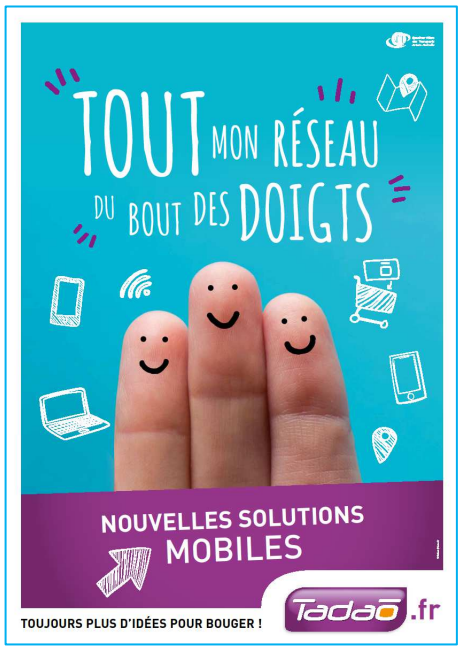
Objectifs :
Amorce de la dynamique commerciale 2017 en accompagnant un moment fort de la vie des habitants, valorisation du titre 6 voyages et recrutement de contacts clients pour réalimenter la base de donnée

Les moyens déployés :

- Mise en jeu de bon d'achats liés aux créations de cartes Tadao
- PLV Boutiques, Relais Tadao et intérieur Bus
- KIT PLV d'annonce des gagnants
- Document relai promotionnel : diffusion boutiques, bus, partenaires, street marketing en centres villes de Lens et Béthune
- Packaging "spécial carte" remis à l'achat expliquant le principe du "Ticket gagnant"
- Animations tadao.fr et page Facebook pendant toute la durée de l'opération
- Achat d'espace Web sous différents formats pendant 4 semaines
- Achat d'espace en affichages dynamiques sur les grands axes du territoire et sorties de caisses Hypermarchés
- Relais web auprès de partenaires (associations commerçants)

- **Juin / Juillet : lancement des nouveaux outils digitaux**

« Tout mon réseau du bout des doigts »
A partir du 25 juin



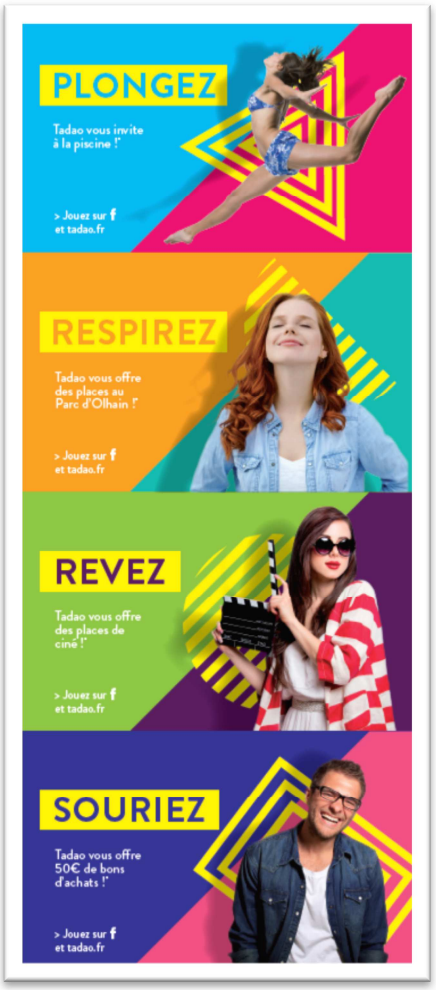
Objectifs :
Valoriser les nouveaux outils digitaux mis en place par le réseau et favoriser le chargement des Applis Tadao et ZenBus

Moyens déployés :

- Affichage urbain 2m2 pendant 2 semaines
- PLV bus, boutiques, relais
- Document pédagogique de relai : Boutiques / street marketing
- Spots radio (5 radios mobilisées)
- Ads et display sur les réseaux sociaux. Mise en ligne de mini tutos via facebook
- newsletter

- **Juillet / Août : Campagnes de communication d'été**

« Avec Tadao, Découvrez les étés qui bougent ! »
Du 15 juillet au 12 août



Objectifs :
Faire une promotion croisée du territoire et des offres de transport associées, proposer des idées de sorties accompagnées par Tadao, en bus ou en biclo !

Moyens déployés
- Chaque semaine : un thème, un jeu, 15 gagnants de bons d'achats !
- Mise en ligne d'une cartographie interactive
- Affiches 80*60 en boutiques
- Suspensoirs véhicules (4 visuels différents)
- Dépliants (diffusions en boutiques / street market)
- Campagne raddio
- Posts Facebook et Twitter
- Bannière et page dédiée sur tadao.fr
- 1 e-mailing pas semaine pour annoncer le nouveau jeu

Au final, 3 144 personnes ont participé à cette animation qui a aussi permis l'inscription de 648 personnes à la newsletter : un beau succès au final et des commentaires positifs sur les réseaux sociaux.

- **Septembre : Lancement du *m*ticket**

A partir du 1ER septembre

Objectifs :
Assurer la notoriété de ce nouveau produit, favoriser l'activation de comptes ***m***Ticket et permettre une nouvelle mise en lumière des outils digitaux tels le calculateur d'itinéraire, l'Appli et ZenBus

Pour mémoire, le service permet, via une fonctionnalité simplissime de l'Appli Tadao, de charger un titre de transport (TU, Ticket journée et formule 6 voyages), et de le valider directement avec son smartphone via la technologie sans contact NFC ou par le biais de QR codes à flasher.
mTicket est destiné à séduire principalement les voyageurs occasionnels ou de passage, en proposant une chaîne de service « zéro contraintes ».

Moyens déployés :
- Des affichages avec 4 séries de messages : bus / points de vente / Affichages urbains /

- Des annonces sur le web (sites marchands) et les réseaux sociaux, soutenues par la mise en ligne d'un jeu permettant de gagner un super smartphone Galaxy S8.
- Une conférence de presse le 30 août, largement relayée en local (PQR, Radios, TV), mais aussi au niveau régional et de la presse professionnelle.
- Distribution toutes boîtes
- Edition d'un flyer pédagogique
- Clip ciné (3 complexes du territoire) et réseaux sociaux
- Affichages Dynamiques (Axes principaux et centres commerciaux)
- Annonces Presse
- Campagne Radio
- Relais digitaux : bannières home page / page dédiée sur tadao.fr / posts Facebook et fil twitter / e-mailings
- Street marketing
- Semaine d'animation sur ce thème à l'occasion de la semaine de la mobilité

Au final près de 13 000 joueurs uniques liés à l'animation associée au lancement du ***m***Ticket et près de 1476 comptes créés à fin 2017.

Par ailleurs et fait nouveau, le ***m***Ticket fait l'objet d'une **info spécifique sur la plupart des supports d'information du réseau :**

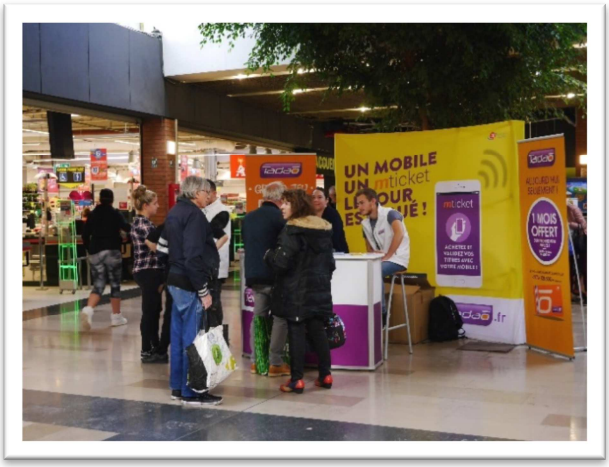
- Guide du voyageur, guide Tarifaire et plans de réseau
- Poteaux et abris voyageur
- Panneaux d'information scolaires

- **Septembre : Semaine de la Mobilité** du 16 au 22 septembre

Objectifs :
Prendre part à la fête nationale des Transports Publics et profiter de l'occasion pour poursuivre sur le terrain la promotion du ***m***Ticket

Moyens déployés

- Une journée à 1 € le 16 septembre
- 4 journées de présence au sein des principaux centres commerciaux :
- Des conseils personnalisés
- Des jeux et des animations
- Une réduction d'un mois à valoir sur les abonnements annuels
- Des relais d'information en centres d'échange avec Super Tadao



Au final, et en dehors des nombreux conseils personnalisés, nos conseillers ont aidé plus de 150 personnes à télécharger l'Appli Tadao.

- **Décembre : Tadao fête les 5 ans du LOUVRE-LENS**

  « Happy Birthday LOUVRE-LENS,

  On y va avec TADAO ! »
  du 02 décembre au 08 janvier

Objectifs :
Capitaliser sur un évènement local fort pour favoriser l'usage de Tadao et continuer à promouvoir le ***m***Ticket

Les Moyens déployés :

- **Une animation-relai**
- **La valorisation des dessertes du Musée**
- **Un partenariat commercial avec le Musée pour promouvoir le *m*Ticket** (accès gratuit à l'exposition temporaire)

Plan média activé :

- Affichages dans les véhicules et en boutiques (affiches et suspensoirs)
- Habillages vitrines des boutiques de Lens et Liévin + totem intérieur
- Habillage intérieur et extérieur d'un bus de la ligne 41 et pastillage des arrêts de la ligne aux couleurs des 5 ans du musée
- Habillage du quai A de la Gare bus
- Document relai sur l'animation, la desserte du Louvre et la promotion du ***m***Ticket
- Port de badge des 5 ans par les conducteurs
- Relais digitaux :
  - E-mailing
  - Bannières Display sur le Bon coin
  - Posts Facebook / Twitter / Instagram
  - Ads Facebook et Twitter
  - Page dédiée et home page sur tadao.fr
  - Ecrans dynamiques magasins Auchan
- Spots radio

b. Animations et activités réseaux sociaux

L'animation des réseaux sociaux est un point très positif de l'année 2017 avec une activité et une viralité très riche :

- Ouverture d'un fil twitter en lien avec les travaux BHNS : un engagement de followers encore timide malgré une campagne de recrutement lancée dès juin. A fin décembre, le fil compte 367 abonnés
- **Très forte augmentation de la communauté Fabebook avec 11 845 fans** enregistrés à fin 2017 contre 6 264 au 1er janvier, soit **+ 5 581 membres** ! Cette augmentation a été particulièrement accentuée à partir de juin, à la faveur de plusieurs évènements :
  - La mise en ligne de jeux à forte valeur ajoutée (juin / Août / Septembre)
  - Des Partenariats attractifs pour les internautes (concerts Horizon et Contact FM)
  - Les travaux BHNS et en pariculier ceux liés aux pôles d'échange
  - Les mouvements sociaux de septembre
  - Les intempéries de décembre
- Plus de 200 publications sur la page FaceBook.
  La communauté est particulièrement sensible aux posts liés à l'activité du réseau. Ainsi, par le jeu des partages, l'annonce du démarrage des travaux en Gare Bus de Lens a été vue 77 600 fois ; celle liée aux intempéries du 11 décembre plus de 150 000 fois ! Un pic d'audience de 7 000 abonnés a été observé le même jour. La démonstration de la puissance de ce relai d'information est plus que probante.
- Une moyenne de 5 conversations par jour entretenue sur les réseaux sociaux

c. Information

- **Faits marquants de l'année** :
  - Janvier : Réédition de l'ensemble de la documentation horaire du fait du changement de délégataire
  - Mars : Animation d'un atelier d'information auprès de 80 séniors du comité des sage de Lens, suivi de sorties terrain
  - Avril : Mise en place d'animations au sein de CORA LENS 2 tant vers les visiteurs que vers les salariés
  - Avril à Juin : Ateliers CM2 avec plus de 1 600 élèves rencontrés
  - Mai et Juin : Animation en Parc en Fête le 19 mai à Carvin et le 26 juin à Ruitz
  - Juillet : Edition des Supports d'information d'été
  - Juillet/Août : campagne d'information auprès des scolaires en vue de la rentrée
  - Août /Septembre : Edition et diffusion des supports d'information pour la saison 2017/2018

- **Gestion des situations dégradées liées aux mouvements sociaux d'octobre et aux intempéries de décembre**

Tadao a été concerné par deux journées d'action sociale nationales les 10 et 20 octobre. Conformément au plan d'information des usagers, des alertes ont été diffusées dès connaissance de la teneur des perturbations par les biais suivants :

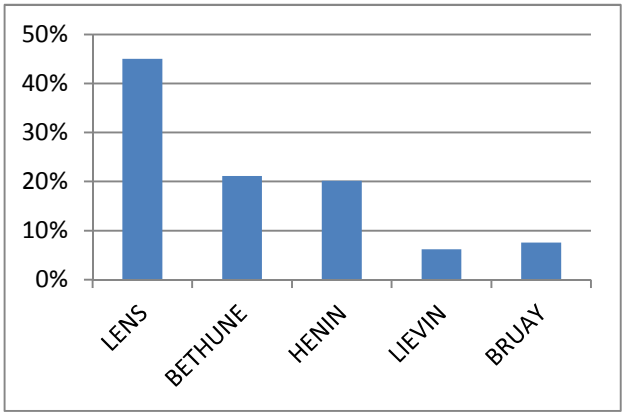
- Pop-up d'ouverture sur tadao.fr et annonce spécifique en info trafic
- Post Facebook et twitter
- Info détaillée via le CRC
- Message vocal sur le répondeur du service Allo Tadao
- E-mail à l'ensemble de la base de données

Les retours à la normale ont également été signalés au public.
Un dispositif d'alerte similaire a également été déployé en décembre pour faire face aux perturbations liées aux intempéries avec des mises à jour de l'actualité toutes les heures.

- **Fréquentation des boutiques**

Le nombre de transactions enregistrées en Boutiques reste stable par rapport à l'année précédente. Pour une vision juste de la fréquentation, il faudrait ajouter les visites liées à des demandes de renseignements sans achats ou transaction. On l'estime à environ + 15 %, ce qui revient à redresser le nombre de visites en 2017 à 121 000, soit une moyenne de 400 personnes accueillies par jour au sein des 5 boutiques. Il y a bien entendu des variations saisonnières : l'activité entre juillet et début septembre est forte du fait de la délivrance des cartes scolaires et des renouvellements d'abonnements.
En périodes de fin et début de mois, on observe également des pointes régulières de fréquentation du fait du renouvellement des abonnements à 5 €.
A signaler également que même si au global la fréquentation de la boutique de Bruay est à la hausse, elle est en forte baisse sur la fin d'année, du fait de la dégradation des conditions d'accueil (déménagement de Provinces vers un local provisoire moins accessible et moins visible).
Sans surprise, la boutique de Lens reste la locomotive du système, avec une part de plus de 45% des transactions.

Transactions	2016	2017	Ecart
LENS	46 507	47 471	2%
BETHUNE	24 106	22 295	-8%
HENIN	23 313	21 288	-9%
LIEVIN	5 955	6 538	10%
BRUAY	7 094	7 945	12%
TOTAL	106 975	105 537	-1,3%



- **Allo Tadao**

Total appels	2016	2017	N/N-1
janvier	2955	3240	10%
février	2245	2050	-9%
mars	2927	2640	-10%
avril	2876	2224	-23%
mai	4261	2905	-32%
juin	4457	2633	-41%
juillet	2816	3284	17%
août	4469	4020	-10%
septembre	4599	5053	10%
octobre	3056	3913	28%
novembre	2861	3419	20%
décembre	2536	3381	33%
Total	40058	38762	-3%

Les agents Tadao ont répondu à près de 39 000 appels en 2017, soit une moyenne de 100 appels par jour, avec des pointes observées à plus de 260 appels en période de rentrée ou de situation de service perturbé.
Au global, le volume reste à peu près stable, mais on observe une tendance inversée entre les 6 premiers mois de l'année et les suivants. L'impact travaux BHNS et les déviations associées en sont la principale source d'explication, suivis par les mouvements sociaux d'octobre et les intempéries de décembre.

- **Ateliers découverte**

Journées Portes Ouvertes, Salons, Forum, ateliers découverte du réseau auprès de différents partenaires, mais aussi sorties de la boutique mobile, les agents commerciaux du CRC ont poursuivi leurs actions d'information et d'écoute auprès de publics variés. Au total, 189 interventions ont été gérées.

d. **Partenariats**

Etre partenaire des temps forts du territoire est un axe fondateur de la communication du réseau. Ils ont été nombreux en 2017 avec plusieurs temps forts : POLAR LENS, La Route du LOUVRE et le Centenaire des commémorations 14/18.

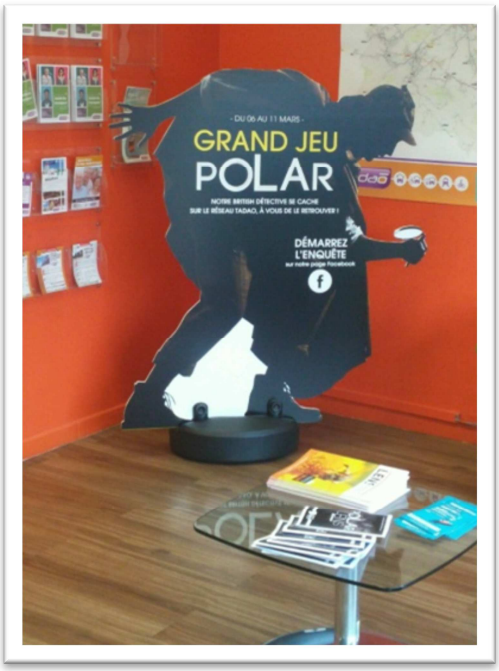
- **Partenariat avec la ville de Lens et le Furet du Nord :**

« GRAND JEU POLAR »
Du 06 au 11 mars

Mécanique mise en place :
Une animation type "Chasse au trésor" avec pour objectif de retrouver un personnage mystère sur le réseau à partir d'indices diffusés chaque jour via les réseaux sociaux. De nombreux polars et une sortie pour 6 à l'Escape Game de Lille était mise en jeu.

Plan média activé :

- PLV Boutiques et intérieurs Bus
- Suspensoirs dans les véhicules sur Hénin et Liévin
- Totem évènementiel en boutique de Lens
- Documents promotionnel : Boutiques et street marketing
- Animations tadao.fr et page Facebook
- Relais web : / Facebook / Instagram



- **Partenariat ROUTE DU LOUVRE**

« Lundi j'm'y mets ! »
Du 24 avril au 08 mai

Objectifs :
- Animer le réseau et flatter son image
- Nourrir notre Base de données clients et prospects
- Promouvoir les services, et plus particulièrement ceux pouvant toucher les voyageurs occasionnels dans un contexte de déplacements liés aux loisirs

Moyens déployés

- Prise en charge des inscriptions aux randonnées avec un lot supplémentaire pour les 150 premiers inscrits (tee-shirt siglé « lundi j'm'y mets »)
- Organisation d'un concours photo sur Instagram permettant de gagner des tenues de sport
- Mise en valeur de la formule journée et de quelques sites remarquables à visiter sur le territoire par le biais d'un flyer systématiquement remis avec les dossards des participants et d'une campagne web de 2 semaines
- Valorisation des services Biclo et Navette Louvre Lens sur le village d'arrivée

Plan média activé :

- PLV Boutiques et intérieurs Bus
- Diffusion de flyers « Route du Louvre »
- Diffusion de flyers promo « formule journée »
- Relais d'info web et achat médias FaceBook / Instagram / tadao.fr

Réciprocité de visibilité négociée avec l'organisateur :

- Banderoles sur l'ensemble des parcours
- Logo sur les arches
- Page dédiée aux transports sur le site officiel de la Route du Louvre
- Article illustré sur la documentation officielle
- Participation à la conférence de presse
- Valorisation par des annonces sonores sur le village d'arrivée

Au final : 260 participants sous les couleurs Tadao et surtout plus de 3 millions d'impressions et 20 000 clics sur les liens mis en ligne

- **Commémoration du centenaire de la Bataille de VIMY**

Le partenariat consistait essentiellement en la mise en place d'un service de navettes pour relier le site aux différents parkings de rabattements avec toute une signalétique adaptée. Ce fut néanmoins une opération d'envergure qui a mobilisé une large partie des salariés.

- **Les autres partenariats engagés en 2017 :**

Les sollicitations sont de plus en plus nombreuses, que ce soit de la part d'institutionnels ou de partenaires commerciaux. Cela témoigne d'une notoriété grandissante pour Tadao et de sa place reconnue au sein du territoire.

Mois	Partenariat	Descriptif
Janvier	**Club Tadao**	Du fait du changement de délégataire, renégociation des partenariats commerciaux liés à la carte Club Tadao
Février / mars	**Les Enchanteurs (Association Droit de Cité)**	Echange de visibilité, mise en jeu de de spectacle
Mai /juin	**Aquaterra**	Echange de visibilité et mise en place d'un jeu interactif. Installation d'un point d'info Tadao sur le site
Mai	**Radio Horizon**	Echange de visibilité et mise en jeu de places VIP pour un concert au stade couvert
Juin	**Association MOZHAIC**	Echange de visibilité / Valorisation des lieux de mémoire et des dessertes Tadao

Mois	Partenariat	Descriptif
		associées / Participation au parrainage de l'arbre de la Mémoire à Loos
Eté	**Parc d'Olhain**	Valorisation de la desserte du parc / mise en place d'un point d'info Tadao sur site / Mise en jeu de places d'accès aux activités
Juillet	**Radio Horizon**	Echange de visibilité et mise en jeu de places VIP pour le concert du 14 juillet de Béthune
Juillet	**Hénin La Plage**	Valorisation des dessertes du site / Info ciblée en Boîtes aux lettres / Animations Tadao sur le site
Septembre	**Challenge Mobilité Hauts de France**	Participation à la promotion du challenge et à sa dotation
Octobre / novembre	**35 ans de Radio Contact**	Echange de visibilité / Montage d'une opération vis-à-vis des membres de la communauté FaceBook Tadao (Places et espace VIP)
Novembre	**Assises de la mobilité et baromètre des villes cyclables**	Promotion de la démarche auprès de la communauté / Valorisation de l'initiative de la ville de Loos
Décembre	**Urban Trail de Lens**	Echange de visibilité et participation à la logistique de l'évènement / Mise en jeu d'inscriptions gratuites
Toute l'année	**LOUVRE LENS**	Mise en valeur de la desserte Tadao sur les affiches thématiques

e. **CRM**

Quelques mois ont été nécessaires à la reconstruction d'un outil de gestion de la relation client. Il a fallu également mener des actions auprès du public pour reconstruire une base de données exploitable et qui s'élevait à fin décembre à 28 000 contacts.

L'ensemble des templates (gabarits d'envois de mailing ou d'e-mail) a été revu pour s'adapter au nouvel outil. Certains bugs informatiques ont perturbé la gestion des campagnes automatisées dans le courant du dernier trimestre.
Au total, sur l'année 2017, 48 campagnes ont pu être initiées, soit 498 780 contacts établis.

f. **Site internet**

Un nouveau calculateur d'itinéraire développé par CITYWAY a été intégré au site internet Tadao. Par ailleurs, un site dédié aux travaux a été mis en ligne à partir de mai. Il concentre toutes les informations liées aux déviations BHNS, mais aussi des liens vers les sites du SMT pour renseigner les internautes sur le projet. Un module de gestion des déviations a également été construit. Il permet plus de réactivité et de cohérence entre les différents supports utiles tant en externe qu'en interne, ainsi qu'une gestion plus souple et plus ergonomique.

g. **Application mobile**

Une nouvelle application mobile a été proposée au public dès fin juin. Elle permet notamment une navigation plus intuitive basée sur le centric mapping, avec des recherches d'itinéraires facilitées, intégrant les parcours piétons et les prochains horaires de passages aux arrêts.
A fin décembre, on dénombrait 5452 installations de l'Appli Tadao, (hors système IOS, dont les données n'ont pas pu être rendues disponibles).

B. L'OFFRE DE TRANSPORT

1) L'offre kilométrique bus

a. Production kilométrique des lignes régulières et des circuits scolaires

Nous constatons une légère augmentation du nombre de kilomètres commerciaux en propre. Dans l'absolu, l'effet calendaire 2017 est négatif en comparaison avec 2016, mais les aléas d'exploitation, et notamment les déviations pour travaux BHNS, viennent compenser cet effet calendrier.

	Commerciaux							
	LR	Spéciaux	CS	TOTAL	HLP	Techniques	Total résiduels	TOTAL Général
TADAO LR	5 526 418	10 972		5 537 390	930 760	47 286	978 045	6 515 436
SAD Allobus	112 593	0	0	112 593	178 281	0	178 281	290 874
SAD Allobus	73 809			73 809	178 281		178 281	252 090
SAD Duo	38 784			38 784				38 784
SAD Proxi	101 144			101 144	124 537		124 537	225 681
TADAO	5 740 155	10 972	0	5 751 127	1 233 578	47 286	1 280 863	7 031 991
	57,4%	*95,6%*	*0,0%*	*51,3%*	*100,0%*	*100,0%*	*100,0%*	*56,2%*
Artésiens	1 904 715		344 451	2 249 165				2 249 165
Benoît	431 479		108 147	539 625				539 625
Delelis	0		1 752	1 752				1 752
LNA	313 203		0	313 203				313 203
Mullie	1 156	502	162 892	164 550				164 550
Rose	310 646		87 750	398 396				398 396
Westeel	1 303 881		499 680	1 803 561				1 803 561
Affrêtés	4 265 079	502	1 204 671	5 470 252				5 470 252
	42,6%	*4,4%*	*100,0%*	*48,7%*				*43,8%*
TOTAL	10 005 234	11 474	1 204 671	11 221 380	1 233 578	47 286	1 280 863	12 502 243

- Synthèse par lignes

		Kms commerciaux		
N°	Nom	N	N-1	N/N-1 en %
LIGNES BULLES				
1	LIEVIN Stade Couvert / NOYELLES-GODAULT Europe	841 146	781 829	7,59%
2	BRUAY Provinces / BEUVRY Grand Ballon	530 916	533 811	-0,54%
3	AVION République / VENDIN-LE-VIEIL Centre Commercial	392 285	383 948	2,17%
4	ANNEZIN Poste / BEUVRY Hôpital	316 961	320 946	-1,24%
	SOUS-TOTAL	**2 081 309**	**2 020 535**	**3,01%**
LIGNES BLEUES				
10	OBLINGHEM Mairie / BEUVRY Gorre - Gare SNCF	204 112	207 161	-1,47%
11	GRENAY- NOYELLES-LES-V. / NOYELLES-GODAULT Europe	691 273	696 707	-0,78%
12	BARLIN Collège Moulin / BETHUNE Clemenceau	285 550	290 602	-1,74%
13	ANGRES Duguay-Trouin / NOYELLES-GODAULT Europe	595 618	598 090	-0,41%
14	CAUCHY Rue de Floringhem / BRUAY Centre Commercial	373 357	382 541	-2,40%
15	OIGNIES Vauban / NOYELLES-GODAULT Europe	506 591	516 591	-1,94%
16	BRUAY Circulaire	292 562	290 057	0,86%
17	CARVIN Cité Saint-Paul / OIGNIES Vauban	385 220	393 271	-2,05%
	SOUS-TOTAL	**3 334 283**	**3 375 021**	**-1,21%**
LIGNES MOZAIC				
20	BETHUNE Gare SNCF / LOZINGHEM Abreuvoir	201 212	204 475	-1,60%
21	LENS Gare Bus / COURRIERES Centre Commercial	159 668	138 107	15,61%
22	LENS Gare Bus / BETHUNE Gare SNCF	184 844	186 079	-0,66%
23	LENS Gare Bus / HENIN-BEAUMONT Polyclinique	162 163	162 565	-0,25%
24	BETHUNE Gare SNCF / LABOURSE ZI Noeux-Labourse	204 164	204 366	-0,10%
25	HENIN-BEAUMONT Scrève / MERICOURT Cimetière	189 262	191 720	-1,28%
26	BETHUNE Clemenceau / RUITZ Mairie	145 497	145 192	0,21%
27	NOYELLES-GODAULT Europe / HENIN-BEAUMONT Mairie	121 385	123 667	-1,85%
28	BRUAY Provinces / NOEUX-LES-MINES Cité Scolaire	198 273	198 855	-0,29%
29	OIGNIES Gambetta / LEFOREST Gare SNCF	313 203	311 134	0,67%
30	CAUCHY Rue de Floringhem / LOZINGHEM Abreuvoir	102 636	105 118	-2,36%
31	LIEVIN Site du 11-19 / LIEVIN Fond d'Anglet	130 984	131 020	-0,03%
32	DIVION Polyclinique de La Clarence / BRUAY Centre Commercial	163 963	164 865	-0,55%
33	LENS Gare Bus / LIBERCOURT Gare SNCF	157 634	159 309	-1,05%
34	HOUDAIN Poste / BRUAY Provinces	58 814	59 733	-1,54%
35	AVION Bastille / LA BASSEE Gare SNCF	292 538	293 600	-0,36%
37	AUCHY Porte des Flandres / LENS Gare Bus	252 822	256 172	-1,31%
39	LENS Gare Bus / CARVIN Eglise	178 656	184 265	-3,04%
40	AUCHEL Lamendin / LENS Gare Bus	395 143	394 292	0,22%
41	LENS Circulaire	119 230	112 711	5,78%
	SOUS-TOTAL	**3 732 091**	**3 727 244**	**0,13%**
LIGNES DUO				
50	BRUAY Provinces / BETHUNE Gare SNCF	45 445	46 170	-1,57%
51	LENS Gare Bus / CARVIN Eglise	35 777	36 187	-1,13%
52	BRUAY Provinces / BETHUNE Clemenceau	43 071	44 423	-3,04%
53	HULLUCH Fosse 13 / CARVIN Eglise	36 534	38 285	-4,57%
54	BETHUNE Gare SNCF / HINGES Rue de Paradis	27 759	27 778	-0,07%
55	SAINS Hôtel de Ville / BULLY-LES-MINES Hugo	17 650	17 422	1,31%
56	BILLY-BERCLAU 11 Novembre / BETHUNE Gare SNCF	81 624	89 107	-8,40%
57	ABLAIN-ST-NAZAIRE Boutzeur / LENS Gare Bus	22 396	20 249	10,60%
58	VERMELLES Marignane / LA BASSEE Gare SNCF	42 855	47 006	-8,83%
59	VIMY Mésanges / LENS Gare Bus	12 909	13 050	-1,08%
60	FESTUBERT Mairie / HAISNES Mairie	69 172	72 737	-4,90%
62	ESTREE-CAUCHY Haut d'Estrée / BRUAY Provinces	20 980	21 202	-1,05%
64	BAJUS Abreuvoir / BRUAY Provinces	13 188	13 412	-1,67%
66	PERNES-EN-ARTOIS Mairie / BRUAY Provinces	21 689	24 080	-9,93%
68	LABEUVRIERE Mairie / BRUAY Provinces	16 258	17 644	-7,86%
70	BARLIN Mairie / BRUAY Provinces	21 894	21 121	3,66%
	SOUS-TOTAL	**529 199**	**549 872**	**-3,76%**
NAVETTES				
90	BETHUNE Navette Centre-Ville	56 440	55 553	1,60%
91	LENS Navette Marché	2 536	2 466	2,84%
92	BRUAY Navette Marché	1 156	1 215	-4,92%
93	Allobus DELTA 3	-	-	-
96	ZI Artois Flandres	19 434	19 474	-0,21%
97	Navette Louvre-Lens	35 049	31 481	11,33%
	Circuits exceptionnels			-
	SOUS-TOTAL	**114 615**	**110 190**	**4,02%**
CIRCUITS SCOLAIRES				
	SOUS-TOTAL	**1 203 917**	**1 185 768**	**1,53%**
ALLOBUS				
	SOUS-TOTAL	**112 691**	**113 693**	**-0,88%**
PROXIBUS				
	SOUS-TOTAL	**98 718**	**99 465**	**-0,75%**
	TOTAL OFFRE KILOMETRIQUE COMMERCIALE	**11 206 823**	**11 181 789**	**0,22%**

En raison de son volume important, le fichier détaillant les kilomètres par ligne et par CS est mis à disposition au format Excel avec les données sources transmis à l'AO.

- Impacts du calendrier sur l'offre

Sur la période 2017, rapportée à la période 2016, l'impact du calendrier sur l'offre kilométrique est le suivant :

· -1,37 % sur les lignes régulières internes au PTU,
· +1,39 % sur les circuits scolaires,
· 0,00 % sur les lignes pénétrantes,

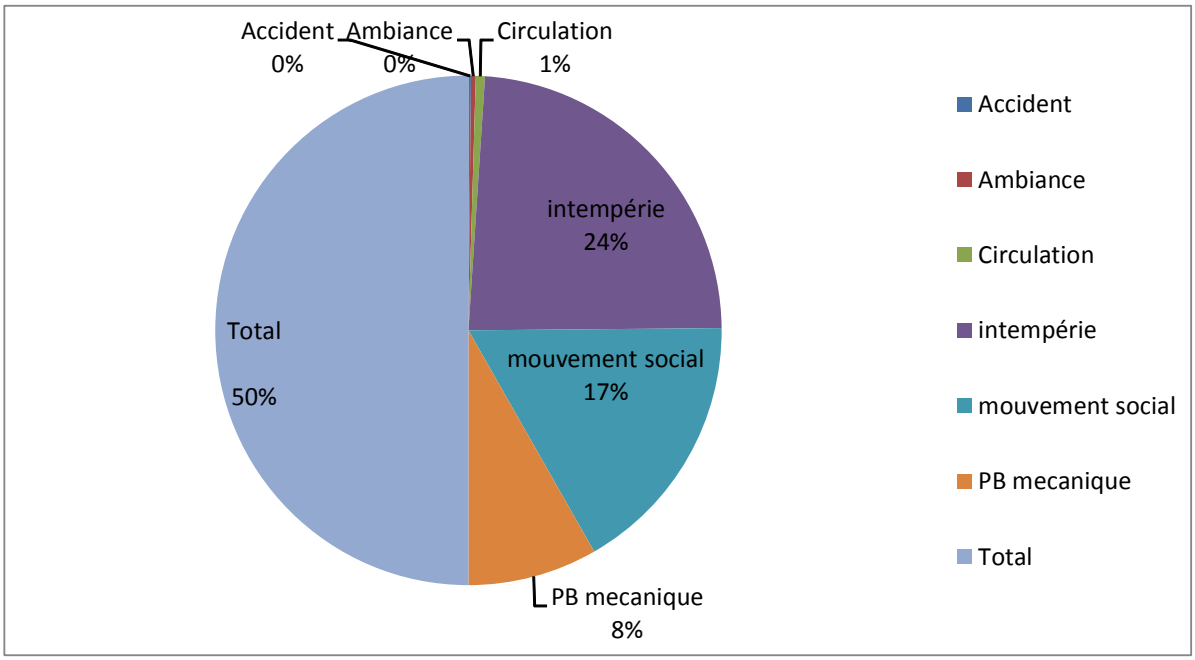
Soit - 1,06 % pour la totalité de la production du réseau.

- Courses non réalisées et pénalisées

	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	TOTAL	REPARTITION
TADAO	18	6	13	10	14	28	40	15	20	102	30	236	**532**	42,7%
AUTOBUS ARTESIENS	8	7	6	5	6	5	6	4	6	113	3	163	**332**	26,7%
BENOIT	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	63	**66**	5,3%
DELELIS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	**1**	0,1%
LNA	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0		**3**	0,2%
MULLIE	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	65	**67**	5,4%
ROSE	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	42	**45**	3,6%
WESTEEL	1	1	2	1	1	3	1	0	1	1	6	180	**198**	15,9%
TOTAL	**27**	**13**	**21**	**17**	**22**	**38**	**47**	**19**	**29**	**216**	**39**	**750**	**1244**	**100%**

Sur 1 244 courses non effectuées, 563 sont liées aux conditions météorologiques (arrêté préfectoral pour les circuits scolaires) ; les lignes régulières étaient, elles aussi, fortement perturbées.
532 en propre et 712 affrétés :

- 11, suite à une immobilisation pour accident de la circulation avec tiers
- 11, suite à des problèmes ambiance
- 32, suite à des perturbations de circulation
- 344, suite à des problèmes techniques
- 283 courses, suite à un mouvement de grève nationale, une partie du personnel a suivi cette action.



- Commentaires sur l'évolution de la production LR et CS

Une diminution de 11 741 km en propre et sous-traités par rapport à 2016.

Cette variation s'explique principalement par :

-129 024 km d'effet calendrier
+139385 km d'aléas d'exploitation (perturbations réseau, déviation, dont 125 257 de travaux BHNS…)
-14 131 km résiduels techniques
-6 800 km d'occasionnels sous-traités
-1 171 km d'évolution d'offre

b. Production kilométrique du SAD

L'activité Allobus est en progression sur 2017 avec un nombre de validations en hausse, accompagné également d'un nombre de validation par kilomètre en progression.
Pour l'activité Proxibus, la baisse du nombre de bénéficiaires ne peut expliquer que partiellement la baisse de validations. Malgré une stabilité de l'offre, et un taux de remplissage constant, nous faisons face d'une part à une hausse des refus en réservation du fait de la concomitance des créneaux demandés, et d'autre part à la hausse des annulations.

La saturation des réservations incite les clients à réserver au plus tôt, engendrant parfois des annulations ultérieures.

- Synthèse

	N	N-1	N/N-1 en %
AlloBus	174 853	173 266	0,92%
Lignes duo	114 939	116 522	-1,36%
Kilomètres totaux TAD	**289 792**	**289 788**	**0,00%**

- Détail par lignes

N°	N	N-1	N/N-1 en %
Allobus A	24 217	26 618	-9,02%
Allobus B	8 588	7 457	15,17%
Allobus C	15 514	17 055	-9,04%
Allobus E	18 758	20 912	-93,14%
Allobus F	1 435	600	1346,00%
Allobus G	8 676	7 620	313,65%
Allobus H	31 520	30 411	-1,82%
Allobus I	29 858	30 192	-80,11%
Allobus J	9 990	6 302	24,88%
Allobus K	21 168	22 616	-70,93%
Allobus L	3 905	3 359	-88,60%
Allobus M	1 224	124	690,32%
Duo 50	7 766	6 849	14,91%
Duo 52	6 004	6 104	7,70%
Duo 53	7 870	6 224	-93,85%
Duo 54	6 574	10 948	-
Duo 55	383	149	1212,08%
Duo 56	980	913	114,13%
Duo 57	10 444	12 239	-11,58%
Duo 58	5 099	3 726	87,44%
Duo 59	1 955	1 011	-
Duo 60	10 822	8 946	36,35%
Duo 62	6 984	6 547	10,37%
Duo 64	12 198	17 056	-94,81%
Duo 66	7 226	8 998	140,82%
Duo 68	885	1 064	481,77%
Duo 70	21 669	19 261	-
Duo 93	6 190	4 516	-
Duo 114	1 890	1 971	158,70%
	289 792	**289 788**	**0,00%**

- Tableau de bord du fonctionnement du service Allobus

N°	Nb de courses virtuelles			Nb de courses déclenchées												Taux de déclenchement			Taux de refus		
				Commandées			Annulées			Dont annulées le jour même			Réalisées								
	N	N-1	% évol	N	N-1	% évol	N	N-1	% évol	N	N-1	% évol	N	N-1	% évol	N	N-1	% évol	N	N-1	% évol
Allobus A	2239	2754	-18,70%	1371	1482	-7,49%	244	320	-23,75%	200	-	-	1127	1162	-3,01%	50,33%	42,19%	19,30%	0,58%	0	0,58%
Allobus B	1515	1530	-0,98%	405	364	11,26%	74	68	8,82%	67	-	-	331	296	11,82%	21,85%	19,35%	12,93%	0	0	0
Allobus C	2121	2142	-0,98%	626	665	-5,86%	101	103	-1,94%	83	-	-	525	562	-6,58%	24,75%	26,24%	-5,66%	0	0	0
Allobus E	5454	5508	-0,98%	1135	1201	-5,50%	156	152	2,63%	123	-	-	979	1049	-6,67%	17,95%	19,05%	-5,75%	4,34%	0	4,34%
Allobus F	2424	2448	-0,98%	58	20	190,00%	4	1	300,00%	4	-	-	54	19	184,21%	2,23%	0,78%	187,02%	0	0	0
Allobus G	3030	3060	-0,98%	725	629	15,26%	53	64	-17,19%	41	-	-	672	565	18,94%	22,18%	18,46%	20,12%	0	0	0
Allobus H	2576	2448	5,23%	1699	1573	8,01%	273	235	16,17%	255	-	-	1426	1338	6,58%	55,36%	54,66%	1,28%	2,05%	0	2,05%
Allobus I	3636	3672	-0,98%	1790	1807	-0,94%	155	208	-25,48%	142	-	-	1635	1599	2,25%	44,97%	43,55%	3,26%	0,50%	0	0,50%
Allobus J	1515	1530	-0,98%	585	279	109,68%	78	39	100,00%	73	-	-	507	240	111,25%	33,47%	15,69%	113,34%	0	0	0
Allobus K	1515	1530	-0,98%	1208	1094	10,42%	153	186	-17,74%	118	-	-	1055	908	16,19%	69,64%	59,35%	17,34%	0	0	0
Allobus L	2727	927	194,17%	188	186	1,08%	19	24	-20,83%	14	-	-	169	162	4,32%	6,20%	17,48%	-64,54%	0	0	0
Allobus M	1515	515	194,17%	102	10	920,00%	22	0	#DIV/0!	14	-	-	80	10	700,00%	5,28%	1,94%	171,95%	0	0	0
Duo 50	790	772	2,33%	492	430	14,42%	57	73	-21,92%	49	-	-	435	357	21,85%	55,06%	46,24%	19,07%	0	0	0
Duo 52	1081	1108	-2,44%	426	383	11,23%	88	43	104,65%	62	-	-	338	340	-0,59%	31,27%	30,69%	1,89%	0	0	0
Duo 53	909	918	-0,98%	257	190	35,26%	29	17	70,59%	27	-	-	228	173	31,79%	25,08%	18,85%	33,10%	0	0	0
Duo 54	1693	1705	-0,70%	421	665	-36,69%	47	57	-17,54%	41	-	-	374	608	-38,49%	22,09%	35,66%	-38,05%	0	0	0
Duo 55	606	612	-0,98%	36	23	56,52%	18	9	100,00%	18	-	-	18	14	28,57%	2,97%	2,29%	29,84%	0	0	0
Duo 56	184	160	15,00%	56	42	33,33%	13	6	116,67%	6	-	-	43	36	19,44%	23,37%	22,50%	3,86%	0	0	0
Duo 57	1818	1836	-0,98%	606	782	-22,51%	52	68	-23,53%	47	-	-	554	714	-22,41%	30,47%	38,89%	-21,64%	0	0	0
Duo 58	865	916	-5,57%	187	134	39,55%	25	12	108,33%	24	-	-	162	122	32,79%	18,73%	13,32%	40,62%	0	0	0
Duo 59	909	918	-0,98%	106	48	120,83%	17	1	1600,00%	16	-	-	89	47	89,36%	9,79%	5,12%	91,24%	0	0	0
Duo 60	1139	1118	1,88%	360	289	24,57%	16	11	45,45%	13	-	-	344	278	23,74%	30,20%	24,87%	21,46%	0	0	0
Duo 62	1339	1393	-3,88%	220	216	1,85%	23	16	43,75%	19	-	-	197	200	-1,50%	14,71%	14,36%	2,47%	0	0	0
Duo 64	1436	1439	-0,21%	407	576	-29,34%	34	56	-39,29%	25	-	-	373	520	-28,27%	25,97%	36,14%	-28,12%	0	0	0
Duo 66	744	732	1,64%	186	255	-27,06%	19	23	-17,39%	17	-	-	167	232	-28,02%	22,45%	31,69%	-29,18%	0	0	0
Duo 68	784	787	-0,38%	47	43	9,30%	12	5	140,00%	12	-	-	35	38	-7,89%	4,46%	4,83%	-7,54%	0	0	0
Duo 70	2029	2062	-1,60%	772	697	10,76%	108	92	17,39%	82	-	-	664	605	9,75%	32,73%	29,34%	11,54%	1,49%	0	1,49%
Duo 93	1212	1224	-0,98%	318	275	15,64%	29	41	-29,27%	23	-	-	289	234	23,50%	23,84%	19,12%	24,73%	0	0	0
Duo 114	606	612	-0,98%	48	64	-25,00%	6	8	-25,00%	5	-	-	42	56	-25,00%	6,93%	9,15%	-24,26%	0	0	0
Total	48411	46376	4,39%	14 837	14 422	2,88%	1925	1938	-0,67%	1620	-	-	12 912	12 484	3,43%	**26,67%**	**26,92%**	-0,92%	**8,96%**	**0,00%**	**8,96%**

- Commentaires sur l'évolution du service Allobus

Le total reste constant, la diminution des Duo étant compensée par l'augmentation des Allo.

c. Production kilométrique du service PMR

- Synthèse

	N	N-1	N/N-1 en %
Proxibus	223 228	225 915	-1,19%
Kilomètres totaux PMR	**223 228**	**225 915**	**-1,19%**

- Tableau de bord du fonctionnement du service Proxibus

Nb courses réalisées											Nb courses annulées (jour même)				Taux de refus		
Simple				Tournée				total									
N	N-1	% évol	Part Du total	N	N-1	% évol	Part Du total	N	N-1	% évol	N	N-1	% évol	Pourcentage d'annulation	N	N-1	% évol
10471	11171	-6,27%	95,58%	486	535	-9,16%	4,42%	10957	11706	-6,40%	331	370	-10,54%	3,02%	2,75%	1,36%	102,21%

- Tableau de bord du fonctionnement du service Proxiweb

Nb de courses total réalisées par Proxibus			Nb de courses déclenchées par Proxiweb											
			Commandées			Annulées			Réalisées			Taux de déclenchement		
N	N-1	% évol	N	N-1	% évol	N	N-1	% évol	N	N-1	% évol	N	N-1	% évol
10957	11706	-6,40%	1177	1138	3,43%	464	391	18,67%	713	747	-4,55%	10,74%	9,72%	10,50%

- Commentaires sur l'évolution du service Proxibus

Diminution de 2 687 kms pour une baisse de 700 du nombre de courses et un taux de refus qui passe de 1.36% à 2.75%. Les plages disponibles ne correspondent pas aux souhaits des clients, ce qui entraîne une perte des clients qui se sont vus refuser plusieurs demandes.

