

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉ 2019

CCSPL

1^{er} février 2021



**NOUS
SOMMES LÀ**

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2019

#PRENONSDELAVANCE

TADAO

 **transdev**
ARTOIS GOHELLE

#2019 UN RÉSEAU TOUT NEUF



**UNE
REMARQUABLE
DYNAMIQUE
AU SERVICE D'UN
RÉSEAU TRANSFORMÉ**

NOUVELLE FLOTTE

NOUVELLE IMAGE

**#2019
UN RÉSEAU
TOUT NEUF**

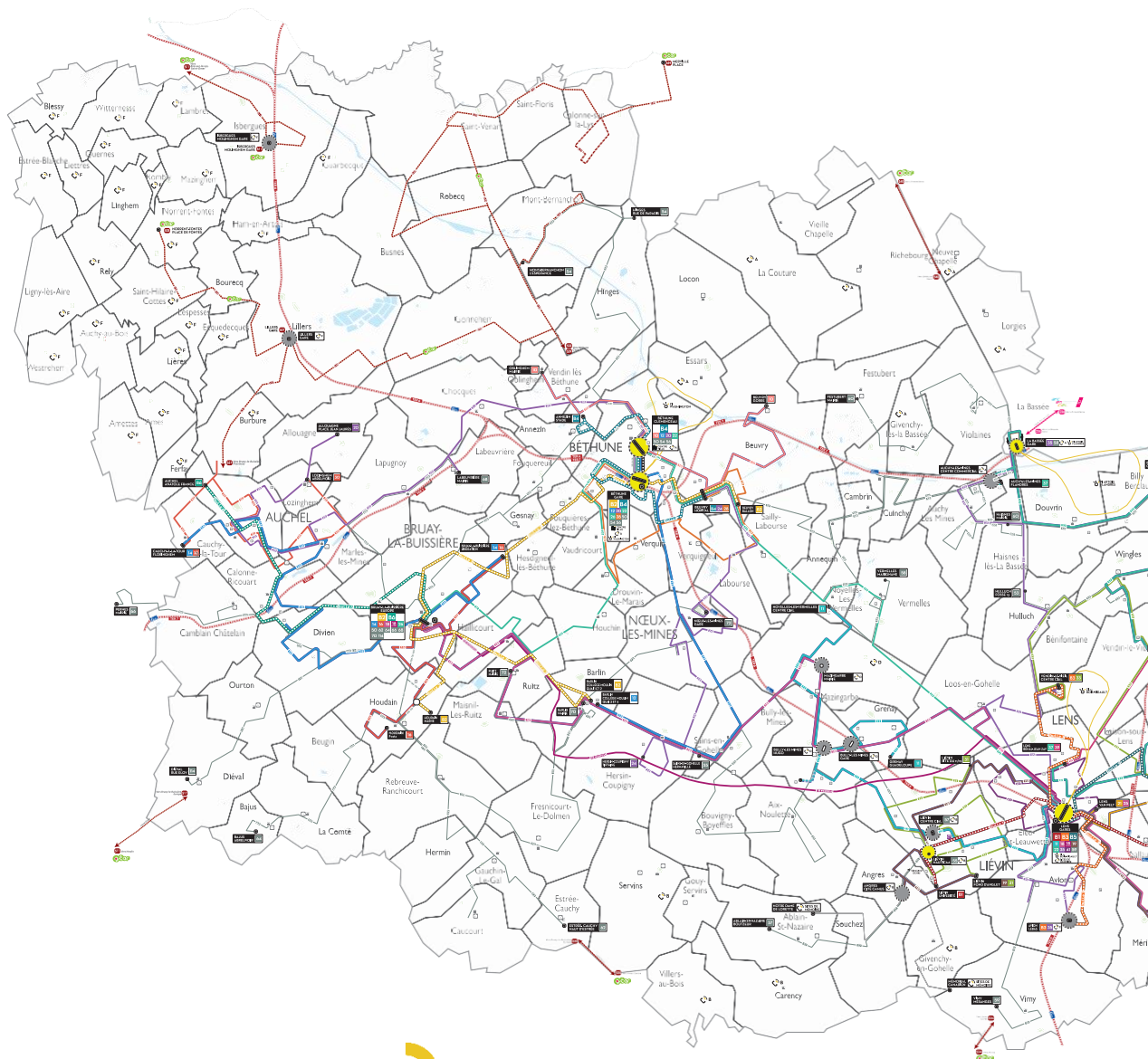
**NOUVELLES
TECHNOLOGIES**

**NOUVELLE
OFFRE DE
TRANSPORT**

**NOUVEAU
RÉSEAU DE
DISTRIBUTION**



UNE OFFRE HIÉRARCHISÉE



+20% d'offre



7 BULLES
à fréquences
élevées



**40 LIGNES
RÉGULIÈRES**
en connexion avec
les Bulles et les TER



7 LIGNES TER
accessibles
avec un
abonnement
Tadao



1 TAD CHRONOPRO
pour 5 Zones
d'emploi

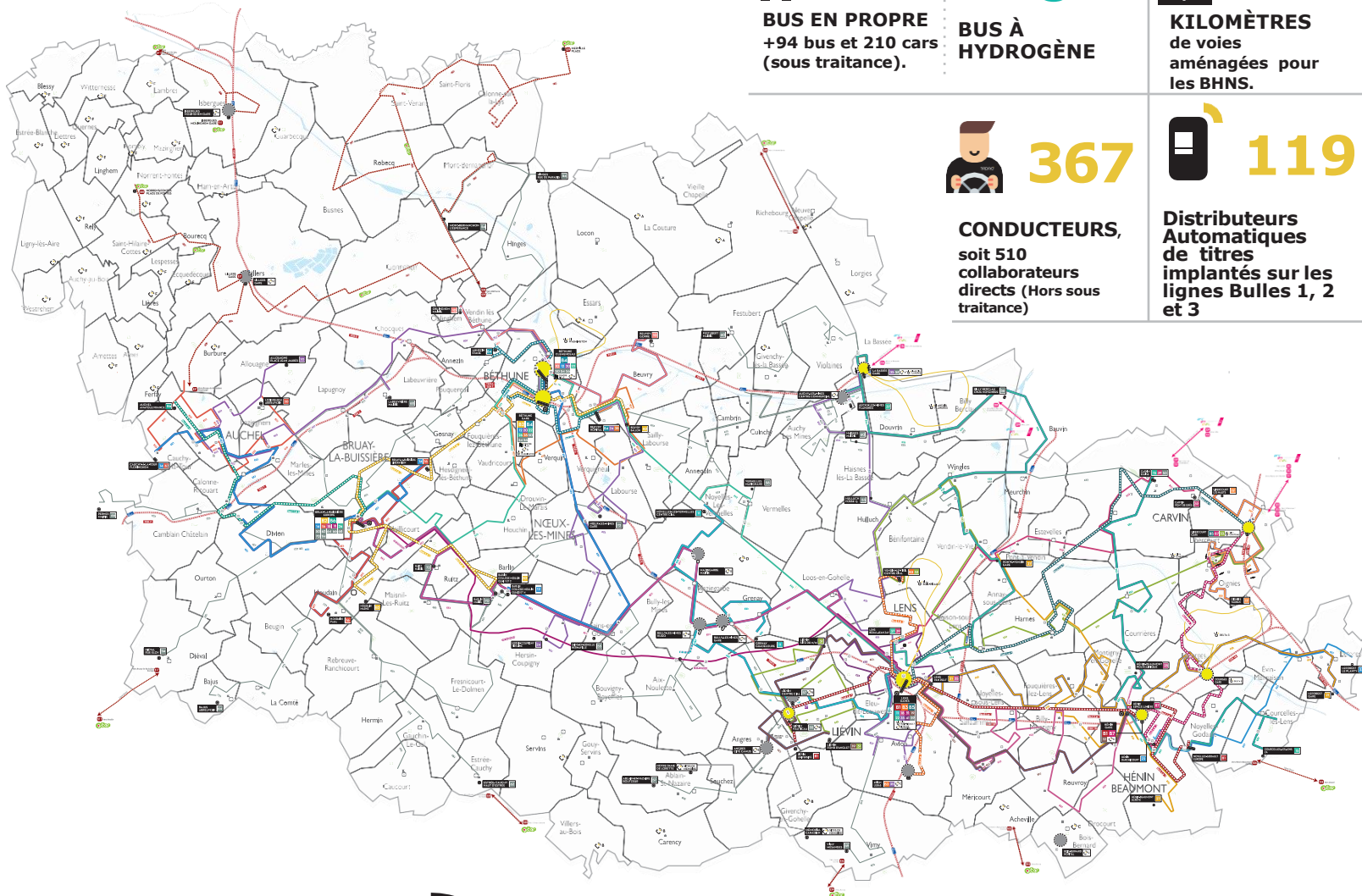


**5 LIGNES DE
TRANSPORT
À LA DEMANDE**



CIRCUITS SPÉCIAUX
scolaires mais
accessibles à tous !

LES MOYENS TECHNIQUES



191 **6**
BUS EN PROPRE
 +94 bus et 210 cars
 (sous traitance). **BUS À HYDROGÈNE**

70
KILOMÈTRES
 de voies
 aménagées pour
 les BHNS.

205
FEUX AVEC
PRIORITÉ
 au bus.

367
CONDUCTEURS,
 soit 510
 collaborateurs
 directs (Hors sous
 traitance)

119
Distributeurs
Automatiques
 de titres
 implantés sur les
 lignes Bulles 1, 2
 et 3

10
ABRIS
BICLO
SÉCURISÉS,
 accessibles avec
 une carte PASS
 PASS

9
5 BOUTIQUES
ET 4
DÉPÔTS
TADAO

LES SERVICES +

LE
WIFI
 dans les véhicules
 et aux stations
 (B1 et B2)

LES INFOS EN
TEMPS RÉEL
 dans les bus, aux
 arrêts, sur tadao.fr
