

2018

RAPPORT DU DÉLÉGATAIRE



#PRENONSDELAVANCE

TADAO

transdev
ARTOIS GOHELLE

SOMMAIRE

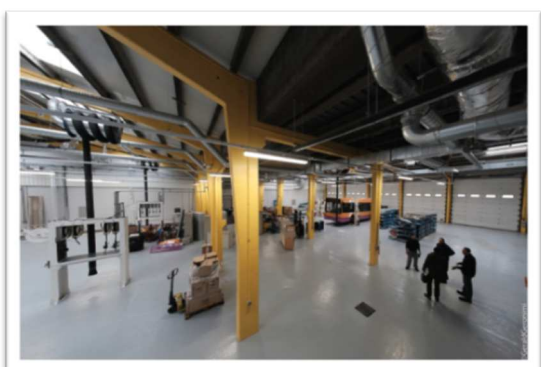
A.	<u>LES GRANDS PROJETS</u>	<u>9</u>
B.	<u>LE SERVICE AU CLIENT</u>	<u>18</u>
1)	LA FREQUENTATION	18
2)	LES RECETTES	27
3)	L'ACTUALITE COMMERCIALE DU RESEAU.....	33
C.	<u>L'OFFRE DE TRANSPORT</u>	<u>55</u>
1)	L'OFFRE KILOMETRIQUE BUS	55
2)	CHANGEMENTS DE LA CONSISTANCE DE L'OFFRE.....	61
3)	ACTIVITE VELO « BICLO ».....	61
D.	<u>LA GESTION QUOTIDIENNE DU RESEAU.....</u>	<u>65</u>
1)	PERTURBATIONS PREVISIBLES	65
2)	PERTURBATIONS IMPREVISIBLES	65
3)	L'AMBIANCE RESEAU	77
4)	LA LUTTE CONTRE LA FRAUDE	80
5)	SYNTHESE DES PRINCIPAUX EVENEMENTS ET INCIDENTS SURVENUS SUR LE RESEAU	81
6)	LA SINISTRALITE	85
7)	LES RESSOURCES HUMAINES.....	87
8)	LES MOYENS TECHNIQUES.....	97
9)	LES SYSTEMES D'INFORMATION	110
10)	LA QUALITE	110
11)	L'ENVIRONNEMENT	113
12)	LA SECURITE	114
E.	<u>L'ACCOMPAGNEMENT DU DELEGATAIRE.....</u>	<u>115</u>
1)	LE TABLEAU DE BORD DE SUIVI DES OBLIGATIONS CONTRACTUELLES	115
2)	LES INVESTISSEMENTS	118
3)	LES AVENANTS A LA DSP	125
4)	LES COMPTES D'EXPLOITATION	126
F.	<u>LES DONNEES COMPLEMENTAIRES SOUS FICHIERS INFORMATIQUES</u>	<u>135</u>

2018

VERS UN NOUVEAU TADAO !

L'année 2018 fut, pour le système TADAO dans son ensemble, **une année de transition vers le nouveau réseau**, lequel a finalement démarré le 1^{er} avril 2019. La gestion, en mode « projet », des nombreux axes de notre transformation restera comme l'élément le plus marquant de la collaboration entre Transdev Artois Gohelle et le Syndicat Mixte des Transports Artois Gohelle tout au long de cette année particulière :

- **Installation à Béthune Washington et Grenay Quadraparc** : les nouveaux dépôts ont été investis en janvier et février à la grande satisfaction des équipes. Il s'agit d'outils de travail de haute qualité qui modifient favorablement la relation au travail et permettent les évolutions de process et d'organisation nécessaires. La régulation thermique défailante du bâtiment Quadraparc pose néanmoins de sérieux problèmes, principalement en été.



BETHUNE WASHINGTON

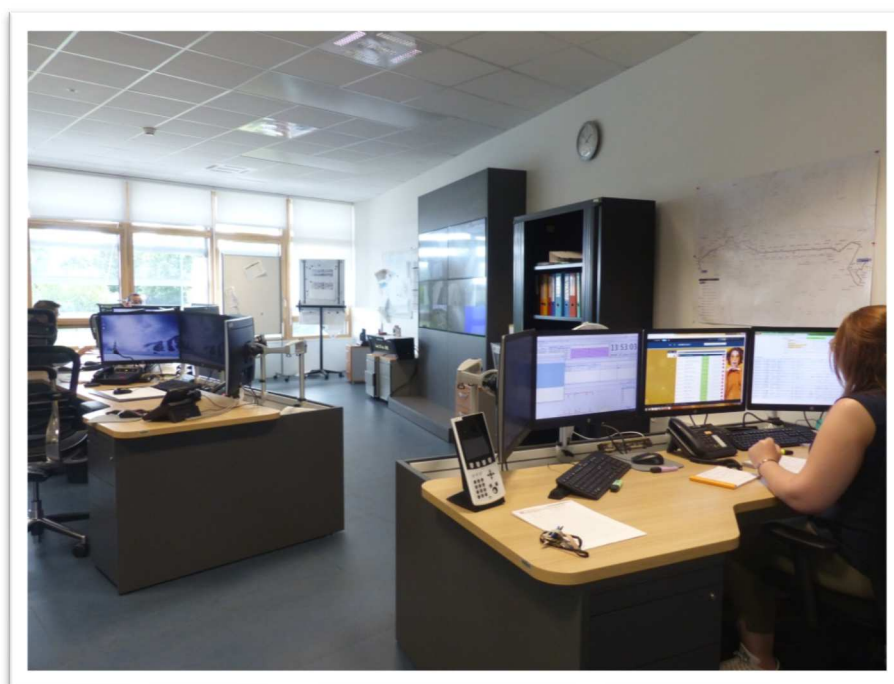


GRENAY QUADRAPARC

- **Mise en service de la billettique :** à la rentrée de septembre 2018, la nouvelle billettique est en place avec la généralisation de la carte PassPass. La nouvelle boutique en ligne est activée peu après, en attendant le BSC (billet sans contact) en janvier 2019.



- **Recrutement des conducteurs :** A l'automne, le plan de recrutement de 100 conducteurs trouve la première partie de sa concrétisation, avec, en fin de compte, et en attendant la seconde phase début 2019, **l'intégration de 52 personnes dont 30 initialement éloignées de l'emploi.**
- **Préparation du nouveau réseau et projets associés :** l'ensemble est découpé en une multitude de projets (plus de 100 d'ampleur variable). Parmi les plus notables, la construction commerciale et technique de la nouvelle offre, la mise en place du pôle « Temps réel » autour du nouveau Poste Central de Commandement équipé du SAEIV (Système d'Aide à l'Exploitation et à l'Information des Voyageurs), la préparation des essais et de la Marche à Blanc du BHNS (Chapitre E)



- **Réorganisation des services** : l'ensemble des services a été réorganisé, principalement les services de production, avec l'idée de clarifier et séparer les fonctions techniques et managériales. Cette action a donné lieu à une démarche collective de construction de process, de fiches de poste puis a nécessité un programme de formation.
- **Nouvelle charte graphique** : Une nouvelle identité graphique a été déclinée pour accompagner le nouveau réseau à venir. Cette dernière a commencé à s'installer à partir de la rentrée qui marquait un tournant décisif du point de vue des usagers avec la mise en place de la nouvelle carte PASS PASS



Au total, en 2018, TADAO s'est attaché à concrétiser son ambition et à justifier sa signature « **# prenons de l'avance** » (Chapitre A)

Au plan commercial, avec les travaux tout au long de l'année et les déviations de lignes consécutives, un conflit social majeur en mai, les modifications de système (nouvelle billettique), **la fréquentation et les recettes du réseau ont souffert** et les statistiques s'en ressentent fortement (Chapitre B) :

- **Les validations enregistrées sont en fort recul** de 12.4 % (11 477 858). Ces chiffres sont à prendre avec précaution, une partie de la baisse, difficile à quantifier, étant liée au changement du système billettique. Cette baisse touche davantage les lignes Bulles, en lien avec les travaux.
- Sur la base des clés de mobilité usuelles, **les voyages sont stables** (13 743 817 hors scolaires soit +0.5%)
- **La baisse des recettes est plus limitée** à -5.7% (4 861 491 €) et contrastée : à la forte baisse des titres occasionnels, répond une nette croissance des abonnements « jeunes ». Les abonnements « tout public », « demandeurs d'emploi » et « séniors » sont globalement stables.

Tous ces désagréments ont nécessité une attention particulière aux difficultés rencontrées par les voyageurs pour tenter de les réduire. En particulier, **la communication concernant les travaux** a fortement mobilisé les équipes.

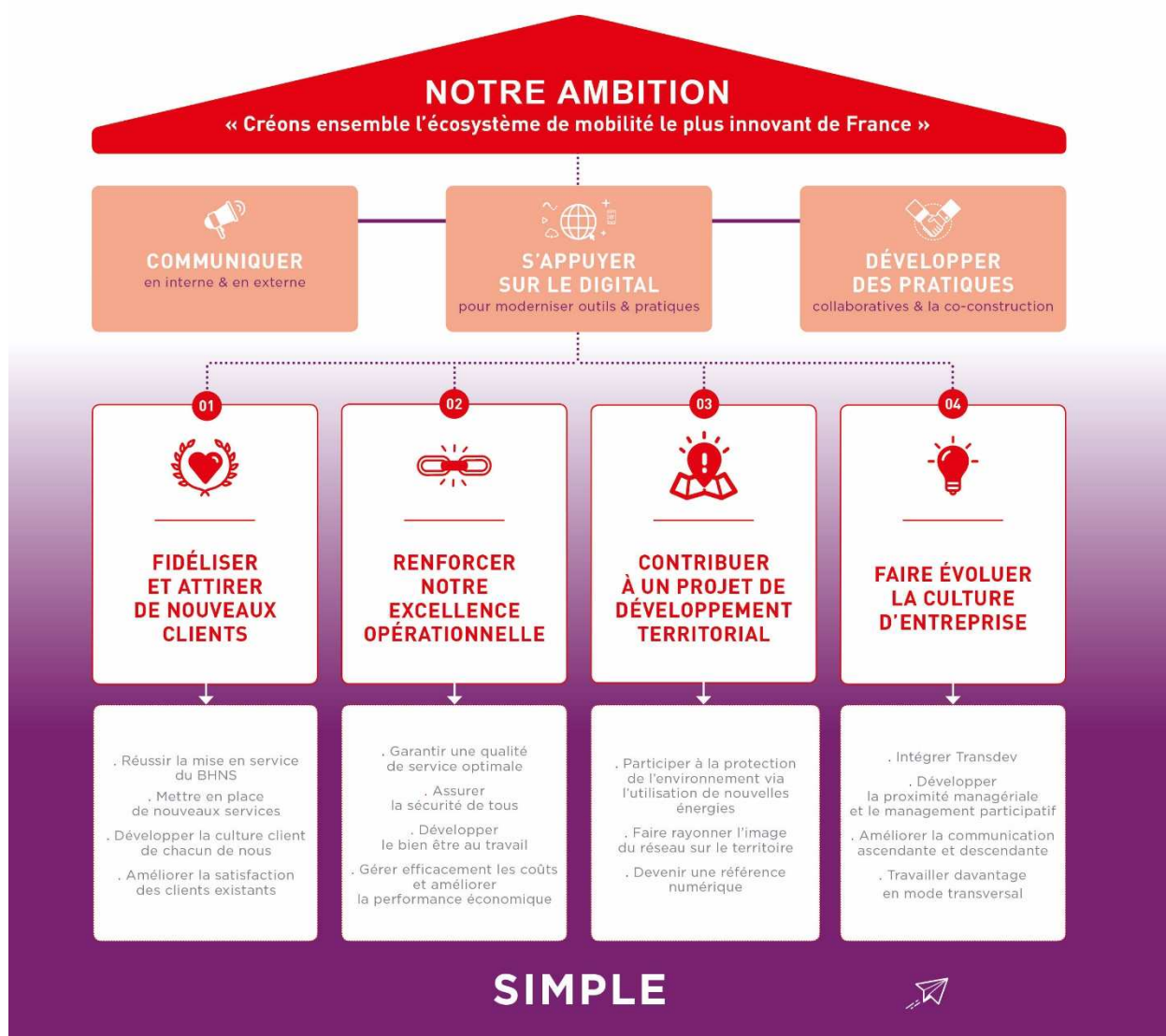
Mais il fallait en passer par là et le résultat est spectaculaire. **Au 31 décembre, toutes les innovations sont prêtes pour le lancement.**

L'offre globale de transport est tout à fait stable par rapport à 2017 (11 017 365 km commerciaux hors SAD soit +0,09%). Seules des modifications mineures, quoiqu'assez nombreuses, ont été apportées au réseau dans l'attente de sa restructuration. Elles n'affectent pas le volume général, lequel intègre les effets des déviations liées aux travaux (Chapitre C).

Au niveau du Pôle Ambiance Sécurité Fraude, l'année est marquée par **une nette réduction des violences contre les personnes** (agents TADAO, agents des sous-traitants ou voyageurs). On note a contrario un notable accroissement des dégradations sur nos divers matériels exposés. (Chapitre D3)

Le climat social a été marqué par **un conflit entraînant une grève de 17 jours en mai**, sur des motifs uniquement salariaux. Par ailleurs, avant et après ce conflit, le dialogue fut plutôt bon dans un contexte de fort changement. Le personnel a adhéré largement aux évolutions nécessaires au nouveau TADAO. Après une année 2017 positive, le taux d'absentéisme a néanmoins retrouvé son niveau historique (9.73 %). **Un ambitieux programme de formation** a accompagné les évolutions des matériels et des systèmes (Chapitre D7)

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

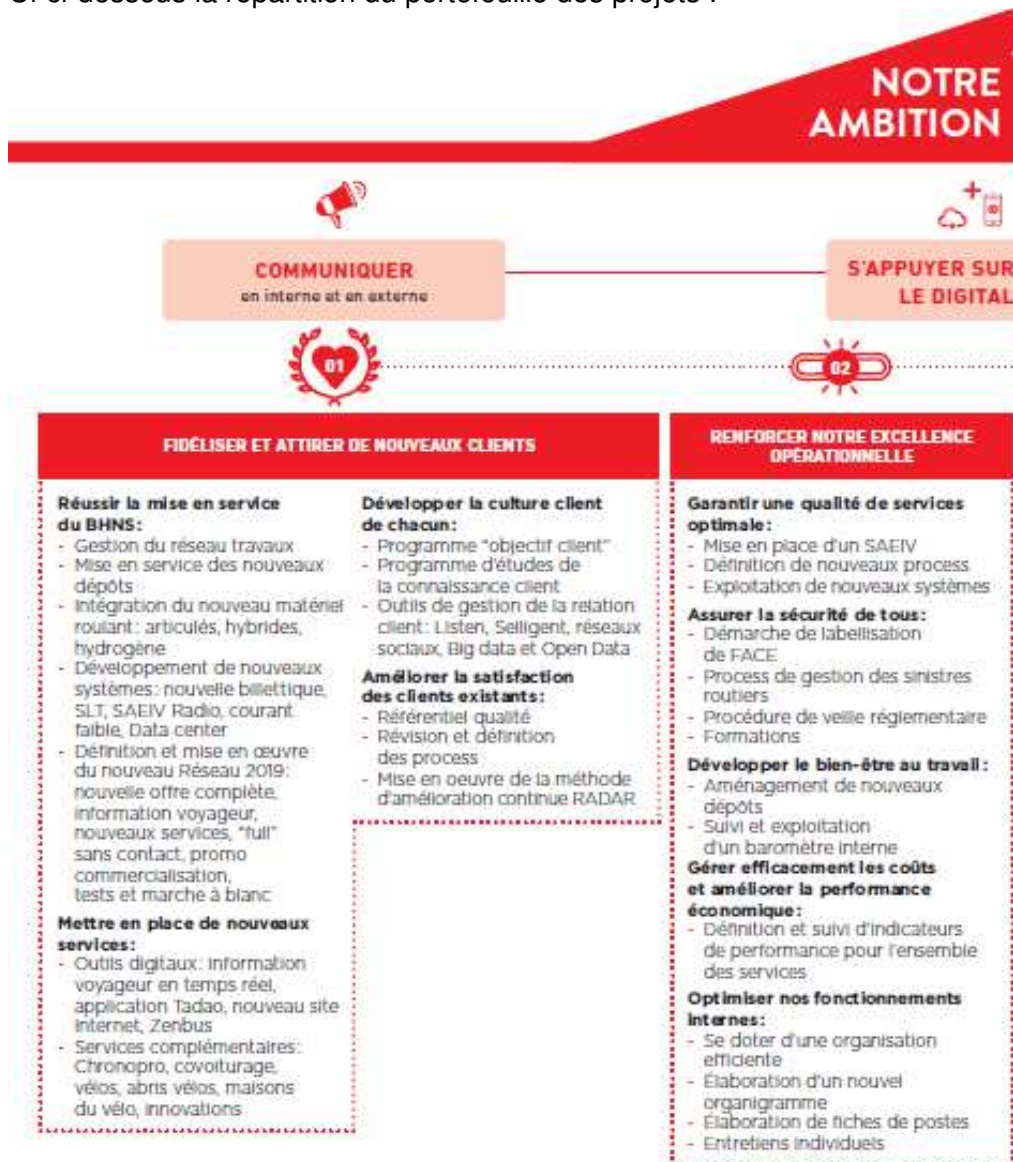


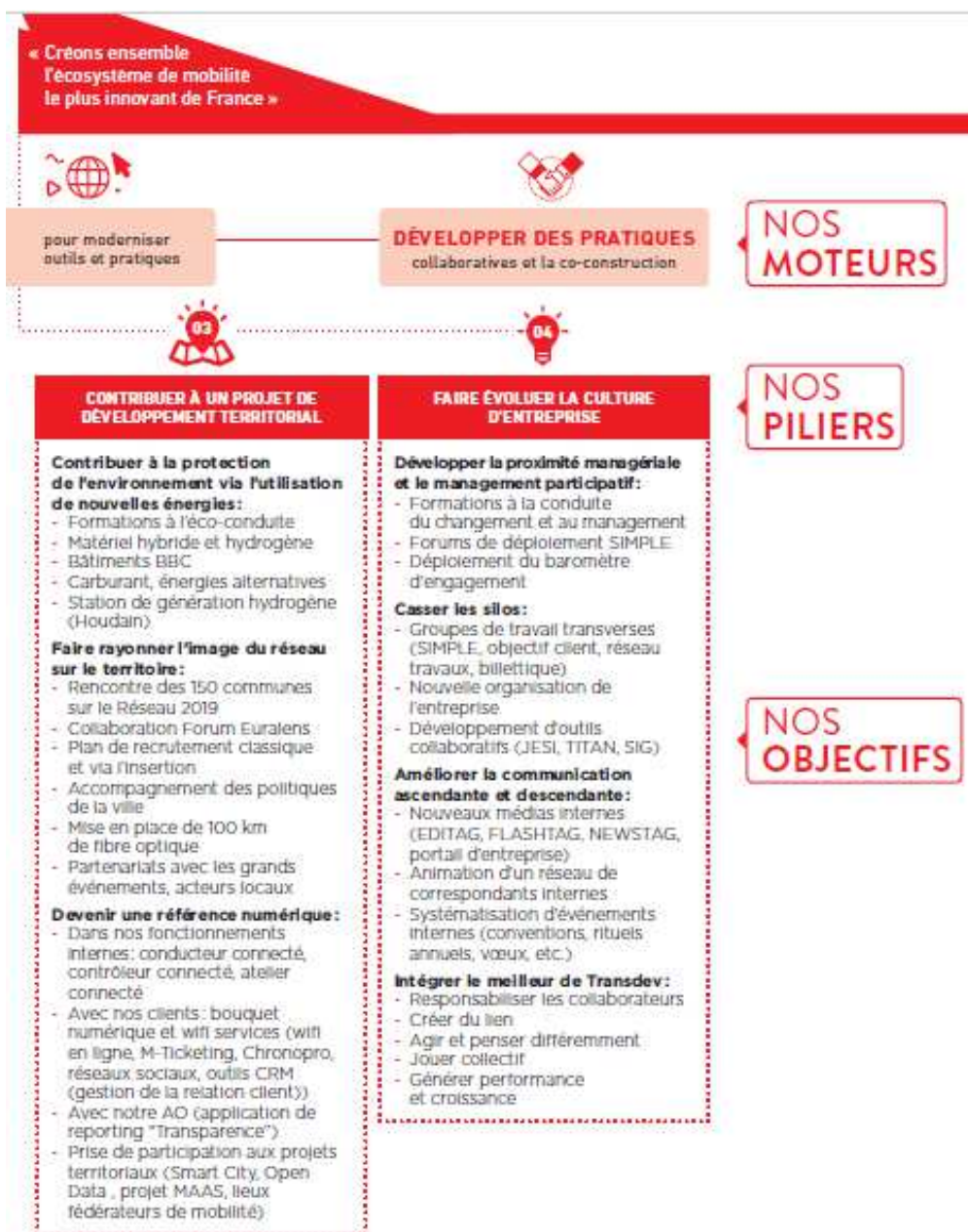
A. LES GRANDS PROJETS

• Les projets DSP

L'année 2018 a été riche dans l'avancée du projet d'entreprise bien ancré et compris par l'ensemble des collaborateurs de TADAO. L'énergie a surtout porté sur l'arrivée du BHNS et, à travers le projet SIMPLE, dans la préparation à sa future exploitation.

Cf ci-dessous la répartition du portefeuille des projets :





Le projet SIMPLE, dans lequel TADAO s'est engagé, est une démarche d'amélioration continue. Il a pour buts de remettre en cause nos manières de travailler, de décroïsonner nos processus et de revoir nos outils, pour aller vers plus de performance et une simplification du travail au quotidien pour chacun.

L'organisation d'ateliers thématiques avec les salariés au 2nd semestre 2017 a permis, de manière collaborative, de mettre en avant des pistes d'améliorations pour susciter un fonctionnement plus efficient. A partir de là, une nouvelle structure organisationnelle a pu être élaborée.



Elle se décompose en trois parties :

- **Le front office**, qui comprend toutes les activités en contact avec les clients : gestion du temps réel (régulation, intervention terrain, information clientèle), relation client, et deux unités territoriales, qui regroupent d'un côté les dépôts de Grenay et Hénin, de l'autre ceux de Béthune et Houdain.
- **Le back office** : méthodes, planning et circulation
- **La direction technique** : projets, ateliers, foncier et infrastructure, achats

Cette nouvelle organisation a été présentée aux représentants du personnel, qui ont donné leur avis au mois d'avril 2018. La phase de déploiement, qui consiste en des entretiens individuels, ce qui concerne environ 90 salariés, s'est déroulée du mois de mai à septembre 2018. Lors de ces entretiens, les nouvelles fiches de postes sont discutées, en présence du supérieur hiérarchique et du service RH. Ces entretiens permettent également de procéder à la nomination des responsables et managers de la nouvelle organisation.

La modification des missions de certains salariés et l'accompagnement de ces transformations majeures ne peuvent se faire sans un plan de formation ambitieux. C'est pourquoi **6 500 heures ont été dédiées au projet SIMPLE jusqu'au début 2019**. C'est un effort conséquent, presque équivalent à ce qui a été fait pour préparer l'arrivée du BHNS. Ainsi, nous sommes à la hauteur de l'enjeu, celui d'un plan majeur de transformation de notre entreprise, tel que nous le vivons actuellement.

Sur 2018, 3 Forums, réunissant la Communauté Managériale et les chefs de projets, ont permis de partager et d'accélérer les thématiques structurantes accompagnant l'arrivée du réseau 2019. Un Forum collaboratif avec les principaux agents du SMTAG est d'ailleurs prévu en janvier 2019 afin de partager l'organisation de la Marche à Blanc.



Bilan de l'année 2018 sur les projets

... vu de chez TADAO

- Un projet d'entreprise bien ancré & compris :

- > Un socle : SIMPLE
- > 4 piliers & 3 moteurs
- > Une ambition

- 10 groupes de projets :

- > Des référents chefs de projets motivés
- > Un support d'expert du groupe Transdev

- L'animation dynamique de la communauté managériale:

- > 3 Forum Boost
- > 23 projets majeurs
- > ...des succès
- > encore des marges de progrès...

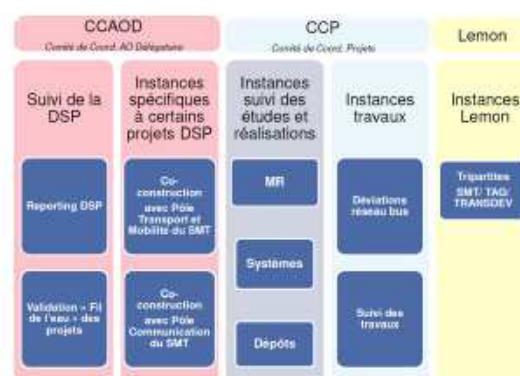


L'année 2018 a été également rythmée par une gouvernance de gestion de projet très dense et collaborative avec le SMTAG autour des Comités de Coordination de projets (CCP), de la participation assidue aux revues de projets et des nombreux comités de pilotage des différents marchés publics.

Une gouvernance établie et rythmée par différentes instances...

- Entre le SMTAG & TADAO :

- > 11 CCAOD
- > 11 CCP
- > 0 Lemon ☺



REALISATION DES LIGNES DE
BHNS BULLES 1, 2, 3, 5, 6 ET 7
REVUE DE PROJET N°12

- Avec l'ingénierie MOE & MOEG:

- > 11 revues de projets avec SETEC
- > de 10 COPIL mensuelle à 1 COPIL BHNS

Enfin, la fin d'année a été rythmée par l'organisation de la **Marche à Blanc**. Celle-ci constitue la dernière étape du projet des lignes BHNS de TADAO. Elle intervient immédiatement en amont de la mise en service commerciale et est réalisée dans les mêmes conditions que le service nominal.

C'est donc le fonctionnement global, des hommes, de l'Exploitant, des procédures d'exploitation, de l'organisation des circuits d'information, de la disponibilité des systèmes et de leurs performances, qui est testé au cours de la marche à blanc. Cette phase décalée sur le premier trimestre 2019 constituera un rodage « continu » pour le personnel de TADAO. La marche à blanc partielle permettra également d'habituer l'environnement urbain à la circulation régulière et continue de lignes en site propre et ainsi d'installer ce mode de transport dans les villes traversées. Les essais et mises en situation se feront sur certaines lignes, certains tronçons tout en maintenant l'activité commerciale.

Sur le 1^{er} trimestre 2019, TADAO continuera à mobiliser son personnel autour des quatre résultats suivants :

1. Formation du personnel : sur les différents systèmes (SAE, SLT, GTC, billettique...). Une partie des essais sera intégrée au processus de formation des conducteurs en intégrant le parcours conducteur, le parcours client.
2. La mise à jour des procédures en les adaptant au futur système transport. Les tests porteront sur les procédures d'exploitation et d'interventions sur accident / incident impliquant les services de sécurité, le parcours temps réel.
3. Essais d'ensemble : des tests de fiabilité et de disponibilité seront réalisés dès la réception des plateformes, des systèmes, des véhicules.
4. Préparation à l'exploitation commerciale nominale.



ELABORATION D'UN PROGRAMME DE MARCHÉ À BLANC

Sommaire

Introduction : Définition de la marche à blanc

I. Les résultats attendus en 4 étapes

1. Formation du personnel
2. Les procédures
3. Essais d'ensemble
- > Le système global transport
 - Les plateformes (infra livrées, station, giratoires)
 - Les systèmes (SAE, SLT, Billettique, GTC...)
4. Préparation à l'exploitation commerciale nominale
- > Remonter toutes les observations
 - Copil BHNS interne TADAO
 - Copil BHNS externe SMT, MOEs

II. Marche à blanc partielle

1. Prérequis
2. Les parcours

III. Marche à blanc

1. Tester les systèmes de l'exploitation
2. Tester un mode nominal
3. Tester des modes dégradés
4. Remonter toutes les observations

Version
V1b
Date
18 décembre 2018
Modification
version en cours d'écriture
Ecrit par
A-S. Le Merre / J-P. Barbosa
Relu par
D. Schmitt
Pour diffusion
TADAO

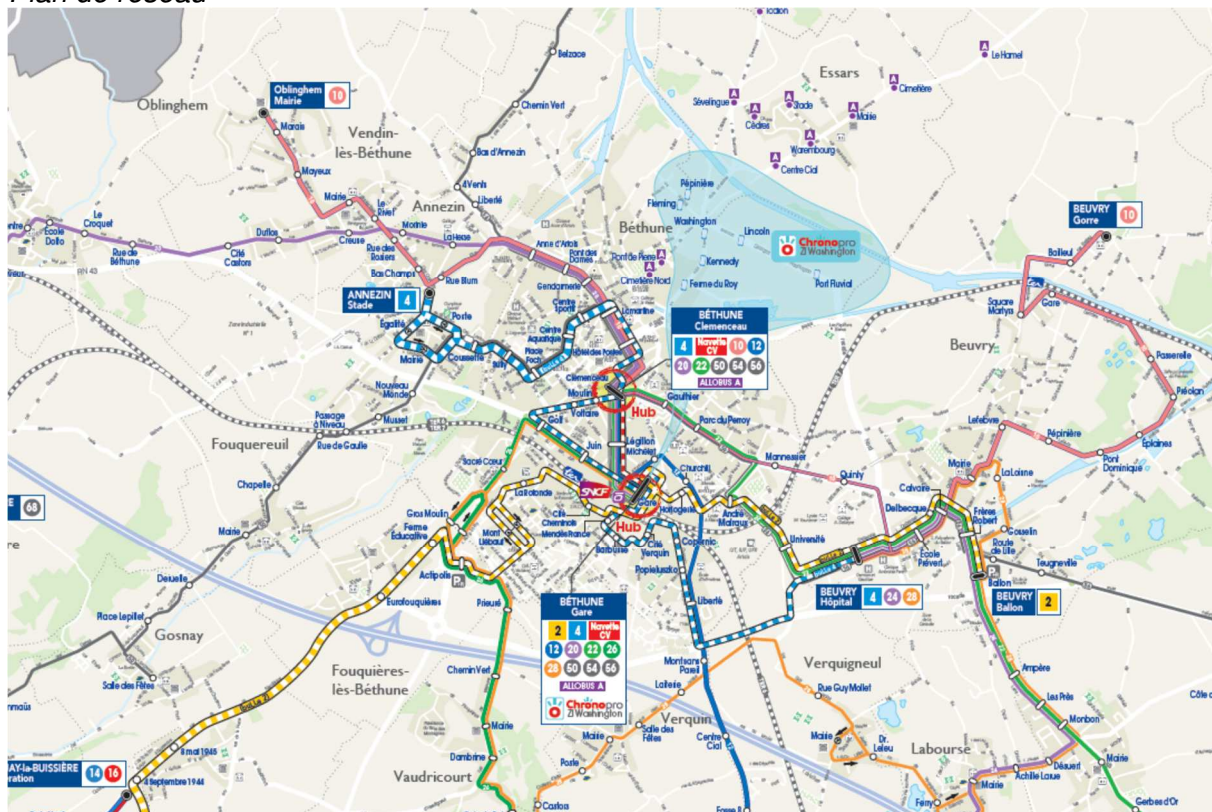


• Le nouveau réseau

Les enjeux autour de l'évolution de l'offre de mobilité sur l'année 2018 ont principalement consisté à préparer le réseau 2019.

En premier lieu, le fil conducteur de l'activité des études menées en 2018 a été, principalement sur les trois premiers trimestres, **d'ajuster et finaliser l'offre de transport régulière** prévue dans le contrat : itinéraires, amplitudes de fonctionnement, fréquences de passages, calages des dessertes (pôles d'échanges, établissements scolaires), calage des correspondances entre lignes. Ce travail, initié en 2017, a par ailleurs fait l'objet d'une large concertation auprès des communes du territoire. Ainsi, sur 2017 et 2018, **92 dossiers personnalisés ont été réalisés et 70 communes rencontrées pour leur présenter le nouveau réseau et étudier des ajustements pour prendre en compte les attentes exprimées.** Prévus initialement dans l'optique d'un démarrage du nouveau réseau au 1^{er} janvier 2019, les derniers cahiers des charges ont été finalisés fin septembre 2018. Au total, 270 lignes ont été créées, et 732 cahiers des charges de lignes ont été réalisés. Certains d'entre eux seront repris début 2019, en lien avec le décalage de la date de lancement du nouveau réseau.

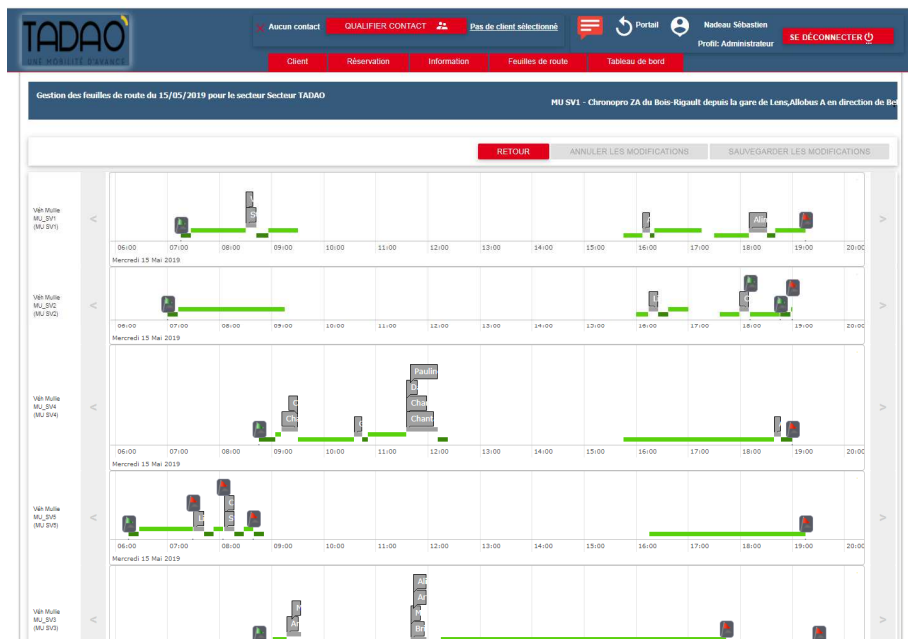
Plan de réseau



En parallèle, un travail spécifique a été mené sur la préparation de **la restructuration des services à la demande** intégrés dans la nouvelle offre de mobilité 2019. Ces études ont consisté à simplifier et redéployer l'offre Allobus zonale, en favorisant les rabattements sur des pôles d'échanges. Cette approche a pour but de mieux intégrer ces services dans le réseau. La desserte des zones d'activités est également revue : renforcement de l'offre, mise en place du service Chronopro pour faciliter la réservation et réduire au maximum les délais. Pour exploiter au mieux cette nouvelle offre, le SMTAG et Transdev Artois Gohelle ont décidé de moderniser les outils d'exploitation et de réservation en investissant dans un nouveau logiciel : Optycall, fourni par Cityway, au

lieu de Titus. Cet outil permettra notamment de lever des contraintes liées au parcours client en généralisant la réservation web. La préparation à ce basculement et le paramétrage du nouveau logiciel ont été menés sur le dernier trimestre 2018.

Optycall



Chronopro

Chronopro

Une solution de mobilité adaptée à vos rythmes quotidiens.

Quand je vais travailler, je prends la navette depuis le PÔLE D'ECHANGES. Elle me dépose à un arrêt, tout près de mon entreprise...

● ● ● ● ●

Passer la présentation

CONSULTEZ

Je réserve mon retour dès que possible pour arriver au pôle d'échanges à l'heure de mon choix.

Je choisis mon heure d'arrivée et on m'indique une heure approximative de prise en charge à l'arrêt.

● ● ● ● ●

Passer la présentation

COMMANDEZ

Je reçois une notification quelques minutes avant le départ, qui me confirme l'heure exacte de passage du véhicule.

En attendant mon véhicule je peux suivre son arrivée en temps réel.

● ● ● ● ●

Passer la présentation

VOYAGEZ

Je monte à bord, je présente mon code de réservation au conducteur, puis je valide.

Pour en savoir plus sur le service Chronopro, rendez-vous dans la rubrique «Découvrir le service».

C'EST PARTI !

Dans la continuité de ces évolutions, tournées vers davantage d'agilité, un diagnostic et une étude d'opportunité sur l'évolution du mode d'exploitation des services ont été menés. Cette étude, conduite en coordination avec la direction de l'exploitation du pôle régional Transdev Hauts-de-France, a abouti **au transfert de l'exploitation de l'ensemble des services à la demande (hors service Proxibus) à trois sous-traitants, au 1^{er} octobre 2018** : Autobus Artésiens, Voyages Mullie, Littoral Nord Autocars.

Afin d'anticiper la mise en place du nouveau réseau, et pour favoriser les nouvelles habitudes dès la rentrée scolaire, de nombreuses modifications ont été apportées sur les circuits scolaires dès septembre 2018. Ce travail a été réalisé à partir d'une analyse fine des données billettiques disponibles. Ainsi, **47 circuits scolaires ont été restructurés en septembre 2018** en anticipation du lancement du nouveau réseau.

• Systèmes d'informations

L'année a été principalement marquée par la mise en production des systèmes informatiques et des réseaux du projet BHNS.

Les objectifs ont été les suivants :

- Accompagner le déploiement des systèmes industriels
- Sécuriser les accès et les données
- Identifier les risques de défaillance
- Augmenter la fiabilité des services
- Réorganiser les systèmes afin de faciliter l'intégration des nouveaux systèmes

Les principales actions menées ont été les suivantes :

Outils métiers

- Achat des tablettes et des supports pour le projet Chronopro/Optycall
- Déploiement d'un système d'information géographique
- Déploiement des référentiels de production
- Développement des interfaces pour faciliter le transfert des données métiers (agents, véhicules, services) vers le SAE (affichage sur les systèmes de prise de service PPRV)
- Installation et développements des interfaces du logiciel de gestion des recettes "Titan recettes"
- Lancement du projet « BRT3 » (base référentiel transport v3) permettant l'interfaçage, la présentation et le transfert des données métiers
- Lancement du projet de remplacement du logiciel de gestion du système Biclo
- Mise en production du logiciel de gestion de la nouvelle main courante "Jesi"
- Participation à l'évènement WIMO (weekend innovation mobilité)

Infrastructure

- Activation du téléchargement des données via SIM M2M 3G/4G pour les embarqués billettiques bus, cars et contrôle
- Augmentation du débit du lien informatique du site de Quadraparc afin de supporter le projet Wifi à bord (2x200 Mo)
- Conduite du projet "Wifi à bord" et déploiement du système dans les véhicules
- Déménagement du site de Liévin (serveurs, systèmes industriels SAE, radio) vers le site de Grenay
- Déploiement et migration du système de messagerie local tadao.fr vers Microsoft office 365
- Extension de l'infrastructure de virtualisation des serveurs pour le site de secours (Houdain)
- Installation de la boutique en ligne billettique
- Installation des équipements billettiques en plateforme régionale de test
- Installation des nouvelles infrastructures de gestion des postes de travail industriels (annuaire active directory, antivirus Kaspersky)
- Installation des routeurs 4G RMS (réseau multiservice) chez les affrétés pour faciliter les communications des bornes wifi avec les systèmes centraux billettiques/SAE/SLT
- Migration du logiciel de gestion de la fraude "Titan fraude"
- Réalisation de la formation au système GTC (gestion technique centralisé)
- Réalisation de visites techniques et suivi de l'installation du système wifi dans les dépôts TADAO et affrétés
- Remplacement du serveur de gestion des cuves de carburant "Easyconnect"
- Suivi du projet fibre dans le cadre du marché

Systèmes industriels

- Cadrage des opérations de remise en service du système de vidéoprotection des véhicules
- Cadrage du projet des tests billettiques monomodaux et d'interopérabilité
- Correction des anomalies liées à interopérabilité titres Pass Pass TER
- Formation au chargement des BSC sur les DAT
- Formation des affrétés au système billettique
- Formation des conducteurs et des opérateurs au SAEIV
- Formation du service contrôle avant la mise en production des PV
- Formations à l'usage des terminaux point de vente (TPV), des opérateurs en agence, au contrôle, et des dépositaires
- Gestion du projet d'achat des distributeurs de titre conducteur (DAC)
- Installation des écrans de prise de service dans les dépôts
- Installation des écrans en salle agent et PPRV sur les sites de Béthune et Hénin-Beaumont. Un paramétrage Ineo est encore nécessaire pour la mise en service.
- Installation des embarqués SAE/Billettique dans les véhicules
- Installation des équipements billettiques en agence.
- Installation du matériel billettique dans toutes les agences
- Migration du système de contrôle d'accès Salto et mise en service des sites de Béthune et de Grenay
- Mise en production des machines virtuelles des industriels
- Mise en service des interfaces d'échange d'information temps réel "SIRI"
- Mise en service des portatifs radio
- Réalisation des travaux liés à la centrale SMIRT (mise à disposition des données clients, données topologiques, exploitation des flux temps réel, etc)
- Réception et tests billettiques des DAT
- Suivi des anomalies et des retours d'expériences des conducteurs lors de l'utilisation des nouveaux équipements embarqués
- Test des fichiers d'import système pour le basculement de la billettique VIX vers AEP

Conformité

- Audit de sécurité des SI bureautiques et industriels
- Création et actualisation du registre des traitements RGPD
- Présentation en CHSCT du RGPD et du registre TADAO
- Inventaire des biens informatiques

B. 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	LIÉVIN Stade Couvert / NOYELLES-GODAULT Europe	857 165	839 316	2.1%	1 000 958	1 387 910	-27.9%	797 517	203 441	29.2%	13.0%	44.2%	10.1%	3.1%	0.4%	1.17	1 05	-29.4%	3 586	4 804	-25.3%					
2	BRUAY Provinces / BEUVRY Grand Ballon	517 237	529 814	-2.4%	679 750	859 632	-20.9%	552 416	127 334	28.4%	9.8%	48.2%	8.7%	4.8%	0.2%	1.31	1 62	-19.0%	2 562	3 005	-14.7%					
3	AVION République / VENDRIEL-VEIL Centre Commercial	400 100	381 417	2.2%	631 596	838 882	-24.7%	484 325	137 271	31.1%	12.3%	41.9%	10.3%	3.8%	0.6%	1.58	2 14	-26.3%	2 353	2 833	-19.8%					
4	ANNEZIN Poste / BEUVRY Hôpital	314 907	316 300	-0.4%	275 844	422 285	-34.7%	230 304	45 540	26.3%	18.4%	40.0%	11.5%	3.3%	0.6%	0.88	1 34	-34.4%	1 080	1 507	-28.3%					
SOUS-TOTAL		2 089 500	2 076 848	0.6%	2 588 148	3 508 719	-26.2%	2 074 562	513 586	29.1%	12.6%	44.2%	9.9%	3.7%	0.4%	1.24	1 69	-26.7%	9 581	12 249	-21.8%					
LIGNES BLEUES																										
10	ORLIGNHEM Maine / BEUVRY Gomm. - Gare SNCF	199 456	203 415	-1.9%	110 684	171 773	-35.8%	86 153	14 531	17.9%	9.1%	46.9%	7.2%	18.6%	0.3%	0.55	0.84	-34.3%	470	711	-33.9%					
11	GRENNAY-NOYELLES-LES-V. / NOYELLES-GODAULT Europe	680 070	688 872	-1.3%	649 039	796 113	-18.5%	559 968	89 071	28.9%	9.6%	44.9%	7.9%	8.6%	0.4%	0.95	1 16	-17.4%	2 582	2 988	-13.6%					
12	BARLUI Collège Moulin / BETHUNE Clemenceau	287 608	284 801	1.0%	246 706	303 565	-18.7%	213 700	33 006	26.9%	9.8%	40.5%	12.0%	10.5%	0.4%	0.86	1 07	-19.5%	832	1 134	-17.8%					
13	ANGRËG Dugay-Troun / NOYELLES-GODAULT Europe	582 390	590 550	-0.2%	640 512	615 565	-20.7%	549 241	90 991	20.5%	11.3%	40.9%	6.3%	4.9%	0.4%	1.09	1 37	-20.0%	2 530	3 049	-16.6%					
14	CAUCHY Rue de Floringhem / BRUAY Centre Commercial	362 441	312 884	2.6%	243 174	382 298	-36.4%	203 424	39 750	31.9%	7.8%	46.7%	7.8%	6.5%	0.2%	0.67	1 03	-34.7%	938	1 415	-33.7%					
15	OIGNES Vauban / NOYELLES-GODAULT Europe	500 858	504 856	-0.8%	377 162	480 113	-23.0%	331 266	45 896	26.2%	10.4%	43.8%	9.6%	9.8%	0.3%	0.75	0.97	-22.4%	1 519	1 901	-20.1%					
16	BRUAY Circulaire	293 430	291 623	0.6%	189 202	257 801	-26.6%	153 711	35 491	23.4%	11.4%	52.6%	7.1%	4.0%	0.2%	0.64	0.88	-27.1%	745	962	-22.5%					
17	CARVIN Cite Saint-Paul / OIGNES Vauban	391 731	383 802	2.0%	223 286	275 086	-19.8%	197 919	25 379	19.1%	8.8%	52.6%	5.1%	14.3%	0.2%	0.57	0.72	-26.4%	972	1 139	-14.6%					
SOUS-TOTAL		3 307 984	3 323 112	-0.5%	2 685 777	3 492 434	-23.1%	2 305 662	380 115	26.7%	10.0%	46.2%	8.3%	6.4%	0.3%	0.81	1 05	-22.7%	10 696	13 298	-19.6%					
LIGNES MOZAIQ																										
20	BETHUNE Gare SNCF / LOZINGHEM Abrevoir	204 401	200 541	1.9%	153 385	189 239	-18.9%	137 542	15 843	26.7%	8.4%	37.7%	6.6%	20.5%	0.1%	0.75	0.94	-20.5%	617	731	-15.6%					
21	LENS Gare Bus / COURRIERES Centre Commercial	166 983	159 213	4.9%	94 291	129 608	-27.4%	62 363	11 908	21.8%	12.7%	40.7%	10.0%	8.5%	0.3%	0.56	0.82	-30.7%	375	507	-26.1%					
22	LENS Gare Bus / BETHUNE Gare SNCF	183 871	184 232	-0.2%	143 016	174 755	-18.2%	122 222	20 794	25.2%	7.1%	43.6%	9.1%	14.9%	0.1%	0.78	0.95	-18.0%	534	661	-19.3%					
23	LENS Gare Bus / HENIN-BEAUMONT Polyclinique	166 677	161 629	3.1%	101 385	130 091	-22.1%	89 913	11 472	23.3%	11.3%	49.9%	7.1%	8.2%	0.2%	0.61	0.80	-24.4%	413	519	-20.5%					
24	BETHUNE Gare SNCF / LABOUREUSE ZI Neveu-Labourse	205 342	203 494	0.9%	78 114	92 947	-16.0%	68 831	9 283	20.9%	7.2%	37.2%	12.9%	21.5%	0.3%	0.38	0.46	-16.7%	325	377	-13.9%					
25	HENIN-BEAUMONT Scierie / MEROUCOURT Cimetière	194 342	188 635	3.0%	140 336	133 945	4.8%	127 405	12 931	22.2%	10.6%	37.3%	8.0%	21.3%	0.6%	0.72	0.71	1.7%	600	530	13.3%					
26	BETHUNE Clemenceau / RUITZ Maine	144 600	145 015	-0.3%	71 380	95 287	-25.1%	66 480	4 900	21.1%	7.0%	31.7%	6.4%	33.7%	0.1%	0.49	0.66	-24.9%	299	398	-24.8%					
27	NOYELLES-GODAULT Europe / HENIN-BEAUMONT Maine	129 380	120 980	6.9%	87 004	83 544	3.7%	86 461	10 543	32.7%	10.4%	39.2%	10.9%	6.2%	0.5%	0.75	0.77	-3.0%	361	336	7.4%					
28	BRUAY Provinces / NOEUX-LES-AMIES Cite Scolaire	202 045	197 617	2.2%	112 385	135 360	-17.0%	102 380	9 995	24.5%	8.0%	36.2%	7.7%	23.4%	0.1%	0.50	0.69	-16.8%	452	530	-14.7%					
29	OIGNES Ganteliet / LEFOREST Gare SNCF	311 497	312 187	-0.2%	180 375	243 154	-21.7%	177 751	12 624	24.8%	6.6%	40.0%	5.4%	23.1%	0.1%	0.61	0.78	-21.5%	685	936	-25.5%					
30	CAUCHY Rue de Floringhem / LOZINGHEM Abrevoir	103 278	102 296	1.0%	39 461	74 719	-32.8%	35 919	3 542	28.1%	9.7%	35.0%	6.9%	20.1%	0.2%	0.38	0.73	-47.7%	163	296	-44.8%					
31	LIÉVIN Site du 11-19 / LIÉVIN Fond d'Anglet	133 583	130 536	2.3%	102 095	119 975	-14.9%	93 597	8 496	26.9%	9.6%	48.6%	5.3%	9.3%	0.3%	0.76	0.62	-16.8%	426	478	-10.9%					
32	DIJON Polytechnique de La Clarence / BRUAY Centre Commercial	159 817	163 431	-2.3%	99 379	97 081	7.9%	77 285	12 094	31.2%	13.7%	40.6%	5.9%	8.5%	0.0%	0.56	0.59	-5.7%	353	367	-3.8%					
33	LENS Gare Bus / LIBERCOURT Gare SNCF	164 929	157 111	5.0%	103 435	144 000	-28.2%	89 618	13 817	25.6%	8.2%	48.2%	9.8%	9.1%	0.1%	0.63	0.92	-31.6%	409	560	-27.1%					
34	HOUDAIN Poste / BRUAY Provinces	60 779	58 618	3.7%	36 246	42 678	-15.1%	31 264	4 982	22.3%	12.3%	45.3%	7.5%	12.5%	0.2%	0.60	0.73	-18.1%	143	162	-11.4%					
35	AVION Bastille / LA BASSEE Gare SNCF	297 268	291 578	2.0%	185 791	239 655	-22.0%	160 801	18 990	34.4%	11.4%	33.6%	10.0%	10.2%	0.4%	0.62	0.62	-24.1%	694	870	-20.2%					
37	AUCHY Porte des Flandres / LENS Gare Bus	255 774	251 985	1.5%	251 032	281 811	-10.9%	225 700	26 324	25.3%	5.5%	40.8%	8.6%	19.5%	0.4%	0.98	1 12	-12.2%	1 039	1 139	-8.7%					
39	LENS Gare Bus / CARVIN Eglise	185 043	178 053	3.9%	146 523	158 786	-7.7%	128 222	18 301	33.2%	9.6%	40.7%	7.5%	18.4%	0.6%	0.79	0.89	-11.2%	603	624	-3.3%					
40	AUCHEL Landerin / LENS Gare Bus	393 979	393 868	0.0%	301 652	344 428	-12.5%	253 818	48 034	20.6%	7.6%	43.5%	9.8%	8.2%	0.2%	0.77	0.88	-12.5%	1 169	1 279	-8.6%					
41	LENS Circulaire	136 641	118 772	14.2%	61 015	149 145	-22.2%	66 975	17 040	23.9%	13.9%	46.8%	7.0%	7.8%	0.5%	0.86	1 20	-31.9%	489	663	-16.1%					
SOUS-TOTAL		3 799 056	3 719 791	2.1%	2 553 500	3 071 245	-16.9%	2 262 585	290 915	26.4%	9.0%	41.1%	8.2%	15.0%	0.3%	0.67	0.83	-18.6%	10 160	11 884	-14.5%					
LIGNES DUO																										
50	BRUAY Provinces / BETHUNE Gare SNCF	44 844	49 458	-9.1%	18 902	26 276	-28.1%	17 028	1 874	15.6%	4.2%	46.3%	11.5%	22.2%	0.2%	0.42	0.53	-20.8%	88	119	-26.5%					
51	LENS Gare Bus / CARVIN Eglise	35 719	35 659	0.2%	9 476	13 103	-27.7%	8 186	1 290	25.0%	11.4%	49.3%	11.1%	7.7%	0.5%	0.27	0.37	-27.8%	39	50	-21.2%					
52	BRUAY Provinces / BETHUNE Clemenceau	46 171	46 244	-0.2%	26 376	33 723	-21.8%	24 291	2 085	8.6%	1.8%	38.3%	5.4%	45.6%	0.3%	0.57	0.73	-21.7%	125	156	-19.5%					
53	HULLUCH Fosse 13 / CARVIN Eglise	38 410	38 234	0.5%	20 563	25 147	-18.2%	19 438	1 127	11.2%	1.2%	35.7%	3.0%	48.0%	0.2%	0.64	0.66	-18.6%	88	117	-17.0%					
54	BETHUNE Gare SNCF / HINGES Rue de Paradis	30 474	30 404	0.2%	19 295	23 203	-16.8%	18 435	860	5.4%	1.3%	29.0%	5.4%	57.6%	0.1%	0.63	0.76	-17.0%	94	107	-11.8%					
55	SAINES Hôtel de Ville / BULLY-LES-MINES Hugo	17 903	17 700	1.2%	17 750	17 502	1.6%	17 593	197	2.3%	0.2%	4.9%	3.3%	88.3%	0.1%	0.99	0.99	0.5%	89	85	4.1%					
56	BILLY-BERCLAU 11 NOVEMBRE / BETHUNE Gare SNCF	82 607	81 760	1.0%	25 969	35 884	-27.6%	24 127	1 842	15.0%	2.9%	43.4%	5.0%	33.6%	0.2%	0.31	0.44	-28.4%	115	152	-23.9%					
57	ABLAIR-ST-NAZAIRE Boutzeur / LENS Gare Bus	25 401	26 568	-4.4%	13 218	19 582	-32.5%	12 463	755	13.1%	5.5%	30.2%	10.2%	38.8%	1.2%	0.52	0.74	-29.4%	61	84	-27.7%					
58	VERMELLES Marguerite / LA BASSEE Gare SNCF	43 701	44 133	-1.0%	25 346	28 721	-11.7%	25 115	233	2.7%	0.4%	9.6%	3.1%	84.1%	0.1%	0.98	0.65	-10.9%	125	139	-8.7%					
59	VIMY Mesanges / LENS Gare Bus	13 360	13 613	-1.9%	11 042	13 342	-17.2%	10 924	218	3.2%	1.5%	29.3%	6.0%	59.1%	0.8%	0.83	0.98	-15.7%	54	63	-14.7%					
60	FESTUBERT Maine / HAINES Maine	70 854	71 031	-0.1%	16 617	23 460	-29.2%	15 865	622	19.1%	4.3%	26.1%	5.4%	44.9%	0.2%	0.23	0.33	-29.1%	77	103	-25.4%					
62	ESTREÉ-CAUCHY Haud d'Estre / BRUAY Provinces	22 825	22 845	-0.1%	12 613	16 047	-21.4%	12 289	324	3.5%	0.3%	42.6%	1.9%	51.5%	0.0%	0.55	0.70	-21.3%	62	75	-17.6%					
64	BAUS Abrevoir / BRUAY Provinces	15 989	16 345	-2.7%	4 240	6 297	-32.7%	3 929	311	7.5%	1.0%	44.2%	5.4%	41.8%	0.1%	0.27	0.39	-30.8%	20	28	-28.6%					
66	PERNES-EN-ARTOIS Maine / BRUAY Provinces	21 938	23 729	-7.5%	10 323	12 527	-17.6%	9 444	879	9.0%	2.2%	69.5%	1.9%	17.5%	0.0%	0.47	0.53	-10.9%	48	53	-9.5%					
67	LABOUREUSE Maine / BRUAY Provinces	19 192	19 182	0.0%	10 680	20 959	-48.0%	10 480	180	9.5%	0.2%	44.1%	34.2%	10.0%	0.0%	0.25	0.28	-10.2%	109	122	-10.0%					
70	BARLAIN Marie / BRUAY Provinces	28 035	28 215	-0.6%	6 974	8 817	-20.9%	6 671	303	8.2%	0.9%	44.8%	4.1%	42.0%	0.1%	0.25	0.31	-20.5%	31	40	-21.0%					
114	DEVAL Rue Elvy / BRUAY Provinces	575	398	44.5%	122	42	190.5%	110	12	93.0%	7.4%	0.8%	31.1%	33.6%	0.4%	0.21	0.11	101.1%	1	0	178.3%					
SOUS-TOTAL		556 666	562 818	-1.4%	260 740	329 702	-20.9%	242 322	18 418	18.2%	2.3%	35.5%	6.2%	47.3%	0.2%	0.47	0.59	-19.8%	1 236	1 492	-17.2%					