2) Changements de la consistance de l'offre

a. Occasionnels et spéciaux

Période	Prestation	Km Totaux	Coût Total TTC	Financement SMT	Financement Transdev
Janvier	Adateep	456	2 639,00 €	2 639,00 €	
Février	Adateep	46	326,50 €	326,50 €	
Mars	Adateep	120	570,27 €	570,27 €	
Avril	Adateep	82	372,91 €	372,91 €	
Avril	Foulée de bruaysis	89	890,00 €	890,00 €	
Mai	Adateep	245	695,45 €	695,45 €	
Mai	Route du Louvre	3 083	9 157,00 €		9 157,00 €
Mai	Pyramides Noires	1 503	7 096,57 €	7 096,57 €	
Juin	Adateep	42	145,00 €	145,00 €	
Septembre	Adateep	395	1 974,00 €	1 974,00 €	
Octobre	Adateep	251	1 317,00 €	1 317,00 €	
Octobre	Clis	4 680	9 196,00 €	9 196,00 €	
Novembre	Adateep	377	2 064,00 €	2 064,00 €	
Décembre	Jean Vilet	111	2 795,42 €	2 795,42 €	
Décembre	Adateep	407	1 938,00 €	1 938,00 €	
		11 887	**41 177,12 €**	**32 020,12 €**	**9 157,00 €**

b. Modifications temporaires de l'offre

Date	Ligne	Sens	Point d'arrêt	Nature	Impact sur le réseau
Du 02/01/2017 au 10/11/2017	1430-1466-1842-2520-2810-2836	Aller et retour	Mollet et rue Pasteur	Travaux	Arrêts non desservis suite aux travaux dans le boulevard Basly à Mazingarbe
Du 20/06/2017 au 07/07/2017	13	Aller et retour	Vent de Bie, Blanqui, Leclerc et Cavée	Travaux	Arrêts non desservis suite aux travaux dans la rue du 08 Mai 1945 à Liévin
Du 01/06/2017 au 05/06/2017	17-53-1901	Aller et retour	Tribouletle	Travaux	Arrêts non desservis suite aux travaux dans la route de Meurchin à Carvin
Du 28/06/2017 au 05/07/2017	11-40-1430-1466-1842-2520-2835	Aller et retour	Aucun	Travaux	Itinéraire dévié suite aux travaux dans la rue Casimir Beugnet à Bully Les Mines
Du 03/07/2017 au 01/09/2017	37	Aller et retour	Collège Desrousseaux	Travaux	Arrêts non desservis suite aux travaux dans la rue Etienne Dolet à Vendin Le Vieil
Du 03/07/2017 au 21/07/2017	37	Aller et retour	Rue André Pezé	Travaux	Arrêts non desservis suite aux travaux dans la rue André Pezé à Wingles
Du 03/07/2017 au 05/09/2017	35	Aller et retour	Lannes	Travaux	Arrêts non desservis suite aux travaux dans le Chemin des Croisettes à Loos en Gohelle
Du 24/07/2017 au 28/07/2017	41	Aller et retour	Régnard et Cimetière Ouest	Travaux	Arrêts non desservis suite aux travaux dans la rue Paul Bert à Lens
Du 19/07/2017 au 26/07/2017	11-40-55	Aller et retour	Poste	Travaux	Arrêts non desservis suite aux travaux dans la rue Roger Salengro à Bully Les Mines
Du 01/07/2017 au 31/07/2017	13	sens vers Lens	Verdun	Travaux	Arrêts non desservis suite aux travaux dans le Chemin de la Deuxième Voie à Harnes
Du 24/07/2017 au 31/07/2017	13-33-39-51	Aller et retour	Lanoy	Travaux	Arrêts non desservis suite aux travaux dans la rue René Lanoy à Lens
Du 01/09/2017 au 30/09/2017	3-35-1121-1131-1322-1436-1501	Aller et retour	Eluard et Lebas	Travaux	Arrêts non desservis suite aux travaux dans la rue Emile Zola à Avion
Du 18/09/2017 au 17/11/2017	1319-1461-1463	Aller et retour	Gay Lussac	Travaux	Arrêts non desservis suite aux travaux dans le boulevard Fernand Darchicourt à Hénin Beaumont
Du 02/10/2017 au 06/10/2017	1840-1841-1842-1845-1846-2511-2840-1465-1503-1801-2830	Aller et retour	Lucheux et Mayeur	Travaux	Arrêts non desservis suite aux travaux dans la rue de Lucheux à Bouvigny Boyeffles
Du 05/10/2017 au 15/12/2017	25-1134-1319-1320-1462-1321-1436-1443-1461-1463	Aller et retour	Mairie	Travaux	Arrêts non desservis suite aux travaux dans la rue du Maréchal Foch à Rouvroy
Du 16/10/2017 au 31/12/2017	1	Aller et retour	Gare SNCF et Rimbaud	Travaux	Arrêts non desservis suite aux travaux dans la rue Parmentier à Hénin Beaumont
Du 15/11/2017 au 22/11/2017	13	Aller et retour	Centre Hospitalier	Travaux	Arrêts non desservis suite aux travaux dans le chemin de Loos à Lens
Du 11/12/2017 au 15/12/2017	27-1312-1458-1460-1903	Aller et retour	Commissariat et Brassens	Travaux	Arrêts non desservis suite aux travaux sur la rue Roger Salengro à Dourges
Du 01/06/2017 au 30/10/2017	2-52-2512-2532	Aller et retour	Actipolis, Gros Moulin, Mont Liébaut et Londres	Travaux	Arrêts non desservis suite aux travaux sur l'avenue de Paris à Béthune
Du 01/06/2017 au 30/11/2017	16-50	Aller et retour	Hôtel de ville	Travaux	Arrêts non desservis suite aux travaux de construction d'un pont à Bruay Labuissière
Du 01/06/2017 au 30/06/2017	30-2500	Aller et retour	Millenium et rue de Douai	Travaux	Arrêts non desservis suite aux travaux sur la rue d'Alsace-Lorraine à Marles-les-Mines
Du 01/06/2017 au 30/09/2017	16	Aller et retour	Mairie et Alfred de Musset	Travaux	Arrêts non desservis suite aux travaux sur la rue Jean Jaurès à Bruay Labuissière
Du 01/06/2017 au 30/06/2017	52-2710-2711 et 2712	Aller et retour	Collège Rostand	Travaux	Arrêt non desservi effondrement d'une façade de maison dans la rue d'Isbergues à Bruay Labuissière
Du 01/06/2017 au 07/07/2017	26	Aller et retour	Liberté, Popielusko et Cité de Verquin	Travaux	Arrêts non desservis suite aux travaux sur la rue Copernic à Béthune
Du 01/06/2017 au 16/06/2017	40-2411-2412-2503	Aller et retour	Marne	Travaux	Arrêts non desservis suite aux travaux sur la rue de la Paix à Calonne-Ricouart
Du 20/06/2017 au 21/07/2017	30-40-2500	Aller et retour	Château Briand	Travaux	Arrêts non desservis suite aux travaux dans la rue Florent Evrard à Auchel
Du 26/06/2017 au 18/08/2017	32	Aller et retour	Allendé et Chapelle	Travaux	Arrêts non desservis suite aux travaux dans l'Avenue de Paris à Béthune
Du 01/06/2017 au 30/12/2017	bulle 2-2532	Aller et retour	Mont Liébaut et Londres	Travaux	Arrêts non desservis suite aux travaux dans l'Avenue de Paris à Béthune
Du 12/06/2017 au 08/09/2017	54-2560-3003	Aller et retour	Mairie, rue Froide	Travaux	Arrêts non desservis suite aux travaux dans la rue du 8 Mai à Hinges
Du 21/06/2017 au 29/09/2017	2, 22, 24, 56	Aller et retour	Hôpital et Université	Travaux	Arrêts non desservis suite aux travaux dans la rue de l'Université à Béthune
Du 05/06/2017 au 21/07/2017	24-2521-2550	Aller et retour	Gosselin et Parc de la Loisne	Travaux	Arrêts non desservis suite aux travaux dans la rue Gosselin à Beuvry
Du 10/07/2017 au 02/02/2018	40-2831	Aller et retour	Salengro et rue de la Justice	Travaux	Arrêts non desservis suite aux travaux dans la rue Ferrer à Barlin
Du 10/07/2017 au 02/09/2017	26-28	Aller et retour	aucun	Travaux	pas d'arrêt impacté
Du 04/07/2017 au 28/07/2017	32-40	Aller et retour	Zal du n°3	Travaux	Arrêt non desservi suite aux travaux dans la rue du général Leclerc à Bruay Labuissière
Du 10/07/2017 au 15/10/2017	2-22-24	Aller et retour	Grand Ballon	Travaux	Arrêt non desservi suite aux travaux dans la route de Lens à Beuvry
Du 01/07/2017 au 15/12/2017	2-2532-2533	Aller et retour	Trois Hameaux	Travaux	Arrêt non desservi suite aux travaux dans la rue de la République à Hesdigneul
Du 07/07/2017 au 21/07/2017	bulle 2-52	Aller et retour	Juin et Rousseau	Travaux	Arrêts non desservi suite aux travaux dans la rue du M Juin à Béthune
Du 01/09/2017 au 02/10/2017	32-40-68	Aller et retour	Wery, Hôtel de ville,	Travaux	Arrêts non desservi suite aux travaux dans la rue Charles Marlard à Bruay Labuissière
Du 06/09/2017 au 08/06/2018	4-10-20-50-54-2531et le 2532	Aller et retour	aucun	Travaux	pas d'arrêt impacté
Du 01/09/2017 au 22/12/2017	66-2410-2501 et 2503	Aller et retour	la Verrerie, rue d'Ourton, rue Pasteur et Chemin du Fay	Travaux	Arrêts non desservis suite aux travaux dans la rue Anatole France à Camblain-Châtelain
Du 25/09/2017 au 26/01/2018	4	retour	Mendès France et rotonde	Travaux	Arrêts non desservis suite aux travaux dans la rue Jean-Baptiste Lebas à Béthune
Du 25/09/2017 au 31/10/2017	37-56-1441-1602-1451-2513-3009	Aller et retour	Place Thomas	Travaux	Arrêt non desservi suite aux travaux d'élagage sur la place Thomas à Douvrin
Du 06/10/2017 au 29/12/2017	16-62-64-70-1840-2721	Aller et retour	Aucun	Travaux	Pas d'arrêt impacté
Du 06/10/2017 au 15/12/2017	1841-2521-2553	Aller et retour	rue des Fontaines, ZI du Marais	Travaux	Arrêts non desservis suite aux travaux dans la rue des Fontaines à Labourse
Du 20/10/2017 au 21/11/2017	14-2411-2501-2730	Aller et retour	Collège Joliot Curie	Travaux	arrêt non desservi suite aux travaux dans la rue Mancey à Calonne-Ricouart
Du 06/10/2017 au 08/12/2017	2731	Aller et retour	Mairie, Martel	Travaux	Arrêts non desservis suite aux travaux dans la rue Chamoine Martel à Ourton
Du 30/10/2017 au 04/11/2017	16-62-64-70-2701-2721	Aller et retour	Lycée Carnot, Alfred Leroy	Travaux	Arrêts non desservis suite aux travaux dans la rue Alfred Leroy à Bruay Labuissière
Du 21/11/2017 au 22/11/2017	24-2512	Aller et retour	Petit Pavé	Travaux	Arrêt non desservi suite aux travaux dans la rue du Petit Pavé à Verquigneul
Du 20/11/2017 au 23/11/2017	14-2411-2730-2501	Aller et retour	Gare, Collège Joliot Curie	Travaux	Arrêts non desservis suite aux travaux dans la rue André Mancey à Calonne-Ricouart
Du 30/10/2017 au 04/11/2017	4	Aller	Aucun	Travaux	Pas d'arrêt impacté
Du 27/11/2017 au 28/11/2017	52	Aller-retour	ZI Nord	Travaux	Arrêt non desservi suite aux travaux sur la RD 72 à Houchin
Le 28/11/2017	14-2411-2730-2501	Aller et retour	Gare, Collège Joliot Curie	Travaux	Arrêts non desservis suite aux travaux dans la rue André Mancey à Calonne-Ricouart
Le 23/11/2017	40-2410-2503	Aller et retour	Aucun	Travaux	Pas d'arrêt impacté
Du 13/11/2017 au 16/11/2017	14-32	Aller et retour	Polyclinique de la Clarence	Travaux	Arrêt non desservi suite aux travaux dans la rue Charles Legay à Divion
Du 07/11/2017 au 22/12/2017	32-68-2412-2532-2710	Aller et retour	Boulogne	Travaux	Arrêt non desservi suite aux travaux dans la Emile Basly à Bruay Labuissière
Le 14/12/2017	14-2411-2730-2501	Aller et retour	Gare, Collège Joliot Curie, Delattre	Travaux	Arrêts non desservi suite aux travaux dans la rue Delattre à Calonne-Ricouart
Le 14/12/2017	14-32	Aller et retour	Polyclinique de la Clarence	Travaux	Arrêt non desservi suite aux travaux dans la rue Charles Legay à Divion
Le 18/12/2017	37-56-1441-1602-1451	Aller et retour	Place Thomas	Travaux	Arrêt non desservi suite aux travaux dans la rue Léonce Cuvillier à Douvrin

c. Les études et modifications permanentes de l'offre

- Modifications valables à partir de Septembre 2017 :

AIX-NOULETTE	**Allobus H :** Création de 2 départs supplémentaires depuis Liévin (centre-ville et centre commercial) à destination de Sains-en-Gohelle.
ANNEZIN	**BuLLe 4 :** * Terminus et la tête de ligne de la BuLLe 4 à l'arrêt Poste * Modification horaires **Bulle 4 :** ajouter du temps de parcours (environ 5 mn) sur les courses 10, 12, 14, 16, 18, 66, 68, 70, 72, 74 et 76 (forte circulation aux heures de pointe).
AUCHY-LES-MINES	**Ligne 56 :** * course 2 (matin) : prolongement jusque l'arrêt collège Verlaine de Béthune * course 9 (soir) : débuter la course de l'arrêt Collège Verlaine **CS 2515** : mer midi : course 1 : débuter la course de l'arrêt Clg Verlaine
VERMELLES	**LR 22 :** Course 23 (soir) : Débuter la course de l'arrêt Clg Verlaine à BTN **CS 2519** : mercredi midi : débuter la course de l'arrêt Clg Verlaine à BTN
AVION	**LR 35 - 59 - 1121 - 1131 - 1501 :** régularisation d'une consigne opérationnelle : déplacement de l'arrêt Ghesquière à Avion depuis le 090217
BARLIN	**LR 28 :** revoir le temps de parcours des courses 1/3/23/22/24 (manque 5').
HERSIN-COUPIGNY	**LR 28** : * modification des horaires pour une meilleure correspondance avec le Collège d'Hersin
BETHUNE	**LR 12** / **LR 26** / **CS 2570 :** Fusionner les arrêts Liberté et Popieluszko à Béthune
BETHUNE	**Bulle 4 :** Déplacement de l'arrêt "Place de Paris" : arrêt dangereux dans un rond-point (CO depuis le 210417)
BETHUNE	**Arrêt "Sully"** à Béthune : déplacement de l'arrêt sens vers Béthune : CO depuis le 30/05/17
BRUAY-LA-BUISSIERE	**LR 14 :** Modification des horaires dans les 2 sens.
CARVIN	**Ligne 15 :** Modification horaires sur la course 41 : ajout de 5' de temps de parcours.
CARVIN	**LR 17 - 39 - 1452 - 1901** : suppression de l'arrêt Rabelais à Carvin
CARVIN	**LR 15 et CS 1326 :** création d'un nouvel arrêt "Marché à Carvin pour le report de l'arrêt "Quinet"
HENIN-BEAUMONT	* Ajouter une précision sur les arrêts Mairie à Hénin-Beaumont : ajouter le quai (A ou B). * Bulle 1 - LR 11 - LR 27 : Supprimer l'arrêt Mairie sens vers Noyelles-Godault (trop proche de l'arrêt Espace Lumière). * Arrêt Espace Lumière : régularisation d'une consigne opérationnelle (depuis le 240417) : supprimer le poteau avenue Victor Hugo et déplacer le poteau Rue Gruyelle. * 1903 : supprimer l'arrêt Espace Lumière dans les 2 sens
HOUDAIN	**Arrêt "Aéronautes"** à Houdain : Déplacement de l'arrêt (dans les 2 sens) : CO depuis le 21/04/17
LENS	**BuLLe 3** : Prolongement des courses 902/904 et 903/905 jusqu'à l'arrêt Vendin Centre Commercial.
LENS	**Navette marché de Lens** : Déménagement du marché de Lens les mardis matin (initialement Place du Cantin, se fera à l'hôtel de Ville)
LENS	**Navette Louvre-Lens (LR 97) :** Modification horaires pour une meilleure correspondance avec les TGV et TER
LIBERCOURT	**Allo Delta 3 (LR 93) - Allo Parc d'activités du Château (LR 211) - Allo ZI Les Portes du Nord (LR 214) :** modification des horaires pour une meilleure correspondance SNCF en Gare de Libercourt
LIEVIN	**LR 31 :** ajouter environ 7 mn de temps de parcours sur les courses 3 et 19 (horaires scolaires) entre les arrêts "Moulinage" et "Cimetière"
LOISON-SOUS-L	**LR 39, CS 1401 - 1402 - 1452** : Régularisation d'une consigne opérationnelle : modification de l'itinéraire à Loison sous Lens entre 2 arrêts (pas d'impact arrêt). CO depuis le 04/01/17.
MERICOURT	**Lignes 23 et 25 et les CS 1123/1134/1140/1435/1443/1458/1460/1501 :** Fusionner à l'occasion d'une mise en accessibilité les arrêts Jeannette Prin et Collège Wallon. Le nouvel arrêt va s'appeler "Collège Wallon". **Création d'un nouvel arrêt à Méricourt** "Saint-Exupéry" pour réduire la distance entre les arrêts "Touquet" et "Collège Wallon" fusionné (LR 23 / 1435/1458/1460)
MERICOURT	**Ligne 25 :** * sens Méricourt vers HB : suppression de l'arrêt MP Fouchet * ajouter la desserte de l'arrêt "Marché" renommé "Montesquieu" L'arrêt "Marché" renommé "Montesquieu" concerne les lignes **11** / **25** / **1322** / **1463**
NOEUX LES MINES	**CS 2830-2831-2832-2833-2834-2835-2836-LR 12-24-28** : Démarrage des cours à 8h00 au lieu de 8h15.
NOEUX LES MINES	**"Cité Scolaire" :** modifier ce nom d'arrêt : mettre "Lycée Polyv. d'Artois"
OIGNIES	**LR 29** / **Allobus Delta 3 :**

	modification de l'itinéraire à Oignies entre les arrêts 9/9 Bis et Business Parc. Pas d'impact sur les arrêts.
Rouvroy - Hénin B	**Allobus E :** Apporter une précision sur les noms d'arrêts suivants : La Chenaie 1 / La Chenaie 2 / Le Pommier 1 / Le Pommier 2
SERVINS	**"Château d'eau" Servins :** Déplacement de l'arrêt (dans 1 sens) : CO depuis le 15/05/17
LA COUTURE	**CS 2526 - 2530 - RPI 3005** / **Allobus A** **"La Couture Mairie" :** création d'un nouvel arrêt "Le Dojo" suppression de l'arrêt "Mairie" sur les 3 CS concernés

- Modifications valables à compter de Novembre 2017 :

BULLY LES MINES	**CS 1800 :** Desserte à Bully-les-Mines de la résidence de l'Europe, sise sur le haut du Boulevard Schweitzer pour que les enfants puissent se rendre dans les établissements scolaires de la commune : Collège Anita Conti et lycée Léo Lagrange
GRENAY	**CS 1820** : Une étude avait été faites et acceptée par le SMT pour une modification des horaires le mercredi (ouverture du restaurant scolaire, donc prévoir le ramassage à 12h45 au lieu de 12h10). Le Collège a annulé sa demande en Juillet 2017. Donc CO à compter du Lundi 04/09/17. Horaires sept 17 : mercredi : 12h10 et non 12h45.
WINGLES	**CS 1620 - 1621 :** modifier les horaires du retour soir LMJV : faire le départ à 17h10 au lieu de 17h05
ROUVROY	**arrêt Gendarmerie :** déplacement de l'arrêt dans les 2 sens.
BETHUNE	**arrêt Lycées :** déplacement de l'arrêt Lycées (sens vers Clemenceau). Arrêt déplacé depuis le 12/06/17.
DOUVRIN	**arrêt Jacobins :** déplacement de l'arrêt dans les 2 sens.
BETHUNE	**arrêt Collège St Vaast :** déplacement de l'arrêt dans 1 sens (vers le rond-point).
Carency / Villers au Bois	**RPI 3000 :** passer en 4 jours de fonctionnement (ne plus faire fonctionne le mercredi) : * supprimer les courses du mercredi * le soir en LMJV, faire le départ de Carency à 17h00 nouvelle demande de la Mairie le 290817 : course 4 : modifier l'horaire + le circuit. Faire le départ de Villers au Bois à 11h55 puis desservir Carency puis repartir sur Villers au Bois. Arrivée à 12h10 à Villers.
Caucourt / Gauchin Legal / Hermin	**RPI 3001 :** passer en 4 jours de fonctionnement (ne plus faire fonctionner le mercredi) ajouter 5' de temps de parcours sur les autres courses
Bajus - La Comté - Beugin	**RPI 3002 :** passer en 4 jours de fonctionnement (ne plus faire fonctionner le mercredi) + modifier horaires courses du matin et retours : *course du matin* : faire le départ de Bajus à 8h25 au lieu de 8h30 et ajouter 5' de temps de parcours entre La Comté et Beugin + modification de la légende : LMJV au lieu du L au V *course du soir* : faire le départ à 17h00 au lieu de 16h20 + ajouter 5' de temps de parcours entre La Comté et Beugin *suppression de la course du mercredi*
HINGES	**RPI 3003 :** passer en 4 jours de fonctionnement (ne plus faire fonctionner le mercredi) : * matin : idem * mercredi : à supprimer * soir : 16h35 au lieu de 15h45 (LMJV)
LA COUTURE	**RPI 3004** / **RPI 3005 :** passer en 4 jours de fonctionnement (ne plus faire fonctionner le mercredi) : * supprimer les courses le mercredi * faire démarrer et arriver toutes les courses du côté école (3004 matin : inverser le sens) * 3005 : supprimer l'arrêt Le Dojo * 3005 matin : faire un - 9' pour arriver à 8h50 à l'arrêt école * 3005 soir : modifier l'itinéraire entre l'arrêt école et l'arrêt Rue du Pont Maudit (passer par les Rue de La Maladrerie et la Rue du Cul de Sac). Pas d'impact arrêt. Cette modif pour démarrer côté école.
LENS	**Lycée Béhal :** suppression des cours le samedi à compter de septembre 2017. CS et LR concernés : 1432/1441/1450/1451/1452/1455/1459/1460/1463/1464/1465/1466 - LR 21 et 23 1432 et 1441 : c4 supprimée. Autres CS : course retour du mercredi : supprimer l'arrêt Béhal LR : modifier la légende et ne pas desservir le lycée Béhal le samedi
MERICOURT	**Rue Diderot :** La mairie ne souhaite plus que les bus passent rue Diderot, mais plutôt par la rue de la Gare lignes concernées : LR 11 et 25 / CS 1322, 1436, 1443, 1462 et 1501.
Rouvroy-Hénin Beaumont	**LR 25** / **1319** / **1461 :** Apporter une précision sur le nom d'arrêt suivant : Le Pommier 2
BETHUNE	**arrêt "Lycée Malraux"** : suite aux travaux sur le site, suppression de 3 quais (sur un total de 15). Redistribuer les CS.
DOUVRIN	**RPI 3009** : passer en 4 jours de fonctionnement (ne plus faire fonctionner le mercredi) + modification de la desserte des écoles :

	* course 2 : desservir l'école Les Capucines en 1er (8h20) * course 1 : prendre l'école Les Capucines en 1er (11h30)
BRUAY LA BUISSIERE	**Provinces :** Déplacement du pôle d'échanges à compter du Lundi 06/11/17. Modification du nom de l'arrêt "Provinces" : ce sera "Place de l'Europe". 7 nouveaux quais à disposition (E1 / E2 / E3 / E4 / E5 / E6 / E7).
BETHUNE	**Lycée Blaringhem :** 1 - plus de cours le samedi 2 - le mercredi, certains cours vont se terminer à 13h au lieu de 12h
HENIN-BEAUMONT	**CS 1325 :** course 5 : faire le départ à 16h40 au lieu de 16h35
LENS	**CS 1441 :** erreur dans la base des horaires : * la course 2 doit desservir l'arrêt Condorcet (du L au V). Arrivée à l'arrêt Lycée Condorcet à 7h55
ANNEZIN	**arrêt "Blum" Annezin (LR 10) :** Déplacer l'arrêt Blum vers un arrêt existant actuellement face à l'école maternelle Les Capucines (sens vers arrêt "Clinique A. d'Artois") Seule la LR 10 est concernée.
BARLIN	**CS 2811 :** création d'une nouvelle course au départ du Collège le mercredi (départ à 12h40 de l'arrêt Collège Moulin.
LEFOREST	**CS 1300, course 3 :** faire le départ à 16h45 au lieu de 16h40.
BETHUNE	**CS 2523 course 2 :** modification des horaires des deux derniers arrêts de dépose Collège St Vaast et Lycée Blaringhem car 6 min d'avance
WINGLES	**CS 1601, CS 1620 et CS 1621 :** Modification des itinéraires au départ du collège. Passage par la Rue Albert Camus pour rejoindre les rues Voltaire et Romain Rolland (affaissement de la Rue Victor Hugo). Moins 100m par course, nouvelle étude n°29
BETHUNE	**arrêt "Lycées" Béthune :** Déplacement de l'arrêt "Lycées" sens vers l'arrêt Université
WINGLES	**CS 1601, course 1 et 3** Modification des horaires au départ du collège Blum : + 3min
BOIS BERNARD	**CS 1320 :** régularisation du point d'arrêt "Mairie" à Bois-Bernard. Il manque l'arrêt sens vers l'arrêt "Route d'Acheville". Donc il existe 3 arrêts Mairie à Bois-Bernard.
CALONNE-RICOUART	**CS 2411 :** pour résoudre un problème de surcharge sur la ligne 14 course 5, ajouter l'arrêt Rue d'Ourton à Calonne-Ricouart (moyenne de 12 élèves) + ajouter l'arrêt "Jaurès" à Auchel (pour desservir le lycée Lavoisier). Courses 1 et 2 : ajout de l'arrêt Rue d'Ourton et Jaurès Course 3 : ajout de Rue d'Ourton mais pas de Jaurès car les horaires ne correspondent pas
MARLES	**LR 30 course 10 :** La fin des cours du collège Zola de Marles est à 12h30, or la LR 30 vers Lozinghem passe à l'arrêt Marles Collège Zola à 12h28, le départ suivant vers Lozinghem est à 13h04 avec la LR 20
LENS	**CS 1451 course 2 et 5 et CS 1454 course 2 et 3 :** Surcharge sur le CS 1451 course 2 et 5 Solution : modifier l'itinéraire du CS 1454 course 2 et 3 : ajouter la desserte de 3 arrêts à Vendin le Vieil (Collège Desrousseaux / Mairie / Salengro) Retirer ces 3 arrêts du CS 1451 course 2 et course 5
GRENAY	**CS 1506 :** régularisation du point d'arrêt "Beugnet" à Grenay. Il manque l'arrêt sens vers l'arrêt "St Pierre". Donc il existe 3 arrêts Beugnet à Grenay.
WINGLES	**CS 1620 et 1621 :** * trop d'attente entre la fin des cours et le départ des circuits scolaires * CS 1620 et 1621 : course 1 faire le départ à 13h10 au lieu de 13h15 et course 3 faire le départ à 17h00 au lieu de 17h10
LENS	**LR 23 course 2 :** * difficulté pour le conducteur de desservir le quai F à l'arrêt Gare Bus sur la course 2 pour aller ensuite au Lycée Béhal

3) Activité vélo « BICLO »

L'activité « vélo » de Tadao reste articulée autour de 2 missions :

- La location courte et moyenne durée depuis la Maison du Vélo basée à Lens (35 vélos de ville et 13 électriques)
- Le gardiennage gratuit au sein de la maison du vélo de Lens (badge d'accès nécessaire, à charger sur une carte Tadao ou PASS PASS)

Il s'agit donc encore d'une activité que l'on peut considérer comme marginale au sein du PTU et en regard de la masse globale des autres services offerts au public par le réseau.

Tadao s'efforce néanmoins d'assurer une visibilité optimale pour ce service appelé à se développer au cours de la présente DSP.
Ainsi, le service Biclo dispose d'un référencement conséquent sur les documents d'information du réseau (site, guide du voyageur). Le service est régulièrement valorisé dans le cadre de manifestations grand Public (Route du Louvre par exemple ou encore évènement orientés « développement durable »). Une campagne de communication lui est également dédiée l'été, et l'organisation des ressources humaines a été maintenue pour assurer des horaires d'ouverture les plus larges possibles en semaine et le week end.
Deux agents sont ainsi affectés à l'accueil et la maintenance de Biclo. La maison du vélo est considérée comme une boutique à part entière, la délivrance de titres de transport y est d'ailleurs désormais permise, offrant ainsi des possibilités d'accueil les samedi après-midi et les dimanches.

Le succès du service reste modeste, avec environ 280 contrats de locations souscrits par an, soit une moyenne de 5 par semaine et un peu plus de 110 badges d'accès au local sécurisés attribués.
L'accessibilité de la maison du vélo est sans doute le 1er frein au recours au service : difficile en effet pour les publics éloignés de Lens de profiter pleinement de l'offre. La pratique du vélo n'est par ailleurs pas encore très développée ni valorisée au sein du territoire.
Il n'en demeure pas moins important de soutenir et de maintenir Biclo sur le devant de la scène. Tadao a ainsi identifié des pistes de progrès qui pourront être développées progressivement, notamment en lien avec l'extension de l'offre globale «Biclo » à venir à partir de 2018 :

- Valorisation du mode (bienfaits environnementaux et sur la santé)
- Valorisation des secteurs cyclables (en lien avec l'ADV (association Droit Au Vélo), les structures locales, etc., mais aussi des Offices de Tourisme)
- Valorisation des sites de connexions avec d'autres modes
- …

La visibilité et la création progressive de voies réservées au vélo contribueront également naturellement à sa pratique.

a. **Bilan de l'activité 2017**

- Suivi des locations

La maison du Vélo a enregistré les locations suivantes en 2017 :

Durée de location	Vélo de ville		Vélo électrique		Vélo pliant		Vélo enfant	
	Tt public	Abonné	Tt Public	Abonné	Tt public	Abonné	Tt public	Abonné
½ journée	51	-	11	-	3	-	12	-
1 journée	32	4	2	-	-	-	9	-
1 semaine	16	11	4	-	-	1	1	-
1 mois	27	4	10	1	-	-	-	-
3 mois	30	9	13	8	2	8	1	-

La recette générée par ces locations s'élève à 5 173,00 € TTC (soit -5,2% par rapport à 2016). A cela s'ajoute :

- La location d'équipements, pour un total de 25,00 €
- La facturation de dépassements de durée de locations, pour 6,00 €
- La facturation de réparations, pour 385,00 €

83,7% des clients ayant loué un vélo ne possédait pas de carte Tadao (9,7%) ou Pass Pass (6,6%). De plus, 65,3% des locations ont été effectuées par des clients vivant sur le périmètre du SMTAG.

- Tableau de bord des fréquentations du gardiennage Vélo

Nombre d'autorisation de gardiennage délivrées	N	N-1	N/N-1 en %
Maison du vélo à Lens	113	84	34,5%

- Répartition par type d'abonnés et évolution par rapport à N-1 :

Titres	Ayant droit	Prix HT	Quantité			Recettes		
			N	N-1	N/N-1 (%)	N	N-1	N/N-1 (%)
VELO DE VILLE								
1/2 journée	Tous publics	1,25 €	51	71	-28,2%	64	89	-28,2%
1 journée	Tous publics	2,50 €	32	18	77,8%	80	45	77,8%
1 semaine	Tous publics	8,33 €	16	27	-40,7%	133	225	-40,7%
1 mois	Tous publics	16,67 €	27	20	35,0%	450	333	35,0%
3 mois	Tous publics	33,33 €	31	25	23,7%	1 044	844	23,7%
1/2 journée	Abonnés TADAO ou TER	0,83 €	-	2	-100,0%	-	2	-100,0%
1 journée	Abonnés TADAO ou TER	1,67 €	4	2	100,0%	7	3	100,0%
1 semaine	Abonnés TADAO ou TER	4,17 €	11	11	0,0%	46	46	0,0%
1 mois	Abonnés TADAO ou TER	12,50 €	4	2	100,0%	50	25	100,0%
3 mois	Abonnés TADAO ou TER	25,00 €	8	9	-11,1%	200	225	-11,1%
Sous total Vélo de Ville			**184**	**187**	**-1,6%**	**2 074**	**1 837**	**12,9%**
VELO ELECTRIQUE								
1/2 journée	Tous publics	4,17 €	11	16	-31,3%	46	67	-31,3%
1 journée	Tous publics	7,50 €	2	2	0,0%	15	15	0,0%
1 semaine	Tous publics	16,67 €	4	9	-55,6%	67	150	-55,6%
1 mois	Tous publics	33,33 €	10	23	-56,5%	333	767	-56,5%
3 mois	Tous publics	75,00 €	13	10	30,0%	975	750	30,0%
1/2 journée	Abonnés TADAO ou TER	2,50 €	-	4	-100,0%	-	10	-100,0%
1 journée	Abonnés TADAO ou TER	4,17 €	-	1	-100,0%	-	4	-100,0%
1 semaine	Abonnés TADAO ou TER	12,50 €	-	-	-	-	-	-
1 mois	Abonnés TADAO ou TER	25,00 €	1	1	0,0%	25	25	0,0%
3 mois	Abonnés TADAO ou TER	58,33 €	8	9	-10,7%	486	544	-10,7%
Sous total Vélo Electrique			**49**	**75**	**-34,5%**	**1 947**	**2 332**	**-16,5%**
VELO PLIANT								
1/2 journée	Tous publics	1,25 €	3	-	-	4	-	-
1 journée	Tous publics	2,50 €	-	-	-	-	-	-
1 semaine	Tous publics	8,33 €	-	1	-100,0%	-	8	-100,0%
1 mois	Tous publics	16,67 €	-	-	-	-	-	-
3 mois	Tous publics	33,33 €	2	1	250,0%	78	22	250,0%
1/2 journée	Abonnés TADAO ou TER	0,83 €	-	-	-	-	-	-
1 journée	Abonnés TADAO ou TER	1,67 €	-	-	-	-	-	-
1 semaine	Abonnés TADAO ou TER	4,17 €	1	1	0,0%	4	4	0,0%
1 mois	Abonnés TADAO ou TER	12,50 €	-	-		-	-	-
3 mois	Abonnés TADAO ou TER	25,00 €	8	8	4,3%	200	192	4,3%
Sous total Vélo Pliant			**14**	**10**	**38,7%**	**286**	**226**	**26,2%**
VELO ENFANT								
1/2 journée	Tous publics	0,83 €	12	6	100,0%	10	5	100,0%
1 journée	Tous publics	1,67 €	12	1	1100,0%	20	2	1100,0%
1 semaine	Tous publics	4,17 €	1	2	-50,0%	4	8	-50,0%
1 mois	Tous publics	12,50 €	-	-	-	-	-	-
3 mois	Tous publics	25,00 €	1	-	-	25	-	-
Sous total Gamme Solidaire			**26**	**9**	**188,9%**	**59**	**15**	**294,4%**
EQUIPEMENTS								
SIEGE ENFANT								
1 mois	Tous publics	1,67 €	3	4	-25,0%	5	7	-25,0%
REMORQUE ENFANT								
1/2 journée	Tous publics	2,50 €	3	2	50,0%	8	5	50,0%
1 journée	Tous publics	4,17 €	2	1	100,0%	8	4	100,0%
Sous total Equipements			**8**	**7**	**14,3%**	**21**	**16**	**31,6%**
TOTAL			**282**	**289**	**-2,4%**	**4 387**	**4 427**	**-0,9%**

b. **Promotion du service**

- **Promo d'été : « Roulez à moitié prix ! »**
  du 10 juillet au 03 septembre

Objectifs :
Offrir les devants de la scène au service BICLO pendant la période la plus propice à son usage, déclencher l'essai

Moyens déployés :
- **Une semaine louée = une semaine offerte sur tous les types de vélo**
- **Jeu sur Instagram**
- Affiches 80X60 en boutique Biclo, et boutiques Tadao de Lens et Liévin
- Affiches A3 dans les véhicules du dépôt de Liévin
- Flyer à destination des commerces de Lens et diffusion via street marketing
- Bannière sur tadao.fr, renvoi sur page dédiée
- Posts Facebook, Instagram et Twitter durant les 2 mois de vacances scolaires
- E-mailing ciblé sur la zone de chalandise
- Totem spécifique en Boutiques Biclo et Lens

Une quinzaine de personnes ont profité de l'offre, soit pour eux-mêmes, soit pour la partager en duo.

- **Valorisation du service pour la Route du Louvre**

Les statistiques de fréquentation démontrent que le service intéresse potentiellement une clientèle touristique puisque 35 % des clients Biclo ont une origine hors PTU qui se répartissent pour moitié en région Hauts De France et pour moitié au-delà de cette frontière (Région parisienne mais aussi visiteurs canadiens, anglais ou belges).
Tadao profite donc de l'évènement de la route du Louvre et de ses 15000 visiteurs régionaux pour faire la promotion de Biclo aux côtés de celle des sites touristiques accessibles en bus :

- Mise en place d'un stand de présentation et d'essai de Biclo sur le village d'arrivée
- Diffusion de documents
- Jeu d'appel avec des locations gratuites à gagner

C. LA GESTION QUOTIDIENNE DU RESEAU

1) Le bilan des perturbations d'exploitation

- Perturbations prévisibles

Date	Ligne	Sens	Point d'arrêt	Nature	Impact sur le réseau
1-déc.-17	secteur Henin	2		Mouvement social	perturbation sur le secteur lens henin
Du 09/08/2017 au 31/12/2017	15-29-33-1201-1433-1329-1330-93-211	Aller et retour	Gare SNCF	Travaux BHNS	Arrêts déplacés suite aux travaux sur le parvis de la Gare SNCF de Libercourt
Du 10/04/2017 au 31/12/2017	1-11-13-31-57-1464-1521-1504-1505-1506-1508-1802-1844	sens vers Angres	Centre-Ville, Hôtel de Ville, Collège Descartes, Parc de Rollencourt et Stade Couvert	Travaux BHNS	Arrêts non desservis suite aux travaux dans la rue J.B. Defernez et Chemin du Marquage à Liévin
Du 12/04/2017 au 31/12/2017	1-11-13-31-57-1464-1521-1508-1844	sens vers Angres	Centre-Ville, Hôtel de Ville, Collège Descartes, Parc de Rollencourt, Stade Couvert, Nauticaa et Cimetière Sud	Travaux BHNS	Arrêts non desservis suite aux travaux dans la rue J.B. Defernez, Chemin du Marquage et le marché Hebdomadaire déplacé du mercredi matin dans la rue Emile BASLY à Liévin
Du 29/07/2017 au 31/12/2017	1-11-31-57-1464-1521-1508-1844	sens vers Lens	Temple, Grands Bureaux, Haute Ville et Blum	Travaux BHNS	Arrêts non desservis suite aux travaux dans la rue Jean Jaurès à Liévin
Du 17/07/2017 au 31/12/2017	1-57-1508-1844	sens vers Lens	Cent neuf, Cité 9 Bis, Garin et Ecole Maës	Travaux BHNS	Arrêts non desservis suite aux travaux dans l'avenue Alfred Maës à Lens
Du 25/09/2017 au 31/12/2017	41-91-1420-1437-1444	Aller et retour	Côty, Résidence Sellier, Maison des Projets, Lorette	Travaux BHNS	Arrêts non desservis suite aux travaux dans l'avenue Alfred Maës à Lens
Du 04/10/2017 au 31/12/2017	1-3-11-13-21-33-35-401-212-1130-1432-1440-1500-1600-1844	sens vers Liévin	Gare Bus	Travaux BHNS	Arrêts déplacés suite aux travaux en Gare Bus de Lens
Du 04/10/2017 au 31/12/2017	1-3-11-13-22-23-33-35-37-39-40-402-51-57-59-1440-1500-1844	sens vers Sallaumines	Gare Bus	Travaux BHNS	Arrêts déplacés suite aux travaux en Gare Bus de Lens
Du 13/03/2017 au 31/12/2017	13-22-40	sens vers Loos en Gohelle	Aucun	Travaux BHNS	Itinéraire dévié suite aux travaux dans la rue Bollaert à Lens
Du 28/08/2017 au 14/11/2017	41	Aller et retour	Bourdonnais	Travaux BHNS	Arrêts non desservis suite aux travaux dans la rue de La Bassée à Lens
Du 20/11/2017 au 31/12/2017	13-33-35-39-51-402-1436-1461-1462-1463-1456-1459-1460	sens vers Loison	Centre-Ville, Lanoy et 04 Septembre	Travaux BHNS	Arrêts non desservis suite aux travaux dans la rue de la Gare à Lens
Du 29/05/2017 au 31/12/2017	1-3-11-21-23-1132-1434-1435-1436-1456-1458-1459-1460-1461-1462-1463	sens vers Hénin et Avion	Centre-Ville, Pont de Douai, Montgré, Epinette et Fosse 13	Travaux BHNS	Arrêts non desservis suite aux travaux dans la rue de la Gare, rue de Varsovie, rue de Douai et rue constant Darras entre Lens et Sallaumines
Du 29/05/2017 au 31/12/2017	1-23-1132-1435-1443-1456-1458-1460	sens vers Hénin	Hôtel de Ville, Vaillant cimetière et Grosse Berline	Travaux BHNS	Arrêts non desservis suite aux travaux dans la rue Séverine, Arthur Lamendin, Edouard Vaillant, rue Casimir Beugnet et du général De Gaulle entre Sallaumines et Noyelles sous Lens
Du 29/05/2017 au 31/12/2017	1	sens vers Hénin	Poste, Ampère, Courtaigne, Fosse 3 et Gare SNCF	Travaux BHNS	Arrêts non desservis suite aux travaux et le marché hebdomadaire du mercredi matin à Noyelles sous Lens dans la rue de Courtaigne sur le nouvel itinéraire de la ligne Bulle 1 entre Sallaumines et Noyelles sous Lens
Du 29/05/2017 au 31/12/2017	21-1133-1323-1434-1457-1459	Aller et retour	Bourganeuf, Lorraine, Cocorico et Sainte-Barbe	Travaux BHNS	Arrêts non desservis suite aux travaux dans la rue du Général De Gaulle et la RN43 entre Fouquières et Noyelles sous Lens
Du 29/05/2017 au 31/12/2017	21-1133-1323-1434-1457-1459	Aller et retour	Poste, Ampère, Courtaigne, Bourganeuf, Lorraine, Cocorico et Sainte-Barbe	Travaux BHNS	Arrêts non desservis suite aux travaux et le marché hebdomadaire du mercredi matin à Noyelles sous Lens dans la rue de Courtaigne sur le nouvel itinéraire de la ligne Bulle 1 entre Sallaumines et Noyelles sous Lens
Du 29/05/2017 au 31/12/2017	1-1456	sens vers Lens	Mitterrand et Bérégovoy	Travaux BHNS	Arrêts non desservis suite aux travaux dans l'avenue Mitterrand à Montigny en Gohelle
Du 12/12/2017 au 31/12/2017	1	sens vers Hénin	Place de la République	Travaux BHNS	Arrêts non desservis suite au marché hebdomadaire du mardi et vendredi matin à Hénin Beaumont dans la rue de l'Abbaye sur le nouvel itinéraire de la ligne Bulle 1
Du 02/10/2017 au 20/10/2017	13-33-1133-1221-1324-1433-1508-1442-1454-1455-1605-1606	Aller et retour	Sarrebourg, Bellevue et Route de Lens	Travaux BHNS	Arrêts non desservis suite aux travaux sur la route de Lens
Du 23/10/2017 au 10/11/2017	13-33-1221-1324-1433-1442-1453-1455-1508-1605-1606	Aller et retour	Artois et Chemin du Bois	Travaux BHNS	Arrêts non desservis suite aux travaux sur la rue Saint Druon
Du 13/11/2017 au 05/12/2017	1508-1605-1606	Aller et retour	Artois et Chemin du Bois	Travaux BHNS	Arrêts non desservis suite aux travaux sur la rue des Fusillés
Du 28/08/2017 au 31/12/2017	15-17-29-93-1329-1330	Aller et retour	Jaurès et Declarcq	Travaux BHNS	Arrêts non desservis suite aux travaux dans la rue Arthur Lamendin et rue Fernand Pantigny à Oignies
Du 28/08/2017 au 31/12/2017	17-29-1433-1200-1329-1330	Aller et retour	Jaurès, Declarcq, Crombez et Mairie	Travaux BHNS	Arrêts non desservis suite aux travaux et au marché hebdomadaire le mardi matin dans la rue Arthur Lamendin, rue Fernand Pantigny et du premier Mai à Oignies
Du 23/10/2017 au 15/12/2017	29-93	Aller et retour	Business Parc, Euralogistic, Campus Euralogistic 1 et 2, La Nord et Terminal	Travaux BHNS	Arrêts non desservis suite aux travaux dans la Zone Delta 3 à Dourges
Du 13/06/2017 au 22/10/2017	3-35-1121-1122-1123-1131-1322-1436-1501	sens vers Lens	Rue Helle, Lycée Picasso et Lebas	Travaux BHNS	Arrêts non desservis suite aux travaux dans la rue Charles Helle et Maurice Thorez à Avion
Du 19/06/2017 au 06/11/2017	3-35-1322-1501	Aller et retour	Square Foulon	Travaux BHNS	Arrêts non desservis suite aux travaux dans la rue de la Bastille à Avion
Du 23/10/2017 au 31/12/2017	3-35-1121-1122-1123-1131-1322-1436-1501	Aller et retour	Rue Helle, Lycée Picasso, Bastille et Lebas	Travaux BHNS	Arrêts non desservis suite aux travaux dans la rue Charles Helle et Maurice Thorez à Avion
Du 23/10/2017 au 31/12/2017	51-1400-1402-1452	sens vers Lens	Paul Sion, Lorthois et Augustine Gérard	Travaux BHNS	Arrêts non desservis suite aux travaux dans la route de Lille à Loison sous Lens

Date	Ligne	Sens	Point d'arrêt	Nature	Impact sur le réseau
Du 01/06/2017 au 07/06/2017	13-15-21-29-1316-1325-1326-1327-1457-1459-1904	Aller et retour	Deux Villes, Déportés, Moulin et Place de la République	Fête Foraine	Arrêts non desservis suite à l'installation de la Fête Foraine dans la rue de l'Abbaye à Hénin Beaumont
Du 01/06/2017 au 07/06/2017	39-1210-1211-1324-1508-1620-1631	Aller et retour	De Gaulle et Mairie	Fête Foraine	Arrêts non desservis suite à l'installation de la Fête Foraine dans la rue du général De Gaulle à Pont à Vendin
Du 01/06/2017 au 07/06/2017	37-56-1441-1451-1602-2513-3009	sens vers Lens	Place Thomas	Fête Foraine	Arrêts non desservis suite à l'installation de la Fête Foraine dans la rue Jean Jaurès à Douvrin
Du 07/06/2017 au 14/06/2017	1300-1310-1312-1902	Aller et retour	Jean Jaurès	Fête Foraine	Arrêts non desservis suite à l'installation de la Fête Foraine dans la rue Jean Jaurès à Leforest
Du 14/06/2017 au 21/06/2017	37-53-1222-1324-1441-1451-1508	Aller et retour	Mairie	Fête Foraine	Arrêts non desservis suite à l'installation de la Fête Foraine dans la rue Jules Guesde à Wingles
Du 06/09/2017 au 13/09/2017	27-1317-1456-1460-1903	Aller et retour	Mairie, Lourdes, Pasteur, Talman et Acacias	Fête Foraine	Arrêts non desservis suite à l'installation de la Fête Foraine dans la rue Jules Guesde à Wingles
Du 06/09/2017 au 13/09/2017	37-53-1222-1324-1441-1451-1508	Aller et retour	Mairie	Fête Foraine	Arrêts non desservis suite à l'installation de la Fête Foraine dans la rue Jules Guesde à Wingles
Du 13/09/2017 au 20/09/2017	13-15-21-29-1316-1325-1326-1327-1457-1459-1904	Aller et retour	Deux Villes, Déportés, Moulin et Place de la République	Fête Foraine	Arrêts non desservis suite à l'installation de la Fête Foraine dans la rue de l'Abbaye à Hénin Beaumont
Du 13/09/2017 au 20/09/2017	31-1507-1804	Aller et retour	Centre Culturel Baras et Cimetière Nord	Fête Foraine	Arrêts non desservis suite à l'installation de la Fête Foraine dans la rue Pasteur à Liévin
Du 20/09/2017 au 27/09/2017	13-33-1133-1221-1324-1433-1453-1442-1454-1455-1508-1605-1606	Aller et retour	Barbusse, Coulée verte, Mairie, Debarge et Marché	Fête Foraine	Arrêts non desservis suite aux travaux dans le Centre-Ville à Harnes
Du 22/11/2017 au 28/11/2017	23-25-1134-1321-1435-1458-1460	Aller et retour	Gare SNCF	Installation d'un cirque	Arrêts non desservis suite à l'installation du cirque à sur la Place René Lanoy à Billy Montigny
Du 26/11/2017 au 13/12/2017	11-40-55-208	Aller et retour	Hugo	Installation du marché de Noël	Arrêts non desservis suite à l'installation du marché de Noël à sur la Place Victor Hugo à Bully Les Mines
Du 04/12/2017 au 19/12/2017	15-1220-1221-1326	Aller et retour	Hugo	Installation du marché de Noël	Arrêts non desservis suite à l'installation du marché de Noël à sur la Place Jean Jaurès et la rue Jean Moulin à Carvin
Du 21/06/2017 au 28/06/2017	40-2412-2721	Aller et retour	Wabinski, Rue de Bruay	Fête Foraine	Arrêts non desservis suite à l'installation de la Fête Foraine dans la rue Bruay à Calonne-Ricouart
Du 04/07/2017 au 18/07/2017	32-40-68	Aller et retour	St Martin, Gavroche et Wery	Fête Foraine	Arrêts non desservis suite à l'installation de la Fête Foraine dans les rues Lamendin à Bruay Labuissière
Du 25/11/2017 au 31/12/2017	2-4-10-12-26-50-52-54 et 56	Aller et retour	Clémenceau quais A, B et C	Marché de Noël	Arrêts non desservis suite au marché de noël dans la rue Jean Jaurès à Béthune
Du 04/11/2017 au 11/11/2017	60	Aller et retour	Jeannette Prin, Jules Verne	Fête Foraine	Arrêts non desservis suite à la Fête Foraine sur la place Jean Jaurès à Auchy-les-Mines
Le 23/12/2017	35-56-60	Aller et retour	Haisnes Poste, Salengro, Haisnes Mairie	Descente du Père Noël	Arrêts non desservis suite à la descente du Père Noël dans la rue Roger Salengro à Haisnes-lez-La Bassée

- Perturbations inopinées

Janvier 2017 : 4 annexes sont établies.