 ou sur l'Appli

1
E-
BOUTIQUE

+0%
UNE GAMME
TARIFAIRE
 simple et accessible

#2019, LES MOMENTS CLÉS



JANVIER

AVRIL

JUIN

SEPTEMBRE

DÉCEMBRE

Full Sans Contact

Lancement du nouveau réseau

Inauguration de la Station Hydrogène à Houdain

Premières adaptations de l'offre

Lancement de PRESTO, paiement et validation par CB à bord

ASSURER LE SUCCÈS DU LANCEMENT

Lancement décalé au 1^{er} avril : Période mise à profit pour fiabiliser le nouveau réseau et garantir l'adhésion du territoire.

INSTALLER LE NOUVEAU RÉSEAU ET ASSURER SA MONTÉE EN PUISSANCE

Dynamique d'innovation renforcée
 Poursuite de l'accompagnement du public : une enquête mesure la satisfaction client à fin octobre à **86%**.
 Le public, bien préparé, semble avoir trouvé ses repères sur le nouveau réseau et y avoir adhéré.



**LE SERVICE
AU CLIENT**



ÉVOLUTION DE LA FRÉQUENTATION

LE CONTEXTE

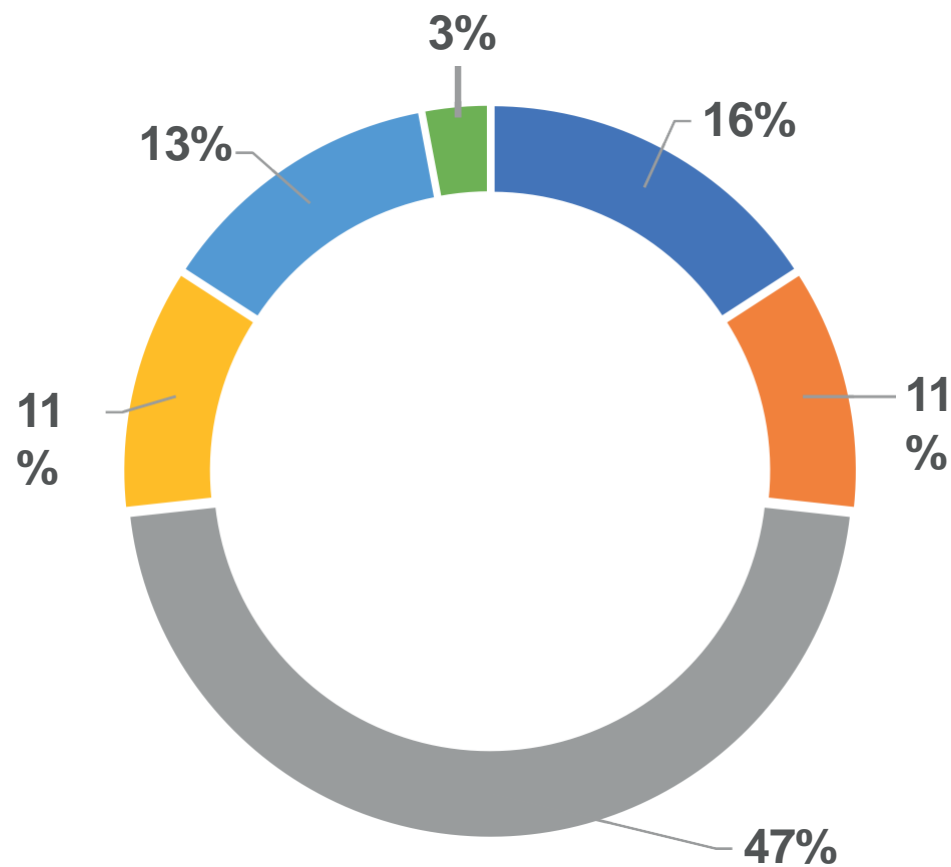
- > 4 mois de fonctionnement à réseau constant et 8 mois avec une offre de transport restructurée et renforcée
- > 3 événements majeurs :
 - **Janvier** : BSC + épisodes neigeux
 - **Février** : épisodes neigeux
 - **Avril** : Lancement réseau BHNS + Offre découverte 15 jours

Indicateur	2019	2018	Var.
Trafic brut	1301619 8	1147785 8	13,40%
Jour type	49048	42095	16,50%
V / K	1,03	1,03	-0,10%

ÉVOLUTION DE LA FRÉQUENTATION

RÉPARTITION DES VALIDATIONS PAR TITRE

	2019	2018
TU	↓ 16%	22%
Sociaux	↑ 11%	9%
Jeunes	↑ 47%	41%
Tout public	↑ 11%	8%
Scolaires	↓ 13%	19%
Divers	↑ 3%	0%