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	11347	13657	-16,9%	1522	2954	-48,5%	1446	76	25,7%		28,1%	12,4%	30,0%	0,3%	0,13	0,22	-38,0%	6	12	- 0
Allobus B	2239	3634	-38,4%	284	623	-54,4%	269	15	18,0%	2,1%	33,1%	13,0%	33,5%	0,4%	0,13	0,17	-26,0%	1	2	- 0
Allobus C	5281	7795	-32,3%	698	1153	-39,5%	662	36	15,8%	5,2%	13,8%	13,6%	50,6%	1,1%	0,13	0,15	-10,6%	3	5	- 0
Allobus D	0	0	-				0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Allobus E	3908	6593	-40,7%	1283	1231	4,2%	1139	144	34,8%	15,3%	25,7%	22,8%	0,5%	0,9%	0,33	0,19	75,8%	4	5	- 0
Allobus F	613	503	21,9%	115	90	27,8%	111	4	40,9%	3,5%	18,3%	30,4%	4,3%	2,6%	0,19	0,18	4,8%	0	0	1
Allobus G	3304	3646	-9,4%	899	1380	-34,9%	858	41	21,5%	55,6%	2,9%	18,7%	0,6%	0,8%	0,27	0,38	-28,1%	3	5	- 0
Allobus H	13549	13223	2,5%	2201	2522	-12,7%	2100	101	43,5%	25,9%	16,7%	9,1%	4,1%	0,7%	0,16	0,19	-14,8%	8	9	- 0
Allobus I	9667	12478	-22,5%	1555	2553	-39,1%	1449	106	54,9%	14,6%	8,7%	13,2%	8,5%	0,1%	0,16	0,20	-21,4%	6	9	- 0
Allobus ZI du Château	1556	2186	-28,8%	1475	373	295,4%	1351	124	32,6%	8,8%	32,7%	23,5%	0,2%	2,2%	0,95	0,17	455,6%	2	2	0
Allobus ZA du Bois-Rigault	7451	7964	-6,4%	2570	3599	-28,6%	2128	442	21,9%	7,8%	35,0%	32,3%	0,7%	2,4%	0,34	0,45	-23,7%	10	13	- 0
Allobus ZI les portes du Nord	1060	1936	-45,2%	136	174	-21,8%	118	18	44,9%	3,7%	21,3%	22,1%	6,6%	1,5%	0,13	0,09	42,8%	0	1	- 0
Allobus Sites de mémoire	10	198	-94,9%	28	71	-60,6%	24	4	28,6%	3,6%	32,1%	17,9%	10,7%	7,1%	2,80	0,36	680,8%	0	0	- 1
TOTAL	59 985	73 813	-18,7%	12 766	16 723	-23,7%	11 655	1 111	32,6%	15,1%	22,9%	19,1%	9,2%	1,2%	0,21	0,23	-6,1%	46	63	-28,1%

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	%
85 884	98 626	-12.9%	5 416	9 584	-43.5%	26.0%	7.5%	9.7%	56.1%	0.2%	0.5%	0.06	0.10	-35.1%

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%

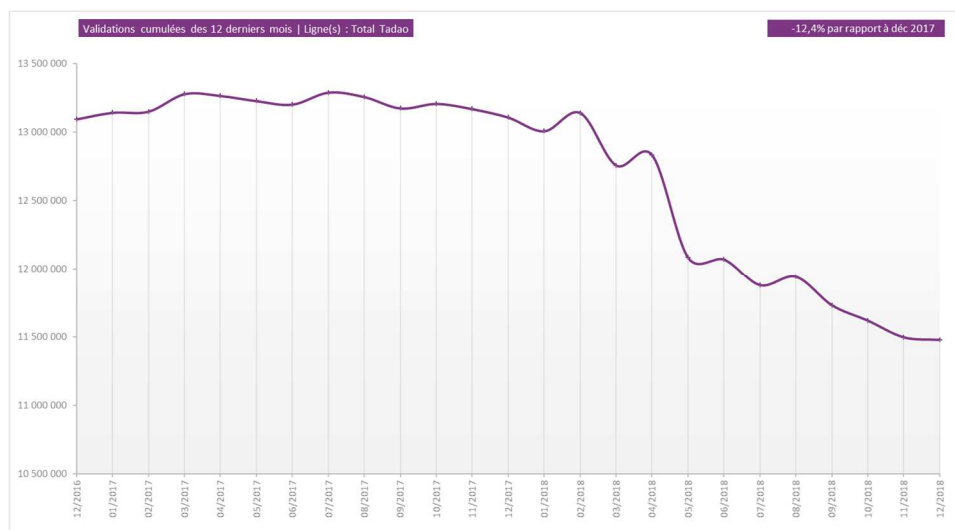
g. Analyse de l'évolution du trafic

- Evolution du trafic global

Le trafic global 2018 recule de -12,4% par rapport à 2017. Les grands indicateurs sont les suivants :

Indicateur	2018	2017	Var.
Trafic brut	11 477 858	13 109 302	-12,4%
Jour type	42 095	48 862	-13,8%
V / K	1,03	1,17	-12,6%

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



Le début de l'année 2018 s'inscrit dans la continuité de la fin 2017, avec une fréquentation en léger mais durable recul. S'ensuivent des variations nettes de fréquentation, en Février et Avril : Elles sont liées au décalage des vacances scolaires par rapport à l'année précédente. En revanche, le mois de Mai 2018 marque durablement le reste de l'exercice, avec une période de grève ayant fortement impacté le trafic. La tendance à la baisse de la fréquentation se poursuit ensuite sur le second semestre 2018. En toute fin d'année, le trafic se stabilise.

La variation calendaire

Par rapport à 2017, le calendrier de l'année 2018 est globalement défavorable. L'impact sur le trafic est ainsi estimé à environ - 80 000 validations.

Travaux BHNS

Les travaux du nouveau réseau se sont poursuivis sur cette année 2018. Les différentes déviations et modifications de dessertes ont quelque peu désorientés les clients. Ils se sont ainsi tournés vers des modes de transports alternatifs, entraînant une baisse de fréquentation persistante tout au long de la durée des travaux.

Evènements exogènes

Certains évènements survenus en 2018 ont impacté le trafic du réseau. Le plus marquant est la période de grève survenue en Mai. Celle-ci a entraîné une perte de fréquentation estimée à près de 400 000 validations.

En Novembre, le mouvement national des « gilets jaunes » a eu des impacts localement, avec différents blocages de la circulation sur des axes forts, tels que certains Centres Commerciaux. Les différentes manifestations locales sont ainsi responsables d'une perte de trafic estimée à environ 50 000 validations.

Nouvelle billettique

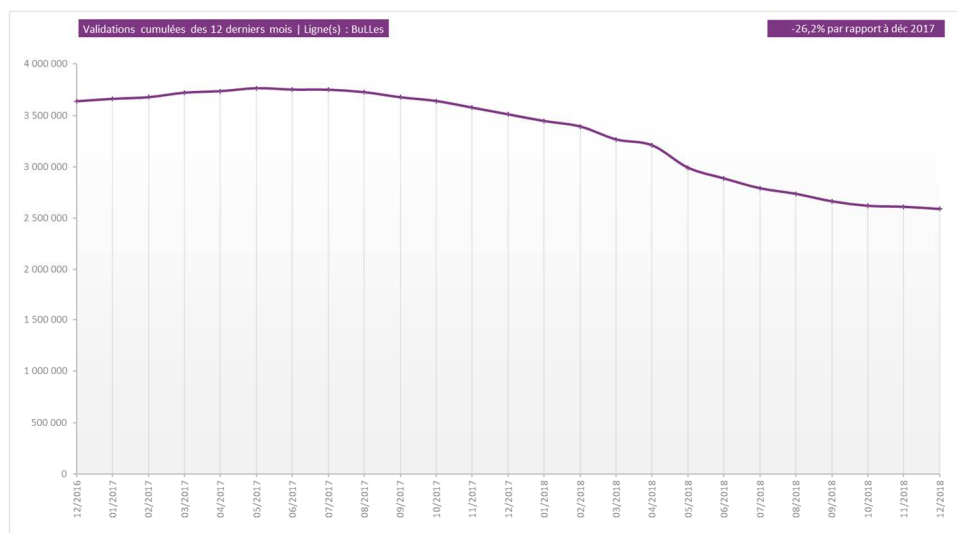
Le lancement progressif du nouveau système billettique et du SAEIV à compter de Mars 2018 a généré quelques nouvelles problématiques. L'une d'entre elles est liée à l'interface entre le système SAEIV et la billettique, ayant pour conséquence directe des difficultés d'affectation des validations et ventes par ligne. Il peut ainsi en résulter des évolutions par ligne sur ou sous estimées. Une faible partie des validations est également non géolocalisable, et sont donc affectée à une ligne fictive (95) afin d'apparaître tout de même dans la fréquentation globale du réseau.

• Evolution des lignes BuLLe

La fréquentation des lignes BuLLe recule de -26,2% par rapport à 2017. Les principaux indicateurs de la catégorie sont les suivants :

Indicateur	2018	2017	Var.
Trafic brut	2 588 148	3 508 719	-26,2%
Jour type	9 581	12 249	-21,8%
V / K	1,24	1,69	-26,7%

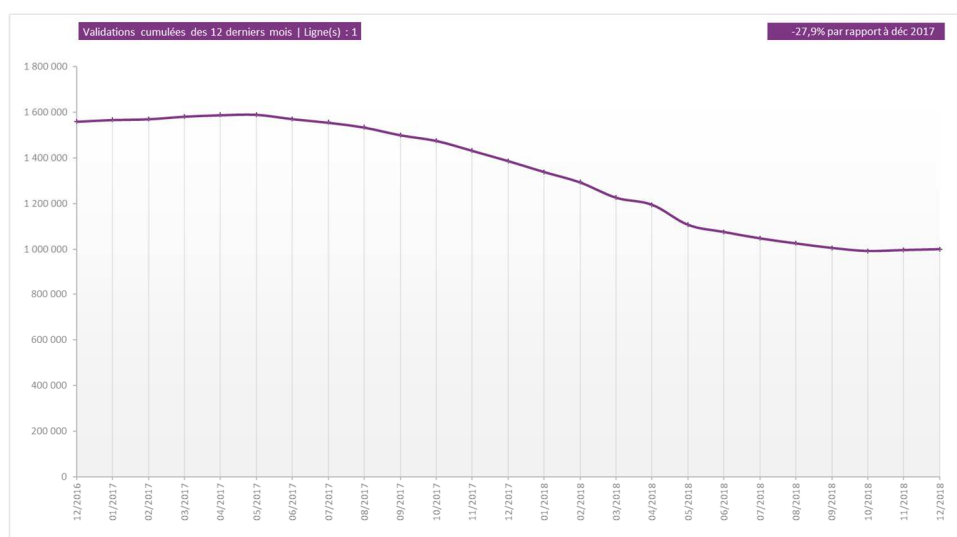
L'évolution glissante en cumul des 12 derniers mois se présente ainsi :



Le décrochage amorcé avec le début de la période des travaux se poursuit cette année, et est amplifié mi 2018 par la grève de Mai.

Focus sur la BuLLe 1

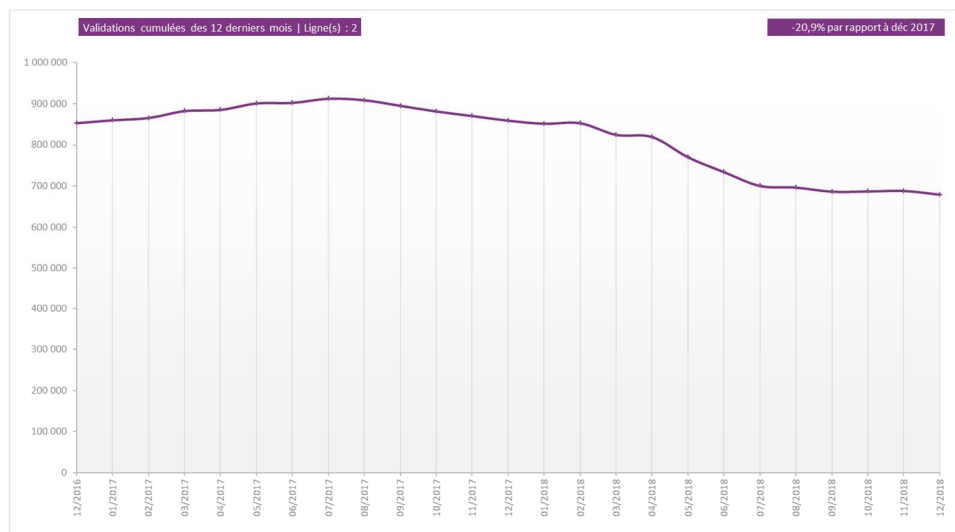
Ligne la plus forte du réseau, elle est également la plus durement touchée par les travaux. Son évolution est la suivante en 2018 :



Le démarrage des travaux en 2017 a été le point de départ d'une longue période de recul de fréquentation sur cette ligne. Ce n'est qu'en toute fin d'année 2018, avec l'imminence de la fin des travaux du nouveau réseau que la tendance s'est inversée, et que le trafic a entamé une reprise.

Focus sur la BuLLe 2

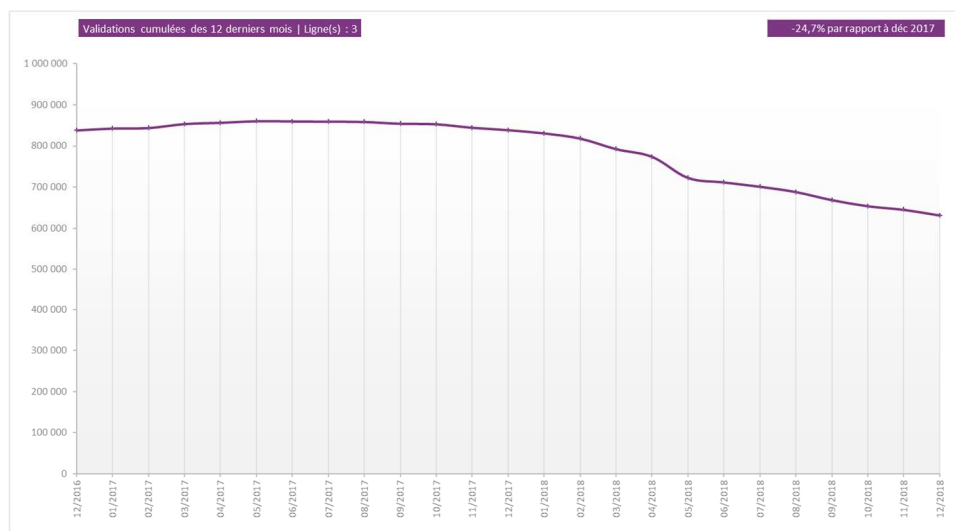
La fréquentation de cette ligne a évolué comme suit en 2018 :



Là encore, le début des travaux à compter de mi 2017 s'inscrit comme l'élément déclencheur de la baisse de la fréquentation. Cette baisse s'est poursuivie courant 2018 (avec une accentuation en Mai, liée à la grève) pour se stabiliser en fin d'année, avec une phase travaux presque achevée.

Focus sur la BuLLe 3

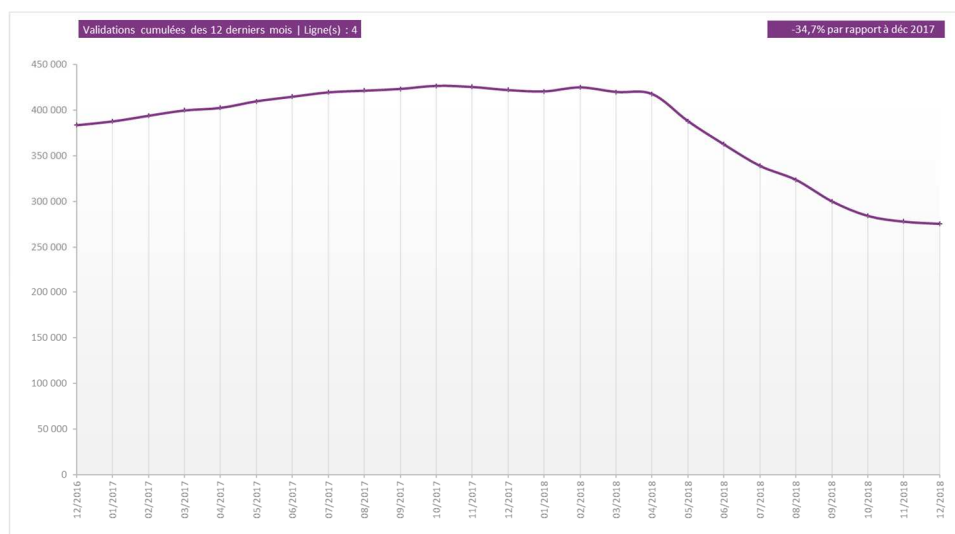
Une année compliquée pour la BuLLe 3, avec une nette chute de la fréquentation. La courbe se présente ainsi :



Le décrochage se prononce début 2018 et s'accroît avec la grève de Mai. Contrairement aux BuLLe 1 & 2, la fréquentation continue de s'effriter en fin d'année.

Focus sur la BuLLe 4

Relativement épargnée par les travaux en 2017, la BuLLe 4 enregistre une nette baisse de sa fréquentation cumulée à compter de mi-2018. Principale responsable : la grève. La courbe se présente comme suit :



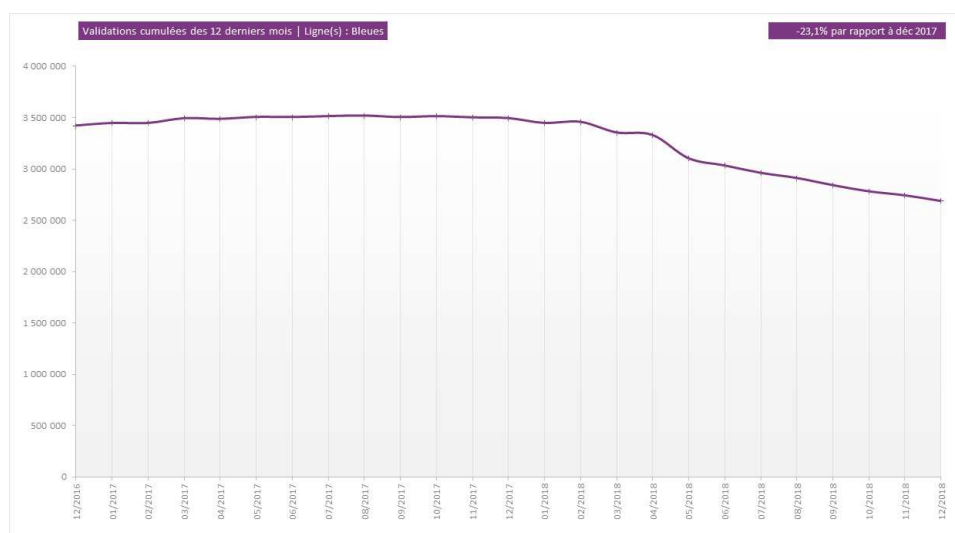
A l'instar des 1 & 2, le trafic de la BuLLe 4 se stabilise en fin d'année 2018.

• Evolution des lignes bleues

Les principaux indicateurs de la catégorie sont les suivants :

Indicateur	2018	2017	Var.
Trafic brut	2 685 777	3 492 434	-23,1%
Jour type	10 696	13 298	-19,6%
V / K	0,81	1,05	-22,7%

La fréquentation a évolué de la manière suivante cette année :



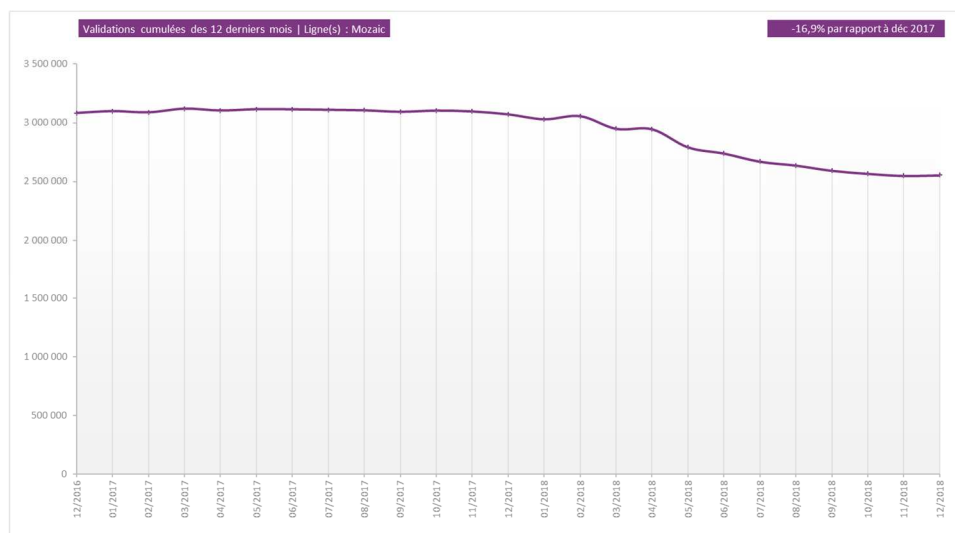
Le recul de la fréquentation est similaire à celui constaté sur les lignes BuLLe. Dans le détail, aucune ligne bleue n'est épargnée par cette phase travaux. Le trafic cumulé a ainsi lentement baissé, puis s'est accentué avec la grève. Les lignes du secteur lensois sont globalement les plus touchées, avec 480 886 validations de moins qu'en 2017. Sur la même période, les lignes du secteur béthunois ont enregistré 325 771 validations de moins.

• Evolution des lignes Mozaïc

Les principaux indicateurs de la catégorie sont les suivants :

Indicateur	2018	2017	Var.
Trafic brut	2 553 500	3 071 245	-16,9%
Jour type	10 160	11 884	-14,5%
V / K	0,67	0,83	-18,6%

La fréquentation a évolué de la manière suivante cette année :



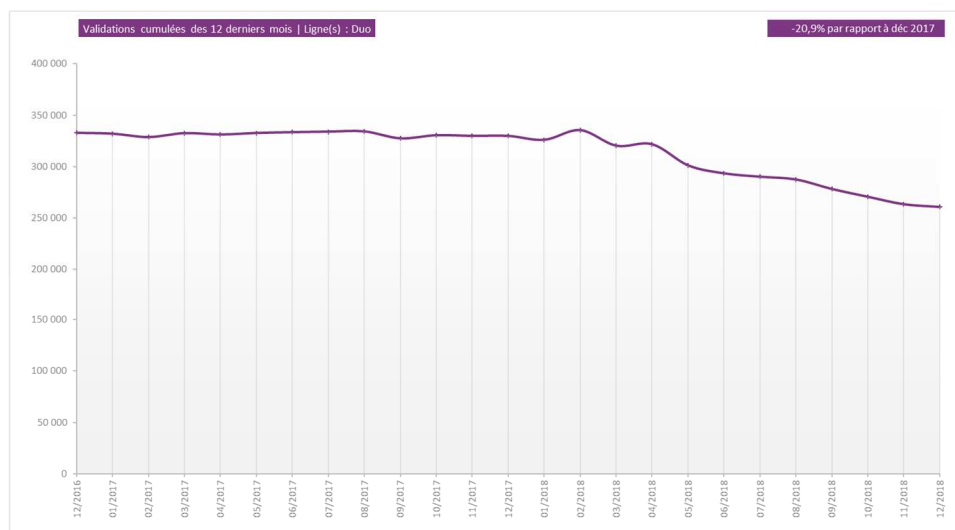
Bien que les résultats soient globalement en deçà de l'exercice 2017, la fréquentation des lignes Mozaïc a été l'une des moins impactée par les travaux. Certaines lignes parviennent également à enregistrer des variations positives de trafic. Les lignes 25 et 27, desservant principalement Hénin-Beaumont / Noyelles-Godault / Méricourt, affichent ainsi une progression de leurs fréquentations, avec respectivement +4,8% et +3,7%.

• Evolution des lignes Duo

Les principaux indicateurs de la catégorie sont les suivants :

Indicateur	2018	2017	Var.
Trafic brut	260 740	329 702	-20,9%
Jour type	1 236	1 492	-17,2%
V / K	0,47	0,59	-19,8%

La fréquentation a évolué de la manière suivante cette année :



Toujours fortement fréquentées par les scolaires (47,3% de « subventionnés » et 35,5% de « Jeunes »), les lignes Duo ne parviennent pas à se maintenir au niveau de fréquentation enregistré en 2017, et ce malgré un calendrier scolaire favorable cette année. Quelques lignes réussissent cependant à afficher une progression : la ligne 55, avec +1,6% et la 114, avec +190,5% (122 validations cette année, contre 42 en 2017). Les autres lignes de la catégorie restent en retrait par rapport à l'exercice précédent.

- Evolution des services spécifiques

Les navettes et Allobus évoluent de la même manière que les autres catégories de lignes, et affichent globalement des résultats en recul, liés principalement à la phase travaux. Certaines performances de lignes Allobus peuvent toutefois surprendre, mais doivent être relativisées, compte tenu des difficultés d'ouvertures de services.

A noter également que les validations non affectables (cf. problème d'interface SAEIV / billettique) apparaissent dans cette catégorie, sous le numéro 95.

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

Ligne		Total	Détail des titres utilisés																
N°	Nom	Nombre total de validations du mois	TU		TOUT PUBLIC							JEUNE		SOLIDAIRE		SCOL		DIVERS	
			Ticket unité	Formule Evènement	Formule Journée	Journée du Transport Public	Carnet à Voyages	Abonnement Mensuel	Abonnement Annuel	Abonnements Fidel'ITER	Carte Groupe	Abonnement Mensuel Jeune	Abonnement Annuel Jeune	Abonnement Mensuel Senior	Abonnement Annuel Senior	Abonnement Mensuel D'Emploi	Carte Scolaire Subventionnée	Carte du Personnel	Titre dépannage
LIGNES BULLES																			
1	LIEVIN Stade Couvert/NOYELLES-GODAULT Europe	1000958	292377	0	13990	636	10087	55327	18057	2144	506	251712	190933	40372	11842	77882	30743	3299	1051
2	BRUAY Provinces/BEUVRY Grand Ballon	679750	192599	0	9130	485	7036	31228	7872	2147	955	207984	119444	17495	5592	43266	32466	1280	411
3	AVION République/VENDIN-LE-VIEUX Lens 2	631696	196456	0	7737	423	3917	36719	14377	1558	52	161540	102820	20129	7637	50225	24316	2844	846
4	ANNIZIN Egalité/BEUVRY Hôpital	275844	72601	0	4696	98	3390	16843	5086	457	1025	67032	43281	14305	6516	29639	8977	1540	158
S/Total		2 588 148	754 393	0	35 553	1 642	24 430	140 117	45 392	6 306	2 538	688 268	456 478	92 301	31 587	201 212	96 502	8 963	2 466
LIGNES BLEUES																			
10	OBLINGHEM Maine/BEUVRY Gorre - Gare SNCF	110684	19787	0	1211	32	1128	4064	1082	43	423	19729	32190	2858	1561	5672	20624	267	33
11	GRENAVY - NOYELLES-LES-V/NOYELLES-GODAULT Europe	649039	185373	0	7460	540	6970	20660	9747	1084	231	151242	140235	23284	6727	32475	55871	1938	702
12	HERSIN-COUPURY Place de la Gare/BETHUNE Clemenceau	246706	66364	0	5465	176	1803	18102	2936	899	165	52676	47138	5775	2515	15946	28335	727	184
13	ANGRES Duguy-Trouin/NOYELLES-GODAULT Europe	646512	182888	0	7170	505	6326	28388	9519	970	782	169162	133948	28035	8061	36663	31650	1783	562
14	CAUCHY Rue de Floringhem/BRUAY Centre Commercial	243174	75387	0	7280	134	1038	8291	1877	68	344	59029	54417	5328	1995	11711	15844	364	67
15	OIGNIES Vauban/NOYELLES-GODAULT Europe	377162	98645	0	3850	284	4320	10367	15404	1904	137	71031	94094	15723	3165	20377	36853	745	265
16	BRUAY Circulaire	189202	46672	0	2941	133	893	7156	2033	273	31	49807	49722	7834	2338	11436	5777	301	55
17	CARVIN Cité Saint-Paul/OIGNIES Vauban	223296	67758	0	3094	100	686	3124	2922	908	545	38412	78733	10264	1913	7870	31863	303	103
S/Total		2 685 777	717 954	0	38 471	1 904	23 164	104 552	45 520	6 149	2 658	611 088	630 477	99 101	28 275	141 848	226 217	6 428	1 971
LIGNES MOZAIC																			
20	BETHUNE Gare SNCF/LOZINGHEM Abreuvor	153385	40992	0	2884	95	736	4458	1277	470	268	27862	29886	2795	1631	8396	31418	156	71
21	LENS Gare Bus/HENN-BAUMONT Polyclinique	94291	20522	0	1499	64	829	5180	1724	125	10	15887	28133	4086	1086	6788	8040	257	61
22	LENS Gare Bus/BETHUNE Gare SNCF	143016	36016	0	4320	98	1337	6155	934	132	10	28540	33813	2979	1045	6089	21376	136	36
23	LENS Gare Bus/HENN-BAUMONT Polyclinique	101385	23562	0	1771	60	646	3582	1118	18	0	21556	29051	5209	1305	4976	8268	182	61
24	BETHUNE Gare SNCF/LABOURSE Zi Noeux-Labourse	78114	16332	0	2032	30	771	6053	970	189	29	15146	13925	2237	428	2952	16809	155	58
25	HENN-BAUMONT Scierie/MERICOURT Cimetière	140336	31135	0	2324	91	1343	4006	2830	233	382	22719	29619	6429	2289	6201	29907	715	113
26	BETHUNE Clemenceau/RUTZ Marie	71380	15032	0	1604	46	531	1849	522	48	0	9618	13036	1298	558	3113	24081	32	12
27	NOYELLES-GODAULT Europe/HENN-BAUMONT Maine	97004	31732	0	2145	119	1593	2760	3457	482	38	15973	22089	3738	937	5451	6048	366	76
28	BRUAY Provinces/NOYELLES-MINES Cité Scolaire	112385	27542	0	2776	78	925	3912	915	14	58	17705	22978	2257	1064	5734	26304	81	74
29	OIGNIES Gambetta/LEFOREST Le Planty	190375	47278	0	2396	216	1790	3094	2777	51	32	29363	46810	4867	1337	6295	43883	150	36
30	CAUCHY Rue de Floringhem/LOZINGHEM Abreuvor	39461	11079	0	1350	0	67	728	574	0	0	7863	9549	1212	1347	1723	7924	89	5
31	LIEVIN Site du 11/19/LIEVIN La Sablière	102095	27445	0	1190	58	829	2414	744	211	0	25721	23883	3969	1178	4652	9479	278	44
32	DIRIVON Polytechnique de La Calédonie/BRUAY Centre Commercial	89379	27922	0	1367	78	895	2912	519	47	15	20378	13892	8679	1349	5217	7627	22	17
33	LENS Gare Bus/LIBERCOURT Gare SNCF	103435	25513	0	2677	84	730	4307	1108	1015	186	24903	24922	2677	1144	4611	8416	114	28
34	HOUDAIN Poste/BRUAY Provinces	36246	8065	0	198	19	205	1537	175	3	28	6293	10123	1674	675	2097	4555	51	8
35	AVION Bastille/LA BASSEE Gare SNCF	185791	63897	0	3869	165	1846	8643	3596	465	47	30185	32163	7891	2674	10527	19005	633	185
37	AUCHY Porte des Flandres/LENS Gare Bus	251032	63435	0	3581	208	1460	11867	4112	298	62	39685	62735	3925	1054	8767	48908	674	261
39	LENS Gare Bus/CARVIN Eglise	146523	34023	0	1732	114	957	5292	2789	137	0	25984	33613	4546	2128	7431	26948	617	212
40	AUCHEL Lamendin/LENS Gare Bus	301852	92820	0	6901	251	1981	15136	4659	262	296	69806	61421	6617	2616	13710	24749	471	176
41	LENS Circulaire	116015	27767	0	1501	80	515	4045	1471	388	110	28433	25911	3884	979	11280	9024	500	117
S/Total		2 553 500	673 129	0	48 677	1 954	19 676	97 530	36 430	4 562	1 561	483 620	565 590	77 979	26 822	125 530	382 751	5 679	1 650
LIGNES DUO																			
50	BRUAY Provinces/BETHUNE Gare SNCF	18902	2952	0	174	3	274	1322	343	33	21	2952	8906	312	83	395	4192	26	4
51	LENS Gare Bus/CARVIN Eglise	9476	2368	0	290	7	42	485	206	9	11	2417	2256	631	55	397	255	32	15
52	BRUAY Provinces/BETHUNE Clemenceau	26376	2275	0	176	2	121	745	347	39	0	3799	6314	163	29	272	12022	54	18
53	HULLUCH Fosse 13/CARVIN Eglise	20563	2307	0	540	8	27	72	66	32	0	2095	5243	38	22	196	9873	41	3
54	BETHUNE Gare SNCF/HINGES Rue de Paradis	19295	1048	0	164	2	112	424	67	465	0	1758	3841	88	15	142	11147	18	4
55	SAINS Hôtel de Ville/BULLY-LES-MINES Hugu	17790	402	0	482	2	12	85	6	0	0	403	477	9	1	22	15878	10	2
56	BILLY-BERCLAU 11 Novembre/BETHUNE Gare SNCF	25969	3894	0	556	9	84	539	42	68	0	4114	7145	90	149	512	8723	42	2
57	Ablain-Saint-Nazaire/Lievin/Lens	13218	1725	0	287	1	80	104	842	0	40	1109	2878	145	44	543	5256	125	39
58	VERMELLES Mangranel/LA BASSEE Gare SNCF	25348	674	0	660	0	14	106	10	0	0	1438	985	9	13	87	21329	23	0
59	WIMY Mésanges/LENS Gare Bus	11042	350	0	151	1	71	203	239	2	0	1727	2509	61	75	34	6527	62	30
60	FESTUBERT Maine / HAINES Marie	15617	3169	0	115	0	93	580	112	0	0	2011	3219	165	121	429	7462	40	1
62	ESTREE-CAUCHY Haut d'Estree/BRUAY Provinces	12613	445	0	136	1	15	51	41	0	0	927	4469	11	3	21	6490	2	1
64	BAUS Abreuvor/BRUAY Provinces	4240	317	0	119	0	5	103	3	0	0	222	1654	3	3	35	1772	3	0
66	PERNES-EN-ARTOIS Maine/BRUAY Provinces	10323	924	0	68	0	18	101	6	2	0	2048	5123	5	1	220	1805	2	0
68	LABEURIERE Maine/BRUAY Provinces	21872	1335	0	148	0	131	44	53	30	0	5468	6899	102	22	123	7515	2	0
70	BARLIN Maine/BRUAY Provinces	6974	571	0	67	0	37	65	17	0	0	625	2496	3	2	56	2826	8	0
114	BRUAY Provinces/DIEVAL Rue Eloy	122	28	0	2	0	5	15	12	0	0	1	0	3	5	1	41	5	0
S/Total		260 740	24 784	0	4 235	36	1 145	5 044	2 412	680	72	32 114	60 414	1 838	653	3 485	123 213	497	118
NAVETTES																			
90	Navette Centre-ville de Béthune	5450	1372	0	82	2	60	147	140	0	0	320	181	799	1446	769	14	97	21
91	Navette Marché Lens	25	15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	1	0
92	BRUAY Navette Marché	134	36	0	0	0	1	1	6	0	0	0	4	60	6	18	0	0	2
93	Allobus Delta 3	233	98	0	30	0	12	7	2	2	0	44	26	6	0	3	1	2	0
95	EVENEMENT	351055	114630	0	5349	589	2833	15967	4795	701	123	79802	65833	12169	4621	21057	22764	1431	401
96	ZI ARTOIS-FLANDRES	4227	1087	0	188	0	29	879	320	88	0	752	265	90	30	184	133	144	38
97	Navette Louvre-Lens	6362	391	0	8908	0	1	4	0	0	0	79	57	0	0	0	4	11	7
S/Total		183778	553 764	0	183778	0	0	21439	9828	791	123	154 559	146 814	13 131	6 109	22 035	22 923	1 682	462
M Ticket																			
		14114	5505	1000	528	0	7081	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ANTERIEURITE NON COMPATIBILISE																			
		1030038	256429	0	14972	82	9151	40232	17714	1438	690	206577	202818	32705	11296	54601	180193	1007	13
TOTAL		3 658 681	2 548 823	1 000	166 833	6 209	82 615	428 900	188 550	15 816	2 690	1 274 225	2 032 855	331 745	1031				

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

Ligne		Total	Détail des titres utilisés															
N°	Nombre total de validations du mois	TU		TOUT PUBLIC						JEUNE		SOLIDAIRE			SCOL	DIVERS		
		Ticket unité	Formule Evènement	Formule Journée	Journée du Transport Public	Carnet à Voyages	Abonnement Mensuel	Abonnement Annuel	Abonnements Fidelity	Carte Groupe	Abonnement Mensuel Jeune	Abonnement Annuel Jeune	Abonnement Mensuel Senior	Abonnement Annuel Senior	Abonnement Mensuel D'Emploi	Carte Scolaire Subventionnée	Carte du Personnel	Titre dépannage
Allobus A	1522	391	0	25	2	17	130	14	0	0	144	284	46	0	7	457	5	0
Allobus B	284	51	0	10	0	2	22	3	0	0	38	56	5	1	0	95	1	0
Allobus C	698	110	0	4	0	19	57	15	0	0	27	69	8	10	18	353	8	0
Allobus D	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Allobus E	1283	446	0	63	0	108	78	43	1	0	197	133	97	11	88	6	9	3
Allobus F	115	47	0	0	0	17	10	8	0	0	3	18	2	2	0	5	3	0
Allobus G	899	193	0	5	0	76	76	11	0	0	11	15	328	162	10	5	6	1
Allobus H	2201	958	0	41	0	61	73	24	1	0	145	223	29	58	483	90	15	0
Allobus I	1555	853	0	35	0	72	21	78	0	0	43	93	60	67	100	132	1	0
Allobus ZI du Château	1475	481	0	73	0	52	57	47	117	0	246	237	41	17	72	3	32	0
Allobus ZA du Bois-Rigault	2570	563	0	26	0	75	587	138	4	0	845	54	35	17	148	17	59	2
Allobus ZI les portes du Nord	28	8	0	0	0	2	1	2	0	0	4	5	1	0	0	3	1	1
Allobus Sites de mémoire	136	61	0	5	0	10	14	1	0	0	16	13	2	0	3	9	1	1
TOTAL	12766	4162	0	287	2	511	1126	384	123	0	1719	1200	654	345	929	1175	141	8

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

Ligne	Total	Détail des titres utilisés																
Nom	Nombre total de validations du mois	TU		TOUT PUBLIC							JEUNE		SOLIDAIRE			SCOL	DIVERS	
		Ticket unité	Formule Evènement	Formule Journée	Journée du Transport Public	Carnet à Voyages	Abonnement Mensuel	Abonnement Annuel	Abonnements FideliTER	Carte Groupe	Abonnement Mensuel Jeune	Abonnement Annuel Jeune	Abonnement Mensuel Senior	Abonnement Annuel Senior	Abonnement Mensuel D'Emploi	Carte Scolaire Subventionnée	Carte du Personnel	Titre dépannage
Proxibus	5416	1408	0	176	0	1172	999	689	0	0	266	262	180	159	67	11	27	0
TOTAL	5416	1408	0	176	0	1172	999	689	0	0	266	262	180	159	67	11	27	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 Unité	1,14	1,09 €	2 464 171	2 769 202	-11,0%	2 688 187	3 020 948	-11,0%	2 809 155	3 156 890	-11,0%
Ticket Journée du Transport Public	2,50	0,91 €	6 492	6 214	4,5%	5 902	5 649	4,5%	16 230	15 535	4,5%
Ticket Evènementiel	2,28	0,00 €	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Formule Journée	3,78	3,00 €	51 410	58 457	-12,1%	154 230	175 371	-12,1%	194 330	220 967	-12,1%
Sous Total - Occasionnels Tickets						2 848 318	3 201 968	-11,0%	3 019 715	3 393 393	-11,0%
Carnet 6 Voyages	6,80	5,00 €	13 907	14 442	-3,7%	69 535	72 210	-3,7%	94 568	98 206	-3,7%
Sous Total - Occasionnels Carnets						69 535	72 210	-3,7%	94 568	98 206	-3,7%
Abonnement Mensuel	38,00	25,45 €	11 912	11 661	2,2%	303 215	296 825	2,2%	452 656	443 118	2,2%
Abonnement Annuel	438,00	280,00 €	485	510	-4,9%	135 782	142 727	-4,9%	212 403	223 265	-4,9%
Sous Total - Abonnements Tout Public						438 997	439 552	-0,1%	665 059	666 383	-0,2%
Abonnement Mensuel Jeune	38,43	4,55 €	99 990	100 026	0,0%	454 500	454 664	0,0%	3 842 616	3 843 999	0,0%
Abonnement Annuel Jeune	433,78	45,45 €	11 469	10 355	10,8%	521 303	470 682	10,8%	4 974 878	4 491 792	10,8%
Sous Total - Abonnements Jeunes						975 803	925 345	5,5%	8 817 494	8 335 791	5,8%
Abonnement Mensuel Senior	20,00	4,55 €	16 104	16 438	-2,0%	73 200	74 718	-2,0%	322 080	328 760	-2,0%
Abonnement Annuel Senior	218,00	45,45 €	588	567	3,8%	26 739	25 759	3,8%	128 239	123 539	3,8%
Abonnement Mensuel Demandeur d'Emploi	29,00	4,55 €	21 334	21 791	-2,1%	96 973	99 050	-2,1%	618 686	631 939	-2,1%
Sous Total - Abonnements Solidaires						196 911	199 527	-1,3%	1 069 005	1 084 238	-1,4%
Formule Groupe	46,00	22,73 €	334	398	-16,1%	7 591	9 045	-16,1%	15 364	18 308	-16,1%
Abonnement FideliTER Hebdomadaire	10,00	4,82 €	1 633	2 131	-23,4%	7 868	10 268	-23,4%	16 330	21 310	-23,4%
Abonnement FideliTER Mensuel	38,00	18,18 €	1 218	1 502	-18,9%	22 145	27 309	-18,9%	46 284	57 076	-18,9%
Sous Total - Abonnements Spécifiques						37 604	46 622	-19,3%	77 978	96 694	-19,4%
Duplicata	0,00	9,09 €	4 363	6 362	-31,4%	39 664	57 836	-31,4%	-	-	-
Participation Scolaire	0,00	8,33 €	11 630	11 695	-0,6%	96 917	97 458	-0,6%	-	-	-
Locations Vélo	0,00	0,00 €	272	282	-3,4%	4 416	4 708	-6,2%	-	-	-
Amendes	0,00	0,00 €	-	-	-	25 499	29 918	-14,8%	-	-	-
Produits Financiers	0,00	0,00 €	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Publicité	0,00	0,00 €	-	-	-	90 000	80 000	12,5%	-	-	-
Divers - Autres Recettes	0,00	0,00 €	-	-	-	37 826	1 965	-2025,1%	-	-	-
Sous Total - Autres Recettes						294 322	267 955	9,8%	-	-	-
SOUS TOTAL - Recettes Commerciales						4 609 411	4 887 967	-5,7%	13 743 817	13 674 704	0,5%
SOUS TOTAL - Recettes Annexes						252 079	265 212	-5,0%	-	-	-
TOTAL GENERAL						4 861 491	5 153 179	-5,7%	13 743 817	13 674 704	0,5%

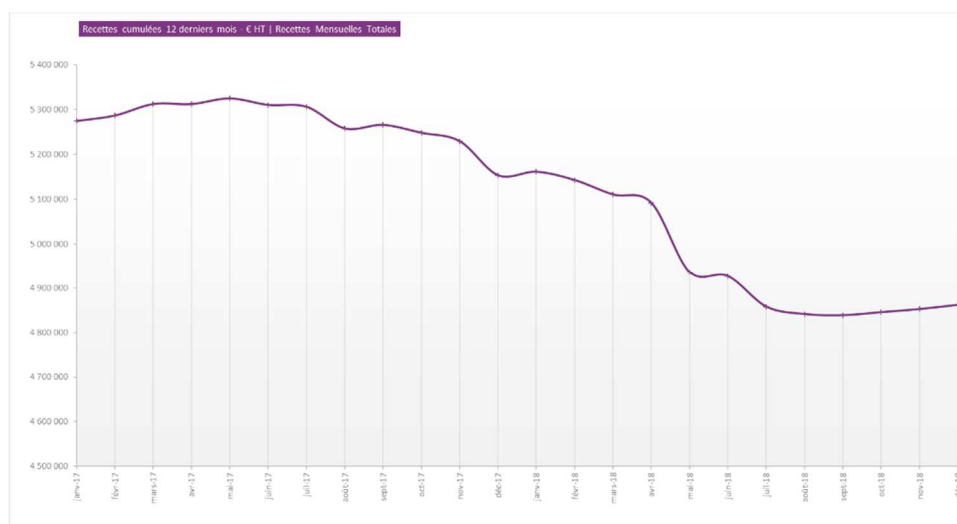
b. Analyse de l'évolution des recettes

→ Evolution globale des recettes

Les recettes commerciales reculent de -5,7% par rapport à 2017. Un premier aperçu des résultats par catégorie de titres fait apparaître un net recul des occasionnels au profit des abonnés :

Titre	2018	2017	Var.
Tickets occasionnels	2 848 318	3 201 968	-11,0%
Gamme Tout Public	508 532	511 762	-0,6%
Gamme Jeunes	975 803	925 345	5,5%
Gamme Solidaire	196 911	199 527	-1,3%

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



L'année 2017 a été marquée par le début des travaux du nouveau réseau BHNS, prévu pour 2019. Ces travaux ont démarré courant Mai 2017. La tendance était jusque-là globalement favorable, avec une progression faible mais constante des recettes. A compter du début des travaux, le niveau de recettes a commencé à se réduire petit à petit. En Mai 2018, la grève a aggravé la situation. Le trimestre suivant s'est inscrit sur la même tendance, jusqu'à la rentrée scolaire, où les résultats cumulés ont entamé une reprise et ont signé la fin de l'effondrement des recettes.