2 suite à des accidents
1 suite à un jet de projectile avec dégât
1 suite aux intempéries

Le 17 janvier 2017, le bus effectuant la bulle 2 course 56 arrivant au rond-point Antipolis : un automobiliste se rabat devant le bus et celui-ci le percute, à l'avant droit du bus, il y avait 12 voyageurs à bord, 3 personnes sont légèrement blessées ainsi que la conductrice du véhicule. Les pompiers prennent en charge ces personnes.

Le 18 janvier 2017, le bus effectuant la ligne 17 en course 40 arrivant à la mairie de Libercourt reçoit un projectile, la vitre latérale droit est brisée, il y avait 4 clients à bord, aucun blessé n'est à déplorer, aucune conséquence pour la continuité du service.

Le 20 janvier 2017, le bus effectuant la ligne bulle 1 course 28 en arrivant à Billy Montigny au niveau de l'arrêt Leclerc : le bus démarre au niveau du feu quand un scooter équipe d'une remorque venant de gauche passe devant le bus celui-ci se fait dépasser par le bus la remorque du scooter percute le milieu du bus, la personne se plaint de douleur au genou, la police et les pompiers se rendent sur place.

Février 2017 : 5 annexes sont établies.

2 altercations entre client dans le bus.
3 suite à des jets de projectiles avec dégâts

Le 02 février 17, une altercation éclate dans le bus de la ligne bulle 1 course 107 entre une femme et deux jeunes personnes, la patrouille Tadao se rend sur place avec les forces de l'ordre. Les protagonistes sont interpelés, un dépôt de plainte est effectué par celle-ci.

Le 06 février 17, une altercation éclate dans le bus de la ligne 20 course 22 entre deux personnes une des deux reçoit un coup au nez celui-ci est fracturé, une vitre du bus est également brisée. Intervention de la patrouille, des forces de l'ordre et des pompiers.

Le 14 février 17, le bus effectuant la ligne 29 en course 324 arrivant à l'arrêt Victoire Evin Malmaison, reçoit un projectile sur la vitre latérale droite située devant les portes

arrières, les clients sont mis en sécurité le bus termine sa course la patrouille se rend sur place nous déplorons aucun blessé.

Le 20 février 17, le bus effectuant la ligne 29 en course 323 arrivant à l'arrêt Kennedy Hénin Beaumont reçoit un projectile sur la vitre latérale Gauche il y avait une vingtaine de passagers à bord, la patrouille Tadao se trouvait à proximité, effectue un transbordement, le bus rentre au dépôt, nous déplorons aucun blessé.

Le 24 février 17, le bus effectuant la ligne 29 en course 324 au départ de l'arrêt Gambetta Oignies reçoit un projectile sur la vitre latérale Gauche il y avait une vingtaine de passagers à bord, la patrouille Tadao se trouvait à proximité, effectue un transbordement, le bus rentre au dépôt nous déplorons aucun blessé.

Mars 2017 : 6 annexes sont établies.

2 concernant des jets de projectiles avec dégâts
1 déviation de sécurité
2 Coups et blessures sur agent
1 bagarre dans le bus

1 accident de la circulation avec corporel

Le 03 mars 17, une altercation éclate dans le bus de la ligne 14 course 37 entre deux jeunes personnes, une personne reçoit un coup à l'arcade sourcilière gauche, elle est prise en charge par les pompiers, la patrouille Tadao se rend sur place.

Le 04 mars 17, le conducteur de la ligne 11 étant en coupure sur Europe Noyelles Godault des jeunes décompressent les portes suite à l'intervention des agents Tadao les jeunes insultent le conducteur après quelques échanges verbaux il reçoit un coup au visage le conducteur souhaite terminer sa ligne il est accompagné de la patrouille.

Le 14 mars 17, le conducteur effectuant la ligne 13 course 17 arrivant à l'arrêt Blum (Lens) se fait agresser par deux jeunes équipés d'une batte de baseball suite à un refus de prise en charge d'une personne sans titre de transport (quelques arrêts avant), il reçoit plusieurs coups au bras et détruisent totalement le pupitre, les pompiers prennent en charge le conducteur. Les individus ont été interpellés quelques jours plus tard.

Le 13 mars 17, le bus effectuant la ligne 13 en course 40 arrivant à l'arrêt IUT de Lens il reçoit un projectile sur la vitre latérale Gauche il y avait une vingtaine de passagers à bord, la patrouille Tadao effectue un transbordement, le bus rentre au dépôt nous déplorons aucun blessé.

Le 15 mars 17 le bus effectuant la ligne 29 en course 24 arrivant à l'arrêt marché Evin Malmaison il reçoit un projectile sur la vitre latérale arrière droit il y avait sept passagers à bord, les vérificateurs et les forces de l'ordre se trouvaient a à proximité suite à des contrôles de titres, le bus termine sa course nous déplorons aucun blessé.

Le 16 mars 17 le bus effectuant la ligne 10 en course 29 arrivant à sur Beuvry arrêt (Préolan) les pompiers bloquent la circulation suite à un incendie d'une habitation une déviation est mise en place la course a été interrompue.

Avril 2017 : 2 annexes sont établies.

1 jet de projectile avec dégât
1 suite à un accident

Le 1 avril 17, le bus de la ligne 90 en course 18 arrivant à l'arrêt Basly (Béthune) un client refuse de s'acquitter de titre de transporteur, de colère donne un coup sur la vitre latérale gauche celle-ci se brise l'individu prend la fuite.

Le 05 avril 17 Le bus de la ligne 40 arrivant à Provinces quai A (Bruay la Buissière) une dame de 70 ans Tombe au passage du bus la roue arrière droite roule sur ses jambes. Elle est transportée par le SMUR.
Le 5 mai 17, le bus effectuant la ligne 4 course 53 arrivant rue de St Omer (Bethune) un vh ne respecte pas le stop et se fait percuté par le bus il y avait une Vingtaine de personnes à bord une dame enceinte de 4 mois se plaignant de douleurs au ventre les pompiers interviennent et la prennent en charge.

Mai 2017 : 5 annexes sont établies.

1 jet de projectile avec dégât
1 Agression physique sur agent
1 Chute de voyageur
2 Accidents avec blessés

Le 6 mai 17, le conducteur effectuant la ligne 25 course 14 arrivant à l'arrêt Jeannette (Méricourt) Trois personnes montent sans s'acquitter de titre de transport, n'appréciant pas la demande du conducteur un des individus, donne plusieurs coups au conducteur (visage, thorax) la patrouille tadao intervient, les forces de l'ordre et pompiers se rendent également sur place.

Le 9 mai 17, le bus effectuant la ligne 3 course 52, arrivant sur Lens au niveau de l'arrêt Halette un vh se déporte, le bus active un freinage d'urgence, un enfant se cogne à la tête et saigne du nez les pompiers interviennent et prennent en charge l'enfant.

Le 15 mai 17 le bus effectuant la ligne 16 course 16 arrivant sur Bruay proche de la poste percute un Piéton avec 2 chiens renversés sur un passage protégé, la personne est transportée par le SAMU (suspicion d'hémorragie interne)

Le 20 mai 17, le bus en rentrant au dépôt en HLP arrivant sur la D40 entre le rond-point de Hénin et le pont (traversé par la rue des Chauffours) deux jeunes lancent un projectile du haut du pont le Pare-brise par en éclat le conducteur a reçu un éclat de verre au niveau de la main droite, intervention de la police et de la patrouille;

Juin 2017 : 1 annexes sont établies.

1 Accident avec blessés

Le 30 juin 2017 le bus effectuant la ligne bulle 1 course 36 arrivant dans une zone de travaux Rue Déporté à Lens(itinéraire de déviation) une voiture étant en stationnement gênant sur un zébra, le bus percute une barrières de travaux, celle-ci éclate la vitre de la porte milieu, un passager étant proche de la porte (dans le bus) reçoit des éclats de verre au visage il est pris en charge par les pompiers.

Juillet 2017 : 5 annexes sont établies.
3 jets de projectiles avec dégâts
1 agression physique sur agent
1 manifestation perturbant la circulation

Le 5 juillet 2017 le bus effectuant la ligne 37 course 26 arrivant proche de l'arrêt Vaillant à Vendin le Vieil reçoit un projectile sur sa vitre côté droit celle-ci est brisée il y avait une dizaine de passagers dans le bus nous déplorons aucun blessé.

Le 8 juillet 2017 le bus effectuant la ligne 16 course 35 arrivant à l'arrêt Houdain il reçoit un projectile sur sa vitre arrière gauche celle-ci est brisée il y avait cinq passagers dans le bus nous déplorons aucun blessée.

Le 11 juillet 2017 le bus effectuant la ligne 21 course 625 arrivant à l'arrêt Carnot (Fouquières les Lens) reçoit un projectile sur sa vitre Latérale celle-ci est brisée il y avait cinq passagers dans le bus nous déplorons aucun blessée.

Le 15 juillet Suite à une manifestation festivale sur la commune de Henin plusieurs lignes ont été déviées.

Le 22 juillet la conductrice effectuant la ligne 10 course 634 étant en régulation au terminus (mairie Oblinghem) un riverain l'insulte et la menace, elle est choquée elle effectue son droit de retrait.

Aout 2017 : 6 annexes sont établies.
- 2 jets de projectiles avec dégâts
- 3 chutes de voyageurs
- 1 Agression physique sur voyageur

Le 3 Août 2017, le bus effectuant la ligne 29 course 620 arrivant proche de l'arrêt Victoire à Evin-Malmaison, reçoit un projectile sur sa vitre arrière gauche. Celle-ci est brisée ; il n'y avait aucun passager à bord.

Le 15 août 2017, le bus effectuant la ligne 4 course 924 arrivant à l'arrêt Varsovie, reçoit un projectile sur sa vitre arrière gauche. Celle-ci est brisée, il y avait un passager dans le bus, mais nous ne déplorons aucun blessé.

Le 18 août 2017, le bus effectuant la ligne 17 course 631 arrivant sur Carvin arrêt pont de Grés, trois jeunes montent en fraude, malgré la demande du conducteur de s'acquitter du titre. Ils se permettent de chahuter dans le bus, le conducteur stoppe son bus ; un passager accompagné de son fils de 15 ans, demande aux individus de se calmer, ils prennent mal cette remarque et l'agressent physiquement en lui portant plusieurs coups au visage ainsi qu'à son fils qui lui vient en aide.
Intervention de la patrouille Tadao, des forces de l'ordre et des pompiers.

Le 30 août 2017, le bus effectuant la ligne 1 course 707 arrivant à l'arrêt Salengro (Billy Montigny), un enfant de 5 ans en se retournant tombe du siège, il saigne au niveau de la tête. Intervention des pompiers.

Le 31 août 2017, le bus effectuant la ligne 35 course 619 arrivant proche du rond-point de Bollaert effectue un freinage d'urgence afin d'éviter un automobiliste lui refusant une priorité. Un passager assis proche de la porte arrière percute la vitre intérieure, celle-ci se brise le blessant au bras ; une dame tombe et se blesse au niveau des genoux, deux autres personnes sont choquées. Les pompiers interviennent et prennent en charge ces personnes.

Le 31 août 2017, le bus effectuant la ligne 4 course 671 arrivant proche de l'hôpital de Beuvry, prend un virage et une poussette non tenue se renverse ; une fillette de 11 mois présente un hématome au niveau du front. Les pompiers interviennent.

Septembre 2017 : 3 annexes sont établies.

1 jet de projectile avec dégât
1 malaise passager
1 agression verbale sur agent

Le 19 septembre 2017, le bus effectuant le circuit 1201 course 5, arrivant au lycée Diderot Carvin informe que suite à un chahut dans le bus des élèves ont cassé la vitre arrière.

Le 23 septembre 2017, le bus effectuant la ligne 12 course 10, arrivant à son terminus Collège J Moulin Barlin, s'aperçoit d'une personne endormie dans le bus. Le conducteur l'invite à sortir ; le client a un comportement virulent. Le conducteur, choqué, n'est plus en capacité de conduire.

Le 26 septembre 2017, le bus effectuant la ligne 15 course 2, arrêt Jean Jaurès Carvin, le conducteur nous informe d'une douleur à la poitrine et au bras, les pompiers interviennent et trouvent la nécessité de l'intervention du SMUR et d'un transport aux urgences.

Octobre 2017 : 7 annexes sont établies.

1 mouvement social
4 jets de projectiles avec dégâts
1 chute de voyageurs
1 client percuté devant un bus

Le 13 octobre 2017 le bus effectuant la ligne bulle 3 course 24 arrivant à l'arrêt Hôpital de Lens un passager reste coincé entre les portes il se plaint d'une douleur à la jambe il sera pris en charge par les pompiers.

Le 20 octobre 2017, en raison d'un mouvement de grève nationale le réseau Tadao a été fortement perturbé de 6h à 9 h.

Le 24 octobre 2017 le bus effectuant la ligne 11 course 349 arrivant à l'arrêt Collège Anita Conti (Bully les Mines) reçoit un projectile sur sa vitre latérale côté droit. Il y avait neuf passagers à bord, nous ne déplorons aucun blessé, la patrouille Tadao se rend sur place, le bus rentre au dépôt.

Le 26 octobre 2017 le bus effectuant la ligne 40 course 317 arrivant sur la commune de Hersin Coupigny rue Victor Hugo un passager ne se sentait pas bien (état nauséeux) demande à la conductrice de s'arrêter ; celle-ci effectue un arrêt d'urgence sur le bas-côté, et attend le passager il traverse la rue et se fait percuter par un automobiliste ; il est projeté à une vingtaine de mètre, une personne dans le bus ayant vu l'accident est choquée. Intervention des pompiers et SMUR.

Le 26 octobre 2017 le bus effectuant la ligne 11 course 355 arrivant à l'arrêt Carpentier (Lievin) reçoit un projectile sur sa vitre latérale côté droit. Il y avait quatre passagers à bord, nous ne déplorons aucun blessé, la patrouille Tadao se rend sur place, sécurise la zone afin qu'il puisse terminer sa course.

Le 28 octobre 2017 le bus effectuant la ligne bulle 3 course 391 arrivant à l'arrêt Vaillant Couturier (Lens) reçoit un projectile sur sa vitre latérale côté droit. Il n'y avait aucun passager à bord, la patrouille Tadao se rend sur place, le bus rentre au dépôt

Le 30 octobre 2017 le bus effectuant la ligne 14 course 351 arrivant à l'arrêt Four Chaux (Bruay) reçoit un projectile sur sa porte milieu (vitre brisée). Il y avait quinze passagers à bord, nous ne déplorons aucun blessé, la patrouille Tadao se rend sur place, effectue un transbordement et le bus rentre au dépôt

Novembre 2017 : 9 annexes sont établies.

- 4 jets de projectiles avec dégâts
- 1 chute de voyageurs
- 1 agression physique sur voyageur
- 1 accident de circulation avec corporel
- 2 agressions physiques sur agent

Le 03 novembre 2017 le bus effectuant la ligne 34 course 320 arrivant place de la somme Houdain un automobiliste dépasse le bus et le bloque monte dans le bus et frappe un passager et s'enfuit intervention de la patrouille Tadao, Police et pompiers

Le 03 novembre 2017 le bus effectuant la ligne bulle 1 course 390 arrivant à l'arrêt AFPA (Lievin) reçoit un projectile sur le haut de sa vitre côté droit. Il y avait une vingtaine de passagers à bord, nous déplorons aucun blessé, la patrouille Tadao se rend sur place, les passagers sont transférés dans le bus suivant. Le bus rentre au dépôt

Le 04 novembre 2017 le bus effectuant la ligne 11 course 332 arrivant à l'arrêt AFPA (Lievin) reçoit un projectile sur sa vitre côté gauche. Il y avait trois passagers à bord, nous déplorons aucun blessé, la patrouille Tadao se rend sur place,

Le 09 novembre 2017 le bus effectuant la ligne 34 course 23 arrivant à l'arrêt arrêt place de l'Europe Bruay la Buissière reçoit un projectile sur sa lunette arrière celle-ci est brisée La patrouille Tadao se rend sur place

Le 13 3ovembre 2017 le bus effectuant la ligne bulle 1 course 73 arrivant sur la commune de Sallaumines Grosse (direction Lens) quittant son arrêt un automobiliste le dépasse, en se rabattant, il percute le parc-choc avant gauche du bus, fait un tonneau en roulant sur le terre-plein et fini sa course dans un autre véhicule en stationnement.) Il y avait quinze passagers à bord, nous déplorons aucun blessé.
Intervention des pompiers et SMUR la conductrice de l'automobiliste est prise en charge.

Le 13 novembre 2017 le bus effectuant la ligne 13 course 47 arrivant sur la commune de Lievin arrêt Montcalm un garçon de 13 ans en descendant du bus se coince la main droite entre la poignée et la vitre du bus il est pris en charge par les pompiers.

Le 16 novembre 2017 le bus effectuant la ligne 13 course 46 arrivant à l'arrêt Valmy (Harnes) reçoit un projectile sur sa vitre côté gauche. La patrouille Tadao se rend sur place.

Le 23 Novembre 2017, le bus de la ligne 17 course 44 arrivant à l'arrêt Place de Verdun (Libercourt) un jeune se présente à la porte arrière pour monter dans le bus, l' agent médiation l'invite a passé par la porte avant celui-ci refuse et lui porte un coup à la tête il sera pris en charge par les pompiers .

Le 25 Novembre suite à un contrôle de titre sur la ligne 11 Course 36 à l'arrêt Prévert (Hénin) une bande de jeune bouscule le vérificateur celui-ci tombe lui occasionnant un traumatisme au coude droit il est pris en charge par les pompiers.

Décembre 2017 : 12 annexes sont établies.

- 1 mouvement social
- 3 jets de projectiles avec dégâts
- 2 chutes de voyageur
- 4 agressions physiques sur agent
- 2 conditions météorologiques / intempérie

Le 01 décembre 2017 suite à un mouvement social les bus du dépôt de Henin Beaumont sortent à partir de 11h30.

Le 01 décembre 2017 sur la ligne 15 course 56 arrêt Pont de grès suite à un contrôle de titre de transport une adolescente d'une quinzaine d'années pousse l'agent qui se cogne sur la porte subissant une douleur au dos. Une plainte a été déposée.

Le 01 décembre 2017 le bus effectuant la bulle 3 course 62 arrivant à Cora Lens 2 un enfant de 1 an chute de sa poussette ; il est pris en charge par les pompiers

Le 4 décembre 2017 le conducteur effectuant la ligne 15 course 39 arrivant à l'arrêt Deux villes Henin Beaumont ; trois adolescents décompressent les portes et crachent sur le conducteur

Le 4 décembre sur la ligne 15 course 55 arrêt Moulin Hénin Beaumont ; suite à un contrôle de titre de transport, plusieurs jeunes prennent à parti les agents de contrôle, jettent des projectiles et volent le matériel de contrôle. Les forces de l'ordre interviennent.

Le 5 décembre 2017, le bus effectuant la ligne 13 course 44 quittant son arrêt au lycée Robespierre. Il effectue un freinage d'urgence afin d'éviter un automobiliste ; une jeune femme enceinte a été projetée contre une barre du bus provoquant des douleurs au niveau du ventre; elle est prise en charge par les pompiers

Le 10 décembre suite aux fortes chutes de neiges les bus rentrent au dépôt de 9h 45 à 12h00

Le 11 décembre suite aux fortes chutes de neiges sur le secteur d Auchel avec une restriction de plusieurs lignes puis s'étend sur le secteur de Divion, Bruay et communes environnantes.
A 16h30 tous les bus du secteur béthunois rentrent au dépôt et sur le secteur lensois arrêts des lignes 11 et 13.

Le 18 Décembre 2017 la bulle 1 effectuant la course 104 arrivant à l'arrêt Collège Riaumont Liévin reçoit un projectile brisant la vitre de porte milieu. Il y avait une dizaine de passagers à bord, nous ne déplorons aucun blessé, la patrouille Tadao se rend sur place, les passagers sont transférés dans un véhicule de remplacement ; course reprise avec retard de 10 minutes.

Le 21 Décembre 2017 la ligne 11 effectuant la course 68 arrivant à l'arrêt Collège Riaumont Lievin reçoit un projectile brisant la vitre de porte milieu il y avait deux passagers à bord, nous ne déplorons aucun blessé, la patrouille Tadao se rend sur place, les passagers sont transportés jusqu' en gare de Lens la course sera interrompue.

Le 22 décembre 2017 le conducteur effectuant la bulle 1 course 104 arrivant en gare de Hénin, trois jeunes veulent monter sans titre de transport Refusant de s'acquitter de titre l'accès leur sera refusé en descendant du bus la conductrice reçoit un crachat.

Le 23 décembre 2017 le bus effectuant la ligne 11 course 77 arrivant à l'arrêt Collège Riaumont Lievin reçoit un projectile brisant la vitre arrière gauche ; il y avait neuf passagers à bord, nous ne déplorons aucun blessé, la patrouille Tadao se rend sur place, le bus termine sa course.

2) L'ambiance réseau

Même si le bilan total parait stable, nous constatons une amélioration des incivilités mineures (insultes…) contrebalancée par une augmentation des agressions physiques sur le personnel de conduite.
Ce constat, accompagné de la préparation de la mise en place du nouveau réseau nous a amené à la mise en place d'une nouvelle organisation de la gestion de l'ambiance et de la sécurité au sein de TADAO, avec la titularisation au global de 15 agents en charge de la gestion de l'ambiance, de la sécurité et de la fraude.
L'objectif de cet accroissement d'effectif et de cette professionnalisation est de maintenir les résultats constatés, lors de la mise en place du nouveau réseau.

a. Enquête Fraude

Une enquête destinée à mesurer la fraude a été menée du 17 novembre au 2 décembre dernier. Il s'agissait de quantifier objectivement le phénomène (au global, selon les lignes, la période horaire, etc.), d'en détailler la nature (fraude dure, non validation) et aussi de caractériser le profil des fraudeurs. Ces indicateurs majeurs sont appelés à être suivis dans le temps et font figure de « photographie » de départ. Les résultats permettent également au service PASF de cibler davantage ses opérations de contrôle.

L'enquête a été administrée par le cabinet d'études BVA auprès d'un échantillon représentatif de l'offre et des voyageurs du réseau Tadao. 7 921 personnes ont été enquêtées !

Taux de Fraude Global = 2,1% (soit fraude dure 1,3% absence de titre) + 0,8% (non validation d'un titre en cours)

Les moins de 18 ans sont à l'origine de 50 % de la fraude globale. On remarque cependant que la fraude dure est le fait de clients plus âgés. Le phénomène est par ailleurs assez homogène quel que soit la catégorie socio-professionnelle, hormis chez les demandeurs d'emploi chez qui la fraude est proportionnellement plus élevée.

b. Tableau de bord « statistiques ambiance réseau »

Type	N	N-1	N/N-1 en %
Agression physique envers le personnel			
Violence avec ITT	3	0	-
Violence sans ITT	3	1	200%
Coups	9	7	29%
Crachats	5	4	25%
Menaces verbales - Incivilités - Insultes	255	273	-7%
Jet de projectile avec dégat	4	0	-
Projection de bombe lacrymogène ou jet de projectile sans dégat	3	3	0%
Vol	5	2	150%
Fraude	1	1	0%
Pétard	1	0	-
Arme	0	1	-100%
Total des agressions sur le personnel TADAO :	289	292	-1%
Agression physique envers le personnel des affretes			-
Violence avec ITT	2	0	-
Violence sans ITT	0	0	-
Coups	9	7	29%
Crachats	5	4	25%
Menaces verbales - Incivilités - Insultes	231	246	-6%
jet de projectile avec dégat	4	0	-
Projection de bombe lacrymogène ou jet de projectile	3	3	0%
Vol	6	2	200%
Fraude	1	1	0%
Pétard	1	0	-
Arme	0	1	-100%
Total des agressions sur le personnel des affrétés :	262	264	-1%
Agression physique envers la clientèle			
Violence avec ITT	0	0	-
Violence sans ITT	0	1	-100%
Coups	3	3	0%
Crachats	0	2	-100%
Menaces verbales - Incivilités - Insultes	58	44	32%
jet de projectile avec dégat	0	1	-100%
Projection de bombe lacrymogène ou jet de projectile	4	2	100%
Vol	4	2	100%
Fraude	0	2	-100%
Pétard	0	1	-100%
Arme	0	2	-100%
Total des agressions envers la clientèle :	69	60	15%
TOTAL DES AGRESSIONS SUR LES PERSONNES :	**620**	**616**	1%
Dégradations du matériel roulant			
Décompression des portes	19	36	-47%
Tags - Graffitis	3	3	0%
Jets de projectile	148	85	74%
Feu	0	1	-100%
Bris de glace	13	11	18%
Lacérations sièges / garnitures	13	13	0%
Structure du véhicule (carrosserie, pneu, etc…)	25	24	4%
Total dégradations materiel roulant :	221	173	28%
Dégradation du mobilier urbain			
Materiel de la Gare Routière de Lens	2	2	0%
Jets de projectile en Gare Routière de Lens	0	0	-
Abri bus	145	239	-39%
Poteaux fixe	150	179	-16%
Total dégradation du mobilier urbain :	297	420	-29%
TOTAL DES AGRESSIONS SUR LES BIENS :	**518**	**593**	-13%
Perturbations exploitation			
Courses perdues	0	0	-
Retards	74	31	139%
Plaintes	20	9	122%
TOTAL	**1138**	**1209**	**-6%**

c. **Les actions entreprises**

- Sécurisation de la clientèle

Les actions engagées
Le changement d'opérateur a modifié la politique de sécurisation, le Pôle PASF (Prévention, Ambiance, Sécurité, Fraude) a évolué sur des nouvelles missions qui resteront à finaliser en début d'année 2018.
Des actions de contrôle ont été programmées autour des axes suivants : le contrôle préventif / répressif, le commencement du travail par zone d'intervention accompagné par des opérations spécifiques avec ou sans les forces de l'ordre, ceci sur des pôles d'échange ou de gros établissements scolaires. Cette méthodologie a montré une certaine efficacité sur les lignes et circuits les plus sensibles parmi lesquels les ligne 15, 17, 27, 29, et pour la fin décembre toujours une forte mobilisation sur l'arrêt Europe de Noyelles Godault.

Plaintes déposées
Trois plaintes connues pour les clients.

- Le 09/01 : Usurpation d'identité
- Le 19/01 : Agression sexuelle
- Le 21/03 : Agression sexuelle

- Sécurisation du personnel

Les actions engagées
La politique de sécurisation mise en place pour les clients a un impact direct sur la sécurisation du personnel en propre comme en affrété.
De plus le travail effectué en étroite collaboration avec toutes les DSP du PTU a permis de mieux sécuriser et mieux orienter les actions en faveur du personnel roulant.

Plaintes déposées
14 plaintes déposées.

- Le 12/03 : Insultes et menaces Agents PASF
- Le 07/03 : Outrage à Agents
- Le 15/03 : Violences aggravées
- Le 21/03 : Violences Gratuites
- Le 02/06 : Délit de fuite après accident
- Le 04/08 : Dépôt de plainte sur accusation suite à une chute d'une poussette
- Le 14/11 : Agression physique sur agent PASF
- Le 15/11 : Mise en danger agents PASF
- Le 30/11 : Vol sur conducteur
- Le 01/12 : Violences sur conducteur
- Le 01/12 : Flagrance sur agents PASF
- Le 06/12 : Agressions agents PASF

- Protection du mobilier urbain

Les actions engagées
Les actions dans ce domaine restent très mesurées quant à leur efficacité, sauf à proposer une visibilité des équipes sur le terrain. Dans ce domaine nous avons toujours de très bons échanges avec les communes lors des cellules de veille ou CLS (contrat local de sécurité) qui n'hésitent pas à signaler les dysfonctionnements.

Plaintes déposées
Deux plaintes déposées.
- Le 10/01 : Délit de fuite suite à un accident sur abris bus.
- Le 24/03 : Dégradation volontaire des abris bus de Bruay Provinces

- Protection du matériel roulant

Les actions engagées
Des actions de médiation et de dissuasion sont mises en place à travers la présence des médiateurs PIMMS dans nos véhicules. De la même manière que pour le matériel urbain, les faits sont remontés en CLS ou cellule de veille des communes. Dans le cas de forts problèmes d'ambiance sur certains secteurs, nous procédons à la mise en place de déviations de ligne sur instruction du PCC, voir des forces de l'ordre pour protéger le matériel.

Plaintes déposées
Deux plaintes déposées.
- Le 10/02 : Dégradation et vandalisme (Artésiens)
- Le 04/08 : Jets de projectiles avec dégâts (LNA)

d. **Analyse de l'évolution des tendances**

- Agression envers le personnel « en propre »

Comparativement à 2016, nous constatons une baisse de -1% de ce critère.
Ce sont notamment les faits de menaces verbales, incivilités et insultes qui ont contribué à cette baisse avec 255 faits pour 273 en 2016 soit -7%. Mais par ailleurs, on regrette une hausse assez sensible des violences envers le personnel de TADAO, en partie en lien avec le renforcement de la lutte contre la fraude.

- Agressions envers le personnel « sous-traitant »

Le phénomène de baisse est également constaté dans ce secteur, avec 231 faits contre 246 en 2016 soit -6% ; là aussi l'item des menaces verbales, incivilités et insultes favorise cette diminution, mais les violences physiques sont en croissance, dans une moindre mesure que contre le personnel « en propre », les sous-traitants n'assurant pas de missions de contrôle.

- Agression envers la clientèle :

La situation est différente sur ce critère avec une hausse 15%, cette fois encore dans le secteur des menaces verbales, incivilités et insultes qui présentent la plus forte hausse avec 32% d'augmentation.

- Dégradation du matériel roulant

La tendance est à la hausse et affiche +28% de faits. Ce sont les jets de projectile qui sont en forte hausse avec 74% de faits et 18% de bris de glace ; les structures de carrosserie viennent compléter la problématique de 4%.

- Perturbation d'exploitation

74 retards soit une hausse de 139%.

- Niveau général des incidents d'ambiance

Avec 1 209 faits en 2016 et 1 138 faits en 2017, nous affichons une baisse de l'état général des dysfonctionnements de -6%, notamment avec la forte augmentation des dégradations du matériel roulant soit +28%. La gravité des faits est en revanche en augmentation en lien direct avec la lutte contre la fraude.

3) La lutte contre la fraude

Dans la perspective du BHNS et en anticipation sur les résultats de l'enquête Fraude, l'équipe de vérificateurs de perception a été largement étoffée.

a. Tableau de bord « statistiques fraude »

- Planning et moyens mis en œuvre

	N		N-1		N/N-1 en %
	Prévu	Réalisé	Prévu	Réalisé	Réalisé
Actions de Prévention					
1. Intervention établissement scolaire	4	15	17	52	-71,15%
2. Stage citoyenneté	7	7	6	6	16,67%
Actions d'Ambiance					
1. Participation aux manifestations sportives	0	0	5	5	-100,00%
2. Présence aux forums	0	0	8	15	-100,00%
Actions de Sécurité					
1. Participation au CLSPD, CLS	83	83	77	90	-7,78%
2. Intervention ADATEEP	70	70	44	52	34,62%
Actions de Fraude					
1. Contrôle LR	7200	9580	7114	7876	21,64%
2. Contrôle CS	390	593	225	243	144,03%
Total Temps consacré aux activités PASF	3714,44	8393,28	6326,07	6700,98	25,25%
Effectif ETP consacré aux activités PASF	2,04	4,61	3,48	3,68	25,27%

- Résultats

	N	N-1	N/N-1 en %
Nb de véhicules contrôlés	10198	7233	40,99%
Nb de sites contrôlés	596	355	68%
Nb de Clients Contrôlés	165110	148320	11%
Nb de PV émis	**1123**	**652**	**72%**
Nb de PV annulés	139	100	39%
Nb de PV net émis	984	552	77%
Nb de PV Encaissés	422	285	48%
Taux de recouvrement	37,58%	43,71%	-14%
Nb de PV en cours de relance	1637	525	212%
Nb de PV transmis au Ministère Public	477	216	121%
Taux de Contrôle	1,26%	0,77%	64%
Taux de Fraude constatée	0,57%	0,36%	57%

b. Les actions conduites

- La politique de contrôle

7 opérations ont été organisées en 2017 en relation directe avec les opérations de la Police Nationale (opération SLIC), sur les gares d'échanges et lignes majeures du PTU :

- 3 sur le secteur CALL et CAHC
- 4 sur le secteur de la CABBALR

- Regard sur la fraude

Nous observons toujours un basculement des voyageurs indélicats (scolaires) sur les lignes régulières pour espérer échapper aux contrôles. Néanmoins des regroupements de jeunes décidés à ne pas payer le titre de transport apparaissent fortement les mercredis et samedis après-midis, ces comportements sont toujours amplifiés lors des vacances scolaires et amènent de l'insécurité.

c. Analyse de l'évolution de la tendance

Nous enregistrons un taux de fraude de 0,57% et un taux de contrôle de 1,26% avec 165 110 clients contrôlés.

4) Synthèse des principaux évènements et incidents survenus sur le réseau

a. Répertoire des principaux événements

Date	Ligne	Sens	Point d'arrêt	Nature	Impact sur le réseau
03/01	13	ANGRES Duguay-Trouin/NOYELLES-GODAULT Europe	LENS - Lanoy	2 Clients en état d'ébriété frappent un jeune dans le bus	Aucun
03/01	16	BRUAY Circulaire	BRUAY-LA-BUISSIERE - Maréchal Juin	Un groupe d'élèves effectue des demandes d'arrêt intempestives/intervention de la patrouille	Aucun
05/01	17	CARVIN Cité Saint-Paul/OIGNIES Vauban	OIGNIES - Pasteur	Chahut et comportement gênant, les élèves bloquent le passage de la clientèle	Aucun
11/01	1	LIEVIN Stade Couvert/NOYELLES-GODAULT Europe	SALLAUMINES - 10 mars 1906	Des jeunes brûlent des feuilles de papier dans le bus	Aucun
18/01	1	LIEVIN Stade Couvert/NOYELLES-GODAULT Europe	LENS - Gare Bus Quai B	Deux clients se bagarrent à l'intérieur du bus, l'auteur du fait est descendu du bus	Aucun
31/01	1	LIEVIN Stade Couvert/NOYELLES-GODAULT Europe	LIEVIN - Lievin centre-v	3 jeunes perturbateurs en fraude décompressent les portes.	Aucun
03/02	29	OIGNIES Gambetta/LEFOREST Le Planty	NOYELLES-GODAULT - Europe	Une charge de 67 personnes avec une majorité de scolaires occasionnant un retard de la ligne, cela engendre une altercation entre une scolaire et la CR.	Aucun
04/02	29	OIGNIES Gambetta/LEFOREST Le Planty	LEFOREST - Leforest Cimetière	Jet de boules puantes, CR laisse les portes ouvertes (retard de 10 minutes).	Aucun
11/02	2	BRUAY Provinces/BEUVRY Grand Ballon	BRUAY-LA-BUISSIERE - Bruay C Cial	Les vérificateurs signalent qu'un client en état d'ébriété insulte l'équipe de contrôle ; celui-ci part sans signer son procès-verbal et en laissant sa carte d'identité. Le cadre d'astreinte et le responsable PCC prévenus.	Aucun
22/02	1	LIEVIN Stade Couvert/NOYELLES-GODAULT Europe	SALLAUMINES - Etienne Dolet	Un groupe de personnes à l'arrêt Fosse 13 veulent monter sans titre de transport. La CR refuse et se fait insulter ; intervention de la patrouille et accompagnement de la CR jusqu'au terminus.	Aucun
25/02	1	LIEVIN Stade Couvert/NOYELLES-GODAULT Europe	NOYELLES-GODAULT - Europe	Le service de sécurité Auchan demande l'immobilisation du bus suite à la présence de trois clients alcoolisés. Intervention patrouille et PN informée. Police interpelle deux individus.	Aucun
28/02	25	HENIN-BEAUMONT/MERICOURT Cimetière	FOUQUIERES-LES-LENS - Cocorico	Jet de projectile sans dégâts, intervention de la patrouille	Aucun
04/03	29	OIGNIES Gambetta/LEFOREST Le Planty	EVIN-MALMAISON - Victoire	Jet de projectile sans dégâts	Aucun
04/03	29	OIGNIES Gambetta/LEFOREST Le Planty	EVIN-MALMAISON - Evin-Mal Eglise	Jet de projectile sans dégâts	Aucun
23/03	11	GRENAY- NOYELLES-LES-V./NOYELLES-GODAULT Europe	HENIN-BEAUMONT - Leterme	Une adolescente de 16 ans a reçu une gifle par une autre ado	Aucun
24/03	3	AVION République/VENDIN-LE-VIEIL Lens 2	AVION - Avi République	jet de projectile sans dégâts, intervention de la patrouille.	Aucun
24/03	13	ANGRES Duguay-Trouin/NOYELLES-GODAULT Europe	LENS - C Hospitalier	jet de projectile sans dégâts, intervention de la patrouille.	Aucun
25/03		2	Gare bus Lens	Un groupe d'une dizaine de jeunes, insultent les gens aux arrêts ,	Aucun
27/03	1	LIEVIN Stade Couvert/NOYELLES-GODAULT Europe	BILLY-MONTIGNY - Parc Urbain	bagarre entre jeunes dans le véhicule, intervention de la patrouille,	Aucun
05/04	1805	Lycée Lagrange-Bully les Mines	BULLY-LES-MINES - Lycée Lagrange	Des élèves jettent des pétards à l'intérieur du bus	Retard
06/04	1	LIEVIN Stade Couvert/NOYELLES-GODAULT Europe	LENS - Gare Bus Qu. 11	Jet de projectile, sans dégât. La police signale que l'individu a été arrêté à la gare de Lens	Aucun
08/04	401	LENS Circulaire	LENS - Alain	Circulation difficile dans le couloir bus suite à l'installation des commerçants pour le marché ; la CR se fait insulter par une commerçante	Aucun
10/04	1	LIEVIN Stade Couvert/NOYELLES-GODAULT Europe	LENS - Pont de Douai	Un jeune fume dans le bus	Aucun
21/04	1	LIEVIN Stade Couvert/NOYELLES-	HENIN-BEAUMONT - Coron Ramon	Plusieurs jeunes fument dans le bus	Aucun

Date	Ligne	Sens	Point d'arrêt	Nature	Impact sur le réseau
		GODAULT Europe			
04/05	1	LIEVIN Stade Couvert/NOYELLES-GODAULT Europe	LENS - Lens C Ville	Un jeune est sorti en décompressant la porte arrière.	Retard
12/05	3	AVION République/VENDIN-LE-VIEIL Lens 2	LENS - Gare Bus Qu. 08	Plusieurs jeunes sont montés par les portes arrière et ont insulté la CR	Aucun
19/05	1801	Bully les Mines - Lycée Lagrange	BULLY-LES-MINES - Lycée Lagrange	La CR signale s'être faite agresser verbalement à l'extérieur du bus, l'auteur des faits a frappé le véhicule au niveau du rétroviseur gauche: glace fissurée	Aucun
19/05	32	DIVION Polyclinique de La Clarence/BRUAY Centre Commercial	BRUAY-LA-BUISSIERE - Saint-Martin	Des jeunes dans le bus arrachent les assises des sièges	Retard
20/05	12	HERSIN-COUPIGNY Place de la Gare/BETHUNE Clemenceau	NOEUX-LES-MINES - Place Ste-Barbe	2 jeunes insultent la CR en descendant du bus	Aucun
23/05	23	LIEVIN Stade Couvert/NOYELLES-GODAULT Europe	LENS - Lens Ecole Maës	Jet d'œuf sur le bus	Aucun
26/05	3	AVION République/VENDIN-LE-VIEIL Lens 2	VENDIN-LE-VIEIL - Lens 2	Des jeunes jettent de l'eau sur le CR, intervention de la patrouille déjà sur place. Le CR continue son service.	Aucun
02/06	15	OIGNIES Vauban/NOYELLES-GODAULT Europe	Nauticaa	Un passager ayant été verbalisé menace le conducteur dans le bus	
09/06	1	LIEVIN Stade Couvert/NOYELLES-GODAULT Europe	Lycée Senez	Un client a donné un coup de pied dans le bus sans conséquence	
14/06	12	HERSIN-COUPIGNY Place de la Gare/BETHUNE Clemenceau	NOEUX-LES-MINES - Noeux Mairie	Conducteur se fait insulter par un client en fraude	
19/06	13	ANGRES Duguay-Trouin/NOYELLES-GODAULT Europe	HARNES - Route de Lens	Jet de canette (alu) par un automobiliste sur le pare-brise et vitre côté conducteur (aucun dégât)	
19/06	23	LENS Gare Bus/HENIN-BEAUMONT Polyclinique	HENIN-BEAUMONT - Saint-Henri	Jet de projectile (bouteille avec un liquide) sur le bus ; la bouteille aurait été jetée d'une camionnette	
24/06	13	ANGRES Duguay-Trouin/NOYELLES-GODAULT Europe	LENS - Sous-Préfecture	Bagarre dans le bus entre trois individus	
24/06	15	OIGNIES Vauban/NOYELLES-GODAULT Europe	HENIN-BEAUMONT - Ponchelet	Bagarre dans le bus entre clients, intervention de la patrouille et de la police (17 minutes de retard)	
06/07	14	CAUCHY Rue de Floringhem/BRUAY Centre Commercial		CR se fait agresser verbalement et menacer de mort, intervention de la patrouille	Aucun
06/07	11	GRENAY- NOYELLES-LES-V./NOYELLES-GODAULT Europe	HENIN-BEAUMONT - Verne	Jet de projectile (sans dégât), insulte et menaces de mort, intervention de la police et arrestation d'une personne	Aucun
11/07	1	LIEVIN Stade Couvert/NOYELLES-GODAULT Europe	LENS - Gare Bus - Quai	Une cliente dans le bus nous informe s'être fait voler dans son sac	Aucun
12/07	402	LENS Circulaire	LENS - Gare Bus - Quai	Une personne dans le bus s'est fait voler ses papiers d'identités, qui se trouvaient dans un sac en plastique	Aucun
24/07	3	AVION République/VENDIN-LE-VIEIL Lens 2	AVION - Lebas	Le bus reçoit un projectile sans dégât, un groupe de jeunes présent sur l' arrêt	Aucun
29/07	3	AVION République/VENDIN-LE-VIEIL Lens 2	LENS - Gare Bus - Quai	Lors d'un contrôle de titre de transport sur la bulle 3, un vérificateur a été menacé et insulté	Aucun
02/08	2	BRUAY Provinces/BEUVRY Grand Ballon	BRUAY-LA-BUISSIERE - Bruay Centre Co	Un client monte dans le bus sans titre de transport et insulte le CR ; suite à cette remarque, envoi de la patrouille sur place.	Aucun
04/08	11	GRENAY- NOYELLES-LES-V./NOYELLES-GODAULT Europe	Place Tamboise Avion	Jets d'œufs par 3 jeunes à vélo ,intervention de la patrouille place tamboise à Rouvroy	Aucun
10/08	11	GRENAY- NOYELLES-LES-V./NOYELLES-GODAULT Europe	Place Tamboise Rouvroy	jets d'œufs sans dégâts, intervention de la patrouille arrêt place tamboise à Rouvroy	Aucun
11/08	16	BRUAY Circulaire		le CR a reçu un crachat d'un automobiliste, le CR souhaite continuer son service	Aucun
12/08	1	LIEVIN Stade Couvert/NOYELLES-GODAULT Europe	NOYELLES-SOUS-LENS - Ampère	Une bagarre entre trois personnes dans le bus, intervention des services de police ainsi que la patrouille. Une des trois personnes est interpellée par les services de police	Aucun
21/08	13	ANGRES Duguay-Trouin/NOYELLES-GODAULT Europe	HARNES - Artois	Des jeunes jettent des projectiles sans faire de dégâts, intervention de la patrouille.	Aucun
02/09	16	BRUAY Circulaire	BRUAY-LA-BUISSIERE - Loubet	Des jeunes jettent des pommes sur le bus pas de dégât	Aucun
08/09	1	LIEVIN Stade Couvert/NOYELLES-	LENS - Gare Bus - Quai	Le CR signale avoir reçu un projectile sans faire de dégât	Aucun