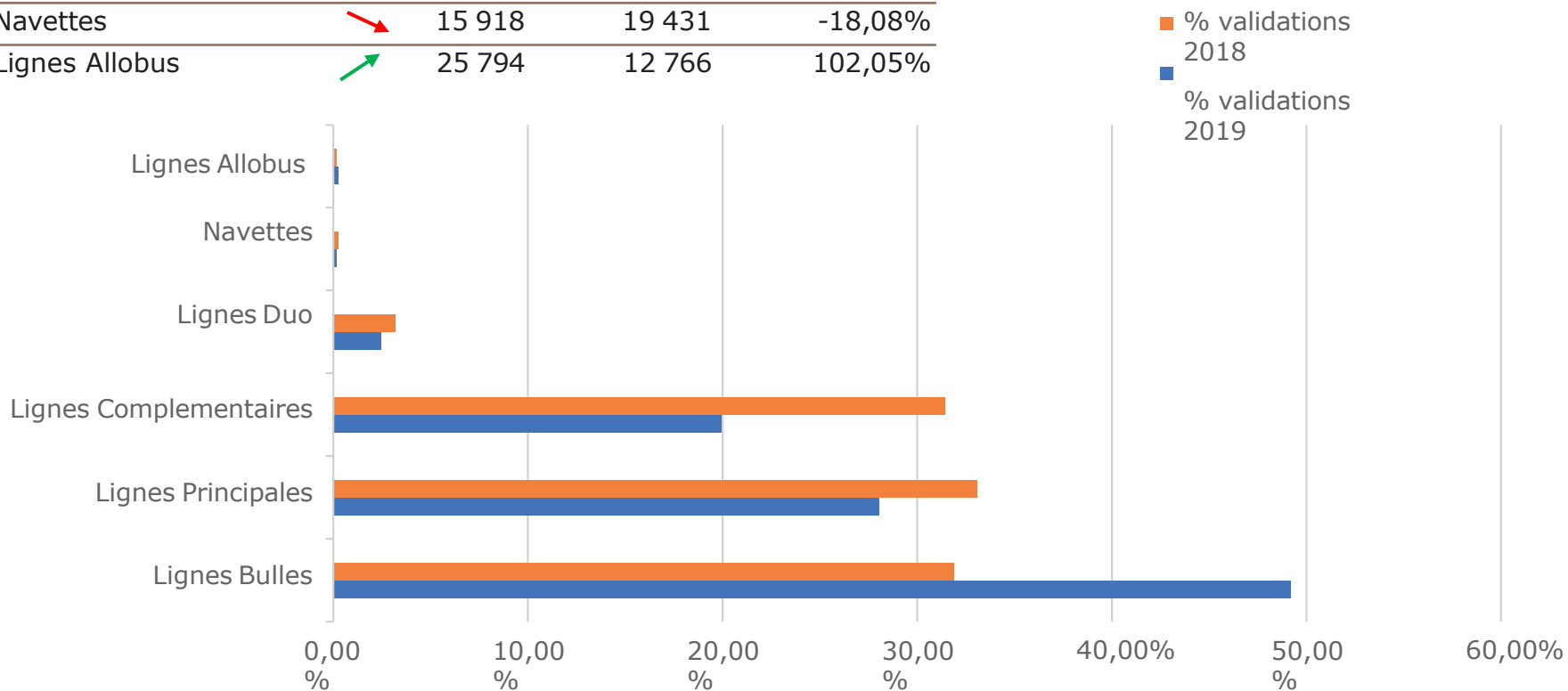


- TU
- Sociaux
- Jeunes
- Tout public
- Scolaires
- Divers

ÉVOLUTION DE LA FRÉQUENTATION

RÉPARTITION DES VALIDATIONS PAR FAMILLE DE LIGNES

	N	N-1	ÉVOLUTION
Lignes Bulles	↗ 5 212 842	2 588 148	101,41%
Lignes Principales	↗ 2 968 170	2 685 777	10,51%
Lignes Complémentaires	↘ 2 114 736	2 553 500	-17,18%
Lignes Duo	↘ 259 048	260740	-0,65%
Navettes	↘ 15 918	19 431	-18,08%
Lignes Allobus	↗ 25 794	12 766	102,05%



ÉVOLUTION DES RECETTES COMMERCIALES

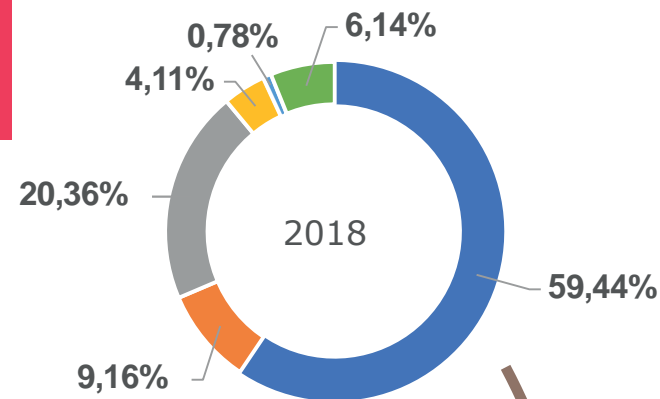
RÉPARTITION PAR CATÉGORIE DE CLIENTS

TITRES COMMERCIAUX	N	Recettes	
		N-1	ÉVOLUTION
Occasionnels - Tickets	2 367 244	2 848 318	-16,89%
Gamme Tout Public	544 634	438997	24,06%
Gamme Jeunes	1 122 855	975803	15,07%
Gamme Solidaire	227 364	196911	15,47%
Abonnements Spécifiques	40 931	37 604	8,85%
Autres recettes	246 865	294322	-16,12%
TOTAL	4 549 893	4 791 955	

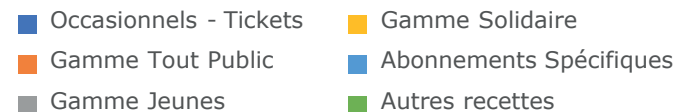
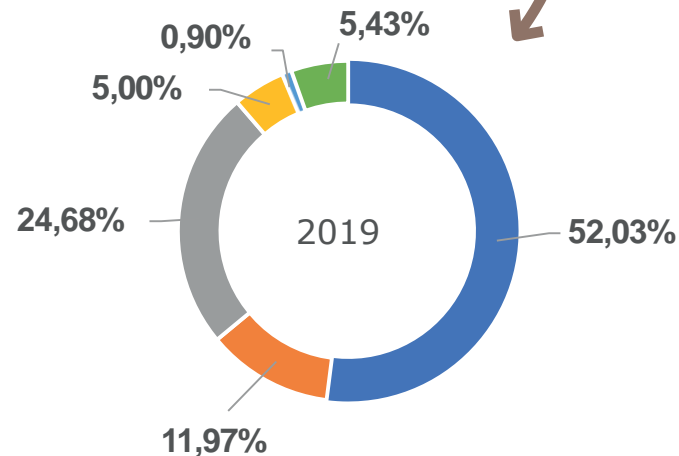
> Un net recul des occasionnels au profit des abonnés

> Principales pertes de recettes :

Mois	Evènement	Perte €HT
Janvier	Lancement officiel du BSC à grande échelle et épisodes neigeux	55 000,00€
Février	Episodes neigeux	7 000,00€
Avril	Lancement du BHNS : Offre Découverte de 15 jours	110 000,00€
TOTAL		172 000,00€