Variation calendaire

La variation calendaire est légèrement défavorable sur l'année, et génère une perte naturelle de recettes estimée à environ 10 500 €.

Travaux BHNS

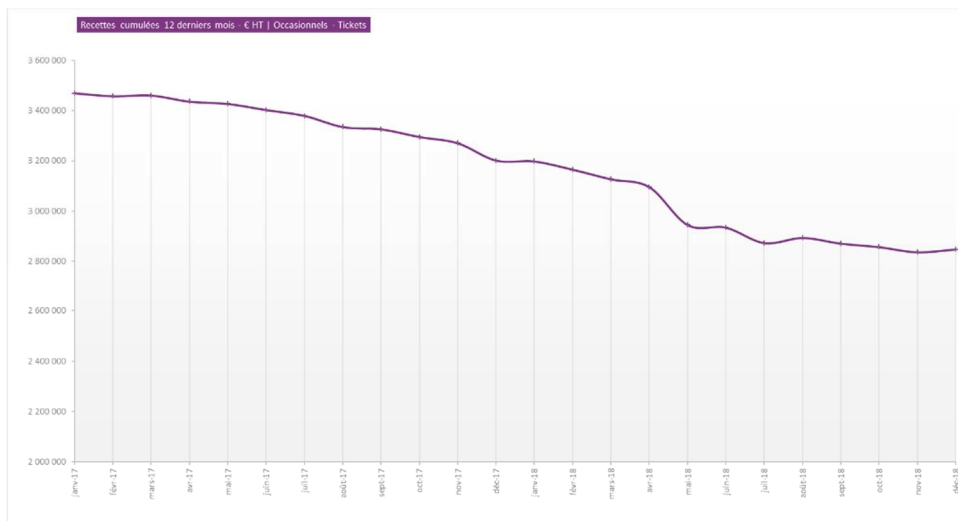
Les travaux entamés en 2017 se sont poursuivis sur 2018, et ont généré eux aussi une perte de recettes. En supposant que l'érosion du ticket unitaire constatée avant le début des travaux se soient poursuivie jusque fin 2018, la perte de recettes s'élèverait à près de 235 000 € sur les titres occasionnels vendus à bord.

Evènements exogènes

La période de grève de Mai 2018 a été la plus significative en termes de perte de recettes. Sur les 15 jours de perturbations, le manque à gagner (vente de tickets unitaires à bord uniquement) a été estimé à environ 90 000 €.

En Novembre 2018, le mouvement des « gilets jaunes » a lui aussi perturbé la réalisation des services. La perte estimée approche les 25 000 €.

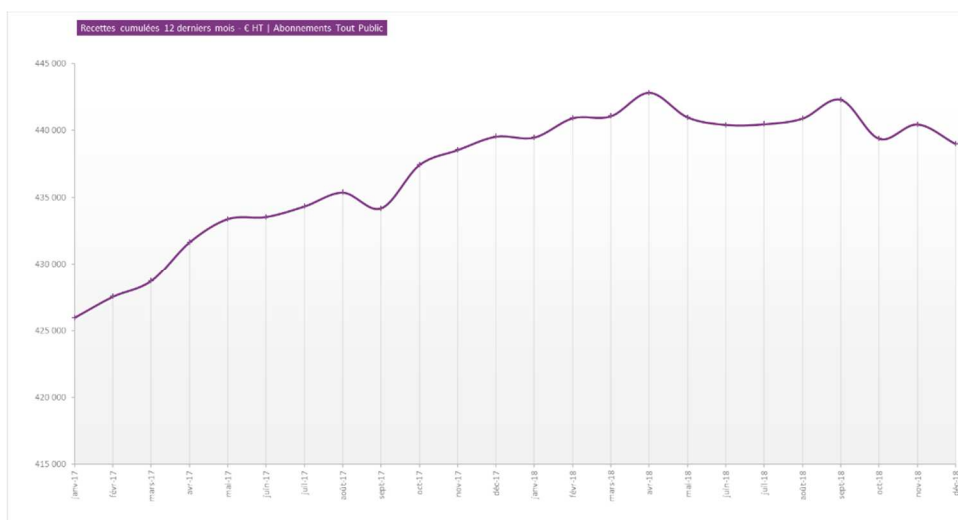
Les titres occasionnels vendus à bord ont continué à baisser courant 2018, mais se sont stabilisés en fin d'année :



• Gamme Tout Public

Les recettes générées par les titres de la gamme Tout Public s'élèvent 438 997 € pour cet exercice 2018. Ce résultat est stable par rapport à 2017, avec un très léger recul de - 0,1% (soit moins de 1 000 €).

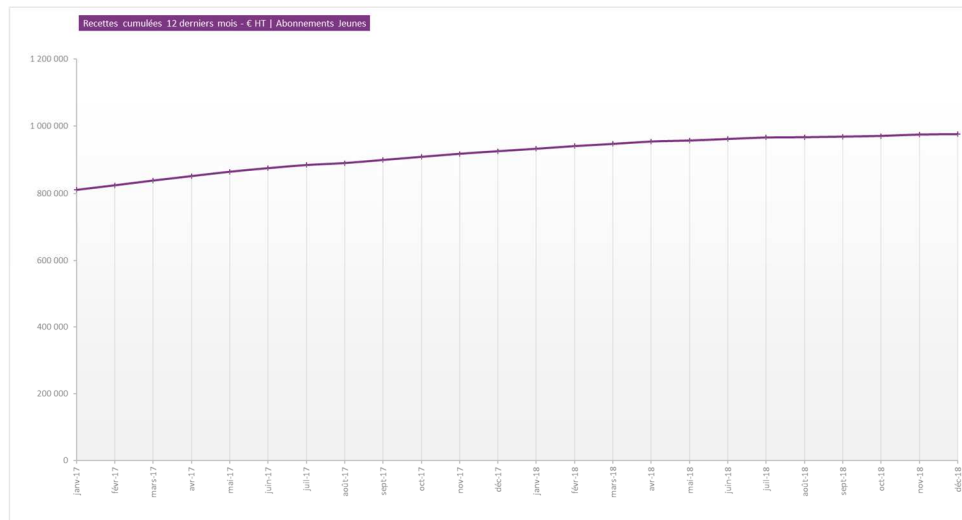
Dans le détail, la performance de l'abonnement Mensuel permet de maintenir ce résultat (+2,2%), tandis que l'abonnement Annuel voit son nombre d'abonnés s'effriter peu à peu tout au long de l'année 2018.



• Gamme Jeunes

La gamme Jeunes a généré une recette totale de 975 803 €. Elle progresse de +5,5% par rapport à l'exercice 2017.

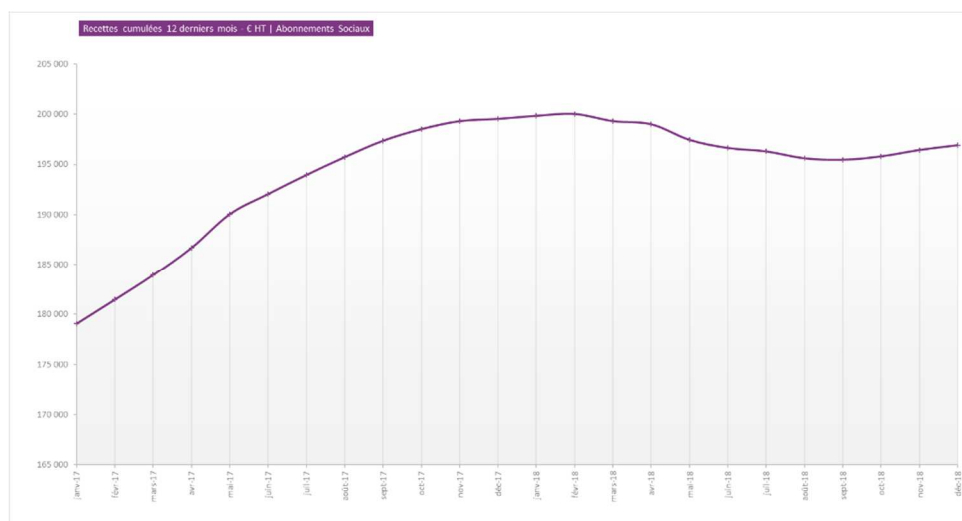
Le nombre d'abonnés annuels affiche une nouvelle fois une progression à 2 chiffres, avec +10,8% cette année. En revanche, les titres mensuels ne parviennent pas à dépasser le résultat de l'année précédente, et enregistrent une infime baisse de 36 titres vendus. Un lien pourrait être établi avec la phase de travaux, ayant pu décourager certains abonnés à poursuivre leurs abonnements ou à moins avoir recours au transports Tadao pendant cette phase particulière. Cet effet reste cependant difficilement jaugable.



• Gamme Solidaire

Les recettes de la gamme Solidaire reculent de -1,3% par rapport à 2017.

Les titres Solidaires, pourtant sur une bonne tendance à fin 2017, affichent globalement un ralentissement de leur performance cette année. Les titres Seniors se compensent l'un l'autre (le format mensuel recule de -2,0%, tandis que l'annuel progresse de +3,8%, pour un total stable à environ 100 000 €). Ce n'est malheureusement pas le cas pour les abonnements Demandeurs d'emploi, dont les ventes reculent de -2-1% par rapport à 2017.



• Autres gammes de titres

Les recettes des duplicatas payants reculent nettement, avec -31,4% par rapport à 2017. Ceci s'explique notamment par la campagne de remplacement des cartes « O » par les nouvelles cartes « Pass Pass » lors de la rentrée scolaire de 2018. Ces nouvelles cartes ont en effet été émises gratuitement en remplacement des anciennes.

Concernant la participation scolaire, elle reste stable par rapport à l'année précédente, avec -0,6%, soit 65 encaissements de moins.

• Boutique en ligne

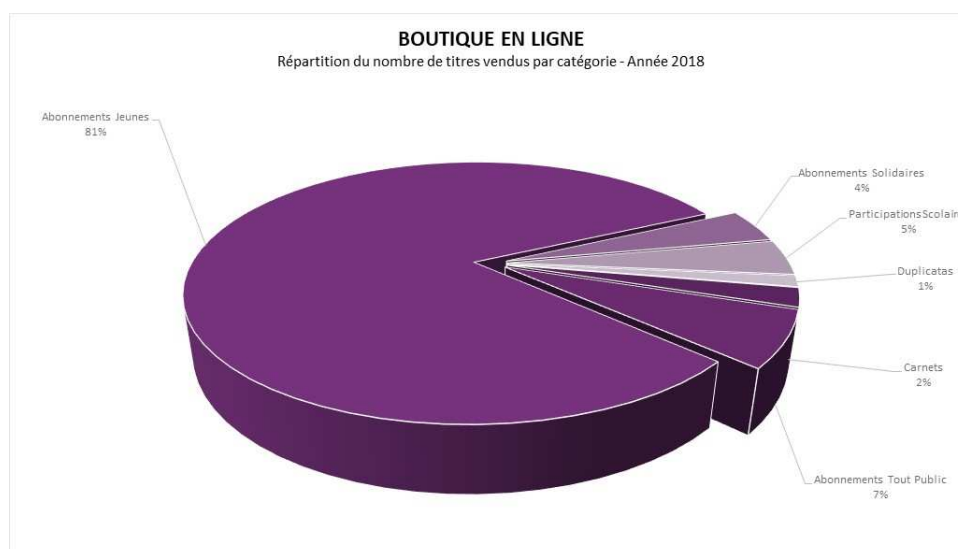
Les volumes d'abonnements suivants ont été vendus en 2018 via ce canal de vente :

Titre	Quantité	Prix € TTC	Recette € TTC
Mensuel	577	28,00 €	16 156,00 €
Abo Annuel	3	308,00 €	924,00 €
Mens. Jeune	6 693	5,00 €	33 465,00 €
Abo Annuel Jeune	278	50,00 €	13 900,00 €
Demandeur d'Emploi	359	5,00 €	1 795,00 €
Duplicata	115	10,00 €	1 150,00 €
Carnet 6 Voyages	196	5,50 €	1 078,00 €
Participation scolaire	374	10,00 €	3 740,00 €
TOTAL			72 208,00 €

Les recettes perçues via ce canal de ventes sont en nette baisse par rapport à 2017 (-62,3%). Ceci s'explique par la fermeture de la boutique en ligne à compter d'Août 2018, pour raisons techniques liées au passage vers la carte Pass Pass (problématique des listes vertes pour la récupération des titres de transports à bord des véhicules).

Nos abonnés de la gamme Solidaire utilisent de plus en plus ce canal de vente, notamment les Demandeurs d'Emploi. Avec 4 mois en moins d'activité, ils ont acheté en 2018 presque autant de titres qu'en 2017.

Les Jeunes restent les plus attirés par cette boutique dématérialisée.

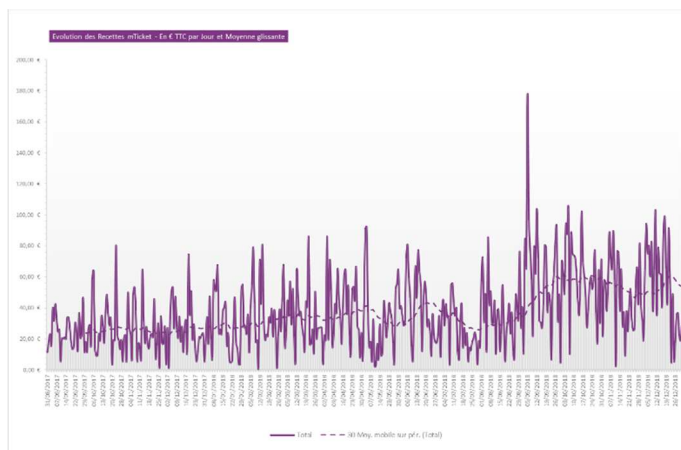


• mTicket

Les principaux indicateurs à retenir sur l'année écoulée sont les suivants :

- 2 208 comptes clients créés ;
- 4 741 achats effectués pour une recette totale de 14 689,40 € ;
- 14 115 validations effectuées.

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

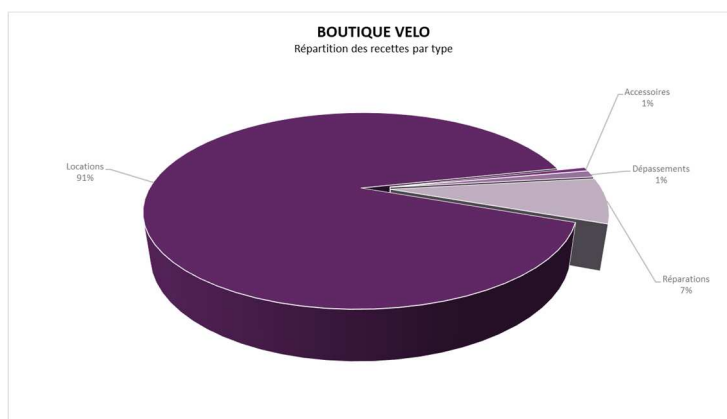


Pour cette première année pleine d'utilisation de ce canal, la tendance apparente est plutôt positive, avec une évolution fluctuante mais globale en croissance depuis son lancement fin 2017. La répartition des recettes par titre est la suivante :

- Ticket Unitaire : 36%
- Ticket Journée du Transport public : 0%
- Formule Journée : 7%
- Formule 6 Voyages : 57%

• Boutique vélo Biclo

Les recettes des locations vélo reculent de -6,2% par rapport à 2017. Elles se répartissent comme suit :



Dans l'ensemble, par rapport à 2017, les vélos enfants ont été très peu loués (1 seule fois cette année, contre 26 fois l'année précédente). Les recettes des vélos électriques reculent, malgré un volume global constant : les vélos ont été loués pour des périodes plus longues, à tarif plus avantageux et donc moins génératrices de recettes que les courtes locations.

3) L'actualité commerciale du réseau

Si en 2017 les travaux avaient tenu la « Une » de l'actualité commerciale du réseau, 2018 voit se terminer les chantiers BHNS, se mettre en place des innovations, de nouveaux systèmes ou équipements, une nouvelle identité... Bref, le nouveau TADAO se concrétise et la base line « #2019 un réseau tout neuf » qui sera lancée à l'été en guise de promesse, va prendre sens chaque jour un peu plus.

Dans ce contexte, pour les équipes commerciales, les efforts ont donc porté sur 3 axes majeurs :

- **Accompagner les changements**, commencer à poser de nouveaux repères, tant vis-à-vis de l'externe que de l'interne, avec pour temps forts le déploiement de la nouvelle identité du réseau à partir de mai, les nouvelles dispositions de gestion des scolaires et la bascule vers un nouveau système billettique en septembre 2018. La rentrée a marqué en ce sens un tournant majeur et définitif, constituant une sorte de « pré-lancement » du nouveau réseau #2019
- **Travailler ardemment à la préparation du lancement du nouveau réseau** initialement prévu pour le 2 janvier : un chantier immense pour faire en sorte que le public dispose de toutes les informations et explications relatives au fonctionnement nouveau service pour se l'approprier rapidement
- **Continuer à assurer le quotidien nécessaire afin de préserver la relation client** malgré une offre de service souvent mise à mal du fait des aléas encore nombreux à surmonter en 2018 du point de vue de l'usager : travaux, déviations, perturbations de service liées aux mouvements sociaux internes ou externes, ou encore instabilité des systèmes billettiques. Mise à jour de l'information des voyageurs, animation du réseau, poursuite de partenariats porteurs, valorisation des « bonnes nouvelles » à chaque avancée significative des chantiers, etc. sont autant de sujets qui ont été privilégiés, les actions de conquêtes étant de fait mises en veille pendant cette année transitoire.

a. Actions commerciales

**En route vers un nouveau réseau :
Les grandes étapes vers #2019, un réseau tout neuf !**

- **Définition et déploiement d'une nouvelle identité pour Tadao**

Ce fût le premier chantier engagé en 2018 : proposer une nouvelle charte graphique en lien avec les ambitions du réseau à naître et en cohérence avec le nouvel univers de couleurs imposé par la nouvelle découpe des véhicules. Le logo et son cortège de déclinaisons orange et mauve devait donc évoluer en conséquence au profit d'une nouvelle palette dans laquelle le noir s'impose en couleur dominante pour un positionnement « premium » de la marque.

La dernière enquête Image menée pour le réseau avait révélé un taux de notoriété de 96 % pour la marque Tadao. Le réseau disposait donc clairement d'une image incarnée, construite et fédératrice : le réseau, c'est Tadao !

Il apparaissait également que le réseau pouvait se prévaloir d'une image positive portée par les valeurs suivantes :

- Vecteur d'autonomie
- Symbole de cohésion sociale du territoire
- Praticité et facilité d'utilisation
- Économie
- Préservation de l'environnement

L'arrivée du BHNS allait se traduire par un service plus innovant, plus performant, plus moderne et plus structurant pour le territoire.

Au-delà des valeurs déjà reconnues, la signature Tadao devait ainsi désormais incarner celles d'un réseau résolument tourné vers l'avenir :

- Innovation
- Mobilité connectée
- Lien entre les publics et le territoire
- Gage de savoir-faire maîtrisé, de rassurance et de confiance

Au terme d'une compétition d'agences spécialisées, une nouvelle charte graphique a commencé à se décliner autour d'un logo complètement redessiné et d'une base line en phase avec le projet porté pour l'évolution de la mobilité au sein du territoire :

TADAO, UNE MOBILITE D'AVANCE



>> Calendrier de déploiement de la nouvelle identité :

En lien avec le SMTAG, et pour conserver un effet d'annonce pour le temps fort de rentrée, le calendrier suivant a été établi :

- Mai : Dévoilement du nouveau logo et des découpes véhicules
- Été : phase transitoire, annonciatrice du changement avec la base line « #2019, un réseau tout neuf ! »
- Rentrée : installation du nouveau logo et bascule vers le nouvel univers graphique jaune et noir pour assurer la jonction avec 2019 et commencer à poser les nouveaux repères, mise en circulation progressive des véhicules aux couleurs 2019



La nouvelle identité a été dévoilée à la presse et au Grand Public le 05 mai 2018 au cours d'une soirée Evènement organisée par le SMTAG au stade couvert de Liévin.

>> Définition d'une nouvelle charte d'information voyageur en vue du lancement du nouveau réseau

Dans la lignée de la nouvelle identité, une nouvelle charte d'information voyageur a été définie pour être mise en application pour le lancement du nouveau réseau. Ont été finalisés en 2018, les gabarits concernant :

- Les points d'arrêts : affichage et signalétique des abris et poteaux. Un logiciel a par ailleurs été développé pour permettre l'édition automatisée des informations des têtes d'arrêt
- Les fiches horaires



• Nouveau mode de gestion des scolaires subventionnés

Avec la mise en service annoncée du nouveau système billettique dès la rentrée 2018, les scolaires étaient de fait les premiers concernés par cette « bascule ». Il fallait en effet anticiper l'équipement de 12 à 15 000 jeunes en nouvelle carte sans contact PASS PASS.

Cela s'accompagnait, pour cette année 2018, d'un changement profond des habitudes dans les demandes de subventions scolaires, chaque élève devant désormais effectuer sa demande via un nouveau portail informatique (PEGASE), ouvert le 21 juin par le SMTAG après quelques mois de paramétrage des systèmes.

Tout l'enjeu consistait donc d'une part à alerter en amont pour inciter aux inscriptions en ligne, et d'autre part à assurer l'édition et la diffusion des nouvelles cartes à l'ensemble des élèves concernés. Pour cette ultime étape, la priorité était donnée aux nouveaux subventionnés, pour faire en sorte qu'ils soient équipés dès la rentrée. Les autres étaient prévenus que leur nouvelle carte serait mise à disposition un peu plus tard.

En tout état de cause, les boutiques Tadao devaient se préparer à accueillir l'ensemble de cette population dans un délai qui s'est avéré extrêmement raccourci, tout en faisant face aux aléas légitimes liés à l'installation d'un nouveau système. Il faudrait aussi absorber la clientèle commerciale pour les traditionnels renouvellements d'abonnements, et d'autant plus que la boutique en ligne avait dû être désactivée du fait de l'installation des nouveaux systèmes billettiques. Un travail pour la réactivation d'une nouvelle boutique en ligne était lancé en parallèle en vue du lancement du nouveau réseau.



Pour préparer et accompagner au mieux la population cible, plusieurs temps de communication ont été organisés :



>> Juin / Juillet 2018 : incitation à l'inscription, informations sur le nouveau dispositif

- Affichages divers : boutiques, bus, panneaux des établissements scolaires
- Flyer d'alerte : via les établissements, les boutiques mais également les écoles primaires, toutes destinataires d'une information sur le sujet pour transmission aux familles
- Communication digitale : tadao.fr, réseaux sociaux, E-mailing à l'ensemble de la base 2017/2018
- Campagne Radio
- Mise en place d'un jeu pour favoriser les inscriptions au plus vite

>> Juillet / Août : relances pour assurer la diffusion de l'information, inciter aux inscriptions et apporter des réponses aux nombreuses questions suscitées par le changement

- Communications essentiellement digitale : posts sur les réseaux sociaux, relances par mail, infos via tadao.fr

>> Août / septembre : mise à disposition des cartes en boutiques

- Envoi de cartes postales au fur et à mesure
- Infos via tadao.fr, les réseaux sociaux mais aussi par le biais du magazine d'info de rentrée diffusé en toutes boîtes aux lettres

Au 30 septembre, 11 000 titres scolaires étaient en circulation.

• Pré-campagne de la campagne de rentrée

#2019, un réseau tout neuf !

L'arrivée de nouveaux véhicules hybrides, simplement peints en noir au début de l'été a suscité quelques émois auprès du public. Tadao a rebondi sur ce « mystère » pour faire le buzz et commencer à communiquer avec la signature « #2019unréseautoutneuf » qui sera le leitmotiv de la rentrée.



Cette dernière a donc progressivement été dévoilée au cours de l'été :

- Décoration des vitrines boutiques
- Vitrophanie sur les nouveaux bus
- Animations digitales sous forme de devinettes
- Diffusion sur les réseaux sociaux des vidéos de présentation du nouveau logo et des nouveaux véhicules

Elle sera reprise en signature de toute la communication de rentrée, de manière à rappeler systématiquement l'échéance du nouveau réseau à venir, et que toutes les actions engagées par le réseau le sont dans ce but ultime.



• Rentrée 2018 : le futur TADAO se dévoile et passe à PASS PASS

A la rentrée 2018, il était encore d'actualité de lancer le nouveau réseau quatre mois plus tard. Cette période était donc d'autant plus importante qu'elle devait faire passer un certain nombre de messages sur les services à venir, favoriser la création de nouvelles habitudes, en particulier avec la nouvelle billettique et au global susciter l'intérêt pour le réseau BHNS à venir.



Dans ce contexte, **la baseline #2019UNRESEAUTOUTNEUF** déjà dévoilée au cours de l'été prenait ici tout son sens. Elle signerait de manière opportune toutes les prises de paroles nécessaires jusqu'au lancement effectif.

Un univers graphique de transition a été décliné pour créer la rupture avec le passé, sans pour autant entrer complètement dans ce qui fera la nouvelle identité 2019. Là encore, il fallait pouvoir préserver l'effet « lancement » jusqu'au jour J.

Outre sur l'annonce des changements à venir, la campagne de communication de rentrée a focalisé sur les nouveaux services offerts : la mise en service de la carte interopérable PASS PASS et le déploiement progressif de l'information dite en « Temps réel ».

Le premier volet était particulièrement déterminant, l'objectif étant de faire « basculer » l'ensemble des abonnés vers la carte PASS PASS avant le 31 décembre, tout en élargissant l'équipement de la population. Plus il y aurait de personnes détentrices de cartes PASS PASS, plus l'accès au réseau serait facilité, notamment vis-à-vis des Bulles 1 et 2 qui ne proposeraient plus de vente à bord.

Ont ainsi été déclinés :

- Affichages bus (intérieur et extérieur), Boutiques, Relais et Mobilier urbain (2m²)
- Supports digitaux (clips, annonces numériques) destinées aux réseaux sociaux, médias urbains et commerciaux d'affichage dynamique (grands axes routiers, centres commerciaux)
- Posts réseaux sociaux sponsorisés, ADS Facebook
- Annonces presse (PQR et presse Magazine, Presse de proximité gratuite)
- Campagnes radio
- Magazine Toutes boîtes sur l'ensemble des 115 communes du territoire desservies par le réseau Tadao
- Point presse au cours duquel l'adaptation en cours de l'entreprise a aussi pu être exposée



Un plan d'action spécifique a été convenu avec le SMTAG pour l'équipement progressif des demandeurs d'emploi. Les seniors ont également fait l'objet de dispositions particulières (courriers par ex). Le rôle des agents s'est révélé primordial.

Par ailleurs, l'univers de transition a également investi l'ensemble des supports Tadao de rentrée qui sont autant de portes d'entrée vers le service :

- Guide du voyageur
- Plans de réseau
- Site Web
- Boutique Mobile
- Habillage des mailings
- Réseaux sociaux



>> On passe tous à la PASS PASS

L'objectif fixé était ambitieux, à savoir faire en sorte que l'ensemble des détenteurs de cartes O soient équipés de cartes PASS PASS avant le 31 janvier 2018. Le potentiel global a été évalué à +/- 60 000 cartes en circulation, avec une cible réelle de +/- 40 000 clients actifs, scolaires compris.

Les relais d'alerte activés :

- Infos personnalisées auprès des différentes cibles (scolaires, tout public, seniors, demandeurs d'emploi)
- Information détaillée dans le magazine Toutes Boîtes de rentrée
- Focus PASS PASS dans le guide du voyageur
- Annonces presse et radio
- Annonces réseaux sociaux
- Création d'un guide tarifaire axé sur la nouvelle carte PASS PASS
- Stands de créations de cartes notamment pendant la semaine de la mobilité de



septembre et à chaque sortie de présentation du véhicule BHNS (tournée organisée par le SMT)

- Proposition d'un jeu associé à la création de cartes PASS PASS avec un casque de réalité virtuelle à gagner

Des relances ont été multipliées jusqu'en fin d'année par différents canaux (digital ou print) avec un temps fort « derniers jours pour passer à la PASS PASS » en décembre

Les Relais Tadao aussi !

Les nouveaux « terminaux point de vente » ont été installés dans les 48 Relais Tadao courant Octobre : ils devenaient tous en capacité de recharger des cartes PASS PASS. Une nouvelle signalétique leur a été installée et une animation spécifique leur a été proposée pour contribuer à l'équipement du public : ils diffusaient des cartes postales « échange contre carte PASS PASS » et qui offraient la possibilité de gagner une Box Voyage, tant pour le client que pour le Relais.

Grâce à toutes ces actions combinées, fin 2018, plus de 42 000 cartes étaient en circulation : Objectif atteint !



TADAO reste ouvert pendant les travaux !

Deux catégories d'actions à distinguer :

- Celles en lien avec les travaux BHNS : aménagement de pôles d'échanges, fins de déviations importantes, installation d'équipements nouveaux, etc. Elles ont, dans la plupart des cas été traitées en qualité de « bonnes nouvelles » pour signifier au public que l'échéance approchait et que la douloureuse phase de travaux serait bientôt derrière nous
- Celles relatives à l'animation du réseau qui a su préserver des temps de communication festifs, notamment via certains partenariats, ou à l'occasion de périodes charnières

Revue des principaux faits marquants :

- **Accompagnement des sujets liés aux chantiers BHNS**

>> Ouverture de deux nouvelles boutiques à Béthune et Bruay-la-Buissière



Le déménagement du dépôt d'autobus béthunois début 2018 vers la zone Washington nécessitait l'installation d'un nouvel espace d'accueil à Béthune. Ce dernier fut rapidement trouvé rue Haynaut, au plus près du centre-ville et du centre d'échange Clémenceau. Il n'en fallait pas moins réaliser les travaux d'aménagement nécessaires pour permettre l'accueil du public dans des conditions optimales. Ce fût entre autres, l'occasion de repenser l'ergonomie des banques d'accueil, tant pour le confort des agents que pour celui des clients. Ce modèle, entièrement personnalisé pour répondre aux besoins de Tadao devrait, par la suite, se généraliser aux autres boutiques du réseau.



Après près de deux mois de situation transitoire pendant laquelle la boutique mobile a fait office de boutique de remplacement, nous pouvions enfin emménager dans un espace clair et fonctionnel, à la décoration déjà anticipée pour se raccorder à la nouvelle image Tadao.

A Bruay, depuis la rentrée 2017, un espace d'accueil provisoire avait été investi rue du Périgord. Les conditions de travail et de relations clients étaient, de fait, dégradées, et d'autant plus du fait d'un environnement peu sécurisé et éloigné du regard des passants. La fréquentation s'en était largement ressentie.

L'arrivée du modulaire sur le site du nouveau pôle d'échange Europe en avril a permis de retrouver un mode de fonctionnement nominal, et un niveau de fréquentation égal puis supérieur à ce qui était observé sur l'ancien site de « Provinces ».

Pour fêter dignement ces deux bonnes nouvelles, un dispositif d'annonce a été enclenché en février pour l'ouverture de Béthune, et complété en avril par des animations associant le public à l'évènement et proposant ainsi des moments d'échange privilégiés, notamment pour évoquer le réseau à venir.

Au programme :

- Des annonces sur les réseaux sociaux
- Des e-mailings ciblés sur les zones de chalandise
- Des bannières sur tadao.fr
- Des affichages de bienvenue
- Une signalétique pour orienter les visiteurs à partir des anciens locaux
- Des petits déjeuners en boutiques
- La mise en place d'un distributeur d'histoires courtes pour agrémenter l'accueil client
- ... Et Super Tadao, la mascotte du réseau depuis le lancement des travaux, en déambulation sur les centres d'échange pour informer les usagers



>> Les bonnes nouvelles de Super Tadao !

Ce petit personnage sympathique avait été imaginé pour accompagner de manière positive les impacts liés aux travaux BHNS. S'il continue sa mission en 2018, il apparaît désormais également pour se féliciter des avancées significatives sur ce sujet.

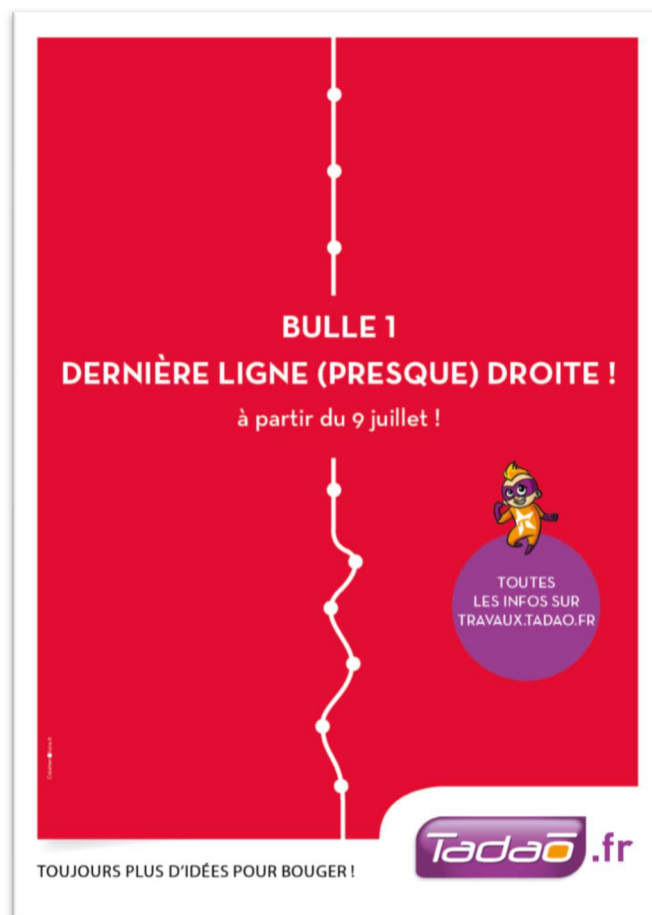


Pour se faire, une mécanique type a été définie, pouvant être enclenchée en tout ou partie dès que nécessaire et selon l'importance du sujet à traiter :

- Affichages
- Newsletters et e-mailings
- Posts réseaux sociaux
- Bannières tadao.fr
- Document relai personnalisé
- Infos points d'arrêt concernés et pôles d'échange
- Mise à jour systématique de l'information horaire
- Accompagnement terrain
- Annonces radio
- Habillage d'abris
- Tags au sol

Plusieurs moments forts ont ainsi fait l'objet de communications ciblées :

- Maintien de l'itinéraire « bis » de la Bulle 1 au-delà du 12 mars initialement annoncé
- Annonce de la fin des travaux sur des secteurs importants des Bulle 2 et 3
- Nouvelles phases de travaux à Bruay, notamment sur le secteur du Pôle d'échange EUROPE
- Annonce des derniers travaux sur la Bulle 1
- Accompagnement des différentes phases de travaux en Gare Bus de Lens et annonce du plan définitif





• Animation du réseau et promotion de ses services

Le réseau étant appelé à être modifié, les messages spécifiques se sont concentrés sur des services d'accès au réseau, la desserte de générateurs majeurs mais aussi le dévoilement de certains aspects du futur réseau.

>> Promotion du m-Ticket

Début 2018, c'est encore un produit « jeune » puisque lancé en septembre 17 et qui, fin 2017 ne compte encore que 1500 abonnés, ce qui est somme toute tout à fait dans la norme des observations sur d'autres réseaux. Au-delà de sa vocation première d'élargir le réseau de distribution, il constitue également un vecteur d'image important puisque soulignant la volonté de modernisation et d'innovation portée par Tadao.

Ce « support » a donc été mis en valeur à plusieurs occasions :

○ Soldes d'Hiver : la bonne idée pour bouger !

Cette période, qui s'étale sur 8 semaines constitue une bonne occasion du susciter l'attention et de capter les clients occasionnels. Parler du m-Ticket permettait aussi, dans ce contexte, de valoriser les lignes desservant les gros centres à vocation commerciale

La promotion du titre s'est déclinée comme suit :

- Affichages points de vente et bus (affiches, suspensoirs)
- Document relai présentant les dessertes des principaux lieux de commerces du territoire (centres villes ou centres commerciaux)
- E-mails et newsletters
- Posts Réseaux sociaux
- Ads Facebook
- Mise à jour des clips promotionnels existants et diffusion en sorties de caisse (Magasins AUCHAN)
- Campagne Radio
- Street marketing (tractages)



- Jeu incitatif à la création de comptes avec un smartphone Hi-Tech à gagner (les inscriptions, même non encore liées à des achats sont aussi un moyen d'enrichir les bases de données en vue d'actions de relances clients ou prospects)

○ Partenariats avec le LOUVRE-LENS

Les expositions temporaires du LOUVRE LENS étant payantes, cela a permis de mettre en place un partenariat commercial avec le Musée.

Ainsi, ces expositions étaient offertes sur présentation d'une preuve d'achat d'un m-Ticket pendant la période d'exposition concernée.

Certes, les résultats restent faibles, avec moins de 50 entrées offertes, mais cela constitue un vecteur d'image important et permet de valoriser la desserte du lieu.

La facilité a été accordée pour les expositions « l'Empire des Roses » et « Amour ».

Pour en faire la promotion : les affiches du Louvre Lens signées « Allez-y avec Tadao ! », des flyers, de la communication digitale.



>> Bienvenue à Tadao-Les-Flots !

Quoi de mieux que la période estivale pour mettre en valeur les sites de détente, loisir, culture et la manière dont Tadao permet d'y accéder ? Une manière également d'adoucir le quotidien des usagers du réseau, encore très impactés par les effets des déviations.

Pendant six semaines, un jeu digital permettant de gagner des entrées loisirs au sens large (piscines, expos, ciné, etc.) a été le prétexte pour faire savoir comment Tadao pouvaient les accompagner dans ces sorties.

Le dispositif de promotion :

- Un document relai présentant les idées de sorties les plus pertinentes : diffusion en boutiques, Relais, opération de street marketing, sorties de la Boutique Mobile, mais aussi au sein de certains générateurs partenaires
- Activation d'une carte d'information interactive, centrée sur la desserte des lieux de loisirs sur tadao.fr : comment y aller, liens avec le calculateur d'itinéraire ; Cette page a fait partie du top 10 des pages consultées cet été 2018
- Affichages divers et suspensoirs bus
- Campagne réseaux sociaux et d'ADS sur le Web
- Relais sur tadao.fr : bannière Home page et onglet dédié
- E-mailings selon les 4 thèmes déclinés au cours des 4 semaines
- Campagne Radio



Cette opération a été bien perçue par le public :

- Portée moyenne de 4000 vues par post digital avec des commentaires positifs et chaleureux
- 7200 parties jouées en ligne pour près de 4000 joueurs uniques
- Gain de 169 abonnés sur nos réseaux sociaux du simple fait du jeu
- Un bon accueil des différents générateurs du territoire mis en valeur

>> Promotion Biclo

La période estivale restant la plus porteuse pour ce service, une offre découverte a été proposée au public du 10 juillet au 02 septembre.

« Une semaine louée, une semaine offerte ! »

Les visuels de promotion du service ont ainsi été mis à jour et valorisés à bord et en Boutiques. D'autres relais ont été activés :

- Suspensoirs bus
- Posts réseaux sociaux
- E-mailing ciblé géographiquement
- Flyer intégré au document de la campagne d'animation d'été



>> Une semaine de la Mobilité sous le signe de la présentation du BHNS

Actualité oblige, la traditionnelle semaine de la mobilité a constitué l'opportunité idéale pour favoriser l'équipement des publics en cartes PASS PASS.

Pour aller au contact de la population, Tadao a accompagné le SMTAG dans sa tournée de présentation du nouveau matériel roulant. Une dizaine de sorties ont ainsi été réalisées aux alentours de la semaine, principalement à l'occasion de marchés populaires, de manifestations locales ou encore au sein du centre commercial Noyelles Godault.



Les autres actions d'animation et de promotion du réseau ont été déclinées d'une part dans le cadre de l'activité digitale du réseau, ce mode de communication s'imposant de plus en plus comme vecteur de communication puissant, essentiel et prioritaire de par sa forte viralité, son agilité et l'appétence qu'elle suscite auprès des publics, mais aussi par le biais de partenariats « historiques » ou d'opportunité que Tadao a souhaité maintenir pendant cette année charnière.

Les détails ci-après

>> Relation Client

Deux actions à souligner :

- **La mise en conformité de Tadao vis-à-vis de la nouvelle réglementation** générale de protection des données (**RGPD**) est désormais une obligation depuis le 28 mai 2018.

Pour se faire, Tadao a mis à jour sa politique de collecte de données et en a informé ses clients, comme l'exige la loi :

- o Définition d'un règlement conforme aux nouvelles exigences, adaptation des supports sur lesquels il doit figurer ou être souligné sous forme de liens (site Web, formulaires de contacts, e-mailings, newsletter, boutique en ligne)
- o Envoi d'un e-mail d'information à l'ensemble de la base de données exploitable afin de pouvoir poursuivre nos actions de relations clients



- **Enquête Click'n Walk sur la thématique du réseau de distribution** et des modes de paiement, la finalité étant de nous éclairer sur les perspectives d'évolutions envisageables en la matière. Quatre cent personnes



ont participé à l'étude qui a révélé une forte attente pour des solutions d'open paiement

b. Animations et activités réseaux sociaux

L'animation des réseaux sociaux reste un point fort du réseau en 2017 :

- **Très forte augmentation de la communauté Facebook pour la 2^{ème} année consécutive avec 16 726 abonnés** enregistrés à fin 2018, soit + 4 881 de plus en un an et + 267 % d'augmentation en 2 ans seulement
- Plusieurs phénomènes ou actions ont stimulé l'intérêt pour la page Facebook du réseau :
 - o Des actualités impactantes pour les voyageurs ; intempéries en janvier et février, grève en mai, gilets jaunes en fin d'année
 - o La mise en ligne de jeux à forte valeur ajoutée :
 - Places pour le meeting d'athlétisme de Liévin en février
 - Places pour les concerts du festival les Enchanteurs en mars
 - Jeu Polar LENS en mars
 - Places à gagner pour le concert TADAO en mai
 - Places de foot à gagner en juin
 - Places pour le concert HORIZON du 14 juillet de Béthune
 - o Les travaux BHNS et en particulier ceux liés aux pôles d'échange
 - o Les nouvelles dispositions liées à l'arrivée de la carte PASS PASS
- 270 publications proposées en 2018, soit une moyenne de 22 par mois, ce qui est très performant. L'activité a été plus accrue à l'occasion des perturbations de réseau : la page facebook est littéralement prise d'assaut par les abonnés pour avoir des nouvelles en temps réel. Ainsi, un poste de mai a généré près de 700 000 vues, un record !
- Au niveau des commentaires, on constate de 50 % d'entre eux restent neutres. Les commentaires négatifs sont plus nombreux en période de perturbations ou de rentrée, mais sans jamais exéder 20% : un bilan satisfaisant en regard des standards observés sur ce média !





c. Information

- **Mise à disposition de l'information voyageur**

Les attendus de l'année ont été livrés :

- Horaires d'été
- Horaires d'hiver
- Mise à jour de l'info point d'arrêt à chaque modification d'offre
- Mise à jour de l'info digitale à chaque modification d'offre
- Plans poches / Guide du voyageur

On signalera tout de même les difficultés liées aux nombreuses consignes opérationnelles qui perturbent la fiabilité de l'information au long cours. Ce sera d'autant plus prégnant avec le passage à l'info en temps réel. Ce service, initialement prévu pour la rentrée, n'a pas pu être activé.

- **Gestion des actualités impactantes pour les voyageurs**

Tadao a été concerné par deux événements majeurs en 2018 :

- **Janvier et février : intempéries**
- **Avril – mai : mouvement social chez Tadao avec 17 jours de grève**

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 (une cinquantaine pour chacun des événements)
- Info détaillée via le CRC
- E-mail à l'ensemble de la base de données



Les retours à la normale ont également été signalés au public.

Pendant la période de grève, d'autres actions ont été mises en œuvre :

- Affichages au niveau des pôles d'échange
- Mise en ligne chaque jour des courses assurées le lendemain (taux de fréquentation de tadao.fr en hausse de 154 % par rapport la période habituelle)
- Communiqués et contacts presse réguliers
- Renforcement des équipes du CRC pour faire face aux nombreux appels (plus de 8000 appel entrant)
- Mobilisation d'un agent à temps complet pour administrer les messages reçus via les réseaux sociaux

Un dispositif de dédommagement des abonnés a ensuite été engagé sous la forme d'avoirs calculés au prorata du nombre de jours impactés.

• Fréquentation des boutiques

Nota : le bilan ci-après ne tient pas compte des mois de novembre et décembre pour lesquels la remontée statistique des informations liées au nombre de transactions n'a pas été possible. Néanmoins, cela ne nuit pas à l'analyse globale.

Au global, à fin octobre, **le nombre de transactions enregistrées a augmenté de 10%** (hors renseignements), avec une moyenne lissée sur 12 mois de 8 500 visites / mois, les mois d'août et septembre étant les plus forts.

La boutique de Lens reste la plus fréquentée, même si au global sa performance baisse (42 % contre 45% en 2017). Viennent ensuite Béthune (24% et +3 points par rapport à 2017), Hénin (19%), Bruay (8%) et enfin Liévin (7%).

Pour rappel, les boutiques de Bruay et Béthune ont accueilli le public dans des conditions très dégradées en janvier/février. L'ouverture des nouvelles structures a eu un impact indéniable : la boutique de Béthune voit son trafic progresser de +23%, celle de Bruay de +16%, tandis que celles de Lens ou Hénin, par exemple, ne progressent que de 3 et 5 %.

Deux journées exceptionnelles à signaler pour 2018, les 3 et 4 septembre avec près de 800 transactions pour chacune des 2 journées. Ce pic d'activité était en lien direct avec la rentrée et la mise à disposition des nouvelles cartes PASS PASS à tous les scolaires. Par ailleurs, la mise à disposition des cartes n'a commencé que courant août, alors qu'habituellement elle démarrait dès juillet. Malgré les messages invitant à attendre de recevoir un courrier de mise à disposition, les familles se sont déplacées en masse. Rappelons aussi que la boutique en ligne avait dû être mise en veille du fait du changement de billettique, d'où un report important sur les boutiques.

Cette conjonction a généré des engorgements au niveau des boutiques dont l'espace est restreint.

Des mesures particulières sont donc venues compléter le dispositif de renfort en personnel déjà en place :

- Ajout d'agents d'information en accueil à l'entrée des boutiques pour assurer un premier niveau d'information et éviter l'attente pour ceux dont le besoin ne présentait pas de caractère d'urgence ou pouvait être traité autrement (via les relais Tadao par exemples)
- Horaires élargis jusque parfois 20h00 à Lens ou Béthune

Les flux de visites ont ainsi pu être absorbés rapidement pour reprendre un cours nominal dès la mi-septembre.

- **Allo Tadao**

Le nombre d'appel est en forte hausse par rapport à N-1, essentiellement en raison de 3 sujets majeurs :

- Grève de mai
- Nouvelles dispositions liées à la carte PASS PASS
- Mouvement des gilets jaune en fin d'année

Nota : les données de décembre 2018 n'ayant pas pu être récupérées, elles ont été neutralisées par rapport à N-1.

Des résultats qui démontrent que le contact humain reste un vecteur de communication apprécié du public, même si les solutions digitales (site web en particulier) connaissent un succès toujours grandissant.

	2017	2018	N/N-1
Janvier	3 240	3 308	2%
Février	2 050	3 182	55%
Mars	2 640	3 275	24%
Avril	2 224	2 992	35%
Mai	4 261	8 177	92%
Juin	2 633	3 114	18%
Juillet	3 284	4 423	35%
Août	4 469	5 758	29%
Septembre	4 020	5 225	30%
Octobre	3 913	3 419	-13%
Novembre	3 419	4 346	27%
Décembre	3 381	3 381	0%
	39 993	51 140	28%

- **Ateliers découverte**

Les Ateliers découverte se sont poursuivis à un rythme soutenu en 2018. Au titre des principales actions :

- 19 Ateliers Garantie Jeunes (une quinzaine de participants à chaque session)
- 28 écoles visitées (873 jeunes se préparant à entrer au collège). C'est en deça de 2017, mais 8 sorties ont du être annulées du fait de la grève de mai
- Une dizaine de sorties liées aux présentation du nouveau véhicule BHNS entre octobre et décembre
- Participation à l'ensemble des journées portes ouvertes des sites d'enseignement supérieur à Béthune et Lens

La Boutique Mobile a continué quant à elle a assurer des présences sur les marchés notamment à Avion, Harnes, Courrières, Barlin, Auchel, Sains-en-gohelle, Rouvroy ou Auchan Noyelles-Godault.

d. Partenariats

Compte tenu du contexte particulier de l'année, les partenariats n'ont pas été très développés en 2018, TADAO restant concentré sur sa propre activité. Néanmoins, les partenariats récurrents ont été maintenus :

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

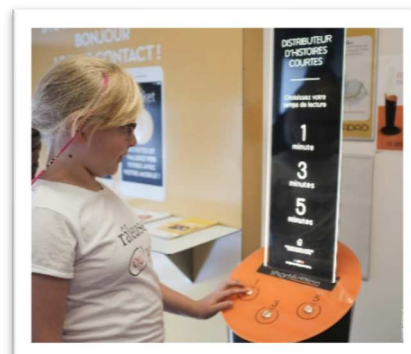
« **POLAR EN LIBERTÉ** »

Du 10 au 25 mars



Mécanisme mise en place :

- Plus de 1500 livres mis « en liberté » sur les lignes du réseau et laissés à l'appréciation du public.
- Mise en place d'un jeu avec une liseuse et des cartes cadeaux à gagner
- Présence d'un stand Tadao au sein du salon
- Lancement du service STORIZ : depuis l'appli Tadao, le public a désormais accès à plus de 2000 références (histoires, BD, poèmes, etc) téléchargeables gratuitement pour des temps de lecture adaptés aux trajets en bus (20 minutes en moyenne)
- Mise en place de STORY BOX, en boutique Tadao de Lens : là encore, des lectures courtes (1 à 5 mn) sont proposées gratuitement pour agrémenter l'attente. Le distributeur a été présenté sur le salon POLAR LENS avec un franc succès et plus de 550 histoires diffusées



Plan média activé :

- PLV Boutiques et intérieurs Bus
- Suspensoirs dans les véhicules sur Hénin et Liévin
- Totem évènementiel en boutiques pour présenter les nouveaux services
- Documents promotionnels : Boutiques et street marketing
- Animations tadao.fr et page Facebook , campagne d'ADS
- Relais web : / Facebook / Instagram



- **Partenariat ROUTE DU LOUVRE**

« Après l'effort, le réconfort ! »

C'est un partenariat majeur pour le réseau qui contribue chaque année à son succès en assurant les transports des participants

Du fait du contexte de grève, les animations prévues en marge de l'évènement ont dû être réduites pour ne pas troubler les messages, l'essentiel de la communication étant orientée sur l'information relative aux perturbations de service. Il n'a pas été possible, par exemple de faire la promotion de la desserte du Musée auprès du public sur le village d'arrivée.