Date	Ligne	Sens	Point d'arrêt	Nature	Impact sur le réseau
		GODAULT Europe			
09/09	16	BRUAY Circulaire	BRUAY-LA-BUISSIERE - Loubet	le CR signale avoir reçu un projectile (Œuf) sans faire de dégât.	Aucun
09/09	16	BRUAY Circulaire	BRUAY-LA-BUISSIERE - Loubet	le CR signale avoir reçu un projectile (Œuf) sans faire de dégât.	Aucun
09/09	16	BRUAY Circulaire	BRUAY-LA-BUISSIERE - Loubet	le CR signale avoir reçu un projectile (Œuf) sans faire de dégât.	Aucun
12/09	1	LIEVIN Stade Couvert/NOYELLES-GODAULT Europe	Salengro	Jet de projectile sans dégâts par une bande de jeunes au niveau de l'arrêt Salengro	Aucun
13/09	1	LIEVIN Stade Couvert/NOYELLES-GODAULT Europe	LENS - Résidence Selli	Jet de projectile sans dégât , intervention de la patrouille.	Aucun
15/09	50	BRUAY Provinces/BETHUNE Gare SNCF	BRUAY-LA-BUISSIERE - Provinces - Qua	le CR signale avoir reçu un projectile (Œuf) sans faire de dégât.	Aucun
15/09	1	LIEVIN Stade Couvert/NOYELLES-GODAULT Europe	LIEVIN - Place Gambetta	jet de projectile sans dégât , intervention de la patrouille. retour patrouille RAS.	Aucun
16/09	2	BRUAY Provinces/BEUVRY Grand Ballon	BEUVRY - Beuvry Hôpital	Un client a uriné dans le bus lors de sa dernière course.	Aucun
20/09	3	AVION République/VENDIN-LE-VIEIL Lens 2	LENS - Grande Résidence	Jet de projectile sans dégât , intervention de la patrouille.	Aucun
23/09	13	ANGRES Duguay-Trouin/NOYELLES-GODAULT Europe	HARNES - Verdun	Jet de projectile sans dégât , intervention de la patrouille.	Aucun
26/09	17	CARVIN Cité Saint-Paul/OIGNIES Vauban	OIGNIES - Oignies Collège	le CR signale que son véhicule a reçu un projectile par des jeunes du collège, pas de dégâts ,	Aucun
26/09	13 28		COURRIERES - Curie	Des jeunes qui chahutaient et criaient des insultes, ont quitté le bus en jetant un pot de colle	Aucun
27/09	1	LIEVIN Stade Couvert/NOYELLES-GODAULT Europe	LIEVIN - Liévin A.F.P.A	le CR signale avoir reçu un projectile (Œuf) sans faire de dégât.	Aucun
30/09	13	ANGRES Duguay-Trouin/NOYELLES-GODAULT Europe	MONTIGNY-EN-GOHELLE - Montigny Collège	Jet de projectile sans dégât , intervention de la patrouille.	Aucun
11/10	40	AUCHEL Lamendin/LENS Gare Bus	BULLY-LES-MINES - Casimir Beugnet	le bus a reçus un œuf sur le pare-brise, pas de dégât	Aucun
11/10	16	BRUAY Circulaire	BRUAY-LA-BUISSIERE - Viveret	le bus a reçus un jet de projectile sur la vitre , pas de dégât	Aucun
12/10	13	ANGRES Duguay-Trouin/NOYELLES-GODAULT Europe	LENS - Lens Lycée Robe	Des jeunes ont décompressé les portes arrière, le Cr arrive pas à recompressé les portes, envoi de la patrouille,	Aucun
17/10	17	CARVIN Cité Saint-Paul/OIGNIES Vauban	OIGNIES - Roseraie	Des jeunes claquent des pétards dans le fond patrouille se rend sur place,	Aucun
20/10	13	ANGRES Duguay-Trouin/NOYELLES-GODAULT Europe	MONTIGNY-EN-GOHELLE - la Plaine	jet de projectile sans dégâts	Aucun
20/10	31	LIEVIN Site du 11/19/LIEVIN La Sablière	LIEVIN - Salle Carpentier	le véhicule a reçu un projectile sur la carrosserie sans dégâts	Aucun
23/10	13	ANGRES Duguay-Trouin/NOYELLES-GODAULT Europe	NOYELLES-GODAULT - Europe	Des jeunes fument dans le bus et décompressent les portent ils descendent en s'enfuyant	Aucun
24/10	15	OIGNIES Vauban/NOYELLES-GODAULT Europe	NOYELLES-GODAULT - Europe	Des jeunes décompressent les portes	Aucun
25/10	1	LIEVIN Stade Couvert/NOYELLES-GODAULT Europe	LENS - Bollaert	Jet de projectile sans dégât	Aucun
31/10	4	ANNEZIN Mairie/BEUVRY Hôpital	BETHUNE - Luxembourg	jet d'œuf sans dégât , au niveau de l'arrêt Luxembourg	Aucun
02/11	4	ANNEZIN Mairie/BEUVRY Hôpital	BETHUNE - Saint-Christoph	Jet de projectile sans dégât ,	Aucun
03/11	1	LIEVIN Stade Couvert/NOYELLES-GODAULT Europe	LIEVIN - Salle Carpentier	le cr signale que son véhicule a reçu des projectiles sans dégâts	Aucun
03/11	11	GRENAY- NOYELLES-LES-V./NOYELLES-GODAULT Europe	LIEVIN - Liévin A.F.P.A	CR signale jets de projectiles sans dégâts ,intervention de la patrouille	Aucun
03/11	11	GRENAY- NOYELLES-LES-V./NOYELLES-GODAULT Europe	LIEVIN - Salle Carpentier	Jet de projectile sans dégât intervention des vérificateurs et de la police qui se trouvait sur place au moment du fait.	Aucun
04/11	11	GRENAY- NOYELLES-LES-V./NOYELLES-GODAULT Europe	MAZINGARBE - Magenta	Jet de projectile sans dégât ,	Aucun

Date	Ligne	Sens	Point d'arrêt	Nature	Impact sur le réseau
09/11	13 15		COURCELLES-LES-LENS - République	Le cr signale après les faits, celui-ci constate une ceinture de sécurité coupée et un jet projectile sur le pare-brise , aucun dégât.	Aucun
15/11	40	AUCHEL Lamendin/LENS Gare Bus	BULLY-LES-MINES - Casimir Beugnet	Jet de projectile sans dégât ,	Aucun
16/11	13	ANGRES Duguay-Trouin/NOYELLES-GODAULT Europe	LIEVIN - Allende	CR signale jets de projectiles par 2 individus en scooter le CR a pris le numéro immatriculation	Aucun
22/11	4	ANNEZIN Mairie/BEUVRY Hôpital	ANNEZIN - Mairie	Le cr signale un jet de projectile sans dégât , un ballon rempli d' eau jeté sur le pare-brise , intervention de la PASF .	Aucun
23/11	4	ANNEZIN Mairie/BEUVRY Hôpital	BETHUNE - Centre Sportif	le cr reçoit des projectiles sur son véhicule sans dégât envoi pasf	Aucun
28/11	11	GRENAY- NOYELLES-LES-V./NOYELLES-GODAULT Europe	LIEVIN - Salle Carpentier	Jet de Projectile sans dégât appel patrouille pasf	Aucun
30/11	15	OIGNIES Vauban/NOYELLES-GODAULT Europe	NOYELLES-GODAULT - Europe	Appel de détresse des jeunes au comportement gênant ont volé les clefs de voiture et de maison	Aucun
01/12	17	CARVIN Cité Saint-Paul/OIGNIES Vauban	CARVIN - Carvin Zola	"Cr signal recevoir des insultes de la part d'un groupe déjeune elle arrête son bus à l'arrêt Carvin Zola	
01/12	1	LIEVIN Stade Couvert/NOYELLES-GODAULT Europe	HENIN-BEAUMONT - Péri	" Des jeunes lancent des boules de neiges dans le véhicule	
02/12	14	CAUCHY Rue de Floringhem/BRUAY Centre Commercial	NOYELLES-GODAULT - Europe	Un groupe de jeune jette des boules de neiges glacées sur les véhicules	Aucun
02/12	16	BRUAY Circulaire	BRUAY-LA-BUISSIERE - Loubet	le bus a reçu un jet d'œuf sans conséquence sur le véhicule	Aucun
02/12	15	OIGNIES Vauban/NOYELLES-GODAULT Europe	COURRIERES - Rotois	Des jeunes jettent des boules de neige sur le bus sans dégâts, intervention des vérifs.	Aucun
05/12	13	ANGRES Duguay-Trouin/NOYELLES-GODAULT Europe	LIEVIN - Mendès France	le bus a reçu un projectile sans faire de dégât, la PASF se rend sur place RAS	Aucun
12/12	24	BETHUNE Gare SNCF/LABOURSE ZI Noeux-Labourse	BEUVRY - Grand Ballon	Le CR signale une bagarre dans le bus entre scolaires, celui-ci intervient et ramène le calme, il n'y a pas de blessé.	Aucun
15/12	1	LIEVIN Stade Couvert/NOYELLES-GODAULT Europe	LENS - Lens Ecole Maës	"Le cr signale deux jeunes filles se bagarrent dans le fond, le conducteur ouvre les portes	
15/12	4	ANNEZIN Mairie/BEUVRY Hôpital	BETHUNE - Luxembourg	Le bus a reçu des projectiles sans faire de dégât.	Aucun
21/12	1	LIEVIN Stade Couvert/NOYELLES-GODAULT Europe	MERICOURT - Méricourt Gare	Le bus a reçu un projectile sans dégât sur le bus (léger coup), envoi patrouille pasf	Aucun

b. Répertoire des fiches « evengrav » émises

Numéro	Date	Lign	Sens	Point d'arrêt	Nature	Impact sur le réseau
2010217	2-févr.	1	Noyelles G/Liévin	Birembaut	Agression voyageur	Course effectuée partiellement
2020217	6-févr.	20	Lozinghem/ Béthune	Cité du 8 mai	Agression voyageur	Course effectuée partiellement
2010317	3-mars	14	Bruay la Buissière/Cauchy	Bruay la Buissière	Bagarre dans le bus	retard Course
2020317	4-mars	11	Grenay / Noyelles G	Cinéma	Agression physique sur agent conduite	Aucune
2030317	14-mars	13	Noyelles g Angres	Blum	Agression physique sur agent conduite	Interruption de la course
2010517	6-mai	25	Méricourt / Henin	Jeannette Prin	Agression physique sur agent	course interrompue
2010717	22-juil.	10	Oblinghem/ Beuvry	mairie	Injures sur agent de conduite	interruption du service
2010817	18-août	17	Carvin/ Oignies	Pont de Grés	Agression physique sur voyageur	Interruption de la course
2010917	23-sept.	12	Barlin/Noeux les M	C,Jean Moulin	Insulte sur agent	Course perdue
2011117	23-nov.	17	Carvin/ Oignies	Place Verdun	Agression physique sur agent médiation	Course interrompue
2021117	25-nov.	11	Grenay/ Noyelles G	Prévert	Agression physique sur vérificateur	Aucun
2011217	1-déc.	15	Oignies/Noyelles G	Pont de grès	Agression physique sur agent de contrôle	Aucun
2021217	4-déc.	15	Noyelles G/ Oignies	Deux Villes	Crachat sur agent conduite	Course interrompue
2031217	6-déc.	13	Noyelles G/Angres	Moulin	Agression physique sur agent de contrôle	Aucun
2041217	7-déc.	28	Noeux les M/Bruay	H Coupigny	agression physique sur passager	Retard sur la course

c. Répertoire des fiches « perturbation » émises

Numéro	Date	Ligne	Sens	Point d'arrêt	Nature	Impact sur le réseau
1010117	13-janv.-17	scolaire	Aller	secteur	suite aux intempéries	courses scolaire matin non effectuée
1020117	18-janv.-17	17	Carvin/Oignies	Mairie	Jet de projectile	Aucune
1010217	14-févr.-17	29	Oignies/ Leforest	Victoire	Jet de projectile	Aucun
1020217	20-févr.-17	29	Leforest/Oignies	Kennedy	Jet de projectile	Course effectuée partiellement
1030217	24-févr.-17	29	Oignies/ Leforest	Gambetta	Jet de projectile	Course non effectuée droit de retrait du CR
1010317	13-mars-17	13	Angres/N,G	IUT LENS	Jet de projectile	Course effectuée partiellement
1020317	15-mars-17	29	Oignies/Leforest	Marché	Jet de projectile	Aucune
1030317	16-mars-17	10	Beuvry/Oblinghem	Préolan	Déviation suite à un incendie d'habitation	Course non effectuée
1010417	1-avr.-17	90	Clemenceau	Basly	Jet de projectile	Aucune
1010517	9-mai-17	3	Avion/ Vendin	Halette	Chute de voyageur	Course interrompue
1020517	20-mai-17	HLP	Henin/ Lievin	D40	Jet de projectile	Aucune
1010717	5-juil.-17	37	Auchy les Mines/ Lens	Vaillant	Jet de projectile	retard de la course
1020717	8-juil.-17	16	Houdain/ Bruay	Marronniers	Jet de projectile	Course non effectuée
1030717	11-juil.-17	21	Lens / Henin	Carnot	Jet de projectile	AUCUNE
1040717	15-juil.-17	TOUTES	2		Manifestation	Secteur Hénin bloqué
1010817	3-août-17	29	Oignies/Leforest	Victoire	Jet de projectile	Interruption de la course
1020817	15-août-17	4	Beuvry/ Bethune	Varsovie	Jet de projectile	Interruption de la course
1010917	19-sept.-17	1201	Carvin/ Libercourt	Lycée Diderot	Dégradation vitre cassée	Aucune
1020917	26-sept.-17	15	Oignies/ Noyelles G	Place J Jaurès	Malaise Conducteur	Course perdue
1011017	13-oct.-17	3	Avion/ Vendin	Hôpital Lens	Client coincé dans la porte	Course recalée
1021017	20-oct.-17	toutes	2		Débrayage	perturbation des lignes du réseau
1031017	24-oct.-17	11	Europe/ Grenay	Collège Anita	jet de projectile	course interrompue
1041017	26-oct.-17	11	Europe/ Grenay	Carpentier	jet de projectile	Retard de la course
1051017	28-oct.-17	3	Avion / Vendin	Couturier	jet de projectile	Course recalée
1061017	30-oct.-17	14	Bruay/ Cauchy	Four à Chaux	jet de projectile	course interrompue
101117	3-nov.-17	34	Houdain/ Bruay La buissière	Place de la Somme	Agression passager	Retard sur la course
1021117	3-nov.-17	1	Stade couvert/ Europe	AFPA	Débrayage	Retard sur la course
1031117	4-nov.-17	11	Grenay/ Henin	AFPA	jet de projectile	Retard sur la course
1041117	9-nov.-17	34	Bruay/ Houdain	Place de Europe	jet de projectile	Fin service
1051017	13-nov.-17	13	Noyelles G / Angres	Montcalm	Passager se blesse	Retard sur la course
1061017	16-nov.-17	13	Angres / Noyelles G	Valmy	jet de projectile	Retard sur la course
1011217	1-déc.-17	secteur Henin	2		Mouvement social	perturbation sur le secteur lens henin
1021217	1-déc.-17	3	Avion/ Vendin le Vieil	Cora Lens 2	freinage Chute d'enfant de sa poussette	retard de la course
1031217	5-déc.-17	13	Angres/ Noyelles G	Lycée Robespierre	freinage d'urgence chute de voyageur	course interrompue
1041217	10-déc.-17	toutes	2		Chute de neige	Réseau interrompu de 9h30 à 13h
1051217	11-déc.-17	secteur Bethune / Lens	2		Chute de neige	Interruption partielle du réseau
1061217	18-déc.-17	1	Lievin /Noyelles G	Collège Riaumont	Jet de projectile	Retard de la course
1071217	21-déc.-17	11	Grenay /Noyelles G	Collège Riaumont	Jet de projectile	Interruption de la course
1081217	22-déc.-17	1	Lievin /Noyelles G	Gare de Henin	Crachat sur agent	Course 115/122 non effectuées
1091217	23-déc.-17	11	Noyelles G/ Grenay	Collège Riaumont	Jet de projectile	Aucun
1101217	24-déc.-17	1	Lievin /Noyelles G	Bourel Avion	Jet de projectile	Aucun
1111217	30-déc.-17	13	Noyelles G /Angres	Europe	bagarre dans le bus vitre brisée	Retard de la course
1121217	30-déc.-17	29	Leforest /Oignies	Gambetta	Jet de projectile	Aucun

d. Répertoire des infractions commises par les agents du délégataire

Chaque infraction constatée donne lieu à un échange avec le salarié concerné. En complément, les infractions considérées comme importantes (non-respect de signaux de carrefour, usage du téléphone…) font l'objet de procédure disciplinaire.

Par ailleurs, des campagnes de communication sur la sécurité routière sont menées mensuellement, sur des thématiques classiques, et/ou ciblées en fonction d'événements ou de circonstances particulières (saisonnalité…).

Date	Lieu	Nature	Suites Données
17/01/2017	Essars	Excés de vitesse	Réglé
20/01/2017	Sailly la Bourse	Excés de vitesse	Réglé
25/01/2017	Henin	Stationnement Génant	Réglé
04/02/2017	Avion	Excés de vitesse	Réglé
14/02/2017	Lens	Excés de vitesse	Réglé
03/03/2017	Oignies	Stationnement Génant	Réglé
07/03/2017	Mazingarbe	Excés de vitesse	Réglé
16/03/2017	Arras	Stationnement Génant	Réglé
23/03/2017	Béthune	Excés de vitesse	Réglé
28/03/2017	Loison sous Lens	Franchissement Feu rouge	Réglé
29/03/2017	Béthune	Excés de vitesse	Réglé
30/03/2017	Vendin les Béthune	Stationnement Génant	Réglé
15/04/2017	Lens	Stationnement Génant	Réglé
27/05/2017	Mulhouse	Stationnement Génant	Dénoncé
10/06/2017	Avion	Excés de vitesse	Réglé
27/06/2017	Avion	Excés de vitesse	Réglé
30/06/2017	Angres	Excés de vitesse	Réglé
08/07/2017	Loos en Gohelle	Excés de vitesse	Réglé
13/07/2017	Noyelles sous Lens	Excés de vitesse	Réglé
20/07/2017	Lens	Excés de vitesse	Réglé
15/09/2017	Lens	Excés de vitesse	Réglé
04/10/2017	Courriéres	Excés de vitesse	Réglé
06/10/2017	Liévin	Usage de Téléphone	Réglé
17/10/2017	Lens	Stationnement Génant	Réglé
05/12/2017	Avion	Excés de vitesse	Réglé
09/12/2017	Sains en gohelle	Excés de vitesse	Réglé
16/12/2017	Aix noulette	Excés de vitesse	Réglé

e. Bilan synthétique des annexes 27

- 7 chutes de voyageurs entraînant l'intervention des secours :

- A noter que la majorité des faits se sont produit dans le deuxième semestre.
- 2 chutes sont liées à un freinage d'urgence, 2 blessés coincés dans les portes et 3 chutes de leur hauteur liés aux mouvements du véhicule.
- Sur les 7 faits, 5 concernent des enfants

- 4 faits perturbants :

- 1 malaise du conducteur avec intervention des pompiers
- 3 faits de comportements assimilés à des problèmes d'ambiance.

- 2 perturbations pour grève :

- 1 grève Nationale avec débrayage
- 1 grève locale du dépôt Tadao de Hénin déclenchée par le CHSCT

- 3 perturbations d'intempéries :

- 1 arrêté préfectoral pour les circuits scolaires
- 2 chutes de neige entrainant l'arrêt momentané de tout ou partie du réseau

- 27 jets de projectiles :

- Les plus durement touchés sont Tadao Liévin avec 9 jets avec dégâts et LNA avec 6 jets avec dégâts.
- Les lignes 29 et 11 ont fait l'objet de plusieurs faits
- A noter une recrudescence de dégradations sur les trois derniers mois de l'année.
- Géographiquement les zones de Oignies/Carvin et Liévin sont sensibles.

- 1 manifestation non prévue :

- 1 fête musicale au centre de Hénin perturbant fortement l'exécution des lignes

- 1 perturbation de circulation

- Ligne 10 sur la commune de Beuvry déviation de plus d'une heure à la suite d'un incendie

f. **Bilan synthétique des annexes 28 :**

Chaque agression dont notre personnel est victime donne lieu à un dépôt de plainte systématique, et à un accompagnement psychologique personnalisé, suivant le souhait du salarié. Il en est de même pour l'accompagnement de nos sous-traitants.
Par ailleurs, le développement de notre équipe en charge de la sécurité et de l'ambiance apporte satisfaction, tant de nos équipes que de nos sous-traitants et de nos clients.
De manière collective, le SMT poursuit le déploiement de la vidéo-protection sur les nouveaux véhicules et les lignes sensibles, et nos partenariats avec les institutions, tant en terme de prévention (CLS, CLSPD, convention en construction avec la DDPJJ, médiation…) que d'actions correctives (partenariats et actions conjointes avec les forces de l'ordre).

- 3 agressions sur agent dont 1 par une personne extérieure et 2 par les clients :

- A Oblinghem, une agression par un riverain contestant la régulation du bus sur son emplacement situé devant son habitation, intervention du maire et de la gendarmerie.
- A Barlin un client virulent insulte la CR et l'accuse de vol (accusations non fondées)
- A Hénin, agression du CR par plusieurs jeunes

- 2 agressions sur voyageur :

- A Hénin agression d'une cliente par d'autres clients dans le bus, intervention de la police
- A Lapugnoy altercation entre clients avec coups et blessures

- 1 chute de plusieurs voyageurs :

- A lens, 4 blessés à la suite d'un freinage d'urgence (Westeel)

- 7 faits pour coups et blessures sur agent :

- 3 conducteurs agressés par des jeunes avec coups et blessures
- 1 agent médiateur agressé par des jeunes dans les bus
- 3 agents de contrôle agressés par des jeunes dont un fait en bande organisée.
- 5 faits concernent le secteur Hénin Carvin
- A noter une concentration des agressions les deux derniers mois de l'année.

- 3 faits pour coups et blessures sur voyageurs :

- 3 agressions entre voyageurs impliquant quatre blessés

- 2 accidents impliquant plus d'un blessé :

- Commune de Fouquières (Tadao Béthune, non responsable) collision avec une voiture a la sortie d'un rond-point, trois blessés d'urgence relative (1 conducteur de la voiture et 2 clients du bus)
- Commune de Hersin Coupigny un client se dirigeant vers le bus à l'arrêt se fait renversé par une voiture, 1 blessé grave, un blessé léger (conductrice de la voiture) 1 cliente du bus choquée (Transporteur Artésiens, non responsable)

- 6 accidents impliquant 1 blessé :

- Billy Montigny (Tadao Hénin) collision avec un scooter, 1 blessé léger
- Bruay Labuissière (Artésiens, non responsable) cliente écrasée par les roues arrières du bus a Province, 1 blessé grave

- A Béthune (Tadao Béthune, non responsable) collision avec une VL qui fait un refus de stop, 1 blessé léger dans la voiture.
- Bruay Labuissière (Tadao Béthune, Responsable) piéton renversé aux abords d'un passage protégé, 1 blessé et 2 chiens écrasés.
- Lens (Tadao Hénin, responsable) 1 client dans le bus blessé à la suite de l'accrochage d'une barrière faisant éclater une vitre latérale (cliente blessé par les éclats de verre)
- Sallaumines (Tadao Liévin, non responsable) Bus impliqué dans un accident avec une voiture faisant un blessé (conductrice de la voiture).

Au total, la répartition des accidents est la suivante :

- 3 pour le centre Tadao de Béthune
- 2 pour le centre Tadao de Hénin
- 1 pour le centre Tadao de Liévin
- 2 pour les Artésiens

5) La sinistralité

L'évolution de notre sinistralité, en dégradation marquée par rapport à 2016 s'explique partiellement par les conditions de circulation en zone de travaux BHNS, et par l'arrivée d'un nombre importants de salariés en renfort du fait du nombre important de déviations BHNS.
Mais nous constatons également une dégradation dans la qualité de conduite de nos agents permanents.
Les actions mises en œuvre pour faire face à ce constat (accompagnements, formations, …) ne permettent pas de constater d'amélioration significative en fin d'exercice.

a. Tableau de bord « accidentologie »

Informations complémentaires sur l'accidentologie :
Au-delà des considérations de responsabilité au sens des assurances et du respect du code de la route, la notion d'évitabilité consiste, au terme d'une analyse professionnelle d'accident, à déterminer avec un conducteur *ce qu'il faut faire pour que l'accident ne se renouvelle pas.*
Accident classé évitable : accident pour lequel a été identifiée une cause liée soit au véhicule, soit à l'Environnement, soit au conducteur, soit à l'Organisation du travail,
Accident classé inévitable : accident pour lequel aucune cause n'a pu être identifiée.

	N	N-1	N/N-1 en %
Evitable	90	58	55,17%
Non Evitable	37	20	85,00%
Dont accident corporel	10	7	-
Déclarés 0%	29	17	70,59%
Déclarés 50%	4	4	0,00%
Déclarés 100%	43	17	152,94%
Déclarés interne TADAO 0%	7	1	600,00%
Déclarés interne TADAO 100%	44	39	12,82%
Total	**127**	**78**	**25%**
Km réalisé	7 032 089	6 950 234	1,18%
Km entre 2 accidents	55 371	89 106	-37,86%

b. **Analyse de l'évolution de la tendance**

- Nombre et nature des accidents

Sur l'année 2017, nous relevons 127 accidents répartis entre 116 accidents matériels et 11 accidents corporels.

- Kilométrage entre deux accidents

Avec 55 371 Kms entre deux accidents sur l'année 2017, pour 89 106 Kms en 2016 nous constatons une forte dégradation de cet indicateur.

- Evitabilité et Responsabilité

Nous avons encore un nombre trop important d'accidents évitables, qui représentent 70% du total de nos accidents. Nous devons poursuivre nos efforts et mobiliser l'ensemble de nos conducteurs et de notre encadrement pour réduire ce volume d'accidents évitables.
Notre responsabilité au regard des assurances, a été engagée dans 37% des cas en 2017 alors que ce chiffre était de 26% en 2016.

- Déploiement de la Démarche Prévention Risques et Accidents

Les formations FCO, les fiches *reflexe*, un affichage mensuel sur la démarche de prévention des risques accidents pour sensibiliser l'ensemble des conducteurs sur leurs responsabilités n'ont pas amené une prise de conscience plus forte auprès des personnels ciblés.

Les plans d'actions en matière de prévention de l'accidentologie sont orientés sur les audits de conduites effectués auprès des conducteurs concernés.
La crédibilité et le respect du matériel sont des signes forts sur l'image qu'ils véhiculent.
Les analyses VECO sont systématiquement réalisées

c. **Répertoire des fiches « accidents graves » émises**

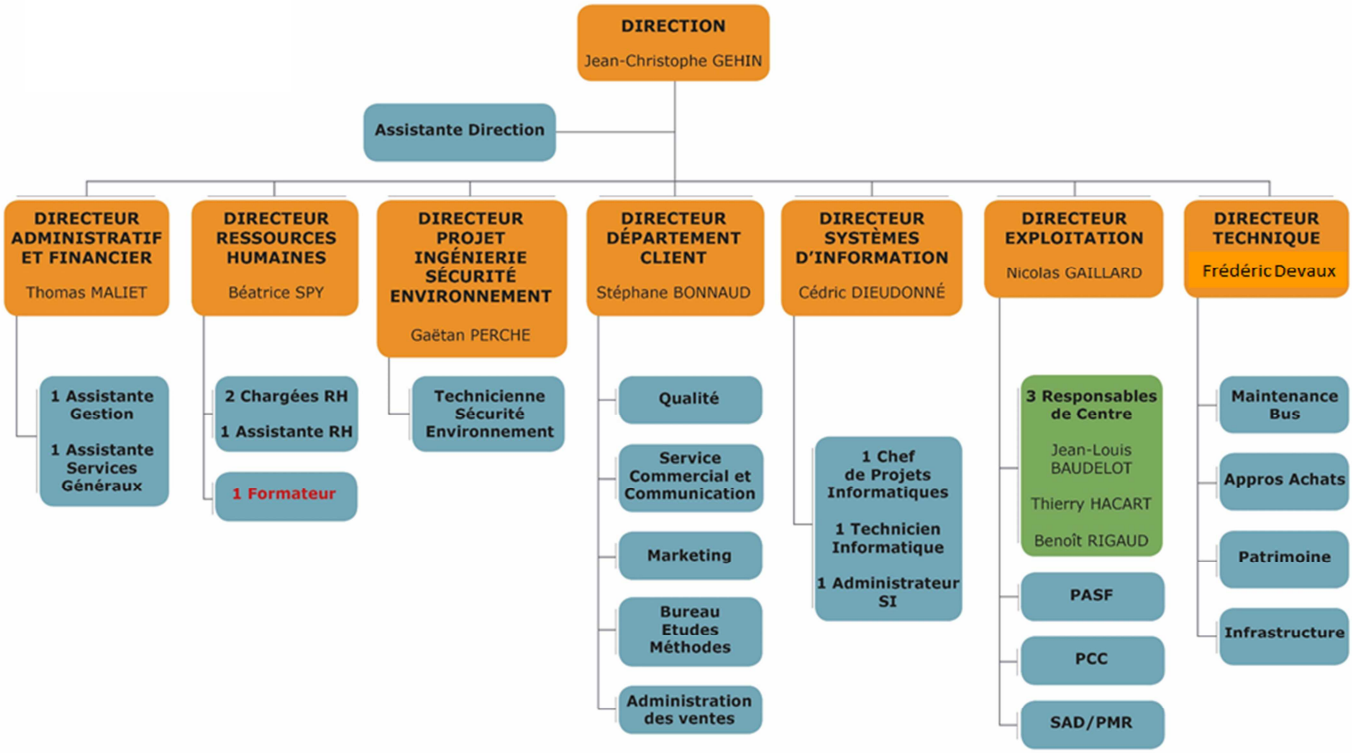
N°	Date	Lieu	Ligne	Description de l'accident	Responsabilité Tadao	Conséquences sur l'exploitation
3010117	17/01/2017	Actipolis	2	VL arrivant de gauche coupe la route au bus	non	Course non effectuée
3020117	20/01/2017	Leclerc	1	L'arrière du bus percute le scooter	oui	Course effectuée partiellement
3010417	05/04/2017	Bruay	40	Une dame âgée tombe sur la chaussée à hauteur d'un bus et celui-ci lui roule sur les jambes	oui	course arrêtée à provinces
3010517	05/05/2017	Rue St Omer	4	Accident avec blessé léger	non	Course perdue
3020517	15/05/2017	Bruay Poste	16	Piéton renversé par un bus sur passage protégé	oui	Course Interrompue
3010617	30/06/2017	Rue des déportés	bulle 1	Bus accroche une barrière	oui	Course interrompue
3011017	26/10/2017	Hersin C	40	Suite à un arrêt d'urgence un passager quitte le bus et se fait renverser	Non	Recalage
3011117	13/11/2017	Sallaumines	1	Voiture percute le bus et fait un tonneau	Non	Recalage

d. **Commentaires sur l'évolution de l'accidentologie**

Avec 127 accidents en 2017 pour 78 accidents en 2016.
Le nombre d'accidents évitables a augmenté de 32 accidents. Nous devons poursuivre nos efforts et mettre en place des actions innovantes pour modifier la culture des salariés.

6) Les Ressources Humaines

a. L'organisation générale



b. La composition des effectifs

- Répartition par catégorie

effectif inscrit à la fin de l'année	Temps partiel	Temps plein	Total N	TOTAL N-1	N/N-1 en %
Conducteur	15	271	286	**301**	**-4,98%**
Personnel de contrôle	0	10	10	**0**	**-**
Employé	4	25	29	**25**	**16,00%**
Ouvrier	0	21	21	**19**	**10,53%**
Technicien	0	1	1	**1**	**0,00%**
Maîtrise	2	52	54	**56**	**-3,57%**
Cadre	0	13	13	**1**	**1200,00%**
Autre (préciser)	0	0	0	**0**	**-**
Total	**21**	**393**	**414**	**403**	
%	**5,1%**	**94,9%**	**100,0%**		

- Répartition par contrat

Effectif inscrit à la fin de l'année	CDI	CDD	autre	TOTAL N	TOTAL N-1	N/N-1 en %
Conducteur	284	2	0	**286**	301	
Personnel de contrôle	10	0	0	**10**	0	-
Employé	27	1	1	**29**	25	**16,00%**
Ouvrier	17	1	3	**21**	19	**10,53%**
Technicien	1	0	0	**1**	1	**0,00%**
Maîtrise	54	0	0	**54**	56	**-3,57%**
Cadre	13	0	0	**13**	1	**1200,00%**
Autre (préciser)				**0**	0	-
Total	**406**	**4**	**4**	**414**	**403**	
%	**98,1%**	**1,0%**	**1,0%**	**100,0%**		

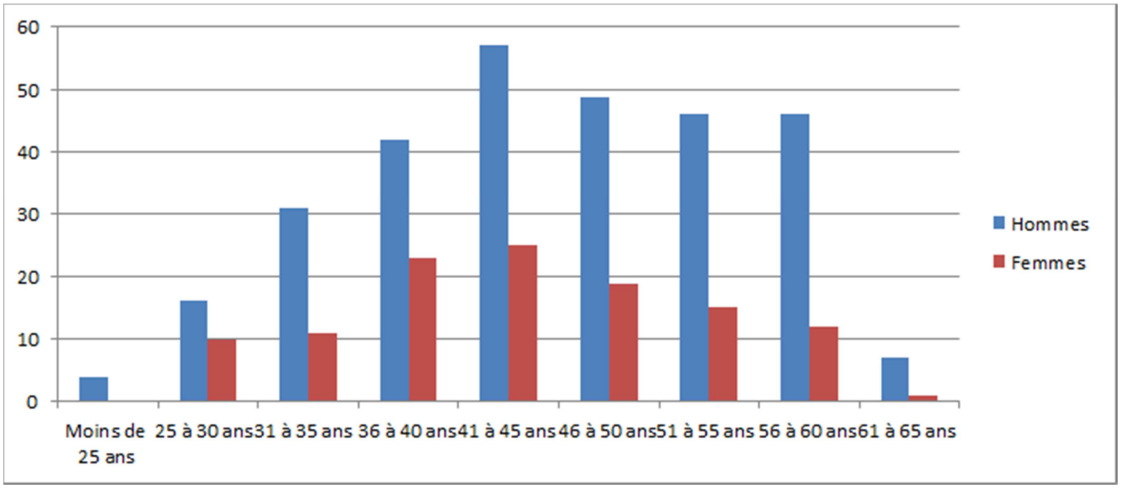
- Répartition par sexe

effectif inscrit à fin de l'année	Homme	Femme	TOTAL N	TOTAL N-1	N/N-1 en %
Conducteur	210	76	**286**	301	**-4,98%**
Personnel de contrôle	9	1	**10**	0	-
Employé	6	23	**29**	25	**16,00%**
Ouvrier	21	0	**21**	19	**10,53%**
Technicien	1	0	**1**	1	**0,00%**
Maîtrise	41	13	**54**	56	**-3,57%**
Cadre	10	3	**13**	1	**1200,00%**
Autre (préciser)	0	0	**0**	0	-
Total	**298**	**116**	**414**	**403**	
%	**72,0%**	**28,0%**	**100,0%**	**100,0%**	

- Répartition par ancienneté

Effectif inscrit à fin de l'année	moins de 6 mois	6 mois à moins de 1an	1 à moins de 3 ans	3 à moins de 5 ans	5 à moins de 10 ans	10 à moins de 12,5 ans	12,5 à moins de 15 ans	15 à moins de 17,5 ans	17,5 à moins de 20 ans	20 à moins de 22,5 ans	22,5 à moins de 25 ans	25 à moins de 30 ans	plus de 30 ans	Total
Conducteur	1	11	31	30	51	42	37	17	21	9	8	19	9	286
Personnel de contrôle	0	0	1	1	4	0	1	2	1	0	0	0	0	10
Employé	1	2	3	4	3	2	2	2	1	2	3	4	0	29
Ouvrier	3	1	4	4	1	0	4	1	1	1	0	1	0	21
Technicien	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Maîtrise	0	0	0	4	6	7	6	3	3	4	7	7	7	54
Cadre	1	1	6	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	13
Autre (préciser)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	**6**	**15**	**45**	**44**	**66**	**52**	**51**	**25**	**27**	**16**	**19**	**31**	**17**	**414**
%	**1,4%**	**3,6%**	**10,9%**	**10,6%**	**15,9%**	**12,6%**	**12,3%**	**6,0%**	**6,5%**	**3,9%**	**4,6%**	**7,5%**	**4,1%**	**100,0%**

- Répartition par âge



c. L'évolution des effectifs

- Mouvements de personnel

effectif inscrit à fin de l'année	rappel N-1	entrée	sortie	motif sortie	TOTAL N	Δ en %
Conducteur	**301**	16	21	RETRAITE - LICENCIEMENT INAPTITUDE - FIN DE CDD - DEMISSION - LICENCIEMENT FG - DECES	**296**	-1,7%
Personnel de contrôle	**0**	10	0		**10**	-
Employé	**25**	4	0		**29**	16,0%
Ouvrier	**19**	4	3	LICENCIEMENT INAPTITUDE - FIN DE CDD	**20**	5,3%
Technicien	**1**	0	0		**1**	0,0%
Maîtrise	**56**	1	2	RETRAITE - FIN DE CDD	**55**	-1,8%
Cadre	**1**	13	1	DEMISSION	**13**	1200,0%
Total	**403**	**48**	**27**		**424**	**5,2%**

Les embauches au titre de 2017 sont de 38 salariés soit une augmentation de 52% par rapport à 2016.
Ces embauches représentent principalement l'intégration des cadres en contrat local et des embauches de conducteurs en remplacement de salariés sortants pour motif d'inaptitude ou de promotion interne.

- Promotions et mobilités internes

11 promotions en 2017 : 9 hommes et 2 femmes. 10 salariés sont passés du poste de Conducteur au poste d'Agent PASF et 1 salarié du poste de Conducteur à celui d'Agent d'accueil en boutique.

- Commentaire sur l'évolution générale des effectifs

L'effectif a augmenté de 3% par rapport à 2016.
L'ancienneté moyenne dans l'entreprise est de 10,94 années.
Les contrats à durée déterminée représentent 1,9% de l'effectif au 31/12. Ils sont conclus pour assurer le remplacement en longue maladie à la conduite et à la maintenance.

d. Le personnel mis à disposition

- Cadres mis à disposition

Pôle	Effectif inscrit à fin de l'année
Direction Opérationnelle	
Directeur Général	1
Direction Marketing et Commercial	
Directeur Clients	1
Total	**2**

- Renforts temporaires (intérim)

Pôle	effectif temps plein sur l'année
Direction Marketing et Commercial	
Hôtesse d'accueil	0,12
Animateur (Mascotte)	0,02
Direction Exploitation du Réseau	
Conducteur Receveur	27,09
Agent administrative d'exploitation	0,14
Agent de Planning SAD	2,12
Direction Maintenance, Patrimoine et projets	
Agent Infrastructure	0,49
Total	**29,98**

e. La formation du personnel

- Suivi du plan de formation

En 2017, le montant consacré à la formation professionnelle continue est de 241 740 €.
Pour 2017, la formation a représenté un volume de 335 salariés formés pour 5 373 heures.
En dehors des formations obligatoires, un volet important du plan 2017 a été consacré à la formation sur les nouveaux outils apportés par Transdev notamment le logiciel MOVE pour la maintenance et FDS pour la planification et la prépaie.
A travers son projet d'entreprise Transdev Artois-Gohelle est engagée dans une démarche Objectifs Clients dont le but est d'apporter une attention particulière au client.

- Détail des formations internes

Intitulé du stage	Durée (en heure)	Nombre de stagiaires	Heures de formation
Formation de formateur " conduite responsable "	14	1	14
Formation de formateur " FCO "	35	3	105
FCO	35	37	1295
Manager la santé sécurité au travail	14	1	14
Conduite responsable	14	9	126
FDS " CONSTRUIRE ET MAINTENIR LE THEORIQUE"	14	4	56
FDS " GESTION DES PLANNING AVEC LE GRAPHILLAGE "	7	10	70
FDS " GESTION DU PERSONNEL SEDENTAIRE "	7	5	35
MOVE	14	10	140
MOVE V11	21	1	21
MOVE V11	7	11	77
TANGO	14	1	14
HASTUS	28	9	252
COMPARATEUR	7	10	70
CYCLE MARKETING ET TERRITOIRE MODULE 1	14	1	14
CYCLE MARKETING ET TERRITOIRE MODULE 2	14	1	14
CYCLE MARKETING ET TERRITOIRE MODULE 3	14	1	14
CYCLE MARKETING ET TERRITOIRE MODULE 4	14	1	14
Atelier Objectif Client	7	115	805
Formation des R.O.C (référents objectifs clients)	25,5	18	459
Acciline +	7	3	21
HASTUS MODULE 1	21	1	21
GRAPHICAGE MODULE 1	21	2	42
AGREMENT AU RELEVE D IDENTITE	14	4	56
CONDUITE DU CHANGEMENT	14	1	14
Management transversal	14	1	14
TECHNIQUES D ANIMATION ADAPTEES AUX FORMATIONS	21	3	63
Gestion de flotte: procédures et outil interframe	7	2	14
MANAGEMENT DU RISQUE ROUTIER	7	1	7
Total	**445,5**	**267**	**3861**
RAPPEL TOTAL N-1		**194**	**3213**
N/N-1 en %		**37,63%**	**20,17%**

- Détail des formations externes

Intitulé du stage	Durée (en heure)	Nombre de stagiaires	Heures de formation
SST initiale	14	5	70
SST Recyclage	7	26	182
EPI et évacuation des locaux	7	10	70
Habilitations éléctriques	10,5	6	63
CHSCT	35	2	70
Gestion des conflits	14	15	210
CPF MANAGER DE PROXIMITE	156	1	156
CTRAT PRO MARKETING	453	1	453
T TUTORAT	14	1	14
CPF PROJETS INFORMATIQUES	224	1	224
Total	**934,5**	**68**	**1512**
RAPPEL TOTAL N-1		**37**	**1665**
N/N-1 en %		**83,78%**	**-9,19%**

f. Mémento annuel des conditions sociales

- Valeur du point 100

N	N-1	N/N-1 en %
9,14	9,05	0,99%

- Durée du travail

N	N-1	N/N-1 en %
1593	1593	0,00%

- Volume d'heures complémentaires et supplémentaires

N	N-1	N/N-1 en %
4499	3344	34,54%

- Taux d'absentéisme

N	N-1	N/N-1 en %
7,57	9,46	-19,98%

- Taux de cotisation au titre des accidents du travail

N	N-1	N/N-1 en %
3,69	3,36	9,82%

- Nombre de jours de grève

N	N-1	N/N-1 en %
1	0	-

- Montant de la réserve de participation 2016 versée en 2017 : 59 265,08 €
- Montant de l'enveloppe d'intéressement 2016 versée en 2017 : 84 691,79 €

g. Le climat social

- Baromètre social

Une enquête sociale a été réalisée du 29 mai au 26 juin 2017 au sein de Tadao. L'objectif était de recueillir l'opinion des salariés sur leur situation professionnelle.

Le taux de participation s'est élevé à 47% : un résultat ni bon ni mauvais. Ce baromètre constitue juste un état des lieux factuel de l'état du corps social à date. Il est à noter un excellent taux de participation des managers et du personnel hors conduite (79%) et un personnel de conduite plus difficile à mobiliser (36%).

Sachant qu'il faut prendre en compte les facteurs contextuels, à savoir l'arrivée d'une nouvelle direction, le démarrage des travaux du BHNS et une absence totale de communication sur le projet d'entreprise, laquelle a démarré juste après l'enquête, début juillet.

Le baromètre met en exergue le fait que la situation générale soit perçue en dégradation par les salariés, sur une période longue non liée au changement d'exploitant. Les avis sont globalement critiques sur l'organisation du travail et l'environnement du travail. Malgré un sentiment d'être mal informés sur les projets, 2 salariés sur 3 adhèrent aux orientations. Les points d'appui qui ressortent pour la transformation sont la relation de confiance qui perdure avec l'encadrement de proximité et un fort attachement porté à l'entreprise.

Ce baromètre constitue un excellent point de départ pour une démarche d'amélioration continue collective, la priorité devant être mise sur l'information et l'implication des encadrants dans la transformation et leur donner les moyens d'accompagner le changement dans les équipes. Une première étape qui impactera le fonctionnement collectif, l'orientation client et la perception de l'environnement de travail.

- Fonctionnement des IRP

Avec le changement de délégataire, l'ensemble des accords d'entreprise en vigueur au 31 décembre 2016 ont été dénoncés de fait.
Aussi, le début d'année 2017 a été marqué par la renégociation de tous les accords d'entreprise. Dès le 27 janvier, les partenaires sociaux et la Direction démarraient les négociations en vue de la conclusion d'un accord de substitution, finalement signé le 4 juillet.