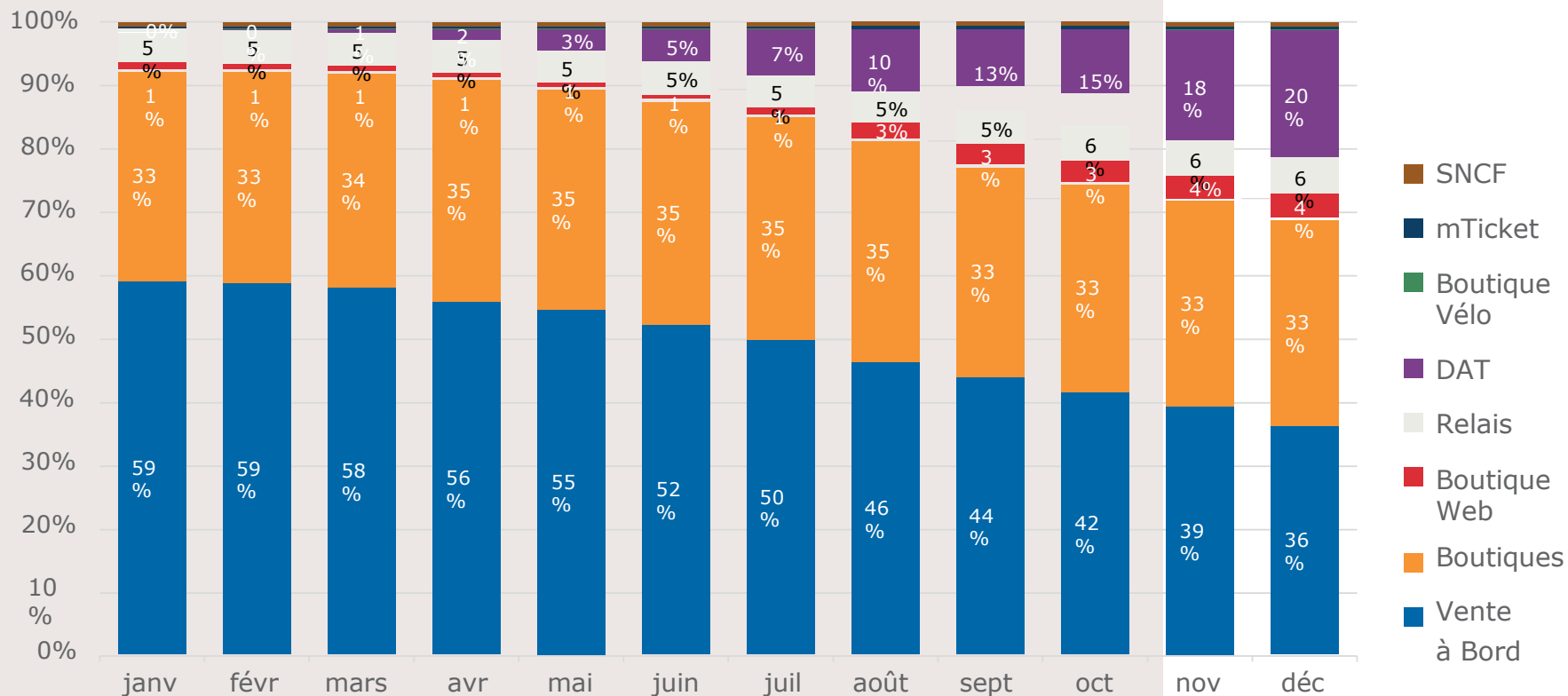


La part totale des abonnés est passée de 34% en 2018 à 43% en 2019



ÉVOLUTION DES RECETTES COMMERCIALES

PART DES VENTES PAR CANAL DE DISTRIBUTION



Digitalisation des usages

> **Une entrée en scène réussie des DAT**

Les titres occasionnels sont les plus prisés par ce canal de distribution

> Progression de la boutique en ligne

ACTIVITÉ COMMERCIALE

OBJECTIFS POURSUIVIS



**GARANTIR UNE NOTORIÉTÉ ET UN ATTRAIT FORTS
À TADAO POUR COMMENCER À SÉDUIRE DE
NOUVEAUX PUBLICS**



**FAIRE EN SORTE QUE LA TRANSITION ENTRE
L'ANCIEN ET LE NOUVEAU RÉSEAU SE PASSE
SANS HEURTS POUR LES CLIENTS ACTUELS**



ACTIVITÉ COMMERCIALE

TEMPS FORTS

JANVIER

LANCEMENT DU FULL SANS CONTACT (PÉDAGOGIE / ACCOMPAGNEMENT)

- > Former et informer la clientèle et l'interne
- > Donner de nouveaux repères
- > Inciter au passage à la carte Pass Pass et à la réutilisation des BSC en mode rechargement
- > Présence terrain
- > Un dispositif de communication à la hauteur de l'enjeu



ACTIVITÉ COMMERCIALE

TEMPS FORTS (SUITE)

MARS / MAI

LANCEMENT DU NOUVEAU RESEAUX DES ACTIONS COMPLÉMENTAIRES :

- > **SMTAG** : communication liée au projet **Tadao** : accompagnement des voyageurs au quotidien
- > Des offres promotionnelles pour favoriser l'essai et le transformer plus facilement ensuite en habitude (période découverte 2 semaines)
- > 120 000 Pass Découvertes délivrés (+ offre pour les abonnés)
- > Un dispositif de communication 360°
- > Des sessions de présentations du réseau et des moments festifs
- > Une info voyageur revisitée et renforcée



ACTIVITÉ COMMERCIALE

PARTENARIATS LOCAUX

AVRIL 2019

- > Exposition HOMÈRE au Louvre Lens : le démarrage de la nouvelle exposition coïncidait avec le lancement. Une animation et une information croisée a été organisée sur la Bulle 1 pour l'occasion

MAI 2019

- > La Route du Louvre, avec des visuels en lien avec ceux du lancement

ÉTE 2019

- > RCLens, avec la valorisation de la desserte du stade par les Bulles 1 et 3

[Afficher cet e-mail dans votre navigateur.](#)

TADAO | #2019
UNE MOBILITÉ D'AVANCE | UN RÉSEAU
TOUT NEUF



**LA ROUTE DU LOUVRE
12 MAI 2019**

**C'EST PARTI
POUR UN TOUR !**

Tadao vous offre
votre randonnée

Le dimanche 12 mai, c'est parti pour un tour ! Tadao vous offre votre randonnée de la Route du Louvre !

Rejoignez l'équipe Tadao et venez participer à l'événement sportif le plus important de la région !

Choisissez votre rando et inscrivez vous !

INSCRIVEZ VOUS ICI

Avec votre inscription, vous profitez des navettes gratuites, de votre pass Randonneur et bien d'autres surprises sur le site d'arrivée !

Alors, inscrivez-vous vite (jusqu'au 1er mai) !

A votre arrivée sur le village, profitez-en pour venir nous voir sur le stand Tadao et découvrir ou (re)découvrir, le nouveau réseau Tadao !

A bientôt sur le réseau !

 Allo Tadao
0 800 000 1178

 Centre de relations clients
BP 332 - 62284 Lens Cedex

 @arnav@tadao.fr

 Boutique Tadao

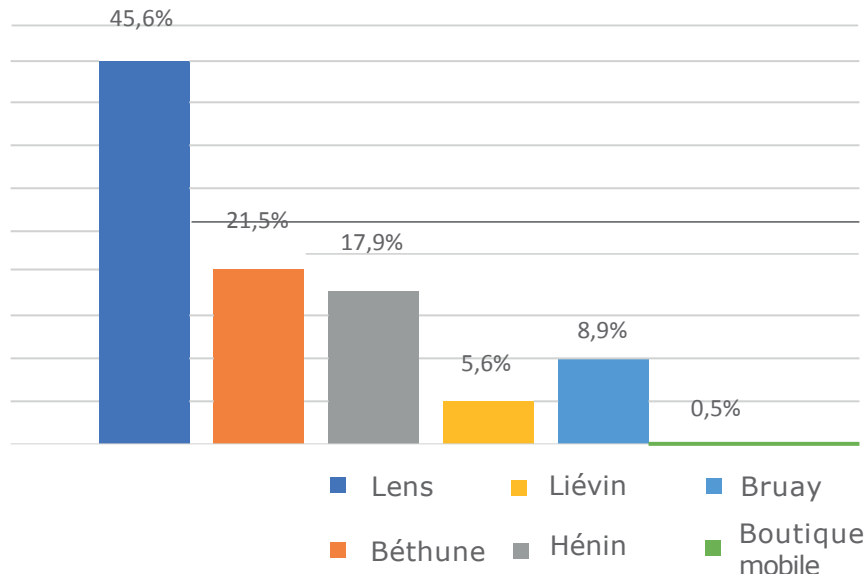
   

Les informations recueillies par TRANSGEV Artco Gohette font l'objet d'un traitement informatique destiné uniquement à la gestion de la clientèle. Seuls TRANSGEV Artco Gohette et le Syndicat Mixte des Transports en Carrevois Artco Gohette (SMTC) ont accès à ces informations. La Politique de Confidentialité est rigée par le Règlement Général sur la Protection des Données n°2018/678 (e RGPD) et par la Loi Informatique et Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée (e Loi Informatique et Libertés), sous le contrôle réglementaire de l'Autorité Française de protection des données personnelles, la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés) - [www.cnil.fr](#) - vous bénéficiez d'un droit d'accès, de modification, et d'opposition au traitement (pour motifs légitimes) des informations vous concernant. Dans ce cas adressez-vous à Tadao - Centre de Relation Client, 58 avenue Van Peit, 62 300 LENS. [ds@tadao.fr](#)

