



BEL ET BIEN PRÉSENTS

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2020

#PRENONSDELAVANCE

TADAO

 **transdev**
ARTOIS GOHELLE





Sommaire

Retour sur 2020	6
2020, en mots	8
Face à l'inédit, une réussite collective	8
1. Un bel élan	8
2. Une remarquable agilité, rendue possible par un engagement sans faille	9
3. Solidarité, proximité : quand notre mission d'intérêt général prend tout son sens	10
4. Une véritable ténacité : maintenir des objectifs ambitieux	11
5. De belles opportunités dans cette année hors du commun	12
6. Prêts pour 2021	13
2020, en images	14
A. Les grands projets	21
Faire bouger les lignes de la mobilité avec LEMON	23
Réinventer la mobilité à partir des QPV	24
Affiner les ateliers mobilité	25
Incuber une plateforme de mobilité inclusive : la naissance d'EMA	26
B. Le service au client	29
1. Un trafic impacté mais résilient	30
a. Les tableaux de bord	30
b. Un trafic globalement maintenu	40
2. Des recettes en fléchissement	46
a. Tableau de bord des recettes par titre	46
b. Malgré l'impact de la crise, des signaux encourageants	47
3. Agilité, le maître mot de l'activité commerciale	52
a. Une valse à cinq temps	52
C. L'offre de transport	67
1. Les effets de la crise sur l'offre kilométrique	68
a. A l'exception du transport à la demande, une production contractée	68
b. Une 2 ^e année de hausse pour les services à la demande	73
c. Le service PMR : une baisse d'activité liée au confinement	76
d. Occasionnels et spéciaux	76
2. La consistance de l'offre : un ajustement attentif	77
a. Modifications temporaires de l'offre	77
b. Les études et modifications permanentes de l'offre	77
c. Les travaux sur l'offre, en détail	77
3. L'activité Biclo creuse son sillon	80
a. Une tendance résolument positive	81
b. Bilan de l'activité 2020	82
D. La gestion quotidienne du réseau	85
1. Exploitation du réseau : garder le cap	87
a. Gestion des perturbations : le rôle clé du PCC	88
b. Un contexte général qui joue sur l'ambiance réseau	89
c. Une nette hausse du taux de fraude	91
d. Synthèse des principaux événements et incidents	92
e. Une sinistralité stable, soutenue par une démarche d'amélioration	94

2. Les Ressources Humaines	96
a. L'organisation générale	104
b. La composition des effectifs	106
c. La progression des effectifs	108
d. Le personnel mis à disposition	108
e. La formation du personnel, grand défi de l'année	109
f. Mémento annuel des conditions sociales	111
g. La communication interne : un repère dans la crise	112
3. La maintenance et les moyens techniques : mobilisés et toujours plus efficaces	115
a. Un parc en propre géré avec soin	115
b. Le suivi des parcs des transporteurs sous-traitants	120
c. L'entretien des bus poursuit sa trajectoire positive	122
d. La maintenance patrimoniale	124
e. La maintenance des systèmes d'information	125
4. Les systèmes d'information : développer, améliorer, soutenir	126
a. La billettique et les fonctions associées : contribuer à l'amélioration du parcours client	126
b. Les SI : un accompagnement de l'entreprise dans la gestion de la crise sanitaire	129
c. Une équipe si renforcée, garante de l'efficacité collective	129
5- Les études : en appui permanent pour adapter et pour ajuster l'offre	130
a. S'adapter à la crise sanitaire	130
b. Continuer d'enrichir la connaissance clients	132
c. Les études d'évolution de l'offre, pour s'adapter constamment aux besoins	139
6. Qualité, Sécurité, Environnement : le point sur les indicateurs	141
a. La qualité : viser l'amélioration continue	141
b. La sécurité : entre impératif sanitaire et actions de fond	146
c. L'environnement	153
E. L'accompagnement du délégataire	155
1. Le tableau de bord de suivi des obligations contractuelles	156
2. Les investissements	160
3. Les avenants à la DSP	176
4. Les comptes d'exploitation	177
Les données complémentaires sous fichiers informatiques	191





RETOUR SUR 2020

SS
e Mobilités
mobilité
e-France pass

2020, EN MOTS

FACE À L'INÉDIT, UNE RÉUSSITE COLLECTIVE

1. UN BEL ÉLAN

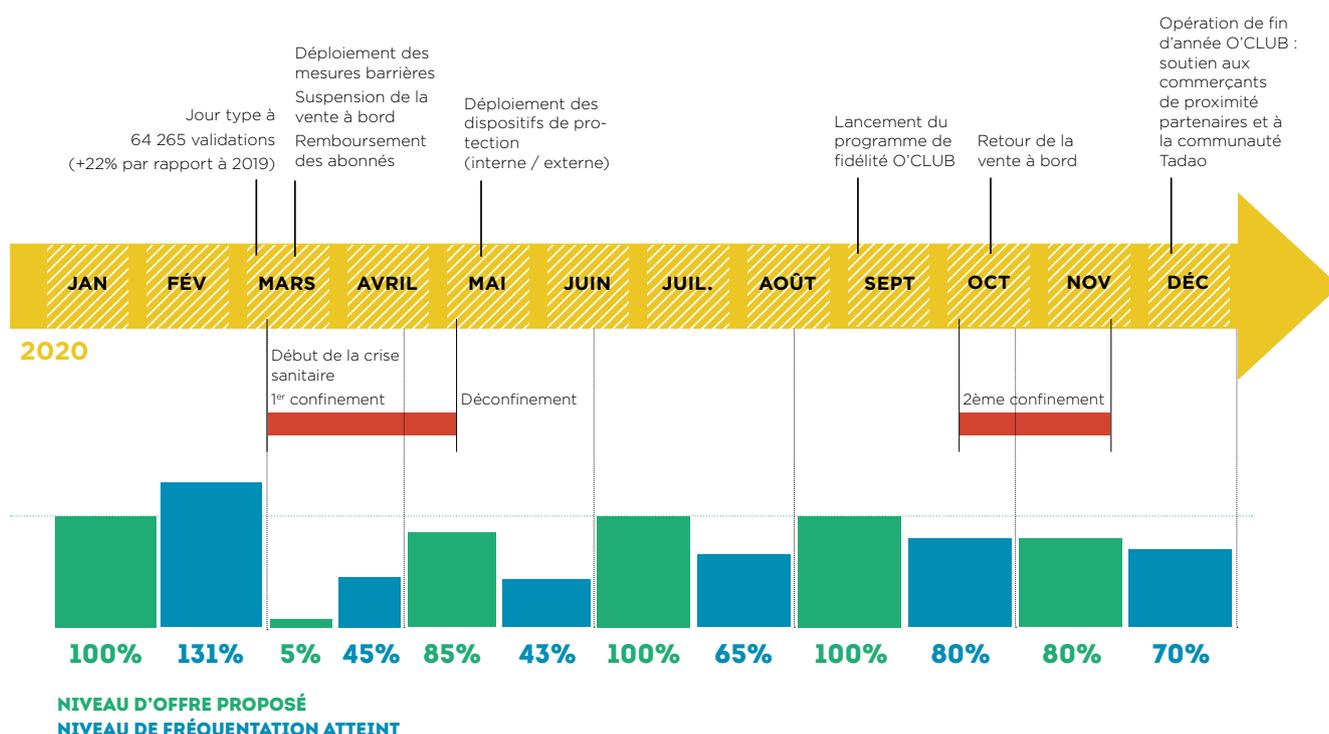
2020 démarrait sous les meilleurs auspices. Des **résultats encourageants** venaient ainsi récompenser tous les efforts engagés en 2019 pour la mise en place du nouveau réseau.

A titre de comparaison, le mois de janvier 2020 établissait **une fréquentation en hausse de +21,6%** par rapport à janvier 2019 et ce, malgré plusieurs épisodes neigeux. Du côté des recettes, le recul de 3,6% portait la marque certaine d'un regain d'intérêt pour les abonnements. Ce glissement tarifaire signalait la poursuite de la fidélisation, bien entamée en 2019.

D'autres résultats enthousiasmants étaient au rendez-vous : au mois de février, le jour type passait la barre symbolique des 60 000 validations - un record ! Un autre pic de fréquentation était enregistré le 15 mars, avec **64 265 validations**. Comparé au jour type de l'année précédente, qui s'établissait à 49 000 validations, la progression constatée atteignait les 22%. Des résultats qui venaient souligner la pertinence des transformations mises en place

puisque - meilleure récompense possible - les usagers s'en saisissaient pleinement.

Particulièrement parlants, ces chiffres sont par ailleurs le reflet d'une progression à plusieurs niveaux. En effet, après une année 2019 tout entière consacrée à l'installation du nouveau réseau, l'ensemble des ajustements portent leurs fruits. Début 2020, **le réseau et les systèmes sont fiabilisés** ou en voie de l'être, l'organisation a pris ses repères et fonctionne de façon plus **fluide et efficiente**. Ce sont, aussi, de nombreux projets qui sont prêts à démarrer pour poursuivre le travail de fidélisation et de conquête. Ainsi, le plan validé avec le SM-TAG prévoyait des actions opportunément ciblées envers les populations des cœurs de ville, les demandeurs d'emploi, les seniors, les entreprises. De vastes campagnes de communication étaient prêtes pour diffusion. Tous les voyants étaient donc au vert, avant que le contexte sanitaire ne vienne tout bousculer.



2. UNE REMARQUABLE AGILITÉ, RENDUE POSSIBLE PAR UN ENGAGEMENT SANS FAILLE

Inédit. Imprévisible. Sidérant. Tout a été dit sur ce **coup d'arrêt vertigineux** qu'a représenté le confinement de la mi-mars 2020. En toute logique, le métier d'opérateur de transport s'est retrouvé extrêmement impacté. Cela, à plusieurs titres.

D'une part, la **réduction drastique des mobilités** a entraîné une chute nette de la fréquentation et, partant de là, des recettes. D'autre part, assurant une mission de service public, TADAO a dû s'organiser pour **maintenir une offre** qui réponde aux besoins tout en assurant **un niveau de sécurité sanitaire sans faille**, pour les voyageurs comme pour les équipes.

Cette adaptation, qui s'est faite en un temps remarquablement resserré, aura finalement été le leitmotiv de l'année. Entre mars et décembre, TADAO n'aura eu de cesse d'ajuster son offre en garantissant à la fois la plus grande sécurité et le maximum de repères aux voyageurs.

Parmi les grandes séquences qui auront jalonné 2020, le changement le plus marquant a bien sûr été celui mis en place dès le 16 mars. **Plan de transport adapté à 35%** de l'offre nominale, mesures de remboursement des abonnés et déploiement de **mesures barrières**.

Dès le mois d'avril, les résultats sont sans appel : une fréquentation tombée à 5%, des abonnements qui ne sont pas renouvelés, des recettes de titres occasionnels qui chutent à moins de 1 000 euros par jour.

Avec le mois de mai et le premier déconfinement, une relative reprise se fait sentir. L'offre alors proposée est celle mise habituellement en place lors des grandes vacances scolaires et, pour sécuriser les habitudes, elle sera maintenue jusqu'à la rentrée, avec une **fréquentation qui remonte doucement mais sûrement**.

Septembre laissait présager un redémarrage complet : **le réseau tourne à 100%**, les abonnés reviennent à la faveur de la rentrée, et, même si le trafic est encore à -25% des attendus, la tendance est positive. Un symbole fort : **la vente à bord reprend le 19 octobre**.

Le **second confinement**, imposé fin octobre pour 5 semaines, vient de nouveau gripper la dynamique. Un nouveau plan de transport est immédiatement établi, à 80% de l'offre. Il sera maintenu jusqu'à la fin de l'année afin d'ancrer un repère pour les voyageurs. La fréquentation décroche de nouveau, plafonnant à 42 000 validations par jour, cela grâce au socle de clientèle fidèle. Les recettes reculent elles aussi de 35%, essentiellement celles issues des voyages occasionnels, divisées par deux.

Ces divers ajustements d'offre de service et de desserte, réalisés à chaque fois en un temps record, ont été possibles grâce à l'**engagement sans faille de l'ensemble des collaborateurs**. Qu'ils soient en première ligne, sur le terrain, ou passés en télétravail, toutes et tous ont fait preuve d'une **mobilisation maximale**. Des services maintenance, qui ont assuré une désinfection renforcée des véhicules, aux agents de conduite qui ont poursuivi leur mission malgré la situation anxiogène, du service méthodes qui a adapté production et planning, aux services qualité et sécurité qui se sont immédiatement mobilisés pour assurer les nouveaux modes opératoires, des ressources humaines qui ont organisé le passage au temps partiel, au service informatique qui a accompagné la mise en place du télétravail, sans oublier les équipes commerciales qui ont fait en sorte que l'information et le lien soient maintenus : **chacun a répondu présent**. Cette **mobilisation collective** a permis à TADAO de se montrer à la hauteur de l'enjeu.

Les innovations dont s'était doté le réseau en 2019 ont également permis une meilleure résistance aux effets de la crise, notamment avec les **possibilités de paiement dématérialisées** : DAT, boutique en ligne, paiement sans contact avec une carte bancaire, ou encore m-Ticket. Cet ensemble de solutions fût une véritable chance pour faire face à la situation. Les voyageurs ne s'y sont pas trompés et le succès de ces modes d'achat de titre perdure, malgré la reprise de la vente à bord. De la même manière, les systèmes d'information embarqués ou aux stations ont démontré tout leur intérêt en situation de crise pour renforcer et fiabiliser l'information du public.

Au final, car il faut bien faire la photo de l'année 2020 dans sa globalité, le réseau aura généré **11 222 302 kms**, soit -10,1% vs, enregistré **8 716 778 validations**, soit -33% par rapport à 2019 et engrangé **3 295 762 €** de recettes commerciales, soit -28,1% vs 2019.

Sans la crise, et compte tenu des indices projetés en début d'année, l'atterrissage légitimement attendu s'établissait aux environs de 15 millions de validations avoisinant les 5 millions de recettes, soit des progressions respectives de +16% et +5% par rapport à 2019.

3. SOLIDARITÉ, PROXIMITÉ : QUAND NOTRE MISSION D'INTÉRÊT GÉNÉRAL PREND TOUT SON SENS

Pour marquante qu'aura été 2020, elle aura eu le mérite de venir souligner l'importance de la mission remplie par TADAO. Cette **dimension d'intérêt général**, servie par deux grandes valeurs que sont la **solidarité** et la **proximité**, aura plus que jamais pris tout son sens.

Ainsi, la proximité avec notre clientèle a pris une nouvelle tournure. Bien que le confinement ait tout d'abord éloigné les voyageurs de leurs habitudes, une **nouvelle relation de proximité** a vu le jour, se renforçant au cours de l'année. Toutes les actions mises en place pour **guider, informer en temps réel, rassurer** ont été saisies par les voyageurs. Le maître mot de la période aura été l'accompagnement, avec le déploiement de supports dédiés à la **bonne circulation de l'information** et à la **réassurance**. Cette proximité s'est ensuite poursuivie dans le temps, avec des campagnes de communication qui visaient à souligner avec optimisme les opportunités de retour à la normale, à **accompagner les temps forts du calendrier et de la vie du territoire** dès que les conditions sanitaires le permettaient.

La solidarité s'est également incarnée très concrètement en 2020. Envers le territoire et ses acteurs, TADAO a apporté plusieurs preuves de **son engagement**. Tout naturellement, en assurant **un service dédié aux scolaires** dès que les établissements réouvraient. De manière plus exceptionnelle, en organisant **une desserte à la demande pour le personnel soignant** qui en exprimait le besoin, au plus fort de la crise.

Une autre opération d'envergure est à souligner, car elle reflète fidèlement l'état d'esprit qui a guidé les actions de TADAO en 2020. Il s'agit du **programme de fidélité O'CLUB**, lancé dès septembre à l'occasion de la Semaine de la Mobilité. A la fois utile à la **fidélisation des clients**, à la **lutte contre la fraude** et à l'**attractivité du réseau**, O'CLUB est en outre une formidable occasion de nouer des **relations partenariales avec les commerçants du territoire**. Ceux-ci trouvent, à travers ce programme, une opportunité supplémentaire de visibilité et de notoriété auprès de l'ensemble des usagers. Un coup de pouce bienvenu en cette année excessivement difficile pour les commerces. Après une belle campagne de lancement, le programme a connu **une dynamique encourageante**. Le second temps de promotion, prévu en fin d'année et contrarié par le reconfinement, a été adapté : TADAO a tenu à conserver la dynamique, à **soutenir et valoriser ses partenaires commerçants** via l'offre de points et de cartes cadeaux, respectant ainsi ses engagements envers le tissu économique local sans déroger aux règles sanitaires. **Près de 4 000 clients** profitaient déjà des offres du club fin 2020.

La proximité s'est également exprimée au sein des relations étroites de travail entre TADAO et le SMTAG. La **confiance**, la **transparence**, qui étaient déjà présentes, ont été encore renforcées. Cette fluidité a été un véritable point d'appui pour que tous les ajustements se déroulent au mieux et dans les délais les plus resserrés possibles. Cet environnement positif a également permis la signature d'un avenant au contrat, préservant ainsi les capacités de TADAO à poursuivre ses investissements pour l'avenir. Un **gage de confiance**, qui vient consolider la réalisation d'un **réseau toujours plus qualitatif**.



4. UNE VÉRITABLE TÉNACITÉ : MAINTENIR DES OBJECTIFS AMBITIEUX

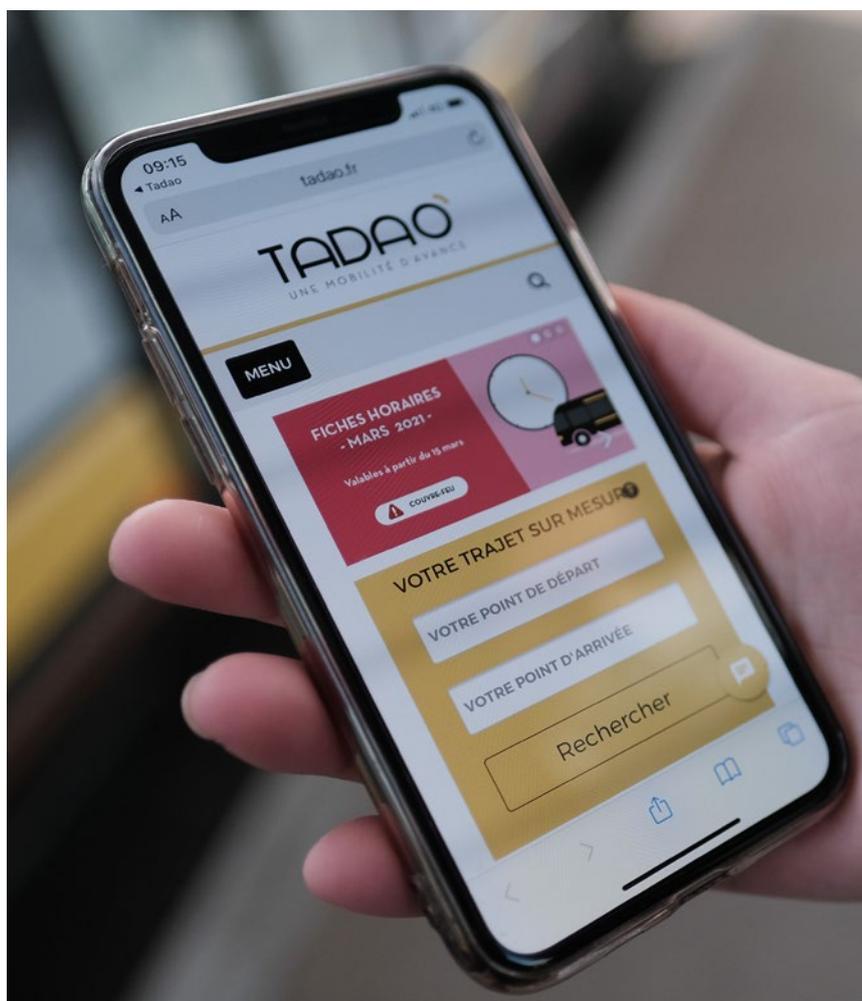
Malgré des chiffres reflétant les difficultés rencontrées par le réseau, difficultés intimement liées au contexte de 2020, malgré une reprise qui tarde à retrouver sérénité et visibilité, **TADAO a maintenu le cap sur ses engagements fondamentaux**. L'entreprise a ainsi réussi à mener de front **la gestion de la crise** et la **poursuite des grands projets**.

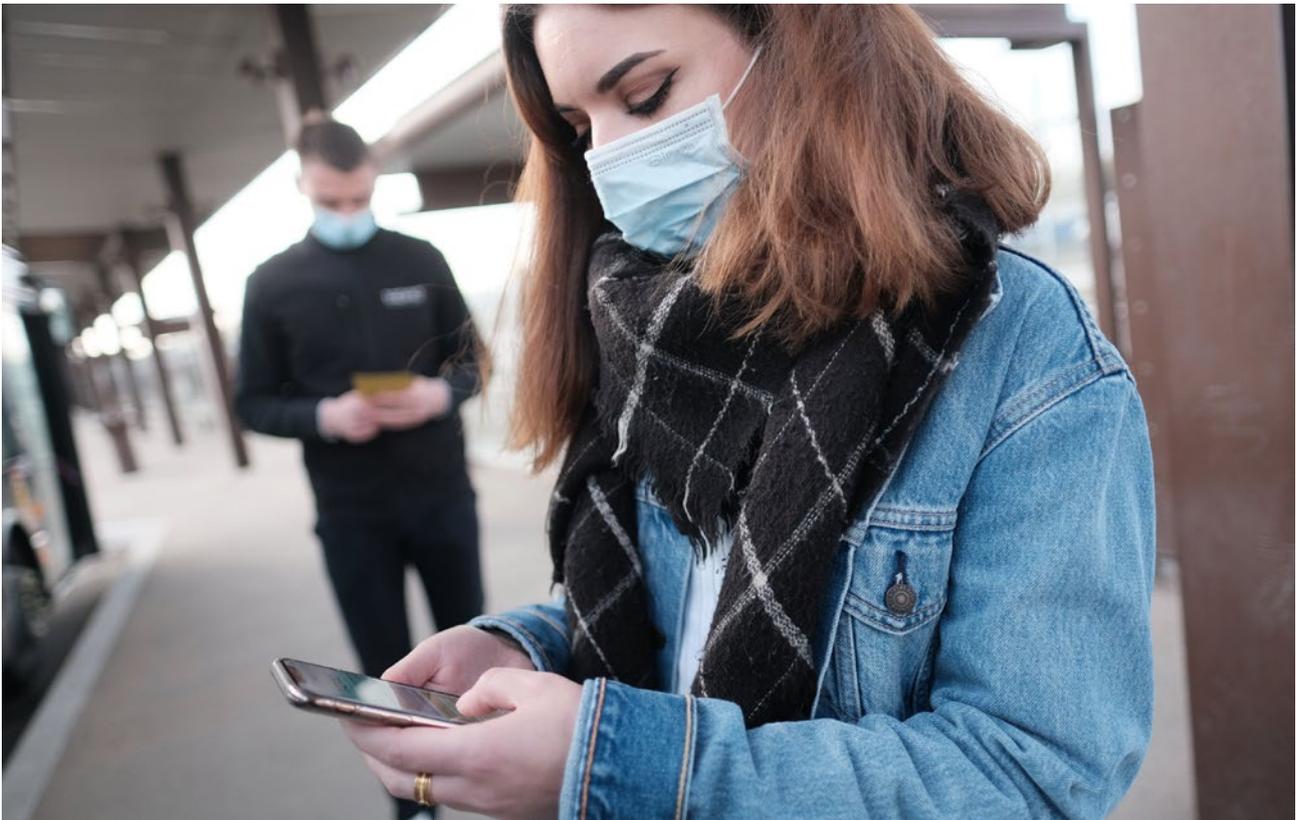
Un exemple probant : l'innovation a poursuivi sa trajectoire, avec le travail ininterrompu autour du **déploiement de l'hydrogène**. Les équipes, avec l'appui de leur prestataire, se sont engagées pour la mise en œuvre de cette nouvelle forme d'exploitation. Les difficultés ont été repérées, analysées et sont en bonne voie d'être dépassées grâce à une **organisation d'amélioration continue**. Un projet pionnier, qui a par ailleurs été distingué, puisque la ligne Bulle 6 et ses véhicules H2 ont obtenu le **Trophée de l'innovation, dans la catégorie Energie/Environnement**. Une récompense décernée par le **GIE Objectifs Transport Public**, instance créée par le GART et l'UTP, qui vient **valoriser la capacité de TADAO à prendre ce nouveau chemin**, souvent ardu.

Sur un autre volet, on se souvient que TADAO avait mené en 2019 une ambitieuse démarche de recrutement et d'intégration de nouveaux collaborateurs. En 2020, l'initiative s'est concentrée sur la création d'une **communauté d'alternants**, TADAO s'affirmant de fait une pépinière importante, et sur un engagement dans l'**Académie CFA** initiée par Transdev Hauts-de-France. Dès actions précieuses en cette période où l'entrée des jeunes sur le marché du travail est particulièrement délicate.

L'accompagnement territorial a, lui aussi, fait l'objet d'une véritable attention tout au long de l'année. Que ce soit à travers la préparation fine de la proposition de service à venir sur le secteur de la Lys Romane, ou dans le suivi très précis mis en place afin d'ajuster l'offre du nouveau réseau à l'horizon du printemps 2021. Sans oublier la réalisation d'une étude portant sur **3 quartiers prioritaires de la ville** - maintenue malgré le contexte - afin de dessiner des solutions innovantes au service de la **mobilité inclusive**, ainsi que le travail mené pour dessiner un **Espace Mobilité** à l'échelle de la CAB-BALR.

Enfin, le moteur de l'amélioration a continué de tourner en 2020. Côté maintenance, l'Atelier Connecté aura marqué l'année et s'est traduit par une amélioration nette du suivi des incidents et de leur prise en charge. A souligner également, la bascule progressive en faveur de la maintenance préventive qui vient conforter la pertinence du process. On notera aussi la poursuite des actions menées en matière de prévention, avec de nouveaux outils mis à disposition de contrôles plus efficaces de la fraude et des interventions de médiation renforcées envers les jeunes et les établissements scolaires, notamment. On citera, enfin, la mise en place du projet LEMON, véritable laboratoire d'expérimentation dédié aux solutions innovantes, engageant une réflexion autour des axes liés à l'emploi, à l'accessibilité, à l'apprentissage de la mobilité. Amélioration de nos pratiques et de nos process, amélioration du service rendu à nos publics : le mouvement se poursuit sans relâche.





5. DE BELLES OPPORTUNITÉS DANS CETTE ANNÉE HORS DU COMMUN

L'esprit volontaire et optimiste qui irrigue TADAO pousse à déceler les points positifs qu'a pu, malgré tout, susciter cette année hors du commun. Parmi ces derniers, mentionnons le **lancement très réussi de WEBTAG**, ce **support de communication interne intégralement online**, dont le déploiement a correspondu à la première période de confinement. Un outil dont se sont immédiatement saisis les collaborateurs et qui a permis de **maintenir le lien** et de **diffuser l'information utile de manière instantannée**. De la même manière, la situation a mis un coup d'accélérateur au **projet de télétravail porté par TADAO** : l'équipement, les process, les usages, se sont mis en place avec efficacité, sous la houlette du service informatique et des ressources humaines.

Le volet ressources humaines a, lui aussi, bénéficié de résultats positifs dans cette année mouvementée : un **CSE** a pu être sanctuarisé chaque semaine afin de faire face à la situation exceptionnelle, une **charte pour le télétravail a été co-construite** par l'un des groupes Qualité de Vie au Travail, le travail de fond mené au sujet de l'absentéisme a permis d'avancer dans le bon sens, et, enfin, un **nouvel accord d'intéressement** a été signé pour les trois années à venir. Au final, et malgré une année éprouvante pour chacun, les relations sociales au sein de

TADAO ont poursuivi leur mouvement d'apaisement.

Par ailleurs, l'année aura permis à l'image de TADAO de **gagner en force et en légitimité**. Par sa présence, par ses actions de communication adaptées au contexte, par ses preuves concrètes d'**engagement**, de **solidarité** et de **proximité**, le réseau aura fait la démonstration de son rôle incontournable sur le territoire et en faveur des **enjeux de développements durables** qui se posent. De plus, en apportant la preuve de sa capacité à être tout à la fois **robuste et agile, actif et résilient**, TADAO a certainement renforcé son image interne. Cette année plus que tout autre, chaque collaborateur aura en effet pu vérifier **l'importance de son rôle et ressentir de la fierté d'appartenance**.

S'il est un dernier point positif à souligner, ce sera le **sens de l'anticipation** manifesté par chacune des directions. **Solides face à l'imprévu**, toutes ont mis à profit les temps disponibles pour préparer activement la reprise, se tourner vers l'avenir et ajuster leurs objectifs et plans d'action en conséquence. Aucune place n'a été faite à l'attentisme, c'est bien au contraire le **mouvement vers l'avant** et la **réflexion active** qui auront été mises à l'honneur.

6. PRÊTS POUR 2021

Les équipes le savaient, 2021 ne s'annonçait pas de tout repos. La situation sanitaire nécessitait encore ajustements et pugnacité. TADAO est lucide : le plus grand défi sera celui d'une **reconquête durable de la clientèle**, dans un contexte mouvant. Les besoins et les habitudes de mobilité ont été profondément transformés, certains clients ont encore besoin d'être rassurés. L'enjeu va donc consister à agir sur **les leviers les plus pertinents** afin de supprimer les freins à l'usage du réseau de transport.

Dans cette perspective, TADAO a identifié quatre axes autour desquels articuler sa stratégie. En structurant ses actions et son énergie autour de ces objectifs, TADAO sera en mesure d'**accompagner solidement la reprise** :

> contribuer au développement de la **mobilité verte**, un travail de longue haleine mais qui s'avère passionnant. Participer ainsi au **développement durable du territoire**, disposer d'un argument supplémentaire pour fidéliser la clientèle, **avancer vers une empreinte carbone réduite au maximum** sont autant d'objectifs à la fois réalistes et porteurs ;

> devenir un **acteur des mobilités complémentaires**, c'est faire le choix de se saisir des tendances actuelles. Pour en faire des leviers au service du réseau, en favorisant à la fois la mobilité de tous, et l'ancrage des mobilités multimodales ;

> **réenchanter l'expérience usagers**, en creusant toujours davantage le sillon du « user centric », avec un accueil chaleureux et personnalisé, des actions commerciales qui tombent toujours plus juste, ou encore via les opportunités ouvertes par la DATA et le digital, désormais incontournables arguments de différenciation en matière d'attractivité ;

> affirmer le **rôle du réseau dans l'écosystème territorial**, en poursuivant le travail entamé auprès de partenaires et d'interlocuteurs toujours plus nombreux, qui permettent de **co-construire une offre ajustée, pertinente**. Et de construire un réseau qui vient en soutien à **toutes les dynamiques locales** : développement urbain, commerces, entreprises, jeunes, populations pour lesquelles les transports sont un levier d'inclusion. Un réseau, aussi, qui est associé de façon toujours plus évidente aux temps forts du territoire et de la vie quotidienne.



2020, EN IMAGES



UNE IMPLICATION SANS FAILL

2020 restera bien sûr dans les mémoires comme l'année Covid 19. Tout au long, TADAO aura maintenu le lien avec ses clients - par une présence ininterrompue sur les réseaux sociaux, par l'envoi de newsletter, par la diffusion d'informations ajustées sur les horaires... Côté sanitaire, la protection a été garantie en permanence, pour les collaborateurs comme pour les clients : masques, gel hydroalcoolique, installation de parois de protection, de signalétique adaptée... Les gestes barrières, nouveaux venus dans le quotidien, ont fait l'objet d'une information et d'une mise en place sans relâche.



Dans la continuité de son travail auprès des Quartiers Prioritaires de la Ville, terrains de jeu essentiels pour une **mobilité inclusive**, TADAO a confié une importante mission à l'agence POP, spécialisée dans la co-construction de politiques publiques. Cette dernière va concevoir, avec les habitants et acteurs locaux de trois quartiers "test", des solutions de mobilité innovantes. L'objectif : **répondre aux problématiques concrètes**, rencontrées au quotidien par les habitants.

ESPACE MOBILITÉ DE L'ARTOIS

BIEN-VE-NUE! Avec le lancement de son **programme de fidélité O'CLUB**, à l'occasion de la Semaine de la Mobilité, TADAO marque de nombreux points. Côté fidélisation, bien sûr, puisque plus le client valide, plus il cumule de points. Côté tissu local, puisque le programme repose sur un partenariat avec les commerçants du territoire, qui bénéficient là d'une belle vitrine. Côté image, enfin, puisque O'CLUB est résolument **attractif, solidaire et ancré dans la vie du territoire**.

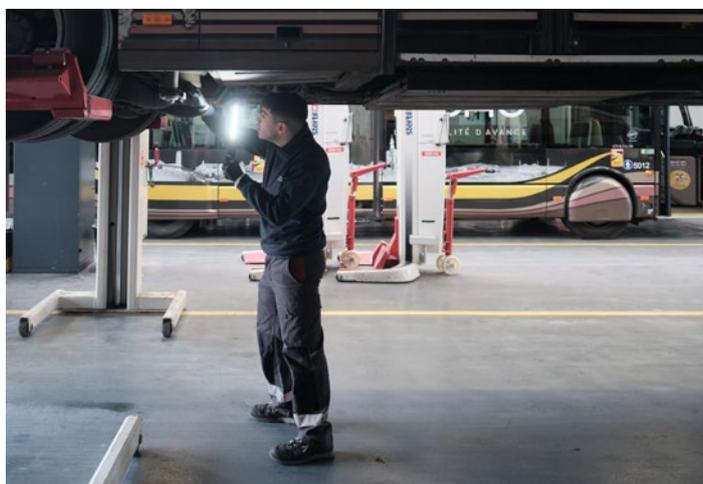
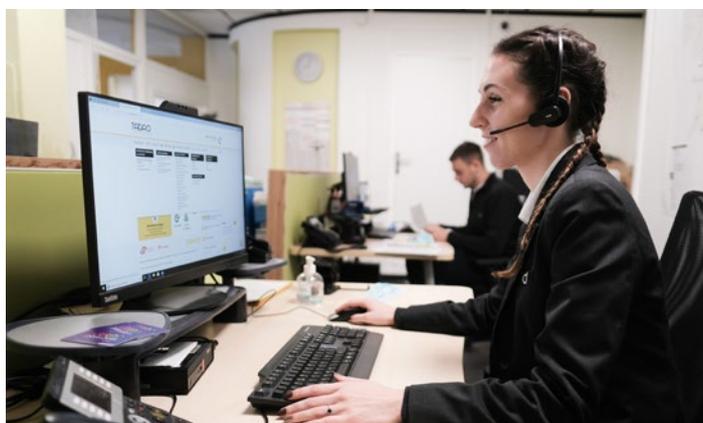
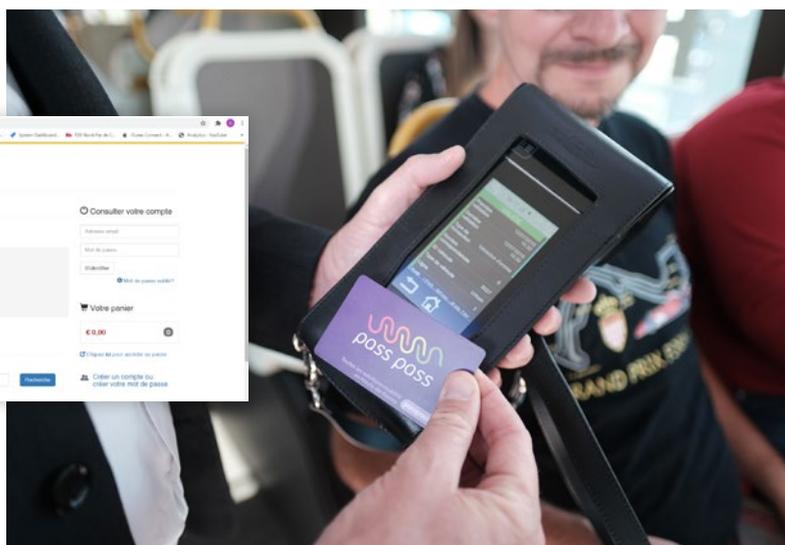
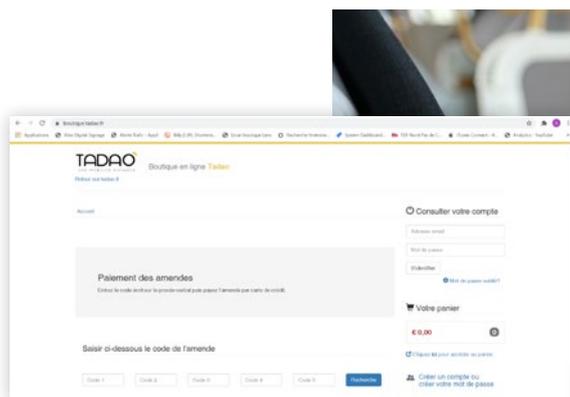


Le mois de décembre a vu naître **EMA**. Un petit nom pour un grand projet, l'Espace Mobilité de l'Artois est soutenu par le **SMTAG et incubé par TADAO**. Cette structure porte une forte ambition, celle d'accompagner toutes les personnes rencontrant des difficultés face à la mobilité sur le territoire de la CABBALR. En juillet, le recrutement d'**une chargée de mission**, dédiée au projet, a acté le démarrage de la recherche de partenaires et de financements.



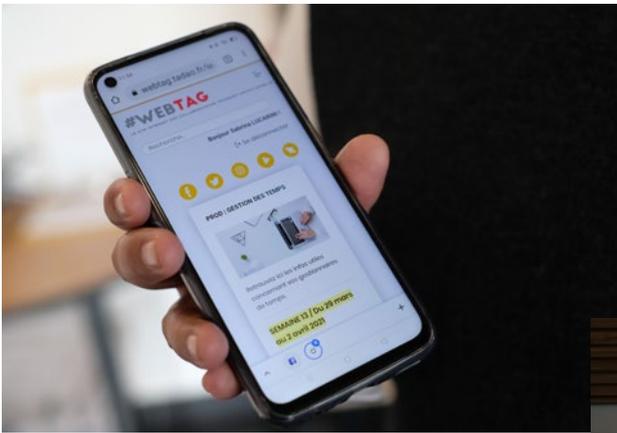
Le lancement d'O'CLUB a été l'occasion d'une vaste campagne de communication, afin d'assurer un maximum de visibilité à ce **programme gagnant-gagnant**. Jouant la connivence et la proximité, les messages ont été déclinés en affichage, annonces sonores, spots Radio, clip vidéo... et ont fait l'objet d'opérations de street-marketing.

Avec le déploiement de nouveaux outils connectés, les contrôleurs voient leur activité **efficacement soutenue** : d'une part, les **PV sont désormais électroniques**, ce qui fluidifie amplement leur traitement et fait gagner du temps sur toute la ligne. D'autre part, des **Terminaux de Paiement Electronique Fraude** sont désormais disponibles, optimisant le paiement des amendes. Plus largement, c'est toute la chaîne de traitement qui est consolidée avec le **suivi des données liées aux PV** : un gain de temps précieux, au profit des actions de terrain.



En 2020, TADAO a accueilli **23 alternants**, inscrits dans des parcours très variés. Pour l'entreprise, ce partenariat gagnant/gagnant vient souligner son engagement dans la **transmission de compétences**. Cette année, une communauté de tuteurs a été mise en place, pour suivre leur formation, accompagner leur intégration et les épauler dans cette année si particulière, fortement "télétravaillée".

Par ailleurs, Tadao s'est engagé dans la construction d'un **centre de formation pour les conducteurs**, à l'initiative de Transdev Haut de France. Dix stagiaires Tadao y ont été admis en 2020.



Digital aura été le maître mot de l'année pour la communication interne. **Digitale, mais chaleureuse!** Entre le lancement du tout nouveau média interne WEBTAG, le déploiement de canaux sur Teams, la création de rendez-vous en ligne pour garder le contact, la diffusion des informations essentielles sur les écrans...



Nouveauté 2020 : plus de **200 tablettes** sont venues équiper les **cars scolaires**. Le SAE a ainsi pu superviser un suivi complet de l'activité, en temps réel et avec des données extrêmement précises.

La montée en puissance des moyens de paiement digital.

Avec l'arrêt de la vente à bord, le public s'est rapidement converti aux solutions de paiement alternatives proposées par Tadao. Les DAT se sont imposés comme principale source d'accès aux titres. La toute jeune solution d'open paiement et de validation à bord avec une carte bancaire a trouvé une belle légitimité avec un CA à hauteur de près de 20% des ventes de TU. Quant à la e-boutique, sa part passe de 3% à plus de 9% du CA annuel.



Transport à la Demande : le réseau propose un ensemble de services étudiés pour la desserte des zones peu denses ou d'activité éloignées des cœurs urbains. Malgré la crise, ce dispositif sur mesure affiche une belle progression de +15 %

ALLOBUS A		AU DÉPART DE :	
		NEUVE-CHAPELLE* LORGIES* VIOLAINES* GIVENCHY-LÈS-LA-BASSÉE* CUINCHY* Pont de Pierre / Rue Robespierre / Jean Jaurès / FESTUBERT* RICHEBOURG* VIEILLE-CHAPELLE* LA COUTURE* LOCON* BEUVRY* Les Facons / Le Hamel / ESSARS* BETHUNE - Pont de Pierre / Babut / Cimetière Nord	
Horaires valables du lundi au samedi			
ARRIVÉES GARANTIES À BETHUNE	BETHUNE - Clémenceau - Quai 3	7:45	8:45 9:45 10:45 14:45
ARRIVÉES GARANTIES À AUCHEY	BETHUNE - Gare - Quai 8	7:45	8:30 9:30 10:30 14:30
ARRIVÉES GARANTIES À LA BASSÉE	AUCHEY-LES-MINES - Centre Commercial	8:45	9:15 9:15 14:15 14:15
ARRIVÉES GARANTIES À LA BASSÉE	LA BASSÉE - Gare	8:50	9:20 9:20 9:20 10:20 14:20
Horaires valables du lundi au samedi			
DÉPARTS GARANTIS À BETHUNE	BETHUNE - Gare - Quai 8	11:30	12:30 14:30 16:30 17:50 18:50
DÉPARTS GARANTIS À LA BASSÉE	BETHUNE - Clémenceau - Quai 3	11:35	12:35 14:35 16:35 17:55 18:55
DÉPARTS GARANTIS À AUCHEY	LA BASSÉE - Gare	11:40	12:40 14:40 16:40 17:40 18:40
DÉPARTS GARANTIS À AUCHEY	AUCHEY-LES-MINES - Centre Commercial	11:45	12:45 14:45 16:45 17:45 18:45
ARRIVÉE À :		BETHUNE - Pont de Pierre / Babut / Cimetière Nord / ESSARS* BEUVRY - Le Hamel / Les Facons / LOCON* LA COUTURE* VIEILLE-CHAPELLE* RICHEBOURG* FESTUBERT* CUINCHY - Pont de Pierre / Rue Robespierre / Jean Jaurès / GIVENCHY-LÈS-LA-BASSÉE* VIOLAINES* LORGIES* NEUVE-CHAPELLE*	
* - POSSIBILITÉ DE DÉPART / D'ARRIVÉE SUR TOUS LES ARRÊTS DE LA COMMUNE (VOIR PLAN)			



L'hydrogène : source de fierté et modèle de résilience.

Avec la mise en exploitation de 6 véhicules à Hydrogène, Tadéo fait figure de pionnier. Cet avant-gardisme est source d'une curiosité qui ne se tarit pas avec de nombreuses visites des installations par des délégations nationales ou étrangères, même en 2020. Le revers de la médaille assumé consiste en un travail au long cours pour arriver à une fiabilisation complète des équipements, en lien étroit avec les industriels : un chantier en bonne voie.

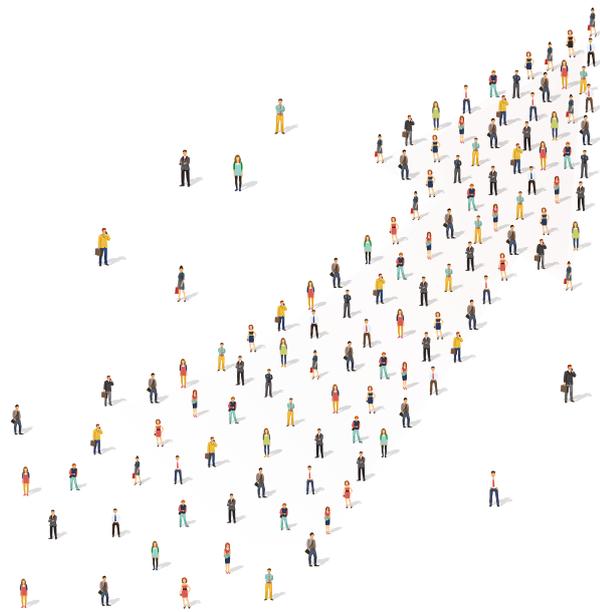


Pour préparer l'**extension prochaine** du service **sur toutes les communes de la Lys Romane**, TADAO a d'ores et déjà installé le mobilier urbain, véritable « première pierre ».

Une analyse fine des performances du réseau a permis la proposition d'un **service adapté à la desserte de la Lys Romane** et d'une **optimisation du réseau** en 2021.



L'amélioration continue en ligne de mire. **Le Comité Opérationnel d'Amélioration Continue a poursuivi sur sa lancée**, avec deux sujets très opérationnels identifiés pour 2020 : la réduction des courses non effectuées et celle de l'absentéisme. La situation ayant freiné les possibilités d'avancer sur ces sujets, 10 autres objectifs ont néanmoins été travaillés, du processus de l'offre au dépannage en ligne.



TRANSPORTS D'AVENIR

Avec cette campagne, déclinée dès la rentrée, Tadao affirme sa légitimité et son rôle pour faire évoluer les mentalités en faveur d'une mobilité plus durable, faite pour "le monde d'après"

49! C'est le nombre de **Causeries sécurité** qui ont pu être organisées en 2020, en dépit du contexte. Très apprécié des collaborateurs, ce format qui mêle transmission d'informations, échanges informels et partage d'expériences, a réuni plus de 380 participants sur l'ensemble de l'année.





A large industrial workshop with a yellow bus and a Mercedes car on a lift. The scene is brightly lit with overhead lights. The bus has 'TADAO' written on its side. Two men in work clothes are standing near the bus. The Mercedes car is on a red lift, and its license plate is 'CY-792-LQ'.

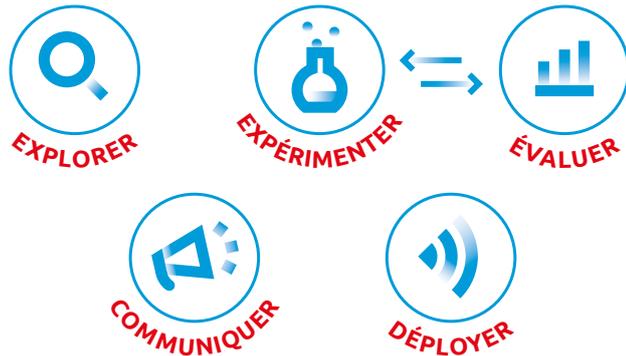
A. LES GRANDS PROJETS

**ANTICIPER
ET ACCOMPAGNER
TOUTES LES MOBILITÉS**

Initialement dédiée à la mise en place du réseau BHNS, la dimension « Projets » de TADAO est désormais portée par un service pluridisciplinaire et engagé sur l'imagination, la conception et l'implémentation de nouvelles solutions en lien avec les besoins des territoires et les évolutions technologiques.

UNE MÉTHODE EXCLUSIVE TRANSDEV

LES ÉTAPES



POUR CONSTRUIRE ET CONCEVOIR
AVEC VOUS
L'ÉCO-SYSTÈME DE MOBILITÉ
LE PLUS INNOVANT DE FRANCE



FAIRE BOUGER LES LIGNES DE LA MOBILITÉ AVEC LEMON

Les travaux liés à l'analyse des performances du réseau et à la connaissance des usages sont tournés vers le **perfectionnement de l'offre en place** et l'**intégration de nouvelles dessertes**. Ce volet important de l'activité de la direction Projets est détaillé dans les parties C2 – Consistance de l'offre et D5 – Les Études.

Mais l'efficience de l'offre passe aussi par une démarche beaucoup **plus prospective**, qui consiste à imaginer des **solutions innovantes** et non encore éprouvées, cela à un niveau plus micro. C'est tout l'objectif du **laboratoire LEMON**. Prévues à la DSP, cette démarche de co-construction entre TAG et le SMTAG s'est mise en place en 2020 autour de **trois axes principaux** :

- > L'emploi
- > L'accessibilité
- > L'apprentissage de la mobilité

Sur l'année, les investissements dédiés au laboratoire LEMON sont venus appuyer deux principaux sujets :

- > La réalisation d'une étude sur un échantillon représentatif de **3 quartiers prioritaires de la ville (QPV)** répartis sur les 3 Agglomérations composant le PTU ;
- > L'incubation d'une **plateforme de mobilité inclusive**, maillon actuellement manquant sur le territoire pour accompagner de manière globale, et au-delà du champ de compétence de Tadao, les publics fragiles face à leurs problématiques de mobilité.



RÉINVENTER LA MOBILITÉ À PARTIR DES QPV

Mi-2019, TAG s'est doté d'une nouvelle compétence avec l'arrivée d'une **chargée des Politiques de la Ville**. Avec **46 quartiers reconnus QPV** sur le territoire desservi, Tadao se trouve en position **d'acteur incontournable** et cela, dans tous les domaines d'action concernés : **cadre de vie**, renforcement du **lien social**, **sécurité et prévention** de la délinquance.

Les premiers travaux avaient consisté à construire un **réseau partenarial** et à formaliser des liens avec l'ensemble des structures publiques ou privées, impliquées de près ou de loin dans le domaine de la Politique de la Ville. Il s'agissait de poser les ambitions et d'être identifié en tant que **porteur de solutions utiles** par le biais d'une **mobilité facilitée** pour les habitants des QPV.

Pour avancer efficacement, **trois quartiers « test »**, un par Agglomération, présentant des caractéristiques différentes, avaient été retenus pour faire l'objet d'un programme d'étude et d'expérimentation.

Début 2020, une importante **mission de co-design de services de mobilité** a ainsi été confiée à l'**agence POP**, spécialisée dans la co-construction de politiques publiques.

Cette mission a pour objectif de construire, avec les habitants et les acteurs locaux, des solutions de mobilité innovantes pour répondre aux problématiques rencontrées par les habitants des quartiers prioritaires.

JUIN 2020 : LE LANCEMENT À TRAVERS UN COMITÉ DE PILOTAGE

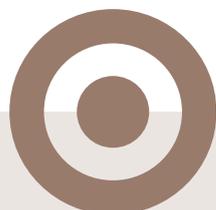
La première phase de confinement a retardé le lancement de la mission, qui était prévue à la mi-mars 2020 et n'a pu se réaliser qu'en juin 2020 avec un premier COPIL auquel le SMTAG est associé, permettant d'identifier les acteurs à intégrer en priorité à la démarche.

Été 2020 : une phase d'immersion dans les quartiers

Un temps d'immersion a été organisé au cours de l'été 2020 : les équipes de POP et de Tadao ont passé deux demi-journées dans chaque quartier afin d'observer et de comprendre l'organisation et le fonctionnement de ces derniers en matière d'échanges avec l'extérieur. Il s'agissait aussi d'aller à la rencontre des habitants, en format **micro-trottoir**. Au cœur de ces discussions informelles : le vécu de la mobilité, le recensement de leurs difficultés, leurs besoins ou envies, mais aussi leurs satisfactions quant à la desserte de leur quartier.

Ce temps d'immersion a permis d'établir des diagnostics et d'identifier une problématique clé à travailler par quartier :

- > **Blum-Salengro-109** : un manque de désir de mobilité des habitants en-dehors de leur quartier ;
- > **Terre Noeue** : constat identique à Blum-Salengro-109 ;
- > **Nouméa** : une difficulté à associer mobilité individuelle et accès à l'emploi.



LES QUARTIERS « TEST » ET LEURS SPÉCIFICITÉS :

BLUM-SALENGRO-109 À LIÉVIN :

un quartier bien desservi par 3 lignes dont une Bulle et un accès à la gare ; un milieu très urbanisé.