En mai, les Négociations Annuelles Obligatoires se sont conclues par un désaccord avec prise de mesures unilatérales par la Direction. A l'issue, les DS ont déposé une alarme sociale le 09 mai débouchant sur un accord de fin de conflit avec négociation de nouvelles mesures venant en lieu et place des mesures unilatérales.
Une nouvelle alarme sociale a été déposée le 30 juin relative à l'accord d'intéressement dont un des critères amenait, selon les DS, à une dégradation des conditions de travail des salariés. Après échanges et clarification du critère, il a été mis fin à l'alerte sociale.

La question salariale reste un sujet de tension. Le niveau de rémunération est élevé mais les évolutions jugées négativement de l'environnement concourent à renforcer les revendications.

Enfin une troisième alarme sociale a été déposée le 05 octobre portant sur des revendications d'ordre national et pour lesquelles Transdev Artois-Gohelle n'avait pas de pouvoir de négociation, notamment sur les ordonnances Macron et la réouverture de la NAO de branche. S'en est donc suivi le dépôt d'un préavis de grève avec un mouvement le 20 octobre de 07H à 07H59 pour les salariés du 1er collège et de 08H00 à 08H59 pour les salariés du 2nd collège. Au total : 108 salariés se sont déclarés grévistes (certains par pure solidarité sans impact sur les services) et 86 courses non effectuées.

- Nouveaux accords

Plusieurs accords ont été renégociés :

- Accord sur le statut des cadres signé le 27 février 2017 mettant en place notamment le forfait jours
- Accord de participation signé le 30 juin 2017
- Accord d'intéressement signé le 28 juin 2017 pour une durée de 3 ans.
- Accord de substitution signé le 4 juillet 2017
- Avenant d'adhésion au Plan d'Epargne du groupe Transdev signé le 4 juillet 2017
- Avenant d'adhésion au Plan d'Epargne Retraite Collective du groupe Transdev signé le 4 juillet 2017

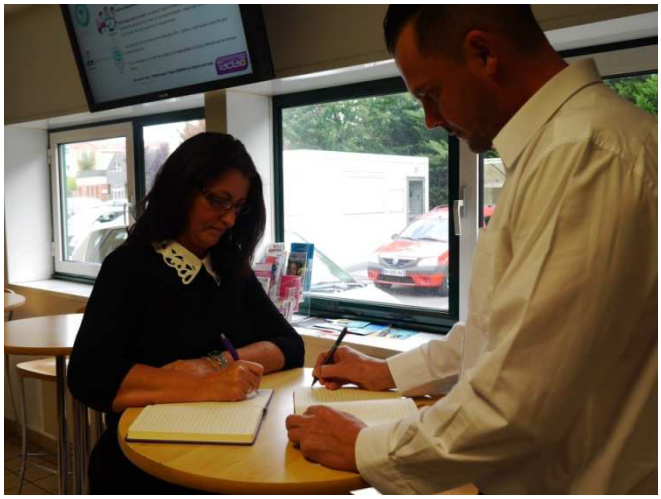
- Commentaire sur l'évolution du climat social au cours de l'année

La Direction accorde une grande importance au quotidien à la qualité du dialogue social.
Le 1er semestre a été marqué par de nombreuses réunions sur la renégociation des accords d'entreprise, la volonté des partenaires sociaux étant de maintenir leurs acquis. Cet objectif fut atteint.
Le 2ème semestre a été marqué quant à lui par le cumul de divers problèmes mis en exergue tels que des problèmes de paie, des difficultés à la maintenance et de disponibilité de bus d'où un climat relativement tendu.

- Communication interne

Dans le cadre de l'arrivée des nouvelles équipes Transdev, il fallait recréer un lien avec l'ensemble des collaborateurs et diffuser de l'information pour poser les bases d'un nouveau projet d'entreprise. Pour moyens, des nouveaux supports et une nouvelle charte graphique :

- **NOTETAG :** note de service
- **EDITAG Hors-Série :** édition spéciale du journal interne, 2 numéros Hors-série ont été édités, l'un concernait le projet SIMPLE (Août 2017) , l'autre le projet d'entreprise (Novembre 2017)
- **EDITAG :** journal interne, sortie : 1 fois tous les 2 mois (le premier numéro est paru en octobre 2017)
- **Réseau de correspondants de Comm interne, la TEAM TAG :**
  - 2 animatrices, 8 collaborateurs de services et sites différents, pour répondre aux besoins d'information des collaborateurs et mettre en avant les avancées et réussites du projet d'entreprise, proposer des sujets, être au plus proche de la vie des sites etc...
  - 1 contact par mois (1 contact mail/téléphone tous les 2 mois, 1 atelier de groupe tous les 2 mois)



7) Les moyens techniques

a. Le suivi des « parcs en propre »

- Parc Autobus

												N			N-1			N/N-1 en
	N° de parc	Immatriculation	Marque	Kilométrage compteur	Dépôt	Date mise en circulation	Âge	vidéoprotection	Equipement UFR	Girouette frontale de couleur	Accessibilité totale	Km	Go	Conso au 100	Km	Go	Conso au 100	Conso au 100
1	2102	2262 VG 62	HEULIEZ	659215	BETH	21/11/2002	15 ans et 2 mois		1			11 821	2 812	23,79	46 591	16 951	36,38	-0,35
2	5203	9617 VG 62	RENAULT	713483	BETH	17/12/2002	15 ans et 1 mois		1			37 150	14 259	38,38	35 632	13 164	36,94	0,04
3	5207	ED-141-ZJ	IRISBUS	731623	LIEV	18/03/2003	14 ans et 10 mois		1			30 314	11 278	37,21	46 139	18 583	40,28	-0,08
4	5210	ED-132-ZJ	IRISBUS	814562	LIEV	18/03/2003	14 ans et 10 mois		1			35 678	13 298	37,27	26 803	11 226	41,88	-0,11
5	5211	BS-565-TW	IRISBUS	654638	HEN	27/10/2004	13 ans et 3 mois		1			41 277	15 382	37,27	38 611	15 250	39,50	-0,06
6	5213	BP-519-DE	IRISBUS	664670	HEN	27/10/2004	13 ans et 3 mois		1			33 384	10 744	32,18	47 270	18 328	38,77	-0,17
7	5214	BP-825-CD	IRISBUS	691981	LIEV	27/10/2004	13 ans et 3 mois		1			37 484	14 444	38,53	48 563	19 651	40,46	-0,05
8	5215	CF-014-EC	IRISBUS	692152	LIEV	27/10/2004	13 ans et 3 mois		1			49 612	18 547	37,38	54 878	20 806	37,91	-0,01
9	5216	BP-832-CD	IRISBUS	685299	LIEV	27/10/2004	13 ans et 3 mois		1			51 035	19 793	38,78	51 393	21 707	42,24	-0,08
10	5217	BP-819-CD	IRISBUS	679459	LIEV	27/10/2004	13 ans et 3 mois		1			58 732	23 083	39	57 582	21 719	37,72	0,04
11	5218	CF-050-EC	IRISBUS	630344	LIEV	27/10/2004	13 ans et 3 mois		1			59 900	22 082	36,87	22 575	8 541	37,83	-0,03
12	2103	6910 WE 62	HEULIEZ	702144	DIV	09/11/2004	13 ans et 2 mois		1			51 602	19 481	37,75	59 815	21 566	36,05	0,05
13	2104	6911 WE 62	HEULIEZ	681014	DIV	09/11/2004	13 ans et 2 mois		1			49 590	18 710	37,73	57 988	20 644	35,60	0,06
14	2105	6912 WE 62	HEULIEZ	671806	BETH	09/11/2004	13 ans et 2 mois		1			42 941	15 373	35,80	51 285	17 942	34,98	0,02
15	2106	6915 WE 62	HEULIEZ	641152	DIV	09/11/2004	13 ans et 2 mois		1			59 291	21 469	36,21	50 601	18 638	36,83	-0,02
16	2107	6918 WE 62	HEULIEZ	673134	DIV	09/11/2004	13 ans et 2 mois		1			54 494	19 703	36,16	48 580	16 800	34,58	0,05
17	2108	6920 WE 62	HEULIEZ	602702	BETH	09/11/2004	13 ans et 2 mois		1			56 671	18 716	33,03	56 041	18 772	33,50	-0,01
18	2109	CJ-792-VG	HEULIEZ	580734	BETH	09/11/2004	13 ans et 2 mois		1			57 845	19 890	34,39	60 150	20 913	34,77	-0,01
19	2111	6927 WE 62	HEULIEZ	687353	DIV	09/11/2004	13 ans et 2 mois		1			49 888	17 756	35,59	67 011	23 858	35,60	0,00
20	2112	6929 WE 62	HEULIEZ	645747	DIV	09/11/2004	13 ans et 2 mois		1			48 116	19 253	40,01	51 587	17 954	34,80	0,15
21	2113	6931 WE 62	HEULIEZ	699511	DIV	09/11/2004	13 ans et 2 mois		1			50 858	17 823	35,04	59 179	20 726	35,02	0,00
22	5301	CF-291-EC	IRISBUS	664907	HEN	21/12/2005	12 ans et 1 mois	1	1			66 230	23 272	35,14	50 284	17 807	35,41	-0,01
23	5302	BB-648-GT	IRISBUS	679297	HEN	21/12/2005	12 ans et 1 mois	1	1			12 737	3 175	25	35 495	12 888	36,31	-0,31
24	5303	BB-005-GT	IRISBUS	674458	HEN	21/12/2005	12 ans et 1 mois	1	1			44 851	17 079	38	50 901	18 064	35,49	0,07
25	5304	BB-538-GT	IRISBUS	734214	HEN	21/12/2005	12 ans et 1 mois	1	1			66 086	26 696	40,40	58 158	20 290	34,89	0,16
26	5305	BP-751-CD	IRISBUS	732074	LIEV	21/12/2005	12 ans et 1 mois	1	1			50 572	19 554	39	47 185	19 263	40,82	-0,05
27	5401	BF-804-DG	IRISBUS	561234	HEN	30/04/2007	10 ans et 9 mois	1	1			58 690	22 907	39,03	44 052	16 866	38,29	0,02
28	5402	CM-390-XZ	IRISBUS	640494	HEN	30/04/2007	10 ans et 9 mois	1	1			64 218	24 707	38,47	59 408	23 107	38,90	-0,01
29	5403	BF-824-DG	IRISBUS	612887	HEN	30/04/2007	10 ans et 9 mois	1	1			54 306	21 330	39,28	55 334	21 796	39,39	0,00
30	5404	BF-788-DG	IRISBUS	572648	HEN	30/04/2007	10 ans et 9 mois	1	1			48 049	18 008	37,48	43 709	16 811	38,46	-0,03
31	5405	CF-156-EC	IRISBUS	596468	HEN	30/04/2007	10 ans et 9 mois	1	1			50 469	19 287	38,22	61 986	22 758	36,71	0,04
32	5406	CM-989-XY	IRISBUS	578222	HEN	30/04/2007	10 ans et 9 mois	1	1			48 107	17 217	35,79	41 338	15 699	37,98	-0,06

												N			N-1			N/N-1 en
	N° de parc	Immatriculation	Marque	Kilométrage compteur	Dépôt	Date mise en circulation	Âge	vidéoprotection	Equipement UFR	Girouette frontale de couleur	Accessibilité totale	Km	Go	Conso au 100	Km	Go	Conso au 100	Conso au 100
33	5407	BB-591-GT	IRISBUS	605988	HEN	30/04/2007	10 ans et 9 mois	1	1			63 600	24 403	38,37	51 054	18 349	35,94	0,07
34	5408	CF-260-EC	IRISBUS	641113	HEN	30/04/2007	10 ans et 9 mois	1	1			61 681	21 229	34,42	62 740	21 797	34,74	-0,01
35	5409	CM-341-XZ	IRISBUS	589614	HEN	30/04/2007	10 ans et 9 mois	1	1			69 260	24 825	35,84	42 906	14 987	34,93	0,03
36	5410	CF-195-EC	IRISBUS	608697	HEN	30/04/2007	10 ans et 9 mois	1	1			64 777	26 222	40,48	54 956	20 039	36,46	0,11
37	5412	CM-960-XY	IRISBUS	619349	HEN	30/04/2007	10 ans et 9 mois	1	1			49 504	19 562	39,52	54 246	20 806	38,35	0,03
38	5413	BF-836-DG	IRISBUS	589165	HEN	30/04/2007	10 ans et 9 mois	1	1			47 485	18 554	39,07	60 447	22 664	37,49	0,04
39	5414	CF-234-EC	IRISBUS	600227	HEN	30/04/2007	10 ans et 9 mois	1	1			37 206	13 581	36,50	62 622	23 642	37,75	-0,03
40	2201	CF-966-EB	EVOBUS	641319	LIEV	09/07/2007	10 ans et 6 mois		1			53 500	18 953	35,43	50 726	19 160	37,77	-0,06
41	2202	CF-996-EB	EVOBUS	620626	LIEV	09/07/2007	10 ans et 6 mois		1			55 644	20 791	37,36	52 601	19 416	36,91	0,01
42	2203	CF-930-EB	EVOBUS	596947	LIEV	09/07/2007	10 ans et 6 mois		1			45 022	16 018	35,58	49 390	18 944	38,36	-0,07
43	2204	CJ-964-VG	EVOBUS	511816	LIEV	28/01/2008	09 ans et 12 mois		1			53 675	20 546	38,28	58 321	22 506	38,59	-0,01
44	7101	EE-098-BS	EVOBUS	580531	BETH	28/01/2008	09 ans et 12 mois		1			58 359	21 540	36,91	69 875	26 141	37,41	-0,01
45	7102	EE-874-LG	EVOBUS	552347	BETH	28/01/2008	09 ans et 12 mois		1			55 378	21 702	39,19	49 532	19 636	39,64	-0,01
46	7103	EE-922-LG	EVOBUS	523675	BETH	28/01/2008	09 ans et 12 mois		1			53 172	20 608	38,76	46 600	17 321	37,17	0,04
47	7104	EE-551-BS	EVOBUS	532949	BETH	28/01/2008	09 ans et 12 mois		1			55 566	21 690	39,03	35 475	13 573	38,26	0,02
48	7105	ED-186-ZJ	EVOBUS	596676	LIEV	28/01/2008	09 ans et 12 mois	1	1			52 933	20 455	38,64	53 520	20 743	38,76	0,00
49	7106	ED-174-ZJ	EVOBUS	614144	LIEV	28/01/2008	09 ans et 12 mois	1	1			54 190	20 273	37,41	65 355	24 024	36,76	0,02
50	7107	ED-165-ZJ	EVOBUS	617675	LIEV	28/01/2008	09 ans et 12 mois	1	1			60 114	22 746	37,84	66 141	23 617	35,71	0,06
51	7108	CJ-811-VG	EVOBUS	608034	LIEV	28/01/2008	09 ans et 12 mois	1	1			62 365	22 763	36,50	49 866	17 543	35,18	0,04
52	7109	CJ-945-VG	EVOBUS	597185	LIEV	28/01/2008	09 ans et 12 mois	1	1			61 427	23 559	38,35	68 364	25 570	37,40	0,03
53	7110	CJ-857-VG	EVOBUS	561571	LIEV	28/01/2008	09 ans et 12 mois	1	1			57 998	22 639	39,03	57 046	22 767	39,91	-0,02
54	7111	CJ-025-VH	EVOBUS	608141	LIEV	28/01/2008	09 ans et 12 mois	1	1			58 278	21 675	37,19	59 777	21 266	35,58	0,05
55	7201	ED-153-ZJ	EVOBUS	535604	LIEV	05/01/2009	08 ans et 12 mois	1	1	1		58 895	22 380	38,00	59 236	24 907	42,05	-0,10
56	7202	ED-105-ZJ	EVOBUS	532875	LIEV	05/01/2009	08 ans et 12 mois	1	1	1		60 029	23 026	38,36	56 746	22 344	39,38	-0,03
57	7203	EE-497-BR	EVOBUS	485668	BETH	05/01/2009	08 ans et 12 mois	1	1	1		55 007	21 599	39,27	54 421	20 590	37,83	0,04
58	7204	EE-084-BS	EVOBUS	491241	BETH	08/01/2009	08 ans et 12 mois	1	1	1		58 432	22 947	39,27	55 234	20 153	36,49	0,08
59	7205	EE-032-BS	EVOBUS	508344	BETH	08/01/2009	08 ans et 12 mois	1	1	1		55 629	21 300	38,29	57 780	21 185	36,66	0,04
60	7206	EE-055-BS	EVOBUS	509319	BETH	08/01/2009	08 ans et 12 mois	1	1	1		56 549	21 751	38,46	62 432	23 491	37,63	0,02
61	7207	ED-148-ZJ	EVOBUS	522655	LIEV	08/01/2009	08 ans	1	1	1		50 708	19 371	38,20	58 439	23 427	40,09	-0,05

												N			N-1			N/N-1 en
	N° de parc	Immatriculation	Marque	Kilométrage compteur	Dépôt	Date mise en circulation	Âge	vidéoprotection	Equipement UFR	Girouette frontale de couleur	Accessibilité totale	Km	Go	Conso au 100	Km	Go	Conso au 100	Conso au 100
							et 12 mois											
62	7208	EE-582-DC	EVOBUS	531666	HEN	08/01/2009	08 ans et 12 mois	1	1	1		59 389	22 299	37,55	64 091	23 099	36,04	0,04
63	7209	EE-516-DC	EVOBUS	546263	HEN	08/01/2009	08 ans et 12 mois	1	1	1		64 944	23 782	36,62	66 513	24 204	36,39	0,01
64	5501	AY-048-FH	IRISBUS	422322	BETH	10/08/2010	07 ans et 5 mois		1	1		48 652	19 060	39,18	50 661	19 942	39,36	0,00
65	5502	AY-079-FH	IRISBUS	406494	BETH	10/08/2010	07 ans et 5 mois		1	1		52 515	20 596	39,22	45 348	17 481	38,55	0,02
66	5503	AY-457-FH	IRISBUS	360989	BETH	10/08/2010	07 ans et 5 mois		1	1		46 595	17 624	37,82	47 636	17 239	36,19	0,05
67	5504	AY-489-FH	IRISBUS	406080	BETH	10/08/2010	07 ans et 5 mois		1	1		50 957	19 299	37,87	50 100	17 785	35,50	0,07
68	5505	AY-879-FH	IRISBUS	400232	BETH	10/08/2010	07 ans et 5 mois		1	1		47 433	18 220	38,41	48 212	17 114	35,50	0,08
69	5506	AY-906-FH	IRISBUS	422490	BETH	10/08/2010	07 ans et 5 mois		1	1		49 951	18 895	37,83	47 400	18 383	38,78	-0,02
70	5507	AY-089-FK	IRISBUS	423648	BETH	10/08/2010	07 ans et 5 mois		1	1		56 514	22 142	39,18	63 485	24 407	38,45	0,02
71	5508	AY-136-FK	IRISBUS	398695	BETH	10/08/2010	07 ans et 5 mois		1	1		53 423	20 734	38,81	50 547	18 037	35,68	0,09
72	5509	AY-557-FL	IRISBUS	365604	BETH	10/08/2010	07 ans et 5 mois		1	1		42 120	15 470	36,73	48 591	17 626	36,27	0,01
73	5510	AY-605-FL	IRISBUS	482852	HEN	10/08/2010	07 ans et 5 mois		1	1		62 870	24 668	39,24	62 086	23 333	37,58	0,04
74	5511	AY-325-FM	IRISBUS	413514	BETH	10/08/2010	07 ans et 5 mois		1	1		53 739	20 885	38,86	50 978	18 874	37,02	0,05
75	5512	AY-369-FM	IRISBUS	414277	BETH	10/08/2010	07 ans et 5 mois		1	1		54 221	20 515	37,84	54 805	18 917	34,52	0,10
76	5513	AY-541-FM	IRISBUS	420803	BETH	10/08/2010	07 ans et 5 mois		1	1		54 620	21 346	39,08	60 752	22 912	37,71	0,04
77	7210	BR-534-DV	EVOBUS	441294	BETH	13/07/2011	06 ans et 6 mois		1	1		57 428	19 670	34,25	60 491	21 997	36,36	-0,06
78	7211	BR-571-DV	EVOBUS	420265	BETH	13/07/2011	06 ans et 6 mois		1	1		54 508	20 386	37,40	57 479	20 053	34,89	0,07
79	7212	BR-598-DV	EVOBUS	422338	BETH	13/07/2011	06 ans et 6 mois		1	1		61 607	22 066	35,82	51 299	17 710	34,52	0,04
80	7213	BR-612-DV	EVOBUS	430954	BETH	13/07/2011	06 ans et 6 mois	1	1	1		62 815	22 944	36,53	55 189	20 078	36,38	0,00
81	7214	BR-622-DV	EVOBUS	449814	BETH	13/07/2011	06 ans et 6 mois	1	1	1		60 618	22 084	36,43	62 664	22 612	36,08	0,01
82	7215	BR-550-DV	EVOBUS	424941	LIEV	13/07/2011	06 ans et 6 mois	1	1	1		60 371	21 852	36,20	65 148	22 921	35,18	0,03
83	7216	BR-580-DV	EVOBUS	428887	LIEV	13/07/2011	06 ans et 6 mois	1	1	1		61 773	23 188	37,54	67 664	24 416	36,08	0,04
84	7217	BR-588-DV	EVOBUS	424343	LIEV	13/07/2011	06 ans et 6 mois	1	1	1		64 119	23 979	37,40	65 301	23 655	36,22	0,03
85	7218	BR-656-DV	EVOBUS	401740	LIEV	13/07/2011	06 ans et 6 mois	1	1	1		64 653	23 342	36,10	63 757	23 362	36,64	-0,01
86	7219	BR-371-EB	EVOBUS	432856	LIEV	13/07/2011	06 ans et 6 mois	1	1	1		64 770	22 779	35,17	60 820	21 472	35,30	0,00
87	7220	BR-629-DV	EVOBUS	452888	HEN	13/07/2011	06 ans et 6 mois	1	1	1		73 414	24 202	32,97	67 078	23 255	34,67	-0,05
88	7221	BR-647-DV	EVOBUS	444226	HEN	13/07/2011	06 ans et 6 mois	1	1	1		67 290	22 600	33,59	68 276	23 403	34,28	-0,02
89	2401	CM-720-VM	HEULIEZ	76646	LIEV	13/11/2012	05 ans et 2 mois		1	1		17 138	6 158	35,93	13 018	5 631	43,26	-0,17
90	2402	CM-806-VM	HEULIEZ	82681	LIEV	13/11/2012	05 ans et 2 mois		1	1		20 005	7 047	35,23	14 764	6 304	42,70	-0,17
91	2403	CM-862-VM	HEULIEZ	77875	LIEV	13/11/2012	05 ans et 2 mois		1	1		15 888	5 340	33,61	15 127	6 088	40,25	-0,16
92	7301	CN-670-WM	EVOBUS	334722	HEN	13/12/2012	05 ans et 1 mois	1	1	1		59 547	22 685	38,10	70 420	25 597	36,35	0,05
93	7302	CN-679-WM	EVOBUS	349259	LIEV	13/12/2012	05 ans et 1 mois	1	1	1		73 938	28 921	39,12	71 813	27 307	38,03	0,03
94	7303	CY-778-LQ	EVOBUS	300875	HEN	11/09/2013	04 ans et 4 mois	1	1	1		59 236	22 468	37,93	71 775	26 583	37,04	0,02
95	7304	CY-784-LQ	EVOBUS	287344	HEN	11/09/2013	04 ans et 4 mois	1	1	1		48 758	19 063	39,10	75 826	27 572	36,36	0,08
96	7305	CY-788-LQ	EVOBUS	313700	HEN	11/09/2013	04 ans et 4 mois	1	1	1		70 017	25 472	36,38	76 649	27 340	35,67	0,02

												N			N-1			N/N-1 en
	N° de parc	Immatriculation	Marque	Kilométrage compteur	Dépôt	Date mise en circulation	Âge	vidéoprotection	Equipement UFR	Girouette frontale de couleur	Accessibilité totale	Km	Go	Conso au 100	Km	Go	Conso au 100	Conso au 100
97	7306	CY-792-LQ	EVOBUS	307413	BETH	11/09/2013	04 ans et 4 mois	1	1	1		68 412	25 994	38,00	51 724	19 791	38,26	-0,01
98	7307	CZ-953-DX	EVOBUS	314166	BETH	02/10/2013	04 ans et 3 mois	1	1	1		66 716	26 889	40,30	72 969	29 357	40,23	0,00
99	7308	CZ-948-DX	EVOBUS	316346	HEN	02/10/2013	04 ans et 3 mois	1	1	1		71 839	26 798	37,30	74 056	27 110	36,61	0,02
100	7309	CZ-946-DX	EVOBUS	299666	LIEV	02/10/2013	04 ans et 3 mois	1	1	1		62 960	24 673	39,19	74 222	28 354	38,20	0,03
101	7310	CZ-956-DX	EVOBUS	298824	LIEV	02/10/2013	04 ans et 3 mois	1	1	1		68 430	26 919	39,34	75 977	28 940	38,09	0,03
102	7311	CZ-937-DX	EVOBUS	298748	LIEV	02/10/2013	04 ans et 3 mois	1	1	1		70 559	27 756	39,34	70 117	25 437	36,28	0,08
103	7401	DM-107-JL	EVOBUS	222304	BETH	08/12/2014	03 ans et 1 mois	1	1	1		68 136	25 727	37,76	74 355	26 478	35,61	0,06
104	7402	DM-110-JL	EVOBUS	213988	BETH	08/12/2014	03 ans et 1 mois	1	1	1		63 942	23 648	36,98	75 479	26 624	35,27	0,05
105	2501	DM-335-KJ	EVOBUS	154226	LIEV	09/12/2014	03 ans et 1 mois		1	1		51 463	19 599	38,08	54 678	19 856	36,31	0,05
106	7403	DM-139-KS	EVOBUS	213178	HEN	10/12/2014	03 ans et 1 mois	1	1	1		70 509	24 630	34,93	68 564	23 331	34,03	0,03
107	7404	DM-137-KS	EVOBUS	229662	HEN	10/12/2014	03 ans et 1 mois	1	1	1		71 048	25 357	35,69	80 983	27 241	33,64	0,06
108	7405	DW-720-QN	EVOBUS	152455	HEN	19/10/2015	02 ans et 3 mois	1	1	1		63 557	22 310	35,10	75 538	24 813	32,85	0,07
109	7406	DW-724-QN	EVOBUS	165299	HEN	19/10/2015	02 ans et 3 mois	1	1	1		77 933	25 925	33,27	77 533	25 751	33,21	0,00
110	7407	DW-731-QN	EVOBUS	74238	BETH	19/10/2015	02 ans et 3 mois	1	1	1		41 518	15 311	36,88	28 498	10 927	38,34	-0,04
111	7408	DW-732-QN	EVOBUS	152483	BETH	19/10/2015	02 ans et 3 mois	1	1	1		62 916	23 496	37,35	76 575	26 725	34,90	0,07
112	7409	DW-733-QN	EVOBUS	153182	LIEV	19/10/2015	02 ans et 3 mois	1	1	1		70 780	25 691	36,30	70 428	23 920	33,96	0,07
113	5001	EF-010-AK	IRISBUS	67998	LIEV	06/09/2016	01 ans et 4 mois	1	1	1		53 795	16 495	30,66	5 564	4 815	86,54	-0,65
115	5205	9627 VG 62	RENAULT	697380	HEN	17/12/2002	15 ans et 1 mois					28 873	10 135	35,10	27 725	10 648	38,41	-0,09
116	10002	I78 AWG 60	MERCEDES	633579	BETH	20/10/2005	12 ans et 3 mois		1			15 962	5 198	32,57			-	-
117	10003	CN-987-VM	SETRA	692161	BETH	10/10/2004	13 ans et 3 mois		1			10 669	3 509	32,89			-	-
118	10004	DA-455-ZE	MERCEDES	299481	LIEV	02/12/2013	04 ans et 1 mois		1			20 877	6 921	33,15			-	-
119	10006	DA-459-ZE	MERCEDES	328513	BETH	02/12/2013	04 ans et 1 mois		1			22 696	7 913	34,87			-	-
120	10005	DA-469-ZE	MERCEDES	329420	HEN	02/12/2013	04 ans et 1 mois		1			19 712	6 756	34,27			-	-
121	10007	AR-501-BE	SETRA	578399	BETH	01/04/2005	12 ans et 9 mois		1			9 851	2 059	20,90			-	-
122	10001	DH-481-HP	RENAULT	466159	BETH	17/12/2001	15 ans et 8 mois		1			646	220	34,02			-	-
123	10008	177AW60	MERCEDES	639064	HEN	20/10/2005	12 ans et 3 mois		1			9 454	2 575	27,24			-	-
						MOYENNE D'AGE	**08 ans et 10 mois**					**6 317 470**	**2 348 122**	**37,17**	**6 312 720**	**2 326 523**	**36,85**	**0,31%**

- Mouvements de parc

Mise au rebut en fin d'année du N° 2102 sur le parc de Béthune, ce véhicule sera remplacé par un CITARO K N° 2502 le 12/01/2018.

- Nombre de « places kilomètres » offertes (PKO)

N	N-1	N/N-1 en %
652 550 580	643 656 000	1%

- Commentaires sur l'évolution du parc bus « en propre »

Pas d'évolution du parc en 2017.

Il faut tout de même noter le renfort dans le dernier trimestre de huit véhicules N° 10002 à 10008 ainsi que le N° 5205 qui avait été mis au rebut en septembre 2016 et réarmé en septembre 2017 après un changement de moteur.

- Parc SAD/PMR

																N			N-1			N/N-1 en %
	N° de parc	Immatriculation	Marque	Type	Catégorie	Capacité	Motorisation	Norme EURO	Kilométrage compteur	Dépôt	Date mise en circulation	Âge	Equipement de vidéoprotection	Equipement UFR	Girouette frontale de couleur	Accessibilité totale	Km	Go	Conso au 100	Km	Go	Conso au 100	Conso au 100
1	1102	BP-797-CD	Citroen	JUMPER	minibus	12	diesel	3	147114	BETHUNE	12/12/2006	11 ans et 1 mois					12 741	1 549	12,16	9 773	1 253	12,82	-5,17%
2	1110	BP-809-CD	Citroen	JUMPER	minibus	22	diesel	3	199740	LIEVIN	12/12/2006	11 ans et 1 mois					16 982	2 214	13,04	17 443	2 164	12,41	5,11%
3	1111	BP-739-CD	Citroen	JUMPER	minibus	22	diesel	3	131717	LIEVIN	12/12/2006	11 ans et 1 mois					18 058	1 976	10,94	8 251	994	12,05	-9,19%
4	1112	BP-776-CD	Citroen	JUMPER	minibus	22	diesel	3	122702	BETHUNE	12/12/2006	11 ans et 1 mois		1			13 672	1 779	13,02	9 490	1 633	17,21	-24,36%
5	1113	EE-467-BR	Citroen	JUMPER	minibus	22	diesel	3	168380	LIEVIN	26/01/2007	10 ans et 12 mois					16 247	2 112	13,00	3 181	422	13,27	-2,00%
6	1114	BS-534-TW	Citroen	JUMPER	minibus	22	diesel	3	115756	BETHUNE	26/01/2007	10 ans et 12 mois		1			8 120	1 213	14,94	8 129	972	11,96	24,98%
7	1116	EE-687-BR	Citroen	JUMPER	minibus	22	diesel	3	199867	LIEVIN	30/01/2007	10 ans et 12 mois		1			15 144	1 985	13,10	8 441	1 145	13,56	-3,39%
8	1103	ED-865-BG	Citroen	JUMPER	minibus	22	diesel	3	159135	LIEVIN	12/12/2006	11 ans et 1 mois					7 862	1 106	14,07	8 774	1 181	13,46	4,52%
9	1707	BR-056-PA	Renault	Master	minibus	7	diesel	4	173395	LIEVIN	18/07/2011	06 ans et 6 mois		1			18 835	2 382	12,65	29 403	3 648	12,41	1,95%
10	1708	BR-087-PA	Renault	Master	minibus	6	diesel	4	196259	HENIN	18/07/2011	06 ans et 6 mois		1			22 509	2 573	11,43	29 399	3 573	12,15	-5,93%
11	1709	BR-116-PA	Renault	Master	minibus	7	diesel	4	170339	LIEVIN	18/07/2011	06 ans et 6 mois		1			13 251	1 491	11,25	28 744	3 396	11,81	-4,75%
12	1710	BR-147-PA	Renault	Master	minibus	7	diesel	4	203994	LIEVIN	18/07/2011	06 ans et 6 mois		1			18 990	2 273	11,97	35 543	4 167	11,72	2,07%
13	1711	BR-184-PA	Renault	Master	minibus	7	diesel	4	212965	BETHUNE	18/07/2011	06 ans et 6 mois		1			35 952	4 507	12,53	31 481	3 607	11,46	9,40%
14	1712	BR-237-PA	Renault	Master	minibus	7	diesel	4	202689	BETHUNE	18/07/2011	06 ans et 6 mois		1			21 305	2 485	11,66	26 267	3 023	11,51	1,35%
15	1713	BR-235-RP	Renault	Master	minibus	7	diesel	4	189607	BETHUNE	20/07/2011	06 ans et 6 mois		1			25 530	2 940	11,51	21 299	2 514	11,80	-2,45%
16	1714	CP-369-DP	Renault	Master	minibus	5	diesel	4	52145	BETHUNE	21/12/2012	05 ans et 1 mois		1	1		11 427	1 211	10,60	4 362	509	11,67	-9,19%
17	1715	CQ-772-VW	Renault	Master	minibus	9	diesel	4	109616	LIEVIN	21/12/2012	05 ans et 1 mois		1	1		20 014	2 412	12,05	23 003	2 691	11,70	3,01%
18	1716	CQ-758-VW	Renault	Master	minibus	9	diesel	4	78699	LIEVIN	19/02/2013	04 ans et 11 mois		1	1		20 818	2 396	11,51	20 110	1 687	8,39	37,18%
19	1717	CQ-732-VW	Renault	Master	minibus	9	diesel	4	87943	BETHUNE	19/02/2013	04 ans et 11 mois		1	1		24 803	2 738	11,04	22 713	2 522	11,10	-0,58%
20	1718	CQ-063-YX	Renault	Master	minibus	21	diesel	4	123348	LIEVIN	19/02/2013	04 ans et 11 mois		1	1		25 520	2 992	11,72	22 213	2 579	11,61	0,97%
21	1719	CQ-176-YY	Renault	Master	minibus	21	diesel	4	34075	LIEVIN	19/02/2013	04 ans et 11 mois		1	1		8 749	1 159	13,24	8 189	1 256	15,34	-13,65%
22	1720	CQ-393-YY	Renault	Master	minibus	21	diesel	4	92217	LIEVIN	19/02/2013	04 ans et 11 mois		1	1		21 186	2 649	12,50	27 668	3 236	11,70	6,90%
23	1721	CR-741-AV	Renault	Master	minibus	21	diesel	4	132273	BETHUNE	21/02/2013	04 ans et 11 mois		1	1		30 229	3 511	11,61	25 725	2 958	11,50	1,01%
24	1722	CR-502-AW	Renault	Master	minibus	21	diesel	4	122174	BETHUNE	21/02/2013	04 ans et 11 mois		1	1		25 424	2 916	11,47	27 515	3 077	11,18	2,57%
25	1723	CR-667-AY	Renault	Master	minibus	21	diesel	4	115503	LIEVIN	21/02/2013	04 ans et 11 mois		1	1		4 781	417	8,72	40 190	5 027	12,51	-30,25%
26	1724	CR-912-AX	Renault	Master	minibus	21	diesel	4	98136	BETHUNE	21/02/2013	04 ans et 11 mois		1	1		34 192	4 639	13,57	18 783	2 588	13,78	-1,53%
27	1725	CR-145-AX	Renault	Master	minibus	21	diesel	4	82754	BETHUNE	21/02/2013	04 ans et 11 mois		1	1		26 123	3 177	12,16	24 903	2 755	11,06	9,92%
28	1726	DT-603-NM	Renault	Master	minibus	9	diesel	6	89211	HENIN	24/07/2015	02 ans et 6 mois		1	1		37 755	4 734	12,54	6 206	811	13,07	-4,05%
29	1727	DT-665-NM	Renault	Master	minibus	9	diesel	6	78102	LIEVIN	24/07/2015	02 ans et 6 mois		1	1		30 266	3 572	11,80	10 611	1 270	11,97	-1,41%
30	1728	DT-628-NM	Renault	Master	minibus	9	diesel	6	87491	LIEVIN	24/07/2015	02 ans et 6 mois		1	1		41 520	5 052	12,17	11 407	1 036	9,08	33,98%
										MOYENNE D'AGE		06 ans et 8 mois					628 005	76 159	12,13	569 216	67 694	11,89	1,97%

Pas d'évolution du parc en 2017.

- Parc Véhicules de service

													N			N-1			N/N-1 en %
	N° de Parc	Immatriculation	Marque	Type	Propriété	Dépôt de rattachement	Direction	Service	Utilisateur	Date mise en circulation	Age	Kilométrage compteur	Km	Go	Conso au 100	Km	Go	Conso au 100	Conso au 100
1	301	EE-564-DC	PEUGEOT	206	SMT	LIEVIN	DEX	Exploitation	Relèves CR	26/02/2008	09 ans et 11 mois	183037	18 648	817	4,38			-	-
4	303	BL-763-HH	PEUGEOT	207 URBAN	SMT	BETHUNE	DEX	Exploitation	Relèves CR	31/03/2011	06 ans et 10 mois	80772	7 333	509	6,95	7 030	665	9,46	-26,58%
8	305	BN-704-AM	PEUGEOT	207 SW	SMT	LIEVIN	DMC	Méthodes Exploitation	Responsable Méthodes Exploitation	05/05/2011	06 ans et 8 mois	152502	13 405	651	4,85	11 824	584	4,94	-1,72%
5	306	BL-012-HH	PEUGEOT	207 SW	SMT	LIEVIN	DMP	Maintenance Bus	Responsable Maintenance	31/03/2011	06 ans et 10 mois	162413	21 608	1 255	5,81	28 297	1 398	4,94	17,59%
9	320	BP-115-HL	RENAULT	CLIO	SMT	LIEVIN	DEX	PCC	Responsable Circulation	31/05/2011	06 ans et 8 mois	97265	18 356	931	5,07	19 277	748	3,88	30,76%
10	321	BP-651-HL	RENAULT	CLIO	SMT	BETHUNE	DMC	Produits et Ventes	Chargée Suivi Ventes et Dépositaires	31/05/2011	06 ans et 8 mois	147764	6 554	465	7,10	7 137	282	3,95	79,60%
11	322	BP-027-WQ	RENAULT	CLIO	SMT	BETHUNE	DEX	Exploitation	Relèves CR	13/06/2011	06 ans et 7 mois	135096	18 613	830	4,46	8 593	290	3,37	32,20%
12	323	BP-031-WQ	RENAULT	CLIO	SMT	LIEVIN	DEX	PASF	Vérificateur	13/06/2011	06 ans et 7 mois	156545	20 219	1 044	5,16	16 149	822	5,09	1,40%
15	324	CC-584-DF	TOYOTA	AURIS	SMT	LIEVIN	DEX	PASF	Responsable PASF	01/03/2012	05 ans et 10 mois	107053	19 782	1 033	5,22	14 580	729	5,00	4,44%
16	325	CC-204-DF	TOYOTA	YARIS	SMT	HENIN	DEX	Exploitation	Responsable Centre	01/03/2012	05 ans et 10 mois	98248	20 491	968	4,72	18 944	774	4,09	15,57%
17	326	CC-910-DR	TOYOTA	YARIS	SMT	BETHUNE	DMP	Patrimoine	Chef d'équipe patrimoine	01/03/2012	05 ans et 10 mois	140095	8 690	397	4,56	9 076	473	5,21	-12,45%
18	327	CC-533-LE	TOYOTA	YARIS	SMT	BETHUNE	DEX	Exploitation	Relèves CR	08/03/2012	05 ans et 10 mois	98441	25 158	1 304	5,18	17 629	964	5,47	-5,21%
19	328	CC-090-LF	TOYOTA	YARIS	SMT	BETHUNE	DEX	Exploitation	Relèves CR	08/03/2012	05 ans et 10 mois	70323	11 721	563	4,81	7 390	607	8,21	-41,49%
20	329	CC-028-LL	TOYOTA	YARIS	SMT	LIEVIN	DEX	PCC	Responsable Intervention Réseau	09/03/2012	05 ans et 10 mois	195019	61 189	3 293	5,38	67 902	3 542	5,22	3,16%
21	330	CC-412-LP	TOYOTA	YARIS	SMT	HENIN	DEX	Exploitation	Relèves CR	09/03/2012	05 ans et 10 mois	175267	15 053	913	6,06	12 356	916	7,41	-18,21%
22	331	CC-844-LS	TOYOTA	YARIS	SMT	HENIN	DEX	Exploitation	Relèves CR	09/03/2012	05 ans et 10 mois	87871	11 378	573	5,03	15 864	1 284	8,09	-37,83%
23	332	CK-420-GK	CITROEN	C3	SMT	LIEVIN	SIT	SIT	Service informatique	31/08/2012	05 ans et 5 mois	109700	16 684	1 106	6,63	22 374	1 061	4,74	39,75%
24	333	CK-595-GK	CITROEN	C3	SMT	LIEVIN	DEX	PCC	Responsable Intervention Réseau	31/08/2012	05 ans et 5 mois	154440	48 864	3 027	6,20	59 449	3 430	5,77	7,38%
3	334	AA-357-EB	RENAULT	CLIO	SMT	LIEVIN	DEX	PCC	Responsable Intervention Réseau	29/04/2009	08 ans et 9 mois	203477	56 169	2 682	4,78	57 351	2 541	4,43	7,78%
27	335	CQ-657-PA	TOYOTA	AURIS	SMT	LIEVIN	DMP	Maintenance Bus	Directeur Technique	07/02/2013	04 ans et 11 mois	180656	25 825	1 676	6,49	35 049	2 082	5,94	9,28%
30	336	CR-889-TS	CITROEN	C3	SMT	BETHUNE	DEX	Exploitation	Responsable Centre	15/03/2013	04 ans et 10 mois	88736	19 318	972	5,03	18 724	946	5,05	-0,39%
31	337	CR-898-TS	CITROEN	C3	SMT	LIEVIN	PISE	Qualité	Responsable Qualité	15/03/2013	04 ans et 10 mois	94800	3 329	220	6,61	27 921	1 282	4,59	43,93%
34	338	DH-177-KR	RENAULT	ZOE	SMT	HENIN	DEX	Exploitation	Relèves CR	07/07/2014	03 ans et 6 mois	36332	9 883	0	0,00	13 107	0	0,00	-
37	339	DJ-552-PM	RENAULT	CLIO	SMT	BETHUNE	DMP	DMP	DMP	25/08/2014	03 ans et 5 mois	65450	12 970	683	5,26	21 396	1 217	5,69	-7,46%
38	340	DV-769-LH	RENAULT	CLIO	SMT	LIEVIN	DEX	PCC	Responsable PCC	03/09/2015	02 ans et 4 mois	83732	26 675	1 372	5,14	30 821	1 596	5,18	-0,65%
39	341	DV-794-LH	RENAULT	CLIO	SMT	LIEVIN	DEX	PASF	PAF	03/09/2015	02 ans et 4 mois	74308	40 082	1 944	4,85	27 269	1 294	4,75	2,22%
7	405	BM-241-TD	RENAULT	KANGOO	SMT	BETHUNE	DMP	Infrastructure	Responsable Infra secteur Béthune	29/04/2011	06 ans et 9 mois	140785	21 718	1 274	5,87	22 927	1 361	5,94	-1,19%
2	407	AA-048-MJ	PEUGEOT	PARTNER	SMT	LIEVIN	DMP	Infrastructure	Responsable Infra secteur Lens	24/04/2009	08 ans et 9 mois	206914	23 611	1 612	6,83	24 948	1 542	6,18	10,44%
13	408	CB-717-RS	RENAULT	KANGOO	SMT	LIEVIN	DEX	Exploitation	Relèves CR	20/02/2012	05 ans et 11 mois	106059	16 963	1 209	7,13	13 397	919	6,86	3,87%
14	409	CB-490-RT	RENAULT	KANGOO	SMT	BETHUNE	DMP	Maintenance Bus	Expert Maintenance	20/02/2012	05 ans et 11 mois	132633	22 525	1 395	6,19	22 518	1 244	5,52	12,10%
25	410	CK-268-TZ	PEUGEOT	PARTNER	SMT	LIEVIN	DMC	Produits et Ventes	Responsable Produits	17/09/2012	05 ans et 4 mois	81000	6 185	406	6,56	5 963	293	4,91	33,49%
26	411	CK-283-TZ	PEUGEOT	PARTNER	SMT	LIEVIN	DEX	Exploitation	Relèves CR	17/09/2012	05 ans et 4 mois	163380	30 490	1 968	6,45	27 523	1 679	6,10	5,81%
29	412	CQ-167-YM	PEUGEOT	PARTNER	SMT	LIEVIN	DMP	Maintenance Bus	Service Electrotechnique	19/02/2013	04 ans et 11 mois	119271	20 552	1 323	6,44	25 175	1 704	6,77	-4,92%
33	413	DG-227-JD	CITROEN	BERLINGO	SMT	BETHUNE	DMP	Patrimoine	Technicien patrimoine	04/06/2014	03 ans et 7 mois	69666	19 981	1 046	5,24	15 258	887	5,81	-9,95%
6	501	BL-300-ME	RENAULT	MASTER	SMT	HENIN	DMP	Maintenance Bus	Ouvriers Mécaniciens Atelier	05/04/2011	06 ans et 9 mois	137374	18 765	2 003	10,67	24 478	3 383	13,82	-22,78%
28	505	CM-484-KA	RENAULT	MASTER	SMT	LIEVIN	DMP	Infrastructure	Technicien Infra	30/10/2012	05 ans et 3 mois	119136	25 572	2 326	9,09	23 457	2 452	10,45	-12,99%
35	506	DJ-470-NS	RENAULT	MASTER	SMT	BETHUNE	DMP	Maintenance Bus	Atelier Béthune	22/08/2014	03 ans et 5 mois	62097	21 139	1 850	8,75	18 314	1 831	10,00	-12,46%
36	507	DJ-586-NS	RENAULT	MASTER	SMT	LIEVIN	DMP	Maintenance Bus	Atelier Liévin	22/08/2014	03 ans et 5 mois	66639	20 359	1 802	8,85	19 955	1 842	9,23	-4,10%
32	1800	CX-469-EB	RENAULT	MASTER	SMT	HENIN	DMC	marketing	BOMO	23/07/2013	04 ans et 6 mois	16022	3 993	308	7,72	3 059	295	9,64	-19,91%
									MOYENNE AGE		**05 ans et 7 mois**		**809 850**	**47 748**	**5,90**	**822 481**	**48 959**	**5,95**	**-0,95%**

Pas d'évolution du parc en 2017.