INFORMATION VOYAGEURS

FRÉQUENTATION BOUTIQUES

En dehors des demandes d'information, ce sont plus de 123 000 opérations qui ont été enregistrées à partir des TPE : +0,5 % par rapport à 2018



TADAO HORS LES MURS

188 interventions dont 61 sorties de la boutique mobile

ALLO TADAO

Pic en janvier (full sans contact) et avril (nouveau réseau) mais pas autant qu'une rentrée classique : témoignage d'un public bien préparé au changement par les équipes Tadao

Total appels	2017	2018	2019	n /n-1
janvier	3 240	3 308	4 316	30,5%
février	2 050	3 182	3 179	-0,1%
mars	2 640	3 275	3 658	11,7%
avril	2 224	2 992	4 457	49,0%
mai	4 261	8 177	2 598	-68,2%
juin	2 633	3 114	2 143	-31,2%
juillet	3 284	4 423	3 765	-14,9%
août	4 469	5 758	4 542	-21,1%
septembre	4 020	5 225	5 260	0,7%
octobre	3 913	3 419	3 074	-10,1%
novembre	3 419	4 346	3 295	-24,2%
décembre	3 381	3 381	4 018	18,8%
Total	39 534	50 600	44 305	-12,4%

Nota : pas de données disponibles en décembre 2018

COMMUNICATION DIGITALE

ACTIVITÉ CRM

- > 28 campagnes menées (informations réseau, partenariats, relances commerciales etc.)
- > Près de **412 000 contacts individuels**

SESSIONS WEB

- > **141 970 en moyenne** par mois (*90 000 en 2018*)

PAGE FACEBOOK

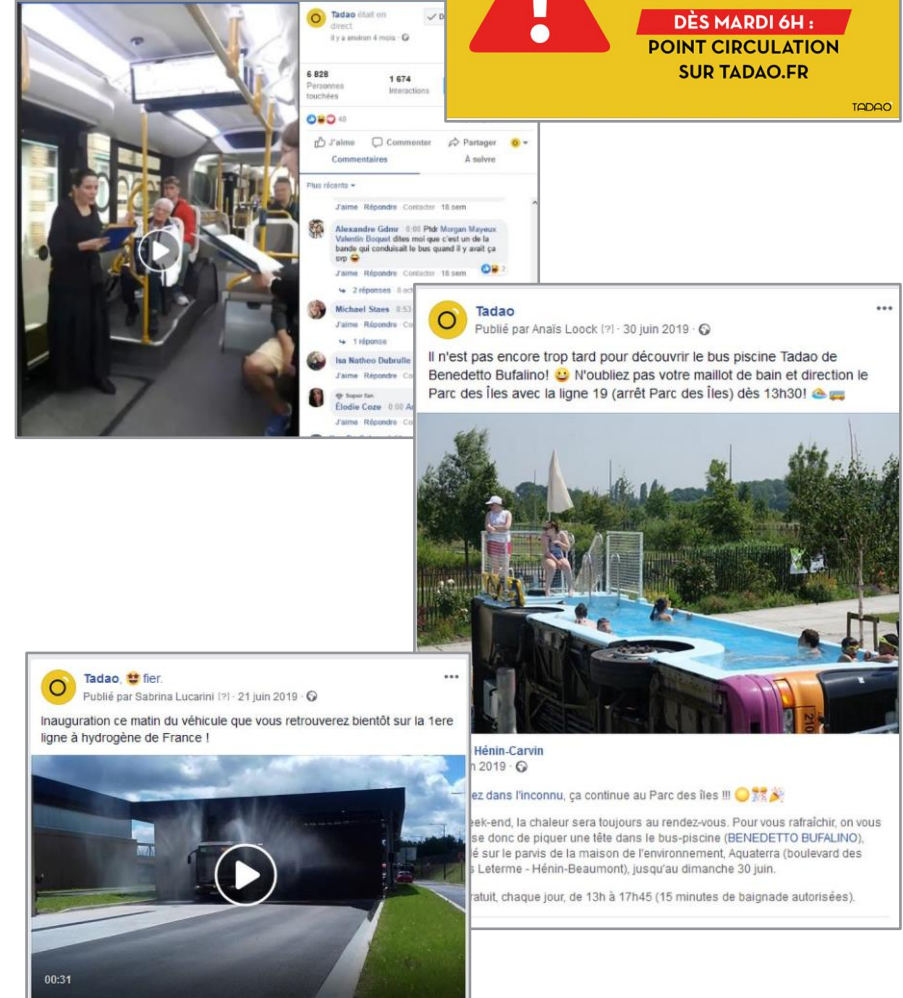
- > **19 000 fans** (*4 800 en 2018*)
- > 12 000 messages en mode privé : une porte d'entrée reconnue
- > 211 publications (soit 3 à 4 posts par semaine) avec une portée moyenne de 9 670 par publication

FIL TWITTER

- > **1 146 followers** (*819 en 2018*)

INSTAGRAM

- > **1299 abonnés** (*650 en 2018*)





**ÉCOUTE
CLIENT ET
ENGAGEMENT
SOCIAL AU
SERVICE DU
TERRITOIRE**

À L'ÉCOUTE DES VOYAGEURS

MARS

Etude sur les problématiques en matière d'accessibilité dans le cadre de la marche à blanc

En collaboration avec **TYRESIAS** (spécialiste de l'intégration du handicap dans la construction des services)

3 axes d'attention :

- ✓ Aménagement des cheminements, des repérages dans l'espace urbain
- ✓ Formation et sensibilisation du personnel
- ✓ Signalétique et info voyageurs / Outils numériques

SEPTEMBRE

Etude de profilage des utilisateurs des webservices

Définitions de profils en vue de meilleurs ciblage

OCTOBRE

Perception de la fraude

- ✓ Ecart entre perception et réalité (32% vs 7,5%)
- ✓ Plan d'action basé sur la valorisation des bons comportements

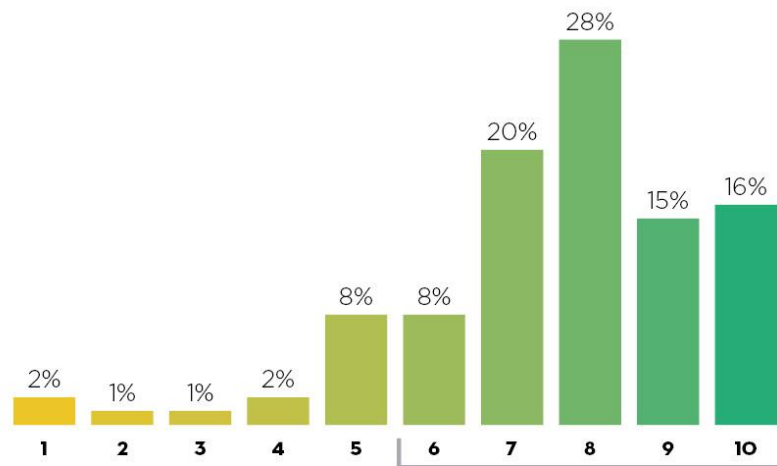
NOVEMBRE

Mesure de la fraude

- ✓ Taux Global = 7,5 % (9,1% pour les Bulles)
- ✓ **Taux Avéré = 4,8 % (5,6% pour les Bulles)**
- ✓ Secteur Est plus sensible