Une partie de l'opération prévue a pourtant pu être menée en amont avec une offre concernant les inscriptions aux randonnées qui s'est soldée par 340 inscriptions.

Le jeu proposé sur Instagram est resté confidentiel avec un peu moins de 80 participants. Ceci dit, compte tenu des difficultés à recruter sur ce réseau social, on peut apprécier le score tout de même.



Plan média activé :

- PLV Boutiques et intérieurs Bus
- Relais d'information digitale : site web, réseaux sociaux
- Campagne d'ADS sur Instagram

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



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

Mois	Partenariat	Descriptif
Février / mars	Les Enchanteurs (Association Droit de Cité)	Echange de visibilité, mise en jeu de de spectacle
Mai	Louvre Lens	Accès à l'exposition Louvre Lens sur présentation du m-Ticket
Juin	Chaîne des Parc Anniversaire Bassin Minier	Echanges de visibilité
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
Octobre / Décembre	Louvre Lens	Accès à l'exposition Louvre Lens sur présentation du m-Ticket
Décembre	Urban Trail de Lens	Echange de visibilité et participation à la logistique de l'évènement / Mise en jeu d'inscriptions gratuites

e. CRM

Soixante campagnes CRM ont pu être lancées en 2018, soit au total 538 104 contacts. Le top 3 des e-mails les plus ouverts, avec des scores d'ouverture supérieurs à 40 % :

- Informations sur la rentrée scolaires (de l'ordre de 50 %)
- Courrier de Bienvenue
- Relance des abandonnistes

A signaler que les actions ont été neutralisées en mai du fait de la grève et que des soucis techniques n'ont pas permis de mener des campagnes d'e-mail entre octobre et décembre.



C. L'OFFRE DE TRANSPORT

1) L'offre kilométrique bus

a. Production kilométrique des lignes régulières et des circuits scolaires

L'offre quantitative, exprimée en kilomètres commerciaux, est parfaitement stable (-0.12%) et se répartit comme suit :

	Commerciaux				HLP	Techniques	Total résiduels	TOTAL Général
	LR	Spéciaux	CS	TOTAL				
TADAO LR	5 474 227	3 214		5 477 441	1 020 043	127 669	1 147 712	6 625 153
SAD Allobus et DUO	93 421	0	0	93 421	154 707	0	154 707	248 128
SAD Allobus								144 892
SAD Duo								103 236
SAD Proxi	86 053			86 053	119 635		119 635	205 688
TADAO	5 653 701	3 214	0	5 656 915	1 294 384	127 669	1 422 053	7 078 969
	56,5%	100,0%	0,0%	50,5%	100,0%	100,0%	100,0%	56,1%
Artésiens	1 906 768	0	328 823	2 235 591				2 235 591
Benoît	455 775		110 927	566 701				566 701
Delelis	0		1 925	1 925				1 925
LNA	315 767	0	0	315 767				315 767
Mullie	1 195	0	157 739	158 934				158 934
Rose	327 985	0	89 993	417 978				417 978
Westeel	1 354 195	0	488 832	1 843 027				1 843 027
Affrétés	4 361 684	0	1 178 240	5 539 924				5 539 924
	43,5%	0,0%	100,0%	49,5%				43,9%
TOTAL	10 015 386	3 214	1 178 240	11 196 840	1 294 384	127 669	1 422 053	12 618 893

• Synthèse par lignes

		Kms commerciaux		
N°	Nom	N	N-1	N/N-1 en %
LIGNES BULLES				
1	LIEVIN Stade Couvert / NOYELLES-GODAULT Europe	857 165	841 146	1,90%
2	BRUAY Provinces / BEUVRY Grand Ballon	517 237	530 916	-2,58%
3	AVION République / VENDIN-LE-VIEIL Centre Commercial	400 100	392 285	1,99%
4	ANNEZIN Poste / BEUVRY Hôpital	314 997	316 961	-0,62%
	SOUS-TOTAL	2 089 500	2 081 309	0,39%
LIGNES BLEUES				
10	OBLINGHEM Mairie / BEUVRY Gorre - Gare SNCF	199 456	204 112	-2,28%
11	GRENAY- NOYELLES-LES-V. / NOYELLES-GODAULT Europe	680 070	691 273	-1,62%
12	BARLIN Collège Moulin / BETHUNE Clemenceau	287 608	285 550	0,72%
13	ANGRES Duguay-Trouin / NOYELLES-GODAULT Europe	592 390	595 618	-0,54%
14	CAUCHY Rue de Floringhem / BRUAY Centre Commercial	362 441	373 357	-2,92%
15	OIGNIES Vauban / NOYELLES-GODAULT Europe	500 858	506 591	-1,13%
16	BRUAY Circulaire	293 430	292 562	0,30%
17	CARVIN Cité Saint-Paul / OIGNIES Vauban	391 731	385 220	1,69%
	SOUS-TOTAL	3 307 984	3 334 283	-0,79%
LIGNES MOZAIC				
20	BETHUNE Gare SNCF / LOZINGHEM Abreuvoir	204 401	201 212	1,59%
21	LENS Gare Bus / COURRIERES Centre Commercial	166 983	159 668	4,58%
22	LENS Gare Bus / BETHUNE Gare SNCF	183 871	184 844	-0,53%
23	LENS Gare Bus / HENIN-BEAUMONT Polyclinique	166 677	162 163	2,78%
24	BETHUNE Gare SNCF / LABOURSE ZI Noeux-Labourse	205 342	204 164	0,58%
25	HENIN-BEAUMONT Scrève / MERICOURT Cimetière	194 342	189 262	2,68%
26	BETHUNE Clemenceau / RUITZ Mairie	144 600	145 497	-0,62%
27	NOYELLES-GODAULT Europe / HENIN-BEAUMONT Mairie	129 380	121 385	6,59%
28	BRUAY Provinces / NOEUX-LES-MINES Cité Scolaire	202 045	198 273	1,90%
29	OIGNIES Gambetta / LEFOREST Gare SNCF	311 497	313 203	-0,54%
30	CAUCHY Rue de Floringhem / LOZINGHEM Abreuvoir	103 278	102 636	0,63%
31	LIEVIN Site du 11-19 / LIEVIN Fond d'Anglet	133 583	130 984	1,98%
32	DIVION Polyclinique de La Clarence / BRUAY Centre Commercial	159 617	163 963	-2,65%
33	LENS Gare Bus / LIBERCOURT Gare SNCF	164 929	157 634	4,63%
34	HOUDAIN Poste / BRUAY Provinces	60 779	58 814	3,34%
35	AVION Bastille / LA BASSEE Gare SNCF	297 298	292 538	1,63%
37	AUCHY Porte des Flandres / LENS Gare Bus	255 774	252 822	1,17%
39	LENS Gare Bus / CARVIN Eglise	185 043	178 656	3,57%
40	AUCHEL Lamendin / LENS Gare Bus	393 978	395 143	-0,29%
41	LENS Circulaire	135 641	119 230	13,76%
	SOUS-TOTAL	3 799 056	3 732 091	1,79%
LIGNES DUO				
50	BRUAY Provinces / BETHUNE Gare SNCF	41 383	45 445	-8,94%
51	LENS Gare Bus / CARVIN Eglise	35 719	35 777	-0,16%
52	BRUAY Provinces / BETHUNE Clemenceau	42 848	43 071	-0,52%
53	HULLUCH Fosse 13 / CARVIN Eglise	36 872	36 534	0,92%
54	BETHUNE Gare SNCF / HINGES Rue de Paradis	27 308	27 759	-1,62%
55	SAINS Hôtel de Ville / BULLY-LES-MINES Hugo	17 903	17 650	1,44%
56	BILLY-BERCLAU 11 Novembre / BETHUNE Gare SNCF	82 303	81 624	0,83%
57	ABLAIN-ST-NAZAIRE Boutzeur / LENS Gare Bus	22 310	22 396	-0,39%
58	VERMELLES Marignane / LA BASSEE Gare SNCF	41 781	42 855	-2,51%
59	VIMY Mésanges / LENS Gare Bus	12 869	12 909	-0,31%
60	FESTUBERT Mairie / HAINES Mairie	68 734	69 172	-0,63%
62	ESTREE-CAUCHY Haut d'Estrée / BRUAY Provinces	21 309	20 980	1,57%
64	BAJUS Abreuvoir / BRUAY Provinces	13 836	13 188	4,91%
66	PERNES-EN-ARTOIS Mairie / BRUAY Provinces	20 549	21 689	-5,26%
68	LABEUVRIERE Mairie / BRUAY Provinces	15 932	16 258	-2,01%
70	BARLIN Mairie / BRUAY Provinces	21 740	21 894	-0,70%
	SOUS-TOTAL	523 395	529 199	-1,10%
NAVETTES				
90	BETHUNE Navette Centre-Ville	55 728	56 440	-1,26%
91	LENS Navette Marché	2 440	2 536	-3,77%
92	BRUAY Navette Marché	1 195	1 156	3,44%
93	Allobus DELTA 3	-	-	-
96	ZI Artois Flandres	19 418	19 434	-0,08%
97	Navette Louvre-Lens	37 194	35 049	6,12%
	Circuits exceptionnels			-
	SOUS-TOTAL	115 976	114 615	1,19%
CIRCUITS SCOLAIRES				
	SOUS-TOTAL	1 178 240	1 203 917	-2,13%
ALLOBUS				
	SOUS-TOTAL	93 421	112 691	-17,10%
PROXIBUS				
	SOUS-TOTAL	86 053	98 718	-12,83%
TOTAL OFFRE KILOMETRIQUE COMMERCIALE		11 193 626	11 206 823	-0,12%

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 2018, rapportée à la période 2017, l'impact du calendrier sur l'offre kilométrique est le suivant :

0.28 % sur les lignes régulières internes au PTU,

-2.71 % sur les circuits scolaires,

0,00 % sur les lignes pénétrantes,

Soit – 0.05 % pour la totalité de la production du réseau.

- Courses non réalisées et pénalisées

Mois	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	TOTAL	REPARTITION
TADAO	220	48	60	46	97	108	118	36	38	63	123	136	1093	62,6%
AUTOBUS ARTESIENS	2	145	2	5	13	6	8	7	11	12	10	9	230	13,2%
BENOIT	0	58	0	0	0	1	0	1	0	0	0	3	63	3,6%
DELELIS	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,1%
LNA	8	0	0	0	0	3	0	0	1	0	0	0	12	0,7%
MULLIE	0	59	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	59	3,4%
ROSE	7	42	2	1	1	1	2	1	0	0	0	0	57	3,3%
WESTEEL	0	175	3	3	1	4	0	2	1	3	32	6	230	13,2%
TOTAL	237	528	67	55	112	123	128	47	51	78	165	154	1745	100%

Nous constatons une hausse de 40% des courses non effectuées comparativement à 2017.

Les conditions météorologiques ont pesé pour 28% dans le résultat global, avec des épisodes sur le mois de février impactant notamment une interruption globale des circuits scolaires, et du réseau dans sa totalité en soirée.

44% des courses non effectuées ont une origine mécanique ; cet item est celui dont la dégradation est la plus marquée en 2018.

17% de ces incidents trouvent également leur source dans un dysfonctionnement d'exploitation.

A noter également que les manifestations de "gilets jaunes" sont venues peser sur le résultat avec 6% des courses non effectuées.

Viennent s'y adjoindre en complément deux événements ponctuels, à savoir une reprise d'activité perturbée suite à un mouvement de grève local sur le dépôt d'Hénin-Beaumont, consécutif à une agression, et l'aménagement de fin de service des 24 et 31 décembre.

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

Une diminution de 82 201 km en propre et sous-traités par rapport à 2017.

Cette variation s'explique principalement par :

-11 303 km sur l'activité en propre (dont -121 020 km sur l'activité SAD et +12 283 de perturbations de réseau puis 80 383 de km résiduels)
+93 504 km sous-traités (sous-traitance des lignes 1 - 15 -17 au 1^{er} trimestre puis le SAD en octobre)

b. Production kilométrique du SAD

L'activité Allobus est constante sur 2018 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	144 892	174 853	-17,13%
Lignes duo	103 236	114 939	-10,18%
Kilomètres totaux TAD	248 128	289 792	-14,38%

- Détail par lignes

N°	N	N-1	N/N-1 en %
Allobus A	21 687	24 217	-10,45%
Allobus B	4 757	8 588	-44,61%
Allobus C	10 394	15 514	-33,00%
Allobus E	12 323	18 758	-34,31%
Allobus F	1 770	1 435	23,34%
Allobus G	8 973	8 676	3,42%
Allobus H	30 394	31 520	-3,57%
Allobus I	23 934	29 858	-19,84%
Allobus J	7 247	9 990	-27,46%
Allobus K	21 104	21 168	-0,30%
Allobus L	2 290	3 905	-41,36%
Allobus M	19	1 224	-98,45%
Duo 50	7 206	7 766	-7,21%
Duo 52	6 774	6 004	12,82%
Duo 53	6 023	7 870	-23,47%
Duo 54	7 952	6 574	20,96%
Duo 55	14	383	-96,34%
Duo 56	677	980	-30,92%
Duo 57	8 639	10 444	-17,28%
Duo 58	5 963	5 099	16,94%
Duo 59	1 626	1 955	-16,83%
Duo 60	9 556	10 822	-11,70%
Duo 62	5 501	6 984	-21,23%
Duo 64	8 215	12 198	-32,65%
Duo 66	5 309	7 226	-26,53%
Duo 68	927	885	4,75%
Duo 70	21 345	21 669	-1,50%
Duo 93	5 065	6 190	-18,17%
Duo 114	2 444	1 890	29,31%
	248 128	289 788	-14,38%

• Tableau de bord du fonctionnement du service Allobus

N°	Nb de courses virtuelles			Nb de courses déclenchées												Taux de déclenchement		
				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
Allobus A	1530	2239	-31,67%	1034	1371	-24,58%	99	244	-59,43%	89	200	-55,50%	936	1127	-16,95%	61,17%	50,33%	21,53%
Allobus B	1530	1515	0,99%	228	405	-43,67%	17	74	-77,03%	14	67	-79%	211	331	-36,21%	13,80%	21,85%	-36,84%
Allobus C	2142	2121	0,99%	410	626	-34,48%	66	101	-34,65%	44	83	-47%	347	525	-33,88%	16,21%	24,75%	-34,52%
Allobus E	5508	5454	0,99%	735	1135	-35,25%	133	156	-14,74%	87	123	-29%	606	979	-38,11%	11,00%	17,95%	-38,72%
Allobus F	2448	2424	0,99%	77	58	32,34%	5	4	25,00%	3	4	-25%	72	54	32,89%	2,93%	2,23%	31,58%
Allobus G	3060	3030	0,99%	601	725	-17,11%	38	53	-28,30%	24	41	-41%	565	672	-15,93%	18,46%	22,18%	-16,76%
Allobus H	3060	2576	18,79%	1601	1699	-5,78%	195	273	-28,57%	145	255	-43%	1410	1426	-1,14%	46,07%	55,36%	-16,78%
Allobus I	3672	3636	0,99%	1340	1790	-25,15%	145	155	-6,45%	93	142	-35%	1205	1635	-26,32%	32,81%	44,97%	-27,04%
Allobus J	1530	1515	0,99%	378	585	-35,40%	36	78	-53,85%	22	73	-70%	342	507	-32,56%	22,35%	33,47%	-33,22%
Allobus K	1530	1515	0,99%	1115	1208	-7,69%	144	153	-5,88%	76	118	-36%	979	1055	-7,20%	63,99%	69,64%	-8,11%
Allobus L	2754	2727	0,99%	102	188	-46,00%	5	19	-73,68%	5	14	-64%	97	169	-42,89%	3,50%	6,20%	-43,45%
Allobus M	1530	1515	0,99%	3	102	-97,06%	2	22	-90,91%	2	14	-86%	1	80	-98,75%	0,07%	5,28%	-98,76%
Duo 50	796	790	0,76%	408	492	-17,02%	44	57	-22,81%	20	49	-59%	366	435	-15,80%	46,01%	55,06%	-16,43%
Duo 52	1104	1081	2,13%	381	426	-10,53%	42	88	-52,27%	23	62	-63%	341	338	0,93%	30,90%	31,27%	-1,17%
Duo 53	918	909	0,99%	195	257	-24,07%	17	29	-41,38%	16	27	-41%	178	228	-21,87%	19,41%	25,08%	-22,63%
Duo 54	1715	1693	1,30%	424	421	0,75%	26	47	-44,68%	17	41	-59%	399	374	6,73%	23,27%	22,09%	5,36%
Duo 55	612	606	0,99%	1	36	-97,22%	0	18	-100,00%	0	18	-100%	1	18	-94,44%	0,16%	2,97%	-94,50%
Duo 56	184	184	0,00%	32	56	-42,86%	1	13	-92,31%	1	6	-83%	31	43	-27,91%	16,85%	23,37%	-27,91%
Duo 57	1836	1818	0,99%	450	606	-25,69%	38	52	-26,92%	32	47	-32%	412	554	-25,58%	22,46%	30,47%	-26,31%
Duo 58	910	865	5,20%	247	187	32,16%	27	25	8,00%	21	24	-13%	220	162	35,89%	24,19%	18,73%	29,17%
Duo 59	918	909	0,99%	70	106	-33,84%	8	17	-52,94%	5	16	-69%	62	89	-30,19%	6,77%	9,79%	-30,87%
Duo 60	1148	1139	0,79%	346	360	-4,02%	33	16	106,25%	23	13	77%	313	344	-9,15%	27,22%	30,20%	-9,87%
Duo 62	1383	1339	3,29%	192	220	-12,89%	24	23	4,35%	17	19	-11%	168	197	-14,91%	12,12%	14,71%	-17,61%
Duo 64	1455	1436	1,32%	234	407	-42,47%	15	34	-55,88%	12	25	-52%	221	373	-40,71%	15,20%	25,97%	-41,49%
Duo 66	750	744	0,81%	125	186	-32,79%	2	19	-89,47%	2	17	-88%	123	167	-26,34%	16,40%	22,45%	-26,93%
Duo 68	797	784	1,66%	34	47	-28,72%	2	12	-83,33%	2	12	-83%	32	35	-9,99%	3,95%	4,46%	-11,46%
Duo 70	2050	2029	1,03%	688	772	-10,84%	67	108	-37,96%	50	82	-39%	622	664	-6,28%	30,36%	32,73%	-7,24%
Duo 93	1224	1212	0,99%	274	318	-13,95%	24	29	-17,24%	12	23	-48%	250	289	-13,62%	20,40%	23,84%	-14,46%
Duo 114	612	606	0,99%	76	48	57,56%	15	6	150,00%	8	5	60%	61	42	44,35%	9,91%	6,93%	42,94%
Total	48706	48411	0,61%	11 799	14 837	-20,47%	1270	1925	-34,03%	865	1620	-47%	10 569	12 912	-18,14%	21,70%	26,67%	-18,64%

• Commentaires sur l'évolution du service Allobus

Le nombre de courses virtuelles est resté constant de 2017 à 2018. Nous pouvons constater une diminution à la fois des courses commandées et des annulations, avec un résultat global de courses réalisées en baisse marquée.

On note également que les annulations sont mieux anticipées ; tendance qui peut permettre une meilleure organisation et affectation des moyens, mais qui reste malgré tout facteur d'insatisfaction et qui mériterait une analyse plus détaillée des comportements clients sur le sujet.

c. Production kilométrique du service PMR

• Synthèse

	N	N-1	N/N-1 en %
Proxibus	205 688	223 228	-7,86%
Kilomètres totaux PMR	205 688	223 228	-7,86%

• 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
9734	10471	-7.04%	96.38%	366	486	-24.69%	3.62%	10100	10957	-7.82%	326	331	-1.51%	3.22%	0.83%	2.75%	-69.82%

• 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
10100	10957	-7.82%	1335	1177	13.42%	472	464	1.72%	863	713	21.04%	13.22%	10.74%	23.05%

- Commentaires sur l'évolution du service Proxibus

Le taux de refus en baisse ne doit pas nécessairement marquer un point positif d'amélioration, puisque l'insatisfaction de certains clients reste persistante sur ce service, du fait de sa saturation, et peut montrer une certaine désaffection.

Le nombre de courses réalisées est en baisse marquée, et montre la difficulté à satisfaire le client sur cette offre, avec une baisse également de l'optimisation, la part des courses simples étant proportionnellement plus élevée.

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	226	1 186,00 €	1 186,00 €	
Février	Adateep	56	416,00 €	416,00 €	
Mars	Adateep	0	0,00 €	0,00 €	
Avril	Adateep	97	373,20 €	373,20 €	
Mai	Adateep	126	487,50 €	487,50 €	
Juin	Route du Louvre	3 083	9 157,00 €		9 157,00 €
Juin	Adateep	93	417,65 €	417,65 €	
Juillet	Haut detours	272	3 134,00 €	3 134,00 €	
Juillet	Pyramides noires	1 540	11 893,40 €	11 893,40 €	
Septembre	Adateep	282	1 556,16 €	1 556,16 €	
Octobre	Adateep	465	2 577,50 €	2 577,50 €	
Novembre	Adateep	465	2 577,50 €	2 577,50 €	
Décembre	Jean vilet	567	3 541,22 €	3 541,22 €	
Décembre	Adateep	364	2 120,45 €	2 120,45 €	
		7 636	30 280,58 €	30 280,58 €	9 157,00 €

b. Modifications temporaires de l'offre

La liste est fournie au format .xls vu son volume.

c. Les études et modifications permanentes de l'offre

La liste est fournie au format .xls vu son volume.

3) Activité vélo « BICLO »

L'activité « vélo » de TADAO est 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 d'une activité encore relativement marginale au regard de la masse 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 272 contrats de locations souscrits dans l'année, soit une moyenne de 5 par semaine et 90 badges d'accès au local sécurisé attribués.

L'accessibilité de la maison du vélo est sans doute le 1^{er} 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 réellement valorisée.

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 » :

- 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 2018

- Suivi des locations

La maison du Vélo a enregistré 272 locations en 2018 (contre 282 en 2017) soit une relative stabilité générale de l'activité.

La recette générée par ces locations s'élève à 4 416 € HT (soit -6,2% par rapport à 2017).

A près des deux tiers (64%), ces locations sont payées au tarif « Tous publics ».

- 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	90	113	-20,4%

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

Titres	Nbre de locations	%
Tous publics	175	64%
Abonnés TADAO ou TER	98	36%
	272	100%

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 €	35	51	-31,4%	44	64	-31,4%
1 journée	Tous publics	2,50 €	20	32	-37,5%	50	80	-37,5%
1 semaine	Tous publics	8,33 €	8	16	-50,0%	67	133	-50,0%
1 mois	Tous publics	16,67 €	27	27	0,0%	450	450	0,0%
3 mois	Tous publics	33,33 €	33	31	5,3%	1 100	1 044	5,3%
1/2 journée	Abonnés TADAO ou TER	0,83 €	4	-	-	3	-	-
1 journée	Abonnés TADAO ou TER	1,67 €	17	4	325,0%	28	7	325,0%
1 semaine	Abonnés TADAO ou TER	4,17 €	7	11	-36,4%	29	46	-36,4%
1 mois	Abonnés TADAO ou TER	12,50 €	12	4	200,0%	150	50	200,0%
3 mois	Abonnés TADAO ou TER	25,00 €	17	8	112,5%	425	200	112,5%
Sous total Vélo de Ville			180	184	-2,4%	2 346	2 074	13,1%
VELO ELECTRIQUE								
1/2 journée	Tous publics	4,17 €	3	11	-72,7%	13	46	-72,7%
1 journée	Tous publics	7,50 €	9	2	350,0%	68	15	350,0%
1 semaine	Tous publics	16,67 €	5	4	25,0%	83	67	25,0%
1 mois	Tous publics	33,33 €	5	10	-50,0%	167	333	-50,0%
3 mois	Tous publics	75,00 €	7	13	-48,7%	500	975	-48,7%
1/2 journée	Abonnés TADAO ou TER	2,50 €	1	-	-	3	-	-
1 journée	Abonnés TADAO ou TER	4,17 €	2	-	-	8	-	-
1 semaine	Abonnés TADAO ou TER	12,50 €	5	-	-	63	-	-
1 mois	Abonnés TADAO ou TER	25,00 €	2	1	100,0%	50	25	100,0%
3 mois	Abonnés TADAO ou TER	58,33 €	10	8	24,0%	603	486	24,0%
Sous total Vélo Electrique			49	49	-0,7%	1 556	1 947	-20,1%
VELO PLIANT								
1/2 journée	Tous publics	1,25 €	1	3	-66,7%	1	4	-66,7%
1 journée	Tous publics	2,50 €	-	-	-	-	-	-
1 semaine	Tous publics	8,33 €	5	-	-	42	-	-
1 mois	Tous publics	16,67 €	1	-	-	17	-	-
3 mois	Tous publics	33,33 €	-	2	-100,0%	-	78	-100,0%
1/2 journée	Abonnés TADAO ou TER	0,83 €	-	-	-	-	-	-
1 journée	Abonnés TADAO ou TER	1,67 €	14	-	-	23	-	-
1 semaine	Abonnés TADAO ou TER	4,17 €	3	1	200,0%	13	4	200,0%
1 mois	Abonnés TADAO ou TER	12,50 €	1	-	-	13	-	-
3 mois	Abonnés TADAO ou TER	25,00 €	2	8	-70,8%	58	200	-70,8%
Sous total Vélo Pliant			27	14	90,7%	166	286	-41,8%
VELO ENFANT								
1/2 journée	Tous publics	0,83 €	1	12	-91,7%	1	10	-91,7%
1 journée	Tous publics	1,67 €	-	12	-100,0%	-	20	-100,0%
1 semaine	Tous publics	4,17 €	-	1	-100,0%	-	4	-100,0%
1 mois	Tous publics	12,50 €	-	-	-	-	-	-
3 mois	Tous publics	25,00 €	-	1	-100,0%	-	25	-100,0%
Sous total Gamme Solidaire			1	26	-96,2%	1	59	-98,6%
EQUIPEMENTS								
SIEGE ENFANT								
1 mois	Tous publics	1,67 €	14	3	366,7%	23	5	366,7%
REMORQUE ENFANT								
1/2 journée	Tous publics	2,50 €	1	3	-66,7%	3	8	-66,7%
1 journée	Tous publics	4,17 €	-	2	-100,0%	-	8	-100,0%
Réparations			-	-	-	321	321	0,0%
Sous total Equipements			15	8	87,5%	347	342	1,5%
TOTAL			272	282	-3,4%	4 416	4 708	-6,2%

b. Promotion du service

La période estivale restant la plus porteuse pour ce service, une offre découverte a été proposée au public du 10 juillet au 02 septembre.

« Une semaine louée, une semaine offerte ! »

Les visuels de promotion du service ont ainsi été mis à jour et valorisés à bord et en Boutiques. D'autres relais ont été activés :

- Suspensoirs bus
- Posts réseaux sociaux
- E-mailing géographiquement ciblé
- Flyer intégré au document de la campagne d'animation d'été



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 15 000 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

D. LA GESTION QUOTIDIENNE DU RESEAU

1) Perturbations prévisibles

Le 13 janvier 2018,

Suite aux conditions climatiques, les ramassages scolaires du PTU ne sont pas autorisés à circuler ; la levée d'interdiction intervient à 11h00, et en soirée tous les cars ont effectué leurs circuits.

Le 9 février 2018,

Suite aux conditions météo (chutes de neige) et arrêté préfectoral les circuits scolaires ne peuvent circuler.

Du 5 mai au 20 mai 2018 le réseau Tadao est fortement perturbé suite à un mouvement social.

2) Perturbations imprévisibles

Janvier 2018 : 8 annexes sont établies.

- 1 suite à des accidents
- 5 suite à des jets de projectiles avec dégâts
- 1 Agression physique voyageur
- 1 Chute de voyageur
- 1 Perturbation réseau météo

Le 02 Janvier 2018, la ligne 29 effectuant la course 323 arrive à l'arrêt gare de Libercourt, en descendant du bus, un jeune prend le marteau brise-glace et brise la vitre latérale gauche.

La patrouille Tadao se rend sur place, un dépôt de plainte est déposé le lendemain.

Le 04 janvier 2018, la ligne 17 course 349, le bus arrivant à l'arrêt Crombez Oignies reçoit un projectile brisant la vitre de la porte arrière. Il n'y avait pas de passagers à bord, la patrouille Tadao se rend sur place.

Le 08 janvier 2018, la ligne 17 course 52, le bus arrivant à l'arrêt Sambat Oignies reçoit un projectile brisant la vitre de la porte milieu. Il n'y avait pas de passagers à bord, la patrouille se rend sur place, la course est interrompue.

Le 10 janvier 2018, la ligne 27 course 11, le bus se fait intercepter par un automobiliste à Courcelles. Un jeune descend de la voiture et veut monter dans le bus pour un règlement de compte avec autre un jeune, le conducteur refuse l'accès et continue sa ligne, arrivé à Europe Noyelles G, la voiture est en stationnement devant le bus, des jeunes montent à l'arrière du bus et agressent le jeune avec une arme blanche, intervention des secours, le jeune décède de ses blessures. Les lignes 27 et 29 sont interrompues

Le 12 janvier 2018, le circuit 1310 course 3, le bus arrivant à l'arrêt Lazare Leforest, reçoit un projectile brisant la vitre latérale. Il y avait deux passagers à bord, nous ne déplorons aucun blessé et le car termine son circuit.

Le 19 janvier 2018, la conductrice effectuant la ligne 16 course 50 arrivant au terminus Place de L'Europe descend de son bus et en traversant le site propre se fait percuter par un scooter. Intervention des pompiers et évacuation aux urgences pour contrôle.

Le 29 Janvier 2018, le bus effectuant la bulle 1 course 87 arrivant à l'arrêt Cinéma Lievin effectue un freinage d'urgence afin d'éviter un automobiliste. Une jeune femme a eu une

forte secousse provoquant des douleurs au niveau cervical, elle est prise en charge par les pompiers.

Le 30 janvier 2018, circuit 1121 effectuant la course 5 arrivant à l'arrêt Collège Avion reçoit un projectile brisant la vitre latérale droite. Il n'y avait pas de passagers à bord, intervention de la patrouille Tadao.

Février 2018 : 8 annexes sont établies.

- 6 suite à des jets de projectiles avec dégâts
- 1 Perturbation réseau météo
- 1 coups et blessures sur agent

Le 02 février 2018, la ligne 29 effectuant la course 14 arrivant à l'arrêt Eco parc à Henin reçoit un projectile. La vitre latérale gauche est brisée. La patrouille Tadao se rend sur place. Un dépôt de plainte est déposé le lendemain.

Le 03 février 2018, la ligne 1 course 80 à l'arrêt Birembaut à Hénin Beaumont un bus TADAO du dépôt de Liévin reçoit un projectile brisant une vitre latérale gauche.

Le 05 février 2018, la ligne 10 course 32 à la polyclinique Saint Anne de Béthune une conductrice TADAO du dépôt de Béthune s'est fait agressée violemment par un individu qui l'a sortie de son poste de conduite en lui tirant les cheveux, l'agent se plaint de douleurs à la nuque, elle sera transportée à l'hôpital par les pompiers.

Le 09 février 2018, pour cause d'intempéries les circuits scolaires ne sont pas effectués à la suite d'un arrêté préfectoral.

Le 12 février 2018, la ligne 12 course 55 à l'Hôtel de ville de Sains en Gohelle un bus des transports Artésiens reçoit un projectile sur la vitre latérale du poste de conduite.

Le 19 février 2018, la ligne 17 course 56 à l'arrêt Sembat à Oignies, un bus des transports Westeel reçoit plusieurs projectiles par une bande de jeunes brisant 2 vitres latérales gauche, accompagnement par le PASF, sans incidence sur la course.

Le 26 février 2018, ligne 16 course 331 à la piscine de Bruay un bus TADAO du dépôt de Béthune reçoit un projectile brisant une vitre latérale gauche.

Le 26 février 2018, ligne 4 course 391 à Béthune au Mont Liébaut, le bus TADAO du dépôt de Béthune reçoit plusieurs projectiles brisant une vitre latérale gauche.

Mars 2018 : 8 annexes sont établies.

- 3 concernant des jets de projectiles avec dégâts
- 1 Agression verbale
- 1 Chute conducteur
- 1 Incendie
- 2 chutes de voyageurs

Le 03 mars 2018, la ligne 14 effectuant la course 336 arrivant à l'arrêt République Bruay la Buissière, reçoit un projectile, la vitre latérale gauche est brisée, la patrouille Tadao se rend sur place, un dépôt de plainte est déposé.

Le 03 mars 2018, la ligne 2 effectuant la course 373 arrivant à l'arrêt Londres Béthune reçoit un projectile, la vitre latérale arrière droite est brisée la patrouille Tadao se rend sur place.

Le 03 mars 2018, la ligne 15 effectuant la course 353 arrivant à l'arrêt Europe Noyelles G, reçoit un projectile, la vitre latérale gauche est brisée la patrouille Tadao se rend sur place.

Le 6 mars 2018, le conducteur effectuant son retour dépôt en HLP tombe en se percutant sur le trottoir devant la station gasoil et se tord la cheville, il sera pris en charge par les pompiers.

Le 6 mars 2018, le bus effectuant la ligne 10 course 328 a pris feu, à proximité de la mairie d'Obblinghem le bus était vide et il n'y avait aucun risque de propagation aux habitations voisines. La rapidité de la propagation des flammes a empêché l'utilisation de l'extincteur. Les pompiers sont intervenus mais le bus a complètement brûlé. Le départ de ce feu est lié au compartiment moteur.

Le 12 mars 2018, le bus effectuant la ligne 31 course 8 à l'arrêt AFPA à Liévin, une cliente chute à la descente du bus celle-ci se plaint d'une douleur au genou. Elle est prise en charge par les pompiers.

Le 21 mars 2018, le conducteur effectuant la ligne 15 course 54 arrivant à l'arrêt Curie Courrières se fait insulter et reçoit des crachats. Le conducteur est choqué son service est stoppé, intervention de la patrouille et des forces de l'ordre.

Le 27 mars 2018, le bus effectuant la ligne 15 course 27 arrivant à l'arrêt Jean Jaurès Carvin, une cliente chute dans le bus, celle-ci se plaint d'une douleur au genou elle est prise en charge par les pompiers.

Avril 2018 : 7 annexes sont établies.

- 4 jets de projectiles avec dégât
- 1 accident avec corporel
- 1 Dégradation.
- 1 Chute de voyageur.

Le 04 avril 2018 la ligne 3 effectuant la course 74 arrivant à l'arrêt République Avion reçoit un projectile, la vitre latérale gauche est brisée. La patrouille Tadao se rend sur place. Il y avait dix passagers à bord, nous ne déplorons aucun blessé.

Le 05 avril 2018, la ligne 33 effectuant la course 30 arrivant à l'arrêt Gare de Lens sa vitre latérale gauche a éclaté. La patrouille se rend sur place et constate que la vitre a été brisée de l'intérieur.

Le 05 avril 2018, le circuit 1330 course 3 arrivant à l'arrêt Gare de Libercourt informe que des jeunes chahutent et dégradent les sièges, intervention de la patrouille.

Le 7 avril 2018, un automobiliste sort d'un stationnement Eau du parc Urbain (Billy-Montigny) le bus le percute, une cliente se cogne la tête, accompagné de son fils celui-ci se blesse à la lèvre, ils sont pris en charge par les pompiers.

Le 9 avril 2018, le bus effectuant la ligne 22 course 28 proche de la mairie de Vermeilles reçoit un projectile sur la vitre porte arrière, celle-ci est brisée.

Le 11 avril 2018, le conducteur effectuant la ligne 1 course 105 arrivant sur le rond-point proche Europe Noyelles-Godault, un enfant de 3 ans chute dans le bus, il a une ouverture au front, intervention des pompiers.

Le 11 avril 2018, le bus effectuant la ligne 15 course 55 arrivant à l'arrêt Lycée de Curie Oignies, reçoit un projectile sur la vitre arrière droite, celle-ci est brisée. Il y avait un passager à bord, nous ne déplorons aucun blessé

Mai 2018: 24 annexes sont établies.

- 4 jets de projectiles avec dégât
- 1 Chute de voyageur

- 17 Perturbations réseau grève
- 1 agent de conduite se blesse pendant son service
- 1 coup et blessure sur agent

Du 05 au 21 mai 2018, 17 jours de grève sur les trois dépôts TADAO.

Le 17 mai 2018 le bus sortant du dépôt en HLP direction Vauban pour un départ en ligne 15, reçoit un projectile sur la vitre latérale arrière gauche, celle-ci se brise, la patrouille Tadao se rend sur place.

Le 18 mai 2018, la ligne 15 effectuant la course 5 arrivant à l'arrêt Pont de grès Carvin reçoit un projectile sur sa vitre arrière droite, celle-ci se brise. Intervention de la patrouille et forces de l'ordre.

Le 18 mai 2018, la ligne 11 effectuant la course 15 arrivant à l'arrêt Basse de loisir Henin, le bus reçoit un projectile sur sa vitre latérale droite, celle-ci se brise. Intervention de la patrouille et forces de l'ordre.

Le 18 mai 2018, ligne 11 course 13 à Hénin base de loisir, un bus TADAO du dépôt de Hénin reçoit plusieurs projectiles brisant une vitre latérale entraînant l'interruption de la course.

Le 23 mai 2018, le bus effectuant la ligne 13 course 12 arrivant à l'arrêt Dormoy effectue un freinage d'urgence, une cliente accompagnée de son enfant de douze ans chutent, intervention des pompiers. La cliente est prise en charge par les pompiers.

Le 23 mai 2018, le conducteur TADAO du dépôt de Béthune du bus effectuant la ligne 10 course 45 se blesse pendant son service en faisant un mouvement, la course sera interrompue.

Le 31 mai 2018, le bus effectuant la ligne 60 course 11, arrivant à l'arrêt Givenchy, le conducteur reçoit un projectile à l'œil gauche. La patrouille Tadao et les pompiers se rendent sur place.

Juin 2018: 10 annexes sont établies.

- 3 Accidents avec blessés
- 4 jets de projectiles
- 1 Accident travail
- 2 Chutes de voyageurs

Le 1 juin 2018, le bus effectuant la ligne 401 course 26 au niveau du monument situé entre l'IUT et Lens centre hospitalier, un groupe d'adolescent jette une poignée de gravillons provoquant plusieurs impacts sur deux vitres latérales. Pas de blessé dans le bus, les deux clients sont déposés à leur arrêt dans la grande résidence et le CR attend la PASF pour constatation et prise d'info. Ils sécurisent le véhicule, le PCC fait rentrer le bus au dépôt.

Le 4 juin 2018, suite à une chauffe moteur, le CR lève le capot pour constater la présence des courroies, au même moment le bouchon du vase d'expansion saute sous la pression de l'eau, le CR reçoit une projection d'eau bouillante sur l'avant-bras. Appel des pompiers, il est transporté au CH de Beuvry. Les ST rapatrient le bus au dépôt de Béthune.

Le 06 juin 2018, Ligne 29 course 23, le conducteur renverse une jeune femme de 29 ans à proximité de l'arrêt Europe à Noyelles-Godault. La jeune femme est blessée au niveau du cuir chevelu et des hanches. Elle est prise en charge par les pompiers et transportée à l'hôpital de Henin Beaumont. La patrouille et le manager LNA accompagnent le conducteur jusqu'au dépôt. Conséquence course arrêté à Europe.

Le 11 juin 2018, Bulle 1 course 107, le bus reçoit un projectile sur la vitre avant gauche derrière le poste de conduite, un client se plaint de son oreille gauche mais refuse l'intervention des pompiers. La conductrice prend l'identité de la personne. Intervention de la PASF. Transbordement des clients sur la course suivante.

Le 15 juin 2018, Ligne 13 course 44, le conducteur a reçu des jets de projectiles cassant deux vitres latérales gauche. Pas de blessé dans le véhicule. PASF envoyé sur place. Fin de course à l'arrêt Cachin. Changé avec le véhicule 5301 à Europe.

Le 16 juin 2018, Ligne 13 course 28, suite à un freinage d'urgence, une personne de 46 ans chute dans le bus (mal à la tête) intervention des pompiers et de la patrouille.

Le 16 juin 2018, le conducteur du SAD 1710 a fait un malaise, il a percuté une barrière. Le conducteur n'est pas blessé mais transporté par les pompiers pour examens complémentaires. Pas de conséquence pour le réseau.

Le 18 juin 2018, Bulle 1 course 37, chute de voyageur suite à un coup de frein d'urgence, intervention des pompiers et de la patrouille. Cliente transportée par les pompiers à l'hôpital. Conséquence course arrêté à l'arrêt Vaillant à Sallaumines.

Le 26 juin 2018, ligne 16 course 11, suite à un problème de freinage le conducteur percute la façade d'une maison (sous réserve du diagnostic du bus), rue Louis Dussart à Bruay. Le conducteur est transporté par les pompiers, pas de tiers impliqué.

Le 29 juin 2018, ligne 35 course 21, le bus reçoit un projectile sur la vitre arrière latérale gauche, celle-ci se brise. Intervention de la PASF, pas de blessé. CR rentre au dépôt pour effectuer un changement de bus. Conséquence circuit scolaire 1121 course 5 non faite. Patrouille sur place. Manager de Westeel informé.

Juillet 2018: 11 annexes sont établies.

- 4 jets de projectiles avec dégâts
- 1 agression physique sur agent
- 1 manifestation perturbant la circulation
- 1 Vol de caisse
- 1 Chute de voyageur
- 1 Agent se blesse pendant son service
- 1 coups et blessures sur voyageur
- 1 insultes sur agent

Le 04 juillet 2018, ligne 13 course 46, outrage à agent, un cycliste a essayé de donner un coup de poing au conducteur. Celui-ci est choqué. La patrouille le prend en charge. Intervention de la PASF. Conséquence Ligne 13 course 46 arrêté Mairie de Harnes. Ligne 11 course 75 perdue.

Le 10 juillet 2018, sur la Bulle 4 course 684 un individu alcoolisé a volé la caisse d'une conductrice en la menaçant verbalement. Intervention de la police et de la PASF. Celle-ci est choquée. Elle est prise en charge par le RIR qui l'accompagne chez elle. Conséquence course 684 arrêtée à l'arrêt Luxembourg course 687.690.691 perdues.

Le 11 juillet 2018, sur la ligne 29 course 20, le bus reçoit une pierre sur le pare-brise, celle-ci se fissure. CR continu son service, envoi de la patrouille PASF pour sécuriser les passagers et la police est avertie (patrouille se rend sur place). Un dépôt de plainte est effectué par la Sté. Impact sur le réseau 10mn de retard.

Le 11 juillet 2018, sur la Bulle 1 course 709, le bus reçoit un projectile sur la vitre de la porte du milieu, celle-ci est fissurée (course terminée à la clinique). Intervention de la PASF pour sécurisation.

Le 12 juillet 2018, ligne 2 course 689 à son terminus à Bruay Europe un client visiblement en état d'ébriété chute de sa hauteur en descendant du bus. Le client reste au sol avec un traumatisme mais est conscient. Les pompiers et la police se présentent à 21h43 et prennent en charge la personne. La conductrice obtient l'identité du client et fera un rapport à son manager. Pas de conséquence sur le service.

Le 13 juillet 2018, sur la ligne 13 course 635, au passage du bus sous le pont souterrain de Hénin, un groupe de jeunes situés sur le pont ont jetés des projectiles atteignant le bus et cassant la vitre de la girouette. Les clients sont descendus du bus d'eux même et le PCC a fait rentrer le bus au dépôt de Hénin. La PASF se rend sur place, RAS, ceux-ci procèdent à une constatation des dégâts. Le CR reprend son service avec un autre véhicule, recalé à Liévin centre commerciale.

Le 15 juillet 2018, suite à la victoire de la France au mondial de football, des manifestations de supporters se font aux carrefours stratégiques et dans les centres villes, conséquences retards importants et courses perdues

Le 17 juillet 2018, sur la Bulle 2 course 664 suite à un jet de projectile la vitre côté gauche derrière le poste de conduite s'est brisée. Un client Mr Dubois Jessy, 21 rue François Coupé Barlin a reçu des éclats de verres sur le bras gauche. Il est pris en charge par les pompiers et transporté à l'Hôpital de Beuvry. Intervention de la PASF, bus changé avec le 5502. La conductrice est recalée à l'arrêt sacré cœur en Bulle 2 course 671.

Le 18 juillet 2018, ligne 3 course 657, terminus à Vendin le Viel le conducteur TADAO du dépôt de Grenay en descendant de son bus pour aller aux toilettes marche sur une planche avec un clou retourné lui transperçant le pied. Intervention des pompiers et du RIR, le conducteur refuse de se rendre à l'hôpital, il sera transporté au dépôt par la patrouille, la course est perdue.

Le 20 juillet 2018, ligne 15 course 623 à l'arrêt Maison du quartier à Hénin Beaumont, le bus TADAO du dépôt de Hénin reçoit un projectile brisant la vitre latérale gauche situé derrière le poste de conduite.

Le 27 juillet 2018, ligne 13 course 618 à Harnes le conducteur se fait insulter violemment par un client car celui-ci souhaitait descendre hors arrêt commercial, la course est interrompue.

Aout 2018: 5 annexes sont établies.

- 4 jets de projectiles avec dégâts
- 1 chute de voyageur

Le 10 aout 18, le bus effectuant la ligne 17, course 639, arrivant sur Oignies, reçoit un projectile sur la vitre latérale droite. Il y avait deux de passagers à bord. Nous ne déplorons aucun blessé. Intervention de la PASF, course terminée à Libercourt Gare SNCF.

Le 11 août 2018, sur la Ligne 17 course 631 à son passage au niveau de l'arrêt Basly, le CR constate que trois jeunes jettent des projectiles sur le bus du côté droit brisant une vitre latérale. Changement de véhicule par l'exploitation Westeel.

La PASF prend attache avec le conducteur et sécurise le secteur. Conséquence course 631 arrêtée à Oignies Basly.

Le 27 août 2018, sur la ligne 15 course 635, le conducteur signale un jet de projectile avec dégâts au niveau de la lunette arrière, vitre cassée. Intervention de la PASF et du RIR. La ligne est arrêtée à l'arrêt école moulin Courrières. Les vérificateurs informent que le conducteur est choqué.

La PASF l'accompagne jusqu'au dépôt pour le changement de bus. A 19:50 les vérificateurs signalent que le CR arrête son service. La course 642 est perdue, une personne de son entourage vient le chercher au dépôt, cadre d'astreinte prévenu.

Le 27 août 2018, sur la ligne 33 course 628, le conducteur prévient après les faits qu'il a changé de bus, suite à un jet de projectile (vitre arrière gauche cassée) course 628 arrêtée à Rotois. Cr rentre au dépôt de Libercourt pour récupérer un bus et finir son service.

Le 30 août 2018, sur la Bulle 4 course 653, un voyageur chute dans le bus, la dame de 66 ans se plaint de la hanche droite et au niveau des côtes. Appel des pompiers et RIR. Transportée à l'hôpital de Beuvry, engendre un retard de 18 Mn.

Septembre 2018: 5 annexes sont établies.

- 1 Accident avec corporel
- 3 jets de projectiles avec dégât
- 1 coups et blessures sur voyageur

Le 05 septembre 2018, sur le service 1436 course 2. Le conducteur d'un utilitaire n'a pas respecté la priorité et a percuté le car sur l'avant gauche au niveau du poste de conduite. Il y a 10 élèves dans le bus, tous indemnes et vus par les secours. La circulation est totalement interrompue et une déviation est mise en place.

Les conducteurs de l'utilitaire et du car sont blessés légèrement et pris en charge par les pompiers. Les élèves sont pris en charge par la société Westeel puis remis aux parents. Le lycée Robespierre est informé du retard des élèves.

Les véhicules sont enlevés par une dépanneuse extérieure et la circulation est rétablie à partir de 9h15.

Le 10 septembre 2018, sur la ligne 29 course 23, le conducteur informe que des jeunes en descendant du bus ont brisés la vitre de la porte arrière.

Pas de blessé, la conductrice met en sécurité les 15 clients sur l'avant du bus et les descend à leurs arrêts respectifs. Intervention de la PASF.

Le 15 septembre 2018, sur la ligne 29 course 21, le conducteur informe d'un jet de projectile avec dégâts sur la dernière vitre côté gauche. Celle-ci est fissurée. Le conducteur a mis en sécurité les clients, la course continue. 17:00 le CR informe qu'il n'y qu'un impact et non une vitre fissurée. Intervention de la PASF

Le 22 septembre 2018, sur la 13 course 65, le bus reçoit un projectile au niveau de la vitre arrière gauche. Les jeunes se trouvaient au collège Hugo à Harnes. Intervention de la PASF qui accompagne la conductrice jusqu'au terminus.

Les clients sont mis devant loin de la vitre fissurée.

Le 22 septembre 2018, sur la ligne 1 course 66.

Une bande de jeunes ont agressés un client qui est monté dans le bus. Le jeune client s'est pris un coup de poing dans le nez. La conductrice appelle le PCC. La bande est repartie sur les quais de bus. Intervention des pompiers car le jeune client saigne et souffre de maux de tête. Envoi PASF. Le jeune client souhaite porter plainte, il est transporté par les pompiers. Conséquence la course 66 est arrêtée en Gare Bus.

Octobre 2018: 10 annexes sont établies.

- 1 Agression
- 7 jets de projectiles avec dégâts
- 1 chute de voyageur
- 1 client percuté devant un bus

Le 01 octobre 2018, sur la Bulle 2 course 78 à la place de l'Europe à Bruay.

Le conducteur informe qu'il vient de se faire gifler par un client qui refuse un rendu de petite monnaie sur un billet de 50€. PCC laisse le bus sur place. Transfert des clients effectués. 3 clients restent avec le conducteur en tant que témoin. CR reprend son service après l'intervention de la PASF. Conséquence course 78 perdue.

Le 6 octobre 2018, le bus effectuant la ligne 29, course 25 arrivant à l'arrêt Kennedy à Hénin reçoit un projectile sur la vitre latérale arrière droit la brisant partiellement. Il y avait une quinzaine de passagers à bord. La patrouille Tadao se rend sur les lieux, le bus poursuit sa course. Nous ne déplorons aucun blessé.

Le 9 octobre 2018, dans le bus effectuant la ligne 13 course 43, une cliente a chuté suite à un coup de frein d'urgence. Intervention des pompiers, la cliente se plaint de l'épaule et du bras gauche. Conséquence 30 mn de retard sur la course 43

Le 10 octobre 2018, sur la ligne 35 course 11, le bus arrivant à l'arrêt Maraichon à Hulluch. Une voiture percute une voiture en stationnement sans occupant qui percute le bus Aucun blessé dans le bus

La conductrice de la voiture est transportée par les pompiers. Conséquence la course 11 est terminée à l'arrêt Maraichon.