- Age moyen des véhicules

Type	N	N-1	N/N-1 en %
Articulés	0	0	-
Hybride	1,33	0,33	303%
Standard	8,6	7,3	18%
Midibus	10,92	9,87	11%
Minibus (hors TAD)	5,16	5,64	-9%
Minibus (Allobus comme activité principale)	8	7	14%
Minibus (Proxibus comme activité principale)	8	7	14%

- Consommation des véhicules

Type	Gazole			Km			Consommati		
	N	N-1	N/N-1 en %	N	N-1	N/N-1 en %	N	N-1	N/N-1 en
Articulés	0,00	-	-	0	-	-	-	-	-
Hybride	16 495,00	-	-	53 795	-	-	30,66	-	-
Standard	2 042 683	1 993 851,36	2,45%	5 523 481	5 395 267	2,38%	36,98	36,96	0,07%
Midi	305 439	332 669	-8,19%	845 452	917 453	-7,85%	36,13	36,26	-0,37%
Minibus (hors TAD)	*12 514*	-	-	*98 930*	-	-	*12,65*	-	-
Minibus (Allobus comme activité principale)	*21 774,00*	-	-	*170 956*	-	-	*12,74*	-	-
Minibus (Proxibus comme activité principale)	*40 765,00*	-	-	*342 975*	-	-	*11,89*	-	-
TOTAL Minibus	75 053,00	76 555,75	-1,96%	612 861	626 961	-2,25%	12,25	12,21	0,29%
Véhicule de service	47 748	48 959	-2,47%	809 850	822 481	-1,54%	5,90	5,95	-1,00%
Total général	**2 487 418**	**2 452 035**	**1,44%**	**7 845 439**	**7 762 162**	**1,07%**	**31,71**	**31,59**	**0,37%**

Le kilométrage des véhicules de service de ce tableau est différent du tableau des Kms VS. Cette différence représente les kilomètres de la Renault Zoé puisqu'elle est 100% Electrique.

b. **Le suivi des parcs des transporteurs sous-traitants**

- Etat des parcs des sous-traitants

Autobus Artésiens

	Immatriculation	Marque	Type	Catégorie	Date mise en circulation	Âge
1	3290 WA 62	IRIBUS	AXER	car	21/06/2004	13 ans et 7 mois
2	3291 WA 62	IRIBUS	AXER	car	21/06/2004	13 ans et 7 mois
3	3311 WA 62	IRIBUS	AXER	car	21/06/2004	13 ans et 7 mois
4	3314 WA 62	IRIBUS	AXER	car	21/06/2004	13 ans et 7 mois
5	3319 WA 62	IRIBUS	AXER	car	21/06/2004	13 ans et 7 mois
6	3323 WA 62	IRIBUS	AXER	car	21/06/2004	13 ans et 7 mois
7	3337 WA 62	IRIBUS	AXER	car	21/06/2004	13 ans et 7 mois
8	3338 WA 62	IRIBUS	AXER	car	21/06/2004	13 ans et 7 mois
9	3217 WB 62	IRISBUS	RECREO	car	19/07/2004	13 ans et 6 mois
10	2109 WC 62	IRISBUS	RECREO	car	20/08/2004	13 ans et 5 mois
11	88-AEH-13	SETRA	315 H	car	29/09/2004	13 ans et 4 mois
12	AP-326-PD	IRISBUS	AXER	car	24/08/2005	12 ans et 5 mois
13	151 AWG 60	MERCEDES	13/06/1901	bus	20/10/2005	12 ans et 3 mois
14	156 AWG 60	MERCEDES	13/06/1901	bus	20/10/2005	12 ans et 3 mois
15	170 AWG 60	MERCEDES	13/06/1901	bus	20/10/2005	12 ans et 3 mois
16	173 AWG 60	MERCEDES	13/06/1901	bus	20/10/2005	12 ans et 3 mois
17	180 AWG 60	MERCEDES	13/06/1901	bus	20/10/2005	12 ans et 3 mois
18	9213 WR 62	IRISBUS	AXER	car	27/10/2005	12 ans et 3 mois
19	9216 WR 62	IRISBUS	AXER	car	27/10/2005	12 ans et 3 mois
20	AQ-072-TC	SETRA	S 315 NF	bus	28/11/2005	12 ans et 2 mois
21	AQ-269-VN	SETRA	S 315 NF	bus	28/11/2005	12 ans et 2 mois
22	AZ-161-FV	FAST	SCOLER 3	car	20/03/2006	11 ans et 10 mois
23	AZ-043-FV	FAST	SCOLER 3	car	20/03/2006	11 ans et 10 mois
24	2943 XT 62	MAN	SU283	car	24/08/2006	11 ans et 5 mois
25	3845 XL 62	MAN	SU283	car	24/08/2006	11 ans et 5 mois
26	4670 XY 62	MAN	SU283	car	24/08/2006	11 ans et 5 mois
27	7081 YP 62	MAN	SU283	car	24/08/2006	11 ans et 5 mois
28	7889 XY 62	IRIBUS	AXER	car	25/08/2006	11 ans et 5 mois
29	7918 XY 62	IRIBUS	AXER	car	26/08/2006	11 ans et 5 mois
30	7920 XY 62	IRIBUS	AXER	car	27/08/2006	11 ans et 5 mois
31	6725 XJ 62	IRISBUS	AXER	car	28/08/2006	11 ans et 5 mois
32	2151 XM 62	IRISBUS	AXER	car	30/08/2006	11 ans et 5 mois
33	2154 XM 62	IRISBUS	AXER	car	30/08/2006	11 ans et 5 mois
34	2162 XM 62	IRISBUS	AXER	car	30/08/2006	11 ans et 5 mois
35	6727 XJ 62	IRISBUS	AXER	car	30/08/2006	11 ans et 5 mois
36	6729 XJ 62	IRISBUS	AXER	car	30/08/2006	11 ans et 5 mois
37	2156 XM 62	IRISBUS	AXER	car	30/08/2006	11 ans et 5 mois
38	6726 XJ 62	IRISBUS	AXER	car	31/08/2006	11 ans et 5 mois
39	2182YV62	IRISBUS	RECREO	car	07/05/2007	10 ans et 8 mois
40	DV-869-HT	IRISBUS	CROSSWAY	car	07/06/2007	10 ans et 7 mois
41	BW-101-XK	IRISBUS	RECREO	car	23/08/2007	10 ans et 5 mois
42	5738 XL 62	MAN	SU283	car	24/08/2007	10 ans et 5 mois
43	2089 ZV 76	SETRA	S 416	bus	03/01/2008	09 ans et 12 mois
44	2091 ZV 76	SETRA	S 416	bus	03/01/2008	09 ans et 12 mois
45	DB 330 AB	IRISBUS	RECREO	car	03/01/2008	09 ans et 12 mois
46	7075 YP 62	FAST	SCOLER 3	car	11/01/2008	09 ans et 12 mois
47	7068 YP 62	FAST	SCOLER 3	car	15/01/2008	09 ans et 12 mois
48	3221 VF 61	HEULIEZ	GX 327	bus	30/01/2008	09 ans et 12 mois
49	2904 YF 62	FAST	SCOLER 3	car	03/07/2008	09 ans et 6 mois
50	2914 YF 62	FAST	SCOLER 3	car	03/07/2008	09 ans et 6 mois
51	2922 YF 62	FAST	SCOLER 3	car	03/07/2008	09 ans et 6 mois
52	3100TY71	HEULIEZ	GX327	bus	23/07/2008	09 ans et 6 mois
53	993 BSD 13	IRISBUS	CROSSWAY	car	12/12/2008	09 ans et 1 mois
54	2309 XW 21	FAST	STARTER	car	29/01/2009	08 ans et 12 mois
55	2311 XW 21	FAST	STARTER	car	29/01/2009	08 ans et 12 mois
56	4144 YD22	IRISBUS	RECREO	car	08/04/2009	08 ans et 9 mois
57	4147 YD22	IRISBUS	RECREO	car	08/04/2009	08 ans et 9 mois
58	AA539GE	IRISBUS	CROSSWAY	car	29/04/2009	08 ans et 9 mois
59	AC-343-MY	HEULIEZ	GX 327	bus	24/08/2009	08 ans et 5 mois
60	AC-824-MX	HEULIEZ	GX 327	bus	24/08/2009	08 ans et 5 mois
61	AC-921-MX	HEULIEZ	GX 327	bus	24/08/2009	08 ans et 5 mois
62	AC-235-NC	HEULIEZ	GX 327	bus	25/08/2009	08 ans et 5 mois
63	AD-520-HY	HEULIEZ	GX 327	bus	06/10/2009	08 ans et 3 mois
64	AE-134-DQ	IRISBUS	RECREO	car	27/10/2009	08 ans et 3 mois
65	BE-411-LV	IRISBUS	RECREO	car	09/12/2010	07 ans et 1 mois
66	BE-069-MB	IRISBUS	RECREO	car	10/12/2010	07 ans et 1 mois

	Immatriculation	Marque	Type	Catégorie	Date mise en circulation	Âge
67	BK-959-LJ	SETRA	S 416	bus	17/03/2011	06 ans et 10 mois
68	BK-974-LJ	SETRA	S 416	bus	17/03/2011	06 ans et 10 mois
69	BK-991-LJ	SETRA	S 416	bus	17/03/2011	06 ans et 10 mois
70	BK-595-RR	SETRA	S 416	bus	22/03/2011	06 ans et 10 mois
71	BK-608-RR	SETRA	S 416	bus	22/03/2011	06 ans et 10 mois
72	BK-617-RR	SETRA	S 416	bus	22/03/2011	06 ans et 10 mois
73	BK-632-RR	SETRA	S 416	bus	22/03/2011	06 ans et 10 mois
74	BL-521-YR	SETRA	S 416	bus	13/04/2011	06 ans et 9 mois
75	BL-534-YR	SETRA	S 416	bus	13/04/2011	06 ans et 9 mois
76	BL-571-YR	SETRA	S 416	bus	13/04/2011	06 ans et 9 mois
77	BL-580-YR	SETRA	S 416	bus	13/04/2011	06 ans et 9 mois
78	BL-603-YR	SETRA	S 416	bus	13/04/2011	06 ans et 9 mois
79	BM-139-ZF	SETRA	S 416	bus	04/05/2011	06 ans et 8 mois
80	CD106MG	IRISBUS	RECREO	car	02/04/2012	05 ans et 9 mois
81	CD233MP	IRISBUS	RECREO	car	02/04/2012	05 ans et 9 mois
82	CD638MG	IRISBUS	RECREO	car	02/04/2012	05 ans et 9 mois
83	CD833MN	IRISBUS	RECREO	car	02/04/2012	05 ans et 9 mois
84	CY-972-BM	MERCEDES	CITARO	bus	27/08/2013	04 ans et 5 mois
85	CZ-414-BF	IRISBUS	RECREO	car	30/09/2013	04 ans et 4 mois
86	DD247GK	MERCEDES	INTOURO M	car	21/02/2014	03 ans et 11 mois
87	DD-315-XC	HEULIEZ	GX 328	bus	13/03/2014	03 ans et 10 mois
88	DJ743TN	MERCEDES	INTOURO M	car	01/09/2014	03 ans et 5 mois
89	DJ744TN	MERCEDES	INTOURO M	car	01/09/2014	03 ans et 5 mois
90	DV 226 MZ	IRISBUS	CROSSWAY	car	07/09/2015	02 ans et 4 mois
91	DY 210 QD	HEULIEZ	GX337	bus	31/12/2015	01 an et 12 mois
92	EB 975 PC	HEULIEZ	GX337	bus	22/04/2016	01 an et 9 mois
93	EH 362 RN	HEULIEZ	GX337	bus	20/12/2016	01 an et 1 mois
94	EL 256 TR	MERCEDES	CITARO	bus	19/04	00 ans et 9 mois
95	EL 257 TR	MERCEDES	CITARO	bus	19/04	00 ans et 9 mois
96	EL 259 TR	MERCEDES	CITARO	bus	19/04	00 ans et 9 mois
97	EL 264 TR	MERCEDES	CITARO	bus	19/04	00 ans et 9 mois
98	EN 228 ZL	IRISBUS	CROSSWAY	car	15/06	00 ans et 7 mois
99	EN 496 ZL	IRISBUS	CROSSWAY	car	15/06	00 ans et 7 mois
100	EN 594 HQ	IRISBUS	CROSSWAY	car	15/06	00 ans et 7 mois
101	EN 680 HQ	IRISBUS	CROSSWAY	car	15/06	00 ans et 7 mois
102	EN 773 ZK	IRISBUS	CROSSWAY	car	15/06	00 ans et 7 mois
					MOYENNE D'AGE	**08 ans et 6 mois**

Age moyen du parc

Type	N
Bus	7,16
Car	9,33
Total	**8.5**

Benoit

	Immatriculation	Marque	Type	Catégorie	Date mise en circulation	Âge
1	1781XR62	IRISBUS	CITELIS	BUS	05/06/2007	10 ans et 7 mois
2	EK-861-ZM	IRISBUS	CROSSWAY	CAR	22/03	00 ans et 10 mois
3	EL-794-EB	IRISBUS	CROSSWAY	CAR	29/03	00 ans et 10 mois
4	EL-001-BF	IRISBUS	CROSSWAY	CAR	24/03	00 ans et 10 mois
5	EF - 109 - JA	IRISBUS	CROSSWAY LOW ENTRY	BUS	20/09/2016	01 ans et 4 mois
6	DH-670-QF	IRISBUS	CROSSWAY LOW ENTRY	BUS	25/11/2013	04 ans et 2 mois
7	CY-216-KD	IRISBUS	CROSSWAY LOW ENTRY	BUS	09/09/2013	04 ans et 4 mois
8	AZ-118-MR	IRISBUS	CROSSWAY LOW ENTRY	BUS	06/09/2010	07 ans et 4 mois
9	BY-633-EK	IRISBUS	CROSSWAY LOW ENTRY	BUS	25/11/2011	06 ans et 2 mois
10	CJ-868-TJ	IRISBUS	CROSSWAY LOW ENTRY	BUS	14/08/2012	05 ans et 5 mois
11	CK-779-FA	IRISBUS	CROSSWAY LOW ENTRY	BUS	30/08/2012	05 ans et 5 mois
12	DN-278-KT	IRISBUS	CROSSWAY POP	CAR	22/01/2015	02 ans et 12 mois
13	EQ-400-ET	IRISBUS	CROSSWAY POP	CAR	01/09	00 ans et 4 mois
14	BS-403JR	RENAULT	ILIADE	CAR	15/03/2005	12 ans et 10 mois
15	DN-680-DX	RENAULT	ILIADE	CAR	26/04/2006	11 ans et 9 mois
16	AA-580-VZ	IRISBUS	RECREO	CAR	26/05/2009	08 ans et 8 mois
17	CT-999-RY	IRISBUS	RECREO	CAR	14/05/2013	04 ans et 8 mois
18	AA-597-VZ	IRISBUS	RECREO	CAR	26/05/2009	08 ans et 8 mois

	Immatriculation	Marque	Type	Catégorie	Date mise en circulation	Âge
19	BW-661-XE	IRISBUS	RECREO	CAR	26/10/2011	06 ans et 3 mois
20	CR-912-NB	IRISBUS	RECREO	CAR	07/03/2013	04 ans et 10 mois
21	CR-510-MJ	IRISBUS	RECREO	CAR	07/03/2013	04 ans et 10 mois
22	CD-907-AT	IRISBUS	RECREO	CAR	22/03/2012	05 ans et 10 mois
23	AZ-495-RV	IRISBUS	RECREO	CAR	09/09/2010	07 ans et 4 mois
24	DJ-245-MD	RENAULT	RENAULT ARES	CAR	21/03/2006	11 ans et 10 mois
25	BK-609-HW	RENAULT	AGORA	BUS	12/02/2004	13 ans et 11 mois
					MOYENNE D'AGE	**06 ans et 1 mois**

Age moyen du parc

Type	N
Bus	6,5
Car	5,83
Total	**6.04**

Delelis

	Immatriculation	Marque	Type	Catégorie	Date mise en circulation	Âge
1	BY-330-HT	neoplan	trenliner	CAR	01/01/2006	12 ans
					MOYENNE D'AGE	**12 ans**

LNA

	Immatriculation	Marque	Type	Catégorie	Date mise en circulation	Âge
1	BT-834-WV	SETRA	415NF	BUS	01/01	1 an
2	BT-253-WQ	SETRA	415NF	BUS	01/01	1 an
3	BT-613-WP	SETRA	415NF	BUS	01/01	1 an
4	BT-472-WP	SETRA	415NF	BUS	01/01	1 an
5	BT-072-WQ	SETRA	415NF	BUS	01/01	1 an
6	BT-786-WP	SETRA	415NF	BUS	01/01	1 an
7	AL-821-FQ	SETRA	S315NF	BUS	01/01	1 an
					MOYENNE D'AGE	**1 an**

Mullie Voyages

	Immatriculation	Marque	Type	Catégorie	Date mise en circulation	Âge
1	DZ-778-WA	IRISBUS	AIRWAY	CAR	22/02/2016	01 ans et 11 mois
2	DZ-727-WA	IRISBUS	AIRWAY	CAR	22/02/2016	01 ans et 11 mois
3	DJ-988-EN	IRISBUS	AIRWAY	CAR	05/08/2014	03 ans et 5 mois
4	DZ-866-TR	RENAULT	AIRWAY	CAR	18/02/2016	01 ans et 11 mois
5	CM-457-GS	IRISBUS	ARES	CAR	20/03/2007	10 ans et 10 mois
6	DJ-701-TN	IRISBUS	ARES	CAR	21/03/2006	11 ans et 10 mois
7	CL-396-KB	IRISBUS	ARES	CAR	24/08/2005	12 ans et 5 mois
8	BR-084-YZ	RENAULT	ARES	CAR	31/01/2006	11 ans et 11 mois
9	DY-437-TR	IRISBUS	ARES	CAR	12/08/2005	12 ans et 5 mois
10	CQ-159-VN	IRISBUS	ARES	CAR	14/02/2013	04 ans et 11 mois
11	DY-979-TQ	RENAULT	ARES	CAR	30/08/2005	12 ans et 5 mois
12	AD-452-RL	IRISBUS	ARES	CAR	05/10/2004	13 ans et 3 mois
13	AR-979-BQ	IRISBUS	ARES	CAR	23/03/2004	13 ans et 10 mois
14	AR-771-BZ	RENAULT	ARES	CAR	20/01/2004	13 ans et 12 mois
15	AR-873-TX	IRISBUS	ARES	CAR	14/02/2006	11 ans et 11 mois
16	DV-396-WP	IRISBUS	Crossway	CAR	21/09/2015	02 ans et 4 mois
17	EJ-107-CE	IRISBUS	Crossway	CAR	04/06/2007	10 ans et 7 mois
18	ER-322-FS	IRISBUS	EVADYS	CAR	18/01/2008	09 ans et 12 mois
19	EJ-759-DS	IRISBUS	Magelys	CAR	09/01	00 ans et 12 mois
20	EJ-474-DS	IRISBUS	Magelys	CAR	09/01	00 ans et 12 mois
21	DA-007-XX	RENAULT	Master	PMR TAD	29/11/2013	04 ans et 2 mois
22	BL - 098 - FE	IRISBUS	RECREO	CAR	30/03/2011	06 ans et 10 mois
23	BW-092-KC	IRISBUS	RECREO	CAR	23/02/2005	12 ans et 11 mois
24	AA-717-NQ	IRISBUS	RECREO	CAR	13/05/2009	08 ans et 8 mois
25	DH-474-BM	IRISBUS	RECREO	CAR	11/02/2009	08 ans et 11 mois
26	DY-978-RT	IRISBUS	RECREO	CAR	23/04/2004	13 ans et 9 mois
					MOYENNE D'AGE	**08 ans et 5 mois**

Age moyen du parc

Type	N
PMR TAD	4,16
Car	8,58
Total	**8.39**

Rose

	Immatriculation	Marque	Type	Catégorie	Date mise en circulation	Âge
1	CZ-875-WG	VANHOOL	03/07/1902	BUS	11/09/2006	11 ans et 4 mois
2	BJ-426-RD	IRISBUS	ARES	CAR	17/01/2005	12 ans et 12 mois
3	BW-693-AW	RENAULT	ARES	CAR	28/07/2005	12 ans et 6 mois
4	CH-644-WD	IRISBUS	ares	CAR	08/01/2007	10 ans et 12 mois
5	BG-484-RC	IRISBUS	ARES	CAR	08/01/2007	10 ans et 12 mois
6	1989 WP 62	RENAULT	ARES	CAR	29/07/2005	12 ans et 6 mois
7	CJ-612-TF	IRISBUS	CROSSWAY	BUS	01/08/2012	05 ans et 5 mois
8	DP-795-WG	IRISBUS	CROSSWAY	CAR	01/06/2007	10 ans et 8 mois
9	DT-656-HT	IRISBUS	CROSSWAY	BUS	17/12/2002	15 ans et 1 mois
10	BH 649 WA	IRISBUS	CROSSWAY LE	BUS	15/02/2011	06 ans et 11 mois
11	BH-698-VZ	IRISBUS	CROSSWAY LE	BUS	15/02/2011	06 ans et 11 mois
12	DK-788-ED	IRISBUS	CROSWAY	BUS	18/09/2014	03 ans et 4 mois
13	BK-533-QA	IRISBUS	EVADYS	CAR	21/03/2011	06 ans et 10 mois
14	DE-817-ST	irisbus	evadys	CAR	04/02/2008	09 ans et 11 mois
15	BZ-072-LF	IRISBUS	EVADYS	CAR	03/01/2006	11 ans et 12 mois
16	CR-117-PQ	IRISBUS	ILIADE	CAR	10/04/2007	10 ans et 9 mois
17	DP-695-TY	IRISBUS	ILIADE	CAR	01/04/2005	12 ans et 9 mois
18	CP-945-NV	IRISBUS	ILIADE	CAR	16/04/2007	10 ans et 9 mois
19	AL-218-XT	MERCEDES	INTURO	CAR	18/02/2010	07 ans et 11 mois
20	DC-405-CB	IRISBUS	RECREO	CAR	10/01/2014	03 ans et 12 mois
21	DH-280-FV	SETRA	S415NF	BUS	19/06/2008	09 ans et 7 mois
					MOYENNE D'AGE	**09 ans et 9 mois**

Age moyen du parc

Type	N
Bus	8,33
Car	10,5
Total	**9.69**

Voyages Westeel

	Immatriculation	Marque	Type	Catégorie	Date mise en circulation	Âge
1	AS-841-RW	INTOURO	EVOBUS	CAR	01/06/2010	07 ans et 8 mois
2	AS-846-RW	INTOURO	EVOBUS	CAR	01/06/2010	07 ans et 8 mois
3	BT-133-KH	INTOURO	EVOBUS	CAR	31/08/2011	06 ans et 5 mois
4	BT-126-KH	INTOURO	EVOBUS	CAR	31/08/2011	06 ans et 5 mois
5	BT-396-QP	INTOURO	EVOBUS	CAR	06/09/2011	06 ans et 4 mois
6	BT-407-QP	INTOURO	EVOBUS	CAR	06/09/2011	06 ans et 4 mois
7	BT-389-QP	INTOURO	EVOBUS	CAR	06/09/2011	06 ans et 4 mois
8	BT-403-QP	INTOURO	EVOBUS	CAR	06/09/2011	06 ans et 4 mois
9	BV-824-GG	INTOURO	EVOBUS	CAR	21/09/2011	06 ans et 4 mois
10	BZ-729-BQ	RECREO	IRISBUS	CAR	05/06/2003	14 ans et 7 mois
11	BV-474-WG	RECREO	IRISBUS	CAR	29/07/2003	14 ans et 6 mois
12	BV-556-WG	RECREO	IRISBUS	CAR	29/07/2003	14 ans et 6 mois
13	BV-272-HT	AXER	IRISBUS	CAR	01/04/2003	14 ans et 10 mois
14	BV-241-HT	AXER	IRISBUS	CAR	01/04/2003	14 ans et 10 mois
15	CN-437-AQ	RECREO	IRISBUS	CAR	06/08/2004	13 ans et 5 mois
16	CR-993-NX	RECREO	IRISBUS	CAR	15/10/2004	13 ans et 3 mois
17	CR-089-NY	RECREO	IRISBUS	CAR	15/10/2004	13 ans et 3 mois
18	CR-060-NY	RECREO	IRISBUS	CAR	15/10/2004	13 ans et 3 mois
19	CK-398-RF	AXER	IRISBUS	CAR	23/02/2004	13 ans et 11 mois
20	CN-275-AQ	AXER	IRISBUS	CAR	08/06/2004	13 ans et 7 mois
21	CV-501-KG	ARES	IRISBUS	CAR	01/03/2005	12 ans et 10 mois
22	CV-510-KG	ARES	IRISBUS	CAR	01/03/2005	12 ans et 10 mois
23	BG-392-KZ	AXER	IRISBUS	CAR	02/06/2006	11 ans et 7 mois
24	AZ-070-ZF	AXER	IRISBUS	CAR	04/07/2006	11 ans et 6 mois
25	BD-860-LX	AXER	IRISBUS	CAR	28/09/2006	11 ans et 4 mois
26	BH-431-KC	RECREO	IRISBUS	CAR	09/11/2006	11 ans et 2 mois
27	BG-328-KZ	ARES	IRISBUS	CAR	04/05/2006	11 ans et 8 mois
28	BL-173-NR	ARES	IRISBUS	CAR	08/08/2006	11 ans et 5 mois
29	BG-817-LQ	ARES	IRISBUS	CAR	02/08/2006	11 ans et 5 mois
30	BS-141-HZ	ARES	IRISBUS	CAR	08/08/2006	11 ans et 5 mois
31	BS-098-HZ	ARES	IRISBUS	CAR	08/08/2006	11 ans et 5 mois
32	BL-166-NR	ARES	IRISBUS	CAR	08/08/2006	11 ans et 5 mois

	Immatriculation	Marque	Type	Catégorie	Date mise en circulation	Âge
33	DA-271-KJ	AXER	IRISBUS	CAR	16/01/2007	10 ans et 12 mois
34	DA-294-KJ	AXER	IRISBUS	CAR	16/01/2007	10 ans et 12 mois
35	DA-310-KJ	AXER	IRISBUS	CAR	16/01/2007	10 ans et 12 mois
36	9025XN62	AXER	IRISBUS	CAR	15/05/2007	10 ans et 8 mois
37	9022XN62	AXER	IRISBUS	CAR	15/05/2007	10 ans et 8 mois
38	1852XR62	ARWAY	IRISBUS	CAR	12/07/2007	10 ans et 6 mois
39	1849XR62	ARWAY	IRISBUS	CAR	12/07/2007	10 ans et 6 mois
40	CG-431-AL	ARWAY	IRISBUS	CAR	21/08/2007	10 ans et 5 mois
41	730-AYA-35	ARWAY	IRISBUS	CAR	31/10/2007	10 ans et 3 mois
42	DF-536-AV	CROSSWAY	IRISBUS	CAR	01/07/2008	09 ans et 7 mois
43	DE-840-NE	CROSSWAY	IRISBUS	CAR	11/06/2008	09 ans et 7 mois
44	DE-943-NJ	CROSSWAY	IRISBUS	CAR	11/06/2008	09 ans et 7 mois
45	DE-944-NJ	CROSSWAY	IRISBUS	CAR	11/06/2008	09 ans et 7 mois
46	DE-949-NJ	CROSSWAY	IRISBUS	CAR	01/07/2008	09 ans et 7 mois
47	4577YF62	CROSSWAY	IRISBUS	CAR	08/07/2008	09 ans et 6 mois
48	4567YF62	CROSSWAY	IRISBUS	CAR	08/07/2008	09 ans et 6 mois
49	4573YF62	CROSSWAY	IRISBUS	CAR	08/07/2008	09 ans et 6 mois
50	5831YL62	CROSSWAY	IRISBUS	CAR	02/12/2008	09 ans et 1 mois
51	DF-555-AV	CROSSWAY	IRISBUS	CAR	01/11/2008	09 ans et 2 mois
52	4869YQ62	CROSSWAY	IRISBUS	CAR	25/03/2009	08 ans et 10 mois
53	4873YQ62	CROSSWAY	IRISBUS	CAR	25/03/2009	08 ans et 10 mois
54	BR-606-KG	CROSSWAY	IRISBUS	CAR	12/07/2011	06 ans et 6 mois
55	BR-679-KG	CROSSWAY	IRISBUS	CAR	12/07/2011	06 ans et 6 mois
56	BR-642-KG	CROSSWAY	IRISBUS	CAR	12/07/2011	06 ans et 6 mois
57	BR-579-KG	CROSSWAY	IRISBUS	CAR	12/07/2011	06 ans et 6 mois
58	BR-705-KG	CROSSWAY	IRISBUS	CAR	12/07/2011	06 ans et 6 mois
59	BR-747-KG	CROSSWAY	IRISBUS	CAR	12/07/2011	06 ans et 6 mois
60	BW-270-SH	CROSSWAY	IRISBUS	CAR	21/10/2011	06 ans et 3 mois
61	CK-132-EB	INTEGRO	MERCEDES	CAR	16/04/2004	13 ans et 9 mois
62	CK-385-XB	INTEGRO	MERCEDES	CAR	16/08/2004	13 ans et 5 mois
63	CY-137-JB	INTEGRO	MERCEDES	CAR	26/07/2005	12 ans et 6 mois
64	DE-618-NE	CITARO	MERCEDES	BUS	25/11/2005	12 ans et 2 mois
65	DE-628-NE	CITARO	MERCEDES	BUS	25/11/2005	12 ans et 2 mois
66	8119XG62	CITARO	MERCEDES	BUS	17/11/2006	11 ans et 2 mois
67	CN-084-AQ	CITARO	MERCEDES	BUS	17/11/2006	11 ans et 2 mois
68	8116XG62	CITARO	MERCEDES	BUS	17/11/2006	11 ans et 2 mois
69	3239YH62	INTOURO	MERCEDES	CAR	03/09/2008	09 ans et 4 mois
70	1252XY62	CITARO	MERCEDES	BUS	02/01/2008	09 ans et 12 mois
71	AC-212-TF	INTOURO	MERCEDES	CAR	09/09/2009	08 ans et 4 mois
72	AB-935-ND	CITARO	MERCEDES	BUS	28/06/2009	08 ans et 7 mois
73	AB-944-ND	CITARO	MERCEDES	BUS	25/06/2009	08 ans et 7 mois
74	AB-180-QT	CITARO	MERCEDES	BUS	30/06/2009	08 ans et 7 mois
75	AB-162-QT	CITARO	MERCEDES	BUS	30/06/2009	08 ans et 7 mois
76	AE-100-KY	CITARO	MERCEDES	BUS	30/10/2009	08 ans et 3 mois
77	AQ-738-XR	INTEGRO	MERCEDES	CAR	29/04/2010	07 ans et 9 mois
78	BT-118-KH	INTOURO	MERCEDES	CAR	31/08/2011	06 ans et 5 mois
79	BT-902-KG	INTOURO	MERCEDES	CAR	01/09/2011	06 ans et 5 mois
80	BY-296-XR	INTOURO	MERCEDES	CAR	12/12/2011	06 ans et 1 mois
81	BY-335-XR	INTOURO	MERCEDES	CAR	12/12/2011	06 ans et 1 mois
82	BY-360-XR	INTOURO	MERCEDES	CAR	12/12/2011	06 ans et 1 mois
83	BY-387-XR	INTOURO	MERCEDES	CAR	12/12/2011	06 ans et 1 mois
84	BY-418-XR	INTOURO	MERCEDES	CAR	12/12/2011	06 ans et 1 mois
85	BY-436-XR	INTOURO	MERCEDES	CAR	12/12/2011	06 ans et 1 mois
86	BY-459-XR	INTOURO	MERCEDES	CAR	12/12/2011	06 ans et 1 mois
87	BY-483-XR	INTOURO	MERCEDES	CAR	12/12/2011	06 ans et 1 mois
88	BY-501-XR	INTOURO	MERCEDES	CAR	12/12/2011	06 ans et 1 mois
89	BS-472-MB	CITARO	MERCEDES	BUS	05/08/2011	06 ans et 5 mois
90	BS-483-MB	CITARO	MERCEDES	BUS	05/08/2011	06 ans et 5 mois
91	CM-093-GB	CITARO	MERCEDES	BUS	26/10/2012	05 ans et 3 mois
92	CM-082-GB	CITARO	MERCEDES	BUS	26/10/2012	05 ans et 3 mois
93	CM-102-GB	CITARO	MERCEDES	BUS	26/10/2012	05 ans et 3 mois
94	CM-073-GB	CITARO	MERCEDES	BUS	26/10/2012	05 ans et 3 mois
95	CM-088-GB	CITARO	MERCEDES	BUS	26/10/2012	05 ans et 3 mois
96	CX-243-QG	CITARO	MERCEDES	BUS	06/08/2013	04 ans et 5 mois
97	CX-248-QG	CITARO	MERCEDES	BUS	06/08/2013	04 ans et 5 mois
98	DF-551-WF	CITARO	MERCEDES	BUS	16/05/2014	03 ans et 8 mois
99	DF-545-WF	CITARO	MERCEDES	BUS	16/05/2014	03 ans et 8 mois
100	DF-553-WF	CITARO	MERCEDES	BUS	16/05/2014	03 ans et 8 mois
101	DF-557-WF	CITARO	MERCEDES	BUS	16/05/2014	03 ans et 8 mois
102	DR-694-CT	intouro	MERCEDES	CAR	29/04/2015	02 ans et 9 mois
103	DS-075-JG	intouro	MERCEDES	CAR	15/06/2015	02 ans et 7 mois
104	DS-057-JG	intouro	MERCEDES	CAR	15/06/2015	02 ans et 7 mois
105	DS-049-JG	intouro	MERCEDES	CAR	15/06/2015	02 ans et 7 mois
106	DS-082-JG	intouro	MERCEDES	CAR	15/06/2015	02 ans et 7 mois

	Immatriculation	Marque	Type	Catégorie	Date mise en circulation	Âge
107	DR-185-SY	CITARO	MERCEDES	BUS	26/05/2015	02 ans et 8 mois
108	DR-162-SY	CITARO	MERCEDES	BUS	26/05/2015	02 ans et 8 mois
109	DR-177-SY	CITARO	MERCEDES	BUS	26/05/2015	02 ans et 8 mois
110	DR-182-SY	CITARO	MERCEDES	BUS	26/05/2015	02 ans et 8 mois
111	DR-168-SY	CITARO	MERCEDES	BUS	26/05/2015	02 ans et 8 mois
112	DV-578-PV	CITARO	MERCEDES	BUS	10/09/2015	02 ans et 4 mois
113	BZ-761-VQ	RECREO	RENAULT	CAR	05/06/2003	14 ans et 7 mois
114	BZ-779-VQ	RECREO	RENAULT	CAR	05/06/2003	14 ans et 7 mois
115	BZ-752-VQ	RECREO	RENAULT	CAR	05/06/2003	14 ans et 7 mois
116	BZ-742-VQ	RECREO	RENAULT	CAR	26/06/2003	14 ans et 7 mois
117	CN-342-AQ	RECREO	RENAULT	CAR	14/06/2004	13 ans et 7 mois
					MOYENNE D'AGE	**08 ans et 8 mois**

Age moyen du parc

Type	N
Bus	6,25
Car	9,5
Total	**8.63**

- Plans de renouvellement des parcs des sous-traitants

Sur l'année 2017, 22 véhicules ont été remplacés sur le parc des affrétés, soit 11 bus et 11 cars
L'âge moyen du parc des affrétés est de 8.5 années (alors que l'âge moyen du parc Tadao est de 11,5 ans)

Respectivement,

- Les Artésiens ont renouvelé 9 véhicules
- LNA ont renouvelé 7 véhicules
- Transports Mullie ont renouvelé 2 véhicules
- Transports Benoit ont renouvelé 4 véhicules

c. L'entretien des bus

- Tableau de bord des pannes

Informations complémentaires sur le tableau de bord des pannes :
Une panne dite « Rouge » est une panne technique ayant une influence sur le trafic de voyageurs. A l'inverse, une panne dite « Bleue » n'entraîne aucune influence sur le trafic.

	N		N-1		N/N-1 en %	
	Pannes rouges	Pannes bleues	Pannes rouges	Pannes bleues	Pannes rouges	Pannes bleues
Moteur	15	4	14	10	7,14%	-60,00%
Circuit d'Eau	26	57	31	16	-16,13%	256,25%
Circuit Carburant	5	6	13	8	-61,54%	-25,00%
Circuit Air	12	10	29	15	-58,62%	-33,33%
Portes	9	23	17	20	-47,06%	15,00%
Embrayage	0	0	0	0	-	-
Boite de Vitesses	9	5	5	16	80,00%	-68,75%
Pont Arrière	1	0	0	0	-	-
Essieu avant	0	1	0	1	-	0,00%
Direction	8	1	3	4	166,67%	-75,00%
Suspension	4	10	6	14	-33,33%	-28,57%
Freins	6	5	3	3	100,00%	66,67%
Batteries	14	4	10	7	40,00%	-42,86%
Démarreur	2	0	2	1	0,00%	-100,00%
Electrique	20	11	34	32	-41,18%	-65,63%
Courroies	4	0	3	0	33,33%	-
Câbles	0	0	0	0	-	-
Total pannes techniques	**135**	**137**	**170**	**147**	**-20,59%**	**-6,80%**
Accident	7	7	5	4	40,00%	75,00%
Crevaison	5	8	9	3	-44,44%	166,67%
Vandalisme	4	0	5	2	-20,00%	-100,00%
Equipements Embarqués	1	1	9	5	-88,89%	-80,00%

	N		N-1		N/N-1 en %	
	Pannes rouges	Pannes bleues	Pannes rouges	Pannes bleues	Pannes rouges	Pannes bleues
Divers	8	14	17	27	-52,94%	-48,15%
Divers Exploitation	19	6	25	25	-24,00%	-76,00%
Divers service technique	0	0	5	1	-100,00%	-100,00%
Total Pannes	**179**	**173**	**245**	**214**	**-26,94%**	**-19,16%**

	N	N-1	N/N-1 en %
Kilomètres totaux parc propre	7 047 972	6 983 870	0,92%
Nombre de Pannes Rouges aux 1 000 000 Km	19,15	24	-21,32%
Nombre de Pannes Bleues aux 1 000 000 Km	19,44	21	-7,65%
Nombre de Pannes Total aux 1 000 000 Km	38,59	45	-14,98%
Kilomètres entre deux pannes	25 912	22 031	17,62%
Ratio mensuel d'immobilisation		9,76%	-100,00%
% du parc			
Nombre de signalements conducteurs		1 335	-100,00%
Signalements non traités le jour même		530	-100,00%
Nombre de visites des mines	257	267	-3,75%
Nombre de sursis	24	13	84,62%
Nombre de refus	5	2	150,00%
% de refus et sursis	11,3%	5,6%	101,50%
Moyenne de véhicules immobilisés par jour		13,7	-100,00%

- Visites préventives

Nous avons réalisé 469 visites de type programmées :

- Préparation au passage du contrôle technique.
- Vidanges des organes de la chaine cinématique.
- Contrôles visuels programmés.

Nous avons réalisé la mise à niveau hebdomadaire du parc roulant.

- Visites TCP (contrôle technique règlementaire)

237 visites aux mines dont 5 refus et 25 sursitaires.

- Travaux curatifs en atelier Tadao

Changements de gros organes :

- Remplacement de boites de vitesses pour les véhicules N° 2103, 2108.
- Remplacement moteur pour les véhicules N°2112.
- Remplacement joint de culasse pour le véhicule N°2105.

- Travaux curatifs externalisés

Changements de gros organes :

- Remplacement de boites de vitesses pour les véhicules N° 10003, 5403, 7204, 5404, 5412.
- Remplacement moteur pour les véhicules N°5404, 5414, 7106, 5214, 5205.
- Remplacement embrayage pour les véhicules N°412, 1710.
- Remplacement joint de culasse pour le véhicule N°7111.

- Commentaire sur l'évolution de la maintenance bus

2017 a vu la mise en place d'une nouvelle GMAO Move, et l'application de plans de maintenance basés sur l'expérience technique Transdev
En outre, l'analyse des avaries sur les véhicules a conduit à programmer une révision générale des véhicules à 5 ans et 10 ans. La suspension, la direction et le système de freinage sont révisés, de même que le système anti-pollution.
Pour les véhicules Citelis euro, dont la majorité aura environ 11 ans, une révision en échange standard du bloc moteur est programmée sur 2018/19. Environ 10 véhicules seront traités sur les 14 du parc, les autres ayant déjà eu un remplacement moteur.
Ces dispositions viendront en compensation des difficultés liées à l'état des infrastructures en période de travaux

d. **La maintenance patrimoniale**

- Suivi administratif des biens (entrées/sorties)

En raison des événements immobiliers majeurs de l'année, nous sommes convenus avec l'AO de repartir sur une base saine en 2018.

- Travaux planifiés

Dépôt de Béthune

Le dépôt de Béthune gare a fait l'objet d'une grande attention dans le cadre préparatoire de son déménagement, en effet plusieurs opérations de rangement, classement, de tri ont été entreprises durant cette année. Une mise en condition optimum à son fonctionnement avec le suivi de son entretien courant et curatif tel que les relampings, entretien du bâtiment, entretien des espaces vert, nettoyage du parking et de la flotte des véhicules de service, suivis des contrôles réglementaires. A plusieurs reprises des interventions urgentes ont dû être effectuées sur la station de gasoil en raison de sa vétusté et la perte de la liaison de la fibre optique.

Dépôt de Hénin-Beaumont

Des entretiens courants et curatifs ont été faits sur l'ensemble du bâtiment afin de le rendre sécuritaire.
Deux portes de service ont été posées dans l'atelier en remplacement des existantes obsolètes.
Plusieurs opérations curatives ont été entreprises sur EBREX, sur l'éclairage du parking car celui-ci ne fonctionne plus en mode "automatique" ainsi que sur la machine à laver qui a subi plusieurs dégâts d'intempérie. Le portail a été réparé plusieurs fois suite à de nombreux chocs avec des véhicules, à ce jour celui-ci n'est plus utilisable. Une cuve aérienne a été installée sur le parking extérieur en remplacement de l'actuelle qui a été déclassée. Une remise en conformité des remontés des tresses de masse du fond de fouille a été faite suite au rapport de l'organisme de contrôle électrique.

Dépôt de Liévin

Le portail principal ainsi que la motorisation ont été remplacés suite à un accident avec un bus. Le bâtiment à subi plusieurs interventions curatives afin de le préserver jusqu'au déménagement tel que du relamping, nettoyage, révision des portes d'accès et fenêtres. Une demande de remise en condition de l'éclairage public a été faite auprès des services techniques de la ville suite à un incendie à l'ancienne gendarmerie. Des interventions de remise en condition de la station de gasoil et de la station de lavage ont été exécutées par des professionnels afin de les préserver jusqu'au changement de dépôt ainsi qu'une refonte totale de leurs éclairages. Une zone de dépotage a été créée car celle-ci était inexistante dans le cadre réglementaire de sécurité.

Divion

La ville a entrepris la remise en état de la voirie devant le remisage car plusieurs trous se sont formés. Le sol en sortie arrière du remisage a été comblé par nos soins à plusieurs reprises.
Plusieurs interventions curatives ont été exécutées sur la porte d'entrée principale ainsi que sur le portillon de service.
Une attention particulière est entreprise sur l'installation électrique car plusieurs fois le disjoncteur principal a déclenché malgré les contrôles règlementaires qui présentent plusieurs non-conformités.

WC en ligne

A plusieurs reprises les WC du réseau ont dû être dégorgés, souvent en raison d'un non-respect des lieux, avec une attention particulière sur Oignies "Vauban" et Beuvry "grand ballon". Plusieurs poignées de porte ont dû être remplacées, des dispositifs de sécurité ont été posés sur les portes ainsi que les fenêtres car ces toilettes sont fréquemment vandalisés. Plusieurs opérations de nettoyage extérieur ont été menées car ces structures sont très fréquemment taguées.

Boutiques

La boutique de Bruay a été déplacée dans le cadre des travaux BHNS, deux fois.
La vitrerie a été remplacée ainsi que la poignée de porte contrôlée suite à du vandalisme, en attente de remise à disposition. La boutique a été transférée rue du Périgord.
Un réglage de la porte automatique de la boutique d'Hénin a été fait à plusieurs reprises car celle-ci a tendance à frotter sur le seuil.

- Suivi des investissements

Les dépenses patrimoine pour 2017 ont eu pour objectif de maintenir l'état des locaux dans l'attente de la livraison des nouveaux dépôts de Béthune et Grenay, ainsi que les nouvelles boutiques de Béthune et Bruay la Buissière.

En parallèle, des travaux lourds ont été menés sur la station-service de Hénin. Les délais pour la recherche d'un fournisseur puis la contractualisation font que la facturation sera imputée sur 2018.

De fait, les investissements patrimoine ont été nuls sur 2017 et les travaux seront comptablement affectés à l'année 2018.

- Visites périodiques et règlementaires

Toutes les visites réglementaires électriques et d'appareils de levage ont été effectués, avec reprise des anomalies constatées. Il reste à créer des livrets de maintenance qui n'existe pas à ce jour.