Mesure de la satisfaction de la clientèle

Une note moyenne de **7,6/10 (8/10 pour les Bulles)**



86%

- ✓ **Points forts** : Accueil / Tarification / Info Voyageurs
- ✓ **Axes de Progrès** : Info en situation perturbée / Fréquence / Rapidité

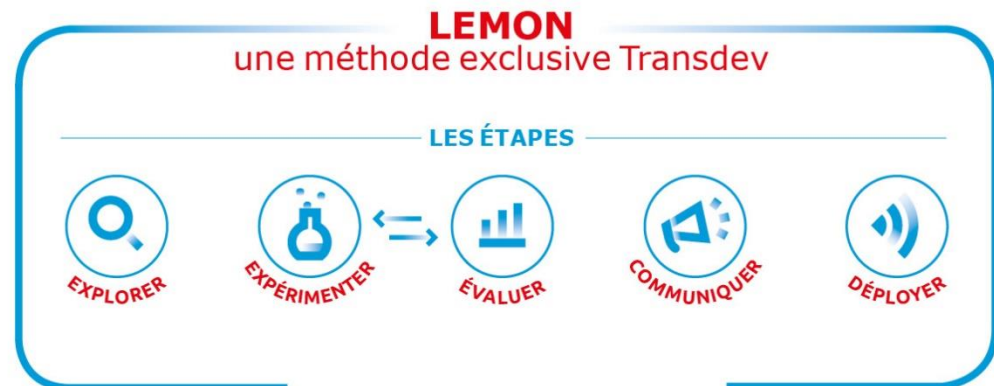
À L'ÉCOUTE DU TERRITOIRE



Accompagner les Politiques de la Ville

- ✓ 46 QPV
 - ✓ 6 Quartiers en programme de renouvellement urbain
 - ✓ Taux de pauvreté = 50 % sur ces quartiers
- Agir sur la mobilité
 - Constitution d'un réseau partenaire
 - 3 QPV tests = laboratoire d'expérimentation

Programme LEMON





L'OFFRE DE TRANSPORT

OFFRE KILOMÉTRIQUE

14 578 044 Km TOTAUX

+15,53% vs 2018

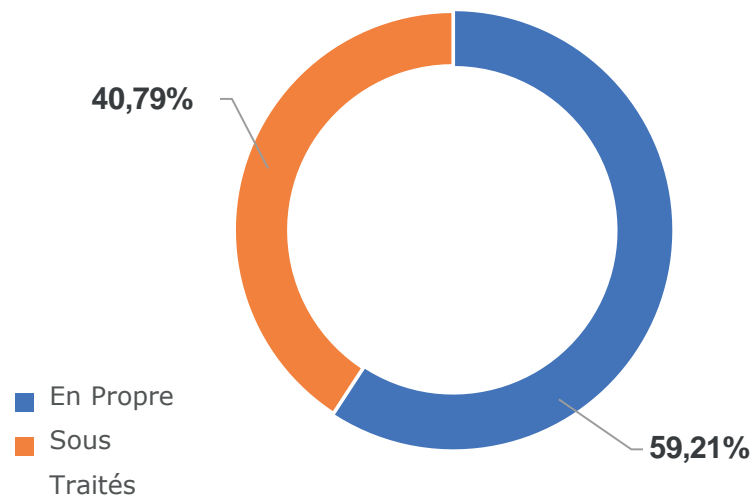
- > 59,21% en propre
- > 40,79% sous traités
- 87,34% commerciaux
- 1,95% «techniques»

12 732 855 Km COMMERCIAUX

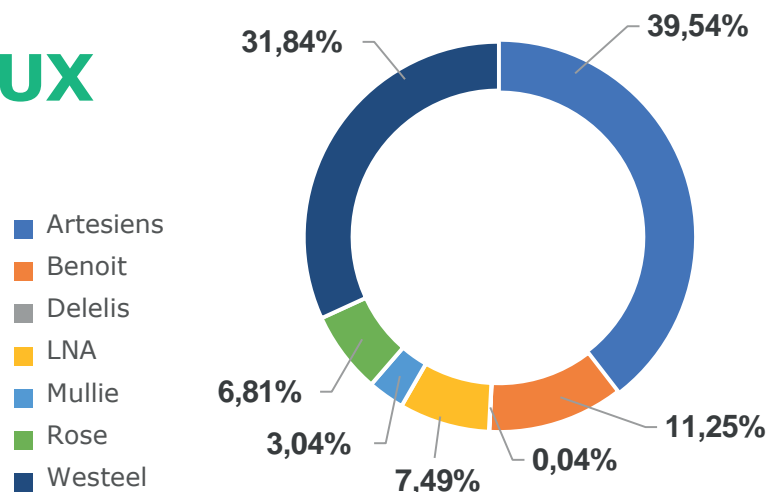
+13,72% vs 2018

- > 55,01% en propre
- > 44,99% sous traités (7 transporteurs)
- > 54,18% LR
- > 9,08% CS

Stabilité de la répartition En propre / sous traitance



Stabilité de la répartition par sous traitant



LA CONSISTANCE DE L'OFFRE

LES POINTS SAILLANTS DE LA NOUVELLE L'OFFRE DE MOBILITÉ :

- > **Densification** de l'offre structurante et **amélioration des connexions avec les gares TER**
- > **Refonte du maillage du réseau** pour une meilleure **complémentarité de dessertes** entre les 29 lignes régulières et 7 lignes Bulles
- > **Refonte complète** de l'offre de transport à la demande **Allobus** et **mise en place d'une offre CHRONOPRO** sur 5 zones d'activités

LES AJUSTEMENTS DU NOUVEAU RÉSEAU, ISSUS D'UN PARTAGE ET D'ANALYSES CROISÉES AVEC LE SMT AG :

- > Entre avril et septembre 2019, **85 études** de modification de l'offre, déployées pour améliorer le réseau
- > **131 consignes opérationnelles** (49 suite à la mise en place du nouveau réseau, 82 à la suite de la rentrée scolaire) pour améliorer le service et répondre de manière agile aux exigences du service



L'ACTIVITÉ VÉLO "BICLO"

LOCATIONS

- > L'offre Biclo comprend :
 - Location courte, moyenne durée et maintenance d'un parc de 35 vélos de ville + 13 électriques
 - Gardiennage gratuit 24/24 à Lens avec la Carte PASS PASS (vélo loué et personnel)
- > 22 % des loueurs sont des abonnés Tadao ou TER (vs 2018 : 36%)
- > Les locations à la journée ou ½ journée représentent 54% des locations (vs 2018 : 41%)

Abris vélos

L'ouverture d'abris vélos sécurisés à Béthune, Lens, Avion et Bully-Grenay

- > Permettant de stationner les vélos « biclo » ou personnels
- > Accès avec la Carte PASS PASS, service gratuit
- > À proximité des gares ou pôles d'échanges pour favoriser la multi modalité



	2019	2018	%
Ville	213	180	18,33%
Electrique	29	49	-40,82%
Pliant	8	27	-70,37%
Enfant	17	1	1600,00%
TOTAL	267	257	3,89%