Le 23 octobre 2018, le bus effectuant la ligne 13 course 334, arrivant à l'arrêt Plaine à Montigny en Gohelle reçoit un projectile sur la vitre latérale arrière gauche, la brisant partiellement. Il y avait une dizaine de passagers à bord. La patrouille Tadao se rend sur les lieux, le bus poursuit sa course. Nous ne déplorons aucun blessé.

Le 23 octobre 2018, sur la ligne 34 course 321, le bus arrivant à l'arrêt rue de Villejuif reçoit un projectile. Conséquence une vitre latérale cassée. Il n'y avait pas de passagers à bord. Intervention de la PASF, retard sur la course suivante.

Le 24 octobre 2018, sur la ligne 40 course 325, le bus arrivant à l'arrêt Etats Unis à Bruay reçoit un projectile. Conséquence une vitre latérale gauche fissurée. Intervention de la PASF. Il y avait une dizaine de passagers à bord, nous ne déplorons aucun blessé. Le bus est changé par l'exploitation, 40mn de retard.

Le 30 octobre 2018, sur la ligne 402 course 314, le bus arrivant à l'arrêt Bourdonnais à Lens reçoit un projectile. Conséquence, la vitre au niveau du poste de conduite est brisée. Pas de blessé. Intervention de la PASF. La course est arrêtée à l'arrêt Bourdonnais.

Le 31 octobre 2018, sur la ligne 13 course 353, le bus arrivant à l'arrêt Athènes à Harnes reçoit un projectile. Conséquence, une vitre latérale cassée au niveau des portes. Pas de blessé. Intervention de la PASF. Le conducteur poursuit sa course jusque Liévin centre commercial où il dépose son dernier client, le PCC fait rentrer le bus au dépôt.

Le 31 octobre 2018, sur la ligne 13 course 352, le bus arrivant à l'arrêt coulée verte à Harnes reçoit un projectile. Vitre latérale droite cassée. Les individus décompressent la porte et jettent des œufs sur le tableau de bord. Intervention de la PASF, mise en place d'une déviation, quartier du 21 non desservi.

Mise en sécurité des clients jusqu'au terminus, puis le bus est rentré au dépôt.

Novembre 2018 : 13 annexes sont établies.

- 2 jets de projectiles avec dégâts
- 2 chutes de voyageurs
- 3 Manifestations
- 2 accidents de circulation avec corporel
- 2 agressions physiques sur agent
- 1 Malaise client
- 1 Agression verbale

Le 02 novembre 2018, sur la Bulle 1, un client visiblement alcoolisé a perdu l'équilibre et a brisé la vitre intérieure du fond du bus

Aucun blessé, mise en sécurité des clients sur l'avant du bus pour terminer la course, ensuite le cr rentre au dépôt d'Hénin pour effectuer le nettoyage du bus afin de repartir en toute sécurité sur la course suivante, ligne 1 course 419 non faite.

Cr effectue un rapport avec les noms des témoins.

Le 05 novembre 2018, sur la ligne 14 course 54, au niveau de l'arrêt Eugène Ionesco jet de projectile avec dégâts. Pas de blessé.

Intervention de la PASF.

Le 17 novembre 2018, manifestation, tout le réseau est impacté par des ralentissements et blocages. Nombreux retards et courses perdues

Le 18 novembre 2018, manifestation, tout le réseau est impacté par des ralentissements et blocages. Nombreux retards et courses perdues.

Le 19 novembre 2018, manifestation, tout le réseau est impacté par des ralentissements et blocages.

Nombreux retards et courses perdues.

Le 21 novembre 2018, sur la ligne 13 course 43, au niveau de l'arrêt Athènes. Le conducteur explique qu'il a effectué un freinage d'urgence pour éviter un animal.

Un client a chuté dans le bus. Appel des pompiers et intervention de la patrouille.

Le 21 novembre 2018, sur le HLP à la sortie du dépôt, notre conducteur s'est fait percuter par un véhicule Volkswagen coccinelle blanc immatriculé CN-608-BJ, arrivant de sa droite. L'impact a eu lieu au niveau du pare choc avant pour la voiture, dégâts sur l'aile avant droite. Les dégâts sont moindres car le pare choc du bus s'est juste ouvert au moment de l'impact et la voiture a le pare choc cassé.

Cinq minutes après la collision la circulation était difficile, après un échange avec les deux impliqués notre conducteur se plaint d'avoir mal au dos mais debout et marchant, tandis que la conductrice se plaint de douleurs aux genoux et au dos également.

Les deux victimes sont prises en charge et évacués sur la clinique de Riaumont, la police étant également sur les lieux, déplace la voiture après constatation pour la stationner sur notre dépôt en attendant que le mari l'a récupère.

Le 22 novembre 2018, sur la ligne 13 course 50, au niveau de l'arrêt Verdun, le conducteur informe avoir fait un freinage d'urgence avant d'arriver sur un dos d'âne. Une vitre latérale gauche brisée et la chute d'un bébé qui était dans son landau non tenue par la maman. Envoi de la patrouille sur place, appel des pompiers qui prennent en charge la mère et le bébé. Patrouille signale que le conducteur ne se sent pas bien le raccompagne chez lui.

Le 23 novembre 2018, sur la ligne 13 course 58, au niveau de l'arrêt Cachin. Après que l'agent de conduite ai refusé deux clientes sans titres, celle-ci se sont éloignées et ont lancées un projectile brisant la lunette arrière du véhicule, le conducteur est resté sur place jusqu'à l'arrivée de la PASF qui a fait les constatations d'usages, les deux clients présentes dans le bus sont déposés à leurs arrêts et le bus rentre au dépôt.

Le 27 novembre 2018, sur la bulle 2 course 16, au niveau de l'arrêt hôpital. Le conducteur informe avoir eu une altercation avec un client qui voulait descendre à l'ancien arrêt Beuvry Hôpital. Le client lui a craché dessus et mis un coup de poing dans l'AEP avant de descendre. Le conducteur est en fin de vacation. Envoie de la PASF au dépôt de Béthune. Manager prévenu.

Le 28 novembre 2018, sur la bulle 2 course 58. Le conducteur informe avoir eu une altercation avec un client celui-ci lui a donné des coups.

La police a interpellé la personne. Intervention de l'équipe PASF du RIR et du chef de centre. Le cr est ausculté par les pompiers.

Conséquence course 58 perdue.

Le 28 novembre 2018, sur la ligne 13 course 36, le conducteur informe avoir eu un accident avec un VL (Peugeot 106 AN-994-XE). Le feu à la gare de Lens est passé à l'orange, la voiture a freiné et le bus derrière n'a pas réussi à éviter le choc. Dégâts VL : Vitre arrière cassée et pare choc arrière. Dégâts bus : trappe avant s'est ouverte (refermé par le Cr). Pas de blessé constaté au moment de l'accident. Envoie d'une patrouille sur place. PCC demande au conducteur de donner le papier d'accident au tiers. PCC fait rentrer le bus au dépôt pour la course suivante. Après l'arrivée du RIR, celui-ci m'informe que le tiers se sent mal et se plaint de douleur à la nuque. Appel des pompiers et arrivée de la police. Tiers pris en charge par les pompiers (CHU de Lens).

Le 29 novembre 2018, sur la ligne 15 course 39. Le conducteur informe qu'il s'est fait insulter et cracher dessus par un groupe de jeunes. Intervention de la PASF et d'un RIR. Le groupe de jeunes descend du bus. Transfert des clients dans la 15 suivante. Le conducteur ne peut pas continuer son service et rentre au dépôt. Retour d'intervention PASF : Le conducteur va déposer plainte et pourra bénéficier d'une aide psychologique. Conséquence : Ligne 17 course 45 perdue.

Décembre 2018 : 22 annexes sont établies.

- 2 accidents corporels
- 7 jets de projectiles avec dégâts
- 2 chutes de voyageur
- 4.manifestations
- 1 Vol de caisse
- 1 Incendie bus
- 1 Déviation circulation
- 2 Chutes de conducteurs
- 1 Vandalisme
- 1 Chahut

Le 01 décembre 2018, tout le réseau impacté par des ralentissements et blocages (Bruay la buissière porte nord et Liévin centre commercial)

Nombreux retards et courses perdues

Le 04 décembre 2018, sur la ligne 57 course 4. La Boutique de Lens informe qu'une personne est blessée au poignet gauche et une coupure au visage est dans la boutique. Elle était dans la LR57. Après avoir appelé le conducteur, celui-ci explique qu'il a dû faire un freinage d'urgence en rentrant dans la gare bus de Lens au niveau des nouveaux bâtiments pour éviter un VL qui sortait du parking. La cliente aurait cassé la vitre intérieure située devant les sièges au milieu du bus. Il m'informe également qu'un enfant aurait une coupure à la main et aurait été pris en charge par le collège Sainte-Ide Intervention des pompiers pour la cliente en boutique.

Le 06 décembre 2018, sur la ligne 401 course 06, au niveau du Lycée Condorcet, manifestation d'étudiants, des jeunes montent dans le bus et lancent un projectile. Conséquence une vitre cassée.

Le 06 décembre 2018, manifestation d'étudiants, perturbation sur le secteur Est.

Le 06 décembre 2018, sur la ligne 39 course 1. Le conducteur signal avoir reçu un projectile dans le véhicule, vitre avant gauche cassée.

Manifestation des lycéens sur les lieux de l'impact. Police déjà présente sur place avec CRS. Véhicule tagué. Proviseur du Lycée Diderot de Carvin sur place celui-ci prend note des identités de certains perturbateurs. Conducteur de la société Jules Benoit choqué. Il est remplacé par l'exploitation, RIR et PASF envoyés.

Le 06 décembre 2018, le bus de la ligne 15 course 23, arrivant au lycée Pasteur à Hénin, le conducteur informe avoir reçu un jet de projectile. Impact sur le pare-brise dans le coin droit et vitre porte arrière cassée. Un fumigène a été envoyé dans le bus au moment de l'ouverture des portes. Un médiateur l'a renvoyé à l'extérieur. Il a été envoyé à nouveau et le médiateur l'a reçu dans l'œil. Le conducteur se met en sécurité à la polyclinique d'Hénin. Intervention PASF et RIR. Le médiateur se rend à l'hôpital de Lens accompagné par un RIR pour un contrôle. Transfert des clients dans course suivante. PCC fait rentrer au dépôt pour changement de bus.

Le 06 décembre 2018, sur la ligne 15 course 55, pour une raison non définie, un client en descendant du bus a donné un coup de pied dans la vitre de la porte arrière, brisant celle-ci, le bus est immobilisé et les clients sont transférés dans la course suivante, la PASF fait les constations d'usage, sécurise le véhicule et le conducteur rentre au dépôt. A son entrée au dépôt le CR signale que le client ayant fait les dégradations a oublié un emballage de téléphone avec un numéro de téléphone.

Le 07 décembre 2018, le bus de la ligne 15 course 10, reçoit un projectile par des manifestants, deux vitres latérales sont brisées. Le conducteur est choqué, celui-ci rentre au dépôt.

Intervention de la PASF et du RIR.

Le 07 décembre 2018, sur le circuit 1315 course 4. Le conducteur signal avoir reçu un projectile par des manifestants au Lycée SENEZ à Hénin-Beaumont.

Dégâts : la vitre arrière est brisée.

Véhicule rentre au dépôt pour remplacement.

Le 07 décembre 2018, manifestation des lycéens, perturbations sur le secteur Est, déviation mise en place. Trois bus ont eu des jets de projectiles avec dégâts 8611 sociétés ROSE 8406 société J.BENOIT et 5408 Tadao Hénin.

Le 12 décembre 2018, sur la ligne 29 course 25. Le conducteur m'informe qu'un groupe de jeunes chahutent dans le bus. La conductrice leur demande de se calmer, sans effet. Le ton monte. Intervention de la PASF. Les jeunes finissent par descendre du bus. La conductrice dépose son dernier client et rentre au dépôt. Envoi de la PASF au dépôt LNA Libercourt pour prise d'information. Retour d'information de la PASF, la conductrice s'est rendu compte qu'on lui avait volé sa caisse. Une plainte sera déposée.

Le 13 décembre 2018, ligne 14 course 16, le conducteur m'informe qu'un lycéen a donné un coup de poing sur le pare-brise celui-ci s'est fissuré occasionnant 20 mn de retard à la suite d'une manifestation au lycée Carnot, mise en place d'une déviation.

Mécanicien prévenu, le bus 10009 est roulant pare-brise fissuré.

11h25 fin de déviation.

Le 13 décembre 2018, circulation dense sur le secteur d'Hénin suite au bus brûlé, Patrouille, responsable PCC et pompiers sur place. Mise en place d'une déviation. Nombreux retards sur les lignes, le rond-point des Vaches étant également impacté.

Le 13 décembre, le bus brûle pendant son HLP au niveau de l'arrêt Base de Loisirs. Pas de clients à bord. Intervention pompiers, RIR, Responsable PCC. Remorqué par SADRA Perturbation réseau suite au blocage de la route. Les affaires personnelles ainsi que la caisse du Cr étaient à l'intérieur.

Le 14 décembre 2018, sur la ligne 14 course 55. Le conducteur signal avoir reçu un projectile sur la vitre, une jeune fille a une douleur au bras gauche suite au choc du projectile contre la vitre, la jeune fille sera transportée par les pompiers. Intervention de la police de la PASF et du RIR.

Le 17 décembre 2018, ligne 30 course 1 non effectuée, une conductrice du dépôt de Divion informe être tombée dans le bus à sa prise de service et se serait fait mal au dos. Intervention des Pompiers et manager prévenu.

Le 18 décembre 2018, sur la ligne 39 course 24. Le conducteur informe qu'une cliente de 19 ans s'est blessée au genou gauche à la montée, intervention des pompiers et prise en charge de celle-ci.

Le 18 décembre 2018, sur la ligne 13 course 36, le conducteur informe d'un jet de projectile sur le bus (vitre brisée côté gauche) au niveau de la plaine à Montigny en G. Envoi PASF course terminée, Bus recalé lycée Senez ligne 15 course 43

Le 20 décembre 2018, HLP du CS 1462 course 3 à Lens place du Cantin, le bus de chez Westeel à percuté une personne avenue du 4 septembre à Lens qui traversée le passage protégé, la victime de 68 ans a été transportée par les pompiers pour des traumatismes au coude et à l'épaule.

Le 22 décembre 2018, ligne 26 course 9 à Béthune, Boulevard Poincaré entre Clémenceau et la place Legillon, une automobiliste en stationnement a ouvert sa portière au passage du bus, le conducteur des transports Artésiens n'a pas pu éviter le choc et a accroché la portière qui s'est refermé sur l'automobiliste en lui coinçant la tête. L'automobiliste est prise en charge par les pompiers.

Le 23 décembre 2018, sur la Bulle 4 course 921, le conducteur informe après les faits et une fois rentré au dépôt que le pare-brise côté droit est fissuré à la suite d'un jet de projectile, pas de blessé, intervention de la PASF RAS. Conducteur en fin de service.

Le 27 décembre 2018, ligne 29 course 325, des jeunes chahutent dans le bus, perturbent le conducteur à son poste de conduite. Ils ont dégradé le plafonnier, une plainte a été déposée.

3) L'ambiance réseau

La démarche de réflexion menée en 2017, sur les missions attribuées au service Prévention Ambiance Sécurité & Fraude, et la réorganisation en découlant, avec le passage de 4 agents polyvalents à 15 agents titulaires, a permis de professionnaliser ces fonctions, d'accroître notre capacité à prévenir et traiter les événements, et de préparer le démarrage du nouveau réseau, et tout particulièrement les problématiques spécifiques au BHNS et aux véhicules articulés. Les différentes actions menées permettent d'établir un bilan total en baisse, avec une amélioration des incivilités mineures (insultes...) sur les personnes (-40%), malheureusement contrebalancée par une augmentation des agressions sur les biens (+27%).

a. Tableau de bord « statistiques ambiance réseau »

Type	N	N-1	N/N-1 en %
Agression physique envers le personnel			
Violence avec ITT	0	3	-100%
Violence sans ITT	1	3	-67%
Coups	5	9	-44%
Crachats	19	5	280%
Menaces verbales - Incivilités - Insultes	194	255	-24%
Jet de projectile avec dégat	1	4	-75%
Projection de bombe lacrymogène ou jet de projectile sans dégat	1	3	-67%
Vol	4	5	-20%
Fraude	5	1	400%
Pétard	1	1	0%
Arme	3	0	-
Total des agressions sur le personnel TADAO :	234	289	-19%
Agression physique envers le personnel des affretes			
Violence avec ITT	0	2	-100%
Violence sans ITT	0	0	-
Coups	3	9	-67%
Crachats	11	5	120%
Menaces verbales - Incivilités - Insultes	98	231	-58%
Jet de projectile avec dégat	1	4	-75%
Projection de bombe lacrymogène ou jet de projectile	0	3	-100%
Vol	3	6	-50%
Fraude	4	1	300%
Pétard	0	1	-100%
Arme	3	0	-
Total des agressions sur le personnel des affrétés :	123	262	-53%
Agression physique envers la clientèle			
Violence avec ITT	0	0	-
Violence sans ITT	0	0	-
Coups	3	3	0%
Crachats	5	0	-
Menaces verbales - Incivilités - Insultes	33	58	-43%
Jet de projectile avec dégat	1	0	-
Projection de bombe lacrymogène ou jet de projectile	1	4	-75%
Vol	1	4	-75%
Fraude	4	0	-
Pétard	1	0	-
Arme	1	0	-
Total des agressions envers la clientèle :	50	69	-28%
TOTAL DES AGRESSIONS SUR LES PERSONNES :	407	620	-34%
Dégradations du matériel roulant			
Décompression des portes	37	19	95%
Tags - Graffitis	0	3	-100%
Jets de projectile	254	148	72%
Feu	2	0	-
Bris de glace	37	13	185%
Lacérations sièges / garnitures	14	13	8%
Structure du véhicule (carrosserie, pneu, etc...)	20	25	-20%
Total dégradations matériel roulant :	364	221	65%
Dégradation du mobilier urbain			
Matériel de la Gare Routière de Lens	0	2	-100%
Jets de projectile en Gare Routière de Lens	0	0	-
Abri bus	201	145	39%
Poteaux fixe	92	150	-39%
Total dégradation du mobilier urbain :	293	297	-1%
TOTAL DES AGRESSIONS SUR LES BIENS :	657	518	27%
Perturbations exploitation			
Courses perdues	0	0	-
Retards	50	74	-32%
Plaintes	19	20	-5%
TOTAL	1064	1138	-7%

b. Les actions entreprises

• Sécuration de la clientèle

Les actions engagées

La politique de sécurisation du Pôle PASF a été finalisée en début d'année 2018 avec la fin des recrutements des agents supplémentaires.

L'évolution des nouvelles missions s'est articulée autour des axes suivants : le contrôle préventif / répressif, la mise en œuvre de missions par zone d'intervention accompagnée par des opérations spécifiques avec ou sans les forces de l'ordre, principalement sur les pôles d'échange ou les établissements scolaires les plus importants.

Des méthodes spécifiques au traitement des lignes à haut niveau de service ont commencé à être déployées, pour adapter nos modes de contrôle et de sécurisation au cadencement et à la fréquence de ces lignes, ainsi qu'à leur fonctionnement spécifique (acquisition des titres par anticipation, montée toutes portes...).

Des actions spécifiques ont été menées comme à l'accoutumée concernant l'information et la découverte sur la période de rentrée scolaire d'une part, et la sécurisation des populations sur les principaux pôles d'attractivité pour les fêtes de fin d'année d'autre part.

Plaintes déposées

Quatre plaintes connues pour les clients.

- Le 23/01 : Violences Légères
- Le 30/01 : Exhibition sexuelle
- Le 01/02 : Violences légères
- Le 10/07 : Vols commis dans véhicule affecté au transport collectif de voyageurs

• Sécuration du personnel

Les actions engagées

La politique de sécurisation mise en place pour les clients à un impact direct sur la sécurisation du personnel en propre comme en affrété.

De plus le travail effectué en étroite collaboration avec toutes les Subdivisions et Circonscriptions de Sécurité Publique du PTU a permis de mieux sécuriser et mieux orienter les actions en faveur du personnel roulant.

Plaintes déposées

6 plaintes déposées.

- Le 04/04 : Délit de fuite
- Le 02/05 : Usurpation d'identité (loi Savary)
- Le 25/10 : Délit de fuite
- Le 07/11 : Menaces avec arme à feu (Bruay)
- Le 06/12 : Faut témoignage
- Le 28/11 : violences volontaires

• 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, néanmoins nous affichons une baisse de 1% des dégradations.

Le lancement du nouveau réseau sera accompagné de la mise en place de vidéo-surveillance sur une quinzaine de stations considérées plus sensibles, et nous pourrons observer en 2019 le potentiel apport positif de ce type d'équipements.

Plaintes déposées

Pas de plainte déposée dans ce secteur

- Protection du matériel roulant

Les actions engagées

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

Pas de plainte de déposée

c. Analyse de l'évolution des tendances

- Agression envers le personnel « en propre »

Comparativement à 2017, nous constatons une baisse de -19% de ce critère.

Ce sont notamment les faits de menaces verbales, incivilités et insultes qui ont contribué à cette baisse avec 234 faits pour 289 en 2017 soit -19%. Mais par ailleurs, on regrette une hausse assez sensible des crachats 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 123 faits contre 262 en 2017 soit -53% ; là aussi l'item des menaces verbales, incivilités et insultes favorise cette diminution, mais les crachats 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 identique sur ce critère avec une baisse 43%, cette fois encore dans le secteur des menaces verbales, incivilités et insultes.

- Dégradation du matériel roulant

La tendance est à la hausse et affiche +65% de faits. Ce sont les jets de projectile qui sont en forte hausse avec 72% de faits et 185% de bris de glace ; les décompressions de porte viennent compléter la problématique de 95%.

- Perturbation d'exploitation

50 retards soit une baisse de moins 32%.

- Niveau général des incidents d'ambiance

Avec 1 138 faits en 2017 et 1 064 faits en 2018, nous affichons une baisse de l'état général des dysfonctionnements de -7%, notamment avec la forte augmentation des dégradations du matériel roulant soit +65%.

4) La lutte contre la fraude

La mise en place complète de la nouvelle billettique a eu pour conséquence le déploiement de nouveaux matériels de contrôle, et l'application de nouveaux process. Ces changements avaient bien entendu été anticipés lors de la réorganisation du service.

Reste que le déploiement d'un nouveau système billettique engendre le nécessaire changement des usages et comportements, souvent facteur d'accroissement de la fraude, involontaire ou non.

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	3	6	4	15	-60,00%
2. Stage citoyenneté	8	8	7	7	14,29%
Actions d'Ambiance					
1. Participation aux manifestations sportives	0	0	0	0	-
2. Présence aux forums	1	1	0	0	-
Actions de Sécurité					
1. Participation au CLSPD, CLS	70	70	83	83	-15,66%
2. Intervention ADATEEP	39	39	70	70	-44,29%
Actions de Fraude					
1. Contrôle LR	10480	21394	7200	9580	123,32%
2. Contrôle CS	660	10010	390	593	1588,03%
Total Temps consacré aux activités PASF	19588,03	17003,91	3714,44	8393,28	102,59%
Effectif ETP consacré aux activités PASF	132,14	9,34	2,04	4,61	102,60%

• Résultats

	N	N-1	N/N-1 en %
Nb de véhicules contrôlés	12856	10198	26,06%
Nb de sites contrôlés	1169	596	96,14%
Nb de Clients Contrôlés	187325	165110	13,45%
Nb de PV émis	1247	1123	11,04%
Nb de PV annulés	192	139	38,13%
Nb de PV net émis	1055	984	7,22%
Nb de PV Encaissés	476	422	12,80%
Taux de recouvrement	38,17%	37,58%	1,57%
Nb de PV en cours de relance	1916	1637	17,04%
Nb de PV transmis au Ministère Public	596	477	24,95%
Taux de Contrôle	1,63%	1,26%	29,37%
Taux de Fraude constatée	0,56%	0,57%	-1,75%

b. Les actions conduites

• La politique de contrôle

2 opérations ont été organisées en 2018 en relation directe avec les opérations de la Police Nationale (opération SLIC), sur les gares d'échanges et lignes majeures du PTU : 2 sur le secteur de la CABBALR.

• Regard sur la fraude

Nous observons toujours un basculement des voyageurs indélégats (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-midi, ces comportements sont toujours amplifiés lors des vacances scolaires, nous constatons également un redoublement des présences sur le secteur de la CALL et de la CABBALR de migrants, ceci amène de l'insécurité.

c. Analyse de l'évolution de la tendance

Nous enregistrons un taux de fraude de 0,56% et un taux de contrôle de 1,63% avec 187 325 clients contrôlés.

5) Synthèse des principaux événements et incidents survenus sur le réseau

a. Répertoire des principaux événements

Le fichier est fourni au format .xls vu son volume.

b. Répertoire des fiches « evengrav » émises

Numéro	Date	Lign	Sens	Point d'arrêt	Nature	Impact sur le réseau
2010118	10/01/2018	27	Noyelles G/Henin	Europe	Agression physique sur client	Interruption de la ligne
2010218	05/02/2018	10	Noyelles G/Henin	Clinique St Anne	Agression physique sur agent sans arme	Interruption de la ligne
2010318	06/03/2018	Dépôt		Station carburant du dépôt Washington "Béthune"	Cr se blesse à la cheville	Aucune
2020318	21/03/2018	15	Aller	Curie (Courrière)	Agression sur agent	Service interrompu
2010518	31/05/2018	60	Givenchy/Festubert	Mairie Givenchy	Jet de projectile avec blessure sur agent	Interruption de la course
2010718	10/07/2018	4	Retour	Luxembourg	Vol de caisse	Courses 687,690,691 perdues
2020718	17/07/2018	2	Retour	Mont Liébaut	Jet de projectile client blessé	Course 644 arrêtée Mont Liébaut, Départ de la course 671 à l'arrêt Sacré Cœur,
2030718	27/07/2018	13	Retour	Sarrebourg	Outrage à agent	Course 618 arrêtée à Sarrebourg
2010918	22/09/2018	Bulle 1	Lievin/Europe	Gare bus Lens	Agression physique sur passager	Course effectuée partiellement
2011018	01/10/2018	2	Aller	Bruay Place de l'Europe	Agression sur agent	Course interrompue
2011118	29/11/18	2	Retour	Place de l'Europe à Bruay	Agression sur agent	Course perdue
2021118	29/11/18	15	Retour	Lycée Pasteur à Hénin	Agression sur agent	Fin de service
2011218	06/12/2018	15	Retour	Courrière Mairie	Détérioration de matériel	Service interrompu
2021218	12/12/2018	29	Aller	Cité 1940 à Libercourt	Vol sans arme	Aucune
2031218	13/12/2018	HLP		Lycée Senet à Hénin	Incendie du bus	Déviation du secteur

c. Répertoire des fiches « perturbation » émises

Le fichier est fourni au format .xls vu son volume.

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
10/01/2018	Mericourt	Excès de vitesse	Désignation effectuée
12/01/2018	Bethune	Excès de vitesse	Désignation effectuée
08/02/2018	Annequin	Excès de vitesse	Désignation effectuée
17/02/2018	Poissy	Excès de vitesse	Désignation effectuée
21/02/2018	Béthune	Excès de vitesse	Désignation effectuée
01/03/2018	Lens	Excès de vitesse	Désignation effectuée
17/03/2018	Henin Beaumont	Excès de vitesse	Désignation effectuée
05/04/2018	Lens	Non désignation	Courrier SMT
24/04/2018	Carvin	Refus d'optemperer	Contestation Conducteur
11/04/2018	Hulluch	Excès de vitesse	Désignation effectuée
26/05/2018	Carvin	Excès de vitesse	Désignation effectuée
26/05/2018	Loos en Gohelle	Excès de vitesse	Désignation effectuée
02/06/2018	Vendin le Viel	Excès de Vitesse	Désignation effectuée
09/06/2018	RN17	Excès de Vitesse	Désignation effectuée
20/06/2018	RN17	Excès de Vitesse	Désignation effectuée
21/06/2018	RN17	Excès de Vitesse	Désignation effectuée
21/06/2018	Marles les Mines	Stationnement très gênant	Désignation effectuée
22/06/2018	RN17	Excès de Vitesse	Désignation effectuée
22/06/2018	RN17	Excès de Vitesse	Désignation effectuée
23/06/2018	RN17	Excès de Vitesse	Désignation effectuée
23/06/2018	Sains en Gohelle	Excès de Vitesse	Désignation effectuée
26/06/2018	Aix Noulette	Excès de Vitesse	Désignation effectuée
26/06/2018	A21	Excès de Vitesse	Désignation effectuée
26/06/2018	Montigny	Franchissement de feu rouge	Désignation effectuée
25/07/2018	Avion	Excès de vitesse	Désignation effectuée
21/09/2018	montigny en gohelle	feu rouge	Désignation effectuée
25/09/2018	aix noulette	excès de vitesse	Désignation effectuée
22/09/2018	sailly la bourse	excès de vitesse	Désignation effectuée
11/09/2018	sailly la bourse	excès de vitesse	Désignation effectuée
28/09/2018	avion	excès de vitesse	Désignation effectuée
09/10/2018	Annay	Excès de vitesse	Désignation effectuée
24/10/2018	Lens	Stationnement	Désignation effectuée
24/10/2018	Bully les Mines	Excès de vitesse	Désignation effectuée
25/10/2018	Avion	Excès de vitesse	Désignation effectuée
28/11/2018	vendin le veil	excès de vitesse	Désignation effectuée

e. Bilan synthétique des annexes 27

Chutes de voyageurs:

Nous avons à déplorer 14 chutes de voyageurs entraînant l'intervention des secours, en augmentation par rapport à 2017.

6 ont été provoquées par des freinages d'urgence et 8 sont liées aux mouvements du véhicule, soulignant l'importance de rappeler les règles de comportement à adopter à bord.

Grève : 17 perturbations de grève :

Toute en Mai impliquant les trois centres TADAO

Incendie : 2 incendies de bus.

1 sur le secteur TADAO Ouest en Mars

1 Sur le secteur TADAO Est en décembre

Les deux incendies ont pris naissance dans le compartiment moteur et ont détruit totalement les véhicules.

Intempéries :

1 perturbation d'intempérie :

1 arrêté préfectoral pour les circuits scolaires en février.

Jet de projectiles avec dégâts :

53 jets de projectiles avec dégâts soit le double de l'année 2017.

A noter une augmentation des faits durant les périodes d'automne et l'hiver

44 faits ont eu lieu sur le secteur Est et 10 sur le secteur Ouest

8 faits sur la LR 13 géographiquement concentré sur Harnes et Montigny en Gohelle.

7 faits sur la 15, 6, 29 ;

5 sur la 17 principalement sur Oignies Libercourt.

Manifestation : 4 manifestations :

1 manifestation des gilets jaunes avec perturbations en novembre, suivie par 3 manifestations des lycéens localisées.

Perturbation de circulation : 5 faits perturbants de circulation.

1 à Lens à la suite d'un match de foot

3 sur le réseau à la suite des manifestations de gilets jaunes

1 perturbation sur Hénin à la suite de l'incendie du 5414 au lycée Senet.

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 des salariés de nos partenaires 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 déploiera prochainement de la vidéo-protection sur certaines stations, et nous continuons à mener de concert avec nos partenaires et les institutions, les actions à la fois de prévention (CLS, CLSPD, convention en construction avec la DDPJJ, médiation...) et de répression (partenariats et actions conjointes avec les forces de l'ordre).

• Agression sur agent : 3 agressions verbales et crachats

A courrière LR 15, insultes et crachats d'un client mécontent

A Harnes LR 13 le CR se fait insulter violemment par un client qui souhaité descendre hors arrêt.

A Hénin LR 15, insultes et crachats d'un groupe de jeunes

A noter que les trois faits concernent le dépôt TADAO de Hénin

Aggression en bande organisée : 1 agression

A Henin lors des manifestations des lycéens des bandes de jeunes brisent le pare-brise et lancent des fumigènes dans le bus.

• Autre : 1 fait

Au dépôt TADAO de Béthune un CR se blesse à la station de carburant avec intervention des pompiers.

Coups et blessures sur agents : 4 agressions physiques

A Béthune LR 10 une conductrice TADAO s'est fait agressée violemment par un individu avec coups à la tête.

A Givenchy les la Bassée LR 60 un agent TADAO de Béthune reçoit une bouteille d'eau au visage.

A Bruay-la-Buissière LR 2 un agent TADAO Béthune se fait griffer au visage par une cliente qui refuse le rendu de monnaie sur un billet de 50 euros.

A Bruay-la-Buissière LR 2 un agent TADAO de Béthune en découd avec un client, ce dernier donne des coups de pieds au conducteur.

Coups et blessures sur voyageurs : 3 agressions

A Noyelles-Godault LR 27 des voyages Rose, un client du bus se fait agresser par plusieurs coups de couteau à la descente du bus par un groupe extérieur, le client décède sur place.

A Béthune LR 2 un client dans le bus est blessé au bras par des éclats de verre issus du bris d'une vitre à la suite d'un jet de projectile.

A Lens LR 1 un client qui monte dans le bus reçoit un coup de poing au visage par un groupe de jeunes sur les quais.

Détérioration de matériel : 1 agression

A courrière LR 15 un client mécontent brise une demie porte du bus en donnant un coup de pied.

Vol sans arme : 2 faits

A Béthune LR 4 un individu alcoolisé pénètre dans le bus et vol le rendu de monnaie d'une cliente.

A Libercourt LR 29 à la suite d'un chahut important la CR intervient pour ramener le calme, en fin de course celle-ci se rend compte que sa caisse à disparue volé au moment qu'elle a quitté son poste de conduite.

g. **Annexes 28, 11 Accidents : Analyse des natures**

• Accident impliquant plus d'un blessé : 3

A Billy Montigny LR 1 TADAO Liévin le bus percute une voiture qui sort de son stationnement, suite au choc une cliente et son fils dans le bus se blessent et sont pris en charge par les pompiers (La responsabilité de TADAO n'est pas engagée)

A Rouvroy CS 1436 Westeel se fait percuter par un utilitaire refusant la priorité au bus. (12 impliqués dont 10 scolaires indemnes et les conducteurs du bus et du tiers sont blessés et pris en charge par les pompiers (la responsabilité du transporteur n'est pas engagée)

A Grenay HLP TADAO Grenay, à la sortie du dépôt le bus se fait percuter par la droite par un voiture qui ne respecte pas la priorité dans le rond-point, la conductrice de la voiture se plaint de douleurs aux genoux et le conducteur du bus de douleurs au dos, tous deux sont pris en charge par les pompiers (la responsabilité de TADAO n'est pas engagée)

Accident impliquant 1 blessé : 8

A Bruay Labuissière LR 16 la conductrice du bus en quittant son véhicule sur le site propre se fait renversée par un scooter qui passe entre deux bus.

Noyelles Godault LR 29 sur le parking d'Auchan la conductrice du bus renverse une passante qui traverse la voie sans précaution.

Angres Ligne SAD le conducteur seul à bord fait un malaise et perd le contrôle du véhicule qui finit sa course dans une barrière, le conducteur n'est pas blessé mais transporté à l'hôpital.

A Bruay Labuissière LR 16 le conducteur du bus perd le contrôle du véhicule et percute la façade d'une habitation, le CR légèrement blessé est pris en charge par les pompiers.

A Hulluch LR 35 la conductrice du bus est impliquée dans un accident provoqué par une voiture qui est venue mourir dans le bus, pas de blessé dans le bus mais la conductrice de la voiture est prise en charge par les pompiers.

A Lens gare bus LR 13 TADAO Hénin le bus percute une voiture par l'arrière à la suite que cette-ci a freinée au feu orange, le conducteur de la voiture se plaint de douleurs à la nuque.

A Lens CS 1462 Westeel, le bus renverse une piétonne qui est prise en charge par les pompiers.

A Béthune LR 26 Artésiens, une automobiliste à l'arrêt ouvre sa portière au passage du bus, ce dernier arrache la portière et la conductrice de la voiture a la tête coincée entre la portière et sa voiture, elle est prise en charge par les pompiers.

6) La sinistralité

L'évolution de notre sinistralité, en dégradation marquée par rapport à 2017 s'explique partiellement par la poursuite des conditions de circulation difficile en zone de travaux BHNS, et par l'arrivée d'un nombre important de nouveaux conducteurs receveurs à l'aube du lancement du nouveau réseau.

Une nouvelle organisation a été mise en place au cours de l'année, mais chacun doit prendre ses marques pour permettre une amélioration significative de la sinistralité.

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 post 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	123	78	57,69%
Non Evitable	42	32	31,25%
Dont accident corporel	9	8	0,125
Déclarés 0%	29	24	20,83%
Déclarés 50%	4	3	33,33%
Déclarés 100%	53	34	55,88%
Déclarés interne TADAO 0%	10	7	42,86%
Déclarés interne TADAO 100%	69	42	64,29%
Total	165	110	50%
Km réalisé	7 020 785	5 846 772	20,08%
Km entre 2 accidents	42 550	53 152	-19,95%

b. Analyse de l'évolution de la tendance

• Nombre et nature des accidents

Sur l'année 2018, nous relevons 165 accidents dont 9 accidents corporels ayant entraîné des lésions corporels (pour nos conducteurs, clients voyageurs, tiers).

• Kilométrage entre deux accidents

Avec 42 550 Kms entre deux accidents sur l'année 2018, pour 53152 Kms en 2017. Nous avons constaté une nette dégradation de cet indicateur dû essentiellement aux dégradations des conditions de circulation durant la phase travaux.

Malgré une formation intensifiée pour accompagner nos 100 nouveaux conducteurs, ils ont été sujets à 32 accidents dont 14 100% responsable et déclarés à notre assurance.

• Evitabilité et Responsabilité

Suite aux analyses post accident menées avec les conducteurs, 123 accidents ont été jugés évitables, ce qui représentent 75% 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 en effectuant de manière systématique des reprises de conduite et en optant pour des rappels réguliers sur les règles de circulation et sur l'application d'une conduite préventive, sécuritaire et anticipative.

Notre responsabilité au regard des assurances a été engagé dans 32% des accidents déclarés (53 accidents 100% responsable), chiffre en baisse par rapport en 2017, où nous étions responsables dans 31% accidents.

• Déploiement de la Démarche Prévention Risques et Accidents

Le travail mené par la formatrice interne, les formation FCO et l'accompagnement des nouveaux conducteurs par les managers de proximité et par les tuteurs sont des éléments clés pour réduire notre accidentologie. Nous devons maintenir et améliorer de manière continue notre process.

Au cours de l'année, l'organisation interne autour de l'accidentologie a évolué de manière globale. Une personne a été nommé SPOC (Single Point Of Contact) et une autre ORR (Opérateur Risque Routier). Ces personnes ont en charge le suivi de la sinistralité. Par ailleurs, progressivement, les managers de proximité ont repris une part importante du process.

De ce fait, pour améliorer les analyses post accident menés après un accident, le support d'analyse post accident a évolué ainsi que l, des securithèmes sont également déployés par Transdev pour sensibiliser notre personnel.

Les plans d'actions en matière de prévention de l'accidentologie sont orientés sur les audits de conduites effectués auprès des conducteurs concernés.

La stabilisation du nouveau process devrait permettre d'obtenir des résultats mais le lancement du nouveau réseau et l'ouverture des nouvelles voies sont une nouvelle étape forte sur le réseau. Pour se familiariser avec ces nouvelles installations, en fin d'année 2018, les habitants du territoire ont reçu une communication leur décrivant les nouvelles règles de priorité. Ces nouvelles règles vont avoir un impact de manière considérable sur les règles générales de circulation des autres usagers de la route.

Un bilan de notre accidentologie 2018 sera porté à la connaissance des salariés dans le cadre d'un forum qualité sécurité. Cette étape clé va permettre de lancer une nouvelle dynamique notamment par le biais d'animation de causeries, outil de sensibilisation pédagogique.

c. Répertoire des fiches « accidents graves » émises

N°	Date	Lieu	Ligne	Description de l'accident	Responsabilité Tadao	Conséquences sur l'exploitation
3010118	19/01/2018	Bruay	16	Conductrice à pied sur pôle d'échange percute par un scooter	Non	Course non effectuée
3010418	07/04/2018	Avenue de la République à Billy Montigny	1	Collision avec une voiture quittant un stationnement entraînant la chute de deux clients dans le bus	OUI	Deux courses perdues
3010618	06/06/2018	Noyelles G	29	le bus percute un piéton	OUI	Course effectuée partiellement
3020618	16/06/2018	HLP		Malaise conducteur percute une barrière	OUI	Aucune
3030618	26/06/2018	16	Aller	bus percute la façade d'une maison	OUI	course 16 et 21 perdues
3010918	05/09/2018	Rouvroy	1436	VH utilitaire refuse la priorité percute le car	Non	Course interrompue
3011018	10/10/2018	Hulluch, Maraichon	35	une conductrice perd le contrôle de son véhicule et percute une voiture en stationnement avant de rebondir sur le bus	NON	Course interrompue
3011118	21/11/2018	Rue de Condé à Grenay	HLP	Collision avec une voiture dans le rond point à la sortie du dépôt	NON	Service non commencé
3021118	28/11/2018	Gare bus à Lens	13	Le bus a percute l'arrière d'une voiture aux feux tricolores	OUI	Course interrompue
3011118	21/11/2018	Rue de Condé à Grenay	HLP	Collision avec une voiture dans le rond point à la sortie du dépôt	NON	Service non commencé
3021118	28/11/2018	Gare bus à Lens	13	Le bus a percute l'arrière d'une voiture aux feux tricolores	OUI	Course interrompue
	20/12/2018	Arrêt Catin à Lens	1462	Piéton renversé par le bus	NON	Retard
	22/12/2018	Boulevard Poincaré entre Clémenceau et Legillon	26	Ouverture d'une portière de voiture au passage du bus	NON	Course perdue

d. Commentaires sur l'évolution de l'accidentologie

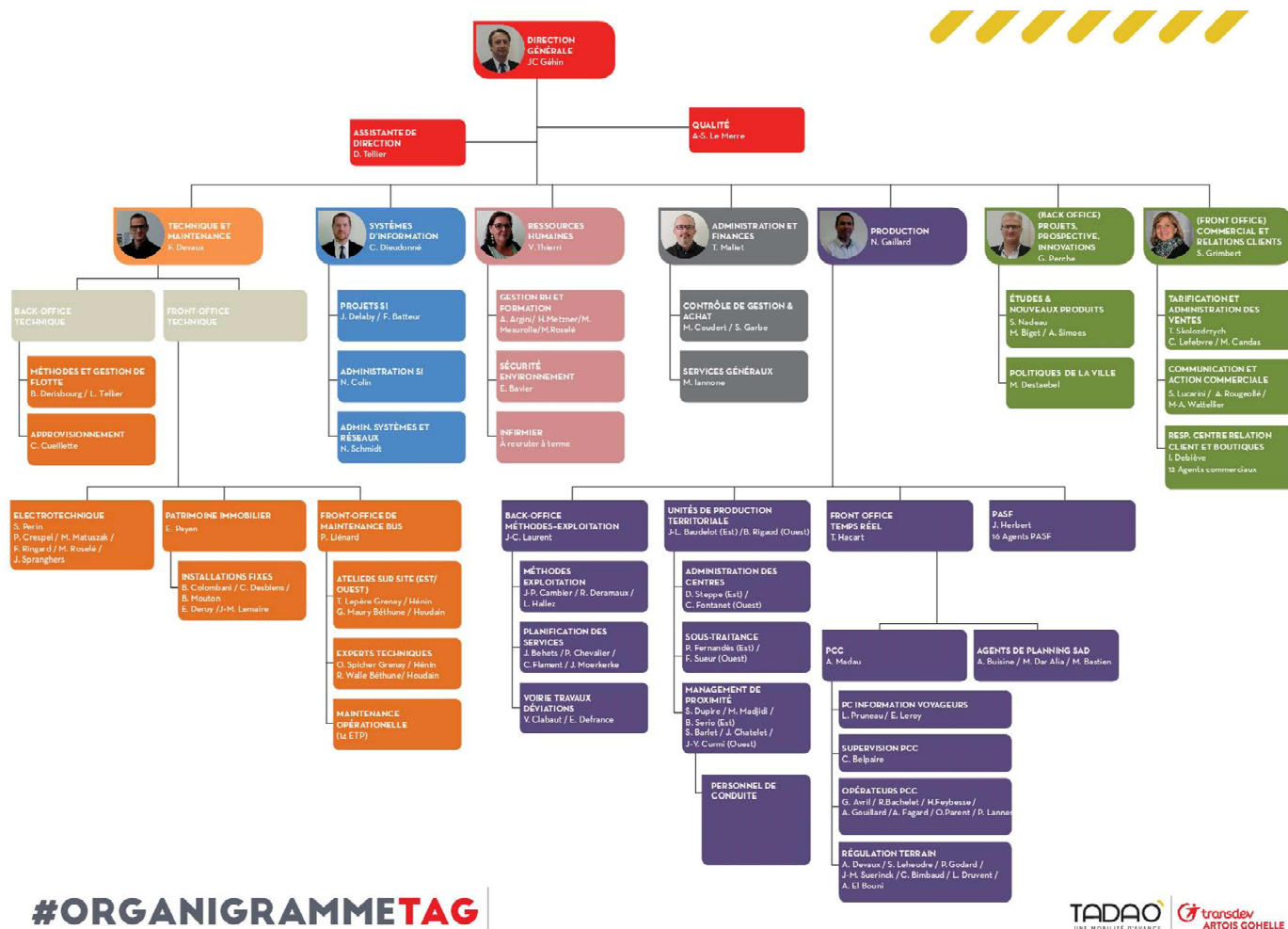
Avec 165 accidents en 2018 pour 127 accidents en 2017, le nombre d'accidents a été en hausse. Nous devons poursuivre nos efforts et mettre en place des actions innovantes pour modifier la culture des salariés et accroître la communication sur ces sujets clés notamment en améliorant nos supports d'affichage pour ce type d'indicateur. L'objectif étant une prise de conscience.

7) Les Ressources Humaines

L'année 2018 a été marquée par la transformation de l'offre de mobilité autour du projet du « Bus à Haut Niveau de Service (BHNS) ». Le Syndicat Mixte de Transport Artois-Gohelle (SMTAG), regroupant 3 communautés d'agglomération et 150 communes, a décidé de lancer un projet visant la mise en œuvre du BHNS afin de contribuer au développement économique du territoire et favoriser la mobilité des citoyens.

Le réseau TADAO, sous l'autorité du Syndicat Mixte des Transports Artois-Gohelle, a ainsi engagé un processus de recrutement pour la création d'une centaine d'emplois de conducteur-receveur pour un public éloigné de l'emploi et ainsi favoriser l'insertion sociale sur le territoire.

a. L'organisation générale



#ORGANIGRAMMETAG

TADAO
UNE MOBILITÉ D'AVANCE

transdev
ARTOIS-GOHELLE

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	13	306	319	286	11,54%
Personnel de contrôle	0	15	15	10	50,00%
Employé	6	25	31	29	6,90%
Ouvrier	0	25	25	21	19,05%
Technicien	1	0	1	1	0,00%
Maîtrise	3	59	62	54	14,81%
Cadre	0	14	14	13	7,69%
Total	23	444	467	414	12,80%
%	4,9%	95,1%	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	319	0	0	319	319	
Personnel de contrôle	15	0	0	15	15	0,00%
Employé	27	1	3	31	35	-11,43%
Ouvrier	23	0	2	25	27	-7,41%
Technicien	1	0	0	1	1	0,00%
Maîtrise	61	1	0	62	63	-1,59%
Cadre	14	0	0	14	14	0,00%
Total	460	2	5	467	474	-1,48%
%	98,5%	0,4%	1,1%	100,0%		

• Répartition par sexe

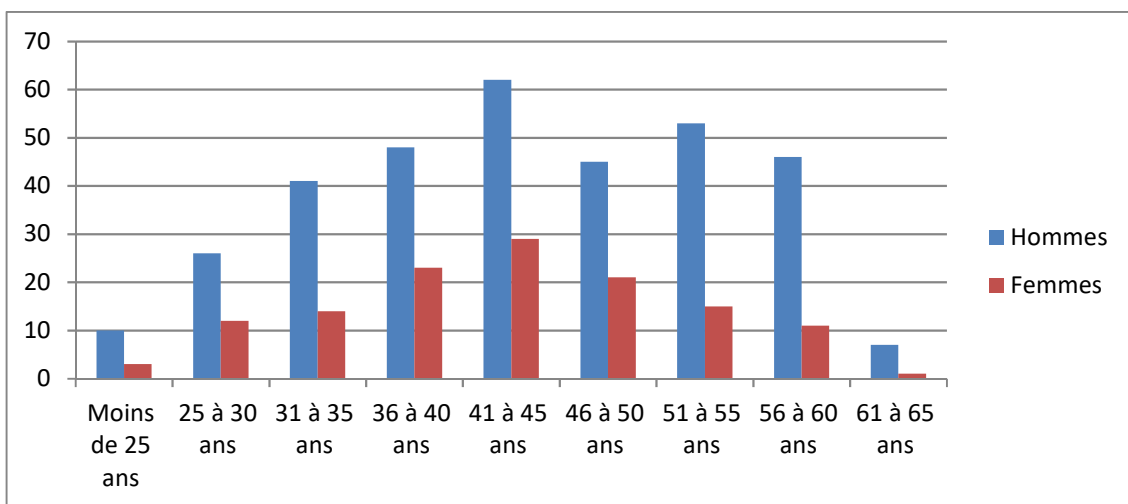
effectif inscrit à fin de l'année	Homme	Femme	TOTAL N	TOTAL N-1	N/N-1 en %
Conducteur	237	82	319	286	11,54%
Personnel de contrôle	13	2	15	10	50,00%
Employé	8	23	31	29	6,90%
Ouvrier	24	1	25	21	19,05%
Technicien	1	0	1	1	0,00%
Maîtrise	44	18	62	54	14,81%
Cadre	11	3	14	13	7,69%
Total	338	129	467	414	13%
%	72,4%	27,6%	100,0%	100,0%	

• Répartition par ancienneté

Effectif inscrit à fin de l'année	moins de 6 mois	6 mois à moins de 1 an	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	20	20	38	25	56	33	28	35	14	14	8	18	10	319
Personnel de contrôle	0	3	0	3	4	0	1	3	0	1	0	0	0	15
Employé	6	0	1	3	5	1	1	4	0	3	3	3	1	31
Ouvrier	2	3	5	6	1	0	1	3	1	2	0	0	1	25
Technicien	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Maîtrise	2	1	1	8	5	8	4	5	4	3	7	6	8	62
Cadre	1	0	7	1	1	0	3	0	0	0	0	0	1	14
Total	31	27	52	46	72	42	38	50	19	23	19	27	21	467
%	6,6%	5,8%	11,1%	9,9%	15,4%	9,0%	8,1%	10,7%	4,1%	4,9%	4,1%	5,8%	4,5%	100,0%

• Répartition par âge

Répartition des âges	Hommes	Femmes	Total N	Cumul	Part total	N-1	N/N-1 en %
Moins de 25 ans	10	3	13	13	3%	4	-69%
25 à 30 ans	26	12	38	51	8%	26	-32%
31 à 35 ans	41	14	55	106	12%	42	-24%
36 à 40 ans	48	23	71	177	15%	65	-8%
41 à 45 ans	62	29	91	268	19%	82	-10%
46 à 50 ans	45	21	66	334	14%	68	3%
51 à 55 ans	53	15	68	402	15%	61	-10%
56 à 60 ans	46	11	57	459	12%	58	2%
61 à 65 ans	7	1	8	467	2%	8	0%
Totaux	338	129	467			414	



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	287	60	18	RUPTURE PE + DEMISSION + RETRAITE + LIC INAPTITUDE	329	14,6%
Personnel de contrôle	10	3			13	30,0%
Employé	28	7	4	FIN DE CDD - FIN CONTRAT PRO + LIC INAPTITUDE + RETRAITE	31	10,7%
Ouvrier	21	5	2	FIN DE CDD + FIN CONTRAT APPRENTISSAGE	24	14,3%
Technicien	1	0	0		1	0,0%
Maîtrise	54	5	4	DEMISSION + RUPTURE CONV	55	1,9%
Cadre	13	2	1	FAUTE GRAVE	14	7,7%
Total	414	82	29		467	12,8%

Les embauches au titre de 2018 sont de 53 salariés en CDI.