Lieu	Portes sectionnelles	Conformité électrique	Matériels de levage	Matériels de lutte contre l'incendie
Dépôt Béthune	28/08	27/02	27/02	04/09
Dépôt Hénin	20/09	20/02	23/02	15/06
Dépôt Liévin	31/07	21/02	16/03	13/09
Siège Van Pelt	-	23/02	-	09/03
Agence Lens / CRC	-	23/02	-	14/09
Agence Liévin	-	26/04	-	14/09
Agence Hénin-B.	-	23/02	-	15/07
Agence Bruay-la-B.	-	23/03	-	09/06

8) Les systèmes d'information

- Tableau de bord des pannes

	N	N-1	N/N-1 en %
Système Informatique			
Nombre de demandes d'intervention en cours	137	159	-13,84%
Nombre de demandes d'intervention traitées	1091	1206	-9,54%
Système Téléphonique			
Nombre de demandes d'intervention en cours	25	15	66,67%
Nombre de demandes d'intervention traitées	44	41	7,32%
Système Billettique			
Nombre de demandes d'interventions en cours	19	51	-62,75%
Nombre d'interventions sur le système et le matériel au sol	85	54	57,41%
Nombre d'interventions sur le matériel embarqué	479	461	3,90%
Fiches de Signalements Billettiques en cours	12	48	-75,00%
- Nombre ayant le niveau Bloquant	0	14	-100,00%
- Nombre ayant le niveau Majeur	0	15	-100,00%
- Nombre ayant le niveau Mineur	12	19	-36,84%
Nombre de réparations / retours matériel	9	54	-83,33%
Système Radio-SAEIV			
Nombre de demandes d'interventions en cours	652	935	-30,27%
Nombre d'interventions sur le système et le matériel au sol	16	7	128,57%
Nombre d'interventions sur le matériel embarqué	283	396	-28,54%
Fiches de Signalements Radio-SAEIV en cours	4	10	-60,00%
- Nombre ayant le niveau Bloquant	0	0	-
- Nombre ayant le niveau Majeur	0	7	-100,00%
- Nombre ayant le niveau Mineur	4	3	33,33%
Nombre de réparations / Retours matériel	36	3	1100,00%

9) La qualité

- Les indicateurs contractuels de la qualité de service

N°	Indicateurs	Echantillon (mensuel ou trimestriel)	Echantillon (annuel)	Réalisés	Seuil non-conformité	2018
1	Accessibilité Bus	25 / mois	300	300	95%	91%
2.1	Ponctualité Bus - Retards	80 / trimestre	320	320	95%	83%
2.2	Ponctualité Bus - Avances				99%	92%
3.1	Information de la clientèle aux points d'arrêts - Abris	10 / mois	120	120	95 / point d'arrêt	120 sur 120
3.2	Information de la clientèle aux points d'arrêts - Poteaux	30 / mois	360	360	95 / point d'arrêt	360 sur 360
4	Conformité des véhicules	Parc complet / an		83	90 / véhicule	54 sur 83
5	Disponibilité de l'information clientèle en boutique	1 / mois	12	12	90 / visite	11 sur 12
6	Information clientèle via le site internet	1 / mois	12	12	90 / visite	12 sur 12
10	Conformité des vélos Biclo	Parc complet / an		66	95 / vélo	64 sur 66
11	Disponibilité de l'information clientèle en boutique Biclo	1 / an	1		90 / visite	1 sur 1
12	Conformité des abris-vélos	1 / an	1		90 / visite	1 sur 1

Cette année a permis de mettre en place et d'identifier les pistes d'action à construire sur la durée du contrat.
Cette année a été perturbée par la période de travaux entamée à partir d'Avril 2017. Les impacts ont pu être noté sur les carrosseries et peinture de véhicules, la ponctualité, l'accessibilité pour les arrêts en zone de travaux.

Des plans d'action ont été construits afin d'améliorer certains critères pour lesquels les travaux n'ont pas d'impacts.

Conformité véhicule :
Concernant la conformité des véhicules, les dépôts contrôlés en 2017 ont été ceux :

- De Liévin (janvier 2017) - 1 non-conformité
- De Béthune (Février 2017) - 2 non-conformités
- De Mullie (Mars 2017) - 1 non-conformité
- De Hénin (Avril 2017) - 3 non-conformités

- De Benoit (Mai 2017) - 4 non-conformités
- De Rose (Juin 2017) - 1 non-conformité
- De Westeel (Juillet 2017) - 4 non-conformités
- De Artésiens (Août 2017) - 2 non-conformités
- De LNA (Septembre 2017) - 2 non-conformités
- De Béthune (Octobre 2017) - 1 non-conformité
- De Liévin (Novembre 2017) - 3 non-conformités
- De Artésiens (Décembre 2017) - 5 non-conformités

Les contrôles mettent en avant des problèmes de carrosserie et de peinture sur les véhicules. Ce phénomène est accentué par les zones de travaux qui fragilisent les véhicules.
On note une nette amélioration de la propreté intérieure des véhicules pour le parc en propre. Cela est dû aux actions mises en place en 2017 avec le prestataire de nettoyage. L'objectif est de maintenir ce critère en 2018. Différentes campagnes de vérification et de remplacement seront prévues en 2018 (tapis de sécurité en entrée/sortie de véhicule ; éclairage extérieur et intérieur…)

Conformité boutique :
Concernant la conformité des boutiques, elles ont été contrôlées en 2017 comme suit :

- Béthune (janvier 2017) - conforme
- Lens (Février 2017) - conforme
- Liévin (Mars 2017) - non-conforme
- Lens (Avril 2017) - conforme
- Hénin (Mai 2017) - conforme
- Bruay (Juin 2017) - conforme
- Lens (Juillet 2017) - conforme
- (Septembre 2017) - conforme
- (Octobre 2017) - conforme
- (Novembre 2017) - conforme
- Hénin (Décembre 2017) - conforme
- La boutique Biclo a été contrôlée conforme en Décembre 2017.

Une seule boutique a été contrôlée non-conforme au cours de l'année. La boutique de Liévin est pointée pour absence de plan général, absence de la plaquette biclo et absence du guide du voyageur.

Les aspects contrôlés sont positifs. On notera toutefois que la plaquette Biclo a été manquante une partie de l'année. Cet aspect a été corrigé en cours d'année, suite à la réédition de la plaquette.

Site internet :
Les travaux BHNS ont demandé une grande vigilance sur la mise à jour des informations sur le site internet. Il n'a pas été remonté de non-conformités sur cet aspect.

Dans le cadre des travaux BHNS, Tadao redouble de vigilant sur l'actualisation et la mise à jour les informations de déviations. Une communication spécifique sur les travaux accompagne l'information diffusée sur les réseaux sociaux.

Conformité vélos :
On notera deux non-conformités sur l'ensemble des contrôles effectués.
Les vélos sont contrôlés et révisés avant leur remise en service, ce qui assure des équipements conformes.

Points d'arrêt :
Aucune non-conformité n'a été mise en avant au cours de l'année. On notera la grande réactivité des équipes Tadao qui mettent à jour les informations client sur les points d'arrêts, lors de chaque modification de l'offre.

Accessibilité :
On observe différents niveaux entre les transporteurs quant à la réalisation en conformité de ce critère. D'une manière globale, ce critère est bien respecté par l'ensemble des transporteurs, à l'exception du transporteur Artésiens. Ce résultat est dû à l'information faite les années précédentes sur ce critère.

Un travail de marquage au sol sur les quais accessibles sera mené en 2018 afin de guider les conducteurs le long des bordures de quai.

Ponctualité :
Tadao a analysé les résultats de ponctualité sur l'année 2017. Il peut être mis en avant des effets conjoncturels mais aussi structurels.

- Les effets conjoncturels sont liés aux travaux BHNS qui ont fortement impactés le réseau à partir du mois d'Avril 2017
- Les effets structurels sont liés à la construction des horaires, notamment le cadencement du réseau qui ne permet pas construire des horaires au plus juste en fonction de la période de la journée. Cela impose de disposer de nombreux points de régulation sur l'ensemble du réseau.
  Les effets structurels ont été accentués par les effets conjoncturels (points de régulation non accessibles, modification de la desserte, retards induits par les déviations…)

- La gestion des réclamations

Le bus n'est pas passé	190	22%
Le bus ne s'est pas arrêté	108	12%
Le bus est passé en avance	67	8%
Le bus est passé en retard	109	13%
Le bus ne respecte son itinéraire ou son service	67	8%
Comportement conducteur	145	17%
Problème de charge	27	3%
Exploitation - Autres	17	2%
Ambiance	73	8%
Info voyageur	4	0%
Autres	58	7%

La procédure de gestion des réclamations a été revue en 2017. Ce processus s'est déroulé en 3 étapes :

1. Reprise de la procédure existante et adaptation du mode de fonctionnement
2. Définition de l'unique point d'entrée pour la réception et le traitement de l'intégralité des réclamations : le CRC réceptionne et traite l'intégralité des réclamations.
3. Reprise de la procédure afin d'y intégrer un processus de traitement des réclamations et plans d'action associés (via des fiches de mission)

L'objectif est d'améliorer le service produit et d'apporter des solutions aux problèmes qui sont remontés via les réclamations de clients.

En 2018, avec l'application de la procédure complète le fonctionnement devrait s'améliorer. Tadao vise à être plus réactif aux sollicitations et augmenter la qualité de ses retours.

- Les autres non-conformités
  Ce sont les non-conformités identifiées via les réclamations clients.

Mois	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	2017	REPARTITION
TADAO				3	4	1			1	4	7	2	**22**	27,8%
AUTOBUS ARTESIENS	13	1	1	1	2		1	1	1	1		1	**23**	29,1%
BENOIT	1		1		3						1	1	**7**	8,9%
DELELIS													**0**	0,0%
LNA													**0**	0,0%
MULLIE					1								**1**	1,3%
ROSE											1		**1**	1,3%
WESTEEL	4	2	2	1	4		1		2	1	5	3	**25**	31,6%
TOTAL	**18**	**3**	**4**	**5**	**14**	**1**	**2**	**1**	**4**	**6**	**14**	**7**	**79**	**100,0%**

10)L'environnement

		Unité	Données annuelles Année N	Année N-1	Ecart absolu	Ecart %
Réduction de la consommation des ressources naturelles	Eaux industrielles consommées	m^3	2613	3270	-657	-25,14%
	Eau sanitaire consommée	m^3	3350,1	1642,6	1707,5	51%
	Volume d'eau récupérée	m^3	0	0	0	0,00%
	Nombre de ramettes papier utilisées	Unité T	3026,8	2245,9	780,9	26%
Réduction de la consommation d'énergie	***Chauffage***					
	Consommation énergie de chauffage tertiaire	Kwh	270086	212292	57794	21%
	Consommation énergie de chauffage industriel	Kwh	355671	280223	75448	21%
	Electricité dépôt					
	Consommation énergie électrique tertiaire	Kwh	277338	298720	-21382	-8%
	Consommation énergie électrique industrielle	Kwh	422022	423144	-1122	0%
	Energie de traction					
	Consommation énergie électrique de traction	Kwh/100km	0	0	0	0,00%
	Consommation gazole	L/100km	34,6	34,63	-0,03916667	-0,11%
Empreinte carbone	Emissions de CO_2 dues à l'énergie de traction	Tonnes CO_2	7493,90	7377,4	116,5	2%
	Efficacité CO_2/voyage (5807494voy 50% en propre)	T CO_2 / voy.	0,000572	0,0005	0,0001	13%
Protection de la qualité de l'air	Consommation produits solvantés	Litres	0	0	0	0%
	Consommations liquides refroidissement	L/km	0,0024467	0,00203855	0	17%
Réduction des déchets	Volume déchets ultimes	Tonnes	10,6	1,9	8,7	82%
	Volume déchets valorisables	Tonnes	1,81	14,9	-13,09	-723%
	Volume déchets dangereux	Tonnes	7,58	1,3	6,28	83%
	Volume déchets papiers	Tonnes	10,7	5	5,7	53%
	Taux de valorisation	%	70,00%	92,00%	-22%	-31%
Production d'énergie renouvelable	Production d'énergie voltaïque	Kwh	0	0	0	0%
Résultats audits terrain	Nombre de non-conformité suite audit	Unité	6	4	2	33%
	Nombre d'observations	Unité	22	18	4	18%
Fournisseurs	Nombre de contrats de prestation signés avec un partenaire engagés dans une démarche SME (Michelin, Veolia Envt, TTA, Elise, Veritas, EFFIA)	Unité	9	5	4	44%
	Nombre d'heures de prestations confiées à des ESAT ou structure d'insertion	Unité	0		0	0%

La consommation de carburant est restée stable à 34.6 L/100km. Ci-dessous un état des consommations par type de véhicules :

- Hybride : 30.66 l/100km
- Standard : 36.98 l/100km
- Midi bus : 36.13 l/100km
- Mini bus : 12.24 l/100km
- Véhicule de service : 5.95 l/100km.

La température moyenne annuelle a été de 11.4°C ce qui est inférieur de 0.7°C par rapport à 2016. La température moyenne a été supérieure à la normale durant une grande partie de l'année.
Le mois de Janvier a été le mois le plus froid avec des températures moyennes autour de 1.9°C (contrairement à 2016 : 5.4°C)

La consommation globale de chauffage a augmenté de 57.0821 kWh soit une hausse de 21%.

La consommation d'eau industrielle a chuté de 25%, en raison principalement de l'augmentation du nombre de jours d'indisponibilité de la machine à laver du dépôt de Béthune en fin d'année et du site Ebrex. La consommation des eaux sanitaires est en hausse. Cela est sensiblement dû à une augmentation des formations organisées en internes et d'intervenants externes sur les différents sites d'exploitation. A noter également une augmentation des effectifs pour permettre une meilleure maitrise d'exploitation pendant la phase travaux.

Comme évoqué pour la partie sécurité, l'outil Appli Réglo est également un outil permettant d'identifier les impacts environnementaux.

11)La sécurité

Tout au long de l'année 2017, nous avons déroulé notre programme d'actions en ayant pour feuille de route le référentiel FACE et la politique Groupe de Transdev. L'objectif de Transdev Artois-Gohelle est de maîtriser les conditions de travail pour apporter la sécurité à nos collaborateurs, se conformer aux exigences réglementaires, améliorer les performances et maintenir un climat social serein.

Un point clé pour optimiser la mise en place des obligations légales a été le déploiement de l'outil Appli Réglo. Les collaborateurs qui en font l'usage ont été accompagnés et formés pour établir :

- Les plans de prévention (prestation de service par une entreprise extérieure)
- Les protocoles de sécurité (prestation de chargement / déchargement par une entreprise extérieure)
- L'intégration des analyses de risques issues du document unique et la mise en place de plan d'action pour réduire les risques

Ci-dessous les grandes lignes de ce qui a été déployé.

- Démarche FACE : Vers les fondamentaux du système de management QSE

Le système de management de la sécurité et de l'environnement a été construit selon le référentiel FACE, référentiel labélisé du Groupe. Cette labélisation s'échelonne sur plusieurs niveaux de maturité du système : « Fondamentaux », « Amélioration Continue », « Excellence ».
L'objectif pour Transdev Artois-Gohelle était d'être certifié FACE niveau « Fondamentaux » en fin d'année 2017. Au vue des actualités et de la préparation des déménagements, cet audit a été recalé au cours d'Avril 2018.

- Prévenir les risques professionnels

La prévention des risques professionnels est une étape clé dans notre démarche sécurité.

- Analyser les risques professionnels

De nouveaux outils ont vu le jour cette année, notamment l'outil d'évaluation des risques professionnels par le biais de l'outil MERIS (outil dans Appli Réglo). La cotation a sensiblement été modifiée et sur chaque site les risques de l'ensemble des postes de travail ont été réévalués pour s'adapter à la nouvelle méthode de cotation (nouvelle procédure mise en place). 470 situations dangereuses ont été soulevées pour l'ensemble de nos sites (dépôts, boutiques, siège). Des plans d'actions ont été menés pour les risques prioritaires.
Ce sont plus de 478 risques qui ont été répertoriés pour l'ensemble des sites.

En parallèle, le groupe de travail TMS a poursuivi ses actions :

- 4 observations de situations de travail : remplacement de batteries, changement des étriers de frein, contrôle des niveaux, contrôles des indicateurs de serrage des écrous
- Chaque observation permet d'évaluer la charge physique de chaque opération selon la méthode développée par l'INRS

- Sensibiliser

En plus du plan de formation déployé par le service RH et le recrutement d'un formateur interne, cette année a été ponctuée d'info sécurité. L'objectif est de rappeler à chacun les pratiques sécuritaires. Ces actus servent de supports à nos équipes pour parler sécurité et instaurer un dialogue avec les collaborateurs. Les sujets mis en avant cette année ont été divers :

- Réglage des sièges conducteurs
- Identification des boutons d'urgence
- Frein de parc
- Risque du téléphone au volant
- Prévenir le risque « coup de chaleur »
- Prudence et consigne de sécurité sur route glissante,

Certaines actus ont fait l'objet d'une campagne plus globale comme celle sur le téléphone (support vidéo, message sur les écrans dynamiques,…).

- Former

La formation en terme de sécurité est forte (SST, Incendie, risque routier, conduite responsable, gestions de conflits,…)

En parallèle, en fin d'année, Transdev a déployé un outil d'e-learning dédié à la Santé et à la Sécurité sur sa plateforme de formation en ligne. 3 modules pour se mettre à jour sur :

- Les principes généraux Santé et Sécurité,
- La politique Santé et Sécurité Transdev,
- Les compétences et techniques pour mener des visites sécurité.
- Dans un premier temps, cette formation a été déployée aux membres du CODIR et les chefs de centre. Cette formation a pour vocation d'être élargie à l'ensemble des agents de maîtrise au cours du premier semestre 2018.

- Adapter les plans de circulation

Suite à la coactivité avec l'entreprise de logistique Trota, de nombreux échanges ont eu lieu entre le SMT, Tadao et le propriétaire du site en début d'année.
Afin de gérer au mieux cette cohabitation des actions ont été menées en collaboration avec les membres du CHSCT. Un plan de circulation et une charte de bonne conduite a été écrite entre Transdev Artois-Gohelle et Trota.

- Auditer

6 visites sécurité ont eu lieu dans les ateliers de maintenance. La grille d'audit a été refondue pour plus de performance et des plans d'actions sont systématiquement adressés aux collaborateurs.

- Maîtrise des entreprises extérieures

La rédaction des plans de prévention et des protocoles de sécurité se fait désormais par un outil informatique. Pour rappel, l'objectif est de définir les consignes de sécurité à respecter par chaque prestataire extérieur afin de prévenir les dangers.
5 donneurs d'ordres référents sont identifiés.
L'informatisation de ces documents permet de suivre de manière plus efficace le bon déroulement de ce process.

D. L'ACCOMPAGNEMENT DU DELEGATAIRE

1) Le tableau de bord de suivi des obligations contractuelles

Le tableau de bord permet :

- D'organiser le suivi du respect des obligations contractuelles,
- De coordoner les actions des directions opérationnelles et fonctionnelles,
- De donner un appui méthodologique à la vérification des obligations contractuelles,
- De proposer des arbitrages concourant à la cohérence contractuelle,
- De suivre la qualité des informations techniques et financières,
- De faire évoluer les indicateurs de suivi d'activité.

Thème	Obligation	Article de référence	Point	Sous-Point
Principes	La sous-traitance ne peut excéder un volume de 50% des km commerciaux totaux	6		
Principes	La sous-traitance ne peut intervenir qu'après accord préalable et exprès du SMT	6		
Principes	TAG a l'entière responsabilité des km effectués par ses sous-traitants et ne peut, de fait pas opposer les contrats souscrits au SMT	6		
Contrats de sous-traitance	Une copie des contrats de sous-traitance est remise au SMT dans le mois suivant la signature	6		
Cause légitime	TAG informe la collectivité par LRAR de la survenance d'une cause légitime dans un délai de 8 jours	8		
Police d'assurance	Le délégataire doit souscrire à une police d'assurance afin de couvrir tous les cas de l'article 21	9		
Sinistre	TAG rend compte dans le rapport annuel du montant des sinistres et des indemnités versées	9	5	5
Police d'assurance	Les attestations d'assurances doivent être communiquées à la Collectivité dès l'entrée en vigueur du Contrat et chaque 31 janvier	9	6	6
Modification de l'offre	TAG est tenu de présenter chaque année un plan annuel d'adaptation des services pour la période scolaire et un plan de production kilométrique prévisionnel après chaque modification (+ calendrier d'exploitation si nécessaire)	15	2	2
Répartition et affectation du matériel	TAG doit informer le SMT lorsque du matériel plus capacitaire est nécessaire. (refus d'un passager)	16		
Répartition et affectation du matériel	TAG peut modifier ponctuellement l'affectation du matériel	16		
Modification de l'offre	Modifications de l'offre inférieur à 3% donnent lieu à un recalcul des charges selon les données présentées à l'article 17.1	17	1	1
Modification de l'offre	Modifications de l'offre supérieur à 3% donnent lieu à une rencontre des parties qui se mettent d'accord sur un montant de charges à appliquer	17	2	2
Continuité de service	En cas de situation perturbée prévue, le délégataire applique à ses frais les PTA de l'annexe 3.5	18	2	2
Continuité de service	Dans le cas de travaux prévisibles, TAG doit mettre en place une offre adaptée, soit équivalente, soit de substitution.	18	2	2
Continuité de service	TAG communique un PTA et un PIV au SMT, ainsi qu'un bilan détaillé	18	2	2
Continuité de service	TAG met en place un PTA	18	2	2
Continuité de service	TAG met en place un PIV	18	2	2
Continuité de service	En cas de situation perturbée non prévisible, TAG met en place les moyens nécessaires afin d'assurer la continuité du service et transmet dans les 24h une fiche situation perturbée au SMT	18	3	3
PASF	En cas d'incident ou accident ayant un impact sur la sécurité des personnes et sur le fonctionnement normal du service, TAG transmet à l'AO une fiche incident/accident	18	4	4
Informations de publics spécifiques	En cas d'infraction au code de la route ou à la réglementation en matière de sécurité des véhicules commise par ses agents, TAG informe le SMT	18	4	4
Informations de publics spécifiques	TAG fournit au SMT les coordonnées de l'agent d'astreinte	18	4	4
Inventaires	TAG tient à jour un inventaire des biens mis à disposition par l'AO. La liste est actualisée tous les 3 mois	21	2	2

Thème	Obligation	Article de référence	Point	Sous-Point
Bases de données	TAG met à jour et tient à disposition du SMT la base de données client. TAG procède à la tenue en conformité de la base (déclaration CNIL)	21	5	5
Inventaires	TAG dresse un inventaire des biens mis à disposition par TAG (B1 et B2) dans le rapport annuel	22	2	2
Inventaires	TAG dresse un inventaire C avec ses biens propres, une fois par an	22	3	3
Actions commerciales	TAG a la charge de la 5ème boutique située à Liévin	23		
Actions commerciales	TAG transmet un planning trimestriel de l'utilisation de la boutique mobile	23		
Contrats de maintenance	TAG transmet les contrats de maintenance conclus pour l'entretien des installations fixes au SMT	24	1	1
Entretien du matériel	TAG s'engage à respecter les prescriptions des constructeurs dans le cadre de son programme de maintenance du matériel roulant	24	1	1
Entretien du matériel	TAG est tenu de renouveler la sellerie, la peinture et de maintenir les véhicules affectés en bon état de propreté extérieure et intérieure	24	1	1
Sinistre	TAG rend compte dans le rapport mensuel et annuel des dépôts de plainte lors des dégradations de mobilier urbain et informe des procédures en cours	24	2	2
Entretien du matériel	TAG présente un programme annuel de gros entretien du matériel roulant au 31 octobre de chaque année	24	5	5
Information de la clientèle	TAG diffuse une information exhaustive du réseau TADAO et ses services	25	1	1
Information de la clientèle	Les documents sont actualisés au moins une fois par an et autant que nécessaire	25	1	1
Information de la clientèle	TAG met à jour l'information aux points d'arrêt et en boutique sur le réseau en mode nominal	25	1	1
Information de la clientèle	TAG met à jour l'information aux points d'arrêt et en boutique lorsque qu'il existe des déviations et/ou modification de l'offre	25	1	1
Information de la clientèle	TAG informe la clientèle, au moins 8 jours avant, lorsque des modifications importantes des conditions d'exploitation ont lieu sur le réseau	25	1	1
Information de la clientèle	TAG établit un plan des actions de promotion et d'information. Chaque action de communication doit être validée par le SMT	25	1	1
Principes	Il existe une répartition des actions de communication liée au BHNS entre TAG et le SMT	25	1	1
Informations de publics spécifiques	TAG sera associé à l'engagement du SMT sur des actions de communication vers des publics spécifiques. TAG sera chargé de la mise en œuvre de cette action, à l'aide des moyens techniques et humains nécessaires.	25	2	2
Informations de publics spécifiques	TAG doit tenir informé le SMT avant toute action des partenariats conclus, dans le cadre de ces actions de formation. La liste des partenariats doit figurer dans le rapport annuel	25	2	2
Informations de publics spécifiques	TAG informe en amont des sessions de formation organisées	25	2	2
Informations de publics spécifiques	Le SMT valide en amont les supports de présentation	25	2	2
Site internet	TAG tient à jour le site internet pour le compte du SMT. Prend en compte les modifications de service, provisoires et permanentes, et les impacts des situations perturbées Effectue les modifications émanant du SMT dans le cadre des groupes de travail de mise en œuvre du schéma directeur d'accessibilité	25	3	3
Site internet	Le site Internet proposera également un calculateur d'itinéraire combinant à minima les horaires des lignes du réseau TADAO et les horaires des lignes TER desservant le territoire du SMT Artois-Gohelle	25	3	3
Accueil des usagers	Les conducteurs vérifient la régularité de la situation des voyageurs. Les conducteurs assurent la vente de certains titres dans les véhicules	25	4	4
Fraude	Les conducteurs avertissent immédiatement leur hiérarchie des cas de contrevenants	25	4	4
Sécurité	Le Délégataire porte à la connaissance des voyageurs par affichage les règles de sécurité et de comportement et fait respecter le règlement intérieur. Il prend également toutes mesures pour garantir la tranquillité et la sécurité des personnes transportées	25	4	4
Informations de publics spécifiques	TAG informe l'Autorité Organisatrice de difficultés rencontrées, liées à la sécurité	25	4	4
Informations de publics spécifiques	En cas d'agression d'un voyageur ou d'un des personnels, comme en cas d'accident corporel, TAG informe le SMT immédiatement et sans délai.	25	4	4

Thème	Obligation	Article de référence	Point	Sous-Point
Conformité des véhicules	Le Délégataire devra respecter les dispositions légales relatives aux transports en commun de personnes, en matière de sécurité, de confort et de signalisation des véhicules, notamment celles édictées par l'arrêté ministériel du 2 juillet 1982 modifié et du code des transports publics. Chaque nouveau véhicule devra être équipé selon la réglementation en vigueur.	25	4	4
Réclamations	TAG communique à la demande du SMT toutes questions ou réclamations orales ou écrites en précisant la date de leur réception et les réponses apportées.	25	5	5
Bases de données	TAG réalise des enquêtes et études de connaissance du réseau, la définition a lieu en amont avec le SMT	26	1	1
Bases de données	TAG établit une base de données géographique des points d'arrêt et des lignes. Les fichiers doivent être conformes et à jour.	26	2	2
Informations de publics spécifiques	TAG rend compte dans le rapport mensuel et annuel des contrôles effectués par ses agents. Le compte-rendu mentionne : - les plannings - les moyens mis en œuvre - les résultats	28		
Formation	Un an et demi (18 mois) avant la date d'expiration du Contrat ou sans délai en cas de résiliation, le Délégataire communique à la Collectivité, sur demande de cette dernière, la liste non nominative des emplois et des postes de travail ainsi que les renseignements non nominatifs suivants concernant les personnels affectés au service affermé	29		
Formation	Il existe un plan de formation négocié entre le SMT et TAG	30		
Qualité de service	En cas de manquement à la sécurité, obligation de TAG de prendre toute mesure visant à rétablir une situation nominale	30	3	3
Actions d'insertion	20% du total des embauches d'ETP liées à l'exploitation du réseau BHNS se fera par embauche de personnes rencontrant des difficultés sociales ou professionnelles particulières (action d'insertion)	31	1	1
Actions d'insertion	Les actions d'insertion doit rentrer dans le dispositif local d'accompagnement (PLIE)	31	3	3
Actions d'insertion	TAG produit annuellement une évaluation des actions d'insertion	31	4	4
Recettes annexes	TAG fait valider les campagnes publicitaires au SMT en amont	35	1	1
Partage des gains	TAG transmet la décomposition du total des charges d'exploitation, d'administration et d'entretien de l'exercice n.	39	3	3
CEP	TAG adresse au SMT au plus tard le 1er juin de l'année n-1 un projet de budget prévisionnel pour l'année n, ainsi qu'un état prévisionnel des recettes	40	2	2
Forfait de charge	TAG adresse un original et une copie de facture d'acompte au SMT	41	1	1
Forfait de charge	Régularisation du forfait de charge, du reversement de recettes, des intéressements et des pénalités malus réalisé au plus tard le 1er juin de l'année n+1	42		
CICE	TAG transmet annuellement la justification de l'utilisation du CICE au bénéfice des usagers de TADAO (définition des investissements en accord avec l'AO)	44		
Rapport mensuel / annuel	TAG est tenu de remettre pour chaque mois et au plus tard le 25 du mois suivant un rapport mensuel	48		
Rapport mensuel / annuel	TAG transmet pour chaque mois et au plus tard le 10 du mois suivant une synthèse des principales données du réseau (validations, recettes,…)	48		
Rapport mensuel / annuel	TAG produit chaque année au plus tard le 30 avril de l'année n+1, au plus tard, un projet de rapport annuel, puis le 31 mai de l'année n+1, au plus tard, le rapport annuel définitif pour la période allant du 1er janvier au 31 décembre de l'année n	49		
Comité de suivi	Un comité de suivi se réunit a minima 6 fois par an ou chaque fois qu'une partie le demandera. Dont une fois entre le 1er et le 15 juin de chaque année (examen du plan prévisionnel)	50		
Qualité de service	Pendant la période de travaux, TAG s'engage à s'adapter aux contraintes d'exploitation imposées par les choix de l'Autorité Délégante.	52	1	1
Informations de publics spécifiques	Dès qu'une modification d'offre apparaît nécessaire pour la bonne continuité du service public, le Délégataire s'engage à en informer l'Autorité Délégante par tous moyens dans un délai de 24 h.	52	1	1
Forfait de charge	TAG assure un suivi du coût des travaux et des UO affectées	52	2	2
Forfait de charge	Les adaptations d'offre font l'objet d'un suivi mensuel et sont échangées au cours du comité de suivi	52	2	2

Thème	Obligation	Article de référence	Point	Sous-Point
Forfait de charge	Un bilan des coûts se fera fin 2018	52	2	2
Garanties bancaires	TAG devra fournir, un mois au plus tard après l'entrée en vigueur du présent Contrat, une garantie bancaire à première demande d'un montant de 600.000 euros délivrés par un établissement de crédit de premier rang	53	1	1
Garanties financières	TAG devra fournir, un mois au plus tard après l'entrée en vigueur du présent Contrat, une garantie "maison - mère" visant à garantir la bonne exécution de ses obligations	53	2	2
Pénalités	Des pénalités sont applicables. Elles décrites en annexe 3.1 et à l'article 54 du contrat	54		
Retards de versement	En cas de retard de versement des sommes dues au SMT, les sommes non versées seront majorées d'un intérêt de retard	58		

2) Les investissements

Le respect de l'obligation d'investissement est mesuré annuellement lors de l'arrêté des comptes. Compte tenu de la multitude de projets lancés, certains investissements prévus par le contrat ont pu être décalés ou amendés, en concertation avec le SMTAG.
Les investissements décalés seront réalisés dans un délai raisonnable par rapport aux échéances initiales et en aucun cas leur décalage ne minorera l'enveloppe contractuelle d'investissement sur laquelle s'est engagée Transdev Artois-Gohelle dans le contrat de DSP.
Comme prévu par l'avenant 3, ces investissements seront amortis sur une durée inférieure à celle de la DSP et leur retour sera sans contrepartie financière pour la collectivité.
S'agissant des investissements de la collectivité, certaines dates de livraison du matériel roulant et des nouveaux dépôts ont également été décalées malgré les actions effectives des équipes du SMTAG.

- Les investissements réalisés par le Délégataire (suivi de l'inventaire B)

Service	Lieu	Fournisseur	Descriptif	Inventaire B1/ B2/ C	Nombre	Montant HT
Direction	Lens	Actigraph	actigraph_Outil de gestion des déviations	C		11 635
Exploitation	Grenay	Actigraph	actigraph_Outil de gestion des déviations_Acompte 30%	C		4 500
Exploitation	Grenay	Citiway	Citiway - Actigraph+appli smartphones+solution m-ticketing	C		250 140
Exploitation	Lens	ESRI France	ESRI France : Module de base Navstreets Premium	C		2 000
Direction	Lens	IMDEO	IMDEO - PORTAIL TRANSPARENCE TADAO	C		7 250
Client	Lens	GIRO	TBIS_HASTOP_Éditions des horaires au poteau,	C		18 750
Exploitation	Grenay	GIRO	TBIS_HASTUS_Logiciel	C		259 430
Méthode	Grenay	GIRO	TBIS_HASTUS_Logiciel_Remise négociée par TBIS (achat groupé avec les équipes aux USA)	C		-130 000
Client	Lens	GIRO	TBIS_HASTUS_Module complementaire_Edition HP services scolaires	C		6 000
Client	Lens	Urban System	TBIS_TITAN Back office, prélèvements, dépositaires	C		32 575
Exploitation	Lens	Zenbus	ZENBUS_Achat mat + télécom + logiciel (ZenBus + CC)	C		156 456
Exploitation	Grenay	Zenbus	ZENBUS_Extension support pour intégration	C		4 500
Exploitation	Lens	Zenbus	ZENBUS_projet pilote TADAO_Déviations et travaux	C		6 500
Sous-total Logiciels			0			**629 736**
DEX	Dépôts	Econocom	Borne WIFI sur site	B1		1 298
Administratif	Lens	Econocom	ECONOCOM_PC	B1		3 600
Administratif	Lens	Econocom	ECONOCOM_Materiel informatique	B1		4 493
Administratif	Lens	Econocom	Econocom - Commande 5 probook	B1		3 821
IT	Grenay	Frame Ip	Frame IP-Commutateurs CISCO	B1		11 618
IT	Grenay	INMAC Store	INMAC STORE _ Aménagement salle serveur	B1		12 012
IT	Grenay	Frame Ip	FRAME IP_Coeur de réseau Quadraparc Switch	B1		26 927
IT	Grenay	TELAM SYSOCO	TELAM SYSOCO Mise en place de deux liaisons FH Quadraparc & TDF	B1		27 576
IT	Grenay	SCC SwitchProvider	SCC_Switch, baie de stockage, Serveur de virtualisation, serveur de sauvegarde	B1		108 374
Sous-total Matériels Informatiques			0			**199 717**
IT	Lens	Frame Ip	FRAME IP_Projet AO IRU_Fibre	B1		14 990
IT	Lens	Frame Ip	FRAME IP - Architecture CFA pour installations infrastructures (hors SLT et feux)	B1		15 000
IT	Lens	Frame Ip	FRAME IP - Lot 2 - Offre étude et CFA - Fibre Optique	B1		59 000
Pack nouveaux services			0			**88 990**
Maintenance	Bethune	Stertil	Colonnes de levag_Stertil	B1		38 475
Maintenance	Bethune	Berner	Berner SARL _ Servantes Atelier	B1		3 900
Sous-total Equipements et outillage d'atelier						**42 375**

Service	Lieu	Fournisseur	Descriptif	Inventaire B1/ B2/ C	Nombre	Montant HT
Maintenance	Dépôts	Hanover	Rachat équipement embarques pour bus travaux	B1		3 193
Maintenance	Dépôts	Hovart	HOVART Installation Equipement billettique et SAE Tadao	B1		33 786
Maintenance	Dépôts	Hanover	Hanover_Rachat équipement embarques pour bus travaux	B1		3 323
Maintenance	Dépôts	VIX	VIX Pupitre_Rachat équipement embarques pour bus travaux	B1		23 813
Sous-total Equipements mobilier Matériel de Transport						**64 114**
			AGORA	B1	10	
			CITARO	B1	52	
			CITELIS	B1	31	
			URBANWAY	B1	1	
			CITARO K	B1	6	
			GX117	B1	11	
			GX127	B1	3	
			AGORA	B1	1	
			JUMPER	B1	8	
			MASTER	B1	22	
			CITARO	B2	2	
			CITARO LE	B2	3	
			S 315 NF	B2	2	
			GX117	B2	1	
Sous-total Matériel Roulant					**153**	
			TOTAL			**1 024 933**

- Les investissements réalisés par le SMT (suivi du plan pluriannuel d'investissement)

Domaine	Projet	Descriptif	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Véhicules	Bus articulé Hybride (BHNS)			41 (extension)					
	Standard Hybride		3 (renouvellement)	12 (renouvellement) & 1 (extension)	~~5 (renouvellement)~~		13 (renouvellement)	11 (renouvellement)	9 (renouvellement)
	Standard hydrogène			~~6 (extension)~~	6 (extension)				
	Standard								
	Midibus		1 (renouvellement)	10 (renouvellement)			3 (renouvellement)	1 (renouvellement)	
	Minibus LR							1 (renouvellement)	3 (renouvellement)
	Minibus SAD				1 (renouvellement)	1 (renouvellement)	3 (renouvellement)	1 (renouvellement)	
	Minibus TPMR				3 (renouvellement)	4 (renouvellement)		1 (renouvellement)	
	Découpe des véhicules	Découpe (Scénario 1) : 41 nouveaux bus articulés exploités sur BuLLes 1 et 2		x					
		Découpe (Scénario 2) : Scénario 1 + 40 bus standard BuLLes 3-5-6-7		x					
		Découpe (Scénario 3) : Ensemble du parc sur LR (y compris sous-traitant)		x					
Dépôts	CMR Quadraparc		x						
	CMR HOUDAIN		x						
	CMR HENIN		x						

Domaine	Projet	Descriptif	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
	BETHUNE WASHINGTON								
Outillage	CMR Quadraparc	passerelles mobiles,	2						
		pont roulant,	1						
		équipement des fosses,	3						
		équipements de bancs de freinage,	1						
		systèmes d'extraction individuels des gaz d'échappement sur rail	1 par travée						
		compresseur/s et les arrivées d'air,	1						
		stations et portiques de distribution de fluides,	x						
		levages par fûts,	2						
		colonnes de levage mobiles,	x						
		moyens de levage pour l'huilerie, et les moyens de rétention,	1						
		machines à laver les bus,	2						
		machine à laver le châssis,	1						
		Station de distribution de carburant	2						
		rinces œil	x						
		établis dans les ateliers	x						
		racks de stockage pour pneus	x						
		bornes de recharge pour les VL électriques	x						
		cabine de peinture	1						
	CMR HOUDAIN	passerelles mobiles,	2						
		pont roulant,	1						
		équipement des fosses,	1 par fosse						
		équipements de bancs de freinage,	1						
		systèmes d'extraction individuels des gaz d'échappement sur rail,	1 par travée						
		compresseur/s et les arrivées d'air,	1						
		stations et portiques de distribution de fluides,	x						
		levages par fûts,	3						
		colonnes de levage mobiles,	x						
		moyens de levage pour	1						

Domaine	Projet	Descriptif	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
		l'huilerie, et les moyens de rétention,							
		machines à laver les bus,	2						
		machine à laver le châssis,	1						
		Station de distribution de carburant	3						
		banc de redressage	1						
		rinces œil	x						
		établis dans les ateliers	x						
		racks de stockage pour pneus	x						
		bornes de recharge pour les VL électriques	x						
	CMR HENIN	équipement des fosses,	1 par fosse						
		systèmes d'extraction individuels des gaz d'échappement sur rail	1 par travée						
		compresseur/s et les arrivées d'air,	1						
		stations et portiques de distribution de fluides,	1						
		Jeux de colonnes de levage mobiles,	2						
		moyens de levage pour l'huilerie, et les moyens de rétention,	1						
		machines à laver les bus,	1						
		machine à laver le châssis,	1						
		Station de distribution de carburant	1						
		rinces œil	X						
		établis dans les ateliers	X						
		bornes de recharge pour les VL électriques	X						
	BETHUNE WASHINGTON	Transfert équipements actuels	X						
Grands Projets	SAE - Radio	Système central	1						
		Systèmes embarqués bus TADAO	112						
		Systèmes embarqués affrétés	111						
		Systèmes embarqués BHNS	60						
		Nodal radio	1						
		Point haut	6						
		Mobile	502						
		Portatif	50						

Domaine	Projet	Descriptif	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
		Pièces de rechange	1						
	SAI	Système central	1						
		Systèmes embarqués bus TADAO	112						
		Systèmes embarqués affrétés	111						
		Systèmes embarqués BHNS	60						
		BIV simple face	245						
		Web et mobiles	1						
		Pièces de rechange	1						
		Poste opérateur déporté par dépôt (option)	3						
		Equipements embarqués cars scolaires (option)	186						
	Billettique	Système central	1						
		Pupitre embarqué et valideur (BUS + Midibus)	223						
		Pupitre embarqué (CAR)	186						
		PDC et PDVV (Minibus)	35						
		TPV et TPVm	27						
		TPV dépositaires	70						
		DAT	140						
		Valideur BHNS	120						
		Web et mobiles	1						
		Pièces de rechange	1						
	Réseau Multiservices	Système central	1						
		RMS (55 + 45 + 15 stations + 4 dépôts)	119						
		Pièces de rechange	1						
	Vidéosurveillance	Station	15						
		Carrefour	10						
		Pièces de rechange	1						
Mobilier urbain	Marquage au sol	Linéaire (en mètres)	9000	9000	9000	9000	9000	9000	6000
	Mobiler réseau classique	Totem	70	70	70	70	70	70	6000
		Abris neufs	10	10	10	10	10	10	6000
		Abris d'occasion	10	10	10	10	10	10	6000
		Poteaux provisoires	20	20	20	20	20	20	6000
	Mobilier réseau BHNS	Totem	16	16	16	16	16	16	6000
		Abris neufs	32	32	32	32	32	32	6000
	Mobilier boutique	Guichet PMR	0	0	0	0	0	0	6000
Polilitique Vélo	Vélo	Vélos de ville		15	20	5	5	5	6000
		Vélos à assistance électrique		20	25	8			6000
		Vélos pliants		10	18				6000
		Vélos enfants		2	2	4			6000

Domaine	Projet	Descriptif	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
		Antivol		47	47				6000
		Panier		35	35				6000
		Casques adulte		30	30				50
		Casques baby		10	10				7
		Casques enfants		2	2				7
		Siège vélo enfant		10	10				12
		Pied vélo		1	1				10
		Plaques de personnalisation		35	35				22
	Boutique Biclō TR1	Béthune		1	1				0
	Boutique Biclō TR2	Henin					1		5
	Abris-vélos	15 places		2	3				
		18 places		1					
		30 places		1	2		1		
		40 places		1					
	Arceaux vélos (couverts)	Meurchin (12 places)							
		Vis-à-Marles (12 places)							
		Pont de Sallaumines (10 places)							
		Coron de Méricourt (12 places)							
		Pernes-Camblain (10 places)							
		Calonne-Ricouart (16 places)							
		Loison-sous-Lens (12 places)							
	Arceaux vélos (simples)	Arceaux vélos BuLLes 2 - 6		277					
		Arceaux vélos BuLLe 1 - 3 - 5 - 7		684					

- Les contrats entre le délégataire et des tiers

CATEGORIE DE CONTRAT	Description de la prestation	Fournisseur / Prestataire	Date de début	Date de fin	Observation
GARDIENNAGE	Gardiennage	Iris télésurveilance	01/01/2017		Renouvelable tacite reconduction
GARDIENNAGE	Gardiennage	Step	01/01/2017		Renouvelable tacite reconduction
ENTRETIEN	Pneumatiques	Michelin	01/01/2017		Renouvelable tacite reconduction
MAINTENANCE	Nettoyage Bus	Apase	01/01/2017		Renouvelable tacite reconduction
TELEPHONIE	Contrats fixes	Orange	01/01/2017		Renouvelable tacite reconduction
TELEPHONIE	Liaisons & contrats mobiles	SFR	01/01/2017		Renouvelable tacite reconduction
ACTIVITE IMMOBILIERE	Entretien Locaux	Apase	01/01/2017		Renouvelable tacite reconduction
ACTIVITE IMMOBILIERE	Entretien Locaux	Agenor	01/01/2017		Renouvelable tacite reconduction
ACTIVITE IMMOBILIERE	Entretien Locaux	Kakhyge	01/01/2017		Renouvelable tacite reconduction
ACTIVITE IMMOBILIERE	Location Locaux	WC loc	01/01/2017		Renouvelable tacite reconduction
ACTIVITE IMMOBILIERE	Location Locaux	Pimms	01/01/2017	31/12/2023	
FOURNITURE	Produit entretien	Initial	01/12/2017		Renouvelable tacite reconduction
FOURNITURE	Produit entretien	Elis	01/01/2017		Renouvelable tacite reconduction
HABILLEMENT	Entretien & vêtements de travail	Ticket clean Way	01/01/2017		Renouvelable tacite reconduction
HABILLEMENT	Entretien & vêtements de travail	Elis	01/01/2017		Renouvelable tacite reconduction
HABILLEMENT	Entretien & vêtements de travail	RLD	01/01/2017		Renouvelable tacite reconduction
HABILLEMENT	Entretien & vêtements de travail	Bardusch	01/01/2017		Renouvelable tacite reconduction
SERVICE	Transport de fonds	Brinks	01/01/2017	31/12/2019	
SERVICE	Contrats navettes dépôt	Medica Lens	01/01/2017		Renouvelable tacite reconduction
PUBLICITE	Exploitation publicitaire	Clear Channel	01/01/2017	31/12/2023	
INFORMATIQUE	Maintenance matériel Billetique	Vix technologique	01/01/2017		Renouvelable tacite reconduction
INFORMATIQUE	Maintenance matériel	Monetik	01/01/2017		Renouvelable tacite reconduction
INFORMATIQUE	Maintenance matériel SAEIV & Radio	Navocap	01/01/2017		Renouvelable tacite reconduction
INFORMATIQUE	Abonnement fibre internet	Serinya telecom	27/03/2017	31/12/2023	
INFORMATIQUE	Maintenance matériel	Scan coin	01/01/2017	31/12/2023	
INFORMATIQUE	Maintenance liaisons et outils	Tbis	01/07/2017	31/12/2023	
INFORMATIQUE	Maintenance matériel	Actigraph	01/01/2017		Renouvelable tacite reconduction
INFORMATIQUE	Maintenance matériel & location	Nextiraone	01/01/2017		Renouvelable tacite reconduction
CONSEIL	Médiation	Pimms	01/01/2017	30/06/2018	
CONSEIL	Conseil Assistante sociale du travail	SSTRN	01/01/2017	31/12/2023	
CONSEIL	Conseil et assistance projets	Transamo	01/01/2017		Renouvelable tacite reconduction
ENERGIE	Gaz, electricité, eau	Engie, EDF, Total Gaz, Sivom	01/01/2017		Renouvelable tacite reconduction
GAZOLE	Contrat Cadre _Carburant Bus & VS	CPA Negoce / Total	01/01/2017		Renouvelable tacite reconduction

3) Les avenants à la DSP

Trois avenants ont été signés au cours de l'exercice écoulé.

S'agissant de l'offre, ces avenants ont notamment :

- Confirmé la levée d'option des services SAD,
- Défini le cadre du service spécifique de transport réalisé dans le cadre de la commémoration du centenaire de la bataille de Vimy
- Levé les tranches conditionnelles TC 1 et 3 sur Vélos et Abris-Vélos

Sur des aspects techniques, ces avenants ont :

- Redéfini les modalités d'encaissement et de reversement des recettes,
- Modifié le déploiement de la prestation Accompagnement aux projets,
- Acté la modification des dates de livraison de bus,
- Précisé certains traitements comptables.