LA GESTION QUOTIDIENNE DU RÉSEAU

L'AMBIANCE DU RÉSEAU

ÉTAT DES LIEUX

TYPE	2019	2018	Évolution
Agression envers le personnel	695	234	197,01%
Agression envers le personnel sous traitant	539	123	338,21%
Agression envers la clientèle	13	50	-74,00%
TOTAL AGRESSION SUR LES PERSONNES	1247	407	206,39%
Dégradation du matériel roulant	383	364	5,22%
Dégradation du mobilier urbain	363	293	23,89%
TOTAL DÉGRADATION DE BIEN	746	657	13,55%
TOTAL GLOBAL	1993	1064	87,31%

L'ÉQUIPE PASF :

- > 15 agents titulaires
- > Principales missions :
 - Contrôle préventif / répressif
 - Missions par zone d'intervention
 - Opérations spécifiques avec ou sans les force de l'ordre (pôles d'échanges ou établissements scolaires les plus importants)





L'AMBIANCE DU RÉSEAU

LUTTE CONTRE LA FRAUDE

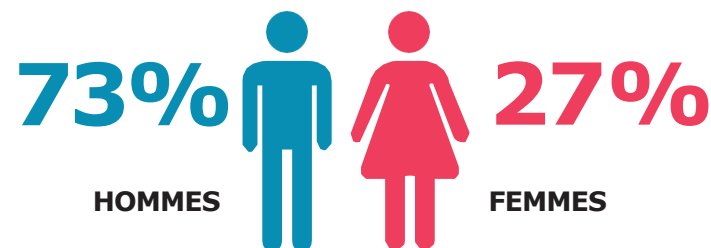
	N	N-1	N/N-1 en %
Nb de véhicules contrôlés	10716	12856	-16,65%
Nb de Clients Contrôlés	106452	187325	-43,17%
Taux de Contrôle	0,82%	1,63%	-49,69%
Taux de Fraude constatée	1,55%	0,56%	176,79%

- > Une **tendance à la hausse** de la fraude sur le réseau : le taux de fraude constatée passe en effet de 0,56% à 1,55%. Ce résultat a été confirmé avec résultats enquête fraude..
- > Des équipes qui se sont attachées à **accompagner le public** dans la compréhension du nouveau réseau et des nouvelles règles d'usage

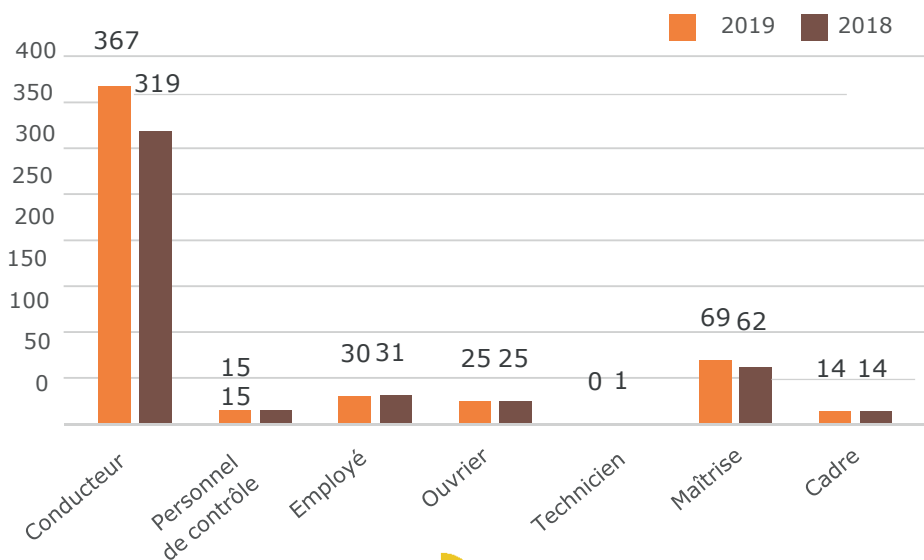
RESSOURCES HUMAINES

510 SALARIÉS EN PROPRE

	CDI	CDD	Autre	Total N	Total N-1	Evolution
CONDUCTEUR	367	0	0	367	319	15,05%
PERSONNEL DE CONTRÔLE	15	0	0	15	15	0,00%
EMPLOYÉ	23	1	6	30	31	-3,23%
OUVRIER	23	0	2	25	25	0,00%
TECHNICIEN	0	0	0	0	1	-100,00%
MAÎTRISE	68	1	0	69	62	11,29%
CADRE	14	0	0	14	14	0,00%
TOTAL	510	2	8	520	467	11,35%
%	98,1%	0,4%	1,5%			



- ✓ 13,7% des effectifs ont entre 5 à 10 ans d'ancienneté
- ✓ 18,7% des effectifs ont moins de 6 mois d'ancienneté



ABSENTÉISME

+5,24% (Taux d'absentéisme = 10,24% en 2019 / 9,73% en 2018)

FORMATION DU PERSONNEL :

- > **Formations Internes** : 4 935 heures
FCO 3045h + 1890 Parcours d'intégration PEP'S de 18 nouveaux embauchés (-29% par rapport à 2018)
- > **Formations Externes** : 3 256,5 heures (+13% par rapport à 2018)

RESSOURCES HUMAINES

ORGANISATION SOCIALE ET ÉCONOMIQUE :

Création d'une instance unique :
le **Comité Social et Économique**
(ordonnance n°2017-1386) se substitue aux 3
instances de représentation du personnel (CE,
DP, CHSCT), avec **12 membres titulaires** :

- ✓ Commission Santé Sécurité et Conditions de Travail (CSSCT)
- ✓ Commission Roulement
- ✓ Commission Formation
- ✓ Commission Qualité de vie au travail
- ✓ Commission Mutuelle et prévoyance

2 PaQTE

2 conventions signées avec les
territoires de Lens et Béthune

1 JOUR DE Grève

5 nouveaux accords

- ✓ NAO en février
- ✓ Avenant n°2 Accord Promotion Interne de Compétence
- ✓ Avenant à l'accord d'intéressement du 13 juin 2018
- ✓ Accord relatif à la mise en place du CSE
- ✓ Protocole d'accord pré-électoral



COMMUNICATION INTERNE

LEVIER DE COHÉSION ET DE PERFORMANCE

3 FORMATS DE SUPPORTS POUR ALIMENTER UNE DIFFUSION D'INFORMATION RYTHMÉE

- > **EDITAG** : un magazine dédié à l'info au long cours
- > **FLASHTAG** : une lettre dédiée à une thématique précise
- > **NOTETAG** : une brève pour une actualité précise

DES SUPPORTS SUR SITES

- > Des écrans numériques
- > Des panneaux d'affichage

L'ORGANISATION DE MOMENTS FESTIFS

- > Soirée annuelle du personnel
- > Cérémonies de vœux
- > Jeux internes
- > Participation à des rencontres sportives ou challenges

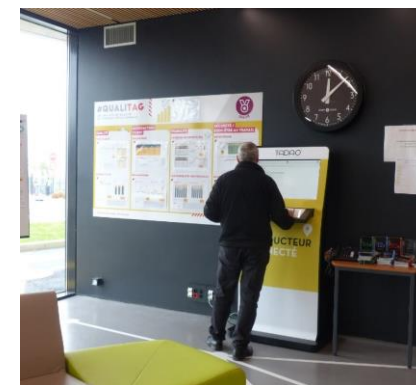


DES MOMENTS D'ÉCHANGES ET DE PARTAGE RÉGULIERS SUR CHAQUE SITE

- > Causeries Sécurité
- > Rencontres RH
- > Forum thématiques

RELATIONS PUBLIQUES

- > Près de **40 visites organisées** sur nos sites : environ **700 personnes** ont pu découvrir nos systèmes d'information ou nos véhicules et station hydrogène



RESSOURCES HUMAINES

QSE

Les acteurs QSE rencontrent les salariés pour les accompagner et les sensibiliser :

43 Causeries QSE tout au long de l'année

391 collaborateurs sensibilisés sur des sujets au cœur de leur métier (circulation sur les pôles d'échanges, liens avec le PCC, usage du téléphone etc...)