Ces embauches représentent principalement l'intégration de personnel de conduite et de contrôle.

• Promotions et mobilités internes

7 promotions en 2018 : 2 hommes et 5 femmes. 4 salariés sont passés du poste de Conducteur-receveur au poste de catégorie Agent de maîtrise et 3 salariés du poste de catégorie Employé à Agent de maîtrise.

- Commentaire sur l'évolution générale des effectifs

L'effectif a augmenté de 12,80% par rapport à 2017.

L'ancienneté moyenne dans l'entreprise est de 11,38 années.

Les contrats à durée déterminée représentent 1,5% de l'effectif au 31/12. Ils sont conclus pour assurer le remplacement en longue maladie et à la maintenance.

d. Le personnel mis à disposition

- Cadres mis à disposition

Pôle	Effectif inscrit à fin de l'année
Direction	
Directeur Général	1
Total	1

- Renforts temporaires (intérim)

Pôle	effectif temps plein sur l'année
Direction Marketing et Commercial	
Hôtesse d'accueil	0,93
Animateur (Mascotte)	0,003
Direction Exploitation du Réseau	
Conducteur Receveur	20,87
Agent administrative d'exploitation	0,21
Agent de Planning SAD	0,00
Direction Maintenance, Patrimoine et projets	
Agent Infrastructure	0,84
Total	22,85

e. La formation du personnel

- Suivi du plan de formation

En 2018, le montant consacré à la formation professionnelle continue est de 442 223 €. Pour 2018, la formation a représenté un volume de 1 149 salariés formés pour 9 827 heures.

En dehors des formations obligatoires, un volet important du plan 2018 a été consacré à la formation liée à la prise en main du nouveau réseau BHNS ainsi que les véhicules dédiés. Les outils liés aux outils digitaux, SAIEV, SLT, ainsi que les nouvelles techniques de maintenance.

De plus, une contribution importante a été consacrée à l'accompagnement managérial dans le cadre du projet de transformation d'entreprise « projet simple ».

- Détail des formations internes

Intitulé du stage	Durée (en heure)	Nombre de stagiaires	Heures de formation
FCO	35	58	2030
Atelier Objectif Client	7	35	245
billettique/saeiv	4	357	1428
MANŒUVRE BHNS - DECOUVERTE DU RESEAU / REPERAGE	7	462	3234
Total	53	912	6937
RAPPEL TOTAL N-1	445,5	267	3861
N/N-1 en %	-88,10%	241,57%	79,67%

- **Détail des formations externes**

Intitulé du stage	Durée (en heure)	Nombre de stagiaires	Heures de formation
SST Recyclage	7	4	28
Habilitations électriques	14	12	168
MAINTENANCE NIVEAU 1 ET 2 billettique	8	4	32
FDS GESTION DU PERSONNEL SEDENTAIRE	7	2	14
HASTUS MODULE 2 (module 1)	21	1	21
FORMATION OUTIL TITAN	21	3	63
ANALYSER UN AT OU UNE MP	21	1	21
MANAGER ET ACCOMPAGNER LE CHANGEMENT-CHANGE	7	34	238
MANAGER ET ACCOMPAGNER LE CHANGEMENT-BOSS	7	29	203
MANAGER ET ACCOMPAGNER LE CHANGEMENT - LEADER	7	31	217
STAGE PERMIS A POINTS	14	1	14
NAVINEO SUIVI AVANCE - saeiv	10	13	130
NAVINEO INFOVOYAGEURS - saeiv	3	15	45
management du risque routier	7	1	7
réformes macron	7	1	7
se préparer aux évolutions du dialogue social	7	1	7
élections comite social et économique	7	1	7
accueil des PMR sur les lignes régulières	21	1	21
réforme de la formation et de l'apprentissage	7	1	7
accompagnement au développement du mentorat	7	1	7
entretien post accident	7	1	7
TECHNOLOGIE URBAWAY - EURO 6	7	12	84
Formation INDEXATION CONTRACTUELLE AUTOMATIQUE	7	1	7
JESI	2	6	12
MAESTRO	7	8	56
ASSURANCE AUTOMOBILE ET GESTION DES SINISTRES	7	1	7
FDS PERFECTIONNEMENT	14	4	56
ADMINISTRATION DE POSTGRESql-GEOPORTAIL	14	1	14
GEOPORTAIL MAPFISH	21	1	21
FORMATION LSM	7	8	56
FORMATION RH CPF	348	1	348
ACQUERIR DES BASES EN PREVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS	7	1	7
FORMATION UTILISATION EQUIPEMENT DE VENTE (TPV)	4	4	16
FORMATION TUTEUR/ELEARNING	14	1	14
EN ROUTE VERS 2019	4	22	88
GPS ANALYSE/SAEIV	7	6	42
Contrat Pro	329	1	329
Contrat Pro	469	1	469
Total	1485	237	2890
RAPPEL TOTAL N-1	934,5	68	1512
N/N-1 en %		248,53%	91,14%

f. Mémento annuel des conditions sociales

- Valeur du point 100

N	N-1	N/N-1 en %
9,23	9,14	0,98%

- 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 %
14487	4499	222,00%

- Taux d'absentéisme

N	N-1	N/N-1 en %
9,73	7,57	28,53%

- Taux de cotisation au titre des accidents du travail

N	N-1	N/N-1 en %
3,54	3,69	-4,07%

- Nombre de jours de grève

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

- Montant de la réserve de participation 2017 versée en 2018 : 165 299 €
- Montant de l'enveloppe d'intéressement 2017 versée en 2018 : 70 000 €

g. Le climat social

Les Négociations Annuelles Obligatoires en avril 2018, n'ont pas permis de s'entendre sur un accord. Cet événement a déclenché une alarme sociale.

17 jours de grève du 5 au 21 mai ont débouché sur un accord portant sur plusieurs mesures salariales, notamment l'accord d'un point de compétence supplémentaire et une prime de 300 euros bruts par salarié pour le nouveau réseau.

- Fonctionnement des IRP

Dans le cadre des dispositions de la loi Macron, trois accords de prorogation des mandats ont été signés dans le but de sécuriser les élections professionnelles programmées en 2019.

- Nouveaux accords

Plusieurs accords ont été conclus :

- Accord portant modification de la période de référence servant au calcul de l'indemnité de congé payé du 16 mars 2018
- PV de fin de conflit du 21 mai 2018 portant diverses mesures salariales
- Avenant à l'accord d'intéressement du 13 juin 2018
- Trois accords de prorogation des mandats
- Avenant n°1 à l'accord de promotion interne des compétences du 13 juin 2018
- Accord portant sur la détermination des éléments constituant l'assiette de calcul du 1/10^{ème} de CP du 20 septembre 2018
- Avenant n°2 à l'accord portant sur le statut individuel et collectif portant modification des conditions d'attribution du 13^{ème} mois du 20 septembre 2018
- Règlement du PEE du 21 décembre 2018
- Règlement du PERCO du 21 décembre 2018

- 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 1^{er} semestre a été marqué par un dialogue social tendu entre les partenaires sociaux et la Direction.

Le 2^{ème} semestre a permis de rétablir des relations plus sereines formalisées par la signature d'accord et une volonté de construire le futur paysage syndical avec l'avènement du Comité Social et Economique prévu au premier semestre 2019.

- Insertion sociale

En vue de la mise en place du BHNS, le projet avait pour objectif de recruter et intégrer 100 Conducteurs-Receveurs. L'insertion sociale a donc été un élément différenciant de nos concurrents, à travers le contrat de DSP. Ainsi Transdev Artois Gohelle a fait le vœu de développer une politique RSE forte et spécifique au territoire : recrutement et formation de demandeurs d'emplois à travers une clause d'insertion de 20% destinée aux habitants résidant exclusivement sur le territoire Artois-Gohelle.

Cette implication a entraîné la création **d'une centaine d'emplois de Conducteurs-Receveurs**. Pour réussir le recrutement nécessaire, et satisfaire à son engagement qu'au moins **20%** des embauches bénéficient à des **publics éloignés de l'emploi**, TADAO s'est tourné vers les partenaires locaux de l'emploi. Un travail collectif, multitâche et inter-territoire a débuté dès la rentrée du mois de septembre 2017 réunissant l'entreprise, des organismes de formation, des financeurs et les partenaires institutionnels de l'emploi :

- Notre Coordinateur :



- Les Organismes de formation :



- Les financeurs (les PLIE ont également participé au financement) :



- Les partenaires de l'emploi :



Ensemble, nous avons défini le processus de recrutement et avons l'excellence en arrêtant notre choix de formation sur le **Titre Professionnel CTRIV (Conducteur Transport Routier Interurbain de Voyageurs)**.

Trois pistes de recrutement ont été identifiées dans ce dispositif :

Celle des **intérimaires** pour commencer. Des gens qui ont déjà une expérience au sein du réseau et qui donnent satisfaction. Environ 20% des futurs titulaires devaient être issus de leurs rangs.

Les salariés des réseaux existants. Le recrutement a été évidemment ouvert à tous, y compris donc aux conducteurs des autres sociétés de transport en commun. Eux aussi devaient composer 20 % des embauchés.

Les personnels à former. 60 % des futurs conducteurs TADAO (la majorité donc) devaient venir d'autres horizons, y compris (**pour 20 % d'entre eux**) via le biais de clauses d'insertion. Les publics éloignés de l'emploi ont passé des tests de connaissances préalables, et effectué des cycles de remises à niveau avant même de pouvoir intégrer les formations techniques.

Ce travail collectif et multi-tâches a débuté dès la rentrée du mois de septembre 2017. Les réunions préalables d'organisation se sont multipliées durant l'automne. Une nécessité dans la mesure où les choix de l'opérateur Transdev Artois Gohelle (TADAO) et du Syndicat mixte des Transports Artois-Gohelle visait à l'excellence : " A terme, nous souhaitons que les nouveaux embauchés puissent tous obtenir le permis CTRIV (conducteur transport routier interurbain voyageurs)." Un sésame particulier qui demandait trois mois de formation spécifique. L'objectif était que les stagiaires, au terme de 3 mois de formation, puissent obtenir leur diplôme, condition indispensable pour postuler chez TADAO.

Les postulants éloignés de l'emploi ont suivi, au préalable, un cycle de remise à niveau d'un mois avant de pouvoir intégrer la formation en vue de l'obtention du titre professionnel.

Une opération menée avec une enveloppe de 600 000 € de financement (région, département et les PLIE). La Région des Hauts de France, le département du Pas-de-Calais, Pôle emploi, les Plie, etc. ont pris les dispositions pour prendre en charge la quasi-totalité des coûts liés à la formation. Cela donnait la pleine mesure de l'ampleur du projet BHNS.

Un beau succès, plus de 85% des 90 stagiaires ayant obtenu leur titre professionnel. Parmi eux, **52 ont d'ores et déjà intégré TADAO en CDI, dont environ 30 initialement « éloignés de l'emploi »** ; les autres ayant, pour la plupart, trouvé un emploi dans les entreprises de transport interurbain du bassin minier.

Au total c'est un accroissement de son effectif de plus de 25% auquel l'entreprise a fait face sur à peine plus d'un an, dont :

- 46% de demandeurs d'emploi issues de l'opération dédiée
- 39% de CDD et intérimaire pérennisés en CDI

Ce qui porte à 66% le taux de personnes remises à l'emploi de façon pérenne.

- 65% d'hommes & 35% de femmes
- 50% des personnes embauchées ont moins de 35 ans
- 10% des personnes ont plus de 50 ans
- 89% des conducteurs embauchés résident sur le territoire Artois-Gohelle
- 3,5% de personnes en situation de RQTH

Un bel exemple de réussite de clause d'insertion salué au niveau Départemental, Régional et National.



Source : Discours du Président :

« Pilote de l'insertion dans le Pas-de-Calais, le Département a développé au fil des années son propre savoir-faire en matière d'insertion par l'emploi tout en maillant cette politique avec le champ de l'insertion sociale. Dès la mise en place du Revenu de Solidarité Active, et fort de son action historique, le Département a intensifié sa politique volontariste par la création d'une mission spécifique cofinancée par le Fonds Social Européen, intitulé Mission Insertion par l'Emploi composée de professionnels venant de multiples horizons. Ainsi à ce jour ce sont plus de 5000 personnes jeunes et bénéficiaires du RSA qui ont retrouvé le chemin de l'emploi via cette mission en plus des résultats générés par les nombreuses autres politiques volontaristes comme l'insertion par l'activité économique ou encore les clauses sociales dans les marchés publics pour ne citer que celles-ci.

Récemment le Département a également conventionné avec la Région des Hauts-de-France pour faciliter l'accès à la formation des personnes relevant du RSA mais également travailler en synergie sur les politiques conjointement menées.

Fort de ces réussites et des expériences acquises sur les grands projets, comme le Louvre Lens à deux pas d'ici, le Département a proposé mi-2017 au groupe Transdev Artois Gobelle délégataire du réseau TADAO de travailler de concert à la préparation complète de futurs conducteurs receveurs dans le cadre de sa clause d'insertion du projet d'envergure « Bus à Haut Niveau de Services ».

Le Département a donc mobilisé l'ensemble de ses partenaires, la Région, le Pôle Emploi, la Maison de l'Emploi, l'OPCA Transport et l'ensemble des acteurs locaux pour organiser des actions préparatoires à ces métiers puis s'appuyant sur la convention avec les Hauts-de-France former au métier dans les centres AFTRAL tout en étant en étroite collaboration avec les équipes de Transdev Artois Gobelle.

Dès à présent ce sont plus de 30 personnes de 20 à 53 ans qui ont été recrutées en CDI et ayant effectué l'ensemble du processus.

Madame Mélanie Bonnel à mes côtés a participé à cette aventure et a brillamment décroché son CDI très récemment, elle va nous en dire davantage. »

- Communication interne

Avec un personnel éclaté sur 6 sites (dépôts, siège, CRC) et une population totale de plus de 500 collaborateurs, la communication Interne mobilise de plus en plus d'énergie et un poste à temps complet lui est désormais dévolu. Elle est également portée par une équipe de correspondants-relais composée d'une petite dizaine de personnes issues de métiers différents qui ont pour mission de faire remonter les besoins en matière d'information et d'animation interne, de participer à la construction du plan de communication interne et d'accompagner son déploiement. L'objectif majeur de la démarche et de cette organisation est de favoriser le partage des messages importants, de créer du lien et de faire adhérer les salariés au projet d'entreprise.

Les principaux travaux de 2018 :

- Edition de 4 magazines d'entreprise EDITAG et 2 Magazines thématiques
- Définition d'un cahier des charges pour la création d'un portail d'information numérique
- Organisation d'une soirée d'entreprise en février dont le thème était d'une part la présentation du bilan 2017 pour valoriser le chemin parcouru, mais aussi et surtout la présentation des perspectives 2018 afin de visualiser de manière concrète les échéances à venir.

Différents ateliers découvertes étaient ainsi proposés au personnel :

- La billettique
- Les nouveaux systèmes de Radio et de SAEIV
- Les nouveaux dépôts
- Les nouveaux véhicules
- La nouvelle offre de transport



Pour chacun des thèmes : un panneau d'exposition avec les principales infos à retenir, les calendriers de déploiement et des échanges avec les équipes projet. Un livret de suivi de ces thématiques majeures a aussi été diffusé à la fin du 1^{er} semestre pour marquer le chemin parcouru depuis la soirée.

La soirée s'est déroulée en présence du Comité de Direction du SMTAG et le Président Duporge qui a pu s'exprimer devant l'assemblée réunissant près de 250 personnes.



8) Les moyens techniques

a. Le suivi des « parcs en propre »

• Parc Autobus

	N° de parc	Immatriculation	Marque	N			N-1			N/N-1 en %
				Km	Go	Conso au 100	Km	Go	Conso au 100	Conso au 100
1	2102	2262 VG 62	HEULIEZ				11 821	2 812	23,79	
2	5203	9617 VG 62	RENAULT	48 789	21 796	44,67	37 150	14 259	38,38	17,00%
3	5205	9627 VG 62	RENAULT	50 172	18 895	37,66	28 873	10 135	35,10	8,00%
4	10013	BR-611-CY	EVOBUS	30 162	12 546	41,60				
5	10012	BR-850-MB	EVOBUS	32 413	13 356	41,21				
6	5207	ED-141-ZJ	IRISBUS	39 062	14 624	37,44	30 314	11 278	37,21	1,00%
7	5210	ED-132-ZJ	IRISBUS	34 805	13 604	39,09	35 678	13 298	37,27	6,00%
8	5211	BS-565-TW	IRISBUS	54 529	22 047	40,43	41 277	15 382	37,27	9,00%
9	5213	BP-519-DE	IRISBUS	40 053	15 043	37,56	33 384	10 744	32,18	18,00%
10	5214	BP-825-CD	IRISBUS	49 526	21 201	42,81	37 484	14 444	38,53	12,00%
11	5215	CF-014-EC	IRISBUS	38 901	15 026	38,63	49 612	18 547	37,38	4,00%
12	5216	BP-832-CD	IRISBUS	29 984	10 254	34,20	51 035	19 793	38,78	-11,00%
13	5217	BP-819-CD	IRISBUS	53 302	20 583	38,62	58 732	23 083	39,30	-1,00%
14	5218	CF-050-EC	IRISBUS	44 698	17 502	39,16	59 900	22 082	36,87	7,00%
15	2103	6910 WE 62	HEULIEZ	46 614	17 078	36,64	51 602	19 481	37,75	-2,00%
16	2104	6911 WE 62	HEULIEZ	45 134	17 367	38,48	49 590	18 710	37,73	3,00%
17	2105	6912 WE 62	HEULIEZ	35 232	12 124	34,41	42 941	15 373	35,80	-3,00%
18	2106	6915 WE 62	HEULIEZ	34 347	12 304	35,82	59 291	21 469	36,21	0,00%
19	2107	6918 WE 62	HEULIEZ	56 929	18 930	33,25	54 494	19 703	36,16	-8,00%
20	2108	6920 WE 62	HEULIEZ	55 975	19 579	34,98	56 671	18 716	33,03	7,00%
21	2109	CJ-792-VG	HEULIEZ	45 936	15 022	32,70	57 845	19 890	34,39	-4,00%
22	2111	6927 WE 62	HEULIEZ	40 941	15 146	37,00	49 888	17 756	35,59	5,00%
23	2112	6929 WE 62	HEULIEZ	49 887	17 352	34,78	48 116	19 253	40,01	-13,00%
24	2113	6931 WE 62	HEULIEZ	49 629	17 258	34,77	50 858	17 823	35,04	0,00%
25	5301	CF-291-EC	IRISBUS	51 717	18 922	36,59	66 230	23 272	35,14	5,00%
26	5302	BB-648-GT	IRISBUS	50 346	18 784	37,31	12 737	3 175	24,93	51,00%
27	5303	BB-005-GT	IRISBUS	33 081	12 117	36,63	44 851	17 079	38,08	-3,00%
28	5304	BB-538-GT	IRISBUS	43 038	15 557	36,15	66 086	26 696	40,40	-10,00%
29	5305	BP-751-CD	IRISBUS	34 298	13 334	38,88	50 572	19 554	38,67	1,00%
30	5401	BF-804-DG	IRISBUS	37 677	14 976	39,75	58 690	22 907	39,03	3,00%
31	5402	CM-390-XZ	IRISBUS	44 425	17 479	39,35	64 218	24 707	38,47	3,00%
32	5403	BF-824-DG	IRISBUS	52 928	19 312	36,49	54 306	21 330	39,28	-7,00%
33	5404	BF-788-DG	IRISBUS	61 645	23 712	38,47	48 049	18 008	37,48	3,00%
34	5405	CF-156-EC	IRISBUS	57 541	21 415	37,22	50 469	19 287	38,22	-2,00%
35	5406	CM-989-XY	IRISBUS	48 160	18 748	38,93	48 107	17 217	35,79	9,00%
36	5407	BB-591-GT	IRISBUS	48 374	18 010	37,23	63 600	24 403	38,37	-2,00%
37	5408	CF-260-EC	IRISBUS	60 086	22 262	37,05	61 681	21 229	34,42	8,00%
38	5409	CM-341-XZ	IRISBUS	63 417	21 974	34,65	69 260	24 825	35,84	-3,00%
39	5410	CF-195-EC	IRISBUS	37 741	14 561	38,58	64 777	26 222	40,48	-4,00%
40	5412	CM-960-XY	IRISBUS	43 145	16 069	37,24	49 504	19 562	39,52	-5,00%
41	5413	BF-836-DG	IRISBUS	47 285	18 078	38,23	47 485	18 554	39,07	-2,00%
42	5414	CF-234-EC	IRISBUS	46 303	17 514	37,83	37 206	13 581	36,50	4,00%
43	2201	CF-966-EB	EVOBUS	51 785	18 652	36,02	53 500	18 953	35,43	2,00%
44	2202	CF-996-EB	EVOBUS	52 926	18 013	34,03	55 644	20 791	37,36	-8,00%
45	2203	CF-930-EB	EVOBUS	54 596	19 236	35,23	45 022	16 018	35,58	0,00%
46	2204	CJ-964-VG	EVOBUS	56 105	20 521	36,58	53 675	20 546	38,28	-4,00%
47	7101	EE-098-BS	EVOBUS	17 780	7 354	41,36	58 359	21 540	36,91	14,00%
48	7102	EE-874-LG	EVOBUS	45 081	16 404	36,39	55 378	21 702	39,19	-6,00%
49	7103	EE-922-LG	EVOBUS	53 339	21 999	41,24	53 172	20 608	38,76	7,00%
50	7104	EE-551-BS	EVOBUS	52 513	20 538	39,11	55 566	21 690	39,03	1,00%
51	7105	ED-186-ZJ	EVOBUS	44 710	17 007	38,04	52 933	20 455	38,64	-1,00%
52	7106	ED-174-ZJ	EVOBUS	47 261	17 530	37,09	54 190	20 273	37,41	0,00%
53	7107	ED-165-ZJ	EVOBUS	54 775	20 029	36,57	60 114	22 746	37,84	-3,00%
54	7108	CJ-811-VG	EVOBUS	64 686	22 998	35,55	62 365	22 763	36,50	-2,00%
55	7109	CJ-945-VG	EVOBUS	58 667	21 409	36,49	61 427	23 559	38,35	-4,00%
56	7110	CJ-857-VG	EVOBUS	53 083	20 508	38,63	57 998	22 639	39,03	0,00%
57	7111	CJ-025-VH	EVOBUS	63 325	22 132	34,95	58 278	21 675	37,19	-6,00%
58	7201	ED-153-ZJ	EVOBUS	57 416	21 708	37,81	58 895	22 380	38,00	0,00%
59	7202	ED-105-ZJ	EVOBUS	59 579	22 319	37,46	60 029	23 026	38,36	-2,00%
60	7203	EE-497-BR	EVOBUS	57 740	22 191	38,43	55 007	21 599	39,27	-2,00%
61	7204	EE-084-BS	EVOBUS	48 968	19 166	39,14	58 432	22 947	39,27	0,00%
62	7205	EE-032-BS	EVOBUS	56 653	22 596	39,89	55 629	21 300	38,29	5,00%
63	7206	EE-055-BS	EVOBUS	56 202	21 088	37,52	56 549	21 751	38,46	-2,00%
64	7207	ED-148-ZJ	EVOBUS	63 249	25 295	39,99	50 708	19 371	38,20	5,00%
65	7208	EE-582-DC	EVOBUS	60 859	21 639	35,56	59 389	22 299	37,55	-5,00%
66	7209	EE-516-DC	EVOBUS	63 250	22 209	35,11	64 944	23 782	36,62	-4,00%
67	5501	AY-048-FH	IRISBUS	55 077	23 151	42,03	48 652	19 060	39,18	8,00%
68	5502	AY-079-FH	IRISBUS	52 110	20 241	38,84	52 515	20 596	39,22	0,00%
69	5503	AY-457-FH	IRISBUS	9 694	3 788	39,07	46 595	17 624	37,82	

				N			N-1			N/N-1 en %
	N° de parc	Immatriculation	Marque	Km	Go	Conso au 100	Km	Go	Conso au 100	Conso au 100
70	5504	AY-489-FH	IRISBUS	43 454	16 969	39,05	50 957	19 299	37,87	4,00%
71	5505	AY-879-FH	IRISBUS	45 081	17 436	38,68	47 433	18 220	38,41	1,00%
72	5506	AY-906-FH	IRISBUS	51 024	20 321	39,83	49 951	18 895	37,83	6,00%
73	5507	AY-089-FK	IRISBUS	53 358	18 689	35,03	56 514	22 142	39,18	-10,00%
74	5508	AY-136-FK	IRISBUS	52 765	20 793	39,41	53 423	20 734	38,81	2,00%
75	5509	AY-557-FL	IRISBUS	42 426	16 832	39,67	42 120	15 470	36,73	9,00%
76	5510	AY-605-FL	IRISBUS	39 224	15 696	40,02	62 870	24 668	39,24	3,00%
77	5511	AY-325-FM	IRISBUS	50 667	20 806	41,06	53 739	20 885	38,86	6,00%
78	5512	AY-369-FM	IRISBUS	46 057	17 837	38,73	54 221	20 515	37,84	3,00%
79	5513	AY-541-FM	IRISBUS	43 971	16 934	38,51	54 620	21 346	39,08	-1,00%
80	7210	BR-534-DV	EVOBUS	60 322	21 960	36,41	57 428	19 670	34,25	7,00%
81	7211	BR-571-DV	EVOBUS	53 223	20 270	38,09	54 508	20 386	37,40	2,00%
82	7212	BR-598-DV	EVOBUS	38 658	13 482	34,88	61 607	22 066	35,82	-2,00%
83	7213	BR-612-DV	EVOBUS	60 942	22 685	37,22	62 815	22 944	36,53	2,00%
84	7214	BR-622-DV	EVOBUS	54 865	21 754	39,65	60 618	22 084	36,43	9,00%
85	7215	BR-550-DV	EVOBUS	61 350	21 589	35,19	60 371	21 852	36,20	-2,00%
86	7216	BR-580-DV	EVOBUS	64 153	23 728	36,99	61 773	23 188	37,54	-1,00%
87	7217	BR-588-DV	EVOBUS	54 020	19 837	36,72	64 119	23 979	37,40	-1,00%
88	7218	BR-656-DV	EVOBUS	60 854	22 640	37,20	64 653	23 342	36,10	4,00%
89	7219	BR-371-EB	EVOBUS	59 404	21 028	35,40	64 770	22 779	35,17	1,00%
90	7220	BR-629-DV	EVOBUS	58 701	19 253	32,80	73 414	24 202	32,97	0,00%
91	7221	BR-647-DV	EVOBUS	62 099	20 015	32,23	67 290	22 600	33,59	-4,00%
92	2401	CM-720-VM	HEULIEZ	24 779	9 014	36,38	17 138	6 158	35,93	3,00%
93	2402	CM-806-VM	HEULIEZ	25 445	9 713	38,17	20 005	7 047	35,23	10,00%
94	2403	CM-862-VM	HEULIEZ	22 124	8 539	38,60	15 888	5 340	33,61	16,00%
95	7301	CN-670-WM	EVOBUS	59 889	21 915	36,59	59 547	22 685	38,10	-3,00%
96	7302	CN-679-WM	EVOBUS	58 740	22 535	38,36	73 938	28 921	39,12	-1,00%
97	7303	CY-778-LQ	EVOBUS	63 211	22 601	35,76	59 236	22 468	37,93	-5,00%
98	7304	CY-784-LQ	EVOBUS	41 529	15 246	36,71	48 758	19 063	39,10	-5,00%
99	7305	CY-788-LQ	EVOBUS	66 135	23 226	35,12	70 017	25 472	36,38	-3,00%
100	7306	CY-792-LQ	EVOBUS	65 294	25 759	39,45	68 412	25 994	38,00	4,00%
101	7307	CZ-953-DX	EVOBUS	71 716	29 014	40,46	66 716	26 889	40,30	1,00%
102	7308	CZ-948-DX	EVOBUS	63 029	22 215	35,25	71 839	26 798	37,30	-5,00%
103	7309	CZ-946-DX	EVOBUS	65 394	23 521	35,97	62 960	24 673	39,19	-8,00%
104	7310	CZ-956-DX	EVOBUS	72 590	26 738	36,83	68 430	26 919	39,34	-6,00%
105	7311	CZ-937-DX	EVOBUS	55 612	20 428	36,73	70 559	27 756	39,34	-6,00%
106	7401	DM-107-JL	EVOBUS	67 191	22 776	33,90	68 136	25 727	37,76	-10,00%
107	7402	DM-110-JL	EVOBUS	53 379	19 896	37,27	63 942	23 648	36,98	1,00%
108	2501	DM-335-KJ	EVOBUS	57 028	19 668	34,49	51 463	19 599	38,08	-9,00%
109	7403	DM-139-KS	EVOBUS	60 654	21 066	34,73	70 509	24 630	34,93	0,00%
110	7404	DM-137-KS	EVOBUS	68 990	23 560	34,15	71 048	25 357	35,69	-4,00%
111	7405	DW-720-QN	EVOBUS	75 237	24 910	33,11	63 557	22 310	35,10	-5,00%
112	7406	DW-724-QN	EVOBUS	70 022	23 578	33,67	77 933	25 925	33,27	2,00%
113	7407	DW-731-QN	EVOBUS	68 245	25 023	36,67	41 518	15 311	36,88	0,00%
114	7408	DW-732-QN	EVOBUS	68 865	25 155	36,53	62 916	23 496	37,35	-2,00%
115	7409	DW-733-QN	EVOBUS	68 373	23 875	34,92	70 780	25 691	36,30	-3,00%
116	5001	EF-010-AK	IRISBUS	56 703	18 488	32,61	53 795	16 495	30,66	7,00%
117	2502	ED-347-HQ	EVOBUS	55 922	18 522	33,12				
118	5002	EX-167-KR	IRISBUS	39 240	11 702	29,82				
119	5003	EX-410-KR	IRISBUS	44 339	15 388	34,71				
120	5004	EX-597-KR	IRISBUS	44 186	13 827	31,29				
121	8001	EY-995-TF	IVECO BUS	1 899	581	30,61				
122	8002	EY-189-WW	IVECO BUS	1 385	366	26,44				
123	8003	EY-004-WV	IVECO BUS	1 626	434	26,71				
124	8004	EY-044-WW	IVECO BUS	1 875	569	30,36				
125	8005	EY-697-WW	IVECO BUS	1 825	520	28,51				
126	8006	EY-499-WV	IVECO BUS	1 654	464	28,07				
127	8007	EY-340-WV	IVECO BUS	2 495	801	32,11				
128	8008	EY-560-WW	IVECO BUS	1 998	578	28,94				
129	8009	EY-487-WW	IVECO BUS	1 789	524	29,30				
130	8010	EY-293-WW	IVECO BUS	2 088	651	31,19				
131	8011	EY-199-WV	IVECO BUS	1 429	366	25,63				
132	8012	EY-047-WV	IVECO BUS	1 229	306	24,92				
133	8013	EY-720-WV	IVECO BUS	1 977	535	27,07				
134	8014	EY-609-WV	IVECO BUS	2 150	549	25,55				
135	8015	EY-451-WV	IVECO BUS	1 428	381	26,70				
136	8016	EY-315-WV	IVECO BUS	1 897	539	28,43				
137	8017	EY-880-WT	IVECO BUS	1 303	331	25,42				
138	8018	EY-522-WT	IVECO BUS	1 486	391	26,33				
139	8019	EY-875-WT	IVECO BUS	1 928	557	28,90				
140	8020	EY-693-WT	IVECO BUS	1 553	386	24,87				
141	8021	EY-566-WT	IVECO BUS	1 609	417	25,93				
142	8022	EZ-776-GW	IVECO BUS	1 317	334	25,38				
143	8026	EZ-798-FG	IVECO BUS	1 911	576	30,15				
144	8027	EZ-855-FG	IVECO BUS	1 163	289	24,87				
145	8028	EZ-732-FG	IVECO BUS	1 189	289	24,33				
146	8029	EZ-621-JF	IVECO BUS	1 180	273	23,16				
147	8023	EZ-578-GV	IVECO BUS	1 360	370	27,22				

				N			N-1			N/N-1 en %
	N° de parc	Immatriculation	Marque	Km	Go	Conso au 100	Km	Go	Conso au 100	Conso au 100
148	8024	EZ-844-GW	IVECO BUS	1 529	470	30,76				
149	8025	EZ-361-HC	IVECO BUS	2 371	684	28,86				
150	8030	EZ-080-JG	IVECO BUS	1 914	505	26,40				
151	8031	FA-531-YH	IVECO BUS	1 440	383	26,61				
152	8032	FA-922-YG	IVECO BUS	1 174	283	24,13				
153	8033	FA-111-YH	IVECO BUS	1 189	294	24,75				
154	8034	FA-431-YH	IVECO BUS	1 274	384	30,16				
155	8035	FA-244-YZ	IVECO BUS	1 521	438	28,81				
156	8036	FA-247-YH	IVECO BUS	1 353	311	23,00				
157	8037	FA-366-VC	IVECO BUS	1 514	405	26,77				
158	8038	FA-195-VC	IVECO BUS	1 172	281	24,00				
159	8039	FA-219-RG	IVECO BUS	1 407	340	24,18				
160	8040	FB-532-BZ	IVECO BUS	1 170	336	28,74				
161	8041	FB-706-BZ	IVECO BUS	1 302	344	26,44				
162	3303	FC-505-HP	VOLVO	3 262	895	27,44				
163	3309	FC-935-HP	VOLVO	2 036	602	29,58				
164	3310	FC-206-HP	VOLVO	9 694	3 383	34,90				
165	10001	DH-481-HP	RENAULT				646	220	34,02	
166	10011	BD-262-BH	HEULIEZ	23 970	8 542	35,64				
167	10003	CN-987-VM	MERCEDES	18 149	8 896	49,02	10 669	3 509	32,89	52,00%
168	10014	AL-821-FQ	STRA	9 224	3 664	39,73				
169	10007	AR-501-BE	SETRA	31 884	14 677	46,03	9 851	2 059	20,90	122,00%
170	10002	178 AWG 60	MERCEDES	43 036	16 755	38,93	15 962	5 198	32,57	20,00%
171	10008	177AW60	MERCEDES	36 138	14 550	40,26	9 454	2 575	27,24	49,00%
172	10009	9427 VJ 76	HEULIEZ	42 350	16 987	40,11				
173	10004	DA-455-ZE	MERCEDES	53 619	22 959	42,82	20 877	6 921	33,15	30,00%
174	10005	DA-469-ZE	MERCEDES	59 365	23 437	39,48	19 712	6 756	34,27	16,00%
175	10006	DA-459-ZE	MERCEDES	57 149	22 062	38,60	22 696	7 913	34,87	11,00%
				6 545 084	2 424 920	37,05	6 305 649	2 322 530	36,83	0,59%

- Mouvements de parc

3 véhicules Urbanway standards ont été livrés en mai 2018. Ils ont vocation à remplacer trois véhicules de type Agora (série 52) qui seront sortis du parc en 2019.

41 Urbanway articulés (BHNS) ont été livrés de septembre à décembre, mais ne seront en exploitation qu'en 2019.

- Nombre de « places kilomètres » offertes (PKO)

N	N-1	N/N-1 en %
693 595 688	652 550 580	6,29%

• Parc SAD/PMR

				N			N-1			N/N-1 en %
	N° de parc	Immatriculation	Marque	Km	Go	Conso au 100	Km	Go	Conso au 100	Conso au 100
1	1102	BP-797-CD	Citroen	15 088	1 221	8,09	12 741	1 549	12,16	-31,19%
2	1103	ED-865-BG	Citroen	8 957	1 229	13,72	7 862	1 106	14,07	2,05%
3	1110	BP-809-CD	Citroen	15 331	1 877	12,24	16 982	2 214	13,04	-3,52%
4	1111	BP-739-CD	Citroen	5 781	638	11,04	18 058	1 976	10,94	8,84%
5	1112	BP-776-CD	Citroen	10 362	1 290	12,45	13 672	1 779	13,02	-0,44%
6	1113	EE-467-BR	Citroen	8 061	988	12,26	16 247	2 112	13,00	-0,67%
7	1114	BS-534-TW	Citroen	6 470	945	14,61	8 120	1 213	14,94	3,93%
8	1116	EE-687-BR	Citroen	12 916	1 523	11,79	15 144	1 985	13,10	-7,01%
9	1707	BR-056-PA	Renault	22 213	2 711	12,21	18 835	2 382	12,65	-1,67%
10	1708	BR-087-PA	Renault	14 634	1 649	11,27	22 509	2 573	11,43	1,49%
11	1709	BR-116-PA	Renault	11 467	1 338	11,67	13 251	1 491	11,25	7,61%
12	1710	BR-147-PA	Renault	10 877	2 080	19,13	18 990	2 273	11,97	65,27%
13	1711	BR-184-PA	Renault	24 306	2 782	11,45	35 952	4 507	12,53	-7,05%
14	1712	BR-237-PA	Renault	26 716	3 246	12,15	21 305	2 485	11,66	5,80%
15	1713	BR-235-RP	Renault	16 297	1 875	11,51	25 530	2 940	11,51	2,58%
16	1714	CP-369-DP	Renault	11 721	1 375	11,73	11 427	1 211	10,60	14,76%

				N			N-1			N/N-1 en %
	N° de parc	Immatriculation	Marque	Km	Go	Conso au 100	Km	Go	Conso au 100	Conso au 100
17	1715	CQ-772-VW	Renault	13 540	1 449	10,70	20 014	2 412	12,05	-8,28%
18	1716	CQ-758-VW	Renault	17 845	1 947	10,91	20 818	2 396	11,51	-2,85%
19	1717	CQ-732-VW	Renault	21 426	2 307	10,77	24 803	2 738	11,04	-0,45%
20	1718	CQ-063-YX	Renault	15 641	1 670	10,68	25 520	2 992	11,72	-6,32%
21	1719	CQ-176-YY	Renault	9 667	1 135	11,74	8 749	1 159	13,24	-7,33%
22	1720	CQ-393-YY	Renault	19 148	2 129	11,12	21 186	2 649	12,50	-9,02%
23	1721	CR-741-AV	Renault	19 821	2 157	10,88	30 229	3 511	11,61	-4,20%
24	1722	CR-502-AW	Renault	18 836	2 047	10,87	25 424	2 916	11,47	-3,04%
25	1723	CR-667-AY	Renault	17 397	1 814	10,43	4 781	417	8,72	22,59%
26	1724	CR-912-AX	Renault	18 655	2 158	11,57	34 192	4 639	13,57	-12,78%
27	1725	CR-145-AX	Renault	35 069	4 152	11,84	26 123	3 177	12,16	-1,47%
28	1726	DT-603-NM	Renault	34 541	3 928	11,37	37 755	4 734	12,54	-8,17%
29	1727	DT-665-NM	Renault	32 237	3 609	11,20	30 266	3 572	11,80	-3,86%
30	1728	DT-628-NM	Renault	38 865	4 277	11,01	41 520	5 052	12,17	-8,54%
				533 885	61 554	11,53	628 005	76 160	12,13	-4,93%

• Parc Véhicules de service

						N			N-1			N/N-1 en %
	Immatriculation	Type	Utilisateur	Âge	Kilométrage compteur	Km	Go	Conso au 100	Km	Go	Conso au 100	Conso au 100
1	EE-564-DC	206	Relève CR	10 ans et 11 mois	211601	28 564	1 347	4,72	18 648	817	4,38	7,68%
2	BL-763-HH	207 URBAN	Relève CR	07 ans et 10 mois	86072	5 300	392	7,40	7 333	509	6,95	6,55%
3	BN-704-AM	207 SW	Responsable méthodes	07 ans et 8 mois	160383	7 881	456	5,79	13 405	651	4,85	19,21%
4	BL-012-HH	207 SW	Responsable maintenance	07 ans et 10 mois	188886	26 473	1 409	5,32	21 608	1 255	5,81	-8,39%
5	BP-115-HL	CLIO	responsable circulation	07 ans et 8 mois	113000	15 735	800	5,09	18 356	931	5,07	0,26%
6	BP-651-HL	CLIO	multiples	07 ans et 8 mois	154588	6 824	532	7,80	6 554	465	7,10	9,91%
7	BP-027-WQ	CLIO	Relève CR	07 ans et 7 mois	155950	20 854	996	4,78	18 613	830	4,46	7,07%
8	BP-031-WQ	CLIO	Relève CR	07 ans et 7 mois	219492	62 947	3 021	4,80	20 219	1 044	5,16	-7,01%
9	CC-584-DF	AURIS	Responsable RH	06 ans et 10 mois	132235	25 182	1 338	5,31	19 782	1 033	5,22	1,72%
10	CC-204-DF	YARIS	Responsable de centre	06 ans et 10 mois	113114	14 866	673	4,52	20 491	968	4,72	-4,17%
11	CC-910-DR	YARIS	multiples	06 ans et 10 mois	150452	10 357	342	3,30	8 690	397	4,56	-27,58%
12	CC-533-LE	YARIS	Relève CR	06 ans et 10 mois	111030	12 589	734	5,83	25 158	1 304	5,18	12,46%
13	CC-090-LF	YARIS	Relève CR	06 ans et 10 mois	90041	19 718	1 021	5,18	11 721	563	4,81	7,75%
14	CC-028-LL	YARIS	RIR	06 ans et 10 mois	260232	65 213	3 447	5,29	61 189	3 293	5,38	-1,76%
15	CC-412-LP	YARIS	Relève CR	06 ans et 10 mois	188033	12 766	693	5,43	15 053	913	6,06	-10,47%
16	CC-844-LS	YARIS	Relève CR	06 ans et 10 mois	102100	14 229	728	5,12	11 378	573	5,03	1,74%
17	CK-420-GK	C3	Informaticiens	06 ans et 5 mois	121476	11 776	909	7,72	16 684	1 106	6,63	16,54%
18	CK-595-GK	C3	RIR	06 ans et 5 mois	198515	44 075	2 182	4,95	48 864	3 027	6,20	-20,08%
19	AA-357-EB	CLIO	RIR	09 ans et 9 mois	251983	48 506	2 319	4,78	56 169	2 682	4,78	0,11%
20	CQ-657-PA	AURIS	Directeur exploitation	05 ans et 11 mois	207118	26 462	1 503	5,68	25 825	1 676	6,49	-12,53%
21	CR-889-TS	C3	Responsable de centre	05 ans et 10 mois	106109	17 373	1 251	7,20	19 318	972	5,03	43,07%

						N			N-1			N/N-1 en %
	Immatriculation	Type	Utilisateur	Âge	Kilométrage compteur	Km	Go	Conso au 100	Km	Go	Conso au 100	Conso au 100
22	CR-898-TS	C3	Responsable qualité	05 ans et 10 mois	97600	2 800	224	8,00	3 329	220	6,61	21,05%
23	DH-177-KR	ZOE	Relève CR	04 ans et 6 mois	46405	10 073	0	0,00	9 883	0	0,00	-
24	DJ-552-PM	CLIO	multiples	04 ans et 5 mois	83974	18 524	909	4,91	12 970	683	5,26	-6,75%
25	DV-769-LH	CLIO	Responsable PCC	03 ans et 4 mois	115297	31 565	1 430	4,53	26 675	1 372	5,14	-11,96%
26	DV-794-LH	CLIO	Responsable PASF	03 ans et 4 mois	145957	71 649	3 264	4,56	40 082	1 944	4,85	-6,08%
27	BM-241-TD	KANGOO	Responsable infra	07 ans et 9 mois	161281	20 496	1 226	5,98	21 718	1 274	5,87	1,95%
28	AA-048-MJ	PARTNER	Responsable infra	09 ans et 9 mois	214400	7 486	634	8,47	23 611	1 612	6,83	24,15%
29	CB-717-RS	KANGOO	Relève CR	06 ans et 11 mois	133402	27 343	1 654	6,05	16 963	1 209	7,13	-15,09%
30	CB-490-RT	KANGOO	Expert maintenance	06 ans et 11 mois	148175	15 542	1 033	6,65	22 525	1 395	6,19	7,34%
31	CK-268-TZ	PARTNER	multiples	06 ans et 4 mois	88053	7 053	324	4,59	6 185	406	6,56	-30,07%
32	CK-283-TZ	PARTNER	Vérificateurs	06 ans et 4 mois	197021	33 641	1 985	5,90	30 490	1 968	6,45	-8,58%
33	CQ-167-YM	PARTNER	Electrotechniciens	05 ans et 11 mois	148141	28 870	2 019	6,99	20 552	1 323	6,44	8,66%
34	DG-227-JD	BERLINGO	Responsable patrimoine	04 ans et 7 mois	87393	17 727	1 243	7,01	19 981	1 046	5,24	33,92%
35	BL-300-ME	MASTER	Atelier	07 ans et 9 mois	155615	18 241	2 069	11,35	18 765	2 003	10,67	6,30%
36	CM-484-KA	MASTER	Technicien infra	06 ans et 3 mois	138604	19 468	2 137	10,98	25 572	2 326	9,09	20,72%
37	DJ-470-NS	MASTER	Atelier	04 ans et 5 mois	81675	19 578	2 373	12,12	21 139	1 850	8,75	38,50%
38	DJ-586-NS	MASTER	Atelier	04 ans et 5 mois	88348	21 709	2 269	10,45	20 359	1 802	8,85	18,07%
39	CX-469-EB	MASTER	BOMO	05 ans et 6 mois	16700	678	102	15,04	3 993	308	7,72	94,78%
MOYENNE AGE						870 133	50 990	5,86	809 850	47 748	5,90	-0,61%

• Age moyen des véhicules

Type	N	N-1	N/N-1 en %
Articulés	0,5	0	-
Hybride Standard	0,66	1,33	-50%
Standard	9,41	8,6	9%
Midibus	9,58	10,92	-12%
Minibus (hors TAD)	6,16	5,16	19%
Minibus (Allobus comme activité principale)	9	8	13%
Minibus (Proxibus comme activité principale)	9	8	13%

• Consommation des véhicules

Type	Gazole			Km			Consommation		
	N	N-1	N/N-1 en %	N	N-1	N/N-1 en %		N-1	N/N-1 en %
Articulés	17 845	0		65 073	0		27,42	-	
Hybride	64 287	16 495	74,34%	199 460	53 795	73,03%	32,23	30,66	4,86%
Standard	2 038 746	2 042 683	-0,19%	5 419 217	5 523 481	-1,92%	37,62	36,98	1,70%
Midi	304 043	305 439	-0,46%	861 334	845 452	1,84%	35,30	36,13	-2,35%
Minibus (hors TAD)	9 936	12 514	-25,94%	86 181	98 930	-14,79%	11,53	12,65	-9,71%
Minibus (Allobus comme activité principale)	17 170	21 774	-26,81%	148 926	170 956	-14,79%	11,53	12,74	-10,47%
Minibus (Proxibus comme activité principale)	34 447	40 765	-18,34%	298 778	342 975	-14,79%	11,53	11,89	-3,09%
Total Minibus	61 554	75 053	-21,93%	533 885	612 861	-14,79%	11,53	12,25	-6,22%
Véhicule de service	50 990	47 748	6,36%	870 133	809 850	6,93%	5,86	5,90	-0,61%
Total Général	2 537 464	2 487 418	0	7 949 102	7 845 439	0	173	147	0