TERRE NOEVE À NŒUX-LES-MINES :

un quartier bénéficiant d'une offre moyenne avec 2 lignes et l'accès à une gare ; une géographie complexe, dans une commune de périphérie

NOUMÉA À ROUVROY :

une offre limitée avec 2 lignes, du fait de la situation péri-urbaine de ce quartier excentré



Blum Salengro 109, Liévin

OCTOBRE 2020 : UNE PHASE D'IDÉATION AVEC LES ACTEURS LOCAUX

Il s'agissait ici d'animer des ateliers multipartites de co-créativité à partir des analyses réalisées sur les quartiers. L'objectif était d'**imaginer des solutions sur-mesure plausibles**, à tester pour réduire les problématiques à traiter. Les nouvelles contraintes sanitaires de l'automne ont nécessité une adaptation de ces formats. Des **solutions alternatives** ont été imaginées pour engager, malgré tout, cette phase d'idéation et conserver ainsi le lien avec les divers partenaires :

- > **Novembre 2020** : envoi d'une newsletter faisant état de l'avancement du projet et annonçant l'organisation d'un **webinaire de créativité** destiné aux acteurs institutionnels courant décembre 2020.
- > Organisation du **webinaire**, le 16 décembre 2020.
- > Organisation **d'une demi-journée de présence par quartier** pour aller à la rencontre des habitants et récolter leurs propositions, en lien avec les équipes de la médiation.

> **À noter** : l'organisation d'un second webinaire de créativité le 1^{er} mars 2021 avec les acteurs institutionnels et associatifs qui n'avaient pas pu participer lors de la session du 16 décembre.

2021 : LA PHASE D'EXPÉRIMENTATION

- > Sur la base du travail d'idéation, **élaboration de solutions déclinables** sur chaque quartier ;
- > **Choix des actions à expérimenter** pendant 1 à 2 mois par quartier ;
- > **Évaluation régulière** des expérimentations et mesure des impacts sur la mobilité des habitants des quartiers ;
- > **Bilan de la phase d'expérimentation** et homologation des solutions répliquables sur d'autres quartiers du territoire ;
- > Rédaction d'un « **catalogues de solutions** » et d'un guide méthodologique pour aborder l'ensemble des QPV du territoire.

AFFINER LES ATELIERS MOBILITÉ

Afin de proposer une organisation plus efficace et cohérente pour répondre aux **sollicitations d'intervention de plus en plus nombreuses**, les différents acteurs de l'entreprise impliqués dans l'animation d'**ateliers mobilité** se réunissent désormais chaque mois. Ils **planifient** ainsi les ateliers et s'organisent pour les accompagner de la manière la plus adéquate, en fonction des compétences de chacun et des objectifs des demandes. Sont concernés : le **service com-**

mercial (CRC), le **service Médiation** et celui de la **Politique de la Ville**. Cette collaboration permet aussi de proposer **des ateliers à thématiques multiples** comme ce sera par exemple le cas tout début 2021 pour des collèges situés dans des QPV de la CALL : intervention du CRC pour former à l'**offre de transport** et intervention des médiateurs pour sensibiliser au « **Bien vivre ensemble** » et prévenir les incivilités.

INCUBER UNE PLATEFORME DE MOBILITÉ INCLUSIVE : LA NAISSANCE D'EMA

Dans le cadre de la DSP, un rapprochement avec les **garages solidaires** du territoire était convenu pour compléter l'offre traditionnelle. Cette collaboration n'a pas abouti, du fait de manque de convergence des ambitions ou d'objectifs de fonctionnement trop éloignés.

Cependant, les relations entretenues avec le Garage Solidaire de l'Artois, installé entre 2017 et 2019 sur la CABBALR, ont constitué le point de départ de la définition d'un projet en faveur de la mobilité des publics en situation de précarité.

Le constat de départ était le suivant : l'apport des réseaux de transports n'est pas suffisant pour solutionner l'ensemble des problèmes de mobilité que rencontrent notamment les **publics les plus fragiles**. Des freins de types cognitifs et/ou psychologiques, physiques, culturels et bien sûr financiers ont un impact important sur leur mobilité et nécessitent souvent un **accompagnement personnalisé**. Le Garage Solidaire de l'Artois apportait une partie de réponse. Ce dernier ayant dû fermer ses portes, TAG s'est emparé du sujet dans une

approche beaucoup plus globale : **proposer un véritable Espace de Mobilité Inclusive**, sur le territoire de la CABBALR dans un premier temps, compte tenu de l'historique.

Le SMTAG, via Tadao, a souhaité soutenir le projet et a proposé à TAG de l'incuber via une **demande de FIDESS** auprès de Pas de Calais Actif, complétée par un dépôt de dossier auprès de l'ADEME dans le cadre de l'AMI TEN-MOD.

Retardée par la crise liée au COVID, l'étude a néanmoins pu démarrer en juillet 2020, avec le recrutement d'une **chargée de mission dédiée au projet** : définition des contours et missions de la structure baptisée **EMA** (Espace Mobilité de l'Artois), recherche de partenaires et de financements.

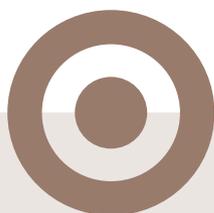
L'étude a fait émerger plusieurs nécessités :

- > **Centrer l'intervention de l'Espace Mobilité sur les populations les plus en difficultés : demandeurs d'emploi, jeunes, résidant en QPV, personnes en situation de handicap, bénéficiaires du RSA.**
- > **Élargir le périmètre d'intervention** de l'Espace Mobilité à l'échelle du territoire du SMTAG à savoir les 3 Agglomérations : CABBALR - CALL - CAHC ;
- > **Apporter lisibilité et cohérence** à toutes les initiatives, mais également aux acteurs de la mobilité du territoire afin que l'accès à l'information soit facilité et simplifié pour les ayants droit ;
- > **Avoir des relais mobilité** au sein des structures d'accompagnement du territoire en y formant des référents.

En conséquence, il a été acté que l'Espace Mobilité aurait pour socle d'activités de départ :

- > **Le diagnostic et l'accompagnement à la mobilité** des publics en difficulté ;
- > **La formation et la sensibilisation des référents** qui accompagnent les publics cibles sur les questions de mobilité ;
- > **Un plan de développement, sur 3 ans**, de nouvelles activités en faveur de la **mobilité inclusive**. EMA a ainsi pour ambition de devenir prestataire de service pour aider au développement des activités du territoire.

En décembre, EMA était né!



PLATEFORME DE MOBILITÉ INCLUSIVE : KESAKO ?

Ces structures proposent aux personnes rencontrant de réelles difficultés de déplacements des actions d'information et d'accompagnement leur permettant de devenir autonomes. Elles sont en général couplées à des offres très spécifiques pour accompagner les ayants-droits. On y intègre l'ensemble de la chaîne de déplacements, pour organiser de manière optimale les différents modes de transport et services à la mobilité ainsi que les actions d'accompagnement : diagnostic mobilité, formation à la mobilité, auto-école sociale, vélo-école, prêt de véhicules, location à bas prix, garage solidaire, transport micro-collectif, autopartage, etc.

ESPACE MOBILITÉ DE L'ARTOIS : DE LA RÉFLEXION À LA CONCRÉTISATION DU PROJET

FÉVRIER 2020

1er Comité de Pilotage

MARS À MAI 2020

Montage des Dossiers de financement

JUILLET 2020

Démarrage de l'étude

OCTOBRE 2020

Finalisation de l'étude

DÉCEMBRE 2020

Présentation au SMTAG

Porté par l'Association Espace Mobilité de l'Artois

Présentation aux partenaires des finalités possibles à l'échelle de la CAB-BALR.

Décisions : nomination d'un chef de projet incubé par Tadao, appel à financement d'étude

Dépôts de dossiers, dans le cadre du Fidess auprès de Pas de Calais Actif, et auprès de l'ADEME (portée par le SMT) dans le cadre de l'AMI TENMOD

Objectif : élargir le périmètre d'action à l'ensemble du PTU

Travaux de benchmark, échanges avec des universitaires, Recensement des besoins et outils pédagogiques utiles,

Etude des modèles économiques et des contenus de plateformes ainsi que de l'état de l'art sur le territoire

Obtention du financement de l'AMI TENMOD

Repositionnement du projet à l'échelle du PTU

Structuration du contenu, du modèle économique et juridique

Réalisation d'un catalogue de prestations pour le futur EMA

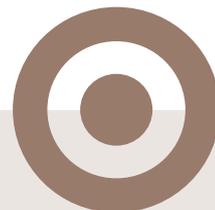
Entérinement de l'activité socle d'EMA en vue d'un démarrage en 2021 :

- Une Hotline
- Trois conseillers mobilité
- Un accompagnateur des référents des structures clientes
- Un chargé de projet

Définition d'un plan de développement sur 3 ans

En 2021, la feuille de route d'EMA est claire :

- > **Stabiliser le modèle économique** de l'Espace Mobilité en y associant plusieurs partenaires financiers.
- > **Installer une gouvernance forte** en y associant des élus, institutionnels, des universitaires et des acteurs du monde économique.
- > Mettre en place et démarrer le **socle d'activité** de l'Espace Mobilité
- > **Se faire connaître**



EN ROUTE VERS 2021

Les impacts de la crise sanitaire auront aussi des effets sur les projets à mener. En effet, la baisse de fréquentation et de la mobilité, l'émergence d'une place réelle pour des modes de déplacements « doux » et complémentaires aux solutions classiques, l'évolution des technologies y compris au service de la mobilité, marquent les priorités de la feuille de route de l'année 2021. Celles-ci sont désormais établies :

- > Mener une **réflexion de fond** sur le fonctionnement et les ambitions du **système de Transport à la Demande**, la desserte des zones peu denses, la pratique du **co-voiturage** et du **vélo**, le développement de la **complémentarité des modes** ;
- > Accompagner la mise en place d'une **Plateforme de Mobilité** structurée à l'échelle du territoire ;
- > Développer la **stratégie DATA** dans un esprit « territoires connectés » qui challenge nos offres, améliore notre qualité de service et l'information voyageurs et mesure également la satisfaction client.





B. LE SERVICE AU CLIENT

UNE ANNÉE DE CONSTANTE ADAPTATION

2020 et sa crise aussi inattendue qu'inédite ont marqué un coup d'arrêt à la belle dynamique constatée sur le réseau. Des recettes et une fréquentation très positives entre janvier et mars, une solide activité commerciale : les signaux étaient au vert. Avec le premier confinement et la mise à l'arrêt d'une partie de l'activité du pays, la fréquentation et les recettes associées ont considérablement chuté. Cependant, au fil des déconfinements, **le réseau a su réorganiser et maintenir l'offre dans des conditions de sécurité optimales et conserver le lien avec sa clientèle.** La fin de l'année permet d'envisager une reprise durable et marque l'installation de l'image d'un réseau solidaire, agile et proche.

1. UN TRAFIC IMPACTÉ MAIS RÉSILIENT

A. LES TABLEAUX DE BORD

TABLEAU DE BORD DES VALIDATIONS PAR LIGNES RÉGULIÈRES

N°	Ligne		N	N-1	%
	Nom				
LIGNES BULLES					
1	LIEVIN Université/NOYELLES-GODAULT Europe		1 433 529	1 781 336	-19,5%
2	HOUDAIN-BARLIN/BEUVRY Ballon		1 151 133	1 391 498	-17,3%
3	AVION Lebas/VENDIN-LE-VIEIL Centre Ccial		648 285	932 525	-30,5%
4	ANNEZIN Stade/BEUVRY Hôpital		191 676	281 121	-31,8%
5	LENS Gare/LIBERCOURT Gare		308 649	371 214	-16,9%
6	AUCHEL Anatole France/BRUAY Europe		272 843	279 185	-2,3%
7	HENIN-BEAUMONT Espace Lumière/LIBERCOURT Gare		166 462	175 963	-5,4%
		SOUS-TOTAL	4 172 577	5 212 842	-20,0%
LIGNES PRINCIPALES					
10	OBLINGHEM Mairie/BEUVRY Gorre		104 256	177 783	-41,4%
11	GRENAY- NOYELLES-LES-V./LENS Gare		198 899	457 059	-56,5%
12	BARLIN Collège Moulin/BETHUNE Clemenceau		202 615	320 800	-36,8%
13	ANGRES Duguay-Trouin / NOYELLES-GODAULT Europe		-	205 596	-100,0%
14	CAUCHY Floringhem/BRUAY Libération		240 701	348 557	-30,9%
15	COURCELLES-LES-LENS ZA/CARVIN Eglise		258 075	473 897	-45,5%
16	HOUDAIN Poste/BRUAY Libération		92 488	161 422	-42,7%
17	LIBERCOURT Les Hauts/OIGNIESVauban		49 478	150 675	-67,2%
18	LENS Gare/BRUAY Europe		244 626	302 075	-19,0%
19	LIEVIN Fond d'Anglet/HENIN-BEAUMONT Gare		296 329	370 306	-20,0%
		SOUS-TOTAL	1 687 467	2 968 170	-43,1%
LIGNES COMPLEMENTAIRES					
20	BETHUNE Gare SNCF / LOZINGHEM Abreuvoir		97 474	178 807	-45,5%
21	LENS Gare Bus / COURRIERES Centre Commercial		83 003	137 226	-39,5%
22	LENS Gare Bus / BETHUNE Gare SNCF		103 591	165 706	-37,5%
23	LENS Gare Bus / HENIN-BEAUMONT Polyclinique		45 108	89 473	-49,6%
24	BETHUNE Gare SNCF / LABOURSE ZI Noeux-Labourse		47 528	75 990	-37,5%
25	HENIN-BEAUMONT Scrève / MERICOURT Cimetière		91 817	149 321	-38,5%
26	BETHUNE Clemenceau / RUITZ Mairie		26 166	53 604	-51,2%
27	NOYELLES-GODAULT Europe / HENIN-BEAUMONT Mairie		54 235	89 333	-39,3%
28	BRUAY Provinces / NOEUX-LES-MINES Cité Scolaire		11 919	55 331	-78,5%
29	OIGNIES Gambetta / LEFOREST Gare SNCF		-	67 260	-100,0%
30	CAUCHY Rue de Floringhem / LOZINGHEM Abreuvoir		30 336	52 702	-42,4%
31	LIEVIN Site du 11-19 / LIEVIN Fond d'Anglet		66 559	90 363	-26,3%
32	DIVION Polyclinique de La Clarence / BRUAY Centre Commer- cial		-	26 864	-100,0%
33	LENS Gare Bus / LIBERCOURT Gare SNCF		67 040	108 881	-38,4%
34	HOUDAIN Poste / BRUAY Provinces		-	10 243	-100,0%
35	AVION Bastille / LA BASSEE Gare SNCF		113 984	196 393	-42,0%
37	AUCHY Porte des Flandres / LENS Gare Bus		92 566	196 760	-53,0%
39	LENS Gare Bus / CARVIN Eglise		67 906	134 096	-49,4%
40	AUCHEL Lamendin / LENS Gare Bus		-	85 145	-100,0%
41	LENS Circulaire		79 497	140 368	-43,4%

	Validations								Validations jour type		
	n sans cor.	correspon- dances	% unit.	% soc.	% jeun.	% tout public	% scol	% div	N	N-1	%
	1 142 002	291 527	16,0%	13,1%	54,0%	14,4%	2,4%	0,1%	5 382	6 255	-14,0%
	927 943	223 190	14,9%	9,7%	58,3%	14,1%	2,7%	0,2%	4 327	4 878	-11,3%
	477 096	171 189	16,0%	15,5%	49,7%	16,6%	2,2%	0,1%	2 469	3 243	-23,9%
	157 957	33 719	13,6%	22,3%	44,8%	17,1%	2,0%	0,3%	741	1 029	-28,0%
	251 822	56 827	14,9%	14,2%	52,5%	14,0%	4,2%	0,2%	1 179	1 298	-9,2%
	217 275	55 568	15,7%	8,7%	58,3%	12,2%	4,8%	0,3%	1 066	1 006	6,0%
	143 178	23 284	14,3%	12,3%	56,1%	11,3%	5,8%	0,1%	657	634	3,6%
	3 317 273	855 304	15,4%	12,7%	54,4%	14,5%	2,8%	0,2%	15 821	18 343	-13,7%
	93 858	10 398	10,0%	11,6%	51,7%	12,4%	14,0%	0,3%	476	753	-36,8%
	168 141	30 758	15,6%	14,7%	49,7%	13,1%	6,8%	0,1%	831	1 778	-53,3%
	171 568	31 047	14,7%	12,4%	47,2%	18,5%	6,8%	0,3%	814	1 198	-32,1%
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	814	-100,0%
	211 783	28 918	17,2%	12,1%	53,0%	13,7%	3,6%	0,3%	958	1 323	-27,6%
	233 638	24 437	14,2%	13,9%	50,0%	15,8%	6,1%	0,1%	1 042	1 788	-41,7%
	80 097	12 391	13,1%	17,1%	50,4%	13,2%	5,6%	0,6%	374	624	-40,0%
	43 988	5 490	8,5%	10,5%	58,7%	8,6%	13,7%	0,0%	236	677	-65,2%
	201 659	42 967	16,7%	10,7%	48,7%	16,9%	7,0%	0,0%	971	1 093	-11,2%
	246 726	49 603	13,6%	13,1%	55,5%	13,1%	4,6%	0,1%	1 204	1 376	-12,5%
	1 451 458	236 009	14,6%	12,9%	51,2%	14,6%	6,5%	0,2%	6 906	11 426	-39,6%
	86 079	11 395	15,5%	9,1%	48,4%	11,5%	15,4%	0,1%	421	708	-40,5%
	69 824	13 179	13,8%	20,3%	41,7%	15,1%	9,1%	0,1%	334	525	-36,3%
	85 893	17 698	14,2%	9,7%	53,0%	13,0%	10,0%	0,0%	423	640	-34,0%
	42 743	2 365	11,1%	3,5%	52,6%	4,9%	27,5%	0,3%	202	372	-45,8%
	43 707	3 821	9,7%	8,9%	41,8%	17,6%	22,1%	0,0%	215	327	-34,3%
	80 267	11 550	13,0%	12,7%	50,3%	10,9%	13,0%	0,1%	400	605	-33,8%
	23 715	2 451	7,0%	8,7%	47,9%	8,0%	28,2%	0,2%	124	234	-47,2%
	49 439	4 796	9,4%	12,9%	54,7%	10,3%	12,6%	0,1%	236	358	-34,0%
	10 489	1 430	12,9%	10,3%	48,0%	9,3%	19,2%	0,2%	54	224	-75,9%
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	276	-100,0%
	28 722	1 614	20,9%	10,7%	42,0%	8,2%	18,1%	0,1%	138	211	-34,5%
	60 755	5 804	11,8%	15,1%	59,3%	7,4%	6,2%	0,2%	285	370	-23,0%
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	112	-100,0%
	60 565	6 475	14,1%	11,0%	48,9%	13,7%	12,2%	0,1%	284	438	-35,2%
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	42	-100,0%
	99 525	14 459	19,1%	14,0%	43,2%	17,1%	6,6%	0,1%	444	723	-38,6%
	86 220	6 346	10,8%	7,1%	53,3%	12,0%	16,7%	0,0%	412	823	-50,0%
	59 951	7 955	9,0%	8,4%	54,1%	12,8%	15,6%	0,2%	301	565	-46,7%
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	341	-100,0%
	68 681	10 816	13,1%	19,9%	47,8%	13,3%	5,8%	0,1%	333	550	-39,5%

Ligne		N	N-1	%
N°	Nom			
180	-	428	10 870	-96,1%
SOUS-TOTAL		1 079 157	2 114 736	-49,0%

LIGNES DUO

50	BRUAY Provinces / BETHUNE Gare SNCF	12 057	21 155	-43,0%
51	LENS Gare Bus / CARVIN Eglise	-	2 428	-100,0%
52	BRUAY Provinces / BETHUNE Clemenceau	11 665	9 141	27,6%
53	HULLUCH Fosse 13 / CARVIN Eglise	12 360	23 262	-46,9%
54	BETHUNE Gare SNCF / HINGES Rue de Paradis	15 475	22 724	-31,9%
55	SAINS Hôtel de Ville / BULLY-LES-MINES Hugo	11 168	16 655	-32,9%
56	BILLY-BERCLAU 11 Novembre / BETHUNE Gare SNCF	21 865	35 890	-39,1%
57	ABLAIN-ST-NAZAIRE Boutzeur / LENS Gare Bus	4 124	9 396	-56,1%
58	VERMELLES Marignane / LA BASSEE Gare SNCF	15 936	23 802	-33,0%
59	VIMY Mésanges / LENS Gare Bus	7 447	9 983	-25,4%
60	FESTUBERT Mairie / HAINES Mairie	10 261	16 977	-39,6%
62	ESTREE-CAUCHY Haut d'Estrée / BRUAY Provinces	7 654	12 154	-37,0%
64	BAJUS Abreuvoir / BRUAY Provinces	4 122	5 162	-20,1%
66	PERNES-EN-ARTOIS Mairie / BRUAY Provinces	6 868	9 262	-25,8%
68	LABEUVRIERE Mairie / BRUAY Provinces	16 257	24 467	-33,6%
70	BARLIN Mairie / BRUAY Provinces	3 649	6 391	-42,9%
72	RUITZ Mairie/Noeux Gare	16 049	9 311	72,4%
114	DIEVAL Rue Eloy / BRUAY Provinces	-	888	-100,0%
SOUS-TOTAL		176 957	259 048	-31,7%

NAVETTES

90	BETHUNE Navette Centre-Ville	4 352	14 568	-70,1%
91	LENS Navette Marché	41	40	2,5%
92	BRUAY Navette Marché	61	295	-79,3%
93	Allobus DELTA 3	-	35	0,0%
96	ZI Artois Flandres	-	768	0,0%
97	Navette Louvre-Lens	-	212	0,0%
SOUS-TOTAL		4 454	15 918	-72,0%

AUTRES SOURCES

DEGRAD		195 034	353 108	-44,8%
7 000	mTicket	25 220	25 649	-1,7%
8 000	Trafic SNCF	153 229	247 351	-38,1%
9 998	Circuits exceptionnels	-	-	-
9 999	Régularisations	142 891	290 275	-50,8%
SOUS-TOTAL		516 374	916 383	-43,7%

TOTAL GENERAL		7 636 986	11 487 097	-33,5%
----------------------	--	------------------	-------------------	---------------

TABLEAU DE BORD DES VALIDATIONS PAR CIRCUITS SCOLAIRES

Kms commerciaux			Validations					
N	N-1	%	N	N-1	%	n sans cor.	correspond	% unit.
898 220	1 156 067	-22,3%	1 040 470	1 497 775	-30,5%	1 031 026	9 444	0,1%

Le détail par CS est fourni dans les fichiers sources.

	Validations								Validations jour type		
	n sans cor.	correspondances	% unit.	% soc.	% jeun.	% tout public	% scol	% div	N	N-1	%
	343	85	9,6%	1,6%	56,1%	23,8%	8,9%	0,0%	1	41	-97,3%
	956 918	122 239	13,3%	11,9%	49,4%	12,3%	13,0%	0,1%	4 606	8 485	-45,7%

	10 830	1 227	6,4%	3,6%	49,7%	21,5%	18,6%	0,2%	57	98	-41,2%
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	10	-100,0%
	10 604	1 061	4,5%	4,2%	41,8%	8,6%	39,9%	1,0%	54	47	15,0%
	11 988	372	3,9%	2,3%	33,2%	2,3%	58,3%	0,0%	67	114	-41,1%
	14 671	804	3,0%	1,4%	35,4%	4,4%	55,7%	0,0%	80	108	-26,1%
	10 705	463	5,0%	2,6%	19,5%	3,4%	69,4%	0,1%	57	82	-30,7%
	19 913	1 952	8,3%	5,1%	53,7%	7,0%	25,9%	0,0%	103	159	-35,2%
	3 864	260	5,7%	5,8%	33,3%	12,5%	42,7%	0,0%	20	42	-53,4%
	15 776	160	1,6%	0,6%	11,7%	0,5%	85,6%	0,0%	86	123	-30,4%
	7 303	144	3,1%	1,3%	44,0%	5,5%	46,0%	0,0%	40	51	-21,9%
	9 907	354	10,2%	7,9%	29,6%	4,8%	46,2%	1,3%	50	79	-36,6%
	7 510	144	0,8%	0,4%	43,6%	0,4%	52,8%	2,1%	41	61	-33,4%
	3 826	296	3,8%	0,9%	51,0%	9,2%	35,1%	0,1%	20	24	-15,0%
	6 521	347	3,4%	3,1%	78,8%	4,2%	10,5%	0,0%	35	44	-22,0%
	12 847	3 410	1,8%	2,4%	67,4%	3,0%	24,1%	1,4%	86	127	-32,0%
	3 579	70	1,1%	0,1%	44,9%	2,9%	51,1%	0,0%	19	32	-39,7%
	15 788	261	2,2%	2,1%	47,6%	1,5%	46,7%	0,0%	86	49	76,2%
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5	-100,0%
	165 632	11 325	4,2%	2,9%	42,4%	5,4%	44,7%	0,4%	900	1 253	-28,2%

	2 096	2 256	4,1%	15,4%	63,4%	13,7%	1,9%	1,5%	17	51	-66,7%
	41	-	29,3%	31,7%	4,9%	34,1%	0,0%	0,0%	-	-	0,0%
	59	2	27,9%	19,7%	6,6%	45,9%	0,0%	0,0%	-	-	0,0%
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0%
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	0,0%
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,0%
	2 196	2 258	4,7%	15,6%	62,1%	14,3%	1,9%	1,4%	17	55	-69,1%

	168 108	26 926	10,6%	9,1%	53,2%	10,8%	16,2%	0,2%	851	1 367	-37,8%
	22 085	3 135	33,8%	0,0%	0,0%	65,3%	0,0%	0,9%	-	-	-
	153 229	-	0,0%	3,1%	85,8%	11,1%	0,0%	0,0%	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	142 891	-	12,9%	8,7%	45,9%	11,4%	20,6%	0,5%	-	-	-
	486 313	30 061	9,2%	6,8%	58,3%	13,7%	11,8%	0,2%	851	1 367	-37,8%

	6 379 790	1 257 196	14,2%	12,0%	53,0%	14,0%	6,7%	0,2%	29 100	40 928	-28,9%
--	------------------	------------------	--------------	--------------	--------------	--------------	-------------	-------------	---------------	---------------	---------------

	Validations / Km					Validations jour type					
	% soc.	% jeun.	% tout public	% scol	% div	N	N-1	%			
	0,0%	37,1%	0,1%	62,6%	0,1%	1,16	1,30	-10,6%	5 720	7 997	-28,5%

TABLEAU DE BORD DES VALIDATIONS PAR LIGNES ALLOBUS

Ligne N°	Kms commerciaux			Validations					
	N	N-1	%	N	N-1	%	n sans cor.	corres	
201	0	97 311	-100,0%	0	793	-100,0%	0	0	
202	0	325	-100,0%	0	128	-100,0%	0	0	
203	0	801	-100,0%	0	492	-100,0%	0	0	
204	0	0	-	0	0	-	0	0	
205	0	1 167	-100,0%	0	497	-100,0%	0	0	
206	0	214	-100,0%	0	94	-100,0%	0	0	
207	0	678	-100,0%	0	339	-100,0%	0	0	
208	0	2 743	-100,0%	0	976	-100,0%	0	0	
209	0	1 771	-100,0%	0	676	-100,0%	0	0	
211	0	896	-100,0%	0	119	-100,0%	0	0	
212	0	900	-100,0%	0	1 066	-100,0%	0	0	
Allobus Site de Mémoire	975	126	673,6%	0	118	-100,0%	0	0	
214	0	0	-	0	18	-100,0%	0	0	
539	10 718	0	-	323	0	-	305	18	
ALLO-A	60 121	11 243	434,7%	12 743	7 990	59,5%	11 424	1 319	
ALLO-B	21 297	4 811	342,7%	6 057	5 162	17,3%	5 293	764	
ALLO-C	9 238	1 106	735,3%	757	1 179	-35,8%	663	94	
ALLO-D	4 449	395	1026,2%	599	1 102	-45,6%	593	6	
ALLO-E	2 052	213	863,2%	42	67	-37,3%	38	4	
ALLO-F	20 751	0	-	1 138	0	-	1 075	63	
CHRONO	16 956	2 961	472,6%	7 999	4 978	60,7%	5 838	2 161	
TOTAUX	146 556	127 661	14,8%	29 658	25 794	15,0%	25 229	4 429	

TABLEAU DE BORD DES VALIDATIONS SUR LE SERVICE PROXIBUS

N	Kms totaux			Validations					
	N-1	%	N	N-1	%	% unit.	% soc.	% jeun.	
62 302	104 834	-40,6%	4 173	5 532	-24,6%	8,8%	11,6%	14,5%	

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

CLIENTS TAD

	Moyenne N	Moyenne N-1	N/N-1 en %
Allobus	4 642	2 354	97,20%
Proxibus	242	247	-2,02%
TOTAUX	4 884	2 601	87,77%

REPLISSAGE DES VÉHICULES PAR COURSE

	Moyenne N	Moyenne N-1	N/N-1 en %
Allobus	1,91	2,05	-6,83%
Proxibus	1,14	1,36	-16,18%
TOTAUX	1,53	1,71	-10,82%

	% unit.	% soc.	% jeun.	% tout public	% scol	% div.	Validations/Km			Validations/jour type		
							N	N-1	%	N	N-1	%
	-	-	-	-	-	-	-	0,01	-	-	3	-100,0%
	-	-	-	-	-	-	-	0,39	-	-	0	-100,0%
	-	-	-	-	-	-	-	0,61	-	-	3	-100,0%
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	0,43	-	-	2	-100,0%
	-	-	-	-	-	-	-	0,44	-	-	0	-100,0%
	-	-	-	-	-	-	-	0,50	-	-	1	-100,0%
	-	-	-	-	-	-	-	0,36	-	-	4	-100,0%
	-	-	-	-	-	-	-	0,38	-	-	2	-100,0%
	-	-	-	-	-	-	-	0,13	-	-	1	-100,0%
	-	-	-	-	-	-	-	1,18	-	-	5	-100,0%
	-	-	-	-	-	-	0,00	0,94	-100,0%	-	0	-100,0%
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	-100,0%
	16,7%	3,7%	51,7%	25,4%	1,9%	0,6%	0,03	-	-	1	-	-
	10,2%	8,6%	41,1%	17,0%	23,0%	0,0%	0,21	0,71	-70,2%	55	32	72,2%
	18,4%	21,8%	31,8%	16,8%	11,1%	0,0%	0,28	1,07	-73,5%	23	21	12,4%
	24,4%	23,0%	21,8%	28,4%	2,4%	0,0%	0,08	1,07	-92,3%	3	5	-47,2%
	16,7%	14,2%	21,7%	19,0%	28,4%	0,0%	0,13	2,79	-95,2%	2	4	-40,3%
	11,9%	19,0%	57,1%	11,9%	0,0%	0,0%	0,02	0,31	-93,5%	0	0	-26,7%
	20,5%	2,6%	65,2%	9,6%	2,1%	0,0%	0,05	-	-	5	-	-
	5,3%	8,6%	32,1%	53,8%	0,2%	0,0%	0,47	1,68	-71,9%	34	20	72,9%
	11,5%	11,5%	37,0%	27,0%	12,9%	0,0%	0,20	0,20	0,2%	124	103	20,6%

% tout public	% scol	% div.	Validation/Km		
			N	N-1	%
64,8%	0,0%	0,3%	0,07	0,05	26,9%



TABLEAU DE BORD DES FRÉQUENTATIONS PAR TITRE PAR LIGNES RÉGULIÈRES

		Nombre total de validations de l'année	TU	TOUT PUBLIC	JEUNE	SOLI-DAIRE	SCOL	DIVERS
LIGNES BULLES								
1	LIEVIN Université/NOYELLES-GODAULT Europe	1 433 529	16%	14%	54%	13%	2%	0%
2	HOUDAIN-BARLIN/BEUVRY Ballon	1 151 133	15%	14%	58%	10%	3%	0%
3	AVION Lebas/VENDIN-LE-VIEIL Centre Ccial	648 285	16%	17%	50%	15%	2%	0%
4	ANNEZIN Stade/BEUVRY Hôpital	191 676	14%	17%	45%	22%	2%	0%
5	LENS Gare/LIBERCOURT Gare	308 649	15%	14%	53%	14%	4%	0%
6	AUCHEL Anatole France/BRUAY Europe	272 843	16%	12%	58%	9%	5%	0%
7	HENIN-BEAUMONT Espace Lumière/LI-BERCOURT Gare	166 462	14%	11%	56%	12%	6%	0%
S/Total		4 172 577	15%	14%	54%	13%	3%	0%
LIGNES PRINCIPALES								
10	OBLINGHEM Mairie/BEUVRY Gorre	104 256	10%	12%	52%	12%	14%	0%
11	GRENNAY- NOYELLES-LES-V./LENS Gare	198 899	16%	13%	50%	15%	7%	0%
12	BARLIN Collège Moulin/BETHUNE Cle-menceau	202 615	15%	19%	47%	12%	7%	0%
14	CAUCHY Floringhem/BRUAY Libération	240 701	17%	14%	53%	12%	4%	0%
15	COURCELLES-LES-LENS ZA/CARVIN Eglise	258 075	14%	16%	50%	14%	6%	0%
16	HOUDAIN Poste/BRUAY Libération	92 488	13%	13%	50%	17%	6%	1%
17	LIBERCOURT Les Hauts/OIGNIESvauban	49 478	8%	9%	59%	10%	14%	0%
18	LENS Gare/BRUAY Europe	244 626	17%	17%	49%	11%	7%	0%
19	LIEVIN Fond d'Anglet/HENIN-BEAUMONT Gare	296 329	14%	13%	56%	13%	5%	0%
S/Total		1 687 467	15%	15%	51%	13%	6%	0%
LIGNES COMPLEMENTAIRES								
18 exp	BRUAY Europe/LENS Gare	428	10%	24%	56%	2%	9%	0%
20	BETHUNE Gare/ALLOUAGNE Jean Jaurès	97 474	15%	12%	48%	9%	15%	0%
21	LENS Van Pelt/LEFOREST Gare	83 003	14%	15%	42%	20%	9%	0%
22	LENS Gare/BETHUNE Gare	103 591	14%	13%	53%	10%	10%	0%
23	LEFOREST Le Planty/HENIN-BEAUMONT Darchicourt	45 108	11%	5%	53%	4%	28%	0%
24	BEUVRY Hôpital/HERSIN-COUPIGNY Tirtaine	47 528	10%	18%	42%	9%	22%	0%
25	LENS Van Pelt/HENIN-BEAUMONT Poly-clinique	91 817	13%	11%	50%	13%	13%	0%
26	BRUAY Europe/ BETHUNE Gare	26 166	7%	8%	48%	9%	28%	0%
27	HENIN-BEAUMONT Scrève/PONT-A-VENDIN Gare	54 235	9%	10%	55%	13%	13%	0%
28	BETHUNE Gare/BEUVRY Hôpital	11 919	13%	9%	48%	10%	19%	0%
30	CAUCHY Floringhem/LOZINGHEM Abreuvoir	30 336	21%	8%	42%	11%	18%	0%
31	LIEVIN Site du 11/19/LIEVIN Fond d'Anglet	66 559	12%	7%	59%	15%	6%	0%
33	VENDIN-LE-VIEIL Centre Cial/LIBERCOURT Mairie	67 040	14%	14%	49%	11%	12%	0%
35	AVION Lebas/LA BASSEE Gare	113 984	19%	17%	43%	14%	7%	0%
37	AUCHY Flandres/LENS Béhal-Jean Zay	92 566	11%	12%	53%	7%	17%	0%
39	LENS Béhal-Jean Zay/CARVIN Pont de Grès	67 906	9%	13%	54%	8%	16%	0%
41	LENS Circulaire	79 497	13%	13%	48%	20%	6%	0%
S/Total		1 079 157	13%	12%	49%	12%	13%	0%

		Nombre total de validations de l'année	TU	TOUT PUBLIC	JEUNE	SOLI-DAIRE	SCOL	DIVERS
LIGNES DUO								
50	BRUAY Europe/BETHUNE Gare	12 057	6%	21%	50%	4%	19%	0%
51	LENS Gare Bus/CARVIN Eglise	11 665	4%	9%	42%	4%	40%	1%
52	BRUAY Provinces/BETHUNE Clemenceau	12 360	4%	2%	33%	2%	58%	0%
53	HULLUCH Fosse 13/CARVIN Eglise	15 475	3%	4%	35%	1%	56%	0%
54	BETHUNE Gare/HINGES Rue de Paradis	11 168	5%	3%	20%	3%	69%	0%
55	SAINS Hermaville/LIEVIN Nauticaa	21 865	8%	7%	54%	5%	26%	0%
56	BILLY-BERCLAU 11 Novembre/BETHUNE Gare	4 124	6%	13%	33%	6%	43%	0%
57	ABLAIN-SAINT-NAZAIRE Boutzeur/LIEVIN Centre Cial	15 936	2%	0%	12%	1%	86%	0%
58	VERMELLES Marignane/LA BASSEE Gare	7 447	3%	6%	44%	1%	46%	0%
59	VIMY Mésanges/LENS Gare	10 261	10%	5%	30%	8%	46%	1%
60	FESTUBERT Mairie / HAINES Mairie	7 654	1%	0%	44%	0%	53%	2%
62	ESTREE-CAUCHY Haut d'Estrée/BRUAY Europe	4 122	4%	9%	51%	1%	35%	0%
64	BAJUS Abreuvoir/BRUAY Europe	6 868	3%	4%	79%	3%	11%	0%
66	PERNES-EN-ARTOIS Mairie/BRUAY Europe	16 257	2%	3%	67%	2%	24%	1%
68	LABEUVERIERE Mairie/BRUAY Europe	3 649	1%	3%	45%	0%	51%	0%
70	BARLIN Mairie/BRUAY Europe	16 049	2%	1%	48%	2%	47%	0%
72	RUITZ Mairie/Noeux Gare	-	-	-	-	-	-	-
114	BRUAY Europe/DIEVAL Eloy	176 957	4%	5%	42%	3%	45%	0%
S/Total								
NAVETTES								
90	Navette Béthune	4 352	4%	14%	63%	15%	2%	1%
91	Navette Marché Lens	41	29%	34%	5%	32%	0%	0%
92	Navette Marché Bruay	61	28%	46%	7%	20%	0%	0%
99	EVENEMENT	-	-	-	-	-	-	-
	Trafic SNCF	153 229	0%	11%	86%	3%	0%	0%
S/Total		157 683	4%	13%	101%	6%	9%	0%
M Ticket								
		25 220	29%	69%	0%	0%	1%	1%
ANTERIORITE NON COMPTABILISE								
		142 936	13%	11%	46%	9%	21%	1%
TOTAL		7 441 997	14%	14%	53%	12%	7%	0%

Le détail et les valeurs sont fournis dans les fichiers sources en annexe



TABLEAU DE BORD DES FRÉQUENTATIONS PAR TITRE PAR CIRCUITS SCOLAIRES

	Nombre total de validations de l'année	TU	TOUT PUBLIC	JEUNE	SOLI-DAIRE	SCOL	DIVERS
TOTAL	1 040 470	0%	0%	37%	0%	63%	0%

Le détail par CS est fourni dans les fichiers source.

TABLEAU DE BORD DES FRÉQUENTATIONS PAR TITRE PAR LIGNES ALLOBUS

	Nombre total de validations de l'année	TU	TOUT PUBLIC	JEUNE	SOLI-DAIRE	SCOL	DIVERS
Allobus A	12 743	10%	17%	41%	9%	23%	0%
Allobus B	6 057	18%	17%	32%	22%	11%	0%
Allobus C	757	24%	28%	22%	23%	2%	1%
Allobus D	599	17%	19%	22%	14%	28%	0%
Allobus E	42	12%	12%	57%	19%	0%	0%
Allobus F	1 138	20%	10%	65%	3%	2%	0%
Allobus 539	323	17%	0	1	0	0	-
Allobus Site de Mémoire	-	-	-	-	-	-	-
Lignes Chronopro	7 999	5%	53%	32%	9%	0%	0%
TOTAL	29 658	12%	27%	37%	12%	13%	0%

Le détail des valeurs est fourni dans les fichiers sources en annexe.

TABLEAU DE BORD DES FRÉQUENTATIONS PAR TITRE DU SERVICE PROXIBUS

	Nombre total de validations de l'année	TU	TOUT PUBLIC	JEUNE	SOLIDAIRE	SCOL	DIVERS
Proxibus	4 173	8%	65%	15%	12%	0%	1%
TOTAL	4 173	8%	65%	15%	12%	0%	1%

Le détail des valeurs est fourni dans les fichiers sources en annexe.

B. UN TRAFIC GLOBALEMENT MAINTENU

UNE DYNAMIQUE STOPPÉE, UNE REPRISE PAR À-COUPS

L'évolution du trafic en 2020 doit être appréciée au regard **des effets de la crise sanitaire et des mesures de restrictions de déplacements associées**, ayant eu un impact durable sur la fréquentation à partir de mars. Les mesures d'accompagnement (neutralisation de la vente à bord et de la montée par la porte avant) adoptées jusqu'en fin septembre ont également eu un impact, non mesuré, sur le taux de validation et le taux de fraude.

Par ailleurs, le démarrage de la crise sanitaire, moins d'un an après la restructuration du réseau, n'a pas permis de mesurer l'impact de la restructuration en année pleine, et d'analyser l'évolution de la dynamique à « réseau constant ».

Ainsi, **le trafic diminue de 33,1% par rapport à 2019**. La mise en place des Plans de Transport Adaptés (PTA) lors des confinements et couvre-feu a également induit une **réduction de l'offre kilométrique de 10,5% sur l'année**.

Toutefois, **cette baisse n'a pas été linéaire** et on peut distinguer quatre périodes dans l'année :

- > **Janvier et février 2020** : le trafic Tadao poursuivait sa dynamique de forte progression de la fréquentation (+16% sur ces deux mois), dans la continuité de l'évolution observée depuis la restructuration du réseau en avril 2019, avec une tendance qui s'était même légèrement accélérée,
- > **Mars à juin 2020** : la mise en place du premier confinement, et la fermeture des établissements scolaires, accompagnés d'une baisse importante de l'offre, ont provoqué une rupture brutale du trafic, avec, au plus fort du confinement, en avril et mai, une baisse de 85% ; un redémarrage progressif du trafic s'est opéré à partir de juin en lien avec la réouverture progressive des collèges et lycées à partir du 2 juin,
- > **Période été 2020** : les mesures de restriction de déplacements levées, le trafic a redémarré mais partiellement, accusant une chute de plus de 35% de la fréquentation,
- > **Septembre - décembre 2020** : la rentrée scolaire s'est effectuée dans des conditions normales, avec une offre de transport nominale ; la fréquentation du réseau a redémarré plus fortement. Toutefois, la nouvelle dégradation de la situation sanitaire à partir de mi-octobre, qui s'est traduite par la mise en place du couvre-feu fin octobre et du deuxième confinement en novembre, n'ont

pas permis de poursuivre la dynamique de reprise progressive du trafic ; sur cette période la **baisse du trafic est de 23%**.

Le tableau suivant reprend l'évolution du trafic mois par mois :

Trafic brut par mois	2020	2019	Var.
Janvier	1 410 939	1 159 187	21,6%
Février	1 075 066	984 100	9,2%
Mars	712 392	1 283 290	-44,5%
Avril	131 364	1 038 032	-87,3%
Mai	179 157	1 201 421	-85,1%
Juin	428 664	901 979	-52,5%
Juillet	477 962	744 045	-35,8%
Août	431 700	688 895	-37,3%
Septembre	1 093 643	1 307 758	-16,4%
Octobre	942 497	1 264 416	-25,5%
Novembre	894 229	1 308 124	-31,6%
Décembre	933 674	1 134 151	-17,7%

L'impact de la crise sanitaire a eu également un effet plus ou moins important sur la fréquentation par typologie de clientèle. Sur les lignes régulières, les évolutions sont les suivantes :

- > Baisse globale du trafic : 36%,
- > **Évolution pour les titres occasionnels : -42%**
- > Évolution pour les abonnés tout public : -30%
- > Évolution pour les abonnements jeunes : -30%
- > Évolution pour les abonnements seniors : -33%,
- > Évolution pour les abonnements demandeurs d'emploi : -25%.

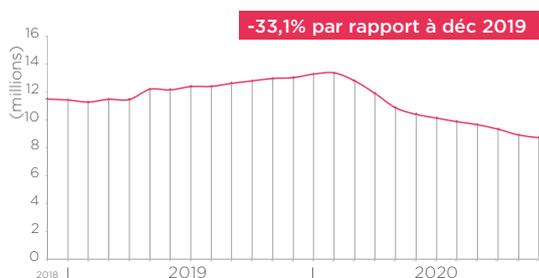
Ce sont donc en premier lieu les voyages en mode « occasionnel » qui affichent le plus net recul. Cette clientèle a véritablement délaissé les transports en commun, tendance qui se retrouve sur l'ensemble du territoire français et a pu être aggravée avec un phénomène de fraude à la hausse du fait de l'arrêt de la vente à bord et de la montée par la porte avant entre mars et octobre 2020.

Les abonnés, certes en recul, sont davantage revenus vers le réseau, mais avec une mobilité moindre, notamment chez les jeunes qui constituent la grande majorité des abonnés.

La variation des grands indicateurs de la fréquentation est la suivante :

Indicateur	2020	2019	Var.
Trafic brut	8 711 287	13 016 198	-33,1%
Jour type	34 961	49 048	-28,5%
V / K	0,77	1,03	-25,3%

La tendance en cumul des 24 derniers mois est la suivante :



Si l'on s'attache maintenant aux grandes familles de lignes, on remarquera que les tendances diffèrent. Les effets du COVID viennent ici se conjuguer à une évolution contrastée déjà visible en 2019.

LES IMPACTS DE LA CRISE, EN RÉSUMÉ :

LIGNES BULLES	- 20 %
LIGNES PRINCIPALES	- 43 %
LIGNES COMPLÉMENTAIRES	- 49 %
LIGNES DUO	-31 %
CIRCUITS SCOLAIRES	-30 %
LIGNES TAD	+15 %

Très naturellement, **les lignes Bulle ont le meilleur atterrissage**, témoignant ainsi de leur pertinence en termes de profil notamment pour les Bulles 1 à 3 : fréquence élevée, amplitude large, visibilité accrue.

Il est d'ailleurs intéressant de relever le niveau de fréquentation sur les premiers mois de l'année qui traduisent la belle dynamique qui s'opérait avant que la crise sanitaire ne vienne bousculer la tendance :

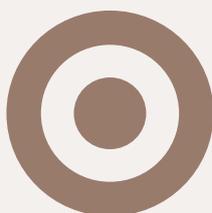


Les **lignes complémentaires**, pour lesquelles la restructuration de 2019 n'avait pas apporté d'effet positif ont nettement plus souffert des effets de la crise.

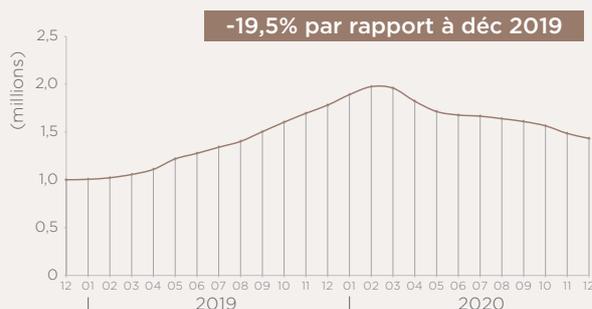
Les **dessertes DUO** et scolaires ont pâti des périodes de confinement, mais ont pu rattraper plus facilement leur retard lors des autres périodes, bénéficiant plus probablement de clients captifs.

La bonne nouvelle vient des **services à la demande** (TAD) : ils sont les seuls à progresser en 2020. Ils ont aussi été les moins impactés par des réductions d'offre liées aux confinements (services globalement maintenus).





FOCUS SUR LA BULLE 1



La Bulle 1 est la ligne qui enregistre la **fréquentation la plus importante du réseau**. Sur les deux premiers mois de 2020, sa dynamique était importante : **+ 97%** de fréquentation, +46% en v/k.

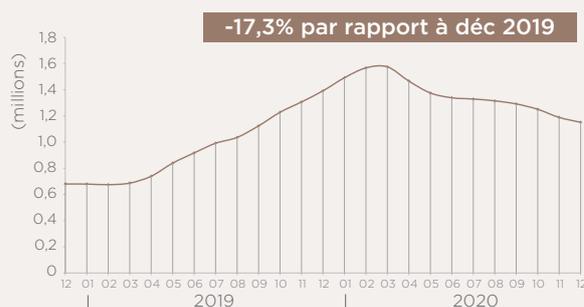
Outre la rupture de cette dynamique depuis le début de la crise sanitaire, on observe, à l'instar des autres lignes Bulle, une accélération de la baisse de fréquentation en fin d'année en lien avec le deuxième confinement.

FOCUS SUR LA BULLE 3



La Bulle 3 est la ligne qui enregistre le troisième score de fréquentation le plus important du réseau. Sur les deux premiers mois de 2020, sa dynamique était importante : **+ 73%** de fréquentation, +4% en v/k.

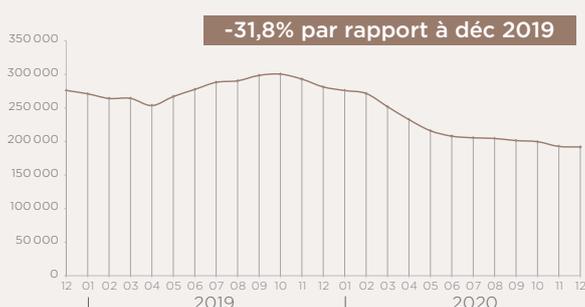
FOCUS SUR LA BULLE 2



La Bulle 2 demeure la **deuxième ligne la plus forte du réseau**. Sur les deux premiers mois de 2020, sa dynamique était importante : **+ 123%** de fréquentation, malgré un v/k en léger recul de 2% (à mettre en lien avec les branches Houdain/Barlin, desservant des secteurs moins denses).

Outre la rupture de cette dynamique depuis le début de la crise sanitaire, on observe, à l'instar des autres lignes Bulle, une accélération de la baisse de fréquentation en fin d'année en lien avec le deuxième confinement.

FOCUS SUR LA BULLE 4



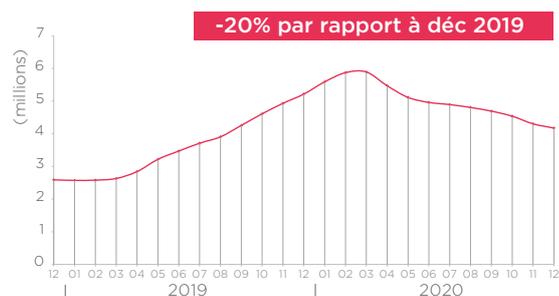
L'itinéraire de la Bulle 4 a été restructuré en janvier 2020 pour redynamiser la ligne, en lien avec des résultats de fréquentation décevants et des souhaits d'évolution exprimés par les habitants de Béthune. Cette restructuration a permis, dès janvier 2020, d'inverser la dynamique de la ligne. Cette tendance n'a logiquement pas pu être observée durablement après mars, du fait des impacts de la crise sanitaire. Nous constatons toutefois qu'il s'agit de la seule ligne structurante qui tend à stabiliser sa dynamique de fréquentation sur la fin 2020.

ATTRACTIVITÉ CONFIRMÉE POUR LES LIGNES BULLE

Les grands indicateurs d'évolution annuelle du trafic des lignes BuLLe sont les suivants :

Indicateur	2020	2019	Var.
Trafic brut	4 172 577	5 212 842	-20%
Jour type	15 821	18 343	-13,7%
V / K	1,05	1,32	-20,5%

La tendance en cumul des 24 derniers mois est la suivante :



La dynamique de progression du trafic des lignes Bulle, en particulier des **Bulles 1 et 2**, était très forte et continue depuis la restructuration du réseau en 2019. **À fin février 2020, par rapport aux mêmes mois n-1, la progression de la fréquentation était de 85%** (les Bulles 5, 6 et 7 étant neutralisées car n'existaient pas début 2019).

La crise sanitaire a marqué une rupture de cette dynamique, et on note un impact du deuxième confinement sur les mois de novembre et décembre 2020, qui voient la baisse de fréquentation s'accroître.

← Focus lignes BuLLe 1 à 4

BAISSE DURABLE DE LA FRÉQUENTATION POUR LES LIGNES PRINCIPALES

Les grands indicateurs d'évolution annuelle du trafic des lignes principales sont les suivants :

Indicateur	2020	2019	Var.
Trafic brut	1 687 467	2 968 170	-43,1%
Jour type	6 906	11 426	-39,6%
V / K	0,56	0,85	-34,5%

La tendance en cumul des 24 derniers mois est la suivante :



Alors que la fréquentation des lignes principales était sur une tendance légèrement croissante d'évolution du trafic depuis la restructuration d'avril 2019, avec -43% de fréquentation sur l'année, il s'agit du groupe de lignes, derrière les lignes complémentaires, dont le trafic a le plus régressé en 2020, et dont la dynamique de baisse de fréquentation est durablement la plus forte.

CHUTE PUIS STABILISATION POUR LES LIGNES COMPLÉMENTAIRES

Les indicateurs annuels des lignes Complémentaires évoluent de la manière suivante :

Indicateur	2020	2019	Var.
Trafic brut	1 079 157	2 114 736	-49%
Jour type	4 606	8 485	-45,7%
V / K	0,40	0,65	-37,9%

La tendance en cumul des 24 derniers mois est la suivante :



Depuis la mise en place du nouveau réseau en avril 2019, les **lignes complémentaires connaissent une baisse de la fréquentation**. Cette tendance est en partie due à la **reprise d'anciens itinéraires par les nouvelles lignes Bulle ou principales** : la ligne 29 a disparu et a en grande partie été reprise par la BuLLe 7, une partie de l'itinéraire de la ligne 39 a disparu et a été reprise par la BuLLe 5, la ligne 40 a disparu au profit de la ligne 18 dans la catégorie des lignes principales.

En septembre 2020, ce groupe de ligne évolue également puisque la ligne 28 est restructurée en ligne 52 et intègre le groupe des lignes DUO. Les lignes complémentaires accusent la plus forte chute de fréquentation sur cette année 2020 avec une baisse de 49%, mais cette **dynamique de baisse tend à se ralentir sur la fin de l'année**.

GRÂCE AU PUBLIC SCOLAIRE, UNE MOINDRE BAISSÉ POUR LES LIGNES DUO

Les indicateurs mensuels des lignes Duo évoluent de la manière suivante :

Indicateur	2020	2019	Var.
Trafic brut	176 957	259 048	-31,7%
Jour type	900	1 253	-28,2%
V / K	0,36	0,49	-27,2%

La tendance en cumul des 24 derniers mois est la suivante :



La fréquentation des lignes Duo, qui était relativement stable (tendance légèrement positive, en particulier à partir de janvier 2020) depuis avril 2019, accuse une baisse de 31,7% sur l'année, imputable en grande partie au **premier confinement** et la **fermeture des établissements scolaires**. Ces lignes, empruntées en majeure partie par des scolaires et étudiants, a logiquement retrouvé sa dynamique à partir de la rentrée scolaire de septembre.

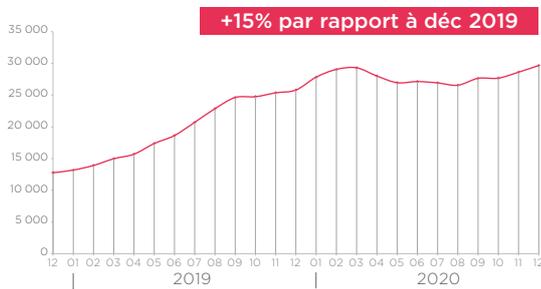
UNE DYNAMIQUE GLOBALEMENT POSITIVE POUR LES SERVICES SCOLAIRES



Après avoir été en relative baisse, mais structurelle, sur 2018 et 2019, la fréquentation des circuits scolaires progressait en janvier et février 2020. Cette inversion de tendance s'explique davantage par les résultats liés aux **actions de fiabilisation des remontées des données billettique** que par une évolution de l'offre. Sur 2020, la baisse de fréquentation des circuits scolaires de 30,5% est, comme pour les lignes DUO, en grande partie imputable au premier confinement et à la fermeture des établissements scolaires. Dès la réouverture des établissements, la **dynamique positive** enregistrée en début d'année s'est **durablement réinstallée**, malgré le fonctionnement en demi-classes de certains lycées fin 2020.



LE SERVICE ALLOBUS : UNE FRÉQUENTATION À LA HAUSSE, UNE PERFORMANCE QUI SOULIGNE LA PERTINENCE DE L'OFFRE



Les services Allobus Chonopro et Allobus zonanux (A à F, 539) ont été totalement restructurés en avril 2019. Leur fréquentation est en **forte progression** depuis. Après une inflexion de cette tendance lors du premier confinement, la progression de la fréquentation est repartie à la hausse à partir de septembre.

Sur l'année 2020, il s'agit du seul service qui enregistre une progression de la fréquentation, de 15 %.

BAISSE DE LA FRÉQUENTATION POUR LE SERVICE PROXIBUS



Après une forte progression en 2019, le service Proxibus a enregistré une baisse importante de la fréquentation (validations) à partir du premier confinement, qui ne s'est que peu ralentie depuis. Le service a par ailleurs été suspendu lors du premier confinement.



2. DES RECETTES EN FLÉCHISSEMENT

A. TABLEAU DE BORD DES RECETTES PAR TITRE

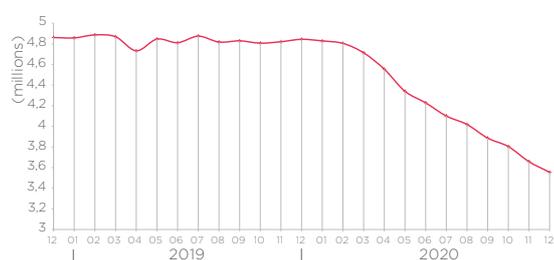
Titres	Mobilité	Prix HT	Quantité			Recettes			Voyages		
			n	n-1	n/n-1 (%)	n	n-1	n/n-1 (%)	n	n-1	n/n-1 (%)
Ticket Unité	1,14	1,09€	1 064 296	2 012 335	-47,1%	1 161 050	2 195 275	-47,1%	1 213 297	2 294 062	-47,1%
Ticket Journée du Transport Public	2,50	0,91€	-	3 495	-100,0%	-	3 177	-100,0%	-	8 738	-100,0%
Ticket Événementiel	2,28	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Formule Journée	3,78	3,00€	36 777	56 264	-34,6%	110 331	168 792	-34,6%	139 017	212 678	-34,6%
Sous Total Occasionnels Tickets						1 271 381	2 367 244	-46,3%	1 352 315	2 515 477	-46,2%
Carnet 6 Voyages	6,80	5,00€	62 173	58 877	5,6%	310 865	294 385	5,6%	422 776	400 364	5,6%
Sous Total Occasionnels Carnets						310 865	294 385	5,6%	422 776	400 364	5,6%
Abonnement Mensuel	38,00	25,45€	12 063	16 482	-26,8%	307 058	419 542	-26,8%	458 394	626 316	-26,8%
Abonnement Annuel	438,00	280,00€	460	447	2,9%	128 761	125 092	2,9%	201 419	195 680	2,9%
Sous Total Abonnements Tout Public						435 819	544 634	-20,0%	659 813	821 996	-19,7%
Abonnement Mensuel Jeune	38,43	4,55€	99 700	121 269	-17,8%	453 182	551 223	-17,8%	3 831 471	4 660 368	-17,8%
Abonnement Annuel Jeune	433,78	45,45€	13 321	12 576	5,9%	605 492	571 633	5,9%	5 778 311	5 455 181	5,9%
Sous Total Abonnements Jeunes						1 058 674	1 122 855	-5,7%	9 609 782	10 115 549	-5,0%
Abonnement Mensuel Senior	20,00	4,55€	16 353	19 879	-17,7%	74 332	90 359	-17,7%	327 060	397 580	-17,7%
Abonnement Annuel Senior	218,00	45,45€	735	759	-3,1%	33 405	34 477	-3,1%	160 212	165 353	-3,1%
Abonnement Mensuel Demandeur d'Emploi	29,00	4,55€	20 487	22 556	-9,2%	93 123	102 527	-9,2%	594 123	654 124	-9,2%
Sous Total Abonnements Sociaux						200 860	227 364	-11,7%	1 081 395	1 217 057	-11,1%
Formule Groupe	46,00	22,73€	189	239	-20,9%	4 295	5 432	-20,9%	8 694	10 994	-20,9%
Abonnement Fideli'TER Hebdomadaire	10,00	4,82€	994	1 496	-33,6%	4 789	7 208	-33,6%	9 940	14 960	-33,6%
Abonnement Fideli'TER Mensuel	38,00	18,18€	1 327	1 556	-14,7%	24 127	28 291	-14,7%	50 426	59 128	-14,7%
Sous Total Abonnements Spécifiques						33 212	40 931	-18,9%	69 060	85 082	-18,8%
Duplicata	-	9,09€	4 966	5 734	-13,4%	45 145	52 127	-13,4%	-	-	-
Participation Scolaire	-	8,33€	8 011	9 956	-19,5%	66 758	82 967	-19,5%	2 129 527	2 418 824	-12,0%
Locations Vélo	-	-	173	286	-39,5%	2 227	3 162	-29,6%	-	-	-
Amendes	-	-	-	-	-	88 590	32 683	171,1%	-	-	-
Produits Financiers	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Publicité	-	-	-	-	-	59 376	95 000	-37,5%	-	-	-
Divers - Autres Recettes	-	-	-	-	-	-17 278	-19 073	-9,4%	-	-	-
Sous Total - Autres Recettes						244 818	246 865	-0,8%	2 129 527	2 418 824	-12,8%
SOUS TOTAL - Recettes Commerciales						3 295 760	4 581 501	-28,1%	13 195 141	15 155 524	-12,9%
SOUS TOTAL - Recettes Annexes						259 869	262 776	-1,1%	2 129 527	2 418 824	-12,0%
TOTAL GENERAL						3 555 630	4 844 277	-26,6%	15 324 668	17 574 348	-12,8%

B. MALGRÉ L'IMPACT DE LA CRISE, DES SIGNAUX ENCOURAGEANTS

Les recettes commerciales & annexes reculent de -26,6% par rapport à 2019. La répartition des évolutions par gamme est la suivante :

Gamme	2020	2019	Var.
Tickets Unitaires et Journées	1 271 381	2 367 244	-46,3%
Gamme Tout Public	746 684	839 019	-11,0%
Gamme Jeunes	1 058 674	1 122 855	-5,7%
Gamme Solidaire	200 860	227 364	-11,7%

Ces premières données chiffrées donnent le ton des résultats annuels, touchés par une crise sanitaire sans précédent. La représentation graphique est la suivante :



L'année 2019 a été marquée par le lancement du réseau BHNS et se terminait par 2 mois très prometteurs pour l'avenir. Dans sa continuité, 2020 a débuté sur la même dynamique, avec de bons résultats. La situation a cependant rapidement changé, avec le début de la crise sanitaire liée à la propagation du COVID 19. Dès le mois de mars, un confinement très strict a fortement impacté le quotidien de nos voyageurs et de fait, nos performances commerciales. Nos occasionnels et abonnés ont rapidement déserté leur réseau de transport par la force des choses.

TITRES OCCASIONNELS : DES VENTES STOPPÉES PAR LE CONTEXTE SANITAIRE, MAIS QUI MONTRENT UN REDÉMARRAGE PROMETTEUR

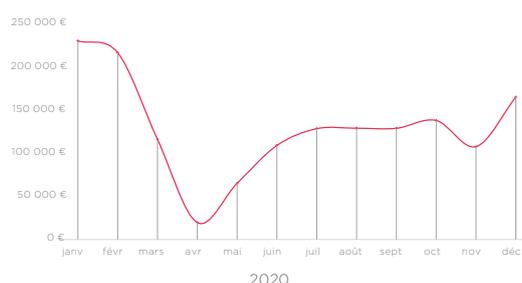
Le tableau suivant présente l'évolution des recettes moyennes quotidiennes générées par les titres occasionnels (Ticket Unitaire, Formule Journée et Carnet 6 Voyages) sur les différentes phases de mars 2020, période du 1^{er} confinement :

Recettes en € HT	01 au 15 mars (avant le confinement)	16 au 22 mars (1 ^{ère} semaine de confinement)	23 au 31 mars (2 ^{ème} semaine de confinement)
Moy. Quotidienne Occasionnels	7 872 €	679 €	357 €

Les recettes, déjà diminuées par les glissements constatés des **Tickets Unitaires vers le format « Carnet »**, se sont effondrées fin mars. Le mois d'avril, confiné lui aussi, a enregistré une légère hausse, avec une moyenne quotidienne de 708 €.

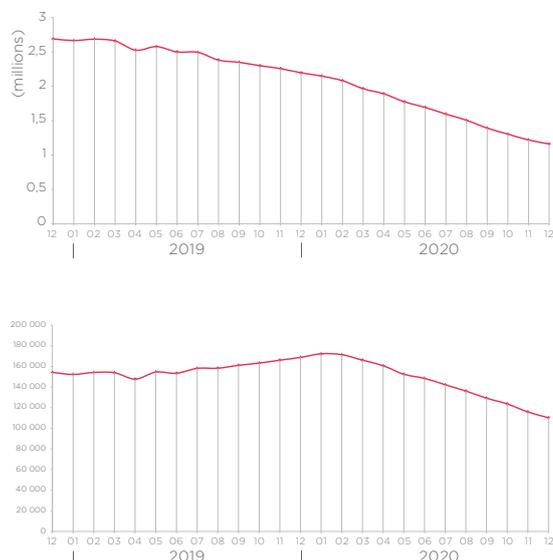
Le mois de mai a été celui du **déconfinement**. À compter du **11 mai**, nos voyageurs ont pu de nouveau **se déplacer plus librement, dans le respect des consignes sanitaires**. Parmi ces règles, la **limitation des contacts physiques** était l'une des plus importantes. C'est pourquoi il a été acté la **suspension de la vente à bord**, afin de limiter les éventuelles contaminations possibles par les échanges de Tickets / monnaie. Ainsi, sur les 3 dernières semaines du mois, la recette moyenne quotidienne des titres occasionnels s'élevait à 2 867 €. Cette moyenne est passée à 3 770 € en juin, puis 4 300 € en juillet. Elle est ensuite restée globalement stable jusqu'en octobre, mois au cours duquel la vente à bord a officiellement repris. Malheureusement, un nouveau confinement acté en novembre, bien que moins strict que le premier, a coupé cette reprise dans son élan. En revanche, le mois de décembre, « déconfiné », a affiché un **niveau encourageant de recettes commerciales des Titres Occasionnels**, avec une moyenne quotidienne de 5 622 €.

Le graphique suivant présente l'**évolution mensuelle de ces recettes de Titres Occasionnels**. Nous pouvons ainsi clairement visualiser les différentes phases et impacts de cette crise sanitaire sur le niveau des recettes du réseau :



Sur cette année 2020, **les pertes de recettes générées par les Titres Occasionnels sont estimées à environ 1 110 000 €.**

Dans le détail, les recettes des **Tickets Unitaires et Formules Journées** s'élèvent à 1 271 381 €. Elles reculent de **-46,3% par rapport à 2019**. En parallèle, elles progressent du côté des Carnets de 6 Voyages, avec +5,6%. Les graphiques suivants illustrent ces évolutions sur les 2 dernières années :



La **baisse des ventes de Tickets Unitaires**, déjà **bien ancrée depuis 2019**, a été accélérée avec la crise sanitaire à compter de mars 2020. Les mois suivants n'affichaient qu'à peine 50% de la performance attendue sur ce titre. La suppression de la vente à bord dans ce contexte particulier a notamment contribué à cette baisse significative. Cette dernière a repris courant octobre 2020, et, point intéressant à relever, **décembre 2020 est le premier mois de l'ère COVID au cours duquel les recettes des Tickets Unitaires repassent au-dessus de la barre symbolique des 100 000 € mensuels, laissant ainsi espérer la reprise d'une bonne dynamique.**

En parallèle, **les ventes de Carnets 6 Voyages** ont décollé avec le lancement du nouveau réseau et des nouveaux canaux de distribution, au détriment du Ticket Unitaire. Elles ont été également freinées par la crise sanitaire, mais **ont rapidement retrouvé un niveau proche de celui connu pré-COVID.**

GAMME TOUT PUBLIC : STABILITÉ POUR LES ABONNEMENTS ANNUELS, DIFFICULTÉ POUR LES MENSUELS

Les recettes générées par les titres de la gamme Tout Public s'élèvent à 435 819 € pour cet exercice 2020, soit **-20,0% par rapport à 2019**. La représentation graphique de l'évolution au cours de l'exercice est la suivante :

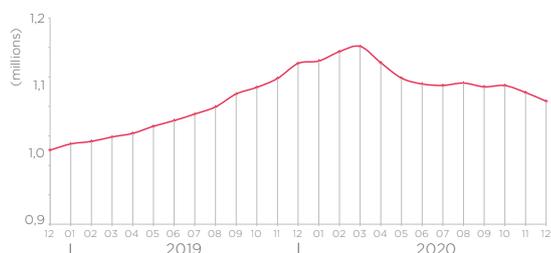
Cette catégorie de voyageurs a également été touchée par la crise sanitaire. Dans le détail, les recettes liées aux Abonnements Annuels sont sensiblement équivalentes à l'exercice précédent. En revanche, les ventes de titres Mensuels reculent nettement, notamment en raison du retard pris lors des phases de confinement.

Au cours du premier trimestre 2020, le nombre moyen d'Abonnés Mensuels approchait les 1 500. Les mois d'avril à juin, très perturbés, en furent très loin. La reprise s'est cependant amorcée à la rentrée de septembre, avec près de 1 200 abonnés. Le second confinement a de nouveau ralenti cette reprise, avec une moyenne de 1 000 abonnés sur novembre / décembre. En faisant fi de ce nouveau confinement, le nombre d'abonnés Mensuels Tout Public a ainsi diminué de près de 18% par rapport au début d'année. Le tableau suivant récapitule le nombre d'abonnés Mensuels par phase de l'année (la perte estimée est le rapport entre le nombre d'abonnés de la rentrée scolaire et celui pré-COVID) :

Moyenne d'abonnés Mensuels	Pré-confinement 4 derniers mois	Confinement 1 Mars	Rentrée scolaire Septembre / Octobre	Confinement 2 Novembre	Perte estimée d'abonnés COVID
Tout Public	1 478	395	1 215	993	-17,80%

GAMME JEUNES : RÉSISTANCE DES ABONNEMENTS ANNUELS, FLUCTUATIONS DU CÔTÉ DES MENSUELS

Les recettes générées par les titres de la gamme Jeunes s'élèvent à 1 058 674 € pour cet exercice 2020, soit **-5,7% par rapport à 2019**. La représentation graphique de l'évolution au cours de l'exercice est la suivante :

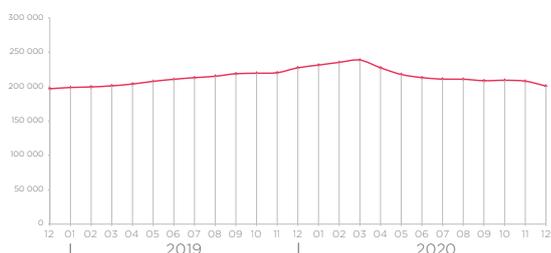


Nous constatons ici aussi le décrochage lié au premier confinement, mettant fin à une belle progression engagée depuis plusieurs mois. **Si le format Annuel semble plutôt bien résister, le format Mensuel recule de -17,8% par rapport à l'exercice précédent.** Le nombre moyen d'abonnés Mensuels avoisinait les 12 000 au début de l'exercice. Avec la crise sanitaire, les mois d'Avril et Mai tombent à 2 519 et 3 092 abonnés. **La rentrée de septembre a cependant affiché d'excellents résultats, avec une moyenne d'environ 11 500 abonnés. Le second confinement est malheureusement passé par là, et a ralenti une nouvelle fois ce « retour à la normale ».** Le mois de novembre affichait ainsi 9 603 abonnés, soit près de **-20%** par rapport au début de l'exercice. Le tableau suivant récapitule le nombre d'abonnés Mensuels par phase de l'année (la perte estimée est le rapport entre le nombre d'abonnés de la rentrée scolaire et celui pré-COVID) : Par rapport aux autres catégories de voyageurs, **les Jeunes semblent reprendre plus aisément leurs marques dans ce contexte particulier.**

Moyenne d'abonnés Mensuels	Pré-confinement 4 derniers mois	Confinement 1 Mars	Rentrée scolaire Septembre / Octobre	Confinement 2 Novembre	Perte estimée d'abonnés COVID
Jeunes	11 972	2 806	11 578	9 603	-3,3%

GAMME SOLIDAIRES : UNE BAISSÉ MARQUÉE ET DURABLE

Les recettes générées par les titres de la gamme Solidaires s'élèvent à 200 860 € pour cet exercice 2020, soit **-11,7% par rapport à 2019**. La représentation graphique de l'évolution au cours de l'exercice est la suivante :



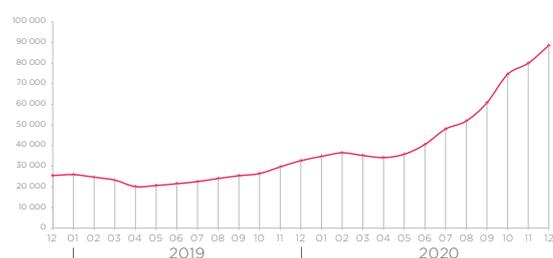
À l'instar des autres gammes, le premier confinement a drastiquement fait baisser le nombre d'utilisateurs Solidaires du réseau. En termes d'abonnés Mensuels, nous dénombrons environ 1 900 Seniors et 2 400 Demandeurs d'Emploi. Le 1^{er} confinement a divisé par 3 ce nombre de voyageurs. La rentrée scolaire laissait également présager d'un retour de cette catégorie d'abonnés, mais le second confinement est passé par là. Globalement, **près de 20% des voyageurs Solidaires ne semblent plus emprunter régulièrement les transports en commun :**

Moyenne d'abonnés Mensuels	Pré-confinement 4 derniers mois	Confinement 1 Mars	Rentrée scolaire Septembre / Octobre	Confinement 2 Novembre	Perte estimée d'abonnés COVID
Séniors	1 878	658	1 546	1 322	-17,7%
D.emploi	2 433	742	1 859	1 885	-23,6%

RECETTES ANNEXES IMPACTÉES, À L'EXCEPTION DE CELLES ISSUES DES PROCÈS-VERBAUX

Pour la plupart, les **Recettes Annexes ont également été impactées** par ce contexte sanitaire particulier. C'est le cas notamment de l'émission de **duplicatas payants** (-13,4%), mais aussi des **locations vélos** (-29,6%). Les recettes Publicitaires ont elles aussi été revues à la baisse, et une renégociation contractuelle entre Transdev et Clear Channel a été actée, réduisant le minimum garanti attendu de -37,5%.

Les recettes liées aux **procès-verbaux** en revanche enregistrent une progression significative par rapport à l'exercice 2019 :



Cette progression n'est pas une conséquence directe de la situation sanitaire, mais des **améliorations apportées à la gestion administrative des PV** et leur **dématérialisation**. En effet, le **PV électronique** a été lancé en Juillet 2020, et le traditionnel PV papier a été remplacé par un portable de contrôle émettant automatiquement une **amende auto complétée** en fonction des résultats de la lecture des cartes de transports de nos voyageurs. Les opérations de contrôles ont ainsi gagné en efficacité et fluidité.

En parallèle, les possibilités de règlement des amendes ont été élargies. Seules 2 possibilités s'offraient à l'époque pour régler son amende : se déplacer physiquement en agence Tadao ou envoyer un chèque par voie postale. Le PV électronique a ajouté 2 nouvelles possibilités : un **règlement sur la e-Boutique** ou sur un **DAT**. Dans le courant du dernier trimestre, les agents PASF ont également été équipés afin de permettre un **règlement direct à bord, en espèces ou carte bleue**.

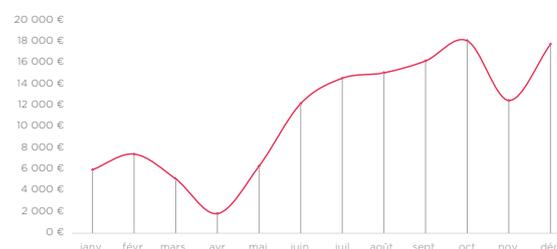
BONNE PROGRESSION POUR LES CANAUX DÉMATÉRIALISÉS

Si la **crise sanitaire** a modifié les habitudes de déplacement de nos voyageurs, elle a aussi **sensiblement modifié leurs habitudes d'achats**. Le graphique suivant représente mois par mois la répartition du chiffre d'affaires réalisé sur nos principaux canaux de distribution :

Graphique ci-contre →

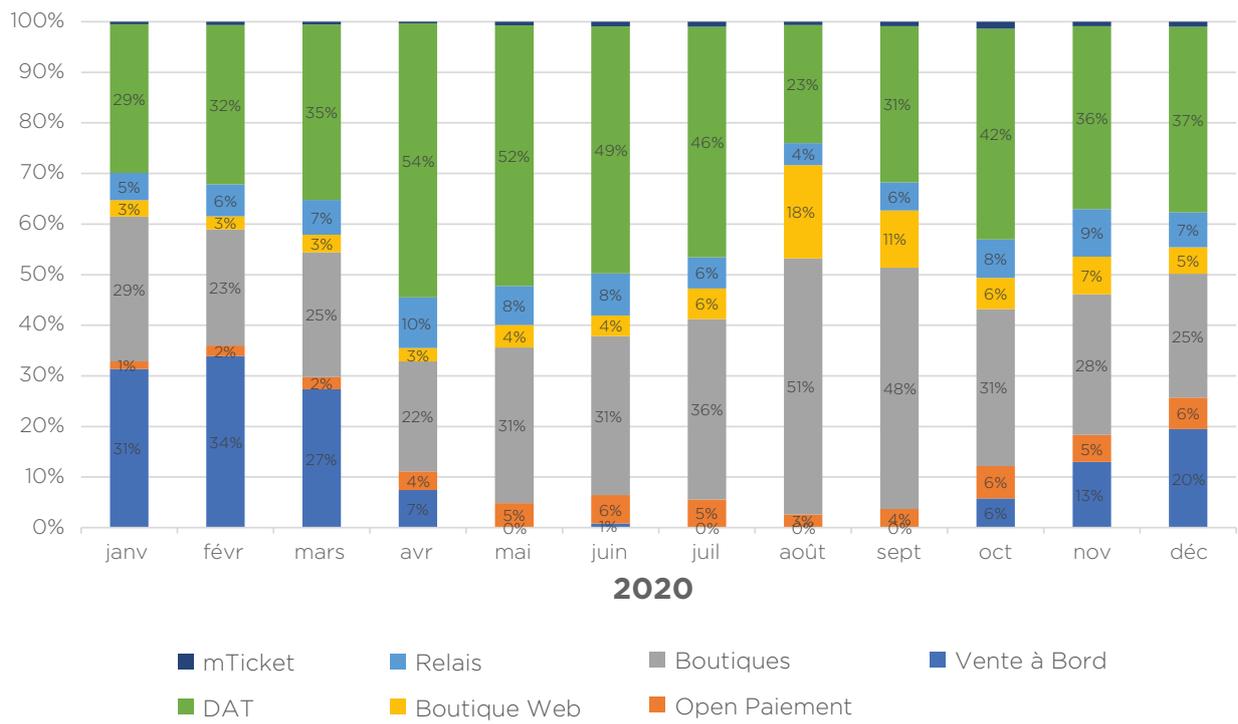
La disparition de la vente à bord pendant plusieurs mois a notamment obligé nos voyageurs occasionnels à se tourner vers d'autres options d'achats. **Notre parc de DAT est alors devenu la principale source d'accès à ces titres**.

En parallèle, **les canaux « dématérialisés » ont également profité de la limitation de tout contact physique préconisé pour lutter contre la propagation du virus**. C'est le cas pour la **e-Boutique**, dont la part passe de 3 à 9% en fin d'exercice. Aussi, l'**Open Paiement**, récemment mis en place fin 2019, est devenu un canal de vente non négligeable, passant de 2% du CA mensuel en début d'année à 5% en fin d'année. Le graphique suivant illustre son évolution mensuelle de son CA au cours de l'exercice :



De la même manière, quand bien même sa part reste globalement peu significative, le **mTicket a vu sa part et son CA presque doubler** sur les mois de rentrée scolaire, entre août et octobre 2020. Le **nombre de comptes clients créé a également nettement augmenté** entre le début de la phase de déconfinement de mai 2020 et le mois de septembre.

Évolution de la part des ventes par canal de distribution



3. AGILITÉ, LE MAÎTRE MOT DE L'ACTIVITÉ COMMERCIALE

Une agilité de tous les instants : c'est certainement ce qui exprime le mieux l'activité commerciale de cette année 2020. Les équipes ont su gérer les **impacts de la crise sanitaire**, **repositionner les objectifs** du réseau et **adapter continuellement le plan d'action**. **L'objectif : maintenir le lien avec les clients**, conserver autant que possible la **dynamique commerciale**. Car 2020 avait démarré sous les meilleurs auspices, bénéficiant de la belle tendance liée à l'arrivée du nouveau réseau. Le défi a donc consisté à trouver l'équilibre entre le **maintien de la meilleure information possible** pour aider la clientèle à s'adapter aux changements de l'offre, et une **démarche pro-active**, pour continuer à travailler **l'attractivité et la notoriété du réseau**. Point d'orgue de cette année, le lancement du **programme de fidélité O'Club** a démontré la **capacité d'adaptation** de l'activité commerciale et a contribué à positionner durablement le réseau comme un **acteur engagé, solidaire et proche**. En un mot, **indispensable**.

A. UNE VALSE À CINQ TEMPS

Tout au long de l'année, l'activité commerciale n'a eu de cesse de s'adapter, au gré des circonstances. Après un début d'année placé sous le signe d'une belle dynamique, il a fallu faire preuve d'un **sens aigu de la réactivité** pour suivre le tempo imposé par la crise sanitaire. Pour chacune de ces **cinq grandes séquences**, l'activité commerciale a su rebondir et **maintenir le lien avec la clientèle**.

TEMPS 1 : « LE MONDE D'AVANT »

Du mois de janvier jusqu'à la mi-mars, toute l'énergie était dédiée au prolongement de la dynamique issue du nouveau réseau BHNS. L'Open Paiement, qui n'avait pas pu bénéficier de la couverture médiatique prévue initialement, a fait l'objet d'une opération de relance promotionnelle. Celle-ci, programmée au mois de janvier, a donc ouvert le bal de l'activité commerciale 2020, en profitant du contexte des soldes pour valoriser cette nouvelle solution et dévoiler son nom : PRESTO. Le dispositif de diffusion s'est organisé comme suit :

- > Affiches 80X60 en boutiques
- > Affiches A3 dans les véhicules
- > 144 Affiches 2m2 en zones urbaines
- > 200 spots radio : Horizon & Virgin
- > Bannières sur le site interne et les RS : Facebook, Instagram, Twitter
- > Campagne d'Ads sur Facebook

La campagne dédiée à l'intégration tarifaire totale, en place depuis le 1^{er} janvier 2020, a ensuite été à l'honneur. Retardée en raison de la grève nationale SNCF, elle s'est déployée entre le 17 février et le 1^{er} mars, selon le dispositif suivant :

> Affichage Outdoor :

- Affiche 2m²
- Affichage 4X3 m
- Affichages permanents 2m2 en gares de Béthune et Lens
- Affiche A3 sur le réseau résaudience (commerces et lieux de vie sur le lensois et le béthunois)
- Campagne sur les écrans digitaux Oxialive du territoire

> Affichages Indoor :

- Affichage bus et boutiques

> Numérique :

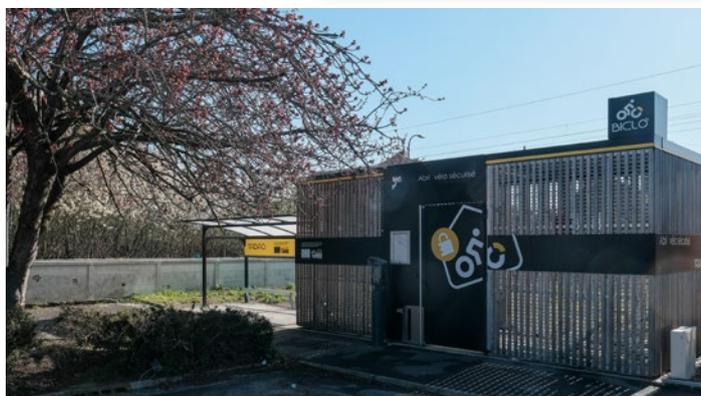
- Bannières sur les réseaux sociaux
- Site internet
- Réseaux sociaux, sur les publications Tadao et avec achat d'espace

D'autres actions ont été menées en ce début 2020, parmi lesquelles :

- La **mise à jour des horaires** sur l'ensemble des points d'arrêt du réseau, pour finaliser l'actualisation faite en décembre sur les documents print et web. Celle-ci a été l'occasion de déployer de nouveaux supports, mettant davantage en valeur la **solution d'Open Paiement**.
- L'ouverture d'un **cinquième abri à vélo sécurisé, à la Gare d'Avion, puis d'un sixième, au Pôle d'échange de Bruay Europe**. Tous les abonnés des secteurs concernés ont reçu un e-mail à ce sujet, l'information étant par ailleurs diffusée sur tadao.fr et les réseaux sociaux.
- La **rénovation intégrale de la boutique de Lens**, qui propose désormais un cadre à l'ergonomie renforcée, habillé des nouvelles couleurs du réseau. Un nouveau point d'accueil, accessible aux PMR, a été installé à l'arrière de la boutique. Quant aux locaux du back office, ils ont profité de ces travaux pour faire peau neuve.
- La diffusion d'un e-mailing aux 7 500 titulaires d'un abonnement scolaire simple, en amont des vacances de février, qui les incitait les à passer à l'abonnement jeune pour profiter d'une mobilité illimitée pendant les vacances.

Le début d'année 2020 avait aussi été l'occasion de planifier les campagnes médiatiques, pour assurer la visibilité du réseau - l'une des clés de son succès. Ainsi, Tadao avait décidé, en s'appuyant sur les deux médias de proximité que sont la radio et le digital, de décliner deux approches tout au long de l'année avec :

- en radio, l'installation d'une « story familiale », mettant en scène les 5 profils de la gamme tarifaire. 2 250 spots ont été programmés pour l'année, avec une semaine de campagne chaque mois qui s'ajoute aux autres campagnes promotionnelles. Tadao s'est également positionné comme annonceur partenaire de la rubrique « Info Trafic » de la radio Horizon.
- côté digital, des campagnes web ou sur les réseaux sociaux ont été prévues. Elles visent à valoriser des services ou bien à conquérir des **persona-cibles**. Les messages sont personnalisés et invitent à une inscription sur la base de données. La première campagne test était programmée en mars. D'autres étaient également prévues pour le courant de l'année, sous formes d'Ads diffusées en fonction des caractéristiques de nos profils cibles.



Début mars, deux belles opérations étaient en préparation : il s'agissait du partenariat mené dans le cadre de l'événement phare **POLAR LENS**, pour lequel Tadao avait programmé des animations du 16 au 29 mars. Cette opération devait être suivie par l'**Action Cœur de Ville #LENS-LIEVIN**. Programmée début avril, elle s'accompagnait d'un vaste dispositif marketing pour mener des actions vers les habitants, les salariés et les passants. En outre, les commerçants locaux avaient été démarchés pour prendre part à une grande « **Quinzaine Tadao** ». Mais, dès le 17 mars, ces opérations étaient rendues caduques.

TEMPS 2, LE CONFINEMENT : ACCOMPAGNER L'INÉDIT

Du jour au lendemain, Tadao s'est mis en ordre de bataille pour faire face à l'inédit. Comme d'autres acteurs de « **2ème ligne** », il a dû s'organiser pour tenir son rôle et **assurer la continuité des mobilités**, quand bien même ces dernières étaient considérablement restreintes. Il a fallu, aussi, **accompagner les voyageurs** : les rassurer, les guider. De mars à juin, la situation a évolué selon trois séquences distinctes. L'entrée en confinement, de la mi-mars au début du mois d'avril, la phase de confinement, d'avril à mai, puis le déconfinement progressif, démarré le 11 mai. Pour chacune, des dispositifs ont été pensés et déployés avec une **nécessaire agilité** puisque **l'offre évoluait en fonction du contexte**. Et avec un objectif clair : maintenir le **lien avec le public**, en montrant **solidarité et engagement**.

ACCOMPAGNER L'ENTRÉE EN CONFINEMENT

Le calendrier auquel Tadao et la clientèle ont été amené à s'adapter a débuté par l'arrêt du transport scolaire le 16 mars, suivi par l'adaptation de l'offre de service à partir du 18 mars. Au 30 mars, l'offre du secteur Ouest était stabilisée, et, au 2 avril, c'était le cas également pour celle du secteur Est. Les efforts ont bien sûr portés sur l'information faite aux voyageurs. Même si les déplacements devaient être limités, les renseignements sur le maintien de l'offre devaient néanmoins être délivrés. Ainsi, parmi les activités les plus marquantes, on retiendra :

- > La **constitution d'une équipe** de huit personnes pour **actualiser l'information horaires** au quotidien : **180 fiches horaires** ont ainsi été modifiées et mises en ligne entre le 20 et le 31 mars.
- > La mise en place d'un **dispositif de « garde » au CRC** pour assurer une permanence téléphonique et la gestion d'un service de back office minimum. De nouveaux horaires de fonctionnement ont été

mis en place à compter du 21 mars et des éléments de langage ont été définis pour les opérateurs.

- > Le déploiement d'une **information sur l'ensemble des points d'arrêt du réseau**, à l'exception des communes desservies par les lignes Allobus, dont l'offre n'a pas été réduite.
- > La mise en place de **navettes de renfort pour le personnel hospitalier de Beuvry**, qui s'est accompagnée d'une fiche d'information personnalisée, diffusée au personnel de l'établissement via ses services et mise en ligne sur tadao.fr.
- > La diffusion de **3 communiqués de presse** pour faire le point au fil de l'évolution de la situation.
- > L'ouverture, sur tadao.fr, d'une **rubrique dédiée à la situation** mais aussi la mise en veille du moteur de recherche d'itinéraire, impérative puisque les flux de données ne pouvaient être actualisés en temps réel.
- > L'envoi de **2 e-mails d'alerte aux 42 000 clients de la base**, hors scolaires, qui ont été ouverts à plus de 35%.
- > Le relais de l'information sur les **réseaux sociaux** : 18 posts Facebook, 65 tweets et 22 stories sur Facebook et Instagram.
- > La diffusion d'annonces sonores spécifiques à bord des bus.
- > Par ailleurs, il a été demandé aux voyageurs de contribuer au **bon respect des consignes de sécurité** : limiter leurs déplacements et être munis de leur attestation, utiliser les portes centrales et arrières des véhicules pour monter et descendre, laisser libres les places situées à proximité des conducteurs et conserver les distances entre passagers.



Pendant cette première phase, les échanges avec le public ont été nourris. On dénombre ainsi :

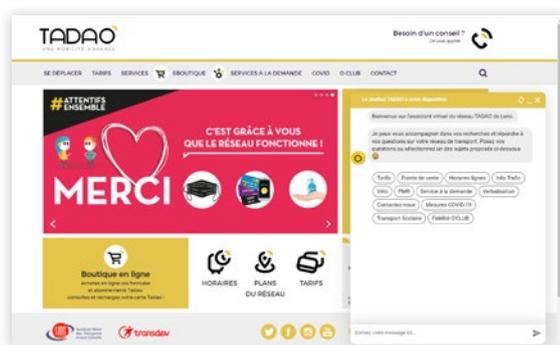
- > **1 556 appels au CRC** ;
- > **116 mails traités** et **1 351 conversations privées** gérées sur les réseaux sociaux ;
- > **une centaine de contacts directs** pour des ventes par correspondances ;
- > près de **100 000 sessions ouvertes** sur tadao.fr et **210 000 pages consultées** par **37 500 visiteurs uniques** ;
- > Un nombre de vues conséquent pour les publications de réseaux sociaux : **465 000 sur Facebook**, **25 500 sur tweeter** et **12 900 sur Instagram**. Les publications valorisant l'**engagement des collaborateurs** ont d'ailleurs suscité des taux d'interaction élevés, dépassant les 20 %.

ACCOMPAGNER LE CONFINEMENT AU QUOTIDIEN : DU 2 AVRIL AU 11 MAI

Pour cette seconde phase, Tadao a fait le choix de poursuivre ses prises de parole avec régularité, en privilégiant **une tonalité positive** autour de **la devise #confinés mais bien entourés**. Tadao a ainsi proposé de nombreuses **animations digitales** : « je déconfiner... ma culture / mes enfants / ma mémoire ». Une manière de maintenir le lien en étant **utile et agréable** à ses clients.

L'accompagnement s'est bien entendu poursuivi, le dispositif installé mi-mars étant même renforcé avec :

- > L'élaboration, la mise en ligne et l'actualisation régulière d'une **Foire Aux Questions** (FAQ) pour répondre aux principales préoccupations des clients.
- > La conception d'un **canal d'information supplémentaire** : un **CHATBOT**, véritable assistant virtuel interactif, disponible 24/24 depuis tadao.fr.
- > La création et mise en ligne d'un **module de dédommagement** à destination des abonnés annuels ou des abonnés mensuels ayant acheté leurs titres avant le 17 mars, sous forme d'avoirs. Le prélèvement du mois de mai était par ailleurs automatiquement neutralisé pour les abonnés annuels.



Lors de cette deuxième phase, les sollicitations du public se sont réduites :

- > le **nombre de conversations** gérées est tombé à **600** pour cette période, le CRC a reçu **entre 50 et 80 appels quotidiens** ;
- > sur tadao.fr, **135 000 pages consultées** par **21 500 utilisateurs uniques** ;
- > les **24 publications Facebook** ont eu une portée totale de 198 000 vues ;
- > les **32 tweets** ont engendré 18 700 vues ;
- > et les **9 publications Instagram** ont été vues 5 600 fois.



ACCOMPAGNER LE DÉCONFINEMENT, À PARTIR DU 11 MAI

Pour être en mesure de déployer les dispositifs d'information entre le moment des annonces gouvernementales et le retour progressif à la normale, la rapidité était nécessaire. Décision a été prise de **mettre en service l'offre d'été** dès le 11 mai avec, bien sûr, le **maintien des circuits scolaires jusqu'aux vacances** ainsi que des services à la demande. Une nouvelle fois, le public devait être accompagné pour **se repérer et utiliser avec aisance l'offre disponible**.

Sur cette période, l'enjeu majeur était de **rasurer le public**. Ainsi, le choix s'est porté sur le slogan **#ATTENTIFS ENSEMBLE**. L'objectif était de **marquer la responsabilité partagée** entre opérateur et clients pour réussir le déconfinement et montrer combien le réseau Tadao est un mode de transport sûr.

Le dispositif de communication déployé a été le suivant :

- > **affichage** dans les bus et en boutiques sous différents formats (affiches, totems, vidéos) ;
- > **signalétique embarquée spécifique COVID** : adhésifs « gestes barrières », sens de circulation et limitations des places disponibles (stickers sur les sièges et au sol) ;
- > **signalétique au sol** sur les principaux arrêts ;
- > **écran d'alerte** sur les DAT et écrans embarqués ;
- > **annonces sonores** à bord et messages sur les bandeaux d'information (bus et BIV) ;
- > diffusion de **communiqués de presse**, avec notamment l'organisation d'un point presse



le 11 juin en gare Bus de Lens, pour dresser un bilan de la gestion de la période et valoriser tout le dispositif mis en place pour assurer les déplacements de voyageurs en toute sécurité;

- > campagne **Radio**;
- > **e-mailings**.

Ce dispositif a été complété par **un accompagnement terrain spécifique**. Il apparaissait en effet impératif d'être physiquement présent pour rassurer et renseigner les voyageurs. L'organisation a été rythmée en deux temps :

- > Du 11 au 23 mai, un **binôme de conducteurs** était spécifiquement détaché pour remplir cette mission sur les gros pôles d'échanges, de 9h à 18h.
- > Du 5 au 26 juin : le **personnel commercial**, en renfort, a assuré des séances régulières de **distributions de pochettes de masques** sur ces mêmes pôles. Les conducteurs étaient dotés de **boîtes à masques destinés aux scolaires**, en cas de besoin. De leur côté, les **médiateurs Tadao** ont distribué des masques lors de leurs missions quotidiennes. La **distribution de pochettes de masques** était également proposée tout le mois de juin aux clients des **boutiques Tadao**.

Pour assurer la meilleure information possible sur l'offre, Tadao a opté pour une **diffusion principalement digitale** qui a permis la mise en ligne de **fiches simplifiées** dès le 8 mai, puis de **fiches normalisées** à partir du 15 mai. Le module de recherche d'itinéraire, lui, a pu être intégralement réactivé au 15 juin. Côté papier, les **fiches imprimées** ont été délivrées début juin et restaient valables tout l'été. Sur les points d'arrêts, les fiches ont été mises à jour directement sur chacun : **tout était finalisé fin mai**.

Sur cette 3ème période, les sollicitations de la part de la clientèle sont reparties à la hausse :

- > sur tadao.fr, **335 700 pages consultées** et **57 000 visiteurs uniques**;
- > les **32 posts** du compte Facebook ont atteint 170 000 vues, les **35 tweets**, 26 500 et les **13 publications** Instagram ont, elles, totalisé 7 600 vues.

INFO TADAO PÉRIODE COVID19

POUR LA SÉCURITÉ DE TOUS, LES VÉHICULES TADAO SONT DÉSINFECTÉS CHAQUE JOUR

- LES CONSIGNES DE SÉCURITÉ -

Un masque de protection est obligatoire dans les véhicules.	Le matériel est lavé par le milieu et la sécurité par l'air.
Garder une distance d'1 mètre entre chaque personne.	Prendre un ticket ou à l'achat avec votre CB sans contact.
Prendre à valider votre titre de transport en montant à bord.	Lavez-vous les mains ou utilisez du gel hydroalcoolique après vos déplacements.
1 siège sur 2 n'est actuellement plus utilisable.	Nos véhicules sont désinfectés chaque jour.

DÉCOUVREZ TOUS NOS CONSEILS ET RÈGLES DE SÉCURITÉ SUR TADAO.FR

INFO TADAO - COVID-19 #SOYONSATTENTIFSENSEMBLE

 MASQUE OBLIGATOIRE	 TITRE DE TRANSPORT VALIDE <small>▲ PAS DE VENTE À BORD</small>	 MONTÉES - PORTES CENTRALES DESCENTES - PORTES ARRIÈRES	 DISTANCE DE PLUS D'1 MÈTRE ENTRE CHAQUE VOYAGEUR	 LAVEZ-VOUS RÉGULIÈREMENT LES MAINS
-------------------------------	--	---	---	---

TEMPS 3 : L'ÉTÉ, UNE REPRISE EN DOUCEUR

L'été s'est prêté à la reprise d'un dialogue avec le public sur **une tonalité plus légère**. Si les messages liés à la gestion de la crise sanitaire demeuraient présents, ils passaient – enfin – au second plan. L'offre de service estivale étant en place depuis le mois de mai, Tadao a principalement orienté ses prises de parole autour des **occasions de bouger** de nouveau offertes sur le territoire et accessibles avec Tadao. Il était en effet primordial de **participer à la reprise en valorisant les réouvertures des structures locales**. Il était tout autant nécessaire de redonner aux habitants le **goût des transports en commun**, en communiquant une forme de sérénité. Ainsi, plusieurs **animations digitales** ont été déployées pour mettre en lumière les **dessertes de loisirs, valoriser la pratique du vélo et les solutions Tadao**, mais aussi provoquer des échanges sympathiques en ligne autour de jeux. La période s'est également prêtée à une projection positive vers la reprise en mode nominal, avec des messages orientés sur la **préparation de la rentrée scolaire**. Le dispositif s'est organisé autour de plusieurs actions :

- > de **l'information print et digitale**, orientée « loisirs », et une présence visible sur les grands sites de loisirs (Olhain, Loisinord, Cinés, Piscines, OT) ;
- > des **jeux et des cadeaux à gagner**, pendant 5 semaines ;
- > des **relais promotionnels** via de la PLV, du digital, des spots radios et dans les commerces.

Un coup de projecteur a été mis sur la pratique du vélo et la solution Biclo, à travers une offre promotionnelle valable sur toute la période estivale, qui consistait à offrir 2 semaines de location de Biclo pour 2 semaines payées. Cette offre était soutenue par le dispositif suivant :

- > distribution de **flyers** ;
- > **street marketing** à Lens, le 11 juillet ;
- > **PLV indoor et outdoor** dans les commerces du réseau Next'one ;
- > **campagne digitale** (Ads et Display) ;
- > mise en circulation de la **nouvelle documentation** autour de l'offre Biclo.

DU 6 JUILLET AU 23 AOUT 2020
**C'EST L'ÉTÉ
PRENEZ LE TEMPS DE
PÉDALER AVEC BICLO**

**2 SEMAINES LOUÉES =
2 SEMAINES OFFERTES***

* conditions en boutique Biclo

BICLO
LE VÉLO PAR TADAO

TADAO
UNE MOBILITÉ D'AVANCE

**C'EST L'ÉTÉ,
PRENEZ LE TEMPS D'ALLER
RESPIRER AVEC TADAO**

Tadao, partenaire de vos loisirs et sorties ensoleillées :
piscine - shopping - parcs - musées - ciné...

TADAO
UNE MOBILITÉ D'AVANCE

DESTINATION OLHAIN FAITES VOTRE CORRESPONDANCE À :

70 | BRUAY-LA-B. Europe
Arrêt : Parc d'Olhain

OU

N | PARC D'OLHAIN | BARLIN Mairie
Arrêt : Olhain - Camping



L'APPLI TADAO
TOUTES LES INFOS
EN TEMPS RÉEL DANS
VOS DÉPLACEMENTS



#TRANSPORT D'AVENIR

TADAO
UNE MOBILITÉ D'AVANCE



7 BULLES
DIRECTES ET RAPIDES
DE 5H30 JUSQU'À 23H00



#TRANSPORT D'AVENIR

 **2 MOIS OFFERTS***
SUR VOTRE ABONNEMENT ANNUEL TOUT-PUBLIC!

TADAO
UNE MOBILITÉ D'AVANCE



A PARTIR DE 5€
DES ABONNEMENTS
POUR TOUS

#TRANSPORT D'AVENIR

Madame, Monsieur (nom personnalisé),

Il y a déjà quelques mois que vous n'avez pas renouvelé votre abonnement Tadao. Et nous espérons qu'après ces moments difficiles liés au Covid 19, vous êtes prêt à voyager à nouveau sur nos lignes en toute sécurité. Heureux de vous retrouver sur notre réseau ! Avec pour vous y inviter, une offre qui vous est tout spécialement réservée :

PROFITEZ DE 2 MOIS OFFERTS*
sur votre abonnement annuel tout public
soit une réduction de 53€

Dès 25,50€/mois, déplacez-vous en illimité sur tout votre réseau ainsi que sur les lignes TER présentes sur le territoire de Tadao.

A très bientôt sur nos lignes !
La team Tadao

*offre valable pour toute souscription à un nouvel abonnement.

/ ÇA M'INTÉRESSE !

UN TARIF TRÈS AVANTAGEUX AUQUEL S'AJOUTE LA PRIME TRANSPORT DE VOTRE EMPLOYEUR :
-50% sur votre abonnement
pris en charge par votre entreprise !

L'ABONNEMENT ANNUEL TADAO, CE SONT AUSSI DES TARIFS PRÉFÉRENTIELS SUR BICLO

Notre service de location de vélos : une bonne occasion de se remettre au sport pour attaquer la rentrée en pleine forme !



 Allo Tadao 0 80 00 11 78  Centre de relations clients 391 331 41334 Lens Cedex  account@tadao.fr  Boutique Tadao



O'CLUB
VOTRE NOUVEAU CLUB FIDÉLITÉ TADAO

No Pass Passés pas à côté de tous ses avantages : grâce à votre carte Pass Pass, vous gagnez désormais des points à chaque validation ! 

PROFITEZ DE VITE DE VOS
2 MOIS OFFERTS*

SUR VOTRE ABONNEMENT ANNUEL TOUT PUBLIC !
SOIT 255€ AU LIEU DE 308€

Pour cela, il vous suffit de vous rendre en boutique Tadao avec ce document, une pièce d'identité et une photo.

A très bientôt !

TADAO À VOTRE ÉCOUTE

 Allo Tadao 0 80 00 11 78  Boutique Tadao Béthune, Bruay, Hénin, Lens, Liévin

 tadao.fr rubrique « nous contacter »  Centre de relations clients CS 20106 - 62302 Lens Cedex



* Offre valable jusqu'au 31/12/2020 pour tout nouvel abonnement annuel tout-public Tadao.



#TRANSPORT D'AVENIR

POUR VOUS
2 MOIS OFFERTS*
SUR VOTRE ABONNEMENT ANNUEL TOUT PUBLIC !
SOIT 255€ AU LIEU DE 308€

TADAO
UNE MOBILITÉ D'AVANCE



#TRANSPORT D'AVENIR

A PARTIR DE 5€
DES ABONNEMENTS
POUR TOUS

#TRANSPORT D'AVENIR

TEMPS 4 : LA RENTRÉE, À 100 %

La rentrée constituait un moment charnière pour **relancer l'action commerciale**. Toutes les études convergeaient pour expliquer que le retour vers les transports en commun devait s'observer autour de cette période clé, activité scolaire oblige. Tadao a réfléchi au meilleur positionnement possible en ayant toutefois conscience que la crise sanitaire risquait de se prolonger. Pour saisir cette embellie, le choix a été de faire place au discours et aux actes en faveur des transports en commun, en cohérence avec les aspirations d'un retour à la vie normale. Il s'agissait, aussi, de **redonner l'envie d'utiliser les transports en commun**, l'activité ayant évidemment subi de plein fouet le contexte lié au Covid-19.

Une première étape a consisté en une campagne de prospection, pour reconquérir les personnes qui s'étaient éloignées du réseau mais aussi séduire de nouveaux clients sur les secteurs identifiés comme porteurs. **Sur les corridors des Bulles 1, 2 et 3**, le dispositif déployé a été le suivant :

- > distribution d'un **courrier adressé** à tous les habitants des zones concernées ;
- > **avantage tarifaire** : 2 mois offerts sur l'abonnement annuel tout public.

Avec pour premiers résultats, dès septembre, 20 nouvelles souscriptions à l'abonnement annuel.

Deuxième étape : la diffusion d'une campagne d'image, autour du slogan #Transport d'Avenir. L'objectif étant de valoriser les atouts du réseau, Tadao a communiqué sur certains arguments porteurs : une longueur d'avance dans le domaine du **sans contact** et de la **digitalisation des services**, des véhicules **de plus en plus propres**, des **tarifs bas**, le développement de **l'intermodalité** et la démarche générale **d'innovation**. Les messages ont été diffusés via :

- > de l'affichage 2m² ;
- > de l'affichage en boutiques et dans le parc bus ;
- > une campagne sur les Réseaux Sociaux avec Adds et Display ;
- > une campagne radio.

En complément, un point presse a été organisé le 1^{er} septembre pour informer de la mise en œuvre de 100 % des services, rappeler le **dispositif sanitaire exigeant** mis en place sur l'ensemble du réseau, annoncer le **lancement expérimental de la solution de covoiturage KAROS** et sensibiliser à l'arrivée du **programme de fidélité O'Club**.

La troisième action de la rentrée ciblait **particulièrement les scolaires et leurs familles**. Il s'agissait d'accompagner une gestion plus exigeante de ce public et d'atteindre le plus vite possible un nombre optimal d'élèves en règle. Deux ans après la mise en place de la nouvelle billettique, une année après le déploiement du portail d'inscription Pégase, il était raisonnable d'estimer que le système était maîtrisé par le public. Tadao a donc mis en place un **dispositif de communication adapté**, afin que les familles entament leurs démarches dès l'ouverture de Pégase, le 18 juin, et s'en acquittent au plus tard fin août. Une deuxième étape a consisté à **s'assurer que l'ensemble de la cible soit en règle**, de manière à renforcer la lutte contre la fraude. Les actions mises en place ont été les suivantes :

Une communication ciblée, avec :

L'information liée au renouvellement des titres :

- > envoi d'e-mails pour informer de l'ouverture du portail ;
- > relances par e-mail au fil de l'eau ;
- > action vers les collègues et lycées pour relayer l'information vers les familles.

L'information liée à la création des titres :

Les créations de cartes restent un sujet sensible, notamment pour les entrées au collège, car Tadao n'a pas d'accès direct aux familles. Le travail a donc été mené avec le SMTAG qui a fait le lien avec les communes. Ces dernières ont transmis les informations utiles aux parents via les écoles et les parutions locales : un pack numérique, préparé par Tadao, a ainsi été diffusé.

Une communication globale, avec :

- > page dédiée sur tadao.fr avec alimentation d'une Foire aux Questions ;
- > bannière tadao.fr et e-boutique ;
- > campagne sur les réseaux sociaux de Tadao de juin à septembre : 10 posts au total sur la période, avec plus de 103 000 vues ;
- > mise en ligne des horaires des circuits scolaires dès le 5 août.

À travers ce dispositif, les scolaires et leurs familles étaient notamment informés que, passé le 12 septembre, il n'y aurait plus de tolérance pour ceux voyageant sans titre en règle. Le message a été entendu puisque, fin septembre, le **taux de récupération des titres en renouvellement atteignait presque 90 %**.

La cible scolaire a de nouveau été contactée lors des vacances de la Toussaint : sur cette période, une information spécifique leur a été adressée pour valoriser l'**abonnement jeunes**.



BIENVENUE O'CLUB, L'ACTION PHARE DE LA RENTRÉE

À l'occasion de la désormais traditionnelle **Semaine de la Mobilité**, Tadao a lancé son tout **nouveau programme de fidélité**, baptisé **O'Club**, à travers une vaste campagne de communication. Cela répondait particulièrement bien au contexte, O'Club apportant à Tadao un argument supplémentaire en faveur de son **attractivité**, de la **fidélisation des clients**, tout en **participant positivement à la lutte contre la fraude**. En outre, **l'implication de nombreux partenaires** participait également à positionner le réseau sur un registre **dynamique, fédérateur et solidaire, favorable à sa notoriété**. De plus, sa mise en place ne dépendait aucunement de l'évolution de la situation sanitaire, ce qui mettait l'opération à l'abri d'un report. Ouvert au public le 16 septembre, avec **une première centaine de partenaires commerçants mobilisés**, O'Club comptait déjà **2 124 membres fin septembre**. La campagne s'est poursuivie en octobre et un **volet terrain** réalisé pendant les vacances de la Toussaint a engagé la création d'environ **500 nouveaux comptes**. Fin novembre, le service comptait **près de 3 000 abonnés**. Avec **70 000 cartes PASS PASS en circulation**, la conquête en est à ses débuts.

Un principe simple : la validation gagnante

Pour chaque validation d'**une carte PASS PASS**, le client obtient **10 points bonus**. Ceux-ci se cumulent, donnant accès à des **avantages** auprès d'enseignes nationales mais aussi – et surtout – **locales**, via des réductions, bons d'achats, offres privilèges. **Tous les titres sont éligibles**, du ticket unitaire à l'abonnement scolaire, la seule condition étant d'opter pour la carte PASS PASS.

Clients, commerce local, réseau : chacun s'y retrouve

Pour Tadao, les intérêts sont multiples :

- > O'Club incite à **l'encartage**, enrichissant les bases de données du réseau ;
- > Favorisant **l'usage de la carte PASS PASS**, il contribue à **développer le sans contact** et à diminuer le nombre de BSC ;
- > Il représente un **argument positif contre la fraude**, en poussant à la validation ;
- > Il est l'occasion de développer un **réseau de partenaires locaux**, eux-mêmes en lien avec le grand public, **renforçant ainsi la visibilité de Tadao**.

Pour nos clients, les avantages sont concrets :

- > La validation entraîne un **gain de pouvoir d'achat**, une forme de retour sur investissement très appréciable qui rentabilise l'achat de titres de transport et donne accès à d'autres achats, d'autres plaisirs.
- > Le geste de **validation** et la **fidélité** sont valorisés, récompensés.

Pour les partenaires, une solution clé en main :

- > Une **vitrine complémentaire** et l'opportunité de pouvoir développer de nouvelles actions, grâce au partenariat avec Tadao présent sur 150 communes et disposant d'outils de relation client ciblés.
- > Une **solution clé en main et gratuite** : Tadao administre l'ensemble, porte la logistique et la communication.

Du démarchage au lancement : une organisation séquencée

Pour lancer le programme O'Club, Tadao a échelonné ses actions. La première étape a consisté à démarcher les commerçants territoriaux et déployer auprès d'eux des outils de communication dédiés :

- > **Sur le terrain, dès l'été, une équipe commerciale de 3 personnes s'est mobilisée pour recruter les partenaires** et permettre ainsi que le nombre d'offres soit attractif pour les clients dès le lancement. Ils ont inscrit les commerçants sur la plateforme, mis en place avec eux les offres et leur ont distribué un kit de communication personnalisé composé de bannières site internet et réseaux sociaux, d'adhésifs vitrine, d'affiches, de totem, suspensoirs, etc. À la fin de l'été, une centaine de partenaires avaient rejoint l'opération. La démarche s'est ensuite poursuivie, l'objectif étant de convaincre le plus grand nombre de commerçants. Une personne est depuis dédiée à l'animation de ce programme pour en garantir la pérennité, l'attrait et le dynamisme.
- > **Une soirée de lancement du programme a été organisée pour les commerçants** au dépôt de Grenay, en guise de remerciement. Une quinzaine d'entre eux a répondu favorablement. Parallèlement, un communiqué de presse a permis une reprise de l'information dans la presse locale et au



sein d'un reportage terrain de TV Gohelle. À noter que l'ampleur de ce volet a été limitée par le contexte sanitaire, l'objectif étant d'organiser des moments de rencontre réguliers avec les partenaires afin de maintenir la dynamique (diffusion de mail, organisation de visio-meeting, jeux pour animer le réseau).

> **Une campagne de communication de grande ampleur au moment du lancement public, avec :**

- affichage boutiques et véhicules ;
- annonces sonores / bandeau et écrans à bord et sur les DAT ;
- affichage dans les cafés et restaurants (réseau de diffusion Next'One) ;
- affiches flancs et arrières de bus ;
- campagne spots Radio ;
- affichage 2m² et affichage digital 4X3 ;
- clip vidéo ;
- campagne RS avec achat Ads : une performance notable avec près de 180 000 personnes touchées et un taux d'engagement de 6,50 %.
- e-mail à l'ensemble de la base client ;
- création et distribution d'un document relais ;
- street marketing (Centre commercial O'Shopping Noyelles-Godault, pôles d'échanges de Lens, Béthune et Bruay) ;
- communication interne : écrans TV/ Webtag (site interne) / e-mails / stands de présentation du service sur chacun des dépôts.

Une démarche pilote, destinée à être l'un des étendards de la communication Tadao

La plateforme O'Club est un outil construit par le groupe Trandev dans le cadre d'un contrat négocié avec l'entreprise Transway, spécialisée dans la création de solutions d'accompagnement des réseaux de transport. Tadao a été le **réseau pilote** de cette version, avec une mise en place en un temps réduit, décidée dès le confinement. Le retour d'expérience va permettre d'améliorer le dispositif et de proposer rapidement de nouvelles fonctionnalités, tant pour les utilisateurs (voyageurs et partenaires) que pour l'animation du service. Par ailleurs, O'Club est destiné à devenir **un élément phare** de la communication Tadao. Son succès permettra à la fois une **fidélisation accrue des clients** et une **valorisation de l'axe solidaire** de son image de marque. Une coloration qui prend tout son sens en cette période troublée et difficile pour le public et bon nombre d'acteurs locaux.



Les vacances de la Toussaint, l'occasion d'une campagne commerciale avec le LOUVRE LENS et le centre commercial O'Shopping de Noyelles Godault

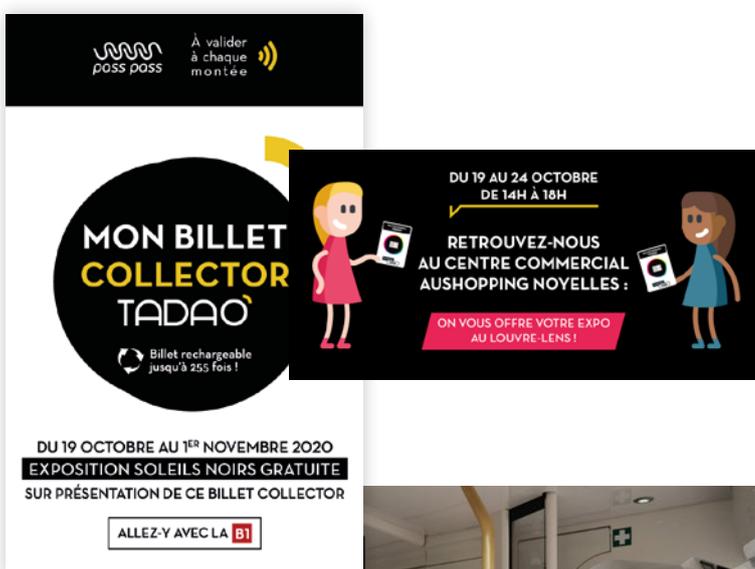
Depuis 3 ans, aux vacances de Toussaint, ces deux acteurs majeurs du territoire s'associent pour promouvoir la culture auprès du grand public en proposant des animations au sein du centre commercial. Cette année, Tadao a rejoint l'équipe pour renforcer encore le lien entre les deux lieux. Ainsi, Tadao a investi la galerie marchande chaque après-midi, du 19 au 24 octobre : stand aux couleurs du partenariat, promotion de la Bulle 1 auprès des visiteurs du Musée avec un **BSC collector chargé d'un Pass journée gratuit**. Celui-ci offrait l'accès à l'exposition « Soleils noirs ». À la fin de l'opération, **500 personnes** avaient accepté l'offre.

Mais aussi : reprise de la vente à bord, ouverture d'un nouvel abri vélo, consolidation des Ads stoppée depuis mars.

La vente à bord a recommencé le 19 octobre, accompagnant la reprise de la montée par la porte avant. Tadao a saisi l'opportunité de cette annonce pour **continuer à valoriser les usages « sans contacts »** qui représentent un intérêt indéniable pour le réseau : fidélisation, temps de trajets préservés, baisse des BSC en circulation, sans oublier l'**effet rassurant** au regard de la situation sanitaire. D'ailleurs, les usagers ont visiblement adopté de façon permanente le « sans contact », la tendance se poursuivant depuis la réintroduction de la vente à bord.

Septième abri vélo mis en service en une année, celui de Fouquières-lès-Lens peut accueillir 15 vélos et est accessible 24/24 avec une carte PASS PASS. D'autres ouvertures sont au programme de l'année 2021.

Par ailleurs, l'expérimentation de prospection sur le web à travers des Ads ciblés s'est poursuivie au mois d'octobre. Des ajustements ont été apportés au parcours client pour le simplifier car, au-delà de l'intérêt porté à une publication, le constat est net : si le prospect est invité à remplir un formulaire, il renonce rapidement. Il a donc été décidé de viser une **récupération de données simples**, pour rappeler ensuite la personne. Avec ce principe, **huit offres d'essai** ont été vendues.



TEMPS 5 : MAINTENIR LA DYNAMIQUE, MALGRÉ LE RECONFINEMENT

Au 30 octobre, l'annonce du reconfinement a nécessité une nouvelle adaptation de la part de Tadao. **L'information des voyageurs** sur l'offre est repassée en priorité, quand certaines actions ont dû être suspendues. Mais, au final, Tadao a su proposer **des actions positives** et conserver le lien.

Un impératif : gérer l'information voyageurs

En concertation avec le SMTAG, un **allègement de l'offre** a été mis en place, cette dernière approchant néanmoins les **85 % du mode nominal**. Les voyageurs devaient être informés de cette nouvelle donne. Pour la cinquième fois depuis le mois de mars, la configuration de service changeait et, à la différence du premier confinement, l'incertitude demeurait quant à l'évolution des mesures. **Assurer une information précise** relevait de la gageure : priorité a donc été donnée à **l'information digitale**. Sur tadao.fr, toutes les fiches horaires étaient à jour et le flux de données alimentant la Recherche d'Itinéraire était également actualisé. Les alertes relatives aux changements ont été diffusées via les annonces embarquées, les BIV, les réseaux sociaux, la presse et les newsletters. Sur les points d'arrêt, il n'a pas été possible de mettre à jour l'ensemble des informations concernant les horaires. En revanche, dès le mois de décembre une information y était mise en place pour inviter le public à vérifier les horaires sur le site web et via Allo Tadao.

Un souhait : conserver le lien et l'optimisme avec la promotion du programme O'Club et la valorisation des partenaires locaux

Conçue dès septembre, l'opération prévue pour la fin d'année était l'occasion de **valoriser le service** en s'inscrivant dans une période propice aux achats. Cela permettait, également, de montrer aux commerçants partenaires **l'engagement dynamique de Tadao**. Si le reconfinement a contrarié le scénario de communication initialement prévu, la décision a été prise de maintenir la campagne. **Le mécanisme en a été adapté**. Puisqu'il était impensable de pousser à voyager davantage pour cumuler des points, Tadao a décidé de soutenir et valoriser ses partenaires en offrant des points à ses clients, mais également des cartes cadeaux valables exclusivement chez les commerçants O'Club. **La logique de solidarité avec le tissu local**, élément fondateur du programme, était ainsi parfaitement respectée. D'une durée d'un mois, cette opération a engendré la création de **500 nouveaux comptes**. Par ailleurs, **75 cartes cadeaux** ont été gagnées et **300 achats** ont été effectués chez les partenaires grâce aux points offerts par Tadao. Enfin, l'animation du

réseau de partenaires n'a pas été en reste : de nouveaux contacts ont été établis et une newsletter a été diffusée. Maintenir l'intérêt et créer une dynamique demeuraient des objectifs essentiels pour installer le programme dans la durée. Ainsi, en parallèle et malgré le contexte, la **prospection de nouveaux commerces** s'est poursuivie, portant le nombre d'enseignes locales adhérentes à **104** fin décembre.

Préparer la nouvelle année

Continuer à **accompagner les clients** dans leur prise en main des horaires et du service restait important en cette fin d'année 2020. Outre l'annonce de la réouverture du réseau à 100 % dès le 4 janvier, dans la limite du couvre-feu à 20h, plusieurs aménagements ont fait l'objet de **communications spécifiques**. Les élèves du collège de Divion, les usagers de la ligne 27 et ceux du secteur desservi par l'Allobus C ont reçu des informations ciblées, venant compléter le dispositif global constitué d'annonces embarquées, d'annonces sur les BIV, de posts sur les réseaux sociaux, d'information sur le site internet et au sein des newsletters ainsi que de communiqués de presse. À noter que **l'information sur les arrêts a également été actualisée** pour la rentrée de janvier.

Finaliser l'action envers les scolaires

Début décembre, près de **2 800 élèves** étaient en possession d'un titre de transport scolaire valable bien que la participation de 10€ n'ait pas été réglée. Une ultime relance a été lancée auprès des familles, les informant que le titre serait définitivement invalidé en janvier si elles ne se mettaient pas en règle.

Trois réseaux sociaux à l'attrait conforté

Le dernier trimestre a vu la page Facebook de Tadao dépasser le cap des **20 000 mentions « j'aime »**, une performance à souligner pour notre secteur d'activité. Sur ce média, **59 posts** ont été publiés entre octobre et décembre et **1 221 messages privés** ont été traités, le principal motif d'interrogation portant sur l'organisation du réseau en période de reconfinement.

Si le fil twitter peine toujours à trouver son public, son effectif se stabilisant en fin d'année à 1 205 abonnés, l'audience de la page Instagram continue, elle, de progresser. Avec une dizaine d'abonnés supplémentaires par mois, elle totalise fin décembre **1 643 followers**. Sur ce média, les taux d'interaction sont plus élevés et le principe de la **« story »** est porteur, contribuant à développer une image sympathique du réseau.



ACTIVITÉ DU CRC (CENTRE DE RELATIONS CLIENTS)

L'appellation généraliste CRC regroupe en fait de multiples compétences. Onze agents s'impliquent ainsi au quotidien pour répondre aux sollicitations du public, avec pour missions principales :

- Information et vente au sein de 7 boutiques (Lens / Liévin / Béthune / Bruay / Hénin / Maison du vélo de Lens / Boutique Mobile, active de mars à mi-décembre)
- Accueil téléphonique via une centrale d'appel basée à Lens
- Suivi des réclamations et des contentieux
- Activités de back office : SAV de l'e-boutique, ventes par correspondance, gestion des dossiers scolaires et sociaux
- Animations dites « hors les murs » : ateliers pédagogiques (écoles, collèges, missions locales, associations, clubs, etc.), participation à des forums, salons ou autres manifestations territoriales
- Relais des actions de promotion ou de communication du réseau

La crise sanitaire a, ici encore, impacté l'activité. Les boutiques ont ainsi été fermées au public du 19 mars au 1er mai. La centrale téléphonique a continué de fonctionner pendant toute cette période avec le renfort de l'équipe de la centrale d'appels du TAD et du PIC. Une belle preuve d'agilité et de solidarité de ces derniers qui ont su trouver rapidement les codes pour assurer ce renfort en l'absence de nombreux titulaires contraints à l'isolement pour raison médicale ou garde d'enfants. Des solutions au cas par cas ont également été proposées, en lien avec les services du SMT pour satisfaire les besoins de certains bénéficiaires du titre « demandeur d'emploi » qui n'avaient plus de possibilités de mettre leur dossier à jour. Avec le 1er déconfinement, c'est la gestion des demandes

de remboursement ou de dédommagement qu'il a fallu organiser, avec notamment la mise en ligne d'un formulaire spécifique permettant de fluidifier le traitement et le suivi.

Pour la réouverture post-confinement, tout a été mis en place pour accueillir le public et les agents en toute sécurité :

plexis de protection, désinfection régulière des terminaux de paiement, délocalisation des cibles des TPV pour éviter les contacts, invitation au paiement sans contact, dispositifs de récupération de la monnaie, mise en place de distributeurs de gels hydroalcoolique aux entrées et comptoirs, définition de sens de circulation, et signalétique de distanciation. Le personnel s'est aussi investi pour éduquer aux gestes barrières et diffuser des masques au public des boutiques au moment du déconfinement : 2000 ont été ainsi distribués en juin.

Pour le second confinement, les boutiques ont pu rester ouvertes du fait de leur mission de service public. Bien évidemment, la fréquentation a été moindre au cours de cette année, exception faite pour la période de rentrée qui a vu revenir massivement les familles et les abonnés.

Signalons par ailleurs que l'année avait débutée sur une note positive, avec l'inauguration d'un espace réaménagé à Lens comprenant l'installation de deux banques d'accueil ergonomiques à l'avant et d'un espace aménagé pour les PMR accessible depuis l'arrière-boutique. Ce « lifting » a également permis une mise à niveau des systèmes électriques et informatiques, l'installation et la mise en production d'un encodeur de masse pour les cartes PASS PASS et l'anticipation de l'accueil d'un poste de travail dédié à la vente de titres interrégionaux (centrale PASS PASS).

INDICATEURS D'ACTIVITÉ



PART DE MARCHÉ DES BOUTIQUES

Les boutiques restent un canal prisé par le public. Du fait de l'arrêt de la vente à bord pendant 7 mois, leur part de marché est en légère hausse en 2020, totalisant **34,2% des recettes** (contre 32,6% en 2019). Le CA global des boutiques est quant à lui en baisse de 23%.



ATELIERS HORS LES MURS

Malgré la crise, **75 sorties ont été maintenues en 2020**, 52 ayant été annulées et l'ensemble des interventions en classe de CM2 déprogrammées. A titre de comparaison, 188 sorties étaient enregistrées en 2019, et 128 en 2018. Compte tenu du contexte, le bilan est tout à fait honorable. La priorité a été donnée aux animations « garanties jeunes » dès qu'elles ont pu reprendre.



ACTIVITÉ CENTRALE D'APPEL

L'année 2020 totalise près de **38 000 appels traités**, soit -15% par rapport à 2019. Avec 2 283 appels en avril, mois complètement confiné, l'activité reste cependant dans les standards comme le reste de l'année par ailleurs : 39 534 appels en 2017 (Les années 2019 et 2018 ne sont pas significatives avec respectivement les effets du lancement du nouveau réseau et d'un mouvement social en mai 2018)



CRÉATION DE CARTES

Les agents CRC ont délivré **12 865 cartes en 2020**, soit deux fois moins qu'en 2019 (25 852 cartes), mais la comparaison est délicate : 2019 marquait le lancement de la billetterie sans contact et celui du nouveau réseau



GESTION DES SCOLAIRES ET DE LA RENTRÉE

Le CRC a administré **3 783 nouveaux dossiers** scolaires en juin et octobre auxquels s'ajoutent près de **9 000 dossiers de renouvellement** de carte. Pour assurer cette mission dans les meilleurs délais et absorber le flux de clientèle, notamment entre le 20 août et le 10 septembre, **14 intérimaires ont renforcé l'équipe** de titulaires avec un double poste d'accueil par boutique et des gestionnaires de files d'attente, d'autant plus que le nombre de personnes admises dans les locaux était limité du fait des restrictions sanitaires. Au total, cela représente 1 200 heures de renfort.

Fin septembre, plus de 88% des scolaires ayant fait une demande de renouvellement avaient récupéré leur titre sur les appareils embarqués : les actions de sensibilisation et de formation pour les inviter à le faire ont porté leurs fruits. La récupération des participations de 10€ aux frais de dossier a, quant à elle demandé davantage de relances. Fin 2020, près de 2 500 participations n'étaient pas encore réglées.



SUIVI DES VENTES EN LIGNE (SAV)

	2019	2020	N/N-1
Validation de comptes	1 740	1 431	-18%
Commande de carte en ligne	370	792	214%
Demande d'assistance numérique	720	736	2%

La crise a eu un effet booster sur les demandes de créations de cartes PASS PASS à distance, quasiment multipliées par plus de 2 !





TADAO



C.

L'OFFRE DE TRANSPORT

**MOINS DE KILOMÈTRES
PRODUITS, MAIS DES
TENDANCES POSITIVES**

Bien sûr, le contexte a joué sur le nombre de kilomètres réalisés en 2020. Cependant, des signaux positifs sont à souligner, comme l'excellent maintien de l'offre à la demande et l'implantation durable du réflexe Biclo. TADAO a par ailleurs poursuivi son travail autour de la consistance de l'offre, pour qu'elle soit toujours plus ajustée.

1. LES EFFETS DE LA CRISE SUR L'OFFRE KILOMÉTRIQUE

A. A L'EXCEPTION DU TRANSPORT À LA DEMANDE, UNE PRODUCTION CONTRACTÉE

	Kilomètres Commerciaux							
	LR	Spéciaux	CS	TOTAL	HLP	Techniques	Total résiduels	TOTAL Général
TADAO LR	6 346 525	1 793		6 348 318	1 270 787	304 507	1 575 294	7 923 612
SAD Proxi		62 302		62 302	79 169		79 169	141 471
TADAO	6 346 525	64 095	0	6 410 620	1 349 956	304 507	1 654 463	8 065 083
	62,2%	28,3%	0,0%	56,1%	90,9%	100,0%	92,4%	61,0%
SAD Allobus, Chronopro et DUO		162 454	0	162 454	135 527	0	135 527	441 700
SAD Allobus		129 601			113 644			243 245
SAD Chronopro		16 956			21 883			38 839
SAD Duo								159 616
Artésiens	1 616 912	0	270 852	1 887 763				1 887 763
Benoît	434 643		97 717	532 361				532 361
Delelis	0		1 303	1 303				1 303
Dourlens	0	0	23 553	23 553				23 553
Inglard	0	0	36 303	36 303				36 303
Transdev Littoral Nord	377 080	0	20 540	397 620				397 620
Mullie	2 855	178	140 619	143 653	0	0	0	0
Rose	272 857	0	48 216	321 073				321 073
Westeel	1 154 860	0	355 379	1 510 239				1 510 239
Affrétés	3 859 207	162 632	994 483	5 016 322	135 527	0	135 527	5 151 915
	37,8%	71,7%	100,0%	43,9%				39,0%
TOTAL	10 205 732	226 727	994 483	11 426 942	1 485 483	304 507	1 789 990	13 216 998

L'enveloppe kilométrique annuelle est en retrait de 9,34% au total. Si on ne considère que les km « en ligne » (LR+Spéciaux + CS), le différentiel s'établit à -10,26% par rapport à 2019 : l'effet naturel de la baisse d'activité liée à la crise sanitaire.

L'activité scolaire est forcément celle qui régresse le plus avec -14% de km, compte tenu des fermetures d'établissement en cours d'année.

Par contre, l'activité liée aux services spéciaux, dont l'ensemble du Transport à la Demande, reste à peu près stable avec seulement - 4% de km : ces services ont été pour beaucoup maintenus afin de ne pas pénaliser les zones moins denses et on a pu constater par ailleurs, un regain de succès pour les lignes ALLOBUS qui commencent à trouver leur public. Ces dernières on en effet enregistré +15% de validations par rapport à 2019.

En terme de répartition des services, elle est globalement stable : +/- 40% partagés entre 9 transporteurs affrétés et +/- 60% réalisés en propre. Les affrétés continuent d'assurer à 100% l'offre des circuits scolaires. Ils sont également désormais porteur de l'activité TAD (hors proxibus) : cette part a donc naturellement cru de près de 28% dans le global de leur réalisé.

B1 > **B7**



LES LIGNES BULLES

7 lignes rapides, directes avec des fréquences entre 8 à 30 minutes. Principales concernées par les voies réservées aux bus (aménagements Bus à Haut Niveau de Service), elles relient les grands centres urbains, les quartiers denses et les grands pôles d'intérêts du territoire (centres commerciaux, hospitaliers, etc...)

10 > **19**



LES LIGNES PRINCIPALES

10 lignes qui proposent un bus toutes les 30 minutes. Elles complètent les lignes Bulles en desservant plus finement les quartiers à destination des centres urbains et grands équipements du territoire (gares, centres villes, centres commerciaux ou de santé, etc...).

20 > **41**



LES LIGNES COMPLÉMENTAIRES

16 lignes proposant un bus toutes les 60 minutes. Complémentaires des lignes Bulles et Principales, elles assurent le lien entre les petites et moyennes communes du territoire et les centres urbains ou grands pôles d'attraction du territoire.

50 > **114**

LES LIGNES DUO

16 lignes répondant à des besoins ciblés pour le travail et les loisirs.

Certaines de ces lignes sont mixtes, conjuguant des services réalisés de manière systématique avec d'autres services disponibles uniquement sur réservation téléphonique.



LES SERVICES SPÉCIFIQUES

Proxibus, Allobus, Navettes Marché ou Centre ville... complètent l'offre de transport du réseau. Demandez conseil en boutique ou rendez-vous sur tadao.fr



LES LIGNES *ter*

Avec les 7 lignes TER comprises sans supplément pour les abonnés Tadao* et des correspondances plus pratiques, déplacez-vous en un rien de temps sur tout le réseau !

*détenteurs d'un abonnement annuel Tadao



SYNTHÈSE PAR LIGNE

N°	Nom	Kms commerciaux		
		N	N-1	N/N-1 en %
LIGNES BULLES				
1	LIEVIN Stade Couvert / NOYELLES-GODAULT Europe	952 471	1 029 817	-7,51%
2	BRUAY Provinces / BEUVRY Grand Ballon	970 329	962 926	0,77%
3	AVION République / VENDIN-LE-VIEIL Centre Commercial	553 590	588 451	-5,92%
4	ANNEZIN Poste / BEUVRY Hôpital	279 079	292 577	-4,61%
5	LENS - Gares / LIBERCOURT - Gare	501 784	438 775	14,36%
6	AUCHEL - Anatole France / BRUAY-LA-BUISSIÈRE - Europe	328 421	290 311	13,13%
7	HENIN-BEAUMONT - Espace Lumière / LIBERCOURT - Gare	392 712	349 869	12,25%
	SOUS-TOTAL	3 978 386	3 952 727	0,65%
LIGNES PRINCIPALES				
10	OBLINGHEM Mairie / BEUVRY Gorre - Gare SNCF	212 325	238 611	-11,02%
11	GRENAV- NOYELLES-LES-V. / NOYELLES-GODAULT Europe	307 399	444 183	-30,79%
12	BARLIN Collège Moulin / BETHUNE Clemenceau	254 515	292 087	-12,86%
13	ANGRES Duguay-Trouin / NOYELLES-GODAULT Europe	0	154 262	-100,00%
14	CAUCHY Rue de Floringhem / BRUAY Centre Commercial	378 031	387 414	-2,42%
15	OIGNIES Vauban / NOYELLES-GODAULT Europe	482 329	564 490	-14,55%
16	BRUAY Circulaire	212 963	262 478	-18,86%
17	CARVIN Cité Saint-Paul / OIGNIES Vauban	186 197	266 464	-30,12%
18	BRUAY-LA-BUISSIÈRE - Europe / LENS - Gares	517 801	465 644	11,20%
19	HENIN-BEAUMONT - Gare / LIEVIN - Fond d'Anglet	470 522	407 230	15,54%
	SOUS-TOTAL	3 022 081	3 482 863	-13,23%
LIGNES SECONDAIRES				
18 exp	BRUAY Europe/LENS Gare	90 790	96 003	-5,43%
20	BETHUNE Gare SNCF / LOZINGHEM Abreuvier	187 637	217 287	-13,65%
21	LENS Gare Bus / COURRIERES Centre Commercial	258 335	258 224	0,04%
22	LENS Gare Bus / BETHUNE Gare SNCF	161 677	183 176	-11,74%
23	LENS Gare Bus / HENIN-BEAUMONT Polyclinique	106 831	127 488	-16,20%
24	BETHUNE Gare SNCF / LABOURSE ZI Noeux-Labourse	144 020	177 926	-19,06%
25	HENIN-BEAUMONT Scrève / MERICOURT Cimetière	184 651	215 641	-14,37%
26	BETHUNE Clemenceau / RUITZ Mairie	110 261	136 185	-19,04%
27	NOYELLES-GODAULT Europe / HENIN-BEAUMONT Mairie	154 371	170 648	-9,54%
28	BRUAY Provinces / NOEUX-LES-MINES Cité Scolaire	85 383	163 227	-47,69%
29	OIGNIES Gambetta / LEFOREST Gare SNCF	0	75 295	-100,00%
30	CAUCHY Rue de Floringhem / LOZINGHEM Abreuvier	95 730	113 310	-15,52%
31	LIEVIN Site du 11-19 / LIEVIN Fond d'Anglet	108 984	129 599	-15,91%
32	DIVION Polyclinique de La Clarence / BRUAY Centre Commercial	0	35 607	-100,00%
33	LENS Gare Bus / LIBERCOURT Gare SNCF	226 255	216 426	4,54%
34	HOUDAIN Poste / BRUAY Provinces	0	14 589	-100,00%
35	AVION Bastille / LA BASSEE Gare SNCF	216 266	253 684	-14,75%
37	AUCHY Porte des Flandres / LENS Gare Bus	305 162	345 030	-11,55%
39	LENS Gare Bus / CARVIN Eglise	124 922	153 063	-18,39%
40	AUCHEL Lamendin / LENS Gare Bus	0	97 006	-100,00%
41	LENS Circulaire	128 663	141 266	-8,92%
	SOUS-TOTAL	2 689 938	3 320 680	-18,99%
LIGNES DUO				
50	BRUAY Provinces / BETHUNE Gare SNCF	36 836	41 254	-10,71%
51	LENS Gare Bus / CARVIN Eglise	0	8 801	-100,00%
52	BRUAY Provinces / BETHUNE Clemenceau	36 107	11 316	219,09%
53	HULLUCH Fosse 13 / CARVIN Eglise	31 020	38 486	-19,40%
54	BETHUNE Gare SNCF / HINGES Rue de Paradis	21 752	27 538	-21,01%
55	SAINS Hôtel de Ville / BULLY-LES-MINES Hugo	42 590	42 957	-0,86%
56	BILLY-BERCLAU 11 Novembre / BETHUNE Gare SNCF	70 043	86 229	-18,77%
57	ABLAIN-ST-NAZAIRE Boutzeur / LENS Gare Bus	14 054	17 566	-19,99%

58	VERMELLES Marignane / LA BASSEE Gare SNCF	32 696	41 730	-21,65 %
59	VIMY Mésanges / LENS Gare Bus	10 743	11 983	-10,35 %
60	FESTUBERT Mairie / HAINES Mairie	61 695	71 954	-14,26 %
62	ESTREE-CAUCHY Haut d'Estrée / BRUAY Provinces	16 614	20 968	-20,77 %
64	BAJUS Abreuvoir / BRUAY Provinces	14 719	18 293	-19,54 %
66	PERNES-EN-ARTOIS Mairie / BRUAY Provinces	17 526	21 664	-19,10 %
68	LABEUVERIERE Mairie / BRUAY Provinces	13 960	17 961	-22,27 %
70	BARLIN Mairie / BRUAY Provinces	16 734	21 709	-22,92 %
72	NOEUX-LES-MINES / RUITZ	42 289	15 882	166,27 %
114	DIEVAL / BRUAY-LA-BUISSIÈRE	506,91	659,23	-23,11 %
	SOUS-TOTAL	479 884	516 952	-7,17 %
NAVETTES				
90	BETHUNE Navette Centre-Ville	32 364	49 204	-34,23 %
91	LENS Navette Marché	1 987	2 395	-17,01 %
92	BRUAY Navette Marché	1 092	1 154	-5,40 %
96	ZI Artois Flandres	0	4 706	-100,00 %
97	Navette Louvre-Lens	0	9 332	-100,00 %
	Circuits exceptionnels			-
	SOUS-TOTAL	35 443	66 791	-46,93 %
CIRCUITS SCOLAIRES				
	SOUS-TOTAL	994 483	1 156 067	-13,98 %
ALLOBUS				
	SOUS-TOTAL	162 454	125 816	29,12 %
PROXIBUS				
	SOUS-TOTAL	62 302	92 717	-32,80 %
TOTAL OFFRE KILOMETRIQUE COMMERCIALE		11 424 971	12 714 612	-10,14 %

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.

COURSES NON RÉALISÉES ET PÉNALISÉES

Mois	Jan.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	TOTAL	RÉPARTITION
TADAO	82	78	64	24	58	65	81	77	72	71	36	51	759	86,3%
AUTOBUS ARTESIENS	7	15	2	0	1	3	4	3	12	8	12	8	75	8,5%
BENOIT	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	5	0,6%
DELELIS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
LNA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	1	5	0,6%
MULLIE	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0,2%
ROSE	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	3	0,3%
WESTEEL	2	2	4	0	3	4	1	2	5	1	3	4	31	3,5%
TOTAL	91	96	71	24	63	73	86	82	90	87	52	65	880	100,0%
Nb de courses théoriques	60 568	56 648	51 051	13 625	40 420	54 458	49 296	49 751	66 785	59 505	52 630	59 196	613 933	
Taux de conformité	99,85%	99,83%	99,86%	99,82%	99,84%	99,87%	99,83%	99,84%	99,87%	99,85%	99,90%	99,89%	99,86%	

Une fois les services liés à la crise neutralisés, on constate une **nette amélioration du nombre de courses non réalisées et pénalisées : 880 courses en 2020 contre 6 010 en 2019** ! En proportion du volume global des courses à réaliser, 2020 se traduit par 0,14 % de courses pénalisées.



B. UNE 2^E ANNÉE DE HAUSSE POUR LES SERVICES À LA DEMANDE

Fin 2018, l'offre TAD était de 248 000 km. Elle s'établit aujourd'hui à 441 700 km, soit une hausse de + 178%.

La création des lignes Chronopro en 2019 avait été un premier palier. Mais ce sont les lignes ALLOBUS qui bénéficient d'une progression

importante en 2020 : création de deux nouvelles dessertes et attrait accru en particulier des Allobus A et D.

Le nombre de courses réalisées a progressé de + 18,44 %.

SYNTHÈSE

	N	N-1	N/N-1 en %
AlloBus	243 245	141 205	72,26 %
Lignes duo	159 616	123 372	29,38 %
Chronopro	38 839	46 207	-15,95 %
Kilomètres totaux TAD	441 700	310 784	42,12 %

DÉTAIL PAR LIGNE

	N	N-1	N/N-1 en %
Allobus A	114 103	84 075	35,72 %
Allobus B	42 109	41 996	0,27 %
Allobus C	17 194	13 204	30,22 %
Allobus D	7 622	2 559	197,85 %
Allobus E	4 154	2 628	58,07 %
Allobus F	36 450	0	-
Allobus 539	19 683	0	-
Site de mémoire	1 930	1 250	54,40 %
Chrono 210	17 850	16 600	7,53 %
Chrono 211	1 176	884	33,03 %
Chrono 212	12 062	12 504	-3,53 %
Chrono 213	2 899	4 035	-28,15 %
Chrono 214	4 852	6 828	-28,94 %
Duo 50	25 630	11 430	124,23 %
Duo 52	16 847	2 728	517,56 %
Duo 53	1 124	5 517	-79,63 %
Duo 54	4 481	14 354	-68,78 %
Duo 55	15 664	14 116	10,97 %
Duo 56	5 482	1 817	201,71 %
Duo 57	19 141	13 331	43,58 %
Duo 58	11 977	4 310	177,89 %
Duo 59	4 381	2 686	63,10 %
Duo 60	4 775	6 835	-30,14 %
Duo 62	5 100	4 216	20,97 %
Duo 64	6 205	7 908	-21,54 %
Duo 66	7 948	8 088	-1,73 %
Duo 68	3 150	3 694	-14,73 %
Duo 70	22 679	20 692	9,60 %
Duo 72	3 380	901	275,14 %
Duo 114	1 652	1 378	19,88 %
Total	441 700	310 564	42,23 %

TABLEAU DE BORD DU FONCTIONNEMENT DU SERVICE ALLOBUS

N°	Nb de courses virtuelles			Nb de courses déclenchées					
	N	N-1	% évol	Commandées			Annulées		
				N	N-1	% évol	N	N-1	% évol
allobus A	6969	5 273	32,16 %	3314	2 669	24,17 %	278	97	186,60 %
allobus B	4242	3 558	19,22 %	1641	1 683	-2,50 %	74	34	117,65 %
allobus C	5454	4 366	24,92 %	887	655	35,42 %	36	25	44,00 %
allobus D	4098	2 724	50,44 %	321	165	94,55 %	6	12	-50,00 %
allobus E	1212	2 176	-44,30 %	156	440	-64,55 %	33	66	-50,00 %
allobus F	3168	608	421,05 %	1135	25	4440,00 %	107	4	2575,00 %
allobus 539	1584	0	-	455	0	-	26	0	-
Site de mémoire	2727	2 043	33,48 %	39	43	-9,30 %	2	3	-33,33 %
Chrono 210	3256	2 497	30,40 %	1535	1 308	17,35 %	28	52	-46,15 %
Chrono 211	3184	2 270	40,26 %	7	56	-87,50 %	0	0	-
Chrono 212	2424	1 816	33,48 %	1020	961	6,14 %	8	17	-52,94 %
Chrono 213	3184	2 270	40,26 %	449	598	-24,92 %	8	17	-52,94 %
Chrono 214	2501	1 816	37,72 %	850	810	4,94 %	15	26	-42,31 %
duo 50	2158	1 198	80,13 %	556	541	2,77 %	29	9	222,22 %
duo 52	333	75	344,00 %	66	25	164,00 %	0	0	-
duo 53	909	966	-5,90 %	116	265	-56,23 %	5	8	-37,50 %
duo 54	2017	1 812	11,31 %	554	667	-16,94 %	36	19	89,47 %
duo 55	2121	1 691	25,43 %	1064	750	41,87 %	59	18	227,78 %
duo 56	340	188	80,85 %	143	56	155,36 %	11	1	1000,00 %
duo 57	1515	1 562	-3,01 %	560	567	-1,23 %	25	19	31,58 %
duo 58	1696	1 708	-0,70 %	209	137	52,55 %	37	4	825,00 %
duo 59	909	909	0,00 %	198	122	62,30 %	3	1	200,00 %
duo 60	1334	1 119	19,21 %	265	293	-9,56 %	7	1	600,00 %
duo 62	1957	1 999	-2,10 %	276	161	71,43 %	4	12	-66,67 %
duo 64	1249	1 286	-2,88 %	233	204	14,22 %	25	5	400,00 %
duo 66	1855	997	86,06 %	128	159	-19,50 %	9	6	50,00 %
duo 68	303	576	-47,40 %	35	69	-49,28 %	0	2	-100,00 %
duo 70	2243	1 816	23,51 %	754	695	8,49 %	20	22	-9,09 %
duo 72	2028	707	186,85 %	185	40	362,50 %	6	1	500,00 %
duo 114	606	670	-9,55 %	15	60	-75,00 %	1	5	-80,00 %
Total	67 576	50 696	33,30 %	17 166	14 224	20,68 %	898	486	84,77 %

	Clients annulations tardives			Clients absents			Réalisées			Taux de déclenchement			Taux de refus		
	N	N-1	% évol	N	N-1	% évol	N	N-1	% évol	N	N-1	% évol	N	N-1	% évol
	518	123	321,14%	293	162	80,86%	3036	2 571	18,09%	47,55%	50,62%	-6,05%	0,00%	0,00%	-
	117	28	317,86%	99	75	32,00%	1549	1 654	-6,35%	38,68%	47,30%	-18,22%	0,00%	0,00%	-
	47	22	113,64%	65	44	47,73%	846	617	37,12%	16,26%	15,00%	8,41%	0,00%	0,00%	-
	6	9	-33,33%	13	11	18,18%	315	153	105,88%	7,83%	6,06%	29,32%	0,00%	0,00%	-
	40	67	-40,30%	16	12	33,33%	123	367	-66,49%	12,87%	20,22%	-36,35%	0,00%	0,00%	-
	141	2	6950,00%	61	0	-	1028	21	4795,24%	35,83%	4,11%	771,31%	0,00%	0,00%	-
	36	0	-	31	0	-	429	0	-	28,72%	-	-	0,00%	0,00%	-
	2	1	100,00%	9	2	350,00%	37	57	-35,09%	1,43%	2,10%	-32,05%	0,00%	0,00%	-
	83	80	3,75%	99	62	59,68%	1507	1 254	20,18%	47,14%	52,38%	-10,00%	0,00%	0,00%	-
	0	0	-	0	0	-	7	56	-87,50%	0,22%	2,47%	-91,09%	0,00%	0,00%	-
	20	23	-13,04%	12	28	-57,14%	1012	943	7,32%	42,08%	52,92%	-20,48%	0,00%	0,00%	-
	8	17	-52,94%	10	29	-65,52%	441	580	-23,97%	14,10%	26,34%	-46,47%	0,00%	0,00%	-
	25	33	-24,24%	155	51	203,92%	835	784	6,51%	33,99%	44,60%	-23,80%	0,00%	0,00%	-
	34	9	277,78%	48	34	41,18%	527	557	-5,39%	25,76%	45,16%	-42,95%	0,00%	0,00%	-
	0	2	-100,00%	0	0	-	66	25	164,00%	19,82%	33,33%	-40,54%	0,00%	0,00%	-
	5	7	-28,57%	10	6	66,67%	111	257	-56,81%	12,76%	27,43%	-53,48%	0,00%	0,00%	-
	45	13	246,15%	28	19	47,37%	518	645	-19,69%	27,47%	36,81%	-25,38%	0,00%	0,00%	-
	87	18	383,33%	88	20	340,00%	1005	732	37,30%	50,17%	44,35%	13,11%	0,00%	0,00%	-
	11	0	-	9	2	350,00%	132	55	140,00%	42,06%	29,79%	41,20%	0,00%	0,00%	-
	30	23	30,43%	26	11	136,36%	535	548	-2,37%	36,96%	36,30%	1,83%	0,00%	0,00%	-
	40	0	-	8	1	700,00%	172	132	30,30%	12,32%	8,02%	53,63%	0,00%	0,00%	-
	5	2	150,00%	79	4	1875,00%	195	122	59,84%	21,78%	13,42%	62,30%	0,00%	0,00%	-
	9	2	350,00%	5	7	-28,57%	258	287	-10,10%	19,87%	26,18%	-24,13%	0,00%	0,00%	-
	10	6	66,67%	34	5	580,00%	272	152	78,95%	14,10%	8,05%	75,11%	0,00%	0,00%	-
	28	4	600,00%	10	2	400,00%	198	197	0,51%	18,65%	15,86%	17,60%	0,00%	0,00%	-
	13	6	116,67%	10	3	233,33%	119	154	-22,73%	6,90%	15,95%	-56,73%	0,00%	0,00%	-
	0	2	-100,00%	0	0	-	35	30	16,67%	11,55%	11,98%	-3,57%	0,00%	0,00%	-
	35	27	29,63%	38	25	52,00%	734	664	10,54%	33,62%	38,27%	-12,16%	0,00%	0,00%	-
	11	2	450,00%	12	0	-	179	39	358,97%	9,12%	5,66%	61,24%	0,00%	0,00%	-
	1	5	-80,00%	0	0	-	14	54	-74,07%	2,48%	8,96%	-72,36%	0,00%	0,00%	-
	1 407	533	163,98%	1 268	615	106,18%	16 235	13 707	18,44%	0,25	0,28	-9,46%	0	-	-

C. LE SERVICE PMR : UNE BAISSÉ D'ACTIVITÉ LIÉE AU CONFINEMENT

SYNTHÈSE

	N	N-1	N/N-1 en %
Proxibus	141 471	218 582	-35,28 %
Kilomètres totaux PMR	141 471	218 582	-35,28 %

TABLEAU DE BORD DU FONCTIONNEMENT DU SERVICE PROXIBUS

Simple				Nb courses réalisées				total				Nb courses annulées (jour même)				Taux de refus		
N	N-1	% évol	Part Du total	N	N-1	% évol	Part Du total	N	N-1	% évol	N	N-1	% évol	% annul	N	N-1	% évol	
4 543	8 563	-46,95 %	77,10 %	1 410	1 489	-5,31 %	23,93 %	5 892	10 050	-41,37 %	74	191	-61,26 %	-61,26 %	1,20 %	2,07 %	-42,03 %	

D. OCCASIONNELS ET SPÉCIAUX

Période	Prestation	Km Totaux	Coût Total TTC	Financement SMT	Financement Transdev
Janvier	Adateep	114	830,50 €		830,50 €
Février	Adateep	7	144,35 €		144,35 €
Mars	Adateep	57	974,85 €		974,85 €
Avril	0	0	0,00 €		
Mai	0	0	0,00 €		
Juin	0	0	0,00 €		
Juillet	0	0	0,00 €		
Août	0	0	0,00 €		
Septembre	0	0	0,00 €		
Octobre	0	0	0,00 €		
Novembre	0	0	0,00 €		
Décembre	0	0	0,00 €		
		178	1 949,70 €		

2. LA CONSISTANCE DE L'OFFRE : UN AJUSTEMENT ATTENTIF

A. MODIFICATIONS TEMPORAIRES DE L'OFFRE

La liste est fournie au format .xls vu son volume

B. LES ÉTUDES ET MODIFICATIONS PERMANENTES DE L'OFFRE

La liste est fournie au format .xls vu son volume

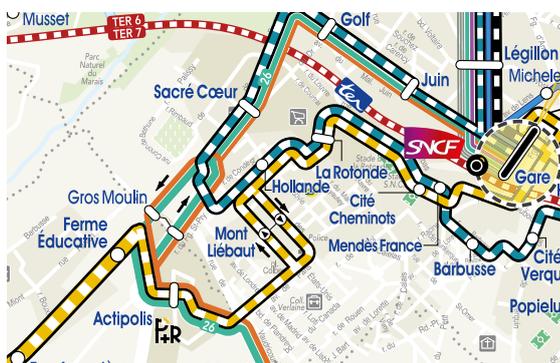
C. LES TRAVAUX SUR L'OFFRE, EN DÉTAIL

SUITE À LA RESTRUCTURATION DU RÉSEAU D'AVRIL 2019, UNE OFFRE FINEMENT ANALYSÉE, AJUSTÉE ET ÉVOLUTIVE

Les adaptations du réseau BHNS entamées dès septembre 2019 se sont poursuivies en janvier et septembre 2020 avec de nombreuses évolutions, dont plusieurs structurantes, destinées à **répondre aux besoins les plus saillants** recensés.

JANVIER 2020 : RESTRUCTURATION RÉUSSIE DE LA BULLE 4 AVEC +36% DE TRAFIC

Cette modification d'itinéraire apporte une **réponse aux attentes des habitants**, et plus particulièrement ceux du **quartier du Mont-Liébaut** de Béthune, qui souhaitent bénéficier de **trajets sans correspondance** vers le centre-ville. Fruit d'un travail collaboratif entre le SMTAG, la Ville de Béthune et TAG, elle permet d'améliorer notamment l'**attractivité de la ligne** avec une fréquentation de **1 319 voyages en moyenne sur une journée type** en février 2020, seulement un mois après sa mise en œuvre, soit une **augmentation de 36%** de la fréquentation de la ligne par rapport à une journée type entre septembre et décembre 2019.



JANVIER 2020 : ACTIVATION DE DEUX NOUVELLES ZONES ALLOBUS SUR LE TERRITOIRE DE LA LYS ROMANE

En préfiguration du futur schéma de desserte de la Lys Romane à venir en 2021, le nouveau Allobus permet désormais le rabattement des communes de l'Ouest vers et depuis Lillers et Isbergues, et le Allobus 539, celui des communes du Nord-Est vers et depuis Béthune en complément de la ligne régulière régionale.

SEPTEMBRE 2020 : ADAPTATION DE LA LIGNE 19

En concertation avec le SMTAG et la Ville de Liévin, l'itinéraire de la ligne a été organisé pour une plus grande proximité du centre commercial de Liévin.

SEPTEMBRE 2020 : RECLASSIFICATION DE LA LIGNE 28

À la demande de la commune de Vaudricourt, une étude a abouti en la reclassification de la ligne 28 en ligne DUO, qui préserve les besoins scolaires tout en proposant un service plus adapté à la moindre fréquentation observée.

SEPTEMBRE 2020 : DES AMÉLIORATIONS PORTEUSES POUR L'ALLOBUS C

Malgré la crise sanitaire, l'usage des services de transport à la demande a continué de progresser : **+15%** sur les dessertes zonales par rapport à 2019.

Dans cette dynamique, l'Allobus C s'avérait davantage sollicité par les clients et pour des besoins de plus en plus variés : desserte de l'hôpital de Bois Bernard, du Centre Médical

de Méricourt ou de Rouvroy, de la Zone Industrielle de La Chenaie à Rouvroy, de la gare d'Hénin Beaumont et de la correspondance avec la Bulle 3 à Avion. Nous avons ainsi modifié la logique de rabattement depuis les communes de Méricourt, Rouvroy, Drocourt, Acheville et Bois-Bernard au profit d'un TAD d'arrêt à arrêt permettant **plus de souplesse** aux voyageurs à partir de septembre 2020. Ils peuvent désormais élaborer leurs déplacements entre tous les arrêts de la zone.

PRÉPARER UN RÉSEAU TOUJOURS PLUS EFFICIENT

Depuis la mise en place du nouveau réseau en avril 2019, nous avons opéré un **suivi continu de l'évolution de la fréquentation** du réseau sur la base des **validations du système billettique**, et ce, jusqu'au démarrage de la crise sanitaire.

L'objectif de cette analyse est d'opérer des **rééquilibrages d'offre** au regard de **l'usage constaté**, afin d'**améliorer l'efficacité globale** du réseau. L'impact durable de la crise COVID a recentré les enjeux de cette analyse, à la fin du premier semestre 2020, en orientant le projet sur une optimisation de l'offre préservant l'attractivité du réseau.

Notre travail d'analyse et de proposition s'est donc construit sur une appréciation fine de la fréquentation pré-crise sanitaire, par ligne et course, type de période et jour. Cette dernière a été enrichie des enquêtes disponibles, réalisées depuis la mise en place du nouveau réseau (satisfaction, fraude), de l'analyse des données de main courante et des retours clients auprès du Centre de Relations Clients, des communes ou du SMTAG.

À l'automne 2020, les enseignements de ces bases de données ont permis la construction de six scénarii d'évolution de la consistance de l'offre permettant d'aboutir in fine à un projet cible d'optimisation annuelle de 6% de kilomètres commerciaux. La mise en place de ces adaptations a été programmée au printemps 2021.

Les grands principes de ces évolutions sont les suivants :

- > Capitaliser sur **l'attractivité** des lignes formant la colonne vertébrale du réseau et renforcer leur potentiel : ainsi les fréquences des Bulles 1, 2 et 3 seront adaptées finement à l'usage constaté. À savoir, une fréquence plus régulière en jour de semaine (10' en heures de pointe / 12' en heures creuses au lieu de 8/15'), puis adaptée le samedi et en période de vacances scolaires (15' le matin, 12' l'après-midi);
- > **Ajuster les fréquences d'heures de pointe** sur les lignes Bulle 4 à 7 et la ligne 15 pour

- toutes les périodes de fonctionnement;
- > Proposer des **créneaux d'heures de pointe d'après-midi** avancés à 15h30 sur certaines lignes pour mieux coller à la réalité des besoins;
- > **Renforcer au cas par cas les fréquences de certaines lignes** lorsque cela s'avère nécessaire : en heures de pointe pour les lignes 12, 14, 20, ponctuellement sur les Bulles 3 et 6 ainsi que sur la ligne 19 pour absorber les pics de fréquentation;
- > **Adapter finement la consistance de l'offre** sur les lignes se révélant peu fréquentées : lignes 16, 17, 26 et 18 express. Des courses à la demande seront proposées lorsque cela se justifie;
- > **Recalibrer la fréquence de passage** des Bulles le dimanche;
- > **Préserver les dessertes scolaires.**

Avec 16 lignes remaniées au total, le réseau présentera une physionomie plus en phase avec les besoins et les usages et permettant une optimisation opportune des moyens.

Le détail comparatif est décliné ci-contre →

CONCEVOIR UN SERVICE ADAPTÉ POUR LE SECTEUR DE LA LYS ROMANE

Rattaché au PTU en 2019, le territoire de la Lys Romane a fait l'objet d'une **étude approfondie** pour y proposer **un service adapté, de manière phasée**. Ainsi, en janvier 2020, **une offre de transport à la demande** Allobus F et 539 a été mise en place sur l'ensemble des communes du secteur, **en connexion avec Isbergues, Lillers et Béthune**. À cette même date, les dessertes TER ont également été assimilées à l'offre TADAO du secteur, offrant ainsi les bénéfices de **l'intégration tarifaire** à la population locale. En septembre 2020, **tous les circuits scolaires** ont été intégrés au contrat de délégation de service public. Jusqu'en septembre 2021, les lignes régulières régionales continueront d'offrir une desserte structurante du secteur. Charge à Tadao de prendre ensuite le relais pour proposer une offre globale et cohérente sur ce territoire composé de **35 communes** et **45 000 habitants**. C'est tout ce travail de concertation, d'observation et d'analyse qui a été mené en 2020 afin d'aboutir à une proposition de desserte adaptée.

L'enjeu de la construction de l'offre de transport sur le secteur de la Lys Romane est de définir un **schéma de desserte** qui permette à ce secteur de bénéficier des standards d'offre du réseau TADAO et d'une intégration améliorée de ces dessertes au bassin de vie.

Cette entreprise s'est concrétisée par un **schéma de desserte restructuré** complet du secteur, basé sur l'extension de la Bulle 6 jusqu'à

Offre actuelle	PS			PVS			GVS		
	L au V	S	D	L au V	S	D	L au V	S	D
Bulle 1	8'/15'	8'/15'	30'	8'/15'	8'/15'	30'	15'	15'	30'
Bulle 2	8'/15'	8'/15'	30'	8'/15'	8'/15'	30'	15'	15'	30'
Bulle 3	8'/15'	8'/15'	30'	8'/15'	8'/15'	30'	15'	15'	30'
Bulle 4	15'/30'	15'/30'	30'	15'/30'	15'/30'	30'	30'	30'	30'
Bulle 5	15'/30'	15'/30'	30'	15'/30'	15'/30'	30'	30'	30'	30'
Bulle 6	15'/30'	15'/30'	30'	15'/30'	15'/30'	30'	30'	30'	30'
Bulle 7	15'/30'	15'/30'	30'	15'/30'	15'/30'	30'	30'	30'	30'

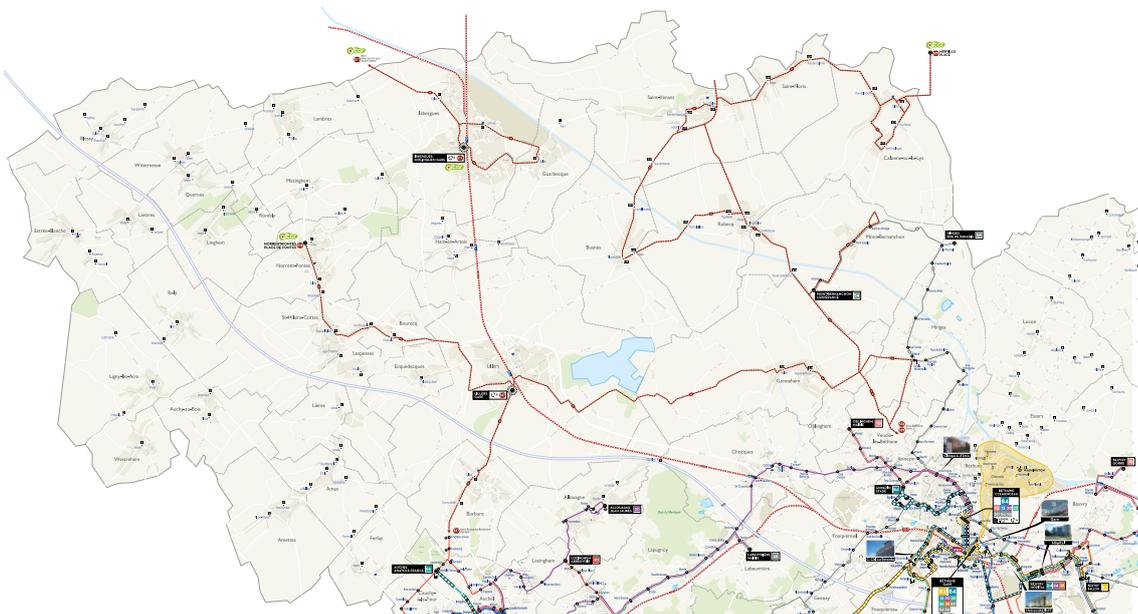
Offre optimisée	PS			PVS			GVS		
	L au V	S	D	L au V	S	D	L au V	S	D
Bulle 1	10'/12'	15'/12'	60'	15'/12'	15'/12'	60'	15'	15'	60'
Bulle 2	10'/12'	15'/12'	60'	15'/12'	15'/12'	60'	15'	15'	60'
Bulle 3	10'/12'	15'/12'	60'	15'/12'	15'/12'	60'	15'	15'	60'
Bulle 4	20'/30'	30'	60'	30'	30'	60'	30'	30'	60'
Bulle 5	20'/30'	30'	60'	30'	30'	60'	30'	30'	60'
Bulle 6	15'/30'	30'	60'	30'	30'	60'	30'	30'	60'
Bulle 7	20'/30'	30'	60'	30'	30'	60'	30'	30'	60'

Offre actuelle	PS			PVS			GVS		
	L au V	S	D	L au V	S	D	L au V	S	D
Ligne 12	30'	30'	120'	30'	30'	120'	30'/60'	30'/60'	120'
Ligne 14	30'	30'		30'	30'		30'/60'	30'/60'	
Ligne 15	20'/30'	20'/30'	120'	20'/30'	20'/30'	120'	30'/60'	30'/60'	120'
Ligne 16	30'	30'		30'	30'		30'/60'	30'/60'	
Ligne 17	30'	30'		30'	30'		30'/60'	30'/60'	

Offre optimisée	PS			PVS			GVS		
	L au V	S	D	L au V	S	D	L au V	S	D
Bulle 1	20'/30'	30'	120'	30'	30'	120'	30'/60'	30'/60'	120'
Bulle 2	20'/30'	30'		30'	30'		30'/60'	30'/60'	
Bulle 3	20'/30'	30'	120'	30'	30'	120'	30'/60'	30'/60'	120'
Bulle 4	60'	60'		60'	60'		60'	60'	
Bulle 5	60'	60'		60'	60'		60'	60'	

Lillers, la création de trois nouvelles lignes régulières DUO, l'intégration et la restructuration des circuits scolaires en complémentarité du nouveau schéma de desserte des lignes régulières, et un ajustement des dessertes à la demande créées en janvier 2020.

Les orientations proposées ont été validées en décembre 2020 et pourront ainsi se concrétiser en septembre 2021



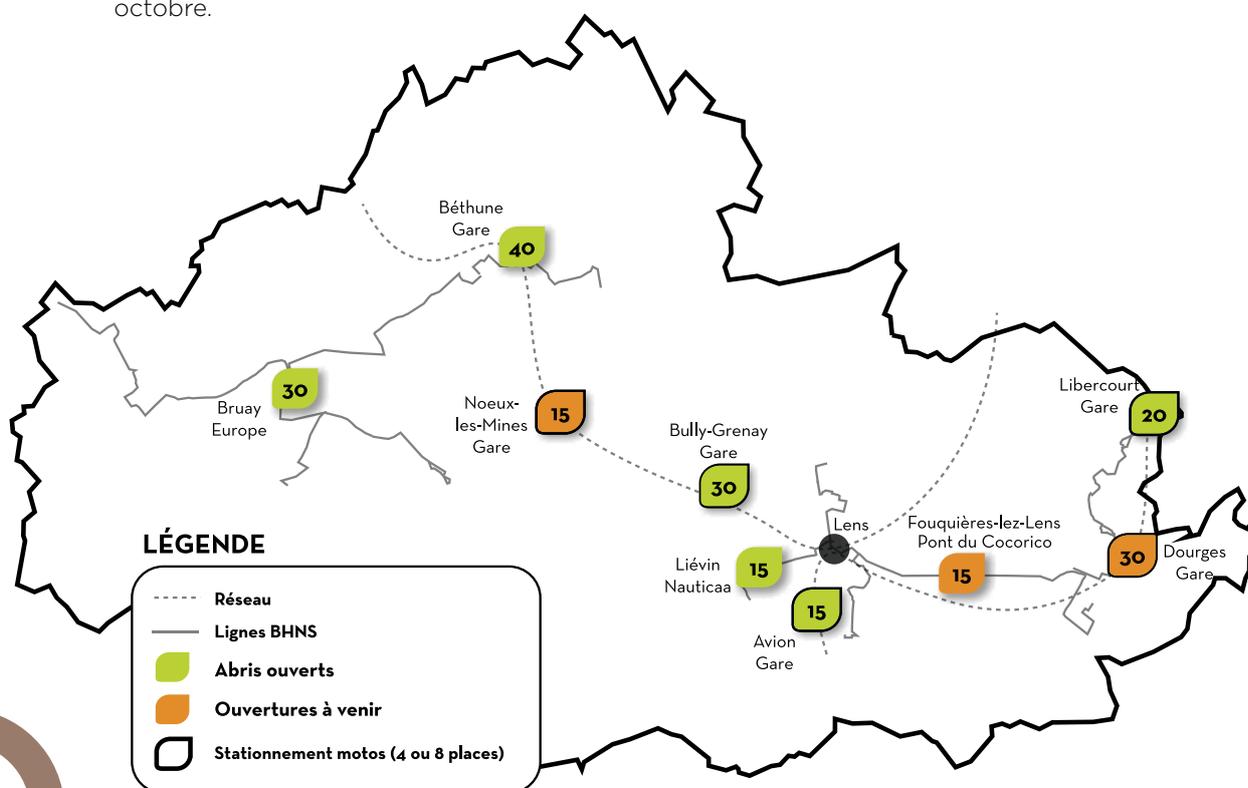
3. L'ACTIVITÉ BICLO CREUSE SON SILLON

Gérée par Tadao, l'activité BICLO propose désormais deux types de services :

- > La location de vélos de ville ou électriques
- > Un ensemble de 8 abris sécurisés répartis en des endroits favorables à la multimodalité

Cela reste très marginal dans l'activité globale du réseau et globalement, l'usage du vélo est lui-même assez peu répandu sur le territoire. Il ne représente qu'1% des déplacements selon notre enquête sur les déplacements réalisée en octobre.

Néanmoins, BICLO est un service « vitrine » qui souligne la volonté de développer des mobilités complémentaires. **La crise COVID et les mesures financières publiques proposées en 2020 par l'Etat ou les collectivités pour l'acquisition ou la remise à niveau des vélos personnels ont par ailleurs boosté l'intérêt du public pour ce mode. C'est donc un axe de développement qui mérite d'être poursuivi pour anticiper, encourager et accompagner l'évolution des comportements.**



ZOOM : L'OFFRE BICLO EN 2020



UN SERVICE DE LOCATION COURTE ET MOYENNE DURÉE AU DÉPART DE LENS (MAISON DU VÉLO) :

- > 35 vélos de ville
- > 13 vélos à assistance électrique
- > Une grille tarifaire incitative et dégressive, à partir de 1€ la ½ journée



8 ABRIS À VÉLO

- > Plus de 200 places de stationnement offertes
- > Un accès gratuit avec une carte PASS PASS, sans obligation de titre de transport

A. UNE TENDANCE RÉSOLUMENT POSITIVE

La Maison du Vélo de Lens a dû fermer ses portes du 17 mars au 02 mai en raison de la crise sanitaire et de la mise en activité partielle d'une partie importante des agents affectés à son administration. De fait, si on tient aussi compte des mois hivernaux défavorables à l'activité, le service Biclo a fonctionné de manière optimale la moitié de l'année seulement. **Le nombre de locations se dégrade, passant de 34% avec 4 576 journées louées contre 6 895 en 2019, mais on remarquera tout de même un glissement des locations à la journée ou la demi-journée vers des locations à la semaine, avec le meilleur score de ces 3 dernières années pour cette catégorie.** Les abonnés Tadao ou TER sont restés fidèles à Biclo en 2020, l'érosion de fréquentation provenant de clients occasionnels « Tout Public ».

Les abris vélos au nombre de huit désormais connaissent **un succès inégal**. L'abri vélo de Béthune totalise à lui seul près de 50% des validations d'accès. Lens suit avec environ 25%, les 6 autres espaces se partageant les 25% restants. Rapporté en nombre de jours, le parc global des abris vélos accueille une **moyenne de 30 vélos par jour ouvré**.

Le vélo classique reste le plus prisé (XX% des locations). D'ailleurs, les VAE subissent une baisse plus forte que celle des vélos de ville (-60% contre -37%). La location de vélos à assistance électrique devrait cependant connaître un essor en 2021 avec un fort renouvellement du parc Biclo qui proposera un nouveau modèle beaucoup plus léger et confortable à l'usage.

L'année 2020 a été par ailleurs l'occasion d'une **remise à jour de l'ensemble des supports de communication** qui n'avaient pas encore été refondus suite au changement d'identité en 2019. Biclo dispose désormais d'un Kit de communication personnalisé.

À la faveur de l'été, le service a fait l'objet d'une **promotion spécifique** centrée sur sa zone de chalandise :

- > 2 semaines louées = 2 semaines offertes
- > Distribution de flyers
- > Déambulation de vélos publicitaires en ville
- > Affichages chez les commerçants et dans nos modes
- > Campagnes de promotion digitale ciblées (location et abris)



B. BILAN DE L'ACTIVITÉ 2020

SUIVI DES LOCATIONS

Catégories	n	n-1	%
Tous Publics	78	223	
Abonnés Tadao ou TER	95	63	
	173	286	

TABLEAU DE BORD DES FRÉQUENTATIONS DU GARDIENNAGE VÉLO

Nombre d'autorisation de gardiennage délivrées	N	N-1	N/N-1 en %
Avion // Gare	581	-	-
Béthune // Gare	4 241	760	458,0%
Bruay // Place de l'Europe	275	2	13650,0%
Bully-Les-Mines // Gare	359	15	2293,3%
Fouquières-Les-Lens // Pont du Cocorico	78	-	-
Lens // Maison du Velo	2 112	2 925	-27,8%
Libercourt // Gare	315	3	
Liévin // Nauticaa	577	-	-
Total	8 538	3 705	130,45%

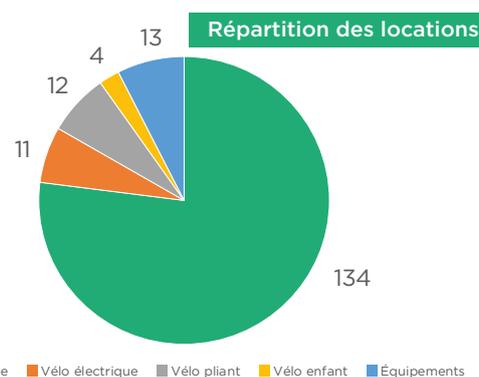
RÉPARTITION PAR TYPE D'ABONNÉS ET ÉVOLUTION PAR RAPPORT À N-1

Titres	Ayant droit	Prix HT	Quantité			Recettes		
			N	N-1	N/N-1 (%)	N	N-1	N/N-1 (%)
VÉLO DE VILLE								
1/2 journée	Tous publics	1,25 €	21	63	-66,7%	26	79	-66,7%
1 journée	Tous publics	2,50 €	5	44	-88,6%	13	110	-88,6%
1 semaine	Tous publics	8,33 €	9	13	-30,8%	75	108	-30,8%
1 mois	Tous publics	16,67 €	18	24	-25,0%	300	400	-25,0%
3 mois	Tous publics	33,33 €	15	17	-15,4%	489	578	-15,4%
1/2 journée	Abonnés TADAO ou TER	0,83 €	-	4	-100,0%	-	3	-100,0%
1 journée	Abonnés TADAO ou TER	1,67 €	-	13	-100,0%	-	22	-100,0%
1 semaine	Abonnés TADAO ou TER	4,17 €	51	1	5000,0%	213	4	5000,0%
1 mois	Abonnés TADAO ou TER	12,50 €	4	10	-60,0%	50	125	-60,0%
3 mois	Abonnés TADAO ou TER	25,00 €	11	23	-52,9%	275	583	-52,9%
Sous total Vélo de Ville			134	213	-37,1%	1 440	2 012	-28,4%
VÉLO ÉLECTRIQUE								
		4,17 €	-	3	-100,0%	-	13	-100,0%
1/2 journée	Tous publics	7,50 €	2	3	-33,3%	15	23	-33,3%
1 journée	Tous publics	16,67 €	-	1	-100,0%	-	17	-100,0%
1 semaine	Tous publics	33,33 €	3	6	-50,0%	100	200	-50,0%
1 mois	Tous publics	75,00 €	2	6	-70,6%	125	425	-70,6%
3 mois	Tous publics	2,50 €	-	3	-100,0%	-	8	-100,0%
1/2 journée	Abonnés TADAO ou TER	4,17 €	1	-	-	4	-	-
1 journée	Abonnés TADAO ou TER	12,50 €	-	3	-100,0%	-	38	-100,0%
1 semaine	Abonnés TADAO ou TER	25,00 €	-	1	-100,0%	-	25	-100,0%

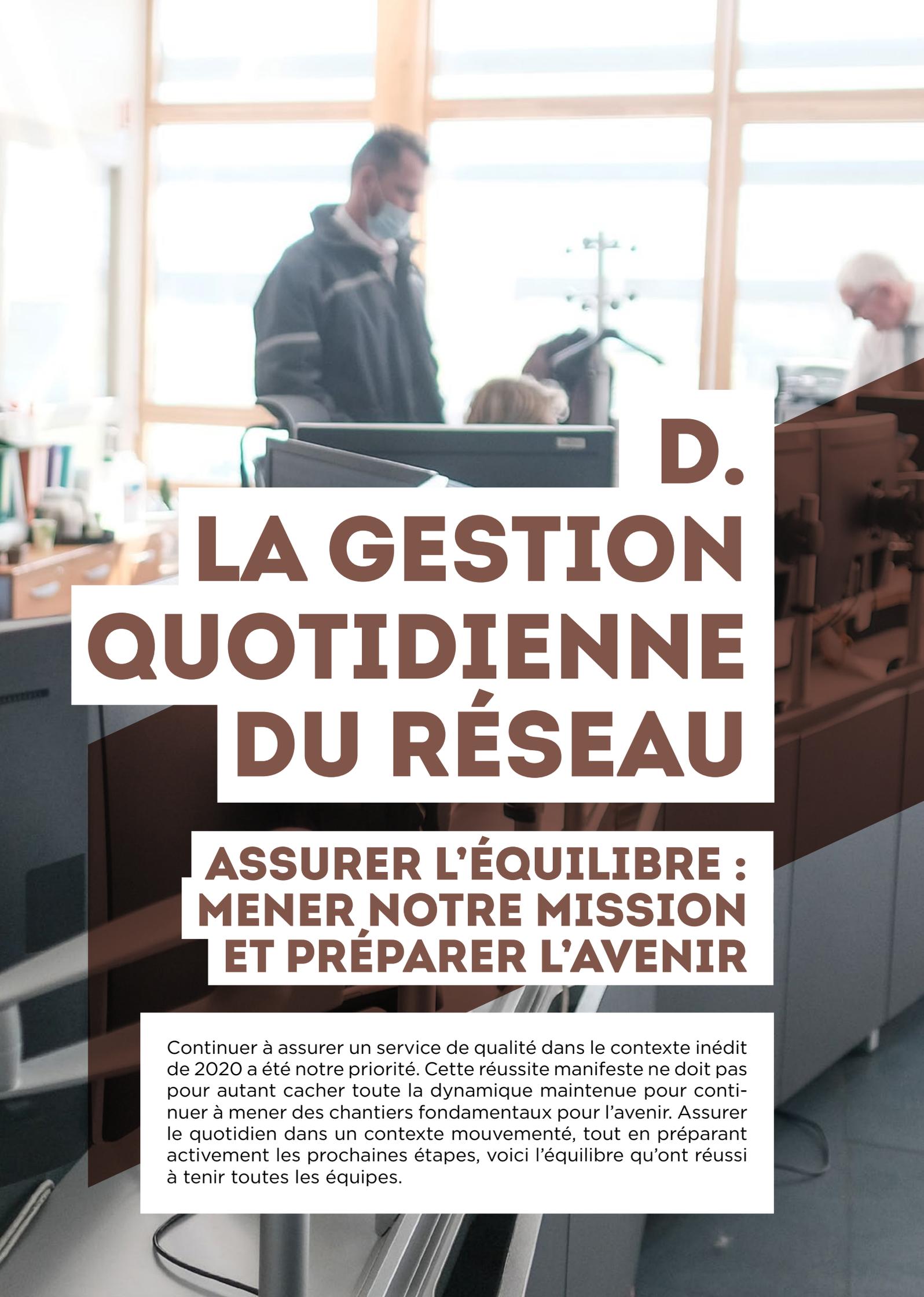
1 mois	Abonnés TADAO ou TER	58,33 €	3	3	0,0%	175	175	0,0%
3 mois	Abonnés TADAO ou TER		11	29	-62,8%	419	922	-54,5%
Sous total Vélo Électrique								
VÉLO PLIANT								
1/2 journée	Tous publics	1,25 €	1	1	0,0%	1	1	0,0%
1 journée	Tous publics	2,50 €	-	1	-100,0%	-	3	-100,0%
1 semaine	Tous publics	8,33 €	1	-	-	8	-	-
1 mois	Tous publics	16,67 €	1	-	-	17	-	-
3 mois	Tous publics	33,33 €	-	4	-100,0%	-	133	-100,0%
1/2 journée	Abonnés TADAO ou TER	0,83 €	-	1	-100,0%	-	1	-100,0%
1 journée	Abonnés TADAO ou TER	1,67 €	-	-	-	-	-	-
1 semaine	Abonnés TADAO ou TER	4,17 €	5	-	-	21	-	-
1 mois	Abonnés TADAO ou TER	12,50 €	3	1	200,0%	38	13	200,0%
3 mois	Abonnés TADAO ou TER	25,00 €	1	-	-	25	-	-
Sous total Vélo Pliant			12	8	50,0%	110	150	-27,1%
VÉLO ENFANT								
1/2 journée	Tous publics	0,83 €	2	13	-84,6%	2	11	-84,6%
1 journée	Tous publics	1,67 €	-	3	-100,0%	-	5	-100,0%
1 semaine	Tous publics	4,17 €	-	-	-	-	-	-
1 mois	Tous publics	12,50 €	2	-	-	25	-	-
3 mois	Tous publics	25,00 €	-	1	-100,0%	-	25	-100,0%
Sous total Gamme Solidaire			4	17	-76,5%	27	41	-34,7%
ÉQUIPEMENTS								
SIÈGE ENFANT		1,67 €	13	18	-27,8%	22	30	-27,8%
1 mois	Tous publics							
REMORQUE ENFANT		2,50 €	-	1	-100,0%	-	3	-100,0%
1/2 journée	Tous publics	4,17 €	-	1	-100,0%	-	4	-100,0%
1 journée	Tous publics		-	-	-	209	-	-
Réparations								
Sous total Équipements			13	20	-35,0%	231	37	530,0%
TOTAL			174	286	-39,5%	2 227	3 162	-29,6%

LA BOUTIQUE VÉLO

Nombre de locations par durée	2020	2019	Var.
Locations 1/2 Journée	24	89	-73,0%
Locations 1 Journée	8	65	-88,0%
Locations 1 Semaine	66	18	267,0%
Locations 1 Mois	44	60	-27,0%
Locations 3 Mois	31	54	-42,0%
TOTAL GENERAL	173	286	-39,5%







D. LA GESTION QUOTIDIENNE DU RÉSEAU

**ASSURER L'ÉQUILIBRE :
MENER NOTRE MISSION
ET PRÉPARER L'AVENIR**

Continuer à assurer un service de qualité dans le contexte inédit de 2020 a été notre priorité. Cette réussite manifeste ne doit pas pour autant cacher toute la dynamique maintenue pour continuer à mener des chantiers fondamentaux pour l'avenir. Assurer le quotidien dans un contexte mouvementé, tout en préparant activement les prochaines étapes, voici l'équilibre qu'ont réussi à tenir toutes les équipes.



1. EXPLOITATION DU RÉSEAU : GARDER LE CAP

Après le « big bang » qu'a constitué la mise en place du réseau BHNS et son cortège de nouveautés technologiques, d'infrastructures et de nouvelles organisations du travail, l'année 2020 se profilait comme celle de la consolidation et de l'entrée dans le cercle vertueux de l'amélioration continue. En lieu et place, c'est la crise Covid qui s'est imposée comme fil rouge. Celle-ci aura eu le mérite de permettre à TADAO de faire la démonstration de sa bonne maîtrise des process et de sa capacité d'adaptation face aux imprévus.

La direction d'exploitation compte globalement 80% des effectifs dont une très large majorité est au contact quotidien du public. L'impact de la crise sanitaire a donc été particulièrement fort pour cette direction.

Pour traverser cette période inédite, l'organisation et le dialogue ont été les maîtres mots.

Organisation d'abord, pour aménager rapidement les services des agents et cela, à chaque nouvelle adaptation du plan de transport. Le service méthode a ainsi fait preuve d'une grande agilité pour produire les différents plans de charges correspondants et permettre la mise en production dans les meilleurs délais.

Dialogue ensuite, pour diffuser aux conducteurs consignes et kits sanitaires, mais aussi pour accompagner et gérer les ressources disponibles, compte tenu de la mise en activité partielle d'une partie des effectifs. Le passage en télétravail de nombreux agents de méthode ou de planning a nécessité, là aussi, une rapide adaptation des modes de fonctionnement. Des lignes téléphoniques dédiées ont par exemple été activées pour que les agents de planning organisent des permanences à destination des conducteurs; des alertes par SMS ont été instaurées pour prévenir des mises à disposition des plannings. Les managers de proximité, quant à eux, se sont attachés à maintenir le lien avec les conducteurs se trouvant éloignés de l'activité par nécessité sanitaire. Il a fallu également instaurer et veiller à l'application des gestes barrières au sein des dépôts, pour garantir la sécurité de tous. Enfin, le pôle PASF a dû faire face à une augmentation significative de la fraude, même si celle-ci demeure contenue, en grande partie liée à la suspension de la vente à bord pendant plus de 7 mois. Les nouveaux équipements mis à disposition de l'équipe au second semestre ont ainsi renforcé l'efficacité des actions de contrôle. Le rôle de l'équipe de médiateurs a aussi été déterminant, pour contenir et prévenir les faits d'ambiance sur le réseau.

Mais, au-delà de la gestion de crise et de ses impacts, plusieurs faits marquants sont à relever.

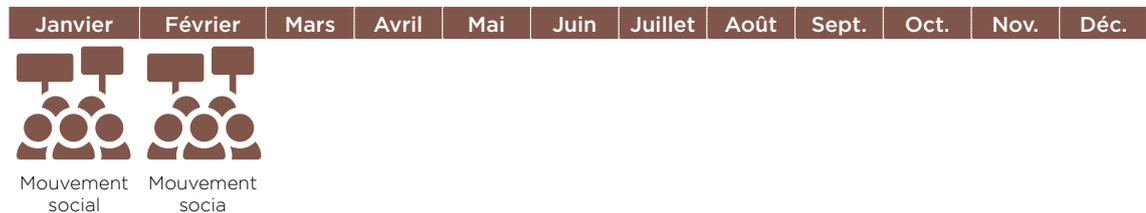
Tout d'abord, la consolidation des organisations des pôles Temps Réel et PASF : des superviseurs sont venus renforcer les dispositifs en place pour sécuriser les actions et modes opératoires, rendant ainsi les agents de terrain plus concentrés sur les fondamentaux de leurs missions. Les efforts ont également porté sur l'amélioration d'indicateurs clés que sont le suivi des courses non effectuées (CNE) et de la sinistralité. De nettes améliorations ont ainsi été constatées, avec un **recul de 40% des CNE et une réduction de -7,84% des kilomètres entre deux accidents**. Des tendances qui s'affirment durablement, en-dehors de la baisse de -10% de production globale due aux impacts de la crise. La Direction reste par ailleurs très impliquée dans les chantiers d'amélioration continue (voir pages 136/137) et notamment sur les sujets liés au planning des agents, l'absentéisme, la rédaction des procédures PCCIV, le processus de construction de l'offre et les réclamations.

A. GESTION DES PERTURBATIONS : LE RÔLE CLÉ DU PCC

Chaque année, Tadao doit faire face à des incidents qui viennent perturber la vie du réseau. Prévisibles ou imprévisibles, ces situations sont maîtrisées par des **process éprouvés** et une organisation désormais stabilisée au sein de l'unité dédiée au « **temps réel** ». Le Poste Central de Commandement, basé à Grenay dispose de moyens et d'équipes qui permettent de réagir de manière **très réactive** pour dépêcher des moyens ou secours, mettre en place les solutions alternatives et diffuser l'information à la clientèle via le **PIC**, le **Poste Central d'Information** qui pilote les infos en **temps réel** (BIV, annonces sonores, infos embarquées, relations avec le CRC).

Pour renforcer son efficacité, TAG a diligenté un audit du fonctionnement du PCC au second semestre. Une nouvelle organisation a ainsi été confortée, avec la mise en place de trois superviseurs pour huit agents PCC et la rédaction de nouvelles procédures de fonctionnement. L'équipe est par ailleurs renforcée par huit agents de régulation de terrain et 2 agents dédiés à l'information voyageur en temps réel, en lien avec le CRC et le pôle communication de TAG.

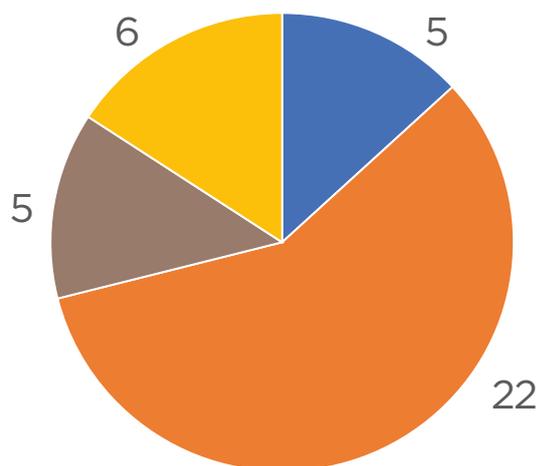
PERTURBATIONS PRÉVISIBLES



PERTURBATIONS IMPRÉVISIBLES

À titre comparatif, l'année 2020 totalise 38 incidents non prévisibles ayant impactés le service contre 71 en 2019. Les effets de la crise (réduction de l'offre, confinement de la population,

fréquentation en baisse) apportent une source d'explication, mais **la tendance à la baisse est néanmoins constante depuis 3 ans.**



- Faits perturbants sans gravité
- Incivilités
- Perturbatin de circulation
- Chute d'un voyageur

B. UN CONTEXTE GÉNÉRAL QUI JOUE SUR L'AMBIANCE RÉSEAU

Globalement, la situation liée aux agressions et dégradations est stable. Par ailleurs, on notera quelques nuances :

- Les violences, avec ou sans IT et les coups envers les conducteurs sont à la baisse : l'arrêt de la vente à bord et la mise en place des pléxis de protections sont une source d'explication, les interactions avec le public ayant été moindres
- Les incivilités en tous genres à l'encontre de la clientèle sont, quant à elles, à la hausse, témoignant là d'une ambiance plus tendue. Les effets de la crise ont en effet suscité des réactions nouvelles liées au non ports

du masque, ou à l'absence de validations par exemple

- Le nombre de dégradations sur le mobilier urbain continue de croître pour la seconde année consécutive et malgré les mesures de confinement et une moindre activité

Les faits d'ambiance restent un point d'attention, même si on peut, par effet de comparaison avec d'autres agglomérations, considérer que la situation est bien maîtrisée compte tenu de l'étendue du réseau.

TABLEAU DE BORD DES STATISTIQUES DE L'AMBIANCE RÉSEAU

Type	N	N-1	N/N-1 en %
Agression physique envers le personnel			
Violence avec ITT	4	3	33%
Violence sans ITT	0	4	-100%
Coups	12	25	-52%
Crachats	65	59	10%
Menaces verbales - Incivilités - Insultes	612	567	8%
Jet de projectile avec dégat	0	0	-
Projection de bombe lacrymogène ou jet de projectile sans dégat	0	3	-100%
Vol	6	11	-45%
Fraude	15	15	0%
Pétard	3	2	50%
Arme	8	6	33%
Total des agressions sur le personnel TADAO :	725	695	4%
Agression physique envers le personnel des affretes			
Violence avec ITT	1	3	-67%
Violence sans ITT	0	0	-
Coups	6	21	-71%
Crachats	49	42	17%
Menaces verbales - Incivilités - Insultes	424	437	-3%
jet de projectile avec dégat	0	5	-100%
Projection de bombe lacrymogène ou jet de projectile	0	0	-
Vol	6	9	-33%
Fraude	13	14	-7%
Pétard	3	2	50%
Arme	1	6	-83%
Total des agressions sur le personnel des affrétés :	503	539	-7%
Agression physique envers la clientèle			
Violence avec ITT	0	0	-
Violence sans ITT	1	3	-67%
Coups	2	0	-
Crachats	16	4	300%
Menaces verbales - Incivilités - Insultes	60	3	1900%
jet de projectile avec dégat	0	3	-100%
Projection de bombe lacrymogène ou jet de projectile	0	0	-
Vol	6	0	-
Fraude	0	0	-
Pétard	1	0	-

Arme	0	0	-
Total des agressions envers la clientèle :	86	13	562 %
TOTAL DES AGRESSIONS SUR LES PERSONNES :	1314	1247	5 %
Dégradations du matériel roulant			-
Décompression des portes	32	34	-6 %
Tags - Graffitis	0	0	-
Jets de projectile	231	283	-18 %
Feu	1	6	-83 %
Bris de glace	35	30	17 %
Lacérations sièges / garnitures	2	5	-60 %
Structure du véhicule (carrosserie, pneu, etc.)	20	25	-20 %
Total dégradations matériel roulant :	321	383	-16 %
Dégradation du mobilier urbain			-
Matériel de la Gare Routière de Lens	5	0	-
Jets de projectile en Gare Routière de Lens	0	0	-
Abri bus	237	207	14 %
Poteaux fixe	231	156	48 %
Total dégradation du mobilier urbain :	473	363	30 %
TOTAL DES AGRESSIONS SUR LES BIENS :	794	746	6 %
Perturbations exploitation			-
Courses perdues	0	0	-
Retards	64	58	10 %
Plaintes	87	101	-14 %
TOTAL	2108	1993	6 %

PLANNING ET MOYENS MIS EN ŒUVRE

La crise COVID a elle aussi eu des répercussions sur les actions dévolues à l'ambiance. En effet, les interventions, qu'elles soient de prévention, d'ambiance ou de sécurité ont vu leur nombre diminuer de plus de 50% au profit d'actions d'accompagnement et de réassurance du public pendant les périodes sensibles et notamment pour expliquer et faire respecter les gestes barrières, tel le port du masque obligatoire en particulier.

Cependant, sur les périodes où elles étaient possibles, l'objectif a été dépassé, avec 74 actions menées contre 68 prévues.

On remarquera également que proportionnellement, le nombre d'intervention en collaboration avec les forces de police s'est intensifié.

	N		N-1		N/N-1 en % Réalisé
	Prévu	Réalisé	Prévu	Réalisé	
Actions de Prévention					
1. Intervention établissement scolaire	7	3	12	12	-75,00 %
2. Stage citoyenneté	3	2	9	9	-77,78 %
Actions d'Ambiance					
1. Participation aux manifestations sportives	0	0	0	0	-
2. Présence aux forums	0	1	8	10	-90,00 %
Actions de Sécurité					
1. Participation au CLSPD, CLS	38	45	79	79	-
2. Intervention ADATEEP	20	23	51	51	-
Actions de Fraude					
1. Contrôle LR	11 250	4262	11 210	10 490	-
2. Contrôle CS	1 005	596	995	410	-
Total Temps consacré aux activités PASF	20 520	21141,4	21 647	19 413	-
Effectif ETP consacré aux activités PASF	11,90	11,62	11,90	10,67	-

C. UNE NETTE HAUSSE DU TAUX DE FRAUDE

Bien que les moyens déployés aient été comparables à ceux de 2019, les interventions liées au contrôle des titres a chuté de plus de moitié. Les agents ont effectivement été amenés à moins contrôler pendant les périodes de confinement total, partiel ou de couvre-feu. Ils ont par ailleurs porté leurs efforts de surveillance sur le respect du port du masque.

Si le nombre global de clients contrôlés chute ainsi de près de 39%, le nombre de PV émis, quant à lui, a presque été multiplié par trois !

Le taux de fraude constaté s'établit ainsi à 6,57% contre 1,55% en 2019. Cela reste contenu, mais en très nette hausse. Deux facteurs principaux expliquent ce phénomène :

- d'une part, l'arrêt de la vente à bord. Suspendue pendant près de 7 mois, elle a indéniablement généré de mauvais comportements.
- d'autre part, les nouveaux équipements et systèmes de contrôle déployés au second semestre et qui ont indéniablement renforcé l'efficacité des interventions et de leur suivi (voir page 119)

Enfin, on notera l'amélioration du taux de recouvrement de presque 6 points, là encore du fait de l'amélioration des outils de suivi et de perception des amendes.

TABLEAU DE BORD DES STATISTIQUES FRAUDE

	N		N-1		N/N-1 en % Réalisé
	Prévu	Réalisé	Prévu	Réalisé	
Actions de Fraude					
1. Contrôle LR	11 250	4262	11 210	10 490	-
2. Contrôle CS	1 005	596	995	410	-
Total Temps consacré aux activités PASF	20 520	21141,4	21 647	19 413	-
Effectif ETP consacré aux activités PASF	11,90	11,62	11,90	10,67	-

	N	N-1	N/N-1 en %
Nb de véhicules contrôlés	6 114	10 716	-42,95%
Nb de sites contrôlés	148	467	-68,31%
Nb de Clients Contrôlés	65 521	106 452	-38,45%
Nb de PV émis	4 486	1 768	153,73%
Nb de PV annulés	180	123	46,34%
Nb de PV net émis	4 306	1 645	161,76%
Nb de PV Encaissés	1 164	356	226,97%
Taux de recouvrement	25,95%	20,14%	28,85%
Nb de PV en cours de relance	7 730	2 842	171,99%
Nb de PV transmis au Ministère Public	1 745	777	124,58%
Taux de Contrôle	0,75%	0,82%	-8,54%
Taux de Fraude constatée	6,57%	1,55%	323,87%

Pour renforcer l'efficacité du service, deux chefs d'équipe ont été nommés pour accompagner 14 agents de terrain en place. Deux recrues supplémentaires finaliseront l'effectif début 2021, conformément aux engagements contractuels.

D. SYNTHÈSE DES PRINCIPAUX ÉVÉNEMENTS ET INCIDENTS

RÉPERTOIRE DES PRINCIPAUX ÉVÉNEMENTS

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

RÉPERTOIRE DES FICHES « EVENGRAV » ÉMISES

Numéro	Date	Ligne	Sens	Point d'arrêt	Nature	Impact sur le réseau
2010220	mardi 11 février 2020	10	Retour	Annezin - Blum	Coups et blessures sur agent	Course 12 perdue et course 7 et 15 partielles
2020220	mardi 18 février 2020	1	Retour	Hénin - Sainte-Henriette	Coups et blessures sur voyageur	Fin de course
2010320	samedi 7 mars 2020	1	Aller	Gare de Lens	Agression sur agent	Fin de course 148 et course 155 non effectuée
2010720	jeudi 23 juillet 2020	2	Aller	Actipolis à Fouquières	Agression sur agent	Course interrompue
2020720	jeudi 30 juillet 2020	Aucune		Béhal Jean Zay à Lens	Coups et blessures sur agent	Aucun
2010820	mardi 4 août 2020	1	Retour	Centre ville de Lens	Agression sur agent	Course interrompue
2020920	jeudi 17 septembre 2020	2	Retour	Gare de Béthune	Agression sur voyageur	Aucune
2030920	vendredi 18 septembre 2020	35	Aller	Marachion à Hülluch	Coups et blessures sur agent	Course interrompue
2011220	mercredi 9 décembre 2020	1	Aller	Bord des eaux à Hénin	Coups et blessures sur voyageur	Course interrompue
2021220	vendredi 17 décembre 2021	23	Aller	Oflarde à Le-forêt	Agression sur agent	aucun

RÉPERTOIRE DES FICHES « PERTURBATION » ÉMISES

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

RÉPERTOIRE DES INFRACTIONS COMMISES PAR LES AGENTS DU DÉLÉGATAIRE

Date	Lieu	Nature	Suites Données
17/01/2020	Cauchy la Tour	Excès de vitesse	désigné
13/01/2020	Sains en Gohelle	Stationnement	requête
14/01/2020	Henin	Excès de vitesse	désigné
28/02/2020	Drocourt	Franchissement d'un feu	Désignation
04/06/2020	Cuinchy	Excès de vitesses	Réglé pas dénoncé
24/07/2020	Noyelles sous Lens	Excès de vitesse	Désigné
28/07/2020	Bruay la Buissiere	stationnement	Désigné
04/09/2020	Bruay la Buissiere	stationnement Génant	Désignation
15/09/2020	Loison sous Lens	stationnement Génant	Désignation
24/09/2020	Loison sous Lens	Franchissement de feu rouge	Désignation
15/10/2020	Divion	Excès de vitesse	Désigné
15/10/2020	Sains en Gohelle	Excès de vitesse	Désigné
10/11/2020	Mericult	Excès de vitesse	Désigné
27/11/2020	Annay	Excès de vitesse	Désigné
11/12/2020	Sains en Gohelle	Excès de vitesse	Désigné



FOCUS MÉDIATION

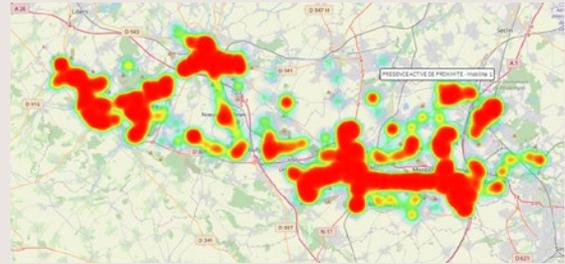
Depuis 2019, TADAO dispose d'une équipe de 4 médiateurs formés aux problématiques d'ambiance et de régulation d'ambiance par l'entreprise spécialisée CITEOS. Ils sont encadrés par un référent TADAO qui dirige leurs actions en fonction de l'actualité du réseau. Ils sont ainsi plus orientés sur les secteurs nécessitant une présence physique plus visible ou sur des actions à la rencontre de certains publics.

Pour mémoire, leurs missions principales consistent à :

- > Accueillir, informer, assister les usagers
- > Sécuriser et pacifier les espaces
- > Limiter les dégradations
- > Prévenir et gérer la fraude
- > Prévenir et gérer les conflits
- > Gérer les flux des espaces intermodaux

En 2020, l'équipe de médiateurs s'est largement consacrée aux actions de prévention liées au respect des gestes barrières : expliquer, convaincre, rassurer, inciter aux modes de paiement sans contact, mais aussi renseigner sur les différents plans de transport adaptés.

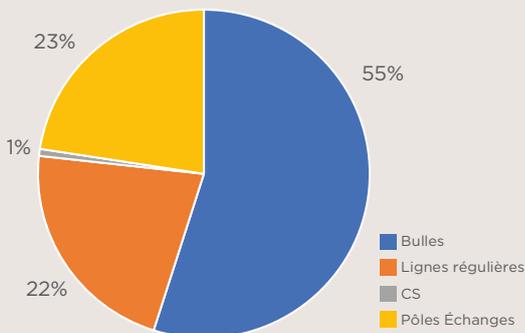
La cartographie suivante présente les lieux privilégiés d'intervention que sont naturellement les cœurs urbains et principaux pôles d'échanges, ces derniers accueillant une large majorité de public en transit.



BILAN D'ACTIVITÉ

TEMPS DE « VISIBILITÉ » MÉDIATION

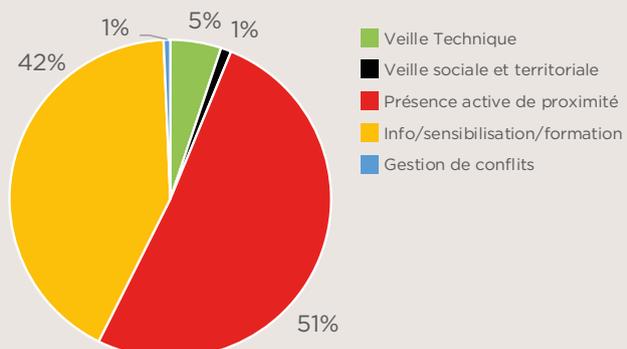
Les médiateurs ont assuré plus de **3 500 heures de présence terrain**, dites de « visibilité », destinées à favoriser le sentiment de sécurité et réparties de la manière suivante :



TEMPS D'INTERVENTION MÉDIATION

Lignes	Interventions	Heures	Contacts touchés
Bulles	4 401	1 230	58 245
Pôles Échanges	1 282	625	42 161
Lignes régulières	1 452	477	22 796
CS	28	14	1 229
TOTAUX	7 163	2 346	124 431

Plus de **2 300 heures ont été consacrées à des actions de médiation**. L'activité n'a pas été interrompue pendant la crise et près de **125 000 contacts ont été établis avec le public**, avec le souci d'accompagner chacun de manière pratique dans sa compréhension du réseau afin, aussi, d'en développer l'usage. Sur les 7163 actions menées, plus de 50% étaient liées à ce type de prestation.



E. UNE SINISTRALITÉ STABLE, SOUTENUE PAR UNE DÉMARCHÉ D'AMÉLIORATION

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 le 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.

	Accidentologie		
	N	N-1	N/N-1 en %
Évitable	150	159	-5,66%
Non Évitable	85	78	8,97%
<i>Dont accident corporel</i>	57	36	0,58
Déclarés 0%	48	49	-2,04%
Déclarés 50%	5	12	-58,33%
Déclarés 100%	5	57	-91,23%
Déclarés interne TADAO 0%	20	20	0,00%
Déclarés interne TADAO 100%	106	99	7,07%
Total	234	237	-1%
Km réalisé	7 842 798	8 619 520	-9,01%
Km entre 2 accidents	33 516	36 369	-7,84%

RÉPERTOIRE DES FICHES « ACCIDENTS GRAVES » ÉMISES

Ligne	Description de l'accident	Responsabilité Tadao	Conséquences sur l'exploitation
2	La voiture aurait grillé le feu et le bus l'a percuté à l'arrière droit	Non	Course interrompue
7	Un adolescent est poussé sur la route au passage du bus	Non	Course interrompue
2	Un adolescent est poussé sur la route au passage du bus	Non	Course interrompue et course 950 non faite
1	Une voiture rentre dans l'arrière du bus	Non	Course interrompue
1	Refus de priorité d'une voiture dans le rond-point	Non	Course 357 interrompue et course 366 non effectuée
2	Refus de priorité à l'intersection	Non	Course 34 interrompue
HLP	Piéton renversé	Oui	Ligne 19 course 36 non faite
3	Collision avec une VL	Non	Interruption de la course
18	Collision avec un VL dans un virage	Non	Interruption de la course
35	Collision avec un scooter	Non	Interruption de la course
21	Collision avec une VL	Non	Interruption de la course
1	Collision avec une VL	Non	2 courses perdues

La responsabilité de Tadao n'a été établie que pour un seul des 12 accidents graves de l'année (contre 2 sur 14 en 2019). Aucun accident en responsabilité en ligne.

NOMBRE ET NATURE DES ACCIDENTS

Nous avons déclaré à notre assurance **101 accidents impactant l'exploitation** (accident avec bus Tadao en ligne ou en Haut le pied) puis en interne 133 accidents, soit 16 de moins au total..

Ces données ont été consolidées lorsque des

accidents sont déclarés après le mois écoulé et selon les retours prononcés par notre assurance suite à la déclaration du taux de responsabilité de Tadao.

Concernant la typologie des accidents déclarés à notre assurance, ci-dessous un tableau avec les principaux types d'accidents :

Type d'accident	Précisions	Nombre d'accidents (%)
Stationnement	Assuré heurte tiers en stationnement régulier	27 (soit 24%)
	Tiers ne respecte pas un feu rouge	8 (soit 7%)
Signalisation	Tiers ne respecte pas un signal prioritaire	9 (soit 8%)
	Tiers ne respecte pas un marquage au sol	1 (soit 0,9%)
	Tiers change de file	12 (soit 11%)
Circulation	Assuré empiétant sur l'axe médian	9 (soit 8%)
	Assuré heurte tiers à l'arrière	6 (soit 5,5%)
Blessé	Pendant le transport	1 (soit 0,9%)
	Passager blessé pendant le transport	1 (soit 0,9%)

Concernant les accidents internes, il s'agit dans 37% des accidents, un accrochage avec un corps fixe.

KILOMÉTRAGE ENTRE DEUX ACCIDENTS

Selon le nombre de kilomètres parcourus et le nombre d'accidents, il y a eu **1 accident tous les 33 374 km**.

Le fait d'avoir «moins» roulé en 2020 est une source d'explication, mais cette baisse traduit également les efforts collectifs engagés pour améliorer les indicateurs.

ÉVITABILITÉ ET RESPONSABILITÉ

150 accidents ont été analysés comme évitables et **85 non évitables**.

DÉPLOIEMENT DE LA DÉMARCHE PRÉVENTION RISQUES ET ACCIDENTS

2020 a permis d'améliorer notre démarche d'analyse de notre sinistralité en collaboration avec l'exploitation en initiant le suivi mensuel de nos indicateurs.

Des audits correctifs sont organisés après l'analyse post accident et l'identification des causes de l'accident afin d'accompagner les conducteurs.

Les thématiques abordées lors des causeries sécurité sont en lien avec la **sinistralité**.

Un **formulaire d'analyse spécifique** pour les **accidents corporels** est désormais utilisé.

En 2021, afin de renforcer la démarche d'analyse de notre sinistralité sur les lignes BHNS, Transdev Artois Gohelle va intégrer le **groupe de travail national** porté par le CEREMA (Centre d'études et d'expertise sur les risques, l'environnement, la mobilité et l'aménagement).

14 filiales ont désormais intégré ce projet. L'objectif pour Transdev Artois Gohelle est d'avoir une expertise nationale sur les accidents BHNS, de reprendre l'ensemble de nos sinistres depuis le lancement du nouveau réseau et d'analyser les typologies des événements, l'infrastructure présente, la localisation, ...

Le travail sera dans un premier temps mené sur les bulles 1 et 2, et sera amené à s'étendre sur les autres lignes. Ces 2 lignes ont été segmentées en tronçon par le CEREMA, selon une cotation spécifique.



2. LES RESSOURCES HUMAINES : SOUTENIR PENDANT LA PÉRIODE CRITIQUE, POURSUIVRE LES CHANTIERS DE LONG TERME

Par définition, la direction des ressources humaines a été fortement impliquée dans la gestion de la crise sanitaire, celle-ci ayant nécessité un dialogue constant avec les instances représentatives du personnel mais aussi avec les salariés. Par ailleurs, les politiques HSE (Hygiène/Sécurité/Environnement) lui étant rattachées, il a fallu également superviser les dispositifs liés aux équipements et règles internes de protection sanitaire (éléments détaillés en 6b).

Les acteurs en présence ont su, eux aussi, faire preuve d'agilité pour mener de front les activités liées au contexte COVID tout en permettant l'aboutissement de projets et la tenue d'engagements, en particulier dans les domaines de la Qualité de Vie au Travail, de la formation ou des avancées sociales.

LA GESTION DE LA CRISE COVID : UNE VASTE PALETTE DE SOLUTIONS À DÉPLOYER

Comme toutes les entreprises françaises, TAG a dû faire face aux mesures et **restrictions gouvernementales** qui ont impacté les salariés et plus globalement la marche de l'entreprise : fermeture des écoles, protection des personnes à risques, instauration du télétravail et bien évidemment forte réduction de l'activité liée à celle des déplacements. Au regard de ces circonstances, TAG a ainsi été contraint de mettre en place un **dispositif d'activité partielle**. Si cela a été l'un des sujets majeurs à traiter, l'apport et le soutien des Ressources humaines s'est avéré déterminant à bien d'autres égards :

ORGANISATION DE L'ENTREPRISE

Qu'il s'agisse de la mise en place de l'activité partielle, **phénomène inconnu jusqu'à présent dans la filiale** (et dans la branche d'activité également), ou de celle du télétravail, il a fallu s'adapter rapidement afin d'apporter un soutien efficace auprès des équipes opérationnelles :

➤ L'activité partielle a généré une gestion administrative inédite et très conséquente en volume. Des arrêts de travail spécifiques ont vu le jour (gardes d'enfants, personnes vulnérables), entraînant des prises en charges de l'absentéisme pour motifs spécifiques. Par ailleurs, l'activité partielle a été mise en place sur la base du volonta-

riat. Plutôt que d'imposer une mesure qui aurait pu être mal vécue, l'entreprise a en effet fait le choix de privilégier ce mode de fonctionnement. Une solution qui a permis de rassurer les collaborateurs (notamment pour ceux qui se sentaient fragilisés par la situation et voulaient éviter de s'exposer) et d'organiser le travail de manière sereine et structurée.

➤ Le télétravail a émergé au sein de l'entreprise à l'occasion de cette crise. L'ampleur de cette dernière et l'absence de visibilité quant à son terme a convaincu l'entreprise qu'il fallait intégrer le télétravail comme mode d'organisation à part entière, y compris au-delà de la crise. Dès le mois de mai, un groupe de travail s'est constitué sur le sujet. Sa mission : définir, à partir des retours d'expérience, une charte pérenne qui régirait les modalités du recours au télétravail au-delà des dispositifs exceptionnels de l'année 2020. 4,78 % des heures contractuelles de 2020 sont rentrées dans le dispositif de l'activité partielle. Ce taux monte à 6,1% pour la population des conducteurs. Globalement, 404 salariés dont 347 conducteurs ont, à un moment ou un autre été concernés par la mesure.

COMMUNICATION AVEC LES SALARIÉS

Du fait de la distanciation créée par l'obligation du recours au télétravail ou de l'activité partielle, une **rubrique RH** a été mise en place

dans l'**intranet TAG** opportunément lancé peu avant la crise. Cela a permis, tout au long de la période de confinement, de relayer les informations importantes auprès des collaborateurs.

Devant le **succès de ce canal d'information** qui permet de toucher le maximum de salariés, la rubrique est aujourd'hui utilisée pour partager en temps réel les informations sur le volet RH (arrivées, sorties, changements de poste, recrutements en cours, notes administratives, etc.).

SOUTIEN MANAGÉRIAL

Des **permanences** ont été proposées aux **managers** les midis deux fois par semaine pendant toute la durée du 1^{er} confinement. Ces permanences avaient pour objectif d'**expliquer les mesures mises en place**, de leur **donner du sens**, et de **faciliter ainsi la qualité des relations entre les managers et leurs équipes**. Ce furent également des temps d'échange sur les questions souvent très concrètes et sur les inquiétudes remontées du terrain. Les éléments de questionnement récurrents étaient ensuite repris dans une **Foire aux Questions** mise à la disposition de l'ensemble des encadrants et actualisée dès que nécessaire. Cette organisation a permis, avec beaucoup de souplesse, de **maintenir l'engagement des managers** et la **cohésion d'entreprise**, chacun se sentant **accompagné et soutenu**.

ACCOMPAGNEMENT PSYCHOLOGIQUE

La période de crise sanitaire s'est avérée très anxiogène, générant un risque de dégradation de l'état psychologique des collaborateurs. Afin d'y pallier, deux solutions ont vu le jour :

- > **La mise en place d'une cellule d'aide et de soutien psychologique** grâce au partenariat établi avec le SSTRN (service social du travail de la région Nord) : cette cellule, ouverte à l'ensemble des collaborateurs, était accessible par téléphone H24 et permettait de dialoguer avec des psychologues.
- > **L'instauration d'un E-café pour les salariés en télétravail**, destiné à conserver des liens entre les collaborateurs contraints à l'éloignement. Organisé et animé deux fois par semaine via Teams par la communication Interne, l'E-café Tadao permettait d'échanger aussi bien sur les activités de chacun et de l'entreprise que sur le quotidien, offrant ainsi une forme de pause commune « nouvelle génération »

ENTRETIEN DES RELATIONS SOCIALES

Le **maintien du dialogue social** et de la **bonne entente avec les représentants du personnel** était également au cœur des préoccupations. Relais d'informations de proximité auprès des collaborateurs en complément de l'encadre-

ment, ils ont été étroitement associés aux différentes décisions ayant pu être prises ainsi qu'aux évolutions des mesures d'organisation. À cet effet, des réunions de CSE en comité restreint ont eu lieu une fois par semaine. Cette constitution volontairement restreinte a permis une tenue physique des réunions, ce qui a favorisé une meilleure compréhension de la situation et une sérénité dans les échanges.

FORMATION ET RECRUTEMENT : MAINTENIR, MALGRÉ LE CONTEXTE

La formation chez TAG est une **préoccupation essentielle**. Tout d'abord pour répondre aux exigences légales et faire en sorte que les salariés éligibles reçoivent les mises à jour ou entretiens obligatoires à leur parcours, mais aussi pour apporter des **solutions adaptées** aux besoins qui émergent naturellement avec l'**évolution des métiers**, de l'**environnement** ou des conditions d'exercice du travail. La crise COVID a bousculé le calendrier prévu en 2020. Cependant, un travail de fond a été entrepris pour mener à bien toutes les obligations et même développer de nouveaux concepts.

Parallèlement, TAG s'est fortement investi dans la **formation de nouvelles recrues** ou simplement dans celles de jeunes du territoire au moyen de **parcours d'alternance**. Une solution qui permet de combler des besoins, tout en contribuant à un projet plus vaste de **développement des compétences locales**.

FORMATIONS OBLIGATOIRES FCPO

Suspendues pendant le confinement, ces formations obligatoires de remise à niveau du personnel de conduite ont redémarré dès le mois de septembre, en limitant les groupes à 5 personnes avec un protocole COVID. Tout le retard a été rattrapé pour une mise à niveau conformes aux exigences.

61 FCPO dispensées en 2020

ENTRETIENS PROFESSIONNELS OBLIGATOIRES

Devenu obligatoire avec la loi n° 2014-288 du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale, l'Entretien Professionnel Obligatoire fixe les obligations de l'employeur et des managers en matière de responsabilité sociale quant à :

- > **L'adaptation au poste de travail** dans l'entreprise ;
- > Au **maintien de l'employabilité** des collaborateurs à moyen et long termes ;
- > Au développement des compétences et des qualifications ;
- > **L'optimisation des évolutions professionnelles** des collaborateurs.

L'entretien professionnel permet également d'**anticiper les évolutions** en matière de transformation digitale avec l'arrivée de nouveaux métiers et d'outils qui auront un impact sur les besoins en compétences pour le futur. C'est d'ailleurs le cas chez Tadao, avec **notre transformation digitale et commerciale** à l'œuvre sur le réseau.

Le parcours est établi par cycle de 6 ans avec un entretien tous les 2 ans et un bilan de fin de cycle. L'année 2020 marquait l'aboutissement du premier cycle depuis la promulgation de la loi. 224 salariés ont été reçus par leurs managers dans le cadre de ce processus.

CONSTRUCTION D'UN MODULE DE FORMATION À LA GESTION DU STRESS

L'année 2020 a été marquée par des **phénomènes d'agression ou d'incivilité** qui ont conduit les IRP à solliciter l'entreprise dans le but d'**apporter une réponse adaptée** permettant aux salariés de mieux appréhender ces situations conflictuelles.

Une concertation a abouti à la **création sur-mesure d'une formation** s'appuyant sur les **sciences et compétences comportementales**. Les objectifs du module sont à la fois d'ordre professionnel et personnel :

- > **Comprendre** les mécanismes du stress pour mieux le gérer ;
- > **Identifier** ses propres facteurs de stress ;
- > **Acquérir** des méthodes et des outils pour mieux gérer son stress et développer son bien-être personnel.

Face au succès de la méthode, cette formation initialement dévolue aux personnels en



ACCOMPAGNEMENT DE LA LIGNE MANAGÉRIALE

Dans une entreprise telle que Tadao, la communauté managériale est un rouage essentiel pour la cohésion d'entreprise puisqu'elle assure le lien avec l'ensemble du personnel.

Force était de constater que cette communauté était **en demande d'accompagnement** pour mener à bien ses missions, d'autant plus depuis la mise en place de la nouvelle organisation liée au réseau BHNS.

Des **ateliers de formation/sensibilisation** sur des sujets relatifs au **droit social** en lien avec la **gestion quotidienne des équipes** leur ont donc été proposés en 2020, avec pour objectif de renforcer leurs compétences et leadership. Les premiers sujets traités ont été :

- > La gestion du temps de travail ;
- > L'accident du travail et l'arbre des causes.

CRÉATION D'UNE COMMUNAUTÉ D'ALTERNANTS ET ENGAGEMENT DANS L'ACADÉMIE CFA INITIÉE PAR TRANSDEV HAUTS-DE-FRANCE

La **transmission des compétences**, la **formation par anticipation** d'un vivier de conducteurs ou plus simplement l'**accompagnement de parcours qualifiants** constituent une ambition forte dans la culture de TAG. À de multiples égards, l'année 2020 a été en phase avec cette philosophie.

Tout d'abord, TAG a été partie prenante dans le **projet de création d'un CFA régional** à l'initiative de Transdev Hauts-de-France (voir Focus). Ce dispositif permet d'**anticiper l'intégration de nouveaux collaborateurs** dans un contexte de métier régulièrement en tension. Dans ce cadre, dès le 30 novembre, TAG a accueilli **7 alternants** âgés de 21 ans à 29 ans, tous issus du territoire. Cette intégration a par ailleurs favorisé une bourse interne à la polyvalence afin de positionner des maîtres d'apprentissage avec nos alternants : neuf ont ainsi été nommés.

Par ailleurs, un **recrutement massif d'alternants** a eu lieu en 2020 sur l'ensemble des Directions de TAG. Un recrutement accéléré par les dispositifs d'aide proposés par l'état et par une volonté affirmée d'**accompagner le développement territorial des compétences**.

Pour rappel, 6 contrats avaient été conclus en 2019. En 2020, la communauté des alter-

**TADAO : UNE
ENTREPRISE
APPRENANTE**

**+26%
D'ALTERNANTS
EN 2020 !**

nants s'élevait à **23 jeunes** inscrits dans des parcours qualifiants très divers, allant du CAP au MASTER ou diplôme d'ingénieur, dans des domaines tout aussi divers : maintenance, RH, commercial, communication, Systèmes d'Information, QSE, méthodes d'exploitation. Pour TAG, c'est un **partenariat gagnant/gagnant** qui est instauré avec chacun des alternants, cette véritable **pépinière** apportant une réelle fraîcheur et de nouveaux savoir-faire à l'entreprise qui, de son côté, propose un cadre structuré, un accompagnement spécifique avec des **maîtres d'apprentissages référents** et des **missions de qualité**.

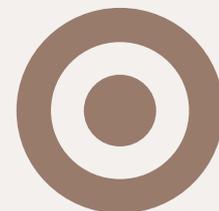
Pour la première année, chaque contrat d'apprentissage conclu entre le 1^{er} juillet 2020 et le 31 mars 2021 préparant un diplôme jusqu'au MASTER a bénéficié d'une aide exceptionnelle de l'État : 5 000€ pour un apprenti de moins de 18 ans et 8 000€ pour un apprenti majeur.

En contrepartie, l'entreprise s'engage à atteindre un seuil minimum de contrats d'alternances au 31/12/21 :

- > Soit avoir atteint le taux de 5 % de contrat dans l'effectif salarié total annuel au 31/12/21
- > Soit avoir atteint au moins 3 % d'alternants dans l'effectif salarié total annuel au 31/12/21 et avoir connu une progression d'au moins 10 % au 31/12/21.

Si TAG ne respecte pas cet engagement, les aides devront être retournées.

Les alternants sont réunis au sein d'une communauté. L'objectif est de réaliser le suivi de leur formation, de faire le point sur leur intégration, l'avancée de leur rapport de stage ou mémoire et, en cette année si particulière, les accompagner dans le recours au télétravail.



ACADÉMIE BY TRANSDEV

Telle est l'appellation du CFA créé sur mesure par TRANSDEV HAUTS-DE-FRANCE pour la **formation d'agents de conduite directement opérationnels dans les filiales et réseaux du territoire**. Le centre a été inauguré le 27 novembre et les filiales adhérentes sont TAG, la STDE (réseau de Dunkerque) et Transdev Artésiens.

Les apprentis sont accueillis pour un an, en alternant des phases d'apprentissage théoriques dispensées localement via un partenariat avec l'organisme de formation AFTRAL (xxxx) et des mises en applications pratiques tutorées au sein des filiales partenaires.

La formation visée est le **CAP Agent d'Accueil et Conduire Routière** avec **Titre professionnel CTCR intégré en contrat d'apprentissage** sur 1 an.

L'enseignement Professionnel dispensé est articulé autour de différentes composantes :

- > Préparation du déplacement, prise en charge et maintenance du véhicule;
- > Travaux en relation avec la clientèle;
- > Prévention, santé, environnement;
- > Sauveteur Secouriste du travail.

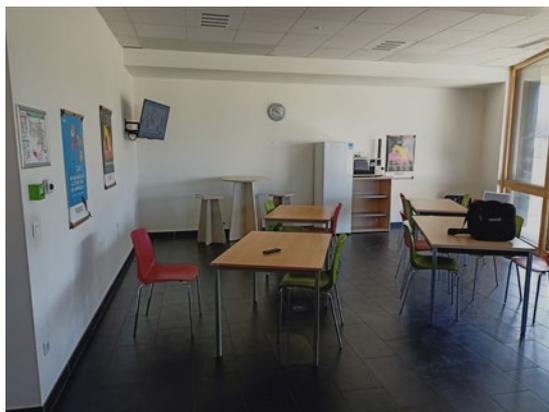
Les Avantages du parcours en CFA :

- > Un accompagnement par des professionnels pendant 12 mois;
- > Une mise en pratique plus longue, gage de maîtrise des compétences requises;
- > L'acquisition de la culture d'entreprise : connaissance des enjeux de l'entreprise, du rôle dans l'entreprise.

LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL : DE NOMBREUX SUJETS ABORDÉS EN 2020

La prise en considération du **bien-être des salariés** est un pilier fondamental de la politique RH de TAG. Au-delà des **dialogues sociaux étroits** entretenus avec les différentes instances du personnel, l'entreprise, en parfait accord avec ces dernières, met en place des actions destinées à **mieux comprendre les attentes des salariés** dans leur relation à TAG et à y apporter des réponses adaptées.

En 2020, la mise en place d'un **groupe de travail** dédié à la **qualité de vie au travail** a permis des avancées notables en ce sens. Sa création était consécutive aux résultats issus du baromètre social, mais aussi aux effets de la crise sanitaire, qui a révélé certains besoins ou explorations nécessaires dans ce domaine.



FOCUS SUR LES TRAVAUX MENÉS

LA CHARTE TÉLÉTRAVAIL

C'est l'une des conséquences majeures de la crise COVID : le télétravail est entré de plein fouet dans le quotidien des salariés éligibles à ce mode de fonctionnement. Tous ne l'ont pas vécu de la même manière et il y avait lieu d'établir un bilan en vue de **proposer un cadre pérenne** à l'introduction de ce mode de fonctionnement une fois la crise passée.

Ce cadre a été proposé par le **groupe de travail dédié** puis **validé avec l'accord des IRP**. Le principe retenu est fixé à **deux jours maximum de télétravail par semaine, planifiés et déclarés**, avec un **accompagnement lié à l'ergonomie** du poste de travail au domicile.

MISE EN ŒUVRE DE L'ACCORD ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE H/F

L'objectif est ici la **renégociation de l'accord d'entreprise** par une prise en compte globale des paramètres suivants :

- > La rémunération ;
- > L'articulation vie privée / vie pro ;
- > Les conditions de travail ;
- > L'embauche ;
- > La formation.

RÉAGENCEMENT DES ESPACES DE VIE

Malgré des locaux neufs pour Houdain et Grenay, le constat d'un manque d'ergonomie des espaces de travail est unanimement dénoncé. Cela va de la disposition et de l'équipement des lieux, aux supports de communication déployés, à la possibilité de « flex office » pour les collaborateurs nomades ou tout simplement aux possibilités de convivialité.

Le contexte de 2020, avec la mise en place du télétravail, le chômage partiel et le confinement, a encore accentué ce sentiment.

L'espace de travail constituant un élément essentiel à la QVT et à la performance de l'entreprise, un groupe de travail a pris le sujet à bras-le-corps pour proposer des actions et aménagements qui ont commencé à se mettre en place dès la fin 2020 et plus largement début 2021.



BAROMÈTRE SOCIAL

La tenue d'un baromètre social est un **engagement de TAG** avec le soutien de Transdev Hauts-de-France qui y engage toutes ses filiales. Ce baromètre social a été mené fin 2019-début 2020 via un prestataire choisi par la région mais externe au groupe, afin d'objectiver au plus les résultats. La crise COVID a impacté le calendrier de suivi, mais **résultats et plans d'actions** ont peu être restitués au second semestre à l'encadrement et au CSE afin de partager l'analyse des forces et points de progrès de l'entreprise. Une **restitution simplifiée** a ensuite été communiquée à l'ensemble des salariés.

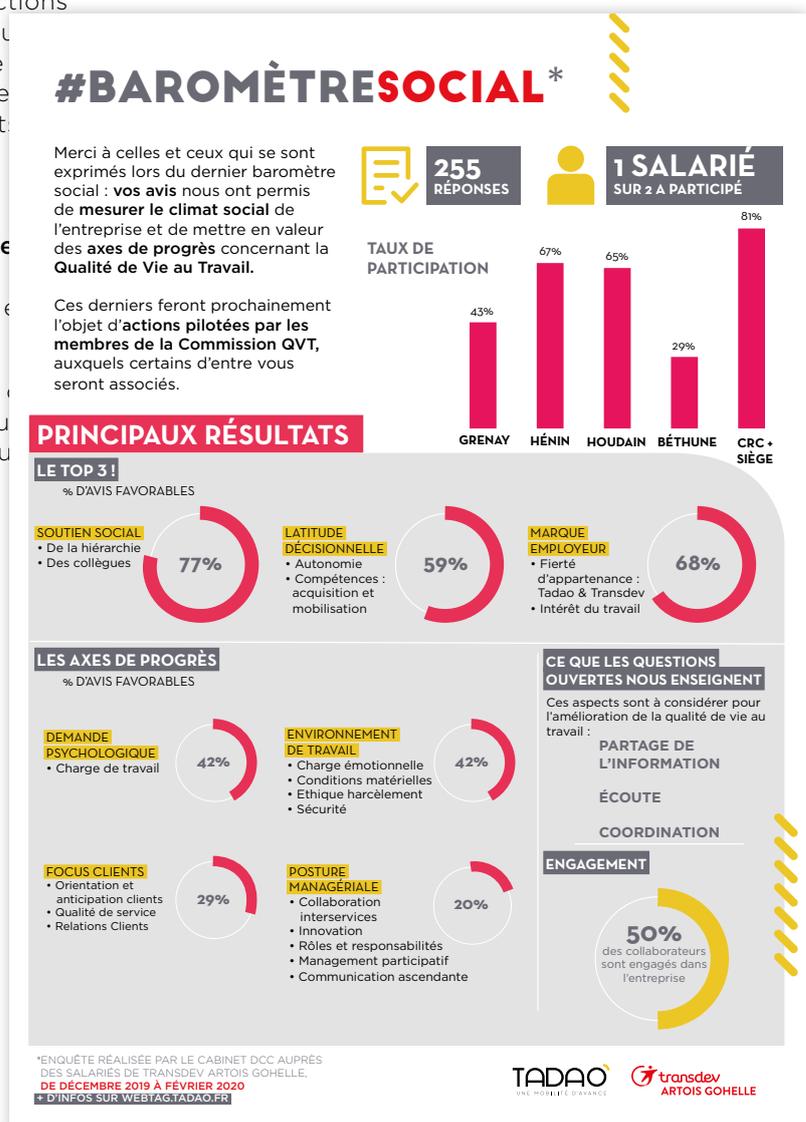
Partant de ces constats, des groupes issus des différents services ont été interrogés sur les actions à envisager pour progresser sur les thèmes en souffrance :

- > Quatre groupes de salariés sans fonction d'encadrement, soit un groupe de 6 personnes par site d'exploitation, ont été interrogés sur les priorités sur lesquelles travailler;
- > Un groupe de salariés avec des fonctions de management direct ou indirect issu de tous les sites a été constitué. Son rôle de traduire de manière pragmatique les actions extraites des groupes précédents.

Trois axes principaux ont été retenus :

- > La **communication opérationnelle** ;
- > La formalisation plus forte des **processus** et leur partage ;
- > La favorisation de la **transversalité** entre les zones et les métiers.

Les travaux ont ensuite été présentés en communauté managériale pour un partage de l'action retenue et de son déploiement au sein de l'entreprise.





INSTALLATION D'UNE COMMISSION QVT

La commission, instance non obligatoire composée de huit membres issus des différents sites et directions, a été créée dès le mois d'avril. Animée par la DRH, elle s'est fixée pour objectif de travailler sur les sujets émergents liés à la qualité de vie au travail (Hygiène de vie, Equilibre entre vie professionnelle et vie personnelle, Environnements de travail) et de créer du lien avec et entre les salariés.

LES SUJETS ABORDÉS EN 2020 :

- > Proposition de la **charte télétravail** ;
- > **Égalité professionnelle H/F** en vue d'une renégociation de l'accord avec les IRP ;
- > Aménagement des **espaces de vie**.



UN NOUVEL ACCORD D'INTÉRESSEMENT MIS EN PLACE POUR 3 ANS

Un nouvel accord d'intéressement a été conclu pour une durée de 3 ans, de 2020 à 2022. Il traduit la volonté d'associer l'entreprise et ses salariés dans le partage des gains résultants :

- > De l'association des salariés à l'atteinte d'objectifs fixés ensemble pour les 3 prochaines années ;
- > De l'optimisation du fonctionnement de l'entreprise ;
- > De l'amélioration constante des performances collectives et individuelles.

Cet accord a pour but de répondre à ces souhaits tout en motivant l'ensemble du personnel de l'entreprise, quelle que soit sa fonction. Les critères retenus ont ainsi été choisis pour répondre à 2 objectifs :

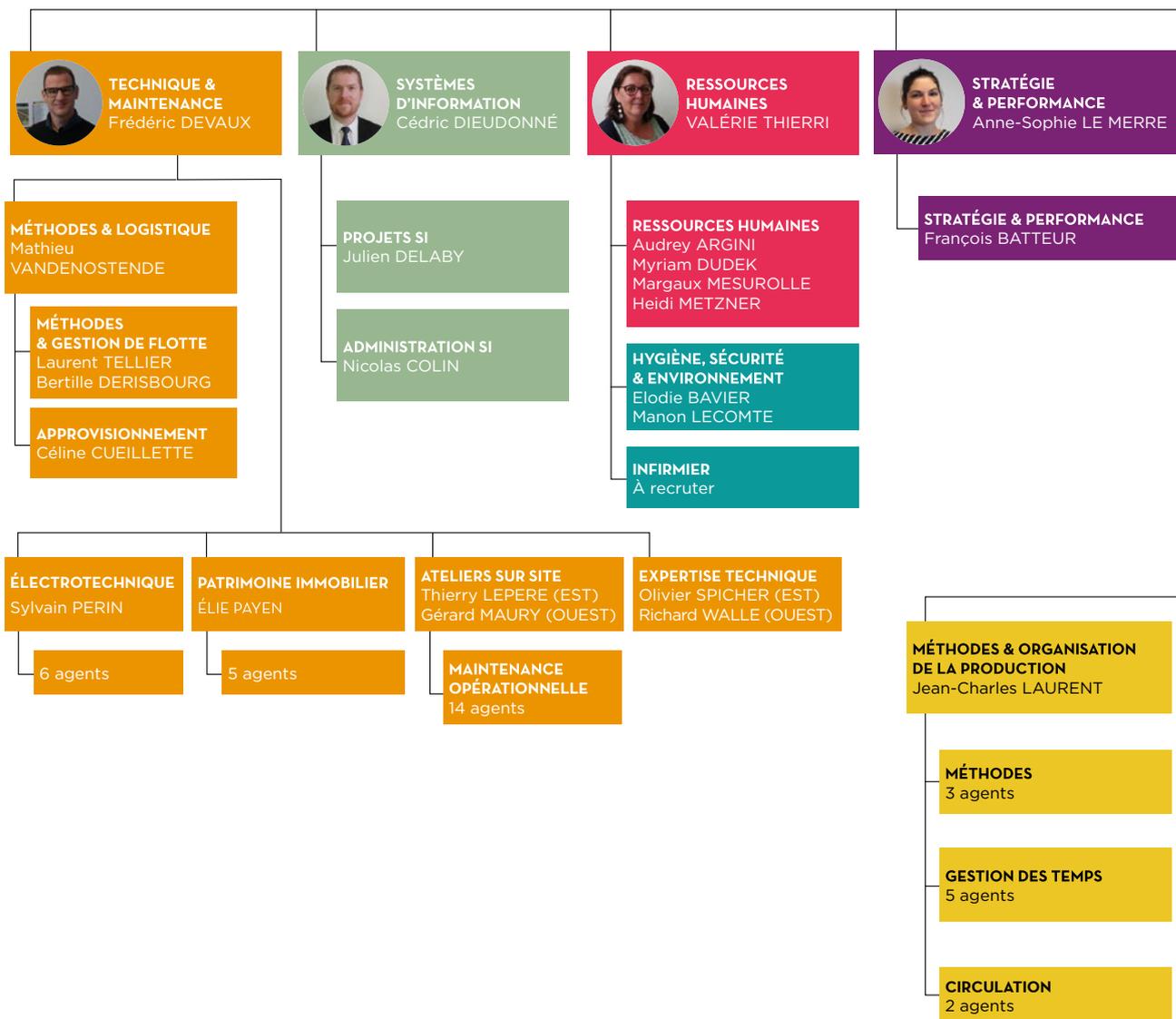
- > Attribuer aux salariés une part non négligeable du résultat d'exploitation sans compromettre pour autant la part de ce résultat nécessaire à l'entreprise pour assurer son développement ;
- > Être relativement simples dans leur application et compréhensibles par tous.

Les critères retenus sont les suivants :

- > La consommation de gasoil ;
- > Le taux d'absentéisme et les accidents du travail ;
- > La qualité de service en lien avec le contrat actuel de DSP ;
- > La vitesse d'exploitation.

Ces critères, s'ils sont validés, permettent de déclencher une enveloppe d'intéressement global de 200 K€.

A. L'ORGANISATION GÉNÉRALE



DIRECTION GÉNÉRALE
Jean-Christophe GÉHIN

ASSISTANTE DE DIRECTION
Dorine ANNEBICQUE

ADMINISTRATION & FINANCES
Émilie LUZZA

PRODUCTION
Nicolas GAILLARD

(BACK OFFICE) PROJETS, PROSPECTIVE, INNOVATIONS
Gaëtan PERCHE

(FRONT OFFICE) COMMERCIAL & RELATIONS CLIENTS
Sabine GRIMBERT

CONTRÔLE DE GESTION & ACHAT
Michèle COUDERT
Héloïse SENIS

SERVICES GÉNÉRAUX
Mélanie IANNONE

TARIFICATION & ADMINISTRATION DES VENTES
Thomas SKOLOZDRZYCH

SUIVI VENTES & RECETTES
Mauricette CANDAS
Christelle LEFEBVRE

ÉTUDES & NOUVEAUX PRODUITS
Sébastien NADEAU
Magali BIGET
André SIMOES

POLITIQUES DE LA VILLE
Margaux DESTAEBEL

ACTION COMMERCIALE
Marie-Aurélié FAVIER

COMMUNICATION DIGITALE & INFORMATION VOYAGEURS
Axelle ROUGEOLLÉ

CENTRE RELATIONS CLIENTS & BOUTIQUES
Isabelle DEBIEVE

12 agents

COMMUNICATION INTERNE & RELATIONS PRESSE
Sabrina LUCARINI

UNITÉS DE PRODUCTION TERRITORIALE
Yannick HOLLEBECQ (EST)
Benoît RIGAUD (OUEST)

TEMPS RÉEL
Thierry HACART

PASF
Vincent CAPORICCI

ADMINISTRATION DES CENTRES
Delphine STEPPE (EST)
Claudine FONTANET (OUEST)

SUPERVISION PCC
3 agents

OPÉRATIONS
Pascal FERNANDES (EST)
Frédéric SUEUR (OUEST)

PCC
8 agents

PIC
2 agents

MANAGEMENT DE PROXIMITÉ
EST : Sylvie DUPIRE
Philippe GODARD
Miloud MADJIDI
Bernard SERIO

RÉGULATION TERRAIN
8 agents

OUEST: Stéphane BARLET
Jean-Yves CURMI
Cécilia FRAMMERY
Malik KERROUCHE

PLANNING SAD
3 agents

EQUIPE PASF
Romuald LOURDEAU
Cédric MERCIER

14 agents

MÉDIATION
Saïd HRIR

CITÉO
1 manager
4 agents de médiation

PERSONNEL DE CONDUITE

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	7	364	371	367	1,09%
Personnel de contrôle	0	14	14	15	-6,67%
Employé	2	36	38	30	26,67%
Ouvrier	0	32	32	25	28,00%
Technicien	0	0	0	0	-
Maîtrise	2	68	70	69	1,45%
Cadre	0	16	16	14	14,29%
Total	11	530	541	520	4,04%
%	2,0%	98,0%	100,0%		

RÉPARTITION PAR CONTRAT

	Effectif inscrit à la fin de l'année				TOTAL N-1	N/N-1 en %
	CDI	CDD	autre	TOTAL N		
Conducteur	364	0	7	371	367	1,09%
Personnel de contrôle	14	0	0	14	15	-6,67%
Employé	23	0	15	38	30	26,67%
Ouvrier	27	0	5	32	25	28,00%
Technicien	0	0	0	0	0	-
Maîtrise	69	1	0	70	69	1,45%
Cadre	16	0	0	16	14	14,29%
Total	513	1	27	541	520	4,04%
%	94,8%	0,2%	5,0%	100,0%		

RÉPARTITION PAR SEXE

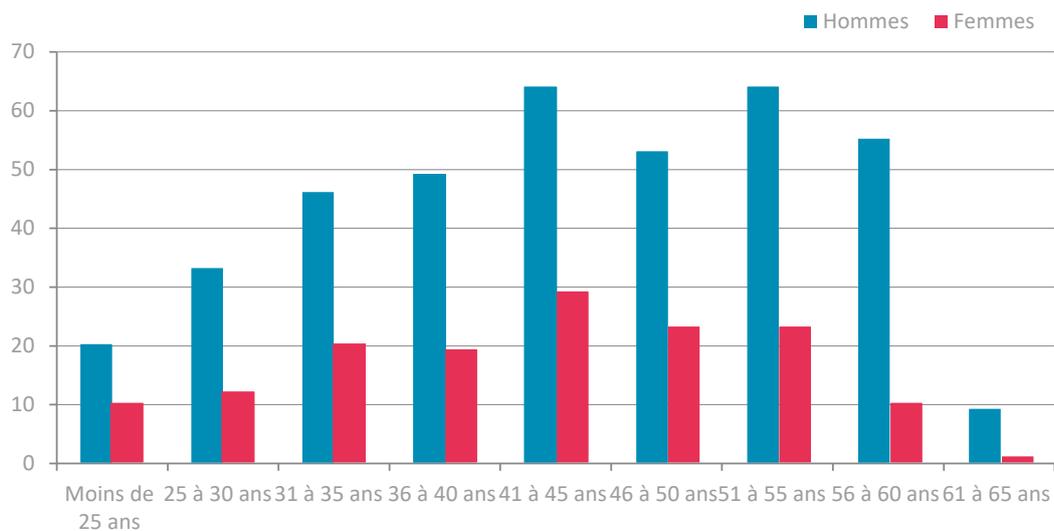
	Effectif inscrit à la fin de l'année			TOTAL N-1	N/N-1 en %
	Homme	Femme	TOTAL N		
Conducteur	283	88	371	367	1,09%
Personnel de contrôle	11	3	14	15	-6,67%
Employé	11	27	38	30	26,67%
Ouvrier	30	2	32	25	28,00%
Technicien	0	0	0	0	-
Maîtrise	48	22	70	69	1,45%
Cadre	11	5	16	14	14,29%
Total	394	147	541	520	4%
%	72,8%	27,2%	100,0%	100,0%	

RÉPARTITION PAR ANCIENNETÉ

	Effectif inscrit à fin de l'année													Total
	Mois			Années										
	moins de 6	6 à 12	1 à 3	3 à 5	5 à 10	10 à 12,5	12,5 à 15	15 à 17,5	17,5 à 20	20 à 22,5	22,5 à 25	25 à 30	plus de 30	
Conducteur	15	12	103	31	54	21	28	34	20	13	12	14	14	371
Personnel de contrôle	1	0	4	0	5	1	0	1	2	0	0	0	0	14
Employé	12	0	6	1	6	0	2	1	2	0	2	3	3	38
Ouvrier	5	1	7	4	5	1	1	3	1	1	2	0	1	32
Technicien	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Maîtrise	4	0	2	1	16	2	7	6	5	7	1	10	9	70
Cadre	3	0	1	4	2	1	1	2	0	0	0	1	1	16
Total	40	13	123	41	88	26	39	47	30	21	17	28	28	541
%	7,4%	2,4%	22,7%	7,6%	16,3%	4,8%	7,2%	8,7%	5,5%	3,9%	3,1%	5,2%	5,2%	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	20	10	30	30	6%	14	-53%
25 à 30 ans	33	12	45	75	8%	40	-11%
31 à 35 ans	46	20	66	141	12%	64	-3%
36 à 40 ans	49	19	68	209	13%	69	1%
41 à 45 ans	64	29	93	302	17%	92	-1%
46 à 50 ans	53	23	76	378	14%	78	3%
51 à 55 ans	64	23	87	465	16%	85	-2%
56 à 60 ans	55	10	65	530	12%	67	3%
61 à 65 ans	9	1	10	540	2%	10	0%
Plus de 65 ans	1	0	1	541	0%	1	
Totaux	394	147	541			467	



C. LA PROGRESSION DES EFFECTIFS

MOUVEMENTS DE PERSONNEL

	Effectif inscrit à fin de l'année				TOTAL N	Δ en %
	rappel N-1	entrée	sortie	motif sortie		
Conducteur	366	30	25	Décès - Démission -Fin de période d'essai -Licenciement - RC - Retraite	371	1,4%
Personnel de contrôle	16	1	3	Licenciement- Promotion	14	-12,5%
Employé	30	13	5	Fin De CDD -Retraite	38	26,7%
Ouvrier	25	8	1	Fin De CDD	32	28,0%
Technicien	0	0	0		0	-
Maîtrise	69	10	9	Décès - Démission -Fin De CDD -Licenciement - RC - Mutation	70	1,4%
Cadre	14	5	3	Démission - Retraite - Mutation	16	14,3%
Total	520	67	46		541	4,0%

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	1,54
Chargé de Communication	0,12
Assistante Commerciale	0,45
Direction Exploitation du Réseau	
Conducteur Receveur	32,25
Agent administrative d'exploitation	0,43
Agent PASF	0,99
Agent de Planning SAD	0,19
Direction Maintenance, Patrimoine et projets	
Agent Infrastructure	0,29
Electromécanicien	0,53
Electrotechnicien	0,23
Mécanicien	0,33
Direction Administrative et Financière	
Assistante Administrative	45,19
Total	37,35

Le recours au personnel intérimaire a diminué de - 21% par rapport à 2019.



E. LA FORMATION DU PERSONNEL, GRAND DÉFI DE L'ANNÉE

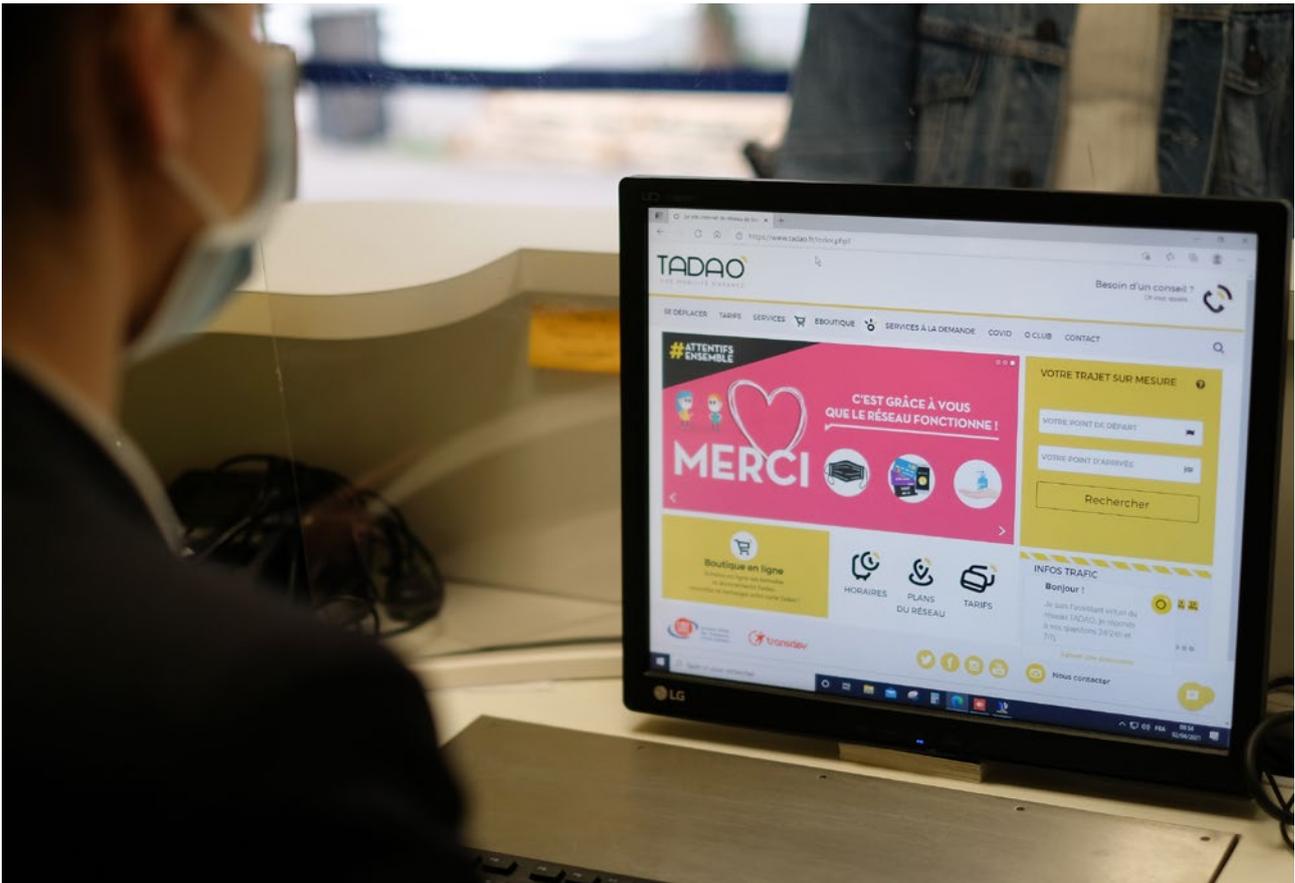
SUIVI DU PLAN DE FORMATION

DÉTAIL DES FORMATIONS INTERNES

Intitulé du stage	Durée (en heure)	Nombre de stagiaires	Heures de formation
Devenir Maître d'Apprentissage	21	9	189
FCO	35	71	2485
FDS Admin	1,5	1	1,5
FDS Canevas Agents	1	1	1
FDS Générer le planning	1	1	1
FDS Gestion des Agents	7	2	14
FDS parcours prépaie	1	2	2
Formation de formateur Relation Client	14	1	14
Formation Hydrogène	14	7	98
HASTUS Module 1	21	2	42
HASTUS Module 2	21	2	42
HASTUS Module 3	21	1	21
HASTUS version 2018	14	3	42
Indexation Contractuelle Automatique	6	1	6
Les fondamentaux du ferroviaire	7	4	28
Parcours encadrement de Proximité	126	2	252
Préparation à l'obtention du certificat de capacité professionnelle au Transport National et International par Route de voyageurs en CPF	175	1	175
TANGO	6	2	12
Total	492,5	113	3425,5
RAPPEL TOTAL N-1	140	105	4935
N/N-1 en %	251,79%	7,62%	-30,59%

DÉTAIL DES FORMATIONS EXTERNES

Intitulé du stage	Durée (en heure)	Nombre de stagiaires	Heures de formation
Actualité législative et jurisprudentielle du droit social et point sur l'actualité du droit syndical	7	1	7
Animation et modération des espaces sociaux	14	2	28
CAP Positif Plus	38,5	1	38,5
Certificat de pratique de médiation en entreprise	80	1	80
Coaching	15	1	15
FIMO	140	1	140
Gerbeur R485 Cat 2	6,8	35	238
Gérer son stress au quotidien et gagner en confiance en soi	13,59	17	231
Interprétation des résultats des tests salivaires et à l'éthylotest pour les contrôles d'alcoolémie	4	5	20
Montage démontage d'échafaudages roulants	7	4	28
Recyclage SST	7	10	70
Référent lutte contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes	7	1	7
Stage permis à points	14	1	14
Tableaux de bords et indicateurs de performance	7	1	7
TP Conducteur de transport en commun	35	2	70
T-Tutorat	10	3	30
	405,8882353	86	1023,5
Rappel N-1	1198	290	3256,5
N/N-1 en %	-66,12%	-70,34%	-68,57%



F. MÉMENTO ANNUEL DES CONDITIONS SOCIALES

VALEUR DU POINT 100

N	N-1	N/N-1 en %
9,5	9,38	1,28%

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 %
11 030	12 071	-8,63%

TAUX D'ABSENTÉISME

N	N-1	N/N-1 en %
12,07	10,34	16,73%

TAUX DE COTISATION AU TITRE DES ACCIDENTS DU TRAVAIL

N	N-1	N/N-1 en %
2,94	3,23	-8,98%

NOMBRE DE JOURS DE GRÈVE

N	N-1	N/N-1 en %
0	1	-100,00%



G. LA COMMUNICATION INTERNE : UN REPÈRE DANS LA CRISE

Début 2020, les supports de communication interne sont bien installés. Connus de tous, ils sont des rendez-vous attendus et forment un ensemble complet :

- Affichage interne ;
- Parutions internes régulières ;
- Écrans dynamiques sur chaque site ;
- Correspondants de la communication interne TEAM TAG régulièrement présents sur site pour participer à la diffusion des informations et créer le dialogue.

Pour 2020, l'un des objectifs était de davantage sensibiliser et impliquer les collaborateurs par rapport aux activités de communication externe, qu'elles soient commerciales, événementielles ou digitales. Il s'agissait notamment, en donnant la primeur à l'interne pour chacune des grandes actions de communication externe, de faire des collaborateurs de véritables ambassadeurs du réseau. Une feuille de route complète avait d'ailleurs été réalisée : elle mettait en adéquation les actions commerciales et les actions de communications internes afin d'assurer une parfaite cohérence entre l'interne et l'externe.

UNE DIGITALISATION DE LA COMMUNICATION INTERNE ACCÉLÉRÉE PAR LA SITUATION EXCEPTIONNELLE

Pour favoriser le succès des actions de communication interne, un extranet a été travaillé avec l'équipe informatique en place. Baptisé #webtag, il a été mis en ligne et déployé un peu plus tôt que prévu pour répondre à la situation inédite liée à la crise sanitaire. Devenu, de fait, le vecteur de référence de l'information en interne, le site extranet a été complété et amélioré au fur et à mesure et s'est adapté

au mieux aux besoins spécifiques liés à cette période très particulière. Ainsi, à situation exceptionnelle, dispositif exceptionnel : tout le réseau de la communication interne a été mis à contribution pour favoriser l'accès à #webtag. La communication interne a ainsi pu s'appuyer sur un grand nombre de relais :

- L'encadrement, les tuteurs, les gestionnaires de temps, en contact permanent avec les conducteurs
- Les correspondants de la communication interne
- L'équipe communication, pour le paramétrage et l'envoi de SMS et newsletters en interne
- Notre service informatique en support technique pour la mise en place

Ces liens ont permis l'envoi de SMS et de newsletters interne pour promouvoir le nouveau site extranet #webtag, les informations à y retrouver et comment s'y connecter.

Pour le mois d'avril 2020, son 1er mois complet d'existence, #webtag enregistrait déjà :

- 369 utilisateurs uniques
- 1143 sessions
- 10070 pages vues
- Une consultation sur smartphone pour 74 % des utilisateurs

Dans un contexte où les équipes ne pouvaient plus se retrouver sur site, l'intranet a constitué un véritable lien entre les collaborateurs. Par ailleurs, #webtag a pu évoluer au fil des mois et assurer :

- La diffusion de messages vidéos de la direction
- La mise en place d'une rubrique spéciale COVID : gestes barrières et consignes en vigueur, contacts utiles en interne, info et suivi des dispositifs de protection déployés...
- Le relais des permanences tenues sur site par les équipes RH et Managers de proximité : FAQ sur l'activité partielle mise à jour à chaque permanence
- Des images et nouvelles du terrain avec la rubrique #quideneufTAG : partage de témoignages de conducteurs, du personnel de la maintenance ou de télétravailleurs. Une mosaïque photo a d'ailleurs été réalisée et diffusée sur #webtag et sur les écrans internes. L'idée était de soutenir l'ensemble des collaborateurs TAG qui, malgré les difficultés, ont su rester mobilisés pour assurer une continuité de service, et de recréer le sentiment d'appartenance à une seule et même équipe.



ZOOM SUR LE GROUPE « CHEZ MOI & AVEC VOUS »

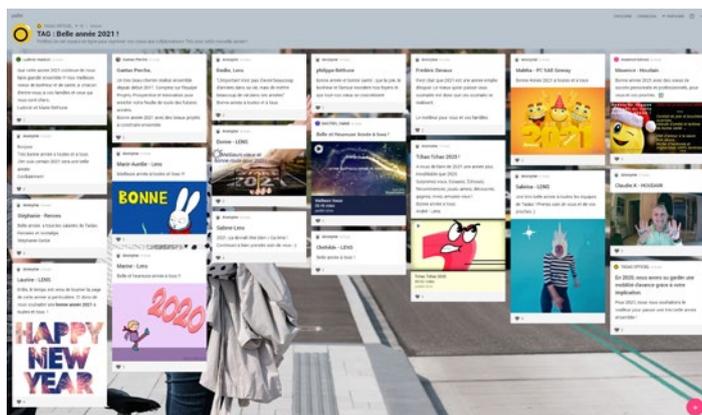
La crise sanitaire, le confinement, le télétravail ont été des événements inédits et ont pu générer du mal-être. Pour soutenir les collaborateurs, lutter contre l'isolement et ré-humaniser les échanges, la communication interne, soutenue par la DRH, a ainsi mis en place un rendez-vous virtuel.

En avril et mai 2020, 2 e-pause café ont ainsi été proposées via Teams au personnel sédentaire, tout en étant ouvertes à tous : l'occasion d'échanger sourires et nouvelles des équipes, et de retrouver un peu du plaisir que les équipes connaissent habituellement autour d'un café sur site.

LA COMMUNICATION INTERNE : UN SOUTIEN IDENTIFIÉ ET RECONNU PAR TOUS LES DÉPARTEMENTS DE L'ENTREPRISE

En complément de l'animation et de la promotion au quotidien des supports en place, la communication interne s'est associée :

- À l'équipe HSE, pour créer des supports d'information afin d'accompagner la diffusion des consignes de sécurité et des dispositifs de protection (affiches/modes opératoires/FlashTAG spécifiques). (visus)
- À l'équipe des Gestionnaires de Temps, pour mettre en place des alertes SMS chaque semaine et diffuser des informations concernant les permanences téléphoniques.
- À l'équipe Actions commerciales, pour imaginer un dispositif de communication interne dédié à la promotion du programme de fidélité O'Club : affichage spécifique, sensibilisation du COMEX, forum adapté sur chaque site avec l'appui de la TeamTAG (photo)
- À l'équipe RH, pour créer des affiches spécifiques mais aussi une rubrique sur #webtag dédiée à la bourse à l'emploi en interne et aux entrées/sorties/mouvement de personnel
- À la direction, pour accompagner la prise de parole et encourager ainsi la mobilisation du personnel en lui affirmant son soutien :
 - Diffusion de messages vidéos sur #webtag
 - Choix d'une petite attention pour les fêtes de fin d'année destinée à chaque collaborateur
 - Lancement d'un espace interactif en ligne pour que chacun y partage ses vœux, à défaut de ne pouvoir le faire à l'occasion des traditionnelles cérémonies des vœux



3. LA MAINTENANCE ET LES MOYENS TECHNIQUES : MOBILISÉS ET TOUJOURS PLUS EFFICIENTS

AUX PREMIÈRES LOGES : GÉRER LE MATÉRIEL EN PÉRIODE DE CRISE SANITAIRE

Dès le début de la crise, un dispositif général s'est déployé pour **sécuriser le parc de véhicules** avec un **protocole conforme aux directives gouvernementales**.

Dans un premier temps, des dispositifs provisoires ont été installés pour parer à l'urgence : nettoyages renforcés des bus, neutralisation avec des bâches d'un siège sur deux, isolement de la cabine de conduite par l'entrave des places à proximité immédiate, la montée par la porte avant n'étant plus autorisée.

Le système s'est ensuite renforcé, avec un fonctionnement optimisé et un suivi des mesures :

- > Désinfection à chaque passage sur le dépôt
- > Mise en place de **supports pour le gel hydroalcoolique** aux différentes portes de montée des usagers, tant sur le parc en propre que chez les sous-traitants. Ce dispositif a été entièrement conçu en partenariat avec une entreprise locale située à Calonne Ricouart : Lansel et Fils
- > Conception et fixation d'une protection transparente permettant d'isoler le conducteur sans entraver de place voyageur.
- > Déploiement d'une signalétique permettant de guider l'usager sur les bonnes pratiques : gestes barrières, paiement sans contact, distanciation, port du masque, etc.

Des expérimentations ont aussi été menées à l'initiative de TAG pour tester des systèmes de désinfection plus globaux.

Au-delà du contexte Covid 19, l'année 2020 a permis de renforcer la maîtrise de la Direction Technique sur l'ensemble de son domaine d'activités.

AVEC « L'ATELIER CONNECTÉ », UN SUIVI TOUJOURS PLUS EFFICACE

La maintenance des véhicules a poursuivi son travail d'accentuation de la maintenance préventive. Les signalements des conducteurs sont désormais intégrés, tracés dans la base de maintenance et traités sous quelques jours.

Le processus d'industrialisation s'est renforcé avec la mise en place d'un outil informatique dénommé « **Atelier Connecté** ».

DES VÉHICULES DE PLUS EN PLUS « VERTS », UN EFFORT RÉCOMPENSÉ PAR LE TROPHÉE DE L'INNOVATION

Le déploiement des véhicules hydrogène opéré en 2019 a nécessité une phase complexe de **fiabilisation technique**. Malgré les efforts déployés, les résultats sont nettement en-deçà des attendus. En 2021, Safra devra donc poursuivre et intensifier ses efforts. Toutefois, ce travail a été récompensé puisque la mise en exploitation de la Bulle 6 avec des bus H2 a obtenu le **trophée européen de l'innovation**, dans la catégorie Energie/Environnement. Une distinction décernée par le **GIE Objectifs Transport Public**, instance créée par le GART et l'UTP.

En 2021, la démarche de **décarbonation du parc** sera complétée par le passage au biocarburant B100 des véhicules Volvo du dépôt de Houdain.

DES COMPÉTENCES ÉLECTROTECHNIQUES EN PLEINE CROISSANCE

Le service électrotechnique s'est pleinement **approprié les systèmes embarqués et les DAT**, acquérant même la capacité à réaliser des dépannages voire à apporter des améliorations. L'équipe a notamment équipé les nouveaux véhicules **sans assistance externe**, ce qui démontre sa **bonne maîtrise technique**.

Par ailleurs, des **tablettes SAEIV** ont été déployées sur les **300 cars**, offrant ainsi un niveau de qualité similaire entre les bus et les cars.

Les objectifs portent désormais sur la **mise en qualité du parc des BIV** (Bornes d'Information Voyageurs) et surtout sur la qualité des informations qui y sont affichées.

UNE MOBILISATION INTENSE POUR LA MISE À JOUR DE L'INFORMATION-VOYAGEURS AUX ARRÊTS

L'équipe patrimoine et infrastructure a été pleinement mobilisée lors des différentes évolutions de l'offre dans le cadre des restrictions sanitaires. L'information aux usagers a nécessité de modifier plusieurs fois l'affichage sur les **3 500 points d'arrêts du réseau**.

Par ailleurs, les équipes ont préparé l'extension du réseau sur le périmètre de la Lys-Romane, en effectuant le **repérage des 320 points d'arrêts**. La fin d'année a également amené l'équipe à préparer le **déménagement du dépôt d'Hénin** attendu pour le 1^{er} trimestre 2021.

A. UN PARC EN PROPRE GÉRÉ AVEC SOIN

LE RENOUVELLEMENT DES VÉHICULES SE POURSUIT

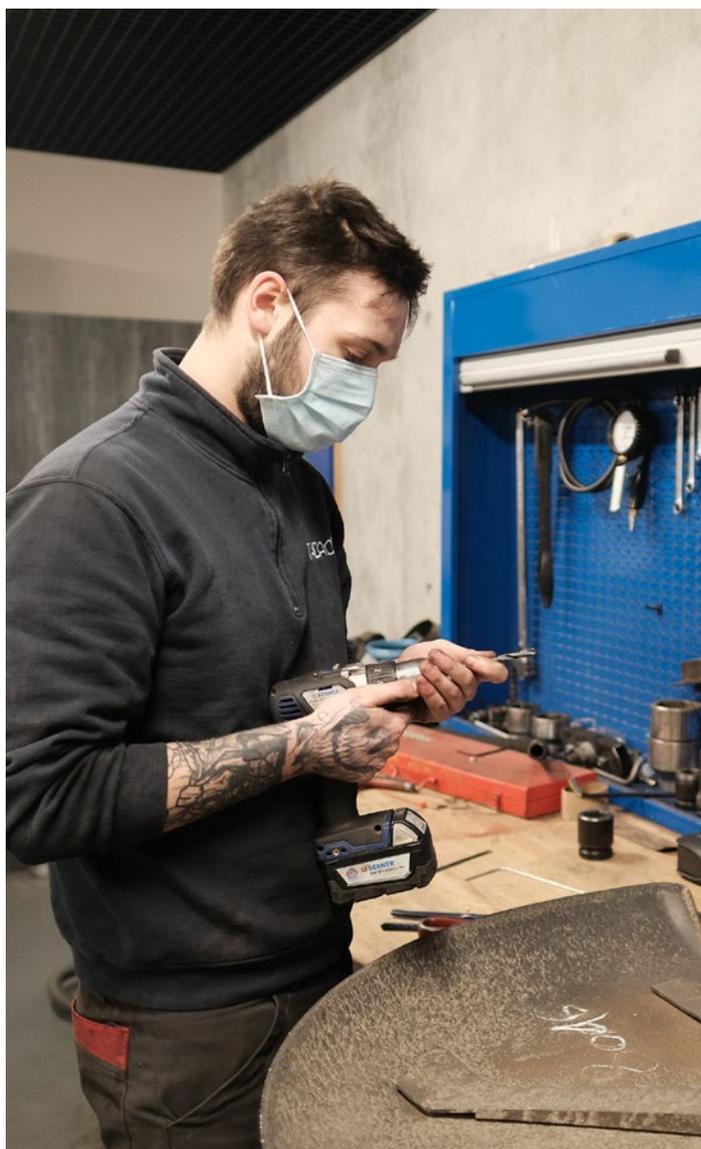
Cette année, **16 nouveaux véhicules** de type Créalis Standard ont été mis en exploitation, permettant ainsi la sortie d'exploitation de la série des 54 (Citelis) et de 3 midibus de la série 22 (Citaro K), qui avaient atteint leur quatorzième année fin 2020.

Le remplacement de midibus par des bus standards améliore le ratio en faveur des bus standards, lesquels sont davantage sollicités.

CONSOMMATION : LES BIENFAITS DES MOTORISATIONS HYBRIDES

La consommation générale du parc est **très stable**, à 30,6l/100km. Elle n'a pas connu de variation depuis 2019 car les évolutions de parc n'ont pas été majeures sur 2020 : les nouveaux Créalis ont été mis en service en fin d'année, tandis que les anciens véhicules ont été conservés tardivement.

Cette consommation moyenne reste très faible pour un réseau urbain de la taille de Tadao. Elle traduit les efforts du SMTAG, qu'il s'agisse du renouvellement des véhicules comme du choix de l'hybride. Ainsi, la performance des véhicules **Volvo hybride**, qui ne consomment que **26,5l/100km**, est à noter. Les équivalents Iveco ont une consommation légèrement supérieure, qui demeure néanmoins inférieure aux engagements commerciaux des constructeurs. La sortie des bus Citelis devrait influencer la consommation moyenne du parc sur 2021, accompagnant ainsi les efforts du SMTAG dans la réduction de l'impact environnemental de l'exploitation.





LA GESTION EN GARANTIE : DES VÉHICULES AUX RÉSULTATS TRÈS VARIABLES MAIS UNE IMPLICATION PARTAGÉE

LES BUS IVECO : UNE FIABILISATION À POURSUIVRE

La disponibilité des véhicules Iveco, établie à **96,2%** sur l'année, ne doit pas masquer le nombre important d'incidents traités en garantie sur l'année, puisque **92 interventions** ont été nécessaires. La fonction de traction est particulièrement impactée, générant des conséquences en ligne. Cependant, la réactivité des équipes SPL (concessionnaire Iveco) a permis de maintenir la disponibilité des véhicules à un niveau acceptable. Le travail de fiabilisation de ce parc doit être poursuivi.

LES BUS VOLVO : À LA HAUTEUR DES OBJECTIFS

Les véhicules Volvo affichent une disponibilité très satisfaisante, à **97,7%** en moyenne sur l'année, et surtout très régulière.

Après une mise en service qui s'était avérée compliquée en 2019, Volvo a mobilisé des moyens puissants, dédiant un responsable technique de grande valeur. Ces actions ont été bénéfiques au-delà des attendus. Il est donc notable que l'accompagnement des équipes techniques Volvo représente un atout.

LES BUS SAFRA : DES DYSFONCTIONNEMENTS PERSISTANTS, UNE GRANDE MOBILISATION ENTRE LES DIFFÉRENTS PARTENAIRES

Les bus Safra présentent de profonds dysfonctionnements qui impactent très anormalement la disponibilité du parc. À ce stade, il n'est d'ailleurs pas possible de suivre des statistiques fiables.

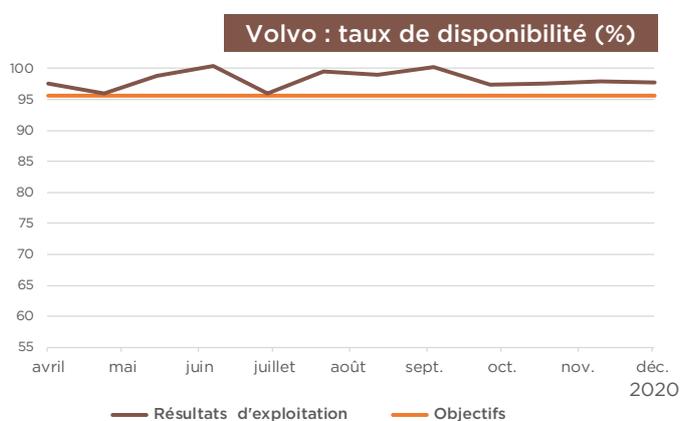
La disponibilité globale se situe autour de 10%, chiffre corroboré par le faible kilométrage global du parc, qui se situe autour de 35 000km sur l'année pour environ 5 véhicules.

La nature des incidents est très variée et ne concerne pas uniquement la fonctionnalité hydrogène. Ce constat a contraint Safra à rapatrier tous les véhicules durant l'été pour un rétrofit. Un second rétrofit s'est déroulé sur le site de Houdain, notamment pour reprendre le système de chauffage.

Malgré cela, ce projet n'en demeure pas moins l'un des **fers de lance du réseau**, témoignant de la volonté de faire bouger les lignes et de se poser en **précurseur dans le domaine des énergies vertes**.



Evolution de la disponibilité des véhicules articulés Iveco



Évolution de la disponibilité des nouveaux véhicules Volvo

Un plan d'actions très engageant a été planifié en fin d'année et vise à retrouver une certaine maîtrise technique dès le début 2021.

NOMBRE DE « PLACES KILOMÈTRES » OFFERTES (PKO)

N	N-1	N/N-1 en %
815 885 366	894 089 530	-8,75%

VIE DU PARC

PARC BUS

Marque	Type	Catégorie	Nombre		Capacité	Conso moyenne au 100		
			N	N-1		N	N-1	Evolution %
SAFRA	BUSINOVA	STANDARD	5	0	79	3,76		
EVOBUS	CITARO K	MIDIBUS	6	6	entre 85 et 86	35,76	36,23	-1,30%
	CITARO	STANDARD	54	54	entre 98 et 106	33,49	33,74	-0,74%
HEULIEZ	GX117	MIDIBUS	9	9	71		38,26	
	GX127	MIDIBUS	3	3	86	34,47	35,67	-3,36%
	AGORA	STANDARD	2	2	71 et 106	41	47,57	-13,81%
IRISBUS	AGORA	STANDARD	21	21	entre 105 et 113	38,02	38,39	-0,96%
	CITELIS	STANDARD	12	12	101	35,27	41,22	-14,43%
	URBANWAY	STANDARD	16	4	98	30,33	30,87	-1,75%
IVECO BUS	CREALIS	ARTICULE	41	41	118	37,19	35,21	5,62%
MERCEDES	CITARO	STANDARD	5	5	106	36,24	42,93	-15,58%
RENAULT	AGORA	STANDARD	2	2	113 et 114		44,61	
SETRA	S315NF	STANDARD	2	2	106		46,45	
	7900	MIDIBUS	10	10	77	27,89	27,96	-0,25%
VOLVO	7900	STANDARD	14	14	102	26,88	24,94	7,78%
	TOTAL		202	185				

PARC SAD

Marque	Type	Catégorie	Nombre		Capacité	Conso moyenne au 100		
			N	N-1		N	N-1	Evolution %
CITROEN	JUMPER	MINIBUS	4	4	22	12,06	17,55	-31,28%
RENAULT	MASTER	MINIBUS	18	15	de 5 à 21	15,3	10,43	46,69%
TOTAL			22	19				

Moyenne d'âge du parc SAD PMR : ???

PARC VÉHICULES DE SERVICE

Marque	Type	Nombre		Conso moyenne au 100		
		N	N-1	N	N-1	Evolution %
CITROEN	C3	4	4	4,59	6,88	
	BERLINGO	3	3	6,21	5,06	
	JUMPER	1				
PEUGEOT	206	1	1	4,95	4,5	
	207	3	3	5,15	5,93	
	PARTNER	3	4	7,21	5,7	
RENAULT	CLIO	8	8	5,11	5,31	
	ZOE	1	1			
	KANGOO	3	2	6,04	5,84	
	MASTER	4	4	11,43	11,94	
TOYOTA	KANGOO ELEC	2	2			
	AURIS	2	2	5,2	5,37	
	YARIS	7	6	5,04	9,41	
TOTAL		42	40			

Moyenne d'âge du parc des véhicules de service : ???

Tous les détails sont à retrouver dans les fichiers excel fournis en annexe.

ÂGE MOYEN DES VÉHICULES

Type	N	N-1	N/N-1 en %
Articulés	2,5	1,5	67%
Hybride Standard	1,5	1,167	29%
Standard	10,5	10,39	1%
Midibus	12,9	11,9	8%
Hybride Midibus	2,04	1,04	96%
Minibus (hors TAD)	0	5,68	-100%
Minibus (Allobus comme activité principale)	0	10,95	-100%
Minibus (Proxibus comme activité principale)	9,4	9,59	-2%

CONSOMMATION DES VÉHICULES

Type	Gazole			Km			Consommation		
	N	N-1	N/N-1 en %	N	N-1	N/N-1 en %	N	N-1	N/N-1 en %
Articulés	789 241	644 542	18,33%	2 136 076	1 831 781	14,25%	36,95	35,19	4,77%
Standard Hybride	290 610	235 648	18,91%	1 056 381	896 859	15,10%	27,51	26,27	4,49%
Standard	1 346 653	1 675 348	-24,41%	3 977 812	4 759 536	-19,65%	33,85	35,2	-3,98%
Midi	91 917	148 178	-61,21%	262 959	407 061	-54,80%	34,95	36,4	-4,14%
Midi Hybride	113 645	124 661	-9,69%	409 570	446 219	-8,95%	27,75	27,94	-0,68%
Minibus (hors TAD)		2 787	-		18 284	-	-	15,24	-
Minibus (Allobus comme activité principale)		19 528	-		138 711	-	-	14,08	-
Minibus (Proxibus comme activité principale)	22 249	19 838	10,84%	183 844	121 069	34,15%	12,1	16,39	-35,40%
Total Minibus	22 249	42 153	-89,46%	183 844	278 064	-51,25%	12,1	15,16	-25,26%
Véhicule de service	44 464	52 822	-18,80%	793 937	908 751	-14,46%	5,6	5,81	-3,79%
Total Général	2 698 779	2 923 352	-7,68%	8 820 579	9 528 271	-7,43%	30,6	30,7	-0,28%

Type	Hydrogène			Km			Consommation		
	N	N-1	N/N-1 en %	N	N-1	N/N-1 en %	N	N-1	N/N-1 en %
Standard	1 375	-	-	34 064	-	-	4,04	-	-
Total Général	1 375	-	-	34 064	-	-	4,04	-	-



B. LE SUIVI DES PARCS DES TRANSPORTEURS SOUS-TRAITANTS

ÉTAT DES PARCS DES SOUS-TRAITANTS

AUTOBUS ARTÉSIENS

MARQUE	TYPE	Catégorie	Nombre
IRISBUS	AXER	CAR	7
	CROSSWAY	CAR	21
FAST	SCOLER 3	CAR	1
HEULIEZ	GX327	BUS	4
	GX328	BUS	1
	GX337	BUS	13
IVECO BUS	INTOURO M	CAR	22
MAN	SU283	CAR	2
MERCEDES	CITARO	BUS	5
	INTOURO M	CAR	3
SETRA	S416	CAR	13
TOTAL			92

Âge moyen du parc

Type	N	N-1	N/N-1 en %
Bus	5,66	8,82	-35,83%
Car	7,41	9,1	-18,57%
Moyenne	7,00	8,00	-0,13

TRANSDEV LITTORAL NORD

MARQUE	TYPE	Catégorie	Nombre
HEULIEZ	GX337	BUS	4
IRISBUS	CROSSWAY	CAR	1
IVECO BUS	CROSSWAY POP	CAR	1
MERCEDES	INTOURO M	CAR	2
SETRA	S415NF	BUS	5
YUTONG	EC12	CAR	1
TOTAL			14

Âge moyen du parc

Type	N	N-1	N/N-1 en %
Bus	6,16	5,54	11,19%
Car	4,83	12,23	-60,51%
Total	5,67	10,49	-0,46

MULLIE

MARQUE	TYPE	Catégorie	Nombre
IRISBUS	AIRWAY	CAR	3
	ARES	CAR	7
	CROSSWAY	CAR	4
	EVADYS	CAR	2
	MAGELYS	CAR	2
	RECREO	CAR	5
MERCEDES	INTOURO	CAR	1
RENAULT	MASTER	PMR TAD	1
	ARES	CAR	1
	AIRWAY	CAR	1
TOTAL			27

Âge moyen du parc

Type	N	N-1	N/N-1 en %
PMR TAD	7,09	6,09	16,42%
Car	10,25	9,19	11,53%
Moyenne	10,08	9,07	0,11

ROSE

MARQUE	TYPE	Catégorie	Nombre
IRISBUS	ARES	BUS	3
	CROSSWAY	CAR	2
	CROSSWAY	BUS	1
	CROSSWAY LE	CAR	1
	EVADYS	CAR	3
	ILIADE	CAR	3
	INTURO	CAR	1
	RECREO	CAR	1
IVECO	ARES	BUS	1
	CROSSWAY	BUS	1
MERCEDES	CROSSWAY LE	CAR	1
SETRA	ARES	BUS	1
VAN HOOL	S415NF	BUS	1
TOTAL			20

Âge moyen du parc

Type	N	N-1	N/N-1 en %
Bus	9,42	8,82	-100,00%
Car	12,83	12,07	-100,00%
Moyenne	11,50	10,89	-1,00

VOYAGES WESTEEL

MARQUE	TYPE	Catégorie	Nombre
EVOBUS	INTOURO	CAR	8
HEULIEZ	GX137	BUS	2
IRISBUS	ARES	CAR	8
	ARWAY	CAR	4
	AXER	CAR	7
	CROSSWAY	CAR	25
	RECREO	CAR	1
IVECO	CROSSWAY	CAR	3
MERCEDES	CITARO	BUS	30
	INTEGRO	CAR	2
	INTOURO	CAR	26
TOTAL			116

Âge moyen du parc

Type	N	N-1	N/N-1 en %
Bus	8,33	8,07	-100,00%
Car	10,75	10,41	-100,00%
Moyenne	10,83	9,79	-1,00

Tous les détails sont à retrouver dans les fichiers excel fournis en annexe.

C. L'ENTRETIEN DES BUS POURSUIT SA TRAJECTOIRE POSITIVE

LA FORMATION DES AGENTS : PERFECTIONNEMENT IVECO, BIV ET SLT

À titre commercial et pour pallier certaines déficiences, liées à la garantie, dans la disponibilité des bus neufs, Iveco a proposé d'offrir deux semaines de formation qui complètent le savoir technique des mécaniciens Tadao.

Les électrotechniciens ont par ailleurs achevé les formations sur les derniers systèmes déployés, notamment les BIV et le SLT (priorité aux feux).

LES PANNES AVEC IMPACT SUR LE SERVICE : UNE AMÉLIORATION CONSTANTE

Les pannes ou incidents ayant eu un impact sur la clientèle ont suivi la courbe ci-dessous.

Les effets du premier confinement sont très nets. Cette période d'activité moindre a permis aux équipes maintenance de **traiter de nombreux signalements**, ce qui a eu un effet positif sur plusieurs mois. Après les congés d'été, la reprise du réseau en mode nominal s'est traduite par un pic, mais une baisse générale a été constatée.

Ces incidents représentent environ 0,16% des courses effectuées sur l'année et sont globalement **en baisse de plus de 16% par rapport à 2019**.

DES MÉTHODES DE MAINTENANCE : VERS TOUJOURS PLUS DE PRÉVENTIF

Si dans le premier temps de la crise sanitaire, l'approvisionnement en pièces détachées a connu des tensions, les systèmes ont rapidement été déployés pour assurer la maintenance préventive des véhicules.

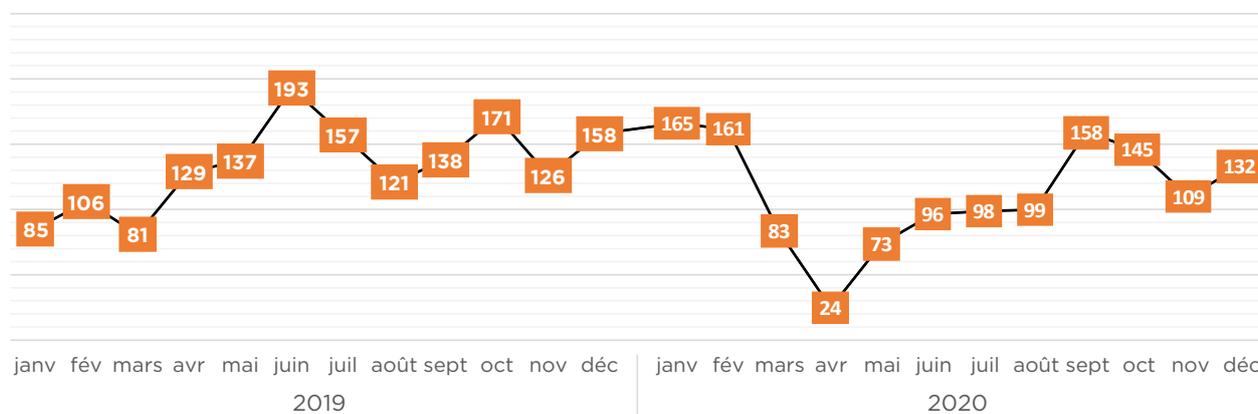
Lors du premier confinement, les contrôles techniques ont d'abord été contraints à la fermeture, mais les organisations professionnelles ont obtenu leur maintien en exploitation ce qui n'a pas eu de conséquence sur les possibilités de contrôles réglementaires des bus.

La maintenance n'a donc pas été impactée par la crise.

DÉPLOIEMENT ATELIER CONNECTÉ : VERS UNE FIABILITÉ DE LA MAINTENANCE RENFORCÉE

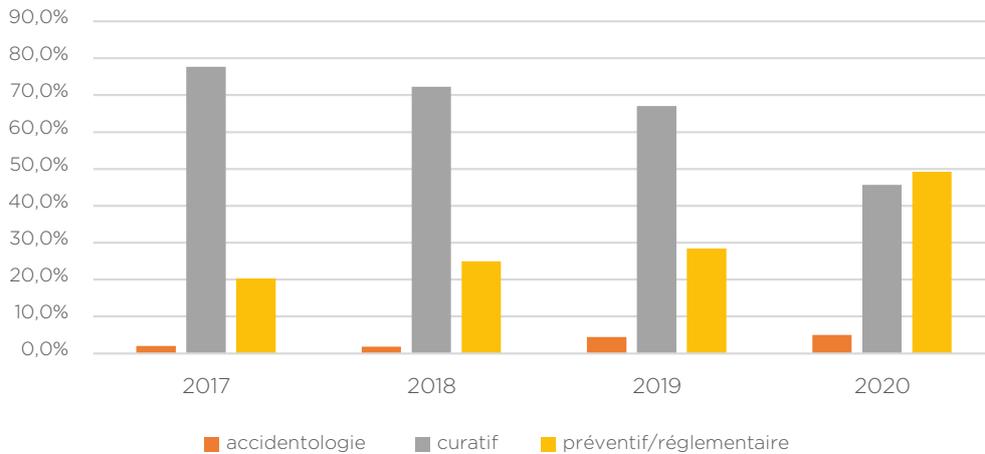
Les équipes Tadao ont déployé un **outil de pilotage de la maintenance** dénommé Atelier Connecté. Cet outil, propre au groupe Transdev, permet d'équiper chaque mécanicien d'une tablette pour effectuer les **rapports d'interventions et les sorties de pièces**. S'appuyant sur une planification performante, ce système a permis de renforcer la structure du dispositif de maintenance et d'améliorer la qualité des informations archivées.

Évolution des pannes impactant la clientèle



Ces statistiques intègrent les incidents liés aux parcs des affrétés

Répartition des heures de main d'oeuvre selon les types de maintenance



UNE MAINTENANCE PRÉVENTIVE GAGNANTE

Les équipes Tadao poursuivent le travail de renforcement de la maintenance préventive.

Sur les 4 dernières années, cette tendance est sensible. **Sur cette année 2020, pour la première fois, le temps passé à la maintenance préventive est supérieur au temps passé en maintenance curative.** C'est le gage de la préservation du patrimoine.

Cela a permis de proposer au SMTAG d'étendre la durée de vie des véhicules de 14 ans à 17 ans. Cela pourra accompagner une réduction des dépenses d'investissement liées au renouvellement du parc.

Par ailleurs, toujours dans la perspective d'étendre la durée de vie du parc, les véhicules seront désormais envoyés en carrosserie à leur dixième anniversaire pour une remise en pein-

ture intégrale de l'habitacle et un remplacement de la sellerie.

Un test a été réalisé sur le bus 7107, qui a montré la plus-value d'une telle démarche à la fois pour l'utilisateur et le conducteur.

UN NETTOYAGE PLUS FRÉQUENT

L'Apase a fait l'acquisition de deux machines pour nettoyer les sièges à sec. Ces outils permettront un nettoyage environ tous les 4 mois, en utilisant les immobilisations naturelles des bus entre deux pointes. Le nettoyage à sec permet de ne pas devoir attendre une période de séchage avant remise en exploitation.

Antérieurement les conditions imposaient un nettoyage des sièges seulement une fois par an, en été. La qualité ressentie par l'utilisateur devrait nettement s'améliorer.



D. LA MAINTENANCE PATRIMONIALE

SUR LE DÉPÔT DE BÉTHUNE

Des travaux de remise en conformité du réseau d'eau ont été réalisés. Ils visent à retrouver une eau de qualité, débarrassée de ses dépôts opaques et de ses odeurs nauséabondes. Des prélèvements hebdomadaires devront confirmer l'efficacité de ces interventions.

SUR LES DÉPÔTS DE GRENAY ET HOUDAIN

Peu d'interventions majeures sur ces deux dépôts.

SUR LES DÉPÔTS DE HÉNIN ET EBREX

Des travaux mineurs ont été réalisés sur Ebrex pour maintenir la station gasoil en fonctionnement avant l'intégration dans le nouveau dépôt

prévu au premier trimestre 2021. De même, le dépôt de Hénin est maintenu en état et cela sans dépenses excessives en prévision de sa future libération.

AU SIÈGE, PLACE VAN PELT

Une intervention sur la toiture a été réalisée pour reprise de fuites suite à la non-conformité de travaux réalisés auparavant.

LA MODERNISATION COMPLÈTE DU CRC

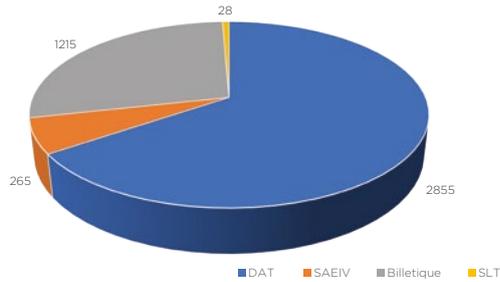
Le CRC a fait l'objet d'une rénovation complète permettant notamment l'accès des personnes à mobilité réduite et donc la mise en conformité de ce lieu accueillant du public.



E. LA MAINTENANCE DES SYSTÈMES D'INFORMATION

Pour l'année 2020, les interventions de l'équipe électrotechnique sont réparties comme suit : *Pour mémoire, le système de traçabilité de l'activité n'est effectif que depuis septembre 2019, ne rendant pas possible la comparaison avec cette année.*

Interventions de l'équipe électrotechnique sur l'année



Cette répartition traduit les difficultés techniques majeures qui ne sont pas encore sous maîtrise et pour lesquelles le constructeur doit apporter des réponses : billettique et DAT en priorité.

LE SYSTÈME D'AIDE À L'EXPLOITATION ET L'INFORMATION VOYAGEURS (SAEIV)

Le système SAEIV est globalement fiable et nécessite des interventions relativement à la marge, qui ne traduisent pas de difficultés techniques particulières.

LA PRIORITÉ AUX FEUX (SLT)

Le système est désormais fiable et les interventions sur les véhicules, assez rares.

LA BILLETTEQUE EMBARQUÉE

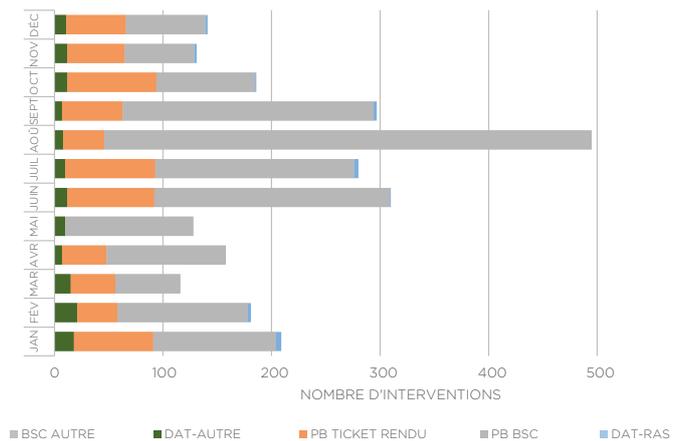
Les interventions sur la billettique restent majoritairement ciblées sur les défauts de connexion des pupitres. Le bornier présente parfois du jeu qui empêche le lien physique entre le pupitre et la platine et donc le fonctionnement nominal du système. L'industriel AEP en est informé et se doit de trouver des solutions.

LES DISTRIBUTEURS AUTOMATIQUES DE TITRES (DAT)

Les interventions sur les DAT demeurent très lourdes. Les problématiques restent les mêmes que celles relevées en 2019, à savoir l'émission du BSC (Billet Sans Contact) ou l'impression du ticket de reçu du ticket.

Les BSC circulent mal dans l'imprimante dédiée à leur émission, un dysfonctionnement qui s'accroît lors des fortes chaleurs. AEP a proposé quelques améliorations dont l'impact reste mineur et qui n'ont pas été totalement déployées. Cela reste à suivre pour proposer un service de qualité au client. D'autant que l'absence de vente à bord entre mars et octobre a montré cette absolue nécessité.

Interventions sur les DAT pour l'année



Le dispositif d'intervention de l'équipe électrotechnique permet une prise en compte du dysfonctionnement sous 24h pour l'ensemble des DAT.

4. LES SYSTÈMES D'INFORMATION : DÉVELOPPER, AMÉLIORER, SOUTENIR

A. LA BILLETTIQUE ET LES FONCTIONS ASSOCIÉES : CONTRIBUER À L'AMÉLIORATION DU PARCOURS CLIENT

Fin 2019, la fin de marché avec les industriels est signée depuis la fin d'été. Les « FIM post-marché » (marchés à tiroirs complémentaires post-signature) sont quasiment toutes mises en place : géolocalisation automatisée des valideurs CDB4 pour les scolaires, livraison des 10 bancs de formation, interface automatisée pour la gestion des scolaires Pégase, régularisation de câblage véhicules, mise en production des P+V restants au fil de l'eau, mise en production de l'open payment. Il reste encore l'installation des derniers DAT prévus au marché.

Les objectifs de 2020 étaient de poursuivre le **développement des nouveautés techniques** pour **améliorer les parcours clients**, de veiller à la disponibilité des équipements ainsi qu'à l'amélioration de leurs performances et de stabiliser les interfaces.

PARCOURS CLIENT : AMÉNAGEMENTS POUR UNE MEILLEURE PRISE EN CHARGE EN BOUTIQUE

Contribution au réaménagement de la boutique de Lens en Front office et du Centre de Relations Clients en back office. Le recâblage des TIC vente Front, la création du pôle PMR pour l'accessibilité des clients, la modulation de l'espace CRC, l'installation d'un espace dédié pour l'encodage de masse des cartes scolaires, l'intégration du TPV régional Pass Pass ont notamment été réalisés.

Résultats : le temps dédié aux clients pour la vente s'est amélioré qualitativement (rapidité des chargements de titres), les agents commerciaux sont maintenant autonomes pour la gestion des encodages scolaires et les postes de travail sont plus ergonomiques.

PARCOURS DATA : MISE EN CONFORMITÉ RGPD ET DÉVELOPPEMENT DE WEB SERVICES, POUR UNE MEILLEURE EXPLOITATION DE LA DONNÉE

RGPD & Serveur billettique : la finalisation effective de l'anonymisation des données billettique en vue du respect des règles en vigueur a été réalisée. Après 48h, les données de validation ne permettent plus de voir le nom du client (qui) associé au lieu (où) et à l'horodatage (quand). Le numéro de carte est d'ailleurs crypté (translation du numéro de carte) pour garantir la sécurité des données clients et l'absence de traçage des flux de mobilité.

Connexion des web services AEP à de nouveaux applicatifs

Un web service est un protocole d'échanges informatiques standardisés, basé sur des technologies web, qui permet de relier des systèmes et des applications entre elles. Les web services sont spécifiés (rédaction de spécifications) et permettent d'interroger des bases de données (requêtes), d'implémenter et de visualiser (intégrations des data dans un système). AEP fournit des web services pour interroger le système billettique via des développements (vente, validation, contrôle).

En 2020, les web services ont permis la mise en fonction de **l'application de covoiturage KAROS expérimentée par le SMTAG** (système de correspondances gratuites avec le réseau Bus) et l'alimentation du programme de fidélité O'CLUB (mise en concordance entre les validations et la délivrance de points bonus au clients).

PARCOURS SCOLAIRES : AUTOMATISATION DES SYSTÈMES, POUR UNE MEILLEURE EFFICIENCE

Traitement des inscriptions scolaires (Pé-gase) : en remplacement des imports/exports manuels initiaux, l'automatisation permet désormais de gagner en réactivité. Le parcours client est stabilisé et pleinement opérationnel pour la création en quasi-temps réel des cartes et la génération des listes de rechargement en embarqué pour les élèves déjà titulaires d'une carte.

Gestion des impayés : création et mise en production d'un outil de mise en liste grise de masse afin de fiabiliser le recouvrement des frais de dossier de titres subventionnés scolaires. Tadao est désormais en capacité de suspendre, en masse, les titres déjà chargés sur carte mais non régularisés financièrement par les familles.

PARCOURS INNOVATION : POUR UN MEILLEUR SUIVI DE LA FRAUDE

Lancement des PV Electroniques. Il s'agit d'un changement notoire puisque les agents de contrôles assermentés passent d'une production papier manuelle nécessitant ensuite un traitement administratif fastidieux à une édition informatique assistée. Cela permet à la fois un **gain de temps**, de **limiter l'impact sur la vitesse commerciale d'exploitation**, et de répondre aux impératifs de contrôle à savoir rapidité et efficacité. Lancé début juillet, ce système a nécessité 6 mois de préparation pour formaliser les aspects techniques mais aussi juridiques et relatifs au déploiement.

Sur les 6 premiers d'exploitation, ce sont quasiment **3 000 PVE** qui ont été édités, preuve de l'adhésion des agents et de la fiabilité du système.

En parallèle, pour faciliter le paiement des PV en embarqué, nous avons couplé le lancement de Terminaux de Paiement Electronique Fraude au lancement du PVE. Ce projet permet de maximiser le recouvrement en embarqué du PIF (paiement de l'indemnité forfaitaire). Ces TPEF sont paramétrés avec des contrats commerçants qui permettent le paiement contact et le paiement sans contact.

Gestion de l'interface Titan Fraude : en lien avec le PV électronique, remontées automatisées des données dans le logiciel d'administration TITAN (échelle de prix en fonction du temps, relance client pour le paiement, suivi de l'état des PV, liaison avec les OMP et convocation au tribunal). Cette interface permet de consolider la chaîne de traitement des PV,

d'analyser les récurrences et les délits d'habitude des contrevenants. C'est un gain de temps notable qui est ainsi récupéré au profit de l'action de terrain.

PARCOURS AMÉLIORATION CONTINUE, EQUIPEMENTS ET MAINTENANCE : DES AVANCÉES POUR UN MEILLEUR SERVICE AU CLIENT

Fiabilisation des DAT

L'imprimante BSC des DAT concentre, suivant la période de l'année, de 40 à 80% des interventions de maintenance. Le recul sur certaines installations est désormais suffisant pour procéder à des ajustements :

> **BSC vs DAT :** réalisation de tests de contenance suite à la récurrence des problèmes de bourrage d'imprimantes. Cela a permis de montrer que la contenance n'était pas la cause des problèmes techniques des imprimantes de BSC.

> **BSC vs CONFIDEX :** analyse avec l'industriel des problèmes de bourrage. Cela a permis de trouver un nouveau process de fabrication de BSC et de procéder à un envoi des cartons à plat pour éviter l'encollage des puces. Une commande de 300 000 nouveaux BSC a été réalisée pour faire un test en production sur l'ensemble du parc de DAT.

> **BSC vs CANICULE :** en prévision de l'été, une démarche de test en production des nouveaux BSC couplée à l'insertion de ventilations complémentaires dans les DAT sur le circuit du BSC a été réalisée. Chaque jour, et pendant une période de 3 semaines, toutes les températures des machines et les relevés d'anomalies ont été comptabilisés pour statuer sur le couple « nouveau BSC/ventilation supplémentaire ». Les conclusions sont positives puisque les anomalies consécutives à la chaleur se sont substantiellement réduites.

Contrat de maintenance : des discussions constructives avec AEP ont permis de signer officiellement le contrat de maintenance billettique. Des visites annuelles sont prévues chaque année pour analyser la fiabilité du système et faire des compléments de formations sur des problématiques identifiées.

Poursuite des installations P+V, à Bruay et Fouquières-lès-Lens notamment : installation physique des valideurs d'ouverture, paramétrage logiciel et recette fonctionnelle pour chaque installation.

PARCOURS INTEROPÉRABILITÉ RÉGIONALE DES SYSTÈMES : DES AVANCÉES MANIFESTES

Campagnes d'interopérabilité pour les flux Interbob : Tadao est précurseur et pilote sur la région Hauts-de-France pour les tests d'échanges automatisés au sein d'une centrale billettique régionale unique Pass Pass. L'objectif est de permettre au client de profiter de différents réseaux à partir d'une même carte, et donc d'acheter des titres de manière indifférenciée auprès des différents opérateurs. TAG est pleinement engagé dans ce projet et plusieurs étapes ont été préparées en 2020 avec la Région et les industriels :

- > Installation physique du premier TPV Pass Pass Interbob en agence de Lens ;
- > Formation au TPV Pass Pass sur la plateforme de tests régionale ;
- > Lancement de la e-boutique « passpass.fr » : paramétrage des titres dans le système régional, tests fonctionnels et validation en production.
- > Participation SMTAG/Tadao à la réécriture de 15% du REFOCO billettique Pass Pass sur les thématiques des supports interopérables, des principes tarifaires, du service Pass Pass et du SAV régional.

PARCOURS « SANS CONTACT » : VERS UNE ACCESSIBILITÉ RENFORCÉE DES TITRES DE TRANSPORT

Projet multi validation en open paiement : lancé fin 2019, la solution de paiement sans contact avec une carte bancaire a trouvé sa place dans le réseau de distribution Tadao. L'avantage a été très concret lors de l'arrêt de la vente à bord pour raisons sanitaires. Dans la continuité et pour donner encore plus de possibilités aux voyageurs occasionnels, Tadao a entamé des développements pour permettre la multi validation (jusqu'à 6 passagers ensemble). Beaucoup d'adaptations, de tests et de certifications ont été nécessaires pour envisager la mise en production de cette innovation majeure qui a donc connu un retard au lancement, ce dernier étant finalement programmé pour le 1^{er} trimestre 2021.

Projet de nouvel équipement de contrôle PAXA920 pour plus d'efficacité : avec le pré-développement de la portabilité logicielle sur un nouvel équipement de contrôle à des fins de facilitation du contrôle aujourd'hui encore perfectible, par exemple avec la lecture des titres en open paiement ou dématérialisés, le TPE intégré, la vitesse de contrôle et d'impression des PV.



B. LES SI : UN ACCOMPAGNEMENT DE L'ENTREPRISE DANS LA GESTION DE LA CRISE SANITAIRE

ACCÉLÉRATION POUR LE DÉPLOIEMENT DE MATÉRIELS MOBILES

Les mesures de confinement qui se sont appliquées en 2020, et particulièrement entre mars et juin, ont eu un prodigieux effet d'accélérateur sur la mise en service de nouveaux matériels. Il s'agissait en effet de permettre aux salariés de poursuivre leur activité en télétravail, alors que nombre d'entre eux n'étaient pas forcément équipés de matériels et systèmes adéquats. Le travail de remplacement des PC fixes en PC mobiles était déjà engagé et s'est donc poursuivi sans difficulté majeure, du fait de l'anticipation du renouvellement du matériel informatique et de stocks déjà constitués. Plus de la moitié des salariés associés à un poste bureautique sont désormais en capacité de travailler à distance ou de manière nomade. Les équipes SI ont, en parallèle, accompagné les salariés dans la prise en main des nouveaux modes de fonctionnement. Des équipements complémentaires, liés à la charte de télétravail viendront compléter

le dispositif pour plus d'ergonomie, de confort et d'efficacité.

TAG devient ainsi une entreprise très numérisée, qui nécessite de la part de l'équipe SI une veille constante des systèmes et une agilité de tous les instants pour assurer la continuité de l'activité, tous services confondus.

Au final, la contrainte liée au confinement a constitué une opportunité de faire évoluer l'entreprise sur ce volet.

WEBTAG : UNE MISE EN LIGNE BIENVENUE

Ce projet, destiné à fluidifier la circulation de l'information auprès des salariés, était en phase d'achèvement quand la crise COVID a débuté. De fait, les SI et le service Communication ont mis les bouchées doubles pour rendre ce service opérationnel dès les premiers jours de la crise. Un atout qui a largement contribué au maintien de la cohésion de l'entreprise et au partage des informations utiles.

C. UNE ÉQUIPE SI RENFORCÉE, GARANTE DE L'EFFICACITÉ COLLECTIVE

Les SI sont impliqués dans toutes les grandes opérations et missions de l'entreprise et du réseau. Travailleurs de l'ombre, ils sont de tous les process, garantissent et sécurisent les systèmes et données utiles à chacun dans l'exercice de sa mission et développent en permanence des solutions visant à améliorer le quotidien du réseau et de ses salariés.

Pour mener à bien cette mission stratégique, le service, désormais composé de quatre personnes s'est réorganisé autour de deux fonctions-clé : l'administration des systèmes et le développement de projets.

En 2020, pas moins de 2 614 «tickets techniques» ont été ouverts auprès du service soit une moyenne de 217 par mois. La nouvelle organisation a permis une baisse de 25% des tickets non traités en fins de mois par rapport à 2019.



5. LES ÉTUDES : EN APPUI PERMANENT POUR ADAPTER ET POUR AJUSTER L'OFFRE

Après le démarrage du nouveau réseau, en avril 2019, notre objectif pour 2020 était de poursuivre le travail engagé sur l'amélioration de l'offre de transport et de développer des services de mobilité complémentaires en exploitant des données déjà recensées ou en initiant de nouvelles analyses des performances du réseau.

La crise sanitaire qui a rythmé l'année 2020 a nécessité un réajustement de ces objectifs et de leur temporalité. Pour autant, malgré ce contexte d'imprévisibilité, de nombreux projets ont pu être menés.

Ainsi, l'action du pôle études en 2020 s'est déployée autour de plusieurs axes :

- Adaptations de l'offre, induites par la crise sanitaire et les mesures gouvernementales

qui impliquaient des restrictions de déplacements ;

- Poursuite du programme d'enrichissement de la connaissance clients, avec en particulier l'expérimentation d'une solution de billettique inversée et la réalisation de l'OT2M (observatoire Transdev des mobilités) ;
- Définition de l'offre cible sur le secteur des 35 communes de la Lys Romane de la CABBALR et mise en place d'un nouveau service de transport à la demande sur ce territoire ;
- Préparation de l'ajustement de l'offre en réponse aux constats et analyses issus des 10 premiers mois d'exploitation du réseau BHNS mais aussi des impacts de la crise sur le trafic.

A. S'ADAPTER À LA CRISE SANITAIRE

La crise sanitaire a nécessité la mise en place de plans de transports adaptés afin de répondre aux objectifs de restriction des déplacements et à la baisse de la fréquentation induite. Le réseau s'est adapté de manière spécifique à chaque période et mesures sanitaires spécifiques, que ce soit lors des deux confinements ou de la mise en place du couvre-feu à l'automne.

FACE AU PREMIER CONFINEMENT, UN AJUSTEMENT DILIGENT

Le premier confinement fût soudain et strict. Dès le 17 mars 2020, de premières mesures ont été appliquées pour répondre à l'urgence de la situation :

- Suppression de l'offre le dimanche ;
- Réduction de l'amplitude de fonctionne-

ment du lundi au samedi entre 6h et 20 ;

- Adaptation des horaires sur les lignes Bulle et lignes principales exploitées en propre, avec une réduction renforcée à partir du 23 mars ;
- Réduction de l'offre à deux allers-retours en moyenne sur les lignes secondaires et un aller-retour régulier sur les lignes Duo ;
- Suppression des services scolaires ;
- Suspension du service Proxibus ;
- Maintien de l'offre à la demande pour Allo-bus, Duo et Chronopro.

Avec la fermeture des établissements scolaires et la mise à l'arrêt de nombreux secteurs d'activité, la chute de la fréquentation s'est traduite de manière brutale comme l'illustrent le tableau et le graphique, avec un niveau se situant entre 3 et 5% par rapport aux attentes, témoignant d'un service trop large au regard du contexte de réduction drastique des déplacements :

Groupes de lignes	2 au 13 mars (avant le confinement)	17 au 20 mars (1ere semaine de confinement)	23 au 31 mars (2eme semaine de confinement)
Bulle	25 568	2 349	1 206
Principale	12 585	827	375
Complémentaire	8 493	418	107
Duo	1 602	22	7
Ensemble du trafic	59 733	3 656	1 721

Dès la première semaine d'avril, un plan de transport adapté et pérenne a été déployé. Ce dernier offrait un service allégé mais plus régulier, et s'est accompagné d'une mise à jour des référentiels afin d'offrir une information clients plus lisible. Ce plan de transport s'est traduit par une baisse de 75% de l'offre nominale, avec :

- > Suppression de l'offre le dimanche ;
- > Réduction de l'amplitude de fonctionnement du lundi au samedi entre 6h et 20h ;
- > Adaptation des horaires sur les lignes Bulle et lignes principales exploitées en propre :
 - Fréquence de 30' sur les Bulle 1, 2 et 3 ;
 - Fréquence de 60' sur les Bulle 4 à 7 ;
 - Fréquence de 60 ou 120' sur les lignes principales ;
 - Réduction de l'offre à deux allers-retours en moyenne sur les lignes complémentaires et un aller-retour régulier sur les lignes Duo.
- > Suppression des circuits scolaires ;
- > Conservation de l'offre à la demande Allobus, Duo et Chronopro ;
- > Suspension du service Proxibus.

Au mois d'avril, avec en moyenne 1 882 validations par jour, la fréquentation enregistrait une baisse de 96% sur une journée-type par rapport à avril 2019.

POUR LE PERSONNEL SOIGNANT, UN SERVICE SPÉCIFIQUE

Dans l'esprit de solidarité face au contexte sanitaire, un partenariat a été initié entre le SM-TAG, TADAO et le groupement hospitalier de l'Artois, afin de faciliter les déplacements du personnel soignant.

Les échanges que nous avons pu avoir avec nos partenaires ont permis de mesurer les attentes précises du groupement hospitalier et d'y répondre par la mise en place d'un service dédié, en complément de solutions taxis déjà mises en œuvre.

Dix salariés en difficulté de déplacement ont ainsi pu bénéficier d'un service à la demande gratuit pour leurs déplacements domicile-travail. Cet accompagnement a majoritairement été sollicité pour des salariés travaillant à l'hôpital de Beuvry.

La flexibilité de l'outil de paramétrage et de prise de réservations OPTYCALL nous a permis d'organiser et de suivre précisément l'activité de ce service.

LE DÉCONFINEMENT, UNE ADAPTATION AGILE

La mise en œuvre du déconfinement, prévue à partir du 11 mai, associée au manque de prévisibilité concernant le redémarrage effectif des activités, en particulier des établissements scolaires, nous a amené à adapter le service en deux temps :

À partir du 11 mai, le plan de transport en vigueur depuis avril a été renforcé sur **les lignes Bulle et principales** sur la base des fréquences habituelles de période de grandes vacances, soit **65% de l'offre normale sur l'ensemble du réseau**. Le service Proxibus a également été réactivé, en lien avec de strictes mesures sanitaires.

Le 18 mai, ce sont les **lignes secondaires et DUO** qui ont été **ajustées en mode « grandes vacances »** avec des adaptations spécifiques pour accompagner la réouverture des établissements scolaires. Le niveau d'offre prévu a représenté 85% d'un fonctionnement normal.

Cette stratégie de recourir dès le mois de mai aux horaires de « grandes vacances » permettait ainsi de proposer un service à la fois en phase avec les besoins en baisse du fait de la crise, stable jusqu'à la rentrée et préservant les repères du public.

Le réseau a poursuivi son adaptation de manière agile et graduelle grâce à 50 consignes opérationnelles activées au fur et à mesure des redémarrages effectifs des établissements scolaires nécessitant un transport.

Ces évolutions d'offre temporalisées ont ainsi accompagné une reprise progressive du trafic : 7 339 voyages par journée type sur le mois de mai et 17 064 voyages par journée type sur le mois de juin, ce qui correspond à 30% du trafic attendu en mode nominal.

L'ÉTÉ, UN RETOUR PROGRESSIF À LA NORMALE

Les mesures de déconfinement ont permis la reprise du réseau en mode nominal tout l'été et pour la rentrée, permettant de revenir progressivement vers **un niveau de trafic de l'ordre de 80% d'un niveau habituel** pour ces périodes. Une étape qui se dessinait encourageante pour la suite.... Mais c'était sans tenir compte de la résurgence de la COVID au début de l'automne.

COUVRE-FEU ET DEUXIÈME CONFINEMENT : S'ADAPTER DE NOUVEAU

Avec la dégradation de la situation sanitaire au début de l'automne, de nouvelles mesures gouvernementales ont été prises : mise en place d'un couvre-feu à 20 heures dès le 17 octobre, puis d'un nouveau confinement à partir du 30 octobre 2020, levé le 15 décembre.

Tadao s'est immédiatement adapté à la situation : réduction de l'offre en soirée dès le 4 novembre, puis mise en œuvre d'un nouveau plan de transport adapté à compter du 8 novembre. Ce dernier s'est dessiné de la manière suivante :

- Suppression des dessertes du dimanche ;
- Réduction de l'amplitude sur les lignes Bulle (derniers départs à 21h sur les Bulle 1 à 3 et derniers départs à 20h30 sur les Bulle 4 à 7) ;
- Réduction de la fréquence sur les lignes Bulle et principales ;
- Maintien d'un fonctionnement normal pour les autres lignes, afin de répondre aux besoins scolaires.

Ces mesures représentaient environ 85% de l'offre nominale de transport à période nominale égale.

Compte tenu de l'approche des fêtes de fin

d'année et afin de faciliter l'accès aux commerces, les services ont été réactivés les dimanches dès le 6 décembre.

La levée du confinement intervenant à quelques jours du démarrage des congés de fin d'année, le plan de transport adapté a été maintenu jusqu'à la fin 2020 pour ne pas perturber une fois encore les repères des usagers.

Cette période s'est logiquement traduite par une baisse de la fréquentation, de 29% en novembre et 24% en décembre par rapport aux mêmes mois de 2019 (en comparaison, elle était de 20% en moyenne en septembre/octobre). Contrairement au confinement de mars, ce second confinement ne s'est pas accompagné d'une rupture brutale de l'activité et des déplacements. Le maintien d'un niveau d'offre à 85% s'est donc avéré judicieux.

Tout était alors programmé pour une reprise à 100% du réseau au retour des vacances de fin d'année. Le début de 2021 réservera finalement d'autres mesures auxquelles Tadao aura encore à s'adapter.

En tout état de cause, les choix concertés entre TAG et le SMTAG ont permis une continuité de service appropriée et efficace grâce à des échanges agiles et lucides au regard d'une situation absolument imprévisible et inédite.

B. CONTINUER D'ENRICHIR LA CONNAISSANCE CLIENTS

La gestion des plans de transport liée à la crise était prioritaire mais elle n'a pas entravé l'ensemble des projets prévus au programme de cette année 2020, notamment la réalisation de deux études contractuelles :

- Observatoire Transdev des Mobilités (OT2M) ;
- Enquêtes Origine - Destination (O/D) en période scolaire.

Initialement programmé au printemps 2020, l'OT2M a été décalé à l'automne afin que le contexte de crise sanitaire n'influence pas les résultats, l'étude étant largement consacrée aux habitudes de mobilité, de manière à tirer des enseignements fiables destinés à l'évolution du réseau.

La réalisation de l'enquête « Origine-Destination » était plus problématique. En effet, les fluctuations et la baisse pérenne du trafic rendaient difficile l'interprétation correcte de tout résultat. Compte tenu de la lourdeur d'une telle étude, il a donc été décidé d'y surseoir.

Toutefois, nous avons eu l'opportunité de nous inscrire dans une expérimentation menée par

Transdev avec la société COGNIDIS, dans le but de travailler à partir des données billettiques afin de reconstituer dans la durée les flux voyageurs sur le réseau. Cette expérimentation a permis de valider un modèle complémentaire, voire alternatif, à la réalisation d'enquêtes terrain OD classiques. Très agiles, ces modèles offrent davantage de souplesse qu'une enquête O/D classique qui renseigne sur les faits à un instant « T ». En effet, les études COGNIDIS permettent de multiplier les requêtes à différents instants, sur différents secteurs.

Enfin, les équipes Tadao ont poursuivi leurs travaux d'amélioration du SIG (Système D'information Géographique), partagé avec le SMTAG, en structurant et développant les données traitées.

UNE SOLUTION DE BILLETTIQUE INVERSÉE À L'ESSAI

Dès la mise en place du nouveau réseau, nous avons suivi les données de ventes et de validation délivrées par la billettique pour mesurer

l'impact de la nouvelle offre et évaluer les potentiels ajustements nécessaires.

Afin de valoriser plus largement l'utilisation des données, TADAO s'est inscrit fin 2019 dans une démarche d'expérimentation d'une solution de billettique inversée, proposée par la société COGNIDIS. Cette dernière est spécialisée dans l'exploitation innovante des DATA pour comprendre et anticiper le comportement des usagers dans différents domaines, dont celui des transports. L'expérimentation ici mise en place et financée par le groupe Transdev, devait permettre d'évaluer la pertinence d'un modèle d'analyse complémentaire et alternatif à la réalisation d'enquêtes OD classiques.

Le principe de cette solution consiste à reconstituer les OD des voyageurs sur la base d'algorithmes de traitement des données de validation du réseau croisées avec les données temps réel fournies par le SAEIV. De cette manière, il devient possible d'établir la cartographie des montées et d'en déduire celle des descentes.

Nous avons orienté cette expérimentation sur un cas concret d'étude, basé sur la comparaison des flux voyageurs sur le réseau avant et après sa restructuration : données 2016 vs données 2019, sur la période très significative septembre - décembre. Cela a contribué à la compréhension de son fonctionnement et d'en déduire ou d'orienter les pistes potentielles d'amélioration.

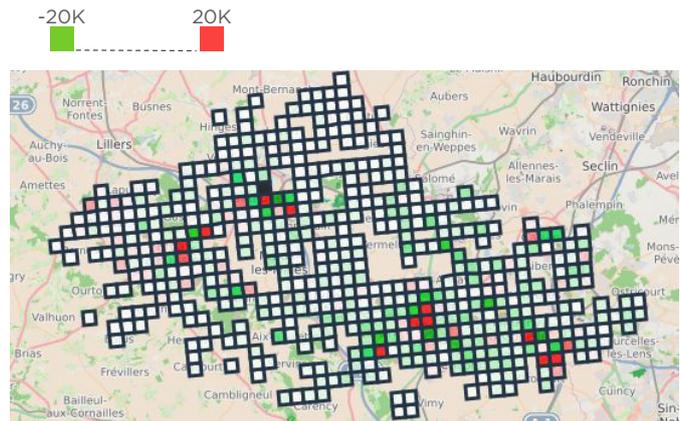
En juin 2020, ce travail a abouti à la livraison d'une plateforme web d'analyse des données reconstituées. Les requêtes apportent non seulement des enseignements riches sur l'évolution des flux bruts mais aussi sur d'autres dimensions telles que les solutions de déplacements ou les temps de parcours.

Sur cette cartographie en haut à droite, par exemple, les différentes O/D sont hiérarchisées.

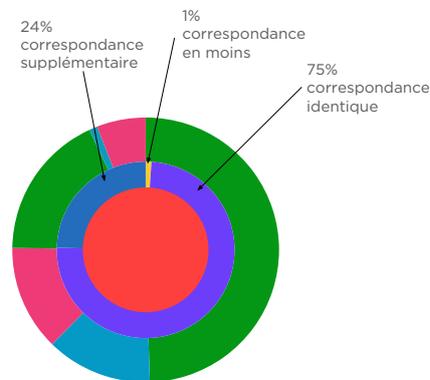
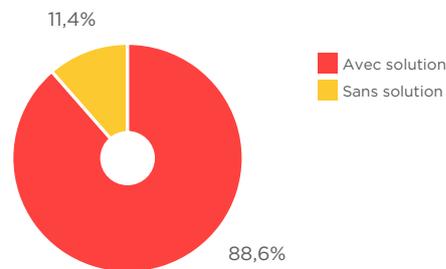
Sur les représentations suivantes, en haut, on a mis en évidence le rapport de solutions de déplacements possibles en 2019 contre celles désormais acquises. En dessous, on met en évidence les trajets supplémentaires réalisés avec une correspondance : le réseau BHNS a augmenté ces pratiques, et par la-même les solutions de mobilité.

Ci-contre, ce sont les réductions de temps de parcours pour une même O/D qui ont été mises en évidence :

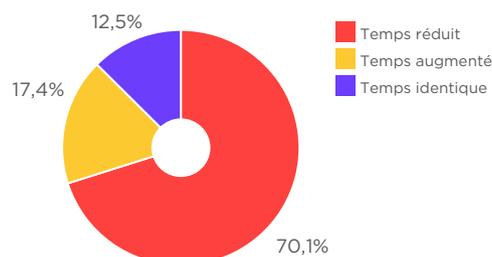
○ Différence normalisée entre 2019 et 2016



○ Analyse des OD simulés dans le réseau 2019



Impact sur les temps de parcours



La pertinence du modèle a été validée par le SMTAG et TAG, ce qui nous a conduit à pérenniser et contractualiser le partenariat avec COGNIDIS pour les années 2021 à 2023.

Cette solution évolutive permettra d'envisager d'autres traitements basés sur des simulations d'impact de modifications d'offre, mais également d'analyses d'autres données telles que la ponctualité, à partir du SAEIV.

L'ENQUÊTE OBSERVATOIRE TRANSDEV DES MOBILITÉS : UNE APPROCHE NOVATRICE

L'OT2M est une approche originale de prospection qui a pour objectif de connaître la perception et l'utilisation du réseau réalisé ou perçu par les voyageurs et non-voyageurs :

- Connaissance des clients et du potentiel clients du réseau ;
- Compréhension des habitudes de déplacement et des raisons du choix modal ;
- Mesure de la perception de l'offre de transport en commun et des autres modes ;
- Projection vers un réseau idéal.

L'enquête est coanimée par le groupe Transdev et s'appuie sur un questionnaire dont un certain nombre d'indicateurs nous permettent de comparer le réseau TADAO à d'autres réseaux urbains en France. Cela permet des comparaisons éclairantes, notamment entre deux réseaux de même typologie. Certes, la configuration de Tadao est assez atypique avec sa construction multipolaire sur un très vaste territoire, mais cela n'empêche pas d'observer des parallèles intéressants.

En réalisant un diagnostic de la performance du réseau de transport public et en identifiant les axes de progrès de l'offre du territoire, l'OT2M mesure les attentes des habitants afin d'orienter les choix stratégiques de l'AOM.

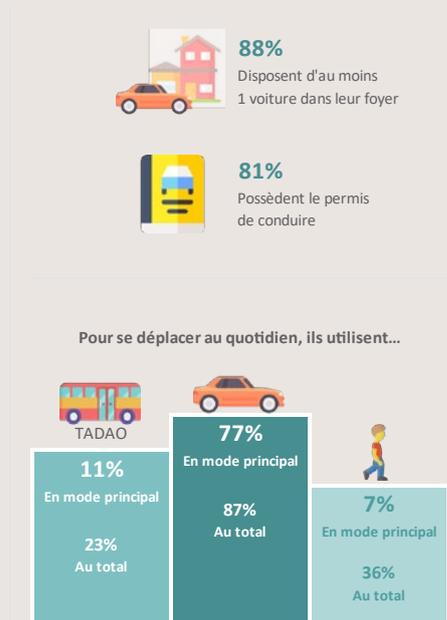
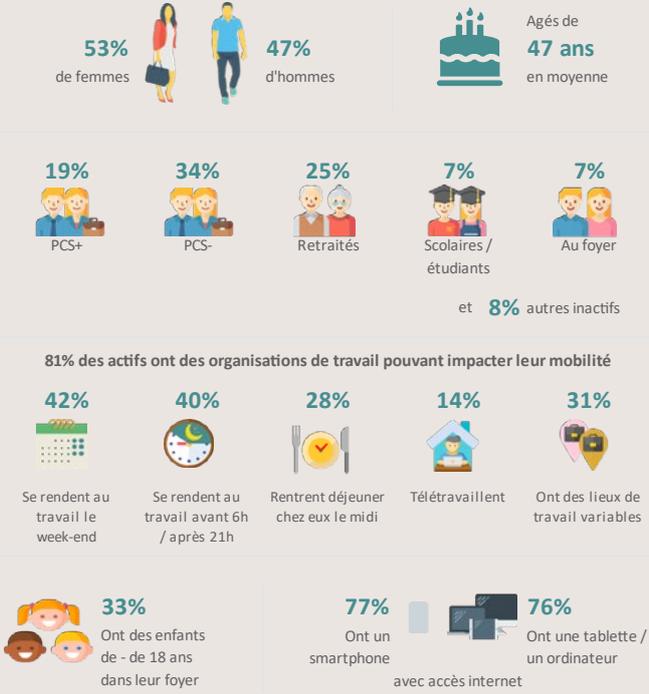
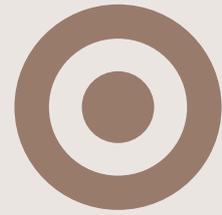
L'enquête a été réalisée sur un échantillon représentatif (sociologiquement et géographiquement) de 2 000 habitants sur les 514 617 habitants âgés de 15 ans et plus du territoire, avec un questionnaire téléphonique (1 706 répondants) et online (300 répondants), du 21 septembre au 9 octobre 2020.

L'enjeu, au-delà de la réalisation de l'enquête, est de définir un plan d'actions associé dès 2021.

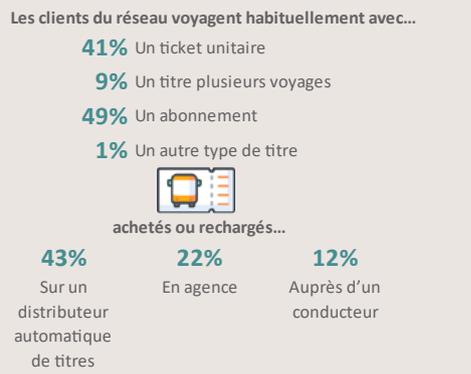
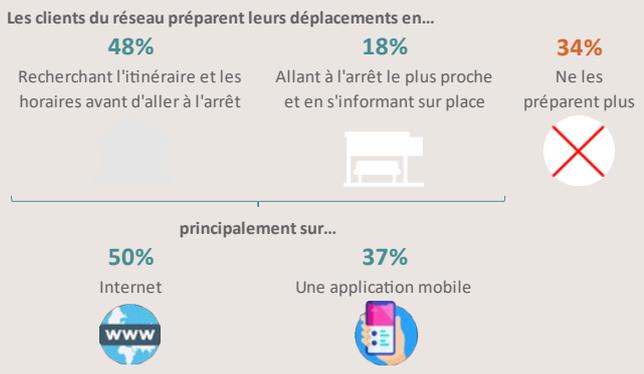
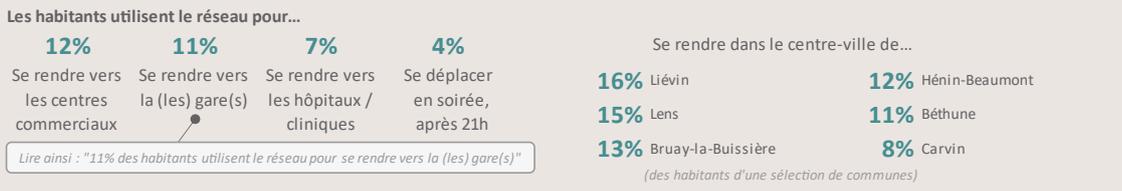
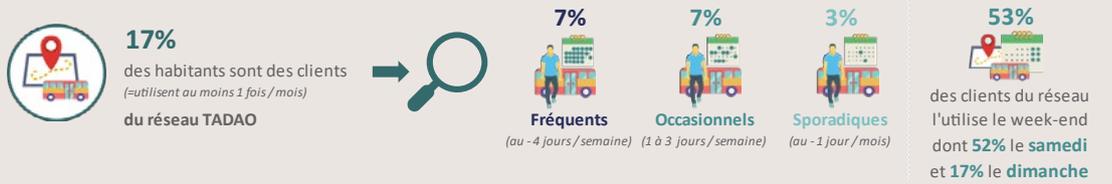
Les principaux résultats de l'enquête sont présentés ci-après :



QUEL PROFIL DES HABITANTS ET QUELLE MOBILITÉ TOUS MODES



QUELLE MOBILITÉ AVEC LE RÉSEAU TADAO ?



QUELLE MOBILITÉ AVEC LE RÉSEAU TADAO ?

POUR LES DÉPLACEMENTS DOMICILE-TRAVAIL/ÉTUDES



des actifs, élèves ou étudiants utilisent le plus souvent les transports en commun pour aller travailler ou étudier



utilisent le plus souvent le réseau TADAO pour ce motif



des actifs, élèves ou étudiants utilisent le plus souvent la voiture pour aller travailler ou étudier



51%

Travaillent / étudient dans une commune desservie par le réseau

13%

Travaillent / étudient dans une autre commune du département

23%

Travaillent / étudient dans une commune hors du département

Les actifs, élèves ou étudiants...

Mettent



31 min

en moyenne pour rejoindre leur lieu de travail / études



38%

Effectuent une étape sur le trajet domicile-travail / études



88%

(avec voiture+permis) Disposent de facilités de stationnement sur leur lieu de travail / études

19%

Horaires des transports en commun inadaptés

25%

Offre inexistante ou inadaptée

17%

Préférence pour la voiture

Principaux freins à l'usage du réseau TADAO

POUR LE DERNIER DÉPLACEMENT POUR MOTIF PRIVÉ



des habitants ont utilisé les transports en commun pour leur dernier déplacement privé



ont utilisé le réseau TADAO pour ce motif



des habitants ont utilisé la voiture pour leur dernier déplacement privé

Les habitants se sont déplacés pour...



47%

Achats / courses



13%

Loisir / sortie / sport



13%

Visite à de la famille / amis



18%

Démarches admin. / santé

3%

Autres motifs

6%

Pas de déplacement dans ces agglo.



76%

En semaine



19%

Le samedi



5%

Le dimanche

2% Avant 7h

14% 7h à 9h59

22% 10h à 11h59

8% 12h à 13h59

28% 14h à 15h59

20% 16h à 18h59

3% 19h à 19h59

3% 20h et après

20%

Préférence pour la voiture

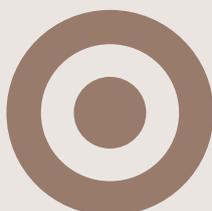
21%

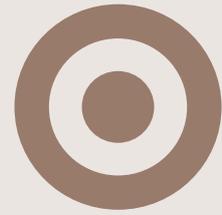
Transports en commun inadaptés

19%

TC pas pratiques / compliqués ; plus simple / libre autrement

Principaux freins à l'usage du réseau TADAO





QUELLE MOBILITÉ IDÉALE ?



Au global, les habitants en ont...

une bonne image **56%**
 une mauvaise image **11%**
 Note moyenne **6,5**



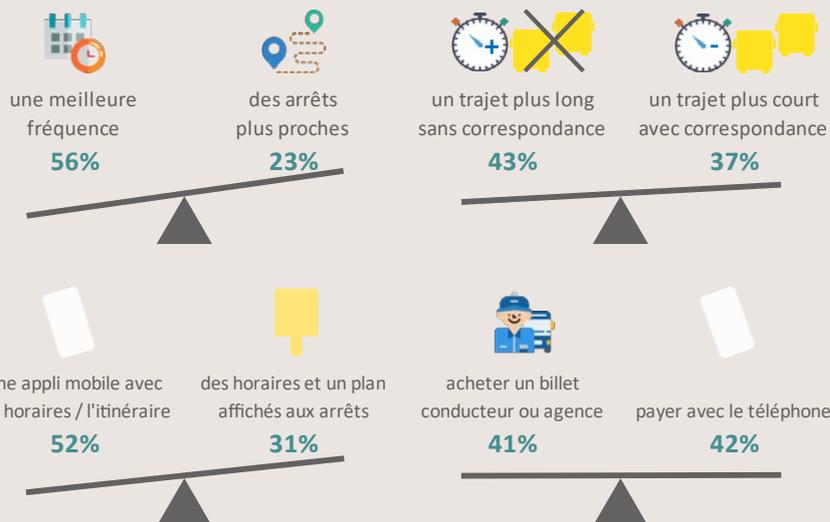
+ Les éléments les plus satisfaisants pour les clients du réseau sont...

- 91%** Les tarifs
- 85%** Le confort à bord
- 85%** La qualité de la desserte
- 84%** L'information

- Les éléments à améliorer prioritairement pour les clients du réseau sont...

- 15%** Le respect des horaires
- 13%** La fréquence de passage des bus
- 9%** L'amplitude horaire
- 9%** Le sentiment de voyager en sécurité

Les habitants ont une préférence pour un réseau avec...



Quelle perception...



de la voiture
par les automobilistes ?

Ils trouvent satisfaisant...

- 98%** Le confort
- 97%** La fiabilité
- 95%** La rapidité
- 94%** La sécurité
- 85%** La facilité de circulation
- 81%** Le coût global d'utilisation
- 80%** La facilité de stationnement



du vélo
par les cyclistes ?

Ils trouvent satisfaisant...

- 100%** La fiabilité
- 97%** Le coût global d'utilisation
- 97%** Le confort
- 95%** La rapidité
- 83%** La sécurité
- 72%** La facilité à trouver un stationnement vélo sécurisé

LE DÉVELOPPEMENT DE L'OUTIL SIG, TOUJOURS PLUS POINTU

Depuis 2018, nous avons développé un système d'information géographique en collaboration avec le SMTAG. Nous avons orienté l'utilisation de cet outil open source vers trois objectifs :

- Partager un référentiel de base de données infrastructures et patrimoine avec le SMTAG : points d'arrêts, équipements, voirie, aménagements liés au BHNS, etc.;
- Enrichir les études de fonctionnement et d'évolution du réseau, en intégrant les données socio-démographiques du territoire;
- Partager de l'information cartographique grâce à la mise en place de l'outil de consultation web cartotadao.

Depuis septembre 2020, une étudiante alternante apprentie ingénieure est accueillie au sein de la direction projets, prospective, innovation,. Elle structure et développe cet outil afin de le rendre encore plus opérationnel et performant.

À titre d'exemple, en 2020, le SIG a permis d'enrichir plusieurs études :

- Étude d'exploitabilité de la Bulle 3 : représentation cartographique de la fréquenta-

tion de la ligne, analyse de la topographie de la ligne;

- Étude de desserte des générateurs de trafic : visualisation de la desserte, des zones de chalandise, des abonnés TADAO de cette même zone, etc. en vue d'accompagner la construction de plans d'actions commerciaux en évaluant les potentiels de captation de public; Préparation de l'offre à venir en 2021 du territoire de la Lys Romane via un diagnostic territorial des potentiels et de la situation actuelle;
- Ciblage des abonnés +64 ans et des demandeurs d'emploi autour des gares du réseau dans le cadre de l'extension de l'intégration tarifaire;
- Ciblage des entreprises de +50 salariés desservies jusqu'à 300 mètres à pied de nos arrêts de lignes régulières à des fins d'action commerciale;
- Élaboration de plusieurs scénarii de desserte de la Bulle 4 avec calcul d'impact kilométrique et de potentiel de desserte sur la base des données socio-démographiques de l'INSEE.

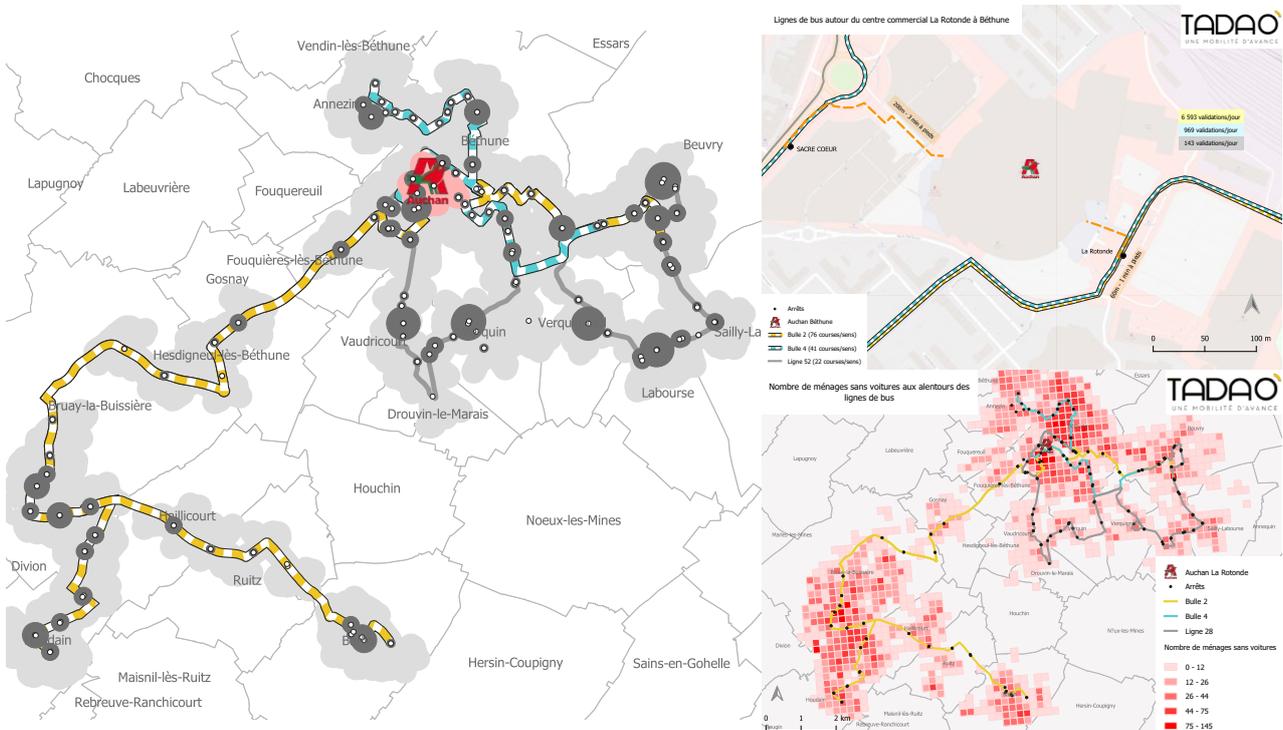


Figure 1 Cartes réalisées dans le cadre de la promotion de la desserte du Centre Commercial La Rotonde à Béthune

C. LES ÉTUDES D'ÉVOLUTION DE L'OFFRE, POUR S'ADAPTER CONSTAMMENT AUX BESOINS

Tadao n'a pas pour vocation d'être un réseau figé. Qu'elles soient au fil de l'eau, mineures ou plus structurelles, des adaptations sont continuellement étudiées pour adapter le service aux évolutions perpétuelles des besoins. En ce sens, la surveillance et l'observation constantes des performances du réseau, associées à des travaux d'investigation de nouveaux potentiels, ont abouti en 2020 à différents projets qui seront déployés progressivement.

ÉVALUATION ET DÉVELOPPEMENT DES SERVICES BICLO : UNE ASSISTANCE TECHNIQUE

Dans le cadre des projets de développement des services Biclo, nous avons apporté une assistance technique sur plusieurs sujets, avec le support de la filiale Veloway :

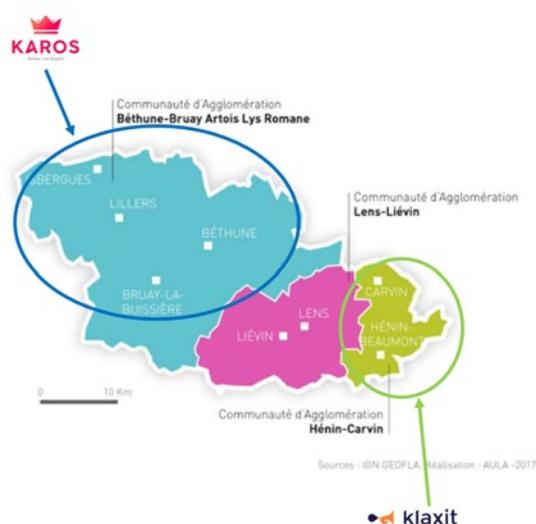
- Renouvellement des vélos à assistance électrique en location longue durée pour la boutique Biclo : analyse comparative et préconisation de modèles au SMTAG, réalisées par la filiale Veloway ;
- Déploiement d'un service de location de vélos en libre-service pour la desserte touristique des sites de mémoire : analyse et préconisation de la gamme tarifaire cible, avec l'assistance de la filiale Veloway ;
- Fonctionnement de la boutique Biclo et des vélostations sécurisées : après 8 années de fonctionnement, le SMTAG a souhaité évaluer le fonctionnement de la boutique Biclo dans l'objectif de dynamiser son activité. Nous avons proposé de réaliser un audit complet de fonctionnement des services (parc disponible, accueil commercial, gamme tarifaire, horaires d'ouverture, etc.). Nous avons rédigé un cahier des charges avec l'assistance de la filiale Veloway et consulté les bureaux d'études spécialisés dans ce domaine d'activité, pour un lancement de l'audit prévu au printemps 2021.

UNE ASSISTANCE POUR DEUX EXPÉRIMENTATIONS DE COVOITURAGE

Le SMTAG a initié deux expérimentations de solutions de covoiturage d'une durée de 12 mois sur le territoire :

- avec la société KLAXIT au 01/09/21 sur le périmètre de la CAHC
- avec la société KAROS au 21/09/21 sur le périmètre de la CABBALR

Nous avons apporté une assistance sur les aspects de promotion des nouveaux services (information/communication clientèle), ainsi que sur les interfaces : mise à disposition des données d'offre du réseau (GTFS), travail sur les interfaces avec le système billettique.



6. QUALITÉ, SÉCURITÉ, ENVIRONNEMENT : LE POINT SUR LES INDICATEURS

A. LA QUALITÉ : VISER L'AMÉLIORATION CONTINUE

LES INDICATEURS CONTRACTUELS DE LA QUALITÉ DE SERVICE

N°	Indicateurs	Échantillon (mensuel ou trimestriel)	N°	Indicateurs	Échantillon (mensuel ou trimestriel)	Échantillon (annuel)	Réalisés	Seuil non-conformité
1	Accessibilité Bus	25 / mois	1	Accessibilité Bus	75 / trimestre	300	300	95%
2.1	Ponctualité Bus - Retards	80 / trimestre	2.1	Ponctualité Bus - Retards	80 / trimestre	320	320	85%
2.2	Ponctualité Bus - Avances		2.2	Ponctualité Bus - Avances				92%
3.1	Information de la clientèle aux points d'arrêts - Abris	10 / mois	3	Information de la clientèle aux points d'arrêts	120 / trimestre	480	474	95 / point d'arrêt
3.2	Information de la clientèle aux points d'arrêts - Poteaux	30 / mois	4	Conformité des véhicules	Parc complet / an	-84	84	95 / point d'arrêt
4	Conformité des véhicules	Parc complet / an	5	Disponibilité de l'information clientèle en boutique	1 / mois	12	8	90 / véhicule
5	Disponibilité de l'information clientèle en boutique	1 / mois	6	Information clientèle via le site internet	1 / mois	12	12	90 / visite
6	Information clientèle via le site internet	1 / mois	10	Conformité des vélos Biclo	Parc complet / an	55	0	90 / visite
10	Conformité des vélos Biclo	Parc complet / an	11	Disponibilité de l'information clientèle en boutique Biclo	1 / an	1	0	95 / vélo
11	Disponibilité de l'information clientèle en boutique Biclo	1 / an	12	Conformité des abris-vélos	1 / an	1	0	90 / visite

Les indicateurs contractuels constituent un premier niveau d'approche des performances du réseau selon des critères définis dans le cadre de la DSP. En raison de la crise COVID 19, les mesures qualité n'ont pu être réalisées aux mois de mars, avril et mai. Afin de répondre aux exigences du contrat, un trimestre complet de mesure a été neutralisé, correspondant à ces trois mois. De leur côté, les mois de janvier, février et juin ont été regroupés dans un même trimestre.

Au-delà des suivis des indicateurs contractuels, l'entreprise s'est engagée dès 2018 dans une démarche qualité ambitieuse basée sur trois grandes étapes :

1. Mettre en place les fondamentaux du service, préalables au lancement du réseau BHNS

2. Fiabiliser les services et systèmes et par-là même asseoir les fondamentaux du réseau 2019

3. Entrer dans un dispositif d'amélioration continue pour garantir la qualité de service



INFORMATION LIÉE À LA CRISE DU COVID 19 :

En raison de la crise du COVID 19, les mesures qualité n'ont pu être réalisées au mois de Mars, Avril et Mai

Afin de permettre de répondre aux exigences contractuelles et au suivi contractuel, un trimestre complet de mesures est neutralisé.

Mesures qualité intégrant le calcul de pénalités et constituant un trimestre : JANVIER / FEVRIER / JUIN

Mois intégrant le trimestre neutralisé : MARS / AVRIL / MAI

	JAN	FÉV	MARS T1	AVRIL	MAI	JUIN T2	JUIL	AOÛT	SEPT T3	OCT	NOVE	DÉC T4	N
						93%			98,70%			100%	86%
						76%			77,50%			82,80%	84%
									83,80%			98,80%	95%
	0 sur 20	7 sur 89				6 sur 41			118 sur 120		27 sur 60	59 sur 60	39 sur 474
	1 sur 7	0 sur 7				4 sur 7			30 sur 30		2 sur 15	12 sur 15	65 sur 84
		100%				95%	5 sur 7	6 sur 7	6 sur 7	4 sur 7	6 sur 7	5 sur 7	93%
	100%	100%				100%			100%	100%	100%	100%	100%
							100%	100%	100%	100%	100%	100%	

À compter de 2019, une stratégie s'est construite sur deux piliers principaux : la définition et le suivi d'indicateurs prioritaires propres à la démarche interne et la conduite de chantiers définis pour les performer. Initialement portés par le CODIR, ces derniers sont désormais managés par un **Comité Opérationnel de l'Amélioration Continue (COAC)**.

Outre le CODIR, le COAC rassemble et implique l'ensemble des cadres et assimilés de TAG. Piloté par la Coordinatrice Stratégie et Performances, Il se réunit régulièrement, en plénière ou en comité restreint, afin de mesurer les avancées et, le cas échéant, de réorienter les actions ou objectifs.



COAC : À QUOI ÇA SERT ?

- > Partager l'évolution des indicateurs et leur pertinence
- > Suivre l'avancée des 10 chantiers prioritaires et enclencher les étapes suivantes
- > Associer les chefs de service à la transversalité et les responsabiliser sur certains sujets
- > Renforcer le lien entre le CODIR et la Communauté Managériale

8 Indicateurs

De satisfaction <ul style="list-style-type: none">• Fréquentation• Réclamations	De fiabilité <ul style="list-style-type: none">• CNE• Disponibilité du parc
De sécurité <ul style="list-style-type: none">• Accidentologie• Absentéisme	De qualité <ul style="list-style-type: none">• Ponctualité• Accessibilité

10 Chantiers en lien

- Planning
- GPE
- Absentéisme
- PCC
- Plan de parc
- Dépannages en ligne
- Données
- Processus Offre
- Billettique
- Réclamations

Les 10 chantiers sont précisés ci dessous

Le suivi des huit indices donne désormais lieu à une communication régulière auprès du personnel et personnalisée par centre. Ils constituent des outils de management pour impliquer les salariés dans la démarche qualité.

Les plus gros enjeux de 2020 étaient d'ordre très opérationnel :

- > **Réduire les CNE (cours non effectués), qui en 2019 étaient d'un niveau trop élevé (1421 CNE en 2019). Cet enjeu concerne de nombreux acteurs, à l'exploitation, la maintenance, aux SI et même aux RH.**
- > **Contenir l'absentéisme et notamment de longue durée ou lié au AT**

La crise COVID a freiné les sujets liés au COAC, principalement du fait de l'indisponibilité des équipes mobilisées sur l'opérationnel COVID, mais aussi du fait de la difficulté à se projeter sur ce type de sujets en temps de crise ou encore de traiter ces chantiers en distanciel. La reprise des sujets a été effectuée vers la fin d'année 2020 et plus particulièrement début 2021.

De mars à juin, l'équipe Stratégie et Performance s'est ainsi largement mise au service des autres directions pour apporter un soutien technique ou de coordination dans la gestion de la crise. Ce « temps contraint » a également été mis à profit pour anticiper l'après-COVID et repositionner en conséquence les travaux liés à l'amélioration continue. Ainsi, dès la fin d'année, une déclinaison de la démarche qualité liée aux sous-traitants avait abouti.

La fin du 1^{er} cycle engagé en 2018 s'achevant, l'objectif 2021 sera de renouveler la conduite de la démarche en interne.

LES 10 SUJETS DU COAC POURSUIVIS EN 2020 : DÉTAIL DES OBJECTIFS

1 Planning

Objectif> une organisation cible qui prenne en compte les besoins de la gestion quotidienne et prévisionnelle des effectifs

2 GPE, recrutement, gestion des intérimaires

Objectif> stabilisation des effectifs et mise en place d'un mode de fonctionnement prenant en compte les variations de production.

3 Absentéisme

Objectif> comprendre les causes et liens pour maîtriser l'absentéisme via un management de proximité

4 Installer le temps réel dans la nouvelle organisation

Objectifs> accompagner les opérateurs PCC avec des procédures structurantes et aidantes

5 Plan de parc

Objectif> développer une organisation qui permette de satisfaire à la fois les besoins de la production et de la technique

6 Dépannages en ligne

Objectifs> définir un mode de fonctionnement transversal pour garantir la continuité de service

7 - Qualité de la donnée

Objectif> identifier les besoins d'information, la circulation de l'information et les acteurs de l'information en vue d'un partage maîtrisé des référentiels et de la construction de BRT

8 Le processus de l'offre

Objectif> éprouver le processus de l'offre défini en 2019 pour la mise en place de l'offre Septembre 2020 et fiabiliser l'information voyageurs

9 Billettique (*)

Objectif> mettre en place un monitoring du système pour le fiabiliser

10 Réclamations

Objectif> améliorer le suivi des causes, les délais et la qualité de réponse



FOCUS ORGANISATION

Jusqu'alors porté par une responsable qualité, le service requalifié « Stratégie et Performances » s'est renforcé en 2020 avec l'arrivée de deux personnes :

- Un chef de projet « Amélioration continue » qui accompagne les équipes dans la construction et la rédaction de leurs process et procédures ;
- Une chargée de mission QHSE « partagée » à 50 %, positionnée à 50 % sur des missions liées à la qualité et son suivi.

Cette équipe pluridisciplinaire et transversale est pleinement orientée sur l'amélioration continue, la transversalité, le partage inter-services, la résolution de problèmes et son corollaire, la mise en place de solutions durables, la recherche de la performance et de l'efficacité de l'organisation, la poursuite de la meilleure qualité de service pour nos salariés et nos clients.

LA GESTION DES RÉCLAMATIONS

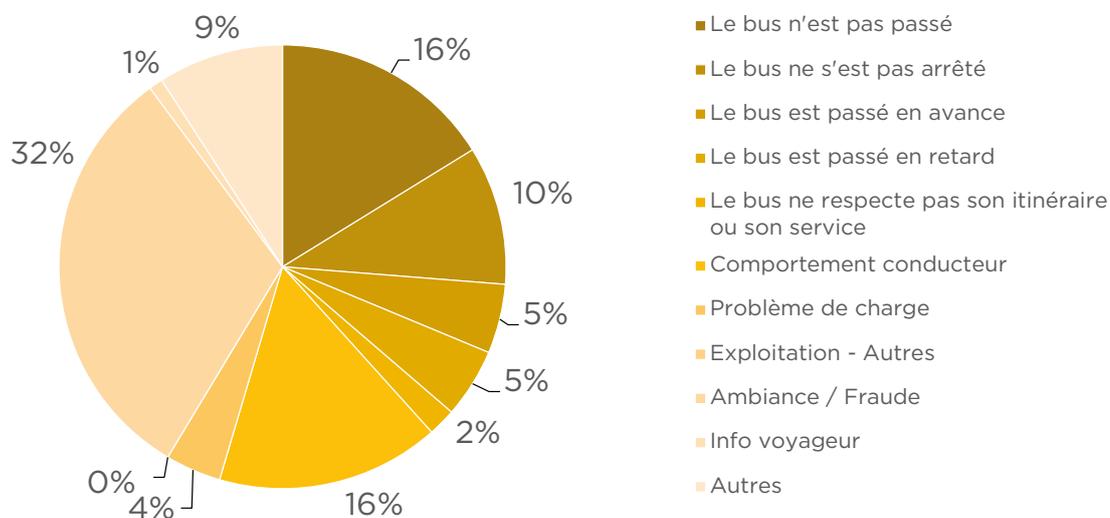
Le bus n'est pas passé	217	16%
Le bus ne s'est pas arrêté	132	10%
Le bus est passé en avance	62	5%
Le bus est passé en retard	72	5%
Le bus ne respecte son itinéraire ou son service	31	2%
Comportement conducteur	218	16%
Problème de charge	59	4%
Exploitation - Autres	1	0%
Ambiance / Fraude	406	31%
Info voyageur	7	1%
Autres	124	9%
Dont remontées client sur offre	29	2%
Dont problème billettique	40	3%
Dont non précisées	35	3%
Dont accidents voyageur	20	2%

LES AUTRES NON-CONFORMITÉS

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

Mois	Jan	Fév	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	Total	RÉPARTITION
TADAO	5	8	4	0	0	3	4	3	12	15	5	3	62	47,7%
TRANSDEV ARTESIENS	4	5	4	0	0	1	0	1	3	3	3	3	27	20,8%
BENOIT	1	2	1	0	0	0	0	0	1	0	2		7	5,4%
DELELIS				0	0	0	0	0	0	0	0		0	0,0%
TRANSDEV LITTORAL NORD		1		0	0	0	0	0	0	0	0		1	0,8%
MULLIE		2		0	0	0	0	0	3	1	0		6	4,6%
ROSE				0	0	0	0	0	0	2	0	1	3	2,3%
WESTEEL	5	4	3	0	0	1	0	0	7	2	0	2	24	18,5%
TOTAL	6	22	12	0	0	5	4	4	26	23	10	9	130	37,30%

Répartition des réclamations



RÉPARTITION PAR SERVICE

EXPLOITATION	792	60 %
PASF	406	31%
INFO VOYAGEUR	7	1%
AUTRE	124	9%

RÉCLAMATION AUX 100 000

Nombre de réclamations pour 100 000 voyageurs	15,25
---	-------

DÉLAI MOYEN DE RÉPONSE AUX RÉCLAMATIONS

Nombre de réclamations pour 100 000 voyageurs	~ 8 jours
---	-----------

RÉPARTITION PAR LIGNE

BULLES	115	9%
REGULIERES	424	32%
CIRCUITS SCOLAIRES	246	19%
SAD	33	2%
AUTRE	511	38%

RÉPARTITION PAR TRANSPORTEUR

Affrétés	430	32%
En propre	262	20%
PASF	406	31%
EXPLOITATION	108	8%
COMMERCIAL	56	4%
AUTRE	59	4%
Dont remontées client sur offre	29	



B. LA SÉCURITÉ : ENTRE IMPÉRATIF SANITAIRE ET ACTIONS DE FOND

La crise sanitaire a placé les **agents du pôle sécurité en première ligne** pour accompagner l'entreprise et les salariés dans la définition et le déploiement des dispositifs réglementaires ou tout simplement nécessaires pour préserver la santé de tous, dès le mois de mars et jusqu'à la fin d'année.

Outre cette situation exceptionnelle, l'entreprise grandit, de même que les ambitions, enjeux ou normes liés à l'hygiène, la sécurité et l'environnement. L'équipe a donc été renforcée avec l'arrivée d'**une chargée de mission** et d'**une animatrice QSE en alternance**, pour faire face au plan de charge. Des arrivées d'autant plus nécessaires avec la perspective d'une **certification ISO** déjà entamée en 2109 pour nos systèmes de management en termes de QSE.

Enfin, et malgré le contexte troublé et contraignant, l'équipe a poursuivi ses travaux, animations et ateliers de sensibilisation ou d'accompagnement du personnel dans le domaine de la **prévention des risques** et de la sécurité en général, qui reste une priorité absolue pour Tadao.

ASSURER LA SÉCURITÉ SANITAIRE DE CHACUN

2020 nous l'a confirmé : qui dit crise sanitaire dit **nouvelles organisations du travail**. Les **gestes barrières** sont devenus la norme quotidienne qu'il a fallu inculquer, faire appliquer et faciliter au mieux compte tenu des conditions de réalisation de nos activités : contacts avec la clientèle, partage d'espaces de travail pour ceux ne pouvant télétravailler.

Une personne du service HSE a rapidement été nommée **référente Covid** afin de mettre en place les recommandations gouvernementales, d'assurer la veille réglementaire et de coordonner les différentes actions nécessaires.

Pour ne rien laisser au hasard, le travail du service s'est organisé autour de trois grandes thématiques :

ACTIONS D'ORDRE TECHNIQUE :

- > Isolement du **poste de conduite** ;
- > **Arrêt des ventes à bord** accompagné par l'**interdiction de la montée à l'avant des bus**.

600 kits sanitaires distribués dès le mois de mars et organisation d'un réassort pour l'ensemble des salariés tout au long de l'année

ACTIONS D'ORDRE ORGANISATIONNEL :

- > **Communication** sur les gestes barrières et mise en place de la **distanciation sociale** dans l'entreprise ;
- > Fourniture de **gel hydroalcoolique**, de **kits de désinfection** (désinfectant et gel hydroalcoolique) à l'ensemble du personnel ;
- > Mise en place du **télétravail**.

ACTIONS DE PROTECTION SANITAIRE :

> À destination des collaborateurs :

- Fourniture de **kits de nettoyage** comprenant du désinfectant, des sacs poubelles, des lingettes, du papier absorbant, des gants et du désinfectant afin de permettre aux **conducteurs** de désinfecter leurs postes de conduite et aux **sédentaires** leurs postes de travail ;
- Installation de **poubelles spécifiques** de collecte COVID ;
- **Renforcement du nettoyage** des bureaux ;
- Installation de **distributeurs de gel hydroalcoolique** dans les dépôts et au siège ;
- **Renforcement, par notre prestataire, du nettoyage des bus au niveau des postes de conduite à chaque retour au dépôt** ;
- Installations de **plexiglass de protection** dans chacune des boutiques.

> À destination de la clientèle

- Installation de **distributeurs de gel hydroalcoolique** dans tous les véhicules, toutes les boutiques et organisation des réassorts ;
- Mise en place d'une **signalétique adaptée** pour diffuser les règles liées aux gestes barrière : neutralisation d'un siège sur deux, port du masque, distanciation, recours au sans contact ;

- **Accompagnement terrain** avec distribution de masques (médiateurs, agents commerciaux).

Globalement, pour l'année 2020, la mise en protection des personnels et des voyageurs a nécessité un investissement de l'ordre de 500 000 €.

Fidèle à sa devise - devenir l'éco-système de transport le plus innovant - TAG a par ailleurs été pilote d'une démarche nationale pour tester une nouvelle méthode de désinfection des véhicules. Ce test a été effectué sur une période d'un mois en réalisant des prélèvements de la flore microbienne avant puis après traitement, à des intervalles définis. Cet essai a été suivi par le **Bureau Véritas** et le **laboratoire Eurofins**. Les résultats n'ont pas donné satisfaction et le process de désinfection n'a donc pas évolué. Mais TAG a tenu ses engagements de précurseur !

Enfin, compte tenu de sa position géographique et des savoir-faire inhérents à la filiale, TAG a administré depuis le site de Houdain la logistique des matériels de désinfection pour l'ensemble des filiales Transdev Hauts-de-France. Une solidarité évidente qui s'est révélée efficace, pour le bénéfice de tous.



INFO TADAO
PÉRIODE
COVID19

**SALARIÉ TADAO :
INFO PROTECTION SANITAIRE**

Ce matériel est destiné à vous protéger dans le cadre de vos missions Tadao. Merci de veiller à suivre scrupuleusement les modes opératoires qui vous sont présentés.
Le nettoyage et la désinfection sur site et dans les véhicules ont lieu chaque jour et ont été renforcés. Nous vous recommandons néanmoins de désinfecter votre poste de travail en complément de toutes les précautions déjà prises.
Vos managers restent mobilisés pour vous accompagner.

**MATÉRIEL COMPLÉMENTAIRE
DE PROTECTION SANITAIRE**

Le matériel que vous recevez :

- > Pour jeter vos déchets COVID :
 - des sachets plastiques à usage unique pour jeter votre masque
 - des sacs poubelles
- > Pour désinfecter votre véhicule :
 - du papier absorbant
 - des gants
 - un spray désinfectant

MERCI DE CONSERVER LES FLAONS DE GEL HYDROALCOOLIQUE VIDES, ILS SONT RECHARGEABLES AUPRÈS DE VOTRE MANAGER.

#PRENONSDELAVANCE TADAO transdev ARTOIS GOHELLE

INFO TADAO
PÉRIODE
COVID19

**SALARIÉ TADAO :
INFO PROTECTION SANITAIRE**

Ce matériel est destiné à vous protéger et protéger les autres dans le cadre de vos missions Tadao. Merci de veiller à suivre scrupuleusement les modes opératoires qui vous sont présentés

**MATÉRIEL
DE PROTECTION SANITAIRE**

Ce qui vous est distribué actuellement :

- des masques chirurgicaux jetables «grand public»
- du gel hydroalcoolique

Ce qui va vous être distribué prochainement :

- > Pour jeter vos déchets COVID :
 - des sachets plastiques à usage unique pour jeter votre masque
 - des sacs poubelles
- > Pour désinfecter votre véhicule :
 - du papier absorbant
 - des gants
 - un spray désinfectant

UTILISATION DU MASQUE

- > changer de masque toutes les 4h (soit 2 masques pour une journée de 8h)
- > 1 masque par déplacement de moins de 4h entre les sites

MERCI DE CONSERVER LES FLAONS VIDES, ILS SONT RECHARGEABLES AUPRÈS DE VOTRE MANAGER.

#PRENONSDELAVANCE TADAO transdev ARTOIS GOHELLE



AVANCER VERS UNE CERTIFICATION ISO 9001/14001/45001

L'objectif visé était d'obtenir en 2020 la **triple certification** sur les référentiels Qualité (ISO 9001), Sécurité (45001) et Environnement (14001). Les impacts de la crise ont conduit à décaler le projet à 2021.

Toutefois, un 1^{er} jalon a été obtenu en novembre concernant les domaines suivants :

- > Le **document unique** ;
- > Les **Aspects et Impacts environnementaux significatifs** (AIES) ;
- > Le **plan d'action HSE**.

Une grille d'analyse des écarts a également été construite à des fins de déploiement d'actions correctives en 2021, l'objectif étant de réaliser un audit avant la fin de cette même année. Cet audit sera destiné à valider la réponse aux normes apportée par les systèmes en place. Ce projet transverse sera porté par l'ensemble des directions et sera ainsi l'occasion d'une action d'envergure pour **sensibiliser à la culture HSE**.

Par ailleurs, la période de confinement a permis la mise à jour de deux sources essentielles à la démarche :

- > l'analyse environnementale
- > le document unique

Enfin, les conditions sanitaires n'ont pas permis aux contrôles réglementaires d'être organisés.

POUR SUIVRE ET ANIMER LA SENSIBILISATION DES COLLABORATEURS

Chaque année, un programme est construit pour proposer aux collaborateurs **des rendez-vous réguliers, formels ou informels, autour du triptyque sécurité, santé et hygiène**. C'est une démarche très volontariste qui répond à une ambition forte de placer ces sujets au premier plan de la politique managériale.

Malgré la crise qui a entravé les possibilités de rassemblement, les principales initiatives prévues ont tout de même été menées, grâce à des formats parfois adaptés.

Un seul renoncement d'importance est à déplorer : la participation à la semaine Européenne pour l'emploi des personnes handicapés, attendue en novembre. Tout est cependant en ordre pour déployer cette action au sortir de la crise en partenariat avec différents partenaires issus d'associations en lien avec le handicap. Pour ne pas être complètement en reste sur cette thématique d'accompagnement des personnes vulnérables, une information a été délivrée au personnel sur les aides dont ils peuvent bénéficier à titre personnel pour la prise en charge de proches dépendants.

SUCCÈS POUR LES « CAUSERIES QSE », TEMPS D'ÉCHANGE ET DE PARTAGE D'EXPÉRIENCE

Lancées en 2019, les « **causeries QSE** » ont rencontré un réel succès. À la demande générale, ce **mode de communication interactif et dynamique** s'est donc tout naturellement poursuivi en 2020. **Les managers de proximité co-animent avec le service QSE** ces temps d'échange qui sont un véritable levier en termes de management et de partage d'expérience.