Une démarche 5S menée au sein des ateliers

MARS / Le Forum pour le lancement du nouveau réseau

Qui ont aboutis à la rédaction et à la précision de consignes pour rassurer les collaborateurs et répondre à leurs questions

SEPTEMBRE / Le Forum Mobilité

en parallèle des actions grand public menées dans le cadre de la Semaine Européenne de la Mobilité pour aborder l'accueil des PMR en fauteuil et la billettique

NOVEMBRE / La semaine du Handicap

Des Handi-Causeries, des ateliers handi-pratique et des échanges conviviaux au programme de cette semaine, dans le cadre de la **Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées**





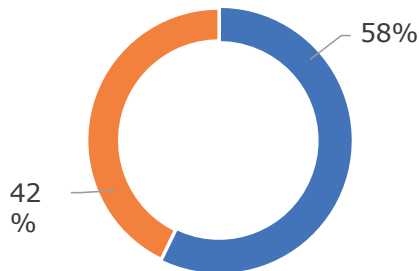
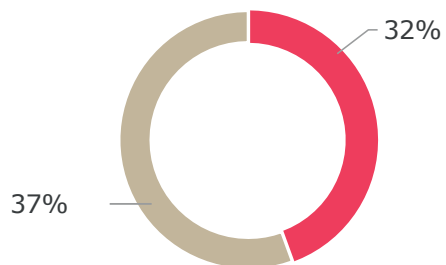
MOYENS TECHNIQUES

MOYENS TECHNIQUES

PARC GLOBAL

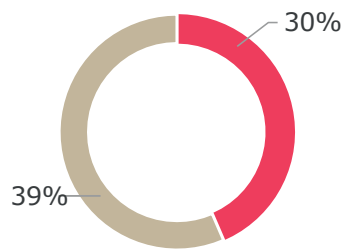
829
VÉHICULES

2019

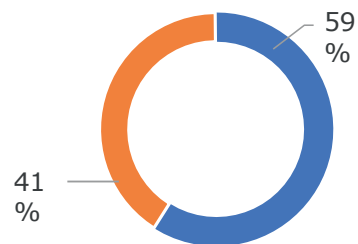


775
VÉHICULES

2018



■ Parc global Tadao
■ Parc global sous traitance



■ Bus
■ Car



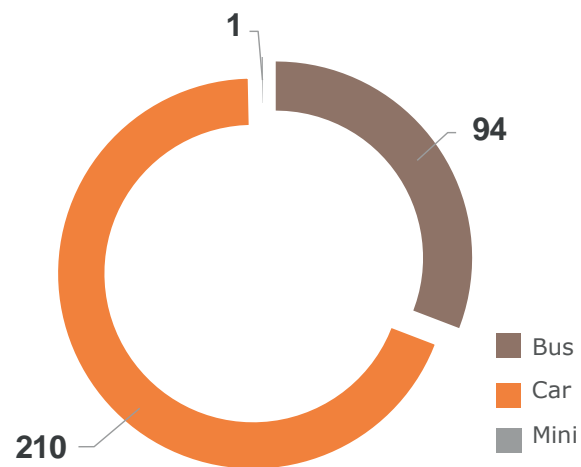
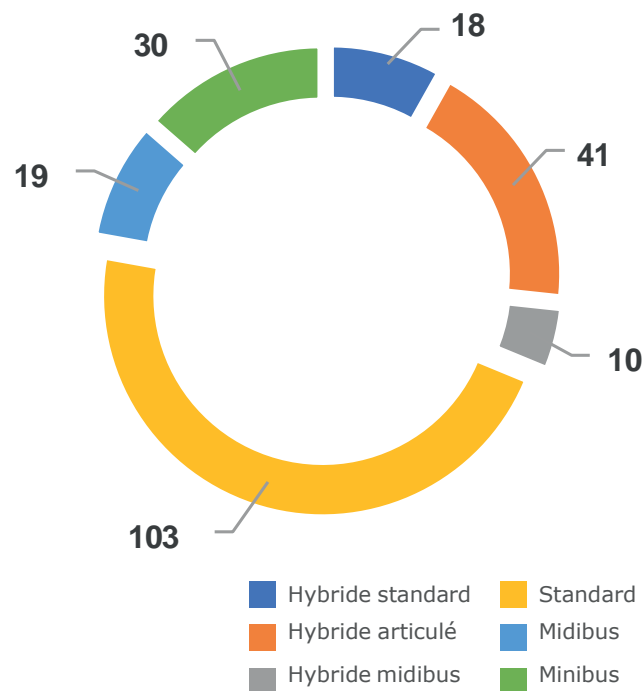
MOYENS TECHNIQUES

ZOOM SUR LE PARC 2019

PARC EN PROPRE : 221 VÉHICULES

(hors véhicules de services)

	NOMBRE	ÂGE MOYEN
HYBRIDE ARTICULÉ	41	1,5
HYBRIDE STANDARD	18	1,167
STANDARD	103	10,39
MIDIBUS	19	11,9
HYBRIDE MIDIBUS	10	1,04
MINIBUS Hors TAD		5,68
MINIBUS Allobus comme activité principale	30	10,95
MINIBUS Proxibus comme activité principale		9,59



PARC SOUS TRAITANCE : 305 VÉHICULES

	PARC TOTAL			AGE MOYEN			
	BUS	CAR	MINI	2019	2018	2019	2018
ARTESIENS	36	54	0	90	90	9	8
LNA	8	5	0	13	13	10,49	5,66
MULLIE	0	26	1	27	27	9,07	8,83
ROSE	7	15	0	22	22	10,89	9,92
BENOIT	11	21	0	32	32	7,11	6,17
WESTEEL	32	88	0	120	120	9,79	8,83
DELELIS	0	1	0	1	1		



BILAN QUALITÉ

PERFORMANCE DES INDICATEURS

INDICATEURS	2019	2018
Accessibilité Bus	89%	90%
Ponctualité Bus - Retards	84%	80%
Ponctualité Bus - Avances	98%	87%
Information de la clientèle aux points d'arrêts	95%	99%
Conformité des véhicules	92%	88%
Disponibilité de l'information clientèle en boutique	92%	100%
Information clientèle via le site internet	100%	100%
Conformité des vélos Biclo	-	98%
Disponibilité de l'information clientèle en boutique Biclo	-	-



L'ACCOMPAGNEMENT DU DELEGATAIRE



PERFORMANCES ÉCONOMIQUES

RATIOS TECHNICO-ÉCONOMIQUES	2019	2018	Variation
Nombre total validations	13 016 198	11 477 858	13,4%
Nombre total de km	14 346 492	12 584 541	14,0%
Nombre d'habitants	652 000	612 647	6,4%
Validation/habitants	1,66	1,56	6,9%
Validation/km	0,91	0,90	0,9%
km/habitant	1,83	1,71	7,1%
Recettes/Dépenses	0,08	0,09	-11,4%
Dépenses/km	4,55	4,67	-2,7%
Recettes/charges d'exploitation	0,15	0,17	-13%
Recette moyenne (hors contribution AO)/validation	0,36	0,43	-16%
Coût de personnel/km - bus	2,432	2,486	-2,2%
Coût d'exploitation/km - bus	3,985	4,383	-9,1%



RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉ 2019

CCSPL

1^{er} février 2021

A photograph showing a man in a dark suit and light tie driving a bus. He is looking towards a younger man in a black polo shirt who is smiling and standing outside the bus. The bus interior and exterior are visible, including a digital display above the driver's seat.

**MERCI DE
VOTRE ATTENTION**

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2019

#PRENONSDELAVANCE

TADAO

 **transdev**
ARTOIS GOHELLE