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	14 ans et 7 mois
2	3291 WA 62	IRIBUS	AXER	car	21/06/2004	14 ans et 7 mois
3	3311 WA 62	IRIBUS	AXER	car	21/06/2004	14 ans et 7 mois
4	3319 WA 62	IRIBUS	AXER	car	21/06/2004	14 ans et 7 mois
5	CC-400-RR	IVECO	RECREO	car	19/07/2004	14 ans et 6 mois
6	CC-432-RR	IVECO	RECREO	car	20/08/2004	14 ans et 5 mois
7	151 AWG 60	MERCEDES	13/06/1901	bus	20/10/2005	13 ans et 3 mois
8	156 AWG 60	MERCEDES	13/06/1901	bus	20/10/2005	13 ans et 3 mois
9	170 AWG 60	MERCEDES	13/06/1901	bus	20/10/2005	13 ans et 3 mois
10	173 AWG 60	MERCEDES	13/06/1901	bus	20/10/2005	13 ans et 3 mois
11	180 AWG 60	MERCEDES	13/06/1901	bus	20/10/2005	13 ans et 3 mois
12	9216 WR 62	IRISBUS	AXER	car	27/10/2005	13 ans et 3 mois
13	DS-278-CH	IVECO	AXER	car	27/10/2005	13 ans et 3 mois
14	DF-636-HW	MAN	SU283	car	24/08/2006	12 ans et 5 mois
15	DL-273-HH	MAN	SU283	car	24/08/2006	12 ans et 5 mois
16	6725 XJ 62	IRISBUS	AXER	car	28/08/2006	12 ans et 5 mois
17	2151 XM 62	IRISBUS	AXER	car	30/08/2006	12 ans et 5 mois
18	2154 XM 62	IRISBUS	AXER	car	30/08/2006	12 ans et 5 mois
19	2162 XM 62	IRISBUS	AXER	car	30/08/2006	12 ans et 5 mois
20	6727 XJ 62	IRISBUS	AXER	car	30/08/2006	12 ans et 5 mois
21	6729 XJ 62	IRISBUS	AXER	car	30/08/2006	12 ans et 5 mois
22	6726 XJ 62	IRISBUS	AXER	car	31/08/2006	12 ans et 5 mois
23	2182 YV 62	IRISBUS	RECREO	car	07/05/2007	11 ans et 8 mois
24	DV-869-HT	IRISBUS	CROSSWAY	car	07/06/2007	11 ans et 7 mois
25	BW-101-XK	IRISBUS	RECREO	car	23/08/2007	11 ans et 5 mois
26	DF-585-HW	MAN	SU283	car	24/08/2007	11 ans et 5 mois
27	2089 ZV 76	SETRA	S 416	bus	03/01/2008	10 ans et 12 mois
28	2091 ZV 76	SETRA	S 416	bus	03/01/2008	10 ans et 12 mois
29	3221 VF 61	HEULIEZ	GX 327	bus	30/01/2008	10 ans et 12 mois
30	2904 YF 62	FAST	SCOLER 3	car	03/07/2008	10 ans et 6 mois
31	2922 YF 62	FAST	SCOLER 3	car	03/07/2008	10 ans et 6 mois
32	BG-040-HT	FAST	SCOLER 3	car	03/07/2008	10 ans et 6 mois
33	3100 TY 71	HEULIEZ	GX327	bus	23/07/2008	10 ans et 6 mois
34	DX-183-BB	IVECO	CROSSWAY	car	12/12/2008	10 ans et 1 mois
35	2311 XW 21	FAST	STARTER	car	29/01/2009	09 ans et 12 mois
36	4144 YD22	IRISBUS	RECREO	car	08/04/2009	09 ans et 9 mois
37	4147 YD22	IRISBUS	RECREO	car	08/04/2009	09 ans et 9 mois
38	AA-539-GE	IRISBUS	CROSSWAY	car	29/04/2009	09 ans et 9 mois
39	AC-343-MY	HEULIEZ	GX 327	bus	24/08/2009	09 ans et 5 mois
40	AC-824-MX	HEULIEZ	GX 327	bus	24/08/2009	09 ans et 5 mois
41	AC-921-MX	HEULIEZ	GX 327	bus	24/08/2009	09 ans et 5 mois
42	AC-235-NC	HEULIEZ	GX 327	bus	25/08/2009	09 ans et 5 mois
43	AD-520-HY	HEULIEZ	GX 327	bus	06/10/2009	09 ans et 3 mois
44	AE-134-DQ	IRISBUS	RECREO	car	27/10/2009	09 ans et 3 mois
45	BE-411-LV	IRISBUS	RECREO	car	09/12/2010	08 ans et 1 mois
46	BE-069-MB	IRISBUS	RECREO	car	10/12/2010	08 ans et 1 mois
47	BK-959-LJ	SETRA	S 416	bus	17/03/2011	07 ans et 10 mois
48	BK-974-LJ	SETRA	S 416	bus	17/03/2011	07 ans et 10 mois
49	BK-991-LJ	SETRA	S 416	bus	17/03/2011	07 ans et 10 mois
50	BK-595-RR	SETRA	S 416	bus	22/03/2011	07 ans et 10 mois
51	BK-608-RR	SETRA	S 416	bus	22/03/2011	07 ans et 10 mois
52	BK-617-RR	SETRA	S 416	bus	22/03/2011	07 ans et 10 mois
53	BK-632-RR	SETRA	S 416	bus	22/03/2011	07 ans et 10 mois
54	BL-521-YR	SETRA	S 416	bus	13/04/2011	07 ans et 9 mois
55	BL-534-YR	SETRA	S 416	bus	13/04/2011	07 ans et 9 mois
56	BL-571-YR	SETRA	S 416	bus	13/04/2011	07 ans et 9 mois
57	BL-580-YR	SETRA	S 416	bus	13/04/2011	07 ans et 9 mois
58	BL-603-YR	SETRA	S 416	bus	13/04/2011	07 ans et 9 mois
59	BM-139-ZF	SETRA	S 416	bus	04/05/2011	07 ans et 8 mois
60	CD-106-MG	IRISBUS	RECREO	car	02/04/2012	06 ans et 9 mois
61	CD-233-MP	IRISBUS	RECREO	car	02/04/2012	06 ans et 9 mois
62	CD-638-MG	IRISBUS	RECREO	car	02/04/2012	06 ans et 9 mois
63	CD-833-MN	IRISBUS	RECREO	car	02/04/2012	06 ans et 9 mois
64	CY-972-BM	MERCEDES	CITARO	bus	27/08/2013	05 ans et 5 mois
65	CZ-414-BF	IRISBUS	RECREO	car	30/09/2013	05 ans et 4 mois
66	DD-247-GK	MERCEDES	INTOURO M	car	21/02/2014	04 ans et 11 mois
67	DD-315-XC	HEULIEZ	GX 328	bus	13/03/2014	04 ans et 10 mois
68	DJ-743-TN	MERCEDES	INTOURO M	car	01/09/2014	04 ans et 4 mois

	Immatriculation	Marque	Type	Catégorie	Date mise en circulation	Âge
69	DJ-744-TN	MERCEDES	INTOURO M	car	01/09/2014	04 ans et 4 mois
70	DV-226-LX	IRISBUS	CROSSWAY	car	04/09/2015	03 ans et 4 mois
71	DY-210-QD	HEULIEZ	GX337	bus	31/12/2015	02 ans et 12 mois
72	EB-975-PC	HEULIEZ	GX337	bus	22/04/2016	02 ans et 9 mois
73	EH-362-RN	HEULIEZ	GX337	bus	20/12/2016	02 ans et 1 mois
74	EL-256-TR	MERCEDES	CITARO	bus	19/04/2017	01 ans et 9 mois
75	EL-257-TR	MERCEDES	CITARO	bus	19/04/2017	01 ans et 9 mois
76	EL-259-TR	MERCEDES	CITARO	bus	19/04/2017	01 ans et 9 mois
77	EL-264-TR	MERCEDES	CITARO	bus	19/04/2017	01 ans et 9 mois
78	EN-228-ZL	IRISBUS	CROSSWAY	car	15/06/2017	01 ans et 7 mois
79	EN-496-ZL	IRISBUS	CROSSWAY	car	15/06/2017	01 ans et 7 mois
80	EN-594-HQ	IRISBUS	CROSSWAY	car	15/06/2017	01 ans et 7 mois
81	EN-680-HQ	IRISBUS	CROSSWAY	car	15/06/2017	01 ans et 7 mois
82	EN-773-ZK	IRISBUS	CROSSWAY	car	15/06/2017	01 ans et 7 mois
83	EY-377-VT	IVECO	CROSSWAY	car	04/04/2018	00 ans et 9 mois
84	EY-131-VV	IVECO	CROSSWAY	car	04/07/2018	00 ans et 6 mois
85	EY-556-VT	IVECO	CROSSWAY	car	04/07/2018	00 ans et 6 mois
86	EY-746-VT	IVECO	CROSSWAY	car	04/07/2018	00 ans et 6 mois
87	EY-996-VT	IVECO	CROSSWAY	car	04/07/2018	00 ans et 6 mois
88	EY-227-VV	IVECO	CROSSWAY	car	04/07/2018	00 ans et 6 mois
89	EZ-591-AT	IVECO	CROSSWAY	car	13/07/2018	00 ans et 6 mois
90	EZ-068-BK	IVECO	CROSSWAY	car	16/07/2018	00 ans et 6 mois
MOYENNE D'AGE						8 ans

Age moyen du parc

Type	N	N-1	N/N-1 en %
Bus	7,83	7,16	9,36%
Car	8,17	9,33	-12,47%
Moyenne	8,00	8,50	-0,06

Benoit

	Immatriculation	Marque	Type	Catégorie	Date mise en circulation	Âge
1	BS-403-JR	RENAULT	ILIADÉ	CAR	15/03/2005	13 ans et 10 mois
2	DJ-245-MD	RENAULT	RENAULT ARES	CAR	21/03/2006	12 ans et 10 mois
3	DN-680-DX	RENAULT	ILIADÉ	CAR	26/04/2006	12 ans et 9 mois
4	1781XR62	IRISBUS	CITELIS	BUS	05/06/2007	11 ans et 7 mois
5	DK-075-FE	IRISBUS	CROSSWAY	CAR	10/04/2009	09 ans et 9 mois
6	AA-580-VZ	IRISBUS	RECREO	CAR	26/05/2009	09 ans et 8 mois
7	AA-597-VZ	IRISBUS	RECREO	CAR	26/05/2009	09 ans et 8 mois
8	AZ-118-MR	IRISBUS	CROSSWAY LOW ENTRY	BUS	06/09/2010	08 ans et 4 mois
9	AZ-495-RV	IRISBUS	RECREO	CAR	09/09/2010	08 ans et 4 mois
10	BW-661-XE	IRISBUS	RECREO	CAR	26/10/2011	07 ans et 3 mois
11	BY-633-EK	IRISBUS	CROSSWAY LOW ENTRY	BUS	25/11/2011	07 ans et 2 mois
12	CD-907-AT	IRISBUS	RECREO	CAR	22/03/2012	06 ans et 10 mois
13	CJ-107-DB	IRISBUS	CROSSWAY LOW ENTRY	BUS	26/07/2012	06 ans et 6 mois
14	CJ-868-TJ	IRISBUS	CROSSWAY LOW ENTRY	BUS	14/08/2012	06 ans et 5 mois
15	CK-779-FA	IRISBUS	CROSSWAY LOW ENTRY	BUS	30/08/2012	06 ans et 5 mois
16	CR-510-MJ	IRISBUS	RECREO	CAR	07/03/2013	05 ans et 10 mois
17	CR-912-NB	IRISBUS	RECREO	CAR	07/03/2013	05 ans et 10 mois
18	CS-128-NH	IRISBUS	CROSSWAY LOW ENTRY	CAR	08/04/2013	05 ans et 9 mois
19	CT-999-RY	IRISBUS	RECREO	CAR	14/05/2013	05 ans et 8 mois
20	CY-216-KD	IRISBUS	CROSSWAY LOW ENTRY	BUS	09/09/2013	05 ans et 4 mois
21	DH-670-QF	IRISBUS	CROSSWAY LOW ENTRY	BUS	25/11/2013	05 ans et 2 mois
22	DN-278-KT	IRISBUS	CROSSWAY POP	CAR	22/01/2015	03 ans et 12 mois
23	FE-913-ZX	IRISBUS	CROSSWAY LOW ENTRY	BUS	28/03/2015	03 ans et 10 mois
24	DY-864-TP	IRISBUS	CROSSWAY	CAR	08/01/2016	02 ans et 12 mois
25	DZ-547-HV	IRISBUS	CROSSWAY	CAR	01/02/2016	02 ans et 11 mois
26	EF-109-JA	IRISBUS	CROSSWAY LOW ENTRY	BUS	20/09/2016	02 ans et 4 mois
27	EK-861-ZM	IRISBUS	CROSSWAY	CAR	22/03/2017	01 ans et 10 mois
28	EL-001-BF	IRISBUS	CROSSWAY	CAR	24/03/2017	01 ans et 10 mois
29	EL-794-EB	IRISBUS	CROSSWAY	CAR	29/03/2017	01 ans et 10 mois
30	DR-823-JH	IRISBUS	EVADYS	CAR	04/04/2017	01 ans et 9 mois
31	EQ-400-ET	IRISBUS	CROSSWAY POP	CAR	01/09/2017	01 ans et 4 mois
32	EQ-075-RX	IRISBUS	CROSSWAY LOW ENTRY	BUS	25/09/2017	01 ans et 4 mois
MOYENNE D'AGE						06 ans et 2 mois

Age moyen du parc

Type	N	N-1	N/N-1 en %
Bus	5,83	6,5	-10,31%
Car	6,33	5,83	8,58%
Moyenne	6,17	6,04	0,02

LNA

	Immatriculation	Marque	Type	Catégorie	Date mise en circulation	Âge
1	BZ-481-VY	IRISBUS	CROSSWAY	CAR	23/08/2007	11 ans et 5 mois
2	AS-460-VJ	IRISBUS	CROSSWAY	CAR	23/08/2007	11 ans et 5 mois
3	AQ-068-QN	IRISBUS	CROSSWAY	CAR	30/08/2007	11 ans et 5 mois
4	ES-194-WN	MERCEDES	INTOURO	CAR	20/12/2007	11 ans et 1 mois
5	ES-181-WN	MERCEDES	INTOURO	CAR	20/12/2007	11 ans et 1 mois
6	BT-072-WQ	SETRA	415NF	BUS	12/09/2011	07 ans et 4 mois
7	BT-253-WQ	SETRA	415NF	BUS	12/09/2011	07 ans et 4 mois
8	BT-472-WP	SETRA	415NF	BUS	12/09/2011	07 ans et 4 mois
9	BT-613-WP	SETRA	415NF	BUS	12/09/2011	07 ans et 4 mois
10	BT-786-WP	SETRA	415NF	BUS	12/09/2011	07 ans et 4 mois
11	BT-834-WV	SETRA	415NF	BUS	01/01/2017	01 ans et 12 mois
12	EY-171-NV	HEULIEZ	GX 337	BUS	27/06/2018	00 ans et 7 mois
13	EY-039-NV	HEULIEZ	GX 337	BUS	27/06/2018	00 ans et 7 mois
MOYENNE D'AGE						09 ans et 6 mois

Age moyen du parc

Type	N	N-1	N/N-1 en %
Bus	4,92	1	392,00%
Car	11,25	-	-
Total	5,66	1,00	4,66

Mullie Voyages

	Immatriculation	Marque	Type	Catégorie	Date mise en circulation	Âge
1	DY-978-RT	IRISBUS	RECREO	CAR	23/04/2004	14 ans et 9 mois
2	AD-452-RL	IRISBUS	ARES	CAR	05/10/2004	14 ans et 3 mois
3	BW-092-KC	IRISBUS	RECREO	CAR	23/02/2005	13 ans et 11 mois
4	DY-437-TR	IRISBUS	ARES	CAR	12/08/2005	13 ans et 5 mois
5	CL-396-KB	IRISBUS	ARES	CAR	24/08/2005	13 ans et 5 mois
6	DY-979-TQ	RENAULT	ARES	CAR	30/08/2005	13 ans et 5 mois
7	AR-873-TX	IRISBUS	ARES	CAR	14/02/2006	12 ans et 11 mois
8	DJ-701-TN	IRISBUS	ARES	CAR	21/03/2006	12 ans et 10 mois
9	CM-457-GS	IRISBUS	ARES	CAR	20/03/2007	11 ans et 10 mois
10	EJ-107-CE	IRISBUS	Crossway	CAR	04/06/2007	11 ans et 7 mois
11	ER-322-FS	IRISBUS	EVADYS	CAR	18/01/2008	10 ans et 12 mois
12	DH-474-BM	IRISBUS	RECREO	CAR	11/02/2009	09 ans et 11 mois
13	AA-717-NQ	IRISBUS	RECREO	CAR	13/05/2009	09 ans et 8 mois
14	BL-098-FE	IRISBUS	RECREO	CAR	30/03/2011	07 ans et 10 mois
15	CD-996-LG	IRISBUS	Crossway	CAR	30/03/2012	06 ans et 10 mois
16	CQ-159-VN	IRISBUS	ARES	CAR	14/02/2013	05 ans et 11 mois
17	CQ-940-ZR	IRISBUS	EVADYS	CAR	20/02/2013	05 ans et 11 mois
18	DA-007-XX	RENAULT	Master	PMR TAD	29/11/2013	05 ans et 1 mois
19	DJ-988-EN	IRISBUS	AIRWAY	CAR	05/08/2014	04 ans et 5 mois
20	EW-677-DN	IRISBUS	Crossway	CAR	29/03/2015	03 ans et 10 mois
21	DV-396-WP	IRISBUS	Crossway	CAR	21/09/2015	03 ans et 4 mois
22	DZ-866-TR	RENAULT	AIRWAY	CAR	18/02/2016	02 ans et 11 mois
23	DZ-727-WA	IRISBUS	AIRWAY	CAR	22/02/2016	02 ans et 11 mois
24	DZ-778-WA	IRISBUS	AIRWAY	CAR	22/02/2016	02 ans et 11 mois
25	EJ-474-DS	IRISBUS	Magelys	CAR	09/01/2017	01 ans et 12 mois
26	EJ-759-DS	IRISBUS	Magelys	CAR	09/01/2017	01 ans et 12 mois
27	FD-319-PK	MERCEDES	INTOURO	CAR	06/11/2018	00 ans et 2 mois
MOYENNE D'AGE						08 ans et 1 mois

Age moyen du parc

Type	N	N-1	N/N-1 en %
PMR TAD	5,83	4,16	40,14%
Car	8,25	8,58	-3,85%
Moyenne	8,83	8,39	0,05

Rose

	Immatriculation	Marque	Type	Catégorie	Date mise en circulation	Âge
1	DT-656-HT	IVECO	ARES	BUS	16/07/2015	03 ans et 6 mois
2	DK-788-ED	IVECO	ARES	BUS	18/09/2014	04 ans et 4 mois
3	CJ-612-TF	IRIBUS	ARES	BUS	14/08/2012	06 ans et 5 mois
4	BH-698-VZ	IRISBUS	ares	BUS	15/02/2011	07 ans et 11 mois
5	BH-649-WA	IRISBUS	ARES	BUS	15/02/2011	07 ans et 11 mois
6	DH-280-FV	SETRA	ARES	BUS	19/06/2008	10 ans et 7 mois
7	DK-546-FH	IRISBUS	CROSSWAY	BUS	06/03/2009	09 ans et 10 mois
8	DC-405-CB	IRISBUS	CROSSWAY	CAR	10/01/2014	04 ans et 12 mois
9	BK-533-QA	IRISBUS	CROSSWAY	CAR	21/03/2011	07 ans et 10 mois
10	AL-218-XT	MERCEDES	CROSSWAY LE	CAR	18/02/2010	08 ans et 11 mois
11	DE-817-ST	IRISBUS	CROSSWAY LE	CAR	04/02/2008	10 ans et 11 mois
12	DP-795-WS	IRISBUS	CROSSWAY	CAR	08/06/2007	11 ans et 7 mois
13	CP-945-NV	IRISBUS	EVADYS	CAR	16/04/2007	11 ans et 9 mois
14	CR-117-PQ	IRISBUS	evadys	CAR	10/04/2007	11 ans et 9 mois
15	BZ-072-LF	IRISBUS	EVADYS	CAR	03/01/2006	12 ans et 12 mois
16	BW-693-AW	IRISBUS	ILIADE	CAR	28/07/2005	13 ans et 6 mois
17	DP-695-TY	IRISBUS	ILIADE	CAR	01/04/2005	13 ans et 9 mois
18	BG-484-RC	IRISBUS	ILIADE	CAR	08/01/2007	11 ans et 12 mois
19	CH-644-WD	IRISBUS	INTURO	CAR	08/01/2007	11 ans et 12 mois
20	DE-744-XM	IRISBUS	RECREO	CAR	31/03/2009	09 ans et 10 mois
21	CZ-875-WG	VAN HOOL	S415NF	BUS	11/09/2006	12 ans et 4 mois
22	1989-WP-62	RENAULT	AGORA	CAR	29/07/2005	13 ans et 6 mois
MOYENNE D'AGE						09 ans et 11 mois

Age moyen du parc

Type	N	N-1	N/N-1 en %
Bus	7,83	8,33	-6,00%
Car	11,83	10,5	12,67%
Moyenne	9,92	9,69	0,02

Voyages Westeel

	Immatriculation	Marque	Type	Catégorie	Date mise en circulation	Âge
1	CK-398-RF	AXER	IRISBUS	CAR	23/02/2004	14 ans et 11 mois
2	CK-132-EB	INTEGRO	MERCEDES	CAR	16/04/2004	14 ans et 9 mois
3	CN-275-AQ	AXER	IRISBUS	CAR	08/06/2004	14 ans et 7 mois
4	CN-342-AQ	RECREO	RENAULT	CAR	14/06/2004	14 ans et 7 mois
5	CN-437-AQ	RECREO	IRISBUS	CAR	06/08/2004	14 ans et 5 mois
6	CK-385-XB	INTEGRO	MERCEDES	CAR	16/08/2004	14 ans et 5 mois
7	CR-060-NY	RECREO	IRISBUS	CAR	15/10/2004	14 ans et 3 mois
8	CR-089-NY	RECREO	IRISBUS	CAR	15/10/2004	14 ans et 3 mois
9	CR-993-NX	RECREO	IRISBUS	CAR	15/10/2004	14 ans et 3 mois
10	CV-501-KG	ARES	IRISBUS	CAR	01/03/2005	13 ans et 10 mois
11	CV-510-KG	ARES	IRISBUS	CAR	01/03/2005	13 ans et 10 mois
12	CY-137-JB	INTEGRO	MERCEDES	CAR	26/07/2005	13 ans et 6 mois
13	DE-618-NE	CITARO	MERCEDES	BUS	25/11/2005	13 ans et 2 mois
14	DE-628-NE	CITARO	MERCEDES	BUS	25/11/2005	13 ans et 2 mois
15	BG-328-KZ	ARES	IRISBUS	CAR	04/05/2006	12 ans et 8 mois
16	BG-392-KZ	AXER	IRISBUS	CAR	02/06/2006	12 ans et 7 mois
17	AZ-070-ZF	AXER	IRISBUS	CAR	04/07/2006	12 ans et 6 mois
18	BG-817-LQ	ARES	IRISBUS	CAR	02/08/2006	12 ans et 5 mois
19	BL-166-NR	ARES	IRISBUS	CAR	08/08/2006	12 ans et 5 mois
20	BL-173-NR	ARES	IRISBUS	CAR	08/08/2006	12 ans et 5 mois
21	BS-098-HZ	ARES	IRISBUS	CAR	08/08/2006	12 ans et 5 mois
22	BS-141-HZ	ARES	IRISBUS	CAR	08/08/2006	12 ans et 5 mois
23	BD-860-LX	AXER	IRISBUS	CAR	28/09/2006	12 ans et 4 mois
24	BH-431-KC	RECREO	IRISBUS	CAR	09/11/2006	12 ans et 2 mois
25	8116XG62	CITARO	MERCEDES	BUS	17/11/2006	12 ans et 2 mois
26	8119XG62	CITARO	MERCEDES	BUS	17/11/2006	12 ans et 2 mois
27	CN-084-AQ	CITARO	MERCEDES	BUS	17/11/2006	12 ans et 2 mois
28	DA-271-KJ	AXER	IRISBUS	CAR	16/01/2007	11 ans et 12 mois

	Immatriculation	Marque	Type	Catégorie	Date mise en circulation	Âge
29	DA-294-KJ	AXER	IRISBUS	CAR	16/01/2007	11 ans et 12 mois
30	DA-310-KJ	AXER	IRISBUS	CAR	16/01/2007	11 ans et 12 mois
31	9022XN62	AXER	IRISBUS	CAR	15/05/2007	11 ans et 8 mois
32	9025XN62	AXER	IRISBUS	CAR	15/05/2007	11 ans et 8 mois
33	1849XR62	ARWAY	IRISBUS	CAR	12/07/2007	11 ans et 6 mois
34	1852XR62	ARWAY	IRISBUS	CAR	12/07/2007	11 ans et 6 mois
35	CG-431-AL	ARWAY	IRISBUS	CAR	21/08/2007	11 ans et 5 mois
36	730-AYA-35	ARWAY	IRISBUS	CAR	31/10/2007	11 ans et 3 mois
37	1252XY62	CITARO	MERCEDES	BUS	02/01/2008	10 ans et 12 mois
38	DE-840-NE	CROSSWAY	IRISBUS	CAR	11/06/2008	10 ans et 7 mois
39	DE-943-NJ	CROSSWAY	IRISBUS	CAR	11/06/2008	10 ans et 7 mois
40	DE-944-NJ	CROSSWAY	IRISBUS	CAR	11/06/2008	10 ans et 7 mois
41	DE-949-NJ	CROSSWAY	IRISBUS	CAR	01/07/2008	10 ans et 7 mois
42	DF-536-AV	CROSSWAY	IRISBUS	CAR	01/07/2008	10 ans et 7 mois
43	4567YF62	CROSSWAY	IRISBUS	CAR	08/07/2008	10 ans et 6 mois
44	4573YF62	CROSSWAY	IRISBUS	CAR	08/07/2008	10 ans et 6 mois
45	4577YF62	CROSSWAY	IRISBUS	CAR	08/07/2008	10 ans et 6 mois
46	3239YH62	INTOURO	MERCEDES	CAR	03/09/2008	10 ans et 4 mois
47	DF-555-AV	CROSSWAY	IRISBUS	CAR	01/11/2008	10 ans et 2 mois
48	5831YL62	CROSSWAY	IRISBUS	CAR	02/12/2008	10 ans et 1 mois
49	4869YQ62	CROSSWAY	IRISBUS	CAR	25/03/2009	09 ans et 10 mois
50	4873YQ62	CROSSWAY	IRISBUS	CAR	25/03/2009	09 ans et 10 mois
51	AB-944-ND	CITARO	MERCEDES	BUS	25/06/2009	09 ans et 7 mois
52	AB-935-ND	CITARO	MERCEDES	BUS	28/06/2009	09 ans et 7 mois
53	AB-162-QT	CITARO	MERCEDES	BUS	30/06/2009	09 ans et 7 mois
54	AB-180-QT	CITARO	MERCEDES	BUS	30/06/2009	09 ans et 7 mois
55	AC-212-TF	INTOURO	MERCEDES	CAR	09/09/2009	09 ans et 4 mois
56	AE-100-KY	CITARO	MERCEDES	BUS	30/10/2009	09 ans et 3 mois
57	AQ-738-XR	INTEGRO	MERCEDES	CAR	29/04/2010	08 ans et 9 mois
58	AS-841-RW	INTOURO	EOBUS	CAR	01/06/2010	08 ans et 7 mois
59	AS-846-RW	INTOURO	EOBUS	CAR	01/06/2010	08 ans et 7 mois
60	BB-107-AT	INTOURO	MERCEDES	CAR	04/10/2010	08 ans et 3 mois
61	BR-579-KG	CROSSWAY	IRISBUS	CAR	12/07/2011	07 ans et 6 mois
62	BR-606-KG	CROSSWAY	IRISBUS	CAR	12/07/2011	07 ans et 6 mois
63	BR-642-KG	CROSSWAY	IRISBUS	CAR	12/07/2011	07 ans et 6 mois
64	BR-679-KG	CROSSWAY	IRISBUS	CAR	12/07/2011	07 ans et 6 mois
65	BR-705-KG	CROSSWAY	IRISBUS	CAR	12/07/2011	07 ans et 6 mois
66	BR-747-KG	CROSSWAY	IRISBUS	CAR	12/07/2011	07 ans et 6 mois
67	BS-472-MB	CITARO	MERCEDES	BUS	05/08/2011	07 ans et 5 mois
68	BS-483-MB	CITARO	MERCEDES	BUS	05/08/2011	07 ans et 5 mois
69	BT-118-KH	INTOURO	MERCEDES	CAR	31/08/2011	07 ans et 5 mois
70	BT-126-KH	INTOURO	EOBUS	CAR	31/08/2011	07 ans et 5 mois
71	BT-133-KH	INTOURO	EOBUS	CAR	31/08/2011	07 ans et 5 mois
72	BT-902-KG	INTOURO	MERCEDES	CAR	01/09/2011	07 ans et 5 mois
73	BT-389-QP	INTOURO	EOBUS	CAR	06/09/2011	07 ans et 4 mois
74	BT-396-QP	INTOURO	EOBUS	CAR	06/09/2011	07 ans et 4 mois
75	BT-403-QP	INTOURO	EOBUS	CAR	06/09/2011	07 ans et 4 mois
76	BT-407-QP	INTOURO	EOBUS	CAR	06/09/2011	07 ans et 4 mois
77	BV-824-GG	INTOURO	EOBUS	CAR	21/09/2011	07 ans et 4 mois
78	BW-270-SH	CROSSWAY	IRISBUS	CAR	21/10/2011	07 ans et 3 mois
79	BY-296-XR	INTOURO	MERCEDES	CAR	12/12/2011	07 ans et 1 mois
80	BY-335-XR	INTOURO	MERCEDES	CAR	12/12/2011	07 ans et 1 mois
81	BY-360-XR	INTOURO	MERCEDES	CAR	12/12/2011	07 ans et 1 mois
82	BY-387-XR	INTOURO	MERCEDES	CAR	12/12/2011	07 ans et 1 mois
83	BY-418-XR	INTOURO	MERCEDES	CAR	12/12/2011	07 ans et 1 mois
84	BY-436-XR	INTOURO	MERCEDES	CAR	12/12/2011	07 ans et 1 mois
85	BY-459-XR	INTOURO	MERCEDES	CAR	12/12/2011	07 ans et 1 mois
86	BY-483-XR	INTOURO	MERCEDES	CAR	12/12/2011	07 ans et 1 mois
87	BY-501-XR	INTOURO	MERCEDES	CAR	12/12/2011	07 ans et 1 mois
88	CF-142-BN	INTOURO	MERCEDES	CAR	11/05/2012	06 ans et 8 mois
89	CF-147-BN	INTOURO	MERCEDES	CAR	11/05/2012	06 ans et 8 mois
90	CM-073-GB	CITARO	MERCEDES	BUS	26/10/2012	06 ans et 3 mois
91	CM-082-GB	CITARO	MERCEDES	BUS	26/10/2012	06 ans et 3 mois
92	CM-088-GB	CITARO	MERCEDES	BUS	26/10/2012	06 ans et 3 mois
93	CM-093-GB	CITARO	MERCEDES	BUS	26/10/2012	06 ans et 3 mois
94	CM-102-GB	CITARO	MERCEDES	BUS	26/10/2012	06 ans et 3 mois
95	CR-077-VQ	INTOURO	MERCEDES	CAR	18/03/2013	05 ans et 10 mois
96	CX-243-QG	CITARO	MERCEDES	BUS	06/08/2013	05 ans et 5 mois
97	CX-248-QG	CITARO	MERCEDES	BUS	06/08/2013	05 ans et 5 mois
98	CY-201-AM	CROSSWAY	IRISBUS	CAR	26/08/2013	05 ans et 5 mois
99	CY-596-BL	CROSSWAY	IRISBUS	CAR	27/08/2013	05 ans et 5 mois
100	CY-702-BL	CROSSWAY	IRISBUS	CAR	27/08/2013	05 ans et 5 mois
101	CY-669-BM	CROSSWAY	IRISBUS	CAR	27/08/2013	05 ans et 5 mois
102	CZ-077-QE	INTOURO	MERCEDES	CAR	17/10/2013	05 ans et 3 mois

	Immatriculation	Marque	Type	Catégorie	Date mise en circulation	Âge
103	CZ-109-QE	INTOURO	MERCEDES	CAR	17/10/2013	05 ans et 3 mois
104	DF-545-WF	CITARO	MERCEDES	BUS	16/05/2014	04 ans et 8 mois
105	DF-551-WF	CITARO	MERCEDES	BUS	16/05/2014	04 ans et 8 mois
106	DF-553-WF	CITARO	MERCEDES	BUS	16/05/2014	04 ans et 8 mois
107	DF-557-WF	CITARO	MERCEDES	BUS	16/05/2014	04 ans et 8 mois
108	DG-645-ZH	GX 137	HEULIEZ	BUS	24/06/2014	04 ans et 7 mois
109	DG-167-ZG	GX 137	HEULIEZ	BUS	24/06/2014	04 ans et 7 mois
110	DR-694-CT	intouro	MERCEDES	CAR	29/04/2015	03 ans et 9 mois
111	DR-162-SY	CITARO	MERCEDES	BUS	26/05/2015	03 ans et 8 mois
112	DR-168-SY	CITARO	MERCEDES	BUS	26/05/2015	03 ans et 8 mois
113	DR-177-SY	CITARO	MERCEDES	BUS	26/05/2015	03 ans et 8 mois
114	DR-182-SY	CITARO	MERCEDES	BUS	26/05/2015	03 ans et 8 mois
115	DR-185-SY	CITARO	MERCEDES	BUS	26/05/2015	03 ans et 8 mois
116	DS-049-JG	intouro	MERCEDES	CAR	15/06/2015	03 ans et 7 mois
117	DS-057-JG	intouro	MERCEDES	CAR	15/06/2015	03 ans et 7 mois
118	DS-075-JG	intouro	MERCEDES	CAR	15/06/2015	03 ans et 7 mois
119	DS-082-JG	intouro	MERCEDES	CAR	15/06/2015	03 ans et 7 mois
120	DV-578-PV	CITARO	MERCEDES	BUS	10/09/2015	03 ans et 4 mois
MOYENNE D'AGE						08 ans et 10 mois

Age moyen du parc

Type	N	N-1	N/N-1 en %
Bus	7,08	6,25	13,28%
Car	9,42	9,5	-0,84%
Moyenne	8,83	8,63	0,02

• Plans de renouvellement des parcs des sous-traitants

Les Autobus Artésiens ont renouvelé 8 bus standards IVECO, LNA à renouvelé 2 bus standards HEULIEZ et Mullie a renouvelé 1 standard Mercedes.

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	53	22	15	4	253,33%	450,00%
Circuit d'Eau	69	26	26	57	165,38%	-54,39%
Circuit Carburant	11	1	5	6	120,00%	-83,33%
Circuit Air	23	15	12	10	91,67%	50,00%
Portes	48	15	9	23	433,33%	-34,78%
Embrayage	0	0	0	0	-	-
Boîte de Vitesses	25	4	9	5	177,78%	-20,00%
Pont Arrière	0	1	1	0	-100,00%	-
Essieu avant	0	0	0	1	-	-100,00%
Direction	8	0	8	1	0,00%	-100,00%
Suspension	21	12	4	10	425,00%	20,00%
Freins	22	12	6	5	266,67%	140,00%
Batteries	35	16	14	4	150,00%	300,00%
Démarrreur	5	2	2	0	150,00%	-
Electrique	28	23	20	11	40,00%	109,09%
Courroies	5	2	4	0	25,00%	-
Câbles	0	0	0	0	-	-
Total pannes techniques	353	151	135	137	161,48%	10,22%
Accident	22	7	7	7	214,29%	0,00%
Crevaion	12	14	5	8	140,00%	75,00%
Vandalisme	1	0	4	0	-75,00%	-
Equipements Embarqués	6	5	1	1	500,00%	400,00%
Divers	23	36	8	14	187,50%	157,14%

	N		N-1		N/N-1 en %	
	Pannes rouges	Pannes bleues	Pannes rouges	Pannes bleues	Pannes rouges	Pannes bleues
Divers Exploitation	26	4	19	6	36,84%	-33,33%
Divers service technique	2	0	0	0	-	-
Total Pannes	445	217	179	173	148,60%	25,43%

	N	N-1	N/N-1 en %
Kilomètres totaux parc propre	7 014 678	7 047 972	-0,47%
Nombre de Pannes Rouges aux 1 000 000 Km	50,89	19,15	165,74%
Nombre de Pannes Bleues aux 1 000 000 Km	21,53	19,44	10,75%
Nombre de Pannes Total aux 1 000 000 Km	72,42	38,59	87,67%
Kilomètres entre deux pannes	13 808	25 912	-46,71%
Nombre de visites des mines	236	257	-8,17%
Nombre de sursis	19	24	-20,83%
Nombre de refus	1	5	-80,00%
% de refus et sursis		11,3%	-100,00%

- Visites préventives

Nous avons réalisé 469 visites de type programmées :

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

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

- Visites TCP (contrôle technique réglementaire)

236 visites aux mines dont 1 refus et 19 sursitaires.

- Travaux curatifs en atelier Tadao

Changements de gros organes :

- Remplacement de boîtes de vitesses pour les véhicules N° 7217 7216, .
- Remplacement moteur pour les véhicules N°5403,5213, 5412, 2113
- Remplacement joint de culasse pour le véhicule N° 7302, 2106, 2103

- Travaux curatifs externalisés

Changements de gros organes :

- Remplacement moteur pour les véhicules N°5405, 5413

- Commentaire sur l'évolution de la maintenance bus

2018 a vu la mise en place de nouveaux outils d'assistances à la maintenance tel que le télédiagnostic, une nouvelle gestion des visites périodiques qui permet de limiter le nombre de rentrée de véhicules dans l'atelier.

d. La maintenance patrimoniale

- Suivi administratif des biens (entrées/sorties)

Un inventaire patrimonial exhaustif a été réalisé courant 2018 pour donner suite aux déménagements des dépôts.

- Travaux planifiés

Dépôt de Béthune

La livraison du nouveau dépôt de Béthune a été effectuée. Il a été équipé de nouveau mobilier ainsi que des nouveaux outils. L'ancien mobilier a été entièrement recyclé par la société Valdélia. La qualité de l'eau courante se révèle après analyse 'impropre'.

Des opérations de nettoyage dans les collecteurs ont été exécutées ainsi que de nouvelles analyses. Des mesures transitoires ont été instaurées dans l'attente d'une solution pérenne.

Plusieurs interventions en GPA ont été faites sur la machine à laver les bus qui présentait des anomalies de fonctionnement.

L'ancien dépôt a été libéré après vidange des séparateurs, vidange et nettoyage de la cuve à gasoil.

Dépôt de Hénin-Beaumont

Les entretiens courants et curatifs ont été faits sur l'ensemble du bâtiment afin de le rendre sécuritaire et de le maintenir en condition jusqu'à livraison du nouveau dépôt. Les luminaires du remisage couvert ont été entièrement remplacés par de l'éclairage LED. Une cuve aérienne a été installée sur le parking extérieur en remplacement de l'actuelle qui a été déclassée.

Dépôt de Liévin

Le dépôt de Liévin a été vidé, nettoyé et rendu au SMTAG après travaux de remise en conformité environnementale (cuve et station gasoil). L'ancien mobilier a été recyclé par la société Valdelia.

Dépôt de Grenay

Le nouveau dépôt de Grenay a été livré. Le mobilier y a été entièrement renouvelé. Plusieurs interventions curatives ont été entreprises sur le portique de lavage notamment des changements de brosse.

Divion

Un découpage et une reprise d'enrobée a été exécuté par une société en sortie de dépôt suite à la réapparition d'un trou rebouché à multiple reprise. Une attention particulière est menée sur l'installation électrique. Les contrôles réglementaires soulignent quelques non-conformités qui ne nécessitent toutefois pas intervention avant libération des emprises en 2019.

WC en ligne

Plusieurs interventions ont été faites sur les poignées de porte dont certaines ont dû être remplacées, ainsi que plusieurs opérations de nettoyage car ces structures sont très fréquemment taguées et vandalisées.

Boutiques

La boutique de Bruay a été entièrement nettoyé suite à la remonté du réseau des eaux sales de la ville.

L'équipe commerciale a intégré une nouvelle boutique rue du Périgord à Béthune qui a été entièrement redessinée dans son intérieur.

- Suivi des investissements

Les dépenses patrimoine pour 2018 ont permis de maintenir en condition les biens confiés par le SMTAG, le renouvellement du mobilier sur les deux nouveaux dépôts, les déménagements ainsi que l'exécution de tous les contrôles réglementaires pour la sortie des dépôts de Liévin et Béthune.

- Visites périodiques et réglementaires

Toutes les visites réglementaires électriques incendie et d'appareils de lavage ont été effectuées, avec reprise des anomalies constatées.

9) 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	186	137	35,77%
Nombre de demandes d'intervention traitées	1023	1091	-6,23%
Système Téléphonique			
Nombre de demandes d'intervention en cours	10	25	-60,00%
Nombre de demandes d'intervention traitées	21	44	-52,27%
Système Billettique			
Nombre de demandes d'interventions en cours	8	19	-57,89%
Nombre d'interventions sur le système et le matériel au sol	28	85	-67,06%
Nombre d'interventions sur le matériel embarqué	131	477	-72,54%
Fiches de Signalements Billettiques en cours	5	12	-58,33%
- Nombre ayant le niveau Bloquant	0	0	-
- Nombre ayant le niveau Majeur	0	0	-
- Nombre ayant le niveau Mineur	5	12	-58,33%
Nombre de réparations / retours matériel	0	9	-100,00%
Système Radio-SAEIV			
Nombre de demandes d'interventions en cours	462	652	-29,14%
Nombre d'interventions sur le système et le matériel au sol	2	16	-87,50%
Nombre d'interventions sur le matériel embarqué	92	183	-49,73%
Fiches de Signalements Radio-SAEIV en cours	0	4	-100,00%
- Nombre ayant le niveau Bloquant	0	0	-
- Nombre ayant le niveau Majeur	0	0	-
- Nombre ayant le niveau Mineur	0	4	-100,00%
Nombre de réparations / Retours matériel	0	36	-100,00%

10) La qualité

• Les indicateurs contractuels de la qualité de service

N°	Indicateurs	Echantillon (mensuel ou trimestriel)	Echantillon n (annuel)	Réalisés	Seuil non-conformité	JANVIER	FÉVRIER	MARS T1	AVRIL	MAI	JUIN T2	JUILLET	AOUT	SEPTEMBRE T3	OCTOBRE	NOVEMBRE	DÉCEMBRE T4	2018
1	Accessibilité Bus	75 / trimestre	300	300	95%			88%			96%			88%			89,3%	90%
2.1	Ponctualité Bus - Retards				85%			69%			76%			86%			82,5%	79%
2.2	Ponctualité Bus - Avances	80 / trimestre	320	320	92%			86%			83%			89%			91,3%	87%
3	Information de la clientèle aux points d'arrêts	120 / trimestre	480	467	95 / point d'arrêt	34 sur 39		81 sur 81	18 sur 18	42 sur 42	60 sur 60	37 sur 38	30 sur 30	39 sur 39			119 sur 120	460 sur 467
4	Conformité des véhicules	Parc complet / an	~84	84	90 / véhicule	3 sur 7	3 sur 7	4 sur 7	4 sur 7	3 sur 7	7 sur 7	4 sur 7	6 sur 7	6 sur 7	5 sur 7	1 sur 7	6 sur 7	52 sur 84
5	Disponibilité de l'information clientèle en boutique	1 / mois	12	10	90 / visite	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%			100%	100%	100%	100%
6	Information clientèle via le site internet	1 / mois	12	12	90 / visite	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
10	Conformité des vélos Bicio	Parc complet / an	55	50	95 / vélo			8 sur 9		9 sur 10	4 sur 5	3 sur 4	5 sur 5		7 sur 9	4 sur 4	4 sur 4	44 sur 50
11	Disponibilité de l'information clientèle en boutique Bicio	1 / an	1	0	90 / visite													
12	Conformité des abris-vélos	1 / an	1	0	90 / visite													

L'année 2018 a été marquée par la continuité et l'accentuation des travaux BHNS sur l'ensemble du réseau sur le début d'année. Cela a fortement impacté le service de Janvier à Septembre.

A partir de Septembre, les travaux ont diminués.

Ces deux notions ont eu un impact tout particulièrement sur la ponctualité.

On observe que les résultats de ponctualité se sont améliorés à partir du 3ème trimestre.

Hormis le contrôle dépôt de Hénin du mois de Novembre qui s'est déroulé dans des conditions particulières, on observe également une amélioration des résultats des contrôles des véhicules à partir du mois de Septembre.

Conformité véhicule :

Concernant la conformité des véhicules, les dépôts contrôlés en 2018 ont été ceux :

- De Hénin (janvier 2018) - 4 non-conformité
- De Westeel (Février 2018) - 4 non-conformités
- De Mullie (Mars 2018) - 3 non-conformité

- De LNA (Avril 2018) - 3 non-conformités
- De Benoit (Mai 2018) - 4 non-conformités
- De Rose (Juin 2018) - 0 non-conformité
- De Artésiens (Juillet 2018) - 3 non-conformités
- De Grenay (Août 2018) - 1 non-conformités
- De Béthune (Septembre 2018) - 1 non-conformités
- De Mullie (Octobre 2018) - 2 non-conformité
- De Hénin (Novembre 2018) - 6 non-conformités
- De Artésiens (Décembre 2018) - 1 non-conformités

Cette année encore, le critère sur lequel sont observées le plus de non-conformités est le critère lié aux aspects extérieurs des véhicules (carrosseries / peintures). On observe également un relâchement au niveau de la propreté intérieure, en particulier chez les sous-traitants, en particulier LNA et Westeel.

Depuis la mise en place des nouveaux systèmes et les entrées de nouveaux véhicules, les critères liés au fonctionnement des systèmes embarqués et des équipements se sont nettement améliorés.

En 2019, les critères liés à la carrosserie et aux peintures devraient s'améliorer également, en raison de la mise en peinture de l'ensemble de la flotte.

Conformité boutique :

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

- Lens (janvier 2017) - conforme
- Liévin (Février 2017) - conforme
- Béthune (Mars 2017) - conforme
- Hénin (Avril 2017) - conforme
- Lens (Mai 2017) - conforme
- Hénin (Juin 2017) - conforme
- Béthune (Juillet 2017) - conforme
- Lens (Octobre 2017) - conforme
- Hénin (Novembre 2017) - conforme
- Béthune (Décembre 2017) - conforme

RAS au niveau des boutiques. L'ensemble des contrôles est conforme sur 2018.

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 :

6 vélos non conformes sur les 50 contrôles effectués au cours de l'année 2018.

Un rappel a été fait auprès des équipes afin de respecter le cahier des charges et ne plus avoir de non-conformités sur les vélos.

Points d'arrêt :

7 non-conformités sur 467 contrôles effectués. Malgré 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, quelques erreurs ont pu être relevées.

Accessibilité :

On observe différents niveaux entre les transporteurs quant à la réalisation en conformité de ce critère.

Ce critère est en nette baisse par rapport à 2017. Le seuil a été atteint sur un seul trimestre au cours de 2018. Un travail de rappel et de sensibilisation sera à mener pour améliorer ce critère. Des actions sont déjà prévues auprès des conducteurs en 2019.

La formation à la conduite des véhicules BHNA prend en compte la formation sur ce point et la gestion des particularités de l'accostage à quai avec les véhicules BHNS et bulles.

Ponctualité :

Tadao a analysé les résultats de ponctualité sur l'année 2018. 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 de Janvier à Septembre 2018
- 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	390	27%
Le bus ne s'est pas arrêté	159	11%
Le bus est passé en avance	135	9%
Le bus est passé en retard	285	20%
Le bus ne respecte son itinéraire ou son service	47	3%
Comportement conducteur	178	12%
Problème de charge	81	6%
Exploitation - Autres	11	1%
Ambiance	86	6%
Info voyageur	7	0%
Autres	72	5%

• 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	Total	REPARTITION
TADAO	3	4	10	3	2	3		6	2	5	1	5	44	37,3%
AUTOBUS ARTESIENS	2	4							1		3	4	14	11,9%
BENOIT				3					2		1		6	5,1%
DELELIS													0	0,0%
LNA					1	1					1		4	3,4%
MULLIE					1								3	2,5%
ROSE			2		1						3	2	8	6,8%
WESTEEL	7	2	1	9	5				10	1	4		39	33,1%
TOTAL	12	10	15	16	10	4	0	6	15	6	13	11	118	56,8%

11) L'environnement

		Unité
Réduction de la consommation des ressources naturelles	Eaux industrielles consommées	m ³
	Eau sanitaire consommée	m ³
	Volume d'eau récupérée	m ³
	Nombre de ramettes papier utilisées	Unité
Réduction de la consommation d'énergie	Chauffage	
	Consommation énergie de chauffage tertiaire	Kwh
	Consommation énergie de chauffage industriel	Kwh
	Electricité dépôt	
	Consommation énergie électrique tertiaire	Kwh
	Consommation énergie électrique industrielle	Kwh
	Energie de traction	
	Consommation énergie électrique de traction	Kwh/100km
	Consommation gazole	L/100km
Empreinte carbone	Emissions de CO ₂ dues à l'énergie de traction	Tonnes CO ₂
	Efficacité CO ₂ /voyage (5807494voy 50% en propre)	T CO ₂ / voy.
Protection de la qualité de l'air	Consommation produits solvantés	Litres
	Consommations liquides refroidissement	L/km
Réduction des déchets	Volume déchets ultimes	Tonnes
	Volume déchets valorisables	Tonnes
	Volume déchets dangereux	Tonnes
	Volume déchets papiers	Tonnes
	Taux de valorisation	%
Production d'énergie renouvelable	Production d'énergie voltaïque	Kwh
Résultats audits terrain	Nombre de non-conformité suite audit	Unité
	Nombre d'observations	Unité
Fournisseurs	Nombre de contrats de prestation signés avec un partenaire engagés dans une démarche SME (Michelin, Veolia Env't, TTA, Elise, Veritas, EFFIA)	Unité
	Nombre d'heures de prestations confiées à des ESAT ou structure d'insertion	Unité

Données annuelles			
Année N	Année N-1	Ecart	
		absolu	%
3 454	2 613	841	24%
1 031	3 350	-2 319	-225%
430	0	430	100%
4 222	3 027	1 195	28%
253 094	270 086	-16 992	-7%
184 135	355 671	-171 536	-93%
306 505	277 338	29 167	10%
257 241	422 022	-164 781	-64%
0	0	0	0%
34	35	-35	-100%
	7 494	-7 494	-100%
	0	0	-100%
	0	0	0%
	0	0	-100%
11	19	-8	-68%
9	4	6	62%
20	1	19	94%
7	11	-11	-100%
	42	-42	-100%
	0	0	0%
22	6	16	73%
14	22	-8	-57%
9	9	0	0%
	0	0	0%

Ci-dessous un état des consommations par type de véhicules :

- Hybride : 33.23 l/100km
- Standard : 37.41 l/100km
- Midi bus : 35.18 l/100km
- Mini bus : 11.75 l/100km

Les nouveaux sites de Béthune et de Grenay ont fait l'objet d'une analyse d'impacts environnementaux à travers notre outil Groupe Appli Réglo.

L'ensemble des protocoles de livraison a été fait pour chaque site afin de communiquer les règles de circulation aux entreprises amenés à circuler au sein de nos locaux. La déclaration ICPE a été réalisé selon les éléments figurant dans le DOE du site.

12) La sécurité

Le travail fourni en 2017 et en début d'année 2018 a permis de présenter Transdev Artois Gohelle à l'audit FACE de manière sereine. Les auditeurs ont délibéré et ont validé les fondamentaux de notre système Qualité, Sécurité et Environnement.

Cependant, la phase travaux de notre nouveau réseau a été impactant affectant de manière considérable les conditions de travail de nos salariés (Circulation difficile, nombreuses déviations sur les lignes, routes dégradées, forte sollicitation du matériel roulant,...)

- La formation / sensibilisation :

Dans le cadre du parcours d'intégration des nouveaux collaborateurs, une part importante a été consacrée à la sécurité, axe majeur de l'entreprise. Des sujets ont été davantage mis en avant, tel l'interdiction du téléphone au volant, les dangers de l'alcool et des drogues (tolérance 0), les consignes de circulation dans les dépôts et dans les zones travaux... L'objectif de ce parcours d'intégration étant d'accompagner au mieux chaque salarié pour travailler de manière sereine avec le bon niveau de formation sur les outils.

Pour compléter et donner du liant à la formation initiale, chaque mois, des actus sécurité ont été diffusées à l'ensemble du personnel. Les thèmes abordés reflétaient les actualités et/ou les événements impactant sur le réseau (Ex : modification du code de la route sur les routes secondaires. Une campagne importante a permis de rappeler l'importance de l'usage des boutons d'urgence et notamment les boutons d'appel de détresse.

En complément, les sécurithèmes, axés sur le risque routier ont permis de sensibiliser les collaborateurs sur des sujets de leur quotidien et ainsi sur les bonnes pratiques au volant : conduite anticipative et sécuritaire sont les mots d'ordre pour assurer un service de qualité.

- Formation elearning :

Transdev a déroulé de nombreux outils notamment la certification interne Santé / Sécurité de l'ensemble des cadres de l'entreprise. L'objectif est que chaque encadrant se familiarise avec la politique sécurité groupe et s'approprie les 10 principes de sécurité.

Cette formation sera déployée à l'ensemble de nos agents de maîtrise en 2019.

- La sécurité : tous concernés :

Tout au long de l'année, 3 challenges sécurité ont permis de promouvoir la sécurité de manière innovante et participative autour de jeux : test du code de la route, jeux de plage, quizz sécurité. Ce dispositif, nouveau dans l'entreprise, a connu un taux de participation correct, dans un contexte particulier lors de son lancement en début d'année.

- Analyser les risques professionnels

Le programme TMS pro a été clôturé par la mise en place d'un plan d'action sur les 4 situations de travail analysées (analyse portant sur la charge physique de chaque opération selon la méthodologie déployée par l'INRS). Ce plan d'action a été validé par la CARSAT et le déménagement dans de nouveaux locaux et la nouvelle organisation interne a permis d'améliorer de manière considérable les conditions de travail des collaborateurs.

- Maîtrise des entreprises extérieures

La rédaction des plans de prévention et des protocoles de sécurité a permis de coexploiter les nouveaux sites en accueillant de manière régulière des entreprises extérieures. La rédaction de ces documents (réglementaires) a pour objectif de définir les consignes de sécurité à respecter par chaque prestataire et d'identifier les risques de coactivité et ainsi prévenir les dangers.

5 donneurs d'ordres sont identifiés.

E. 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 coordonner 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 Délégué 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 Déléataire 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 Déléataire 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 Délégente.	52	1	1
Informations de publics spécifiques	Dès qu'une modification d'offre apparaît nécessaire pour la bonne continuité du service public, le Déléataire s'engage à en informer l'Autorité Délégente 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 Déléataire (suivi de l'inventaire B)

Service	Lieu	Fournisseur	Descriptif	Inventaire B1/ B2/ C	Montant HT
Sous-total Concessions, brevets, licences					0
Client	Lens	Citiway	CITYWAY POLAR LENS APPLI	B1	1 995
Client	Lens	Citiway	CITYWAY MTICKET 2018	B1	2 000
Exploitation	Lens	ESRI	ESRI NAVSTREET 06/2017	B1	2 000
Exploitation	Lens	ZENBUS	ZENBUS SAAS RESEAU	B1	3 000
DSI	Lens	INMAC	INMAC WSTORE LICENCE 04/2018	B1	3 360
Client	Lens	Camtocalp	CAMPTOCAMP ACMP GEOMAP	B1	6 200
Client	Lens	Citiway	CITY WAY LICENCE 07-12/2018	B1	6 585
Client	Lens	Actigraph	AEP WEB SHOP ACMP 08/18	B1	9 245
Client	Lens	Camtocalp	CAMPTOCAMP PORTAIL	B1	9 300
Client	Lens	Citiway	GEOMAPFISH CITYWAY MEP	B1	11 363
Client	Lens	Citiway	SOCLE 09/2018 CITYWAY ACMP	B1	12 800
Exploitation	Lens	Citiway	CHRONOPRO 05/2018	B1	16 775
Exploitation	Lens	ZENBUS	CITY WAY 50% INEO 09/2018	B1	20 200
			JOUL ZENBUS SERVICE 2018	B1	

Service	Lieu	Fournisseur	Descriptif	Inventaire B1/ B2/ C	Montant HT
Exploitation	Lens	INEO	reclass INEO SYS SAEIV 50% 10/2018	B1	58 241
Client	Lens	Cumul reporté	Cumul reporté de l'exercice 2017	B1	448 718
Sous-total Logiciels					611 781
Direction	Lens	TBIS	TBIS PC PORTABLE 11/2018	B1	966
Direction	Lens	FRAME IP	reclass FRAME IP ALIM 08/2018	B1	1 900
Direction	Lens	ECONOCOM	ECONOCOM 2PC 11/2018	B1	2 210
Direction	Lens	TBIS	TBIS PACK LENOVO 12/2018	B1	3 069
Direction	Lens	ECONOCOM	ECONOCOM 6 PC 10/2018	B1	3 416
Direction	Lens	ECONOCOM	ECONOCOM 5 PC 05/2018	B1	3 430
Direction	Lens	ECONOCOM	ECONOCOM PROBOOK 03/2018	B1	3 430
Direction	Lens	TBIS	TBIS PACK ORDI 12/2018	B1	3 736
Direction	Lens	DEEE	DEEE ELECTRO TERMINAL 10/2018	B1	4 676
Direction	Lens	SCC	SCC PROD 22/01- 02/02/18	B1	11 500
Direction	Lens	FRAME IP	COMMUTATEUR FRAME IP 31/05	B1	11 618
Direction	Lens	INMAC	RECLASS IMMO INMAC	B1	12 013
Direction	Lens	ELICOM	ELICOM TABLETTE SAMSUNG 11/2018	B1	13 350
Direction	Lens	PLVBROKER	reclass PLVBROKER 4BORNE 09/2018	B1	14 202
Direction	Lens	FRAME IP	FRAME IP RECLASS IMMO	B1	16 423
Direction	Lens	FRAME IP	FRAME IP MAT INFORMATIQUE	B1	26 927
Direction	Lens	Cumul reporté	Cumul reporté de l'exercice 2017	B1	83 380
Direction	Lens	SCC	RECLASS IMMO SCC	B1	96 873
Sous-total Matériels Informatiques			0		313 119
Pack nouveaux services			0		0
Maintenance	Lens	FRANKEL CHARIOT	Cancel - F-ACH-BS 885	B1	-5 871
Maintenance	Lens		FRANKEL CHARIOT 06/2018	B1	782
Maintenance	Lens	REGLOPHARE	REGLOPHARE VDBS	B1	801
Maintenance	Lens	WELDOM	RECLASS IMMO WELDOM	B1	1 071
Maintenance	Lens	VANDERERG	RECLASS IVM 2557 PINCE	B1	1 160
Maintenance	Lens	VANDERERG	VANDERERG RECLASS IVM 2559	B1	1 160
Maintenance	Lens	VANDERERG	PINCE VANDERERG	B1	1 160
Maintenance	Lens	MANUTAN	RECLASS IMMO MANUTAN	B1	2 634
Maintenance	Lens	MANUTAN	RECLASS IVM 2307 ETABLI MANUTAN	B1	2 634
Maintenance	Lens	ROIRET	reclass ROIRET VARIANTE 10/2018	B1	8 260
Maintenance	Lens	GORRIAS	RECLASS IVD 3650	B1	10 500

Service	Lieu	Fournisseur	Descriptif	Inventaire B1/ B2/ C	Montant HT
Maintenance	Lens	APS	RAMPE GORRIAS RECLASS APS IMMO IVM 4253	B1	11 742
Maintenance	Lens	STERTIL	STERTIL VERIN 03/2018	B1	12 335
Maintenance	Lens	EVOBUS	RECLASS EVOBUS IMMO	B1	14 770
Maintenance	Lens	STERTIL	RECLASS IVM 1979 PONT STERTIL	B1	15 390
Maintenance	Lens	STERTIL	RECLASS IVM 1980 PONT STERTIL	B1	15 390
Maintenance	Lens	DIGIMOBEE	reclass DIGIMOBEE SETUP VH 11/2018	B1	52 146
Maintenance	Lens	DIGIDIAG	Valise diagnostic bus DIGIDIAG	B1	94 591
Sous-total Equipements et outillage d'atelier					240 655
Maintenance	Lens	QOS	reclass QOS WIFI ON BOARD	B1	3 192
Maintenance	Lens	INEO	recass ENGIE INO SAEIV	B1	11 607
			Cumul reporté de l'exercice 2017	B1	27 006
Maintenance	Lens	INEO	SCAN- FACT18101429- F600036-44240	B1	32 718
Sous-total Equipements mobilier Matériel de Transport			0		74 523
Client	Lens	Delta	DELTA TRVX SOLDE BETH	B1	527
DSI	Lens	SYSOCO	SYSOCO TELAN BRAS 04/2018	B1	1 018
Client	Lens	Delta	DELTA TRVX BETH 06/18	B1	1 578
Maintenance	Lens	URBANE0	URBANE0 ABRI FUMEUR 02/2018	B1	1 870
DSI	Lens	SYSOCO	SYSOCO TELAN ANTENNE 04/2018	B1	2 656
Maintenance	Lens	Import bureau	IMPORT BUREAU LOC GRENNAY 04/2018	B1	2 721
Client	Lens	Delta	DELTA TRVX BETHUNE ACMPT	B1	3 158
Maintenance	Lens	Import bureau	IMPORT BUREAU SALLE PAUSE HENIN	B1	3 546
Maintenance	Lens	Panda	Enseigne Boutique TADAO FACT PANDA	B1	3 845
Client	Lens	Delta	DELTA TRVX BETH 05/18	B1	5 263
Client	Lens	Delta	DELTA TRVX GRENNAY ACMPT	B1	7 019
DSI	Lens	SYSOCO	SYSOCO TELAN BAIE 04/2018	B1	10 602
Client	Lens	Delta	DELTA TRVX GRE 05/18	B1	16 378
Client	Bethune	Delpierre	Agencement Béthune Fact Delpierre	B1	16 760
Client	Lens	Gerdi	GERDI RENNOV CELLUL COMM	B1	34 069
Maintenance	Lens	Import bureau	IMPORT BUREAU AMENAGE GRENNAY	B1	35 118
Sous-total Inst. Agct Aménagements divers			0		146 128
Maintenance	Lens	Import bureau	IMPORT BUREAU RECLASS IMMO	B1	960
Maintenance	Lens	JPG Staples	Fact JPG STAPLES	B1	7 669

Service	Lieu	Fournisseur	Descriptif	Inventaire B1/ B2/ C	Montant HT
Maintenance	Lens	Eurosit	02/01 EUROSIT MOBILIER BUR 02/2018	B1	26 972
Maintenance	Lens	Buronomic	FOURN INVEST 02/2018	B1	37 834
Sous-total Matériel et mobilier de bureau			0		73 434
			AGORA CITARO CITELIS URBANWAY CITARO K GX117 GX127 AGORA JUMPER MASTER CITARO CITARO LE S 315 NF GX117	B1 B1 B1 B1 B1 B1 B1 B1 B1 B1 B2 B2 B2 B2	
Sous-total Matériel Roulant					

TOTAL

1 459 640

- 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					
Dépôts		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					
	CMR Quadraparc		x						
	CMR HOUDAIN		x						
	CMR HENIN		x						
Utilitaires	BETHUNE								
	WASHINGTON								
Utilitaires	CMR Quadraparc	passerelles mobiles,	2						

Domaine	Projet	Descriptif	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
		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 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	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						

Domaine	Projet	Descriptif	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
		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						
		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						
	Réseau Multiservices	Web et mobiles	1						
		Pièces de rechange	1						
		Système central	1						
	Vidéosurveillance	RMS (55 + 45 + 15 stations + 4 dépôts)	119						
		Pièces de rechange	1						
		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	50
		Abris neufs	10	10	10	10	10	10	7
		Abris d'occasion	10	10	10	10	10	10	7
		Poteaux provisoires	20	20	20	20	20	20	12
	Mobilier réseau BHNS	Totem	16	16	16	16	16	16	10
		Abris neufs	32	32	32	32	32	32	22
	Mobilier boutique	Guichet PMR	0	0	0	0	0	0	0
Politique Vélo	Vélo	Vélos de ville		15	20	5	5	5	5
		Vélos à assistance électrique		20	25	8			
		Vélos pliants		10	18				
		Vélos enfants		2	2	4			
		Antivol		47	47				
		Panier		35	35				
		Casques adulte		30	30				
		Casques baby		10	10				
		Casques enfants		2	2				
		Siège vélo enfant		10	10				
		Pied vélo		1	1				
		Plaques de personnalisation		35	35				
	Boutique Biclô TR1	Béthune		1	1				
	Boutique Biclô TR2	Henin					1		
	Abris-vélos	15 places		2	3				
		18 places		1					

Domaine	Projet	Descriptif	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
		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 BuLLe 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 fin	Observation
Assurance	ABT prime assurance RCG, locaux et flotte	AON	31/12/2019	Renouvelable tacite reconduction
Autres charges de personnel	ABT Nettoyage vêtement de travail HENIN	ESAT MONTIGNY	31/12/2019	Renouvelable tacite reconduction
Autres charges de personnel	ABT Nettoyage vêtement de travail (autres sites)	SERVICARTE	31/12/2019	Renouvelable tacite reconduction
Autres charges de personnel	Achat vêtement de travail	GROUPE MULLIEZ-FLORY	31/12/2019	Renouvelable tacite reconduction
Autres charges de personnel	Abt Mission de service social au travail	SSTRN	31/12/2019	Renouvelable tacite reconduction
Autres charges de personnel	Nettoyage vêtements techniques & bâtiments	BARDUSH	31/12/2019	Renouvelable tacite reconduction
Bâtiments	ABT LOCATION HENIN EBREX	SCI SHANY	31/12/2019	Renouvelable tacite reconduction
Bâtiments	Location EBREX	SCI SHANY	31/12/2019	Renouvelable tacite reconduction
Cotisations	ABT UTP COTISATION ACPTE 20067 FACT 11/01/19	UTP	31/12/2019	Renouvelable tacite reconduction
Cotisations	ABT Politique des transports	TRANSCITE	31/12/2019	Renouvelable tacite reconduction
Cotisations	ABT SACEM	SACEM	31/12/2019	Renouvelable tacite reconduction
Cotisations	ABT SPRE rémunération equit	SPRE	31/12/2019	Renouvelable tacite reconduction
Cotisations	ABT ASSO AIDE AUX VICTIMES	AVUJ 62	31/12/2019	Renouvelable tacite reconduction
Cotisations	ABT Tennis de Table	US LEVIN	31/12/2019	Renouvelable tacite reconduction
Energie	Fourniture eau	VEOLIA EAU CGE	31/12/2019	Renouvelable tacite reconduction
Energie	Fourniture eau	SIVOM COMMUNAUTE DU BETHUNOIS	31/12/2019	Renouvelable tacite reconduction
Energie	ABT EDF	EDF	31/12/2019	Renouvelable tacite reconduction
Energie	ABT GAZ SIEGE LENS	TOTAL GAZ	31/12/2019	Renouvelable tacite reconduction
Entretien & Maintenance	Entretien Locaux	AGENOR	31/12/2019	Renouvelable tacite reconduction
Entretien & Maintenance	Entretien Bus	APASE	31/12/2019	Renouvelable tacite reconduction
Entretien & Maintenance	Entretien Locaux	APASE	31/12/2019	Renouvelable tacite reconduction
Entretien & Maintenance	Entretien Locaux	ARMELLE	31/12/2019	Renouvelable tacite reconduction
Entretien & Maintenance	Telesurveillance	S.COM SECURITE IRIS	31/12/2019	Renouvelable tacite reconduction
Entretien & Maintenance	Telesurveillance	STEP	31/12/2019	Renouvelable tacite reconduction
Entretien & Maintenance	Télé-maintenance des véhicules	DIGIMOBEE	31/12/2019	Renouvelable tacite reconduction
Entretien & Maintenance	Abt Location outillage diagnostic	OMNIPLUS	31/12/2019	Renouvelable tacite reconduction
Entretien & Maintenance	Maintenance monnayeur/encaisseurs	SCAN COIN	31/12/2019	Renouvelable tacite reconduction
Entretien & Maintenance	MAINTENANCE ASCENCEUR	ORONA	31/12/2019	Renouvelable tacite reconduction
Entretien & Maintenance	Maintenance Stations-Service et Lavages	MADIC	31/12/2019	Renouvelable tacite reconduction
Entretien & Maintenance	Maintenance Encaisseurs & Monnayeurs	SARL MONETIK	29/02/2020	Renouvelable tacite reconduction
Frais généraux	Transport de fonds & Alimentation DAT	BRINK'S EVOLUTION	31/12/2019	Renouvelable tacite reconduction
Frais généraux	Service de navette interne	COUPE JEAN LOUIS MEDICA LENS	31/12/2019	Renouvelable tacite reconduction
Frais généraux	Location copieurs & consommations	RICOH	31/12/2019	Renouvelable tacite reconduction
Frais généraux	Location Machine à affranchir	PITNEY BOWES	31/12/2019	Renouvelable tacite reconduction
Frais généraux	ABT LA POSTE	LA POSTE	31/12/2019	Renouvelable tacite reconduction
Frais généraux	Abt location cabine WC divion rue plouviez	WC LOC	31/12/2019	Renouvelable tacite reconduction
Frais généraux	Contrat location parking 3 places standard auto	EFFIA	31/12/2019	Renouvelable tacite reconduction
Frais généraux	Abt location maison du velo	PIMMS	31/12/2019	Renouvelable tacite reconduction
Frais généraux	ABT PIMM S médiation réseau	PIMMS	31/12/2019	Renouvelable tacite reconduction
Frais généraux	Abt Frais de tenue de compte	HUMANIS	31/12/2019	Renouvelable tacite reconduction
Frais généraux	Location vehicules travaux	IBF	31/12/2019	Renouvelable tacite reconduction
Frais généraux	Manafement FEES	TRANSDEV	31/12/2019	Renouvelable tacite reconduction
Frais généraux	Mise à disposition personnel de Direction	TRANSDEV	31/12/2019	Renouvelable tacite reconduction
Frais généraux	Centre de services partagés (comptabilité, trésorerie)	EAP	31/12/2019	Renouvelable tacite reconduction
Frais généraux	Abonnements journaux	LA VOIX DU NORD	31/12/2019	Renouvelable tacite reconduction
Frais généraux	Abonnements MEMENTO	EDITIONS FRANCIS LEFEBVRE	31/12/2019	Renouvelable tacite reconduction
Frais généraux	Abonnement RF social	REVUE FIDUCIAIRE	31/12/2019	Renouvelable tacite reconduction
Frais généraux	Abonnement guide RH	EDITIONS LEGISLATIVES	31/12/2019	Renouvelable tacite reconduction
Frais généraux	Location fontained'eau	CHÂTEAU D EAU	31/12/2019	Renouvelable tacite reconduction
Honoraires	HONORAIRES AVOCAT ANNUEL COTISATIONS	CAPSTAN	31/12/2019	Renouvelable tacite reconduction
Honoraires	HONORAIRES AVOCAT ANNUEL COTISATIONS	EVERAERE	31/12/2019	Renouvelable tacite reconduction
Honoraires	ABT Commissaires aux comptes	ERNST & YOUNG	31/12/2019	Renouvelable tacite reconduction
Informatique	Maintenance logiciel	ACTIGRAPH	31/12/2019	Renouvelable tacite reconduction
Informatique	Hébergement et Infogérance d'applications	COREYE	31/12/2019	Renouvelable tacite reconduction
Informatique	Maintenance annuelle SmartNet 4h 7/7	FRAME IP	31/12/2019	Renouvelable tacite reconduction
Informatique	Maintenance Veeam Backup du socle de virtualisation des serveurs	VEEAM	31/12/2019	Renouvelable tacite reconduction
Informatique	Maintenance VMWARE du socle de virtualisation des serveurs	VMWARE	31/12/2019	Renouvelable tacite reconduction
Informatique	Licence Adobe marketing	ADOBE	31/12/2019	Renouvelable tacite reconduction
Informatique	HEBERGEMENT BASE DE DONNEES TRANSPARENCE	IMDEO	31/12/2019	Renouvelable tacite reconduction
Informatique	MAINTENANCE SUR HEBERGEMENT/INFOSERVICES SITES INFORMATIQUES	IMDEO	31/12/2019	Renouvelable tacite reconduction
Informatique	Maintenance Mise en œuvre plateforme OPEN DATA/services	CITYWAY	31/12/2019	Renouvelable tacite reconduction
Informatique	Maintenance des équipements réseaux	CISCO	31/12/2019	Renouvelable tacite reconduction
Location mobilières	Contrat de location TPV	LOCAM	31/12/2019	Renouvelable tacite reconduction
Location mobilières	Location véhicules service/ fonction	ALD	31/12/2019	Renouvelable tacite reconduction
Location mobilières	Location véhicules service/ fonction	PARCOURS	31/12/2019	Renouvelable tacite reconduction
Location mobilières	Location véhicules service/ fonction	OVERLEASE	31/12/2019	Renouvelable tacite reconduction
Réseau & Télécommunication	Contrat tel mobile/Data mail	SFR	31/12/2019	Renouvelable tacite reconduction
Réseau & Télécommunication	Consommation téléphonique	ORANGE	31/12/2019	Renouvelable tacite reconduction
Réseau & Télécommunication	Reseau IT et outils métiers	TBIS	31/12/2019	Renouvelable tacite reconduction
Réseau & Télécommunication	Contrat location maintenance Téléphonie fixe	NEXTIRAONE (BNP PARIBAS)	31/12/2019	Renouvelable tacite reconduction
Réseau & Télécommunication	Contrat Abonnement fibre internet	SERINYA TELECOM	31/12/2019	Renouvelable tacite reconduction
Réseau & Télécommunication	QOS BHSN WIFI ON BOARD	QOS	31/12/2019	Renouvelable tacite reconduction

3) Les avenants à la DSP

Trois avenants ont été signés depuis le début de cette DSP.

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 TPRM), 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 Délégué. 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 Délégué.
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 d'exploitation

Notre exercice 2018 est réalisé dans un contexte de transformation majeure de l'entreprise pour préparer l'arrivée du BHNS.

Dans un contexte tendu et éprouvant pour les collaborateurs, nous nous sommes également adaptés au décalage du lancement du nouveau réseau notamment s'agissant des actions de formation, recrutement et préparation.

Au-delà du mécontentement de nos usagers, la grève menée par les collaborateurs Tadao a eu des incidences notables sur l'équilibre économique de la société notamment s'agissant de la réfaction des charges (kilomètres et heures de conduite non roulés) et du manque à gagner sur les recettes commerciales.

S'agissant de l'engagement sur recettes commerciales, le retard comptabilisé est supérieur à celui enregistré l'année dernière. Ce retard est imputable au prolongement de la période de travaux et donc d'une importance plus forte des désagréments portés à la qualité de service offerts aux clients du réseau TADAO. Retraité des pertes du mois de mai 2018 majoritairement imputables aux mouvements sociaux, l'impact des travaux concernerait ainsi quelques 1.06 millions de validations (180 000 sur l'année 2017 et 880 000 en 2018) contre les 805 000 projetées au moment de la réponse à l'appel d'offre.

Le niveau des pénalités CNE est également élevé compte tenu des tensions enregistrées sur le parc en début d'année 2018.

Pour préparer la mise à la route de nos véhicules avec leurs nouveaux équipements billettiques/ SAEIV et aux nouvelles couleurs du réseau, nous avons anticipé un renfort notable de 11 véhicules "travaux" qui a été largement mis à mal en début d'année, comme le reste du parc, par des travaux conséquents sur la voirie. Rétroviseurs, amortisseurs, boîtes de vitesse et carrosserie ont profondément souffert des conditions d'exploitation dégradées.

Nous avons ainsi dépensé sans compter pour remettre à niveau un parc de bus vieillissant et mis à mal par les travaux, en recourant parfois à la sous-traitance extérieure pour soulager les équipes. Si les signaux de début d'année n'étaient pas favorables, notre stratégie visant à réaliser une maintenance de fond, plus espacée, en lieu et place de multiples interventions répétées et sommaires grevant le taux de disponibilité des véhicules a fini par payer.

Nous avons également renouvelé bon nombre d'équipements légers et outillages ainsi que des investissements immobiliers (barrières, badges) suite aux changements de dépôt.

Nous avons également déploré en 2018 un nombre important de sinistres, dont deux majeurs sans conséquence humaine, corolaire de conditions de circulations extrêmement difficiles.

Compte tenu des multiples projets industriels et d'organisation à mener de front dans des délais extrêmement courts, nous avons continué à réaliser des dépenses importantes pour assurer au mieux la mission de service public confiée par le Syndicat Mixte des Transports Artois-Gohelle et maintenir un niveau de satisfaction élevé de la part de nos usagers.

Ces efforts transparaissent ainsi largement dans nos résultats annuels.

Détails des recettes

1. Quantités vendues

Nombre de titres vendus		Contractuel année N	Réalisé année N	Réalisé/ Contractuel %
Réseau bus				
Ticket Unité	Tous public	3 103 413	2 464 171	-21%
Formule Journée	Tous public	88 265	51 410	-42%
Formule 6 trajets	Tous public	34 530	13 907	-60%
Abonnement mensuel	Tous public	9 814	11 912	21%
Abonnement annuel	Tous public	470	485	3%
Formule groupe	Tous public	1 376	334	-76%
Abonnement mensuel	Moins de 26 ans	73 444	99 990	36%
Abonnement annuel	Moins de 26 ans	8 581	11 469	34%
Abonnement mensuel senior	Personnes de plus de 65 ans sans conditions de ressources	21 762	16 104	-26%
Abonnement annuel senior	Personnes de plus de 65 ans sans conditions de ressources	721	588	-18%
Abonnement mensuel demandeur d'emploi	Demandeurs d'emploi sans conditions de ressources	20 846	21 334	2%
Abonnement hebdo Fideli'ter sur carte TADAO ou SMIRT	Tous publics utilisant un abonnement TER	9 283	1 633	-82%
Abonnement mensuel Fideli'ter sur carte TADAO ou SMIRT	Tous publics utilisant un abonnement TER	3 418	1 218	-64%
Sous-total bus		3 375 923	2 694 555	-20,2%
TOTAL		3 375 923	2 694 555	-20%

Nombre de voyages		Contractuel année N	Réalisé année N	Réalisé/ Contractuel %
Réseau bus				
Ticket Unité	Tous public	3 469 786	2 809 155	-19%
Formule Journée	Tous public	246 713	210 560	-15%
Formule 6 trajets	Tous public	193 030	94 568	-51%
Abonnement mensuel	Tous public	402 342	452 656	13%
Abonnement annuel	Tous public	192 822	212 403	10%
Formule groupe	Tous public	128 176	15 364	-88%
Abonnement mensuel	Moins de 26 ans	3 147 736	3 842 616	22%
Abonnement annuel	Moins de 26 ans	4 045 489	4 974 878	23%
Abonnement mensuel senior	Personnes de plus de 65 ans sans conditions de ressources	506 888	322 080	-36%
Abonnement annuel senior	Personnes de plus de 65 ans sans conditions de ressources	167 897	128 239	-24%
Abonnement mensuel demandeur d'emploi	Demandeurs d'emploi sans conditions de ressources	582 680	618 686	6%
Abonnement hebdo Fideli'ter sur carte TADAO ou SMIRT	Tous publics utilisant un abonnement TER	121 086	16 330	-87%
Abonnement mensuel Fideli'ter sur carte TADAO ou SMIRT	Tous publics utilisant un abonnement TER	159 246	46 284	-71%
Sous-total bus		13 363 891	13 743 817	3%
TOTAL		13 363 891	13 743 817	3%

2. Recettes HT

Recettes du service HT		Contractuel année N	Réalisé année N	Réalisé/ Contractuel %
Réseau bus				
Ticket Unité	Tous public	3 399 433	2 688 187	-21%
Formule Journée	Tous public	264 795	160 132	-40%
Formule 6 trajets	Tous public	172 648	69 535	-60%
Abonnement mensuel	Tous public	249 819	303 215	21%
Abonnement annuel	Tous public	131 698	135 782	3%
Formule groupe	Tous public	31 266	7 591	-76%
Abonnement mensuel	Moins de 26 ans	333 838	454 500	36%
Abonnement annuel	Moins de 26 ans	390 046	521 303	34%
Abonnement mensuel senior	Personnes de plus de 65 ans sans conditions de ressources	98 916	73 200	-26%
Abonnement annuel senior	Personnes de plus de 65 ans sans conditions de ressources	32 764	26 739	-18%
Abonnement mensuel demandeur d'emploi	Demandeurs d'emploi sans conditions de ressources	94 755	96 973	2%
Abonnement hebdo Fideli'ter sur carte TADAO ou SMIRT	Tous publics utilisant un abonnement TER	43 039	7 868	-82%
Abonnement mensuel Fideli'ter sur carte TADAO ou SMIRT	Tous publics utilisant un abonnement TER	62 152	22 145	-64%
Sous-total recettes réseau bus		5 305 171	4 567 169	-13,9%
Sous-total recettes vélo		5 977	4 416	-26,1%
TOTAL		5 311 148	4 571 585	-14%

3. Recettes annexes

POSTES		Contractuel année N	Réalisé année N	Réalisé/ Contractuel %
Recettes publicitaires		50 000	90 000	80%
Produits des amendes		5 000	25 499	410%
Produits financiers		-	-	
Frais de dossiers abonnements scolaires (10€)		84 618	96 917	15%
Duplicatas des titres de transport		45 000	39 664	-12%
Autres recettes annexes		-	37 826	
TOTAL		184 618	289 905	57%

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	5 311 148	4 609 411	-13%
Recettes annexes/accessoires (Ra)	Onglet 4	184 618	252 079	37%
TOTAL OBJECTIF DE RECETTES		5 495 766	4 861 491	-12%

FORFAIT DE CHARGES (FC)	Onglet de référence	Contractuel année N	Réalisé année N	Réalisé/ Contractuel %
Charges variables (Cv)	Onglet 3, 10, 11	20 980 244	21 856 831	4,2%
Dont coûts de roulage		5 269 754	6 880 419	
Dont charges variables de personnel		15 682 438	14 976 412	
Dont autres charges variables		28 052	-	
Charges fixes (Cf)	Onglet 4, 10, 11	15 646 545	15 553 030	-0,6%
Dont marketing-commercial		673 922	557 864	
Dont infrastructures fixes		341 985	622 310	
Dont charges fixes de personnel		7 967 584	7 813 448	
Dont frais de siège/frais de région		1 190 009	1 213 740	
Dont impôts et taxes		525 315	530 557	
Dont amortissements		494 680	312 726	
Dont Gros Entretien Renouvellement		-	-	
Dont autres charges fixes		3 235 817	3 530 577	
Dont marge et aléas		1 217 234	971 808	
Charges de sous-traitance (Cst)	Onglet 5,10, 11	23 181 288	24 693 190	6,5%
TOTAL FORFAIT DE CHARGES		59 808 076	62 103 050	3,8%
Taux de marge (marge / forfait de charges)		2,0%	1,6%	

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		5 880 516	5 633 173	-4%
Kilomètres haut le pied		813 941	1 259 944	55%
Kilomètres techniques		94 619	127 669	35%
TOTAL		6 789 075	7 020 786	3%

Décomposition par service	Onglet de référence	Contractuel année N	Réalisé année N	Réalisé/ Contractuel %
Exploitation bus		19 301 562	19 626 288	2%
Coûts de roulage		5 005 676	6 646 356	
Charges variables de personnel	Onglet 3a, 10, 11	14 295 886	12 979 931	
Surcoûts phase de travaux		1 418 690	2 230 543	57%
Coûts de roulage		32 138	234 063	
Charges variables de personnel	Onglet 3c	1 386 553	1 996 481	
Autre		259 992	-	
Autre		259 992	-	
TOTAL		20 980 244	21 856 831	4%

Charges fixes		Contractuel année N	Réalisé année N	Réalisé/ Contractuel %
Marketing-commercial	Onglet 4, 10, 11	673 922	557 864	-17%
Sponsoring Mécénat			39 960	
Insertions publicitaires				
Etudes contractuelles		70 000	55 237	
Etudes qualité de service		20 000	12 900	
Promotion du réseau		161 000	127 045	
Conquête nouveaux clients		75 500	59 577	
Signalétique		70 000	55 237	
Informations voyageurs		88 000	69 441	
Informations embarquées				
Informations temps réel				
Supports clients				
Communication interne		6 111	4 823	
Commissions dépositaires		60 296	26 050	
Achats de billetterie			10 525	
Cadeaux				
Pourboires dons courants				
Actions commerciales		57 558	45 419	
Numerique et innovation		65 456	51 651	
Infrastructures fixes	Onglet 4, 10, 11	341 985	622 310	82%
Entretien et réparation infrastructure		88 500	235 784	
Fournitures infrastructure			386 526	
Entretien et réparation matériel de lavage				
Accidents et vandalismes		253 485	-	
Personnel fixe	onglet 4 a, 10, 11	7 967 584	7 813 448	-2%
Personnel technique		4 936 873	4 262 063	
Personnel administratif		704 594	1 371 755	
Personnel commercial		1 823 212	1 356 876	
Participation et intéressement des salariés		134 984	172 288	
Dotation et nettoyage vêtements de travail		187 920	450 175	
Frais de formation net de remboursements OPCA				
Personnel mis à disposition		180 000	200 292	
Frais de siège/frais de région	Onglet 4, 10, 11	1 190 009	1 213 740	2%
Quote part des frais siège		1 190 009	1 213 740	
Quote part des frais région				
...				
Impôts et taxes		525 315	530 557	1%
Contribution foncière des entreprises (CFE)		438 041	385 721	
Autres impôts et taxes		87 274	144 836	
...				
Dotations aux amortissements	onglet 4 b, 10, 11	494 680	312 726	-37%
Matériel informatique		115 000	89 750	
Logiciels / Numérique et nouveaux services		316 528	164 581	
Mobilier de bureau		20 000	16 709	
Aménagement des agences		14 286	8 172	
Logiciel de gestion vélos		6 667	-	
Matériel atelier		18 000	24 319	
Stock de girouettes		4 200	9 194	
Autres charges fixes		3 235 817	3 530 577	9%
Documentation		5 000	13 696	
Honoraires		280 000	392 047	
Médiation réseau		120 000	121 210	
Divers transports		60 000	46 998	
Charges financières & Frais bancaires		56 558	16 807	
Locations immobilières, charges locatives, divers		29 400	83 580	
Redevances de logiciels		310 398	148 728	
Fournitures		36 000	151 171	
Entretiens et nettoyages et réparations		425 000	480 595	
Assistance informatique		400 000	382 711	
Frais postaux et Télécommunication		255 876	221 159	
Assurances RC Multirisques		168 942	144 006	
Cotisations et redevances		96 082	144 866	
Energie Installations fixes		142 000	180 299	
Charges et produits divers		850 561	1 002 705	
Marge et aléas		1 217 234	971 808	-20%
Risque et aléas		346 112	-	
Marge		871 121	971 808	
TOTAL		15 646 545	15 553 030	-1%

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		5 603 975	5 552 822	-0,9%
Nombre de véhicules		264	264	0,0%
Nombre d'heures de conduite		415 211	411 421	-0,9%

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		14 321 725	15 432 850	7,8%
Dont coûts de roulage		5 400 627	5 819 625	
Dont charges variables de personnel		8 326 974	8 973 007	
Dont autres charges variables		594 124	640 218	
Charges fixes		8 859 563	9 260 339	4,5%
Dont marketing-commercial				
Dont charges fixes de personnel		1 274 208	1 385 714	
Dont impôts et taxes		284 908	309 841	
Dont amortissements		4 279 784	4 279 784	
Dont Gros Entretien Renouvellement				
Dont autres charges fixes		1 990 442	2 164 625	
Dont marge et aléas		1 030 221	1 120 375	
TOTAL DU COÛT DE LA SOUS-TRAITANCE LR & CS		23 181 288	24 693 190	6,5%
		-	-	

Bilan prévisionnel

BILAN ACTIF	Onglet 9	Contractuel année N	Réalisé année N	Réalisé/ Contractuel %
Immobilisations incorporelles		864 081	677 558	-22%
Immobilisations corporelles			675 369	
Immobilisations financières				
ACTIF NET IMMOBILISE		864 081	1 352 927	57%
Stocks			567 743	
Créances		5 327 285	17 287 846	225%
Autres actifs			46 478	
Trésorerie		878 214	492 602	-44%
ACTIF CIRCULANT & autre		6 205 500	18 394 666	196%
TOTAL ACTIF		7 069 580	19 747 596	179,3%

BILAN PASSIF	Onglet 9	Contractuel année N	Réalisé année N	Réalisé/ Contractuel %
Capital social		771 250	1 010 000	31%
Réserves		77 125	59 026	-23%
Report à nouveau			797 390	
Résultat de l'exercice		517 796	1 377 246	166%
CAPITAUX PROPRES		1 366 171	3 243 662	137%
Provisions pour risques et charges		-	495 660	
PROVISIONS		-	495 660	
Emprunts bancaires				
Comptes courants d'associés / dette groupe				
Emprunts et dettes financières divers				
DETTES FINANCIERES		-	-	
Dettes fournisseurs		4 578 223	7 527 988	64%
Dettes fiscales et sociales		1 125 187	6 482 982	476%
Autre dettes d'exploitation			1 997 304	
PASSIF CIRCULANT		5 703 409	16 008 274	181%
TOTAL PASSIF		7 069 580	19 747 596	179,3%

FONDS DE ROULEMENT		502 090	2 386 395	375%
BESOIN EN FONDS DE ROULEMENT		376 124	1 893 793	-604%
TRÉSORERIE		878 214	492 602	-44%

• Indemnités des sinistres

Nous avons déploré en 2018 un nombre important de sinistres (dont deux majeurs sans conséquence humaine), corolaire de conditions de circulations extrêmement difficiles (freinages d'urgences, chutes, accrochages avec des véhicules en stationnement). La charge globale supportée par Transdev (franchises nettes des recours) s'élève à 251 405 € en 2018.

DATE accident	N° sinistre ASSUREUR	IMMATRICULATION VEHICULE	Catégorie	Etat	% Responsabilité	Charge globale Transdev
27 juin 2018	0003001316	EP-426-WX	Matériel	Terminé	0	714 €
4 septembre 2018	0003001319	BB-005-GT	Matériel	En cours	100	1 446 €
3 mars 2018	0003001319	DM-107-JL	Matériel	En cours	0	- 864 €
2 mars 2018	0003001319	BP-751-CD	Matériel	En cours	0	698 €
7 mars 2018	0003001319	DM-137-KS	Matériel	En cours	50	363 €
15 mars 2018	0003001319	CY-778-LQ	Matériel	Terminé	100	3 598 €
4 janvier 2018	0003001319	EE-516-DC	Matériel	Terminé	0	- 1 330 €
10 janvier 2018	0003001319	BB-591-GT	Matériel	Terminé	0	- 1 256 €
12 janvier 2018	0003001319	CZ-937-DX	Matériel	En cours	0	- 153 €
15 janvier 2018	0003001319	DA-455-ZE	Matériel	En cours	100	1 446 €
18 janvier 2018	0003001319	EE-098-BS	Matériel	En cours	0	- 112 €
29 janvier 2018	0003001319	BB-591-GT	Matériel	En cours	100	1 446 €
29 janvier 2018	0003001319	EE-582-DC	Matériel	En cours	0	- 655 €
29 janvier 2018	0003001319	9617VG62	Matériel	Terminé	100	1 446 €
12 février 2018	0003001319	BB-591-GT	Matériel	En cours	50	1 475 €
9 février 2018	0003001319	CN-670-WM	Matériel	En cours	100	1 500 €
7 février 2018	0003001319	DM-110-JL	Matériel	En cours	100	1 446 €
13 février 2018	0003001319	CF-014-EC	Matériel	En cours	100	1 446 €
14 février 2018	0003001319	CJ-811-VG	Matériel	En cours	100	1 446 €
16 février 2018	0003001319	BR-656-DV	Matériel	En cours	100	1 446 €
22 février 2018	0003001319	CM-341-XZ	Matériel	Terminé	100	1 446 €
2 mars 2018	0003001319	AY-079-FH	Matériel	En cours	100	1 446 €
16 mars 2018	0003001319	BR-622-DV	Matériel	En cours	0	1 652 €
20 mars 2018	0003001319	AY-489-FH	Matériel	En cours	100	1 500 €
6 mars 2018	0003001319	AY-457-FH	Matériel	En cours	100	1 856 €
21 mars 2018	0003001319	CF-234-EC	Matériel	Terminé	100	1 468 €
28 mars 2018	0003001319	CZ-937-DX	Matériel	En cours	0	- 676 €
7 avril 2018	0003001319	CF-014-EC	Corporel	En cours	0	1 852 €
11 avril 2018	0003001319	BR-580-DV	Matériel	Terminé	100	1 446 €
29 mars 2018	0003001319	9617VG62	Matériel	Terminé	100	1 446 €
11 avril 2018	0003001319	BB-648-GT	Corporel	En cours	100	1 480 €
29 janvier 2018	0003001319	CM-390-XZ	Corporel	En cours	100	9 420 €
29 mars 2018	0003001319	CF-291-EC	Matériel	En cours	0	1 624 €
27 mars 2018	0003001319	DA-459-ZE	Matériel	En cours	100	1 446 €
25 avril 2018	0003001319	AY-079-FH	Matériel	En cours	50	1 549 €
23 mai 2018	0003001319	DM-137-KS	Corporel	En cours	100	1 480 €
9 juin 2018	0003001319	178AWG60	Matériel	En cours	100	1 446 €
6 juin 2018	0003001319	BR-580-DV	Matériel	En cours	100	1 500 €
26 juin 2018	0003001319	EE-098-BS	Corporel	En cours	100	103 000 €
25 juin 2018	0003001319	BL-300-ME	Matériel	En cours	0	1 179 €
25 juin 2018	0003001319	CM-989-XY	Matériel	En cours	100	1 446 €
7 juillet 2018	0003001319	CJ-811-VG	Matériel	En cours	100	1 446 €
9 juillet 2018	0003001319	BR-647-DV	Matériel	En cours	100	1 446 €
29 juin 2018	0003001319	CZ-956-DX	Matériel	En cours	100	1 446 €
17 juillet 2018	0003001319	EE-516-DC	Matériel	En cours	0	4 439 €
17 juillet 2018	0003001319	BR-612-DV	Corporel	En cours	100	1 480 €
19 juillet 2018	0003001319	DW-732-QN	Matériel	En cours	100	1 446 €
9 juillet 2018	0003001319	DW-731-QN	Matériel	En cours	0	1 179 €
27 juillet 2018	0003001319	CJ-945-VG	Matériel	En cours	0	484 €
7 août 2018	0003001319	EX-597-KR	Matériel	En cours	0	- €
3 août 2018	0003001319	CJ-857-VG	Matériel	En cours	100	1 446 €
30 août 2018	0003001319	AY-906-FH	Corporel	En cours	100	1 480 €
17 septembre 2018	0003001319	BR-622-DV	Corporel	En cours	100	2 926 €
14 septembre 2018	0003001319	AY-557-FL	Matériel	En cours	100	1 446 €
15 septembre 2018	0003001319	EE-032-BS	Matériel	En cours	100	1 446 €
17 septembre 2018	0003001319	ED-165-ZJ	Matériel	Terminé	100	14 333 €
21 septembre 2018	0003001319	AR-501-BE	Matériel	En cours	100	1 446 €
28 septembre 2018	0003001319	DA-469-ZE	Matériel	En cours	50	352 €
6 octobre 2018	0003001319	CF-930-EB	Matériel	En cours	100	1 446 €
8 octobre 2018	0003001319	BR-647-DV	Matériel	En cours	0	1 814 €
9 octobre 2018	0003001319	CY-778-LQ	Matériel	En cours	100	1 446 €
9 octobre 2018	0003001319	ED-165-ZJ	Corporel	En cours	100	3 000 €
10 octobre 2018	0003001319	DM-110-JL	Matériel	En cours	100	1 800 €
13 octobre 2018	0003001319	BP-519-DE	Corporel	En cours	100	2 926 €
16 octobre 2018	0003001319	BR-588-DV	Matériel	En cours	50	1 630 €
19 octobre 2018	0003001319	BR-629-DV	Matériel	En cours	100	1 446 €
20 octobre 2018	0003001319	CC-028-LL	Matériel	En cours	100	1 446 €
30 octobre 2018	0003001319	CY-784-LQ	Matériel	En cours	100	7 027 €
31 octobre 2018	0003001319	BF-788-DG	Matériel	En cours	0	1 652 €
3 novembre 2018	0003001319	ED-174-ZJ	Matériel	En cours	100	1 446 €
2 novembre 2018	0003001319	AY-079-FH	Matériel	En cours	100	1 446 €
3 novembre 2018	0003001319	BR-656-DV	Matériel	En cours	100	1 446 €
7 novembre 2018	0003001319	BR-598-DV	Matériel	En cours	100	1 446 €
12 novembre 2018	0003001319	ED-186-ZJ	Matériel	En cours	100	1 446 €
14 novembre 2018	0003001319	AY-079-FH	Matériel	En cours	100	1 446 €
15 novembre 2018	0003001319	EX-597-KR	Matériel	En cours	0	- 720 €
6 août 2018	0003001319	AY-369-FM	Matériel	En cours	50	385 €
16 novembre 2018	0003001319	EE-516-DC	Matériel	En cours	100	1 446 €
17 novembre 2018	0003001319	EE-922-LG	Matériel	En cours	0	- €
21 novembre 2018	0003001319	BR-580-DV	Corporel	En cours	100	1 480 €
22 novembre 2018	0003001319	CK-420-GK	Corporel	En cours	100	2 926 €
21 novembre 2018	0003001319	BR-371-EB	Matériel	En cours	100	1 446 €
21 novembre 2018	0003001319	BR-371-EB	Corporel	En cours	0	978 €
22 novembre 2018	0003001319	ED-165-ZJ	Corporel	En cours	100	1 480 €
21 novembre 2018	0003001319	6910WE62	Matériel	En cours	0	- 720 €
21 novembre 2018	0003001319	178AWG60	Matériel	En cours	0	- €
28 novembre 2018	0003001319	EE-922-LG	Matériel	En cours	0	- €
29 novembre 2018	0003001319	EE-516-DC	Corporel	En cours	100	2 926 €
29 novembre 2018	0003001319	AY-369-FM	Matériel	En cours	0	1 624 €
4 décembre 2018	0003001319	DM-139-KS	Corporel	En cours	100	2 926 €
5 décembre 2018	0003001319	BR-656-DV	Matériel	En cours	0	978 €
8 décembre 2018	0003001319	CF-996-EB	Matériel	En cours	100	1 446 €
12 décembre 2018	0003001319	CZ-956-DX	Matériel	En cours	0	- 22 €
10 décembre 2018	0003001319	EX-410-KR	Matériel	En cours	100	1 500 €
13 décembre 2018	0003001319	CF-234-EC	Matériel	En cours	100	- €
15 septembre 2018	0003001319	CB-490-RT	Matériel	En cours	0	1 332 €
6 décembre 2018	0003001319	DW-732-QN	Matériel	En cours	100	1 446 €
27 août 2018	0003001319	DM-139-KS	Matériel	Terminé	100	1 446 €
						251 405 €

- 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.

- Les indicateurs technico-économiques et financiers

Les indicateurs témoignent d'une augmentation significative des coûts d'exploitation (+5.9% des dépenses/kms versus 2017) sans augurer pour autant d'un phénomène durable.

Nous avons également fait appel à des renforts extérieurs (sous-traitance maintenance, intérimaires en conduite ou services clients, experts du groupe Transdev) car notre feuille de route était claire : nous n'avions pas d'autres alternatives que de réussir la transformation de l'entreprise pour être au rendez-vous le 1er avril 2019.

Que ce soit la gestion des projets industriels et commerciaux, le recrutement et la préparation des équipes, la maintenance du parc de véhicules, ce niveau de dépenses fait écho à notre ambition partagée de faire de Tadao le réseau de transport le plus innovant de France.

QUANTITES Fréquentation	N	N-1	N/N-1 en %
Nombre total validations	11 477 858	13 104 556	-12,4%
Validations de Lignes Régulières Bus	9 686 081	11 115 548	-12,9%
Validations des Circuits Scolaires Bus	1 773 595	1 962 701	-9,6%
Validations des Services A la Demande Bus	18 182	26 307	-30,9%
Nombre d'élèves inscrits	14 768	16 102	-8,3%
Unités d'œuvre			
Nombre de véhicules	167	146	14,4%
Articulés	14	0	0%
Standards	106	97	9,3%
Midibus	20	19	6,6%
Minibus (hors TAD)	14	14	0%
Minibus (Allobus comme activité principale)	8	10	-20,0%
Minibus (Proxibus comme activité principale)	6	6	0,0%
Nombre total de km			
Km commerciaux en propre	12 584 541	12 501 839	0,7%
Km commerciaux sous traités	5 633 172	5 750 721	-2,0%
Total kilomètres en charge	5 563 755	5 470 253	1,7%
Km autres (Haut le pied + technique)	11 196 927	11 220 974	-0,2%
	1 387 614	1 280 865	8,3%
<i>Km totaux société</i>			
Km Articulés	56 498	-	-
Km Standards	5 574 145	5 571 341	0,1%
km Midibus	856 406	846 238	1,2%
km Minibus (hors TAD)	157 371	118 864	32,4%
km Minibus (Allobus comme activité principale)	163 151	289 792	-43,7%
km Minibus (Proxibus comme activité principale)	205 688	223 228	-7,9%
Km totaux Bus	7 013 259	7 049 463	-0,5%
Km Véhicules de service	870 133	809 850	7,4%
	7 883 392	7 859 313	0,3%
Nombre total d'heures	705 174,59	655 701,33	7,5%
Total ETP (Equivalent Temps Plein)	487,83	443,01	10,1%
Heures de conduite	432 482	396 360	9,1%
Heures de conduite Bus	432 482,49	432 435,68	0%
ETP conduite	333,58	316,23	5,5%
ETP conduite Bus	333,58	316,23	5,5%
Heures d'atelier Bus	68 799,14	57 244,20	20,2%
ETP atelier Bus	38,92	32,91	18,3%
Heures du personnel technique	101 062,55	77 424,74	30,5%
ETP personnel technique	57,17	44,25	29,2%
Heures du personnel commercial	63 790	55 969,54	14,0%
ETP personnel commercial	36,08	31,02	16,3%
Heures du personnel administratif	39 040	32 627,18	19,7%
ETP personnel administratif	22,08	18,59	18,8%
RATIOS			
Rappel produits & charges			
Produits hors contribution AO	218 196	208 399	0%
Recettes commerciales	4 609 412	4 887 967	-5,7%
Recettes diverses	252 079	265 212	-5,0%
Total	5 079 687,00	5 361 578,00	-5,3%
Contribution AO	60 879 742	57 341 319	6,2%
Charges totales	58 148 059	54 811 764	6,1%
Charges d'exploitation	29 689 326	27 501 556	8,0%
Ratios technico-économiques et financiers			
Nombre d'habitants	612 647,00	592 971,00	3,3%
Validation/habitants	1,56	1,84	-15,5%
Validation/km	0,90	1,04	-13,3%
km/habitant	1,71	1,76	-2,5%
Recettes/Dépenses	0,09	0,10	0%
Dépense/km	4,67	4,41	5,9%
Recettes/charges d'exploitation	0,17	0,19	0%
Recette moyenne (hors contribution AO)/validation	0,43	0,40	0%
Recette moyenne (hors contribution AO)/km	0,40	0,43	0%
ETP atelier/véhicule	0,23	0,23	4,0%
km/ETP	16 167	17 748	-8,9%
km/ETP conduite	21 020	22 293	0,0%
ETP conduite/véhicule	2	2	-7,1%
Coût/ETP	49 419	52 452	-5,8%
Coût conduite / ETP conduite	44 228	47 837	-7,5%
Coût atelier / ETP atelier	52 987	53 485	-0,9%
Coût technique / ETP technique	76 013	83 555	-9,0%
Coût Marketing & commercial / ETP marketing & commercial	38 359	41 735	-8,1%
Coût administratif / ETP administratif	72 420	81 175	-10,8%
Coût de roulage/km - bus	0,795	0,609	30,5%
Coût de personnel/km - bus	2,486	2,399	3,6%
Coût d'exploitation/km - bus	4,383	3,919	11,8%

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
- Les fiches Evengrav, perturbation et accident
- 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