N°	Date application	Objet
1	janv-17	Modalités de reversement des recettes : Suite à l'abandon de la régie de recette et au passage au mandat d'encaissement et de reversement des recettes, les Parties se sont donc rapprochées afin de déterminer les modalités d'encaissement et de reversement des recettes, et notamment les recettes commerciales (y compris TAD et TPMR), les recettes annexes et les recettes issues des inscriptions aux transports scolaires. Régime de reprise des biens des sous-traitants : Les matériels roulants financés par les sous-traitants ou subdélégataires restent la propriété de ces derniers en fin de Contrat. Ces biens sont intégrés à l'inventaire C du Délégataire. Confirmation de la levée d'option des services SAD : L'Autorité Délégante confirme que les services Allobus et Proxibus font pleinement partis du périmètre du service délégué initialement au Délégataire.
2	avr-17	L'avenant 2 a pour objet de traduire contractuellement les modalités techniques et financières du déploiement du service spécifique de transport confié au délégataire et mis en place par le SMT Artois-Gohelle à la demande de la Préfecture dans le cadre de la commémoration du centenaire de la bataille de Vimy, le dimanche 9 avril 2017.

3	janv-18	Levée des TC 1 et 3 sur Vélos et Abris-Vélos Modification du déploiement de la prestation Accompagnement aux projets CICE : Précision du traitement comptable Modification des livraisons de bus (PPI AD) Ajout de la clause sur les décalages d'investissement

4) Les comptes de l'exploitation

Le compte d'exploitation de Tadao témoigne des impondérables rencontrés en 2017 dans un contexte de véritable révolution du réseau.

Le lancement opérationnel du projet BHNS et sa cohorte de projets informatiques ou industriels à mettre en œuvre dans des délais extrêmement courts, la multitude des actions lancées pour pallier les désagréments liés aux travaux et assurer au mieux la mission de service public confiée par le Syndicat Mixte des Transports Artois-Gohelle ont inévitablement pesé sur les comptes de la société.

Des dépenses importantes ont ainsi été réalisées pour préserver le matériel roulant, mis à mal par des conditions de circulations extrêmement difficiles et une sinistralité inévitablement plus élevée.

Un recours important aux heures supplémentaires et à des ressources extérieures pour honorer nos obligations contractuelles, tant vis-à-vis du Syndicat Mixte des Transports Artois-Gohelle que de nos usagers, transparaît également dans les résultats annuels.

- Le compte d'exploitation

CEP avenant 2

OBJECTIF DE RECETTES (OR)	Onglet de référence	Contractuel année N	Réalisé année N	Réalisé/ Contractuel %
Recettes commerciales (Rc)	Onglets 2 et 3	5 251 711	4 887 967	-7%
Recettes annexes/accessoires (Ra)	Onglet 4	189 615	265 212	40%
TOTAL OBJECTIF DE RECETTES		**5 441 326**	**5 153 179**	**-5%**
		-	-	

FORFAIT DE CHARGES (FC)	Onglet de référence	Contractuel année N	Réalisé année N	Réalisé/ Contractuel %
Charges variables (Cv)	Onglet 3, 10, 11	19 805 989	21 100 683	6,5%
Dont coûts de roulage		5 088 601	5 512 886	
Dont charges variables de personnel		14 689 336	15 587 797	
Dont autres charges variables		28 052	-	
Charges fixes (Cf)	Onglet 4, 10, 11	14 666 506	13 704 676	-6,6%
Dont marketing-commercial		570 103	616 753	
Dont infrastructures fixes		315 441	455 358	
Dont charges fixes de personnel		7 750 687	7 013 839	
Dont frais de siège/frais de région		1 153 686	1 123 690	
Dont impôts et taxes		457 179	491 904	
Dont amortissements		255 956	164 654	
Dont Gros Entretien Renouvellement		-	-	
Dont autres charges fixes		2 818 247	3 150 452	
Dont marge et aléas		1 345 207	688 026	
Charges de sous-traitance (Cst)	Onglet 5,10, 11	23 419 000	23 470 036	0,2%
TOTAL FORFAIT DE CHARGES		**57 891 495**	**58 275 395**	**0,7%**
		-	-	
Taux de marge (marge / forfait de charges)		**2,3%**	**1,2%**	

Détails des recettes	Offre de base

1. Quantités vendues

Nombre de titres vendus		Contractuel année N	Réalisé année N	Réalisé/ Contractuel %
Réseau bus				
Ticket Unité	Tous public	3 179 956	2 769 202	-13%
Formule Journée	Tous public	82 976	58 457	-30%
Formule 6 trajets	Tous public	29 061	14 442	-50%
Abonnement mensuel	Tous public	10 057	11 661	16%
Abonnement annuel	Tous public	465	510	10%
Formule groupe	Tous public	1 045	398	-62%
Abonnement mensuel	Moins de 26 ans	84 867	100 026	18%
Abonnement annuel	Moins de 26 ans	7 948	10 355	30%
Abonnement mensuel senior	Personnes de plus de 65 ans sans conditions de ressources	19 823	16 438	-17%
Abonnement annuel senior	Personnes de plus de 65 ans sans conditions de ressources	497	567	14%
Abonnement mensuel demandeur d'emploi	Demandeurs d'emploi sans conditions de ressources	18 471	21 791	18%
Abonnement hebdo Fideli'ter sur carte TADAO ou SMIRT	Tous publics utilisant un abonnement TER	7 082	2 131	-70%
Abonnement mensuel Fideli'ter sur carte TADAO ou SMIRT	Tous publics utilisant un abonnement TER	2 857	1 502	-47%
Sous-total bus		**3 445 105**	**3 007 479**	**-13%**
Réseau vélo				
Vélos de ville		280	225	-20%
Forfait 1/2 journée	Tous publics	155	67	
Forfait 1 journée	Tous publics	78	44	
Forfait 1 semaine	Tous publics	11	17	
Forfait 1 mois	Tous publics	5	27	
Forfait 3 mois	Tous publics	13	33	
Forfait 1/2 journée	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)	11	-	
Forfait 1 journée	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)	5	4	
Forfait 1 semaine	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)	1	12	
Forfait 1 mois	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)	0	4	
Forfait 3 mois	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)	1	17	
Vélos à assistance électrique		493	57	-88%
Forfait 1/2 journée	Tous publics	292	11	
Forfait 1 journée	Tous publics	146	2	
Forfait 1 semaine	Tous publics	21	4	
Forfait 1 mois	Tous publics	10	10	
Forfait 3 mois	Tous publics	24	13	
Forfait 1/2 journée	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)		-	
Forfait 1 journée	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)		-	
Forfait 1 semaine	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)		-	
Forfait 1 mois	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)		1	
Forfait 3 mois	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)		8	
Forfait siège enfant ½ journée	Tous publics		8	
Sous-total vélo		**773**	**282**	**-64%**
TOTAL		**3 445 878**	**3 007 761**	**-13%**

Nombre de voyages		Contractuel année N	Réalisé année N	Réalisé/ Contractuel %
Réseau bus				
Ticket Unité	Tous public	3 760 870	3 172 425	-16%
Formule Journée	Tous public	245 334	220 967	-10%
Formule 6 trajets	Tous public	171 849	98 206	-43%
Abonnement mensuel	Tous public	436 105	443 118	2%
Abonnement annuel	Tous public	201 842	223 265	11%
Formule groupe	Tous public	102 986	18 308	-82%
Abonnement mensuel	Moins de 26 ans	3 158 948	3 843 999	22%
Abonnement annuel	Moins de 26 ans	3 963 705	4 491 792	13%
Abonnement scolaire	Collégiens et lycéens de moins de 26 ans	2 563 090	6 176 256	141%
Abonnement mensuel senior	Personnes de plus de 65 ans sans conditions de ressources	488 419	328 760	-33%
Abonnement annuel senior	Personnes de plus de 65 ans sans conditions de ressources	122 401	123 539	1%
Abonnement mensuel demandeur d'emploi	Demandeurs d'emploi sans conditions de ressources	546 126	631 939	16%
Abonnement hebdo Fideli'ter sur carte TADAO ou SMIRT	Tous publics utilisant un abonnement TER	97 718	21 310	-78%
Abonnement mensuel Fideli'ter sur carte TADAO ou SMIRT	Tous publics utilisant un abonnement TER	140 787	57 076	-59%
Sous-total bus		16 000 179	19 850 960	24%
TOTAL		**16 000 179**	**19 850 960**	**24%**

2. Recettes HT

Recettes du service HT		Contractuel année N	Réalisé année N	Réalisé/ Contractuel %
Réseau bus				
Ticket Unité	Tous public	3 469 043	3 026 597	-13%
Formule Journée	Tous public	248 927	175 371	-30%
Formule 6 trajets	Tous public	145 304	72 210	-50%
Abonnement mensuel	Tous public	255 987	296 825	16%
Abonnement annuel	Tous public	130 326	142 727	10%
Formule groupe	Tous public	23 749	9 045	-62%
Abonnement mensuel	Moins de 26 ans	316 720	454 664	44%
Abonnement annuel	Moins de 26 ans	361 279	470 682	30%
Abonnement scolaire	Collégiens et lycéens de moins de 26 ans	-		
Abonnement mensuel senior	Personnes de plus de 65 ans sans conditions de ressources	90 104	74 718	-17%
Abonnement annuel senior	Personnes de plus de 65 ans sans conditions de ressources	22 581	25 759	14%
Abonnement mensuel demandeur d'emploi	Demandeurs d'emploi sans conditions de ressources	83 958	99 050	18%
Abonnement hebdo Fideli'ter sur carte TADAO ou SMIRT	Tous publics utilisant un abonnement TER	32 835	10 268	-69%
Abonnement mensuel Fideli'ter sur carte TADAO ou SMIRT	Tous publics utilisant un abonnement TER	51 945	25 343	-51%
Sous-total recettes réseau bus		5 232 759	4 883 259	-7%
Réseau vélo				
Vélos de ville		**1 036**	**2 419**	**133%**
Forfait 1/2 journée	Tous publics	93	78	-17%
Forfait 1 journée	Tous publics	93	100	7%
Forfait 1 semaine	Tous publics	44	138	210%
Forfait 1 mois	Tous publics	41	450	988%
Forfait 3 mois	Tous publics	207	1 147	455%
Forfait 1/2 journée	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)	104	-	-100%
Forfait 1 journée	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)	104	7	-94%
Forfait 1 semaine	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)	37	50	35%
Forfait 1 mois	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)	52	50	-4%
Forfait 3 mois	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)	260	400	54%
Vélos à assistance électrique		**4 657**	**2 289**	**-51%**
Forfait 1/2 journée	Tous publics	584	46	-92%
Forfait 1 journée	Tous publics	526	15	-97%
Forfait 1 semaine	Tous publics	167	67	-60%
Forfait 1 mois	Tous publics	156	333	114%
Forfait 3 mois	Tous publics	876	975	11%
Forfait 1/2 journée	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)	526	147	-72%
Forfait 1 journée	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)	438	122	-72%
Forfait 1 semaine	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)	188	52	-72%
Forfait 1 mois	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)	175	25	-86%
Forfait 3 mois	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)	1 022	486	-52%
Forfait siège enfant ½ journée	Tous publics		21	
Sous-total recettes vélo		5 693	4 708	-17%
TOTAL		**5 238 451**	**4 887 967**	**-7%**

3. Recettes annexes

POSTES		Contractuel année N	Réalisé année N	Réalisé/ Contractuel %
Recettes publicitaires		50 000	80 000	60%
Produits des amendes		5 000	29 918	498%
Produits financiers				
Frais de dossiers abonnements scolaires (10€)		89 615	57 836	-35%
Duplicatas des titres de transport		45 000	97 458	117%
Autres recettes annexes				
TOTAL		**189 615**	**265 212**	**40%**

Détails des charges variables_Tadao	**Onglet 3**

Nombre de kilomètres en propre	Onglets 3a, 3b, 10, 11	Contractuel année N	Réalisé année N	Réalisé/ Contractuel %
Kilomètres commerciaux		5 663 596	5 748 799	2%
Kilomètres haut le pied		937 941	1 233 578	32%
Kilomètres techniques		98 339	49 712	-49%
TOTAL		**6 699 875**	**7 032 089**	**5%**

Décomposition par service	Onglet de référence	Contractuel année N	Réalisé année N	Réalisé/ Contractuel %
Exploitation bus		18 209 247	19 395 992	7%
Coûts de roulage	Onglet 3a, 10, 11	4 906 463	5 316 171	
Charges variables de personnel		13 302 783	14 079 821	
Exploitation BHNS		-	-	
Coûts de roulage	Onglet 3b	-	-	
Charges variables de personnel		-	-	
Surcoûts phase de travaux		1 568 690	1 704 691	9%
Coûts de roulage	Onglet 3c	182 138	196 715	
Charges variables de personnel		1 386 553	1 507 976	
Autre		28 052	-	
Autre		28 052		
TOTAL		**19 805 989**	**21 100 683**	**7%**

Détails des charges fixes		Onglet 4		
Charges fixes		**Contractuel année N**	**Réalisé année N**	**Réalisé/ Contractuel %**
Marketing-commercial	**Onglet 4, 10, 11**	**570 103**	**616 753**	**8%**
Sponsoring Mécenat				
Insertions publicitaires				
Etudes contractuelles		20 000	22 350	
Etudes qualité de service		23 000	25 703	
Promotion du réseau		169 500	189 417	
Conquête nouveaux clients		70 500	78 784	
Signalétique		16 000	17 880	
Informations voyageurs		154 703	152 540	
Informations embarquées				
Informations temps réel				
Supports clients				
Communication interne				
Commissions dépositaires		6 044	6 754	
Achats de billetterie		59 931	66 973	
Cadeaux				
Pourboires dons courants				
Actions commerciales		33 970	37 962	
Numérique et innovation		16 456	18 390	
Infrastructures fixes	**Onglet 4, 10, 11**	**315 441**	**455 358**	**44%**
Entretien et réparation infrastructure		88 500	118 168	
Fournitures infrastructure			337 191	
Entretien et réparation matériel de lavage				
Accidents et vandalismes		226 941	-	
Personnel fixe	**onglet 4 a, 10, 11**	**7 750 687**	**7 013 839**	**-10%**
Personnel technique		4 510 650	3 685 263	
Personnel administratif		962 587	1 076 052	
Personnel commercial		1 794 870	1 192 705	
Participation et intéressement des salariés		130 020	165 299	
Dotation et nettoyage vêtements de travail		172 560	195 456	
Frais de formation net de remboursements OPCA				
Personnel mis à disposition		180 000	699 063	
Frais de siège/frais de région	**Onglet 4, 10, 11**	**1 153 686**	**1 123 690**	**-3%**
Quote part des frais siège		1 153 686	1 123 690	
Quote part des frais région				
...				
Impôts et taxes		**457 179**	**491 904**	**8%**
Contribution foncière des entreprises (CFE)		416 624	363 251	
Autres impôts et taxes		40 555	128 653	
...				
Dotations aux amortissements	**onglet 4 b, 10, 11**	**255 956**	**164 654**	**-36%**
Matériel informatique		27 167	21 667	
Logiciels		80 700	78 946	
Numérique et nouveaux services		84 937	62 754	
Mobilier de bureau		20 000	-	
Aménagement des agences		14 286	-	
Logiciel de gestion vélos		6 667	-	
Matériel atelier		18 000	1 288	
Stock de girouettes		4 200	-	
Gros Entretien et Renouvellement	**onglet 4 c, 10, 11**	**-**	**-**	
...		-		
...		-		
...		-		
...		-		
...		-		
...		-		
...		-		
Autres charges fixes		**2 818 247**	**3 150 452**	**12%**
Documentation		5 000	3 285	
Honoraires		200 000	279 072	
Médiation réseau		120 000	177 077	
Divers transports		60 000	24 924	
Frais bancaires		26 600	1 878	
Locations immobilières,charges locatives, divers		19 800	55 391	
Redevances de logiciels		306 898	358 411	
Fournitures		36 000	102 484	
Entretiens et nettoyages et réparations		425 000	253 145	
Assistance informatique		200 000	445 477	
Frais postaux et Télécommunication		224 748	50 449	
Assurances RC Multirisques		92 775	86 124	
Cotisations et redevances		90 402	124 648	
Energie Installations fixes		142 000	156 668	
Charges et produits divers		852 558	1 018 093	
Charges financières		16 466	13 326	
Marge et aléas		**1 345 207**	**688 026**	**-49%**
Risque et aléas		500 000	-	
Marge		845 207	688 026	
TOTAL		**14 666 506**	**13 704 676**	**-7%**

Détails des charges de sous-traitance (LR & CS)

1. Unités d'œuvre

Répartition des kilomètres sous-traités	Onglet 5	Contractuel année N	Réalisé année N	Réalisé/ Contractuel %
Kilomètres commerciaux		5 479 486	5 469 750	-0,2%
Nombre de véhicules		264	264	0,0%
Nombre d'heures de conduite		415 211	414 473	-0,2%

1. Coûts de la sous-traitance LR & CS

Charges de sous-traitance LR & CS (Hors Option Allo/ Proxy)	Onglet 5	Contractuel année N	Réalisé année N	Réalisé/ Contractuel %
Charges variables		13 942 763	14 177 989	1,7%
Dont coûts de roulage		5 003 976	5 155 085	3,0%
Dont charges variables de personnel		8 346 798	8 431 967	1,0%
Dont autres charges variables		591 989	590 937	-0,2%
Charges fixes		9 039 418	9 292 047	2,8%
Dont marketing-commercial				
Dont charges fixes de personnel		1 269 894	1 269 894	0,0%
Dont impôts et taxes		490 703	521 451	6,3%
Dont amortissements		4 256 266	4 256 266	0,0%
Dont Gros Entretien Renouvellement				
Dont autres charges fixes		1 983 921	1 980 396	-0,2%
Dont marge et aléas		1 038 633	1 264 039	21,7%
TOTAL DU COÛT DE LA SOUS-TRAITANCE LR & CS		**22 982 181**	**23 470 036**	**2,12%**

Bilan prévisionnel

BILAN ACTIF	Onglet 9	Contractuel année N	Réalisé année N	Réalisé/ Contractuel %
Immobilisations incorporelles		635 921	746 297	17%
Immobilisations corporelles			87 432	
Immobilisations financières				
ACTIF NET IMMOBILISE		**635 921**	**833 729**	**31%**
Stocks			136 871	
Créances		5 159 652	15 273 020	196%
Autres actifs			400	
Trésorerie		1 157 426	507 694	-56%
ACTIF CIRCULANT & autre		**6 317 078**	**15 917 986**	**152%**
TOTAL ACTIF		**6 952 999**	**16 774 672**	**141%**
		-	-	

BILAN PASSIF	Onglet 9	Contractuel année N	Réalisé année N	Réalisé/ Contractuel %
Capital social		771 250	1 010 000	31%
Réserves		77 125	-	-100%
Report à nouveau			- 12 454	
Résultat de l'exercice		501 672	1 192 981	138%
CAPITAUX PROPRES		**1 350 047**	**2 190 527**	**62%**
Provisions pour risques et charges		-	418 978	
PROVISIONS		**-**	**418 978**	
Emprunts bancaires				
Comptes courants d'associés / dette groupe				
Emprunts et dettes financières divers				
DETTES FINANCIERES		**-**	**-**	
Dettes fournisseurs		4 539 886	5 805 066	28%
Dettes fiscales et sociales		1 063 065	6 428 838	505%
Autre dettes d'exploitation			1 931 263	
PASSIF CIRCULANT		**5 602 951**	**14 165 167**	**153%**
TOTAL PASSIF		**6 952 999**	**16 774 672**	**141%**
		-	-	

FONDS DE ROULEMENT		714 126	1 752 819	145%
BESOIN EN FONDS DE ROULEMENT		- 443 300	1 245 124	-381%
TRÉSORERIE		1 157 426	507 694	-56%

- Indemnités des sinistres

Pour l'année, 291 527 € sont chiffrés.

CORPOREL

DATE accident	CENTRE	IMMATRICULATION BUS	Catégorie	% Responsabilité	si déclaré et selon % RESP
17 mars 2017	BETHUNE	DW730QN	Corporel	100	29 775
1 avril 2017	HENIN	BB005GT	Corporel	100	1 420
3 mai 2017	BETHUNE	AY079FH	Corporel	100	4 643
5 mai 2017	BETHUNE	AY879FH	Corporel	0	-
15 mai 2017	BETHUNE	AY457FH	Corporel	100	57 210
8 juin 2017	LIEVIN	CJ857VG	Matériel	100	14 663
15 juillet 2017	HENIN	AY605FL	Corporel	100	3 810
3 août 2017	BETHUNE	EE084BS	Corporel	100	29 775
21 septembre 2017	HENIN	DM139KS	Corporel	100	1 420
13 octobre 2017	LIEVIN	156XZ62	Matériel	100	31 458
6 décembre 2017	HENIN	DA469ZE	Corporel	100	29 775
31 AOUT 2017	HENIN		Corporel	100	1 420
5 décembre 2017	HENIN	CY788LQ	Corporel	100	29 775
			Total Corporel		235 144

Ce tableau reprend l'ensemble des sinistres ayant entraîné des blessures ou lésions chez nos conducteurs, usagers ou autres tiers impliqués.
Le montant repris dans ce tableau correspond à la valorisation du préjudice subit qui sera dédommagé par notre assurance aux personnes concernées.
Les cotisations d'assurance des années à venir seront ajustées significativement à la hausse compte tenu de ce niveau de sinistralité .

MATERIEL - GESTION INTERNE

DATE accident	CENTRE	IMMATRICULATION BUS	Catégorie	% Responsabilité	si déclaré et selon % RESP
2 janvier 2017	HENIN	7208	Interne	100	-
9 janvier 2017	HENIN	7259YM62	Interne	100	-
9 janvier 2017	LIEVIN	5401YM62	Interne	100	-
11 janvier 2017	LIEVIN	BR550DV	Interne	100	-
18 janvier 2017	HENIN	5029	Interne	100	-
31 janvier 2017	HENIN		Interne		-
16 février 2017	HENIN	3663XN62	Interne	100	-
16 février 2017	HENIN	CY788LQ	Interne	0	-
28 février 2017	HENIN	7308	Interne	100	-
2 mars 2017	HENIN	7301	Interne	100	-
3 mars 2017	HENIN	5303	Interne	0	-
6 mars 2017	HENIN	CM341XZ	Interne	0	-
24 mars 2017	HENIN	7253YM62	Interne	100	-
24 mars 2017	HENIN	3654XN62	Interne	100	-
27 mars 2017	HENIN	7220	Interne	100	-
31 mars 2017	LIEVIN		Interne	100	-
14 avril 2017	LIEVIN	336	Interne	0	-
19 avril 2017	HENIN	7303	Interne	100	-
18 mai 2017	BETHUNE	6910WE62	Interne	100	-
1 juin 2017	LIEVIN	br588dv	Interne	100	-
15 juin 2017	LIEVIN	ED186ZJ	Interne	0	-
16 juin 2017	LIEVIN		Interne	100	-
19 juin 2017	LIEVIN		Interne	100	-
28 juin 2017	LIEVIN	192XZ62	Interne	100	-
30 juin 2017	HENIN	GIOVANNY	Interne	100	-
4 juillet 2017	BETHUNE	173XZ62	Interne	100	-
4 juillet 2017	HENIN	7403	Interne	0	-
5 juillet 2017	BETHUNE	2113	Interne	100	-
10 juillet 2017	BETHUNE	AY079FH	Interne	100	-
19 juillet 2017	HENIN	CZ956DX	Interne	100	-
21 juillet 2017	BETHUNE	7103	Interne	100	-
26 juillet 2017	HENIN	RR588MV	Interne	100	-
26 juillet 2017	HENIN	CF156EC	Interne	100	-
28 juillet 2017	BETHUNE	5203	Interne	100	-
29 juillet 2017	HENIN	201XZ62	Interne	100	-
28 juillet 2017	BETHUNE	3351	Interne	100	-
26 aout 2017	LIEVIN	326JEDV	Interne	100	-
30 AOUT 2017	LIEVIN	CZ956DX	Interne	100	-
18 septembre 2017	LIEVIN	7109	Interne	100	-
7 octobre 2017	HENIN	BR647DV	Interne	0	-
11 octobre 2017	HENIN	EE516DG	Interne	100	-
24 novembre 2017	HENIN	CN670WM	Interne	100	-
			Total Interne		-

Ce tableau reprend l'ensemble des sinistres n'ayant eu que des conséquences matérielles minimes, pour Tadao et/ou le tiers impliqué.
Compte tenu du faible montant des réparations et du niveau de nos franchises, ces sinistres sont traités en interne.

MATERIEL - DECLARATION ASSURANCE

DATE accident	CENTRE	IMMATRICULATION BUS	Catégorie	% Responsabilité	si déclaré et selon % RESP
6 juillet 2017	HENIN	CF291EC	Matériel	0	-
9 juillet 2017	HENIN	CZ948DX	Matériel	0	-
12 juillet 2017	LIEVIN	ED 186 ZJ	Matériel	0	-
28 aout 2017	HENIN	CQ75VW	Matériel	0	-
20 septembre 2017	HENIN	DM134KS	Matériel	0	-
3 octobre 2017	HENIN	BR647DV	Matériel	0	-
6 novembre 2017	HENIN	BS565TW	Matériel	0	-
13 novembre 2017	LIEVIN	BP825CD	Matériel	0	-
6 décembre 2017	LIEVIN	ED105ZJ	Matériel	0	-
9 décembre 2017	BETHUNE	AY109FH	Matériel	0	-
14 décembre 2017	LIEVIN	DV769ZH	Matériel	0	-
18 décembre 2017	HENIN	9627VG62	Matériel	0	-
27 juin 2017	LIEVIN	BP115HL	Matériel	0	-
6 novembre 2017	LIEVIN	BL012HH	Matériel	0	-
14 janvier 2017	LIEVIN	CF966EB	Matériel	0	-
17 janvier 2017	BETHUNE	CZ953DX	Matériel	0	-
10 février 2017	BETHUNE		Matériel	0	-
20 février 2017	LIEVIN	CZ946DX	Matériel	0	-
6 mars 2017	LIEVIN	BR571EB	Matériel	0	-
11 mars 2017	LIEVIN	ED186ZJ	Matériel	0	-
11 mars 2017	LIEVIN	ED148ZJ	Matériel	0	-
21 mars 2017	LIEVIN	CF996EB	Matériel	0	-
24 mars 2017	LIEVIN	BP751CD	Matériel	0	-
27 mars 2017	BETHUNE	AY089FK	Matériel	0	-
2 mai 2017	HENIN	DW720QN	Matériel	0	-
23 mai 2017	HENIN	CF291EC	Matériel	0	-
30 mai 2017	HENIN	CY778LQ	Matériel	0	-
9 juin 2017	LIEVIN	CZ937DX	Matériel	0	-
24 juin 2017	LIEVIN	CF966EB	Matériel	0	-
1 juin 2017	LIEVIN	CC028LL	Matériel	0	-
30 juin 2017	HENIN	CM341XZ	Matériel	50	710
29 aout 2017	BETHUNE	AY906FH	Matériel	0	710
23 octobre 2017	BETHUNE	EE098BS	Matériel	50	710
22 novembre 2017	BETHUNE	EE497BR	Matériel	50	710
8 mars 2017	LIEVIN	ED174ZJ	Matériel	50	710
8 juin 2017	HENIN	DM137KS	Matériel	50	710
20 janvier 2017	HENIN	EE582DC	Matériel	50	1 003
29 aout 3017	HENIN	BF804DG	Matériel	100	1 420
5 septembre 2017	HENIN	EE516DC	Matériel	100	1 420
11 septembre 2017	LIEVIN	ED165ZJ	Matériel	100	1 420
15 septembre 2017	HENIN	CM341XZ	Matériel	100	1 420
21 septembre 2017	HENIN	CY788LQ	Matériel	100	1 420
21 septembre 2017	HENIN	DW724QW	Matériel	100	1 420
27 septembre 2017	LIEVIN	BP819CD	Matériel	100	1 420
5 octobre 2017	HENIN	CN670WM	Matériel	100	1 420
9 octobre 2017	HENIN	BP519DE	Matériel	100	1 420
28 octobre 2017	LIEVIN	CZ946DX	Matériel	100	1 420
10 novembre 2017	HENIN	DM139KS	Matériel	100	1 420
6 décembre 2017	HENIN	DM139KS	Matériel	100	1 420
7 décembre 2017	LIEVIN	BP819CD	Matériel	100	1 420
12 décembre 2017	LIEVIN	BP819CD	Matériel	100	1 420
15 décembre 2017	BETHUNE	BR571DV	Matériel	100	1 420
20 décembre 2017	LIEVIN	BR580DV	Matériel	100	1 420
29 décembre 2017	BETHUNE	AY489FH	Matériel	100	1 420
9 janvier 2017	LIEVIN	BN704AM	Matériel	100	1 420
2 janvier 2017	HENIN	CN670WM	Matériel	100	1 420
1 février 2017	LIEVIN	CI811VG	Matériel	100	1 420
4 février 2017	BETHUNE	EE551BS	Matériel	100	1 420
20 février 2017	HENIN	BP797CD	Matériel	100	1 420
24 février 2017	BETHUNE	BR571DV	Matériel	100	1 420
28 février 2017	HENIN	EE582DC	Matériel	100	1 420
13 mars 2017	LIEVIN	BR588DV	Matériel	100	1 420
6 avril 2017	LIEVIN	CF014EC	Matériel	100	1 420
24 avril 2017	BETHUNE	EE084BS	Matériel	100	1 420
25 avril 2017	HENIN	CY778LQ	Matériel	100	1 420
27 mai 2017	BETHUNE	AY089FK	Matériel	100	1 420
30 mai 2017	HENIN	CM960XY	Matériel	100	1 420
2 juin 2017	LIEVIN	CZ956DX	Matériel	100	1 420
6 juin 2017	LIEVIN	BR580DV	Matériel	100	1 420
23 juin 2017	LIEVIN	CF966EB	Matériel	100	1 420
26 juin 2017	LIEVIN	DF545WF	Matériel	100	1 420
30 juin 2017	HENIN	EE582DC	Matériel	100	1 420
20 juillet 2017	BETHUNE	AY089FX	Matériel	100	1 420
			Total Matériel		56 383

Ce tableau reprend l'ensemble des sinistres ayant eu des conséquences matérielles lourdes.
Selon le niveau de notre responsabilité, nous sommes amenés à régler jusqu'à 1 420 Eur de franchise par sinistre à notre assureur.

- Les comptes du délégataire

Les comptes annuels sont fournis en annexe.
Le décompte définitif de la contribution forfaitaire est joint en annexe.
Les attestations assurance sont fournies sous format informatique.

- Le compte de résultat des principaux sous-traitants

1. Unités d'œuvre	Voyages Westeel	Autobus Artésiens	Voyages Benoît	Voyages Rose	LNA	Voyages Mullie	Voyages Delelis	
Kilomètres commerciaux	1 803 560	2 262 265	547 417	397 194	307 006	351 782		5 669 224
Nombre de véhicules	113	107	25	18	7	26	nc	296
Nombre d'heures de conduite	129 269	152 406	36 494	17 865	18 826	31 660		386 520
Vitesse	13,95	14,84	15,00	22,23	16,31	11,11		
2. CEP synthétique								
RECETTES - R	**7 869 789 €**	**9 810 522 €**	**2 056 341 €**	**1 467 967 €**	**1 337 586 €**	**1 024 672 €**		**23 566 877 €**
Rémunération du transporteur	7 743 742	9 810 522	2 030 481 €	1 467 967	1 337 586	1 024 672 €	nc	23 414 970 €
Recettes annexes/accessoires	126 047	0	25 860 €			- €		151 907 €
Recettes/ Kms commerciaux	4,36 €	4,34 €	3,76 €	3,70 €	4,36 €	2,91 €		
CHARGES - C	**8 076 760 €**	**9 415 432 €**	**1 968 590 €**	**1 417 193 €**	**1 288 485 €**	**982 826 €**		**23 149 286 €**
Charges variables	**6 684 565 €**	**5 781 188 €**	**1 373 800 €**	**821 725 €**	**770 293 €**	**618 446 €**		**16 050 017 €**
Dont coûts de roulage (Gazole, Lubrifiants, Ad-blue, Pièces, Entretiens)	1 405 289 €	1 899 657 €	660 872 €	376 796 €	193 831 €	87 946 €		4 624 391 €
Dont charges variables de personnel	3 102 456 €	3 831 719 €	701 704 €	428 482 €	559 222 €	530 500 €		9 154 083 €
Dont autres charges variables	2 176 820 €	49 812 €	11 224 €	16 447 €	17 240 €	- €		2 271 543 €
Charges fixes	**1 392 195 €**	**3 634 244 €**	**594 790 €**	**595 468 €**	**518 192 €**	**364 380 €**	nc	**7 099 269 €**
Dont charges fixes de personnel	509 701 €	862 116 €	24 013 €	47 637 €	121 099 €	16 951 €		1 581 517 €
Dont impôts et taxes	66 873 €	147 537 €	10 936 €	13 505 €	26 558 €	6 041 €		271 450 €
Dont amortissements		1 232 202 €	46 875 €	18 761 €	141 163 €	105 588 €		1 544 588 €
Dont Gros Entretien/Renouvellement		- €	125 436 €			- €		125 436 €
Dont autres charges fixes	815 621 €	1 294 285 €	387 530 €	515 565 €	215 996 €	235 800 €		3 464 797 €
Dont marge et aléas	- €	98 105 €	- €		13 376 €			111 481 €
RESULTAT BRUT AVANT IMPOT SUR LES BENEFICES ("R"-"C")	**- 206 971 €**	**395 090 €**	**87 750 €**	**50 774 €**	**49 100 €**	**41 847 €**	nc	**417 591 €**
Check	-	-	1	-	-	- 1		
Charges/ kms commerciaux	4,48 €	4,16 €	3,60 €	3,57 €	4,20 €	2,79 €		
3. RATIOS								
R/C (avec R = rec. commerciales + annexes)	97,44%	104,20%	104,46%	103,58%	103,81%	104,26%	nc	101,80%
Taux de marge (résultat/recettes totales)	-2,63%	4,03%	4,27%	3,46%	3,67%	4,08%		1,77%

5) Les indicateurs technico-économiques et financiers

La comparaison des ratios de l'année écoulée avec ceux du précédent délégataire témoigne d'une augmentation significative des coûts d'exploitation sans pour autant que cette situation soit alarmante.

Les réseaux et projets associés diffèrent très largement d'un exercice à l'autre et il va sans dire que le lancement opérationnel d'un projet BHNS entraîne dans son sillage des charges importantes.

Tadao a également fait le choix d'internaliser ses compétences puisque, contrairement à l'exercice antérieur, l'ensemble des cadres de l'entreprise, à l'exception du Directeur Général, sont désormais salariés de l'entreprise.

QUANTITES	N	N-1	N/N-1 en %
Fréquentation			
Nombre total validations	*13 104 556*	*13 096 231*	*0,06%*
Validations de Lignes Régulières Bus	***11 115 548***	***11 088 831***	***0%***
Validations des Circuits Scolaires Bus	*1 962 701*	*1 979 818*	*-1%*
Validations des Services A la Demande Bus	*26 307*	*27 582*	*-5%*
Nombre d'élèves inscrits	*16 102*	*18 308*	*-12%*
Unités d'œuvre			
Nombre de véhicules	*146*	*143*	*2%*
Articulés	*0*	*0*	
Standards	*97*	*94*	*3%*
Midibus	*19*	*19*	*0%*
Minibus (hors TAD)	*14*	*14*	*0%*
Minibus (Allobus comme activité principale)	***10***	***10***	***0%***
Minibus (Proxibus comme activité principale)	*6*	*6*	*0%*
Nombre total de km	***12 501 839***	***12 514 082***	*0%*
Km commerciaux en propre	*5 750 721*	*5 655 241*	*2%*
Km commerciaux sous traités	*5 470 253*	*5 563 848*	*-2%*
Total kilomètres en charge	*11 220 974*	*11 219 089*	***0%***
Km autres (Haut le pied + technique)	*1 280 865*	*1 294 993*	*-1%*
Km totaux société	*7 859 313*	*7 796 990*	*1%*
Km Articulés	*0*	*0*	
Km Standards	*5 571 341*	*5 405 820*	*3%*
km Midibus	*846 238*	*893 291*	*-5%*
km Minibus (hors TAD)	*118 864*	*111 256*	*7%*
km Minibus (Allobus comme activité principale)	*289 792*	*289 788*	*0%*
km Minibus (Proxibus comme activité principale)	*223 228*	*225 915*	*-1%*
Km totaux Bus	*7 049 463*	*6 950 232*	*1%*
Km Véhicules de service	***809 850***	***846 758***	***-4%***
Nombre total d'heures	*655 701*	*624 327*	*5%*
Total ETP (Equivalent Temps Plein)	*443,01*	*418,41*	*6%*
Heures de conduite	*432 436*	*409 916*	*5%*
Heures de conduite Bus	*432 436*	*409 916*	*5%*
ETP conduite	*316,00*	*297,13*	*6%*
ETP conduite Bus	***316,00***	***297,13***	***6%***
Heures d'atelier Bus	*57 244*	*48 176*	*19%*
ETP atelier Bus	*32,91*	*27,25*	*21%*
Heures du personnel technique	*77 425*	*90 447*	*-14%*
ETP personnel technique	*44,00*	*51,16*	*-14%*
Heures du personnel commercial	*55 970*	*48 207*	*16%*
ETP personnel commercial	*31*	*29,83*	*4%*
Heures du personnel administratif	*32 627*	*23 044*	*42%*
ETP personnel administratif	*19*	*13,03*	*46%*
RATIOS			
Rappel produits & charges			
Produits hors contribution AO	*208 399*	*11 265 315*	*-98%*
Recettes commerciales	*4 887 967*		
Recettes diverses	*265 212*		
Total	*5 361 578,06*	*11 265 315,00*	*-52,41%*
Contribution AO	***57 341 319***	***44 817 200***	***28%***
Charges totales	*54 811 764,00*	*52 680 621,00*	*4%*
Charges d'exploitation	*27 501 556,00*	*25 480 806,00*	*8%*
Ratios technico-économiques et financiers			
Nombre d'habitants	***592 971,00***	***592 971,00***	***0%***
Validation/habitants	*22,10*	*22,09*	*0%*
Validation/km	*1,05*	*1,05*	*0%*
km/habitant	*21,08*	*21,10*	*0%*
Recettes/Dépenses	*0,10*	*0,21*	*-54%*
Dépense/km	*4,38*	*4,21*	*4%*
Recettes/charges d'exploitation	*0,19*	*0,44*	*-56%*
Recette moyenne (hors contribution AO)/validation	*0,37*	*0,86*	*-57%*
Recette moyenne (hors contribution AO)/km	*0,39*	*0,90*	*-57%*
ETP atelier/véhicule	*0,22*	*0,19*	*16%*
km/ETP	*17 740,71*	*18 634,81*	*-5%*
km/ETP conduite	*22 308*	*23 391*	*-5%*
ETP conduite/véhicule	*2*	*2*	*4%*
Coût/ETP	*52 437*		
Coût conduite / ETP conduite	*47 835*	*45 884*	*4%*
Coût atelier / ETP atelier	*52 952,51*	*49 121,00*	*8%*
Coût technique / ETP technique	*83 756,00*	*77 098,00*	*9%*
Coût Marketing & commercial / ETP marketing & commercial	*39 532,48*	*56 981,00*	*-31%*
Coût administratif / ETP administratif	*78 614,63*	*76 241,00*	*3%*
Coût de roulage/km - bus	*0,61*	*0,50*	*22%*
Coût de personnel/km - bus	*2,39*	*2,16*	*11%*
Coût d'exploitation/km - bus	3,91	3,67	*7%*

E. LES GRANDS PROJETS

- Les projets DSP

Transdev Artois-Gohelle, en tant que nouvel exploitant, a fortement contribué en 2017 aux projets pilotés par le SMT : phasage des déviations travaux BHNS, nouveaux dépôts, matériel roulant, nouveaux systèmes…. TAG a également piloté ses propres projets liés au changement d'exploitant (projets de transition) et a déployé les projets de développement liés à la DSP proposés dans l'offre lors de sa candidature.
Le portefeuille des projets est volumineux et le calendrier de leur mise en œuvre est très court. Dès mai 2017, TAG a présenté au SMTAG un projet d'organisation d'instances mensuelles (CCP : Comité de Coordination des Projets) en parallèle des CCAOD (Comité de Coordination Autorité Organisatrice et délégataire) pour gérer tous ces projets. L'objectif étant de proposer une méthodologie et des outils appropriés pour permettre de mener ses projets et répondre aux sollicitations du SMT.

Cette coordination a permis :

- D'établir un état des lieux et une structuration du portefeuille des projets
- D'établir un calendrier directeur des projets déclinant les implications de TAG de façon macro
- D'assister TAG à l'identification, à la quantification et planification des expertises à mobiliser sur les projets pour anticiper les besoins d'appui (appui Transamo, recrutement, ressources externes…)
- De définir des instances de coordination et pilotage des projets en interne TAG et avec le SMTAG
- De formaliser des outils de gestion de projet : tableau de bord, analyse des risques, fiche projet, documentation gestion de projet type PAQ (plan d'action qualité pour le management des projets)

Enfin, TAG a démarré le programme SIMPLE. SIMPLE est une méthode participative permettant d'améliorer la Performance Opérationnelle de TADAO. Il a été développé par Transdev dans différents pays et ce depuis plusieurs années. Convaincu que seul le travail collaboratif portera ces fruits, TADAO a souhaité être le pilote de ce programme en France. Ce programme permettra à TADAO d'installer les fondamentaux (sécurité, qualité, coûts) de production (exploitation, technique et commercial) afin de répondre aux engagements contractuels, devenir une référence pour Transdev et délivrer les résultats économiques attendus.
Le programme SIMPLE s'inscrit pleinement dans le projet d'entreprise de TADAO lancé en juillet 2017.

- Systèmes d'informations

L'année a été principalement marquée par la mise en conformité des systèmes informatiques et des réseaux afin de sécuriser les données essentielles à l'activité quotidienne du réseau de transport.
Les objectifs ont été les suivants :

- Sécuriser les accès et les données
- Diminuer les risques de défaillance
- Augmenter la disponibilité des services
- Adapter et réorganiser les systèmes afin de faciliter l'intégration des nouveaux progiciels métiers.

Les principales actions menées ont été les suivantes :

- Outils métiers

- Remplacement du progiciel « Hastus 2007 » du groupe Keolis par la version 2013 du groupe Transdev.
- Installation des progiciels comptables et financiers.

- Installation du logiciel de GMAO Transdev « MOVE 11 » .
- Développement des interfaces Hastus/Billettique VIX pour assurer la mise à disposition des productions billettiques, et l'export des données en format GTFS (sites web, recherche d'itinéraires).
- Étude des outils de suivi des demandes inter services « Phoenix », et de consolidation des données du réseau de transport « Master Data Catalog » pour un déploiement en 2018.
- Étude de la solution « Connecter le conducteur » et « Libre-Service Maîtrisé » pour un déploiement en 2018.
- Migration du système de messagerie local tadao.fr vers Microsoft Office 365.
- Rédaction du document décrivant la propriété intellectuelle des outils Transdev.
- Lancement du projet de déploiement d'un Système d'Information Géographique pour un déploiement en 2018.
- Etude du système TAD basé sur les solutions Titus Planification et Titus XE Régulation. Un inventaire et un recueil des besoins ont été réalisés avec les équipes du centre de Liévin.
- Déploiement de l'outil de reporting « Transparence » et développement des interfaces de recueil des données.

o Infrastructure

- Adaptation de l'infrastructure réseau, permettant l'interconnexion avec le groupe Transdev, et le raccordement informatique des affrétés.
- Restructuration du réseau wifi bureautique des sites.
- Installation des systèmes de virtualisation des serveurs industriels (Le système principal est installé sur le site de Quadraparc. Le système de secours sera installé sur le site d'Houdain courant 2018).
- Commande du système réseau hertzien du site de Quadraparc pour connexion au réseau de secours du site de Lens (accès Internet, M2M, Groupe Transdev).
- Déménagement et gestion des liaisons informatiques des dépôts de Béthune et de Liévin (serveurs, systèmes industriels SAE, Radio), et des agences de Béthune et de Bruay-la-Buissière.
- Lancement de l'étude technique du projet de mise à disposition du wifi public dans les véhicules des lignes BHNS.
- Etude et choix de la solution technique M2M SFR pour équiper les embarqués Billettiques, SAEIV et vidéo.
- Renouvellement de 30% du parc informatique (plan sur 3 ans).

o Systèmes industriels

- Etude et mise à jour de la base de données du système billettique : TADAO à mis en service un nouveau serveur physique et le système d'exploitation associé (Microsoft Windows 2008 R2). La société VIX s'est chargée de l'installation du système de base de données Oracle et de la migration des données.
- Etude et installation du système de vidéoprotection embarqué sur le véhicule hybride UrbanWay.
- Etude de faisabilité du fibrage optique du réseau multiservice dans le cadre du projet BHNS.
- Etude de faisabilité du projet de suivi des véhicules en temps réel « ZenBus ».
- Migration des systèmes de gestion des cuves carburant Easy Connect et de contrôle d'accès Salto des nouveaux sites.
- Développement des web-services d'interface des listes vertes entre les deux systèmes billettiques.

o Conformité

- Présentation de la charte informatique aux salariés et suivi des déclarations CNIL.

F. LES DONNEES COMPLEMENTAIRES SOUS FICHIERS INFORMATIQUES

Tous les tableaux présentés dans ce rapport sont mis à disposition sur l'extranet dans un format informatique exploitable.

En complément, en raison de leur volume important, les données suivantes sont également déposées sur le serveur :

- La base spécifique des Origine/Destination (O/D) du service Proxibus
- La liste des inscrits au service Proxibus
- Le tableau des montées par arrêt et par lignes,
- Les fiches Evengrav, perturbation et accident
- La revue de presse
- Les attestations d'assurance
- Les comptes annuels
- Le calcul détaillé de la Contribution Forfaitaire
- Les données sources au format Excel

-

Raison sociale : Transdev Artois-Gohelle
Nom commercial : Tadao

Statut : SAS à associé unique
Montant du capital : 1 010 000 euros

Date de création : 01/01/2017
N° RCS : 814 490 199 R.C.S Arras
SIRET :814 490 199 00027
SIREN : 814 490 199
N°TVA : FR63814490199
APE : 4931 Z

Siège social : CS 20106 - 62302 LENS
RIB : BNP PARIBAS – 30004 00819 00012319785 61

Président : Jean-François CHIRON
Directeur Général : Jean-Christophe GEHIN

Commissaires aux comptes :
ERNST & YOUNG et AUDITEX

TEL : 03.91.83.12.00
FAX : 03.91.83.12.01
E-Mail : accueil@tadao.fr
INTERNET : www.tadao.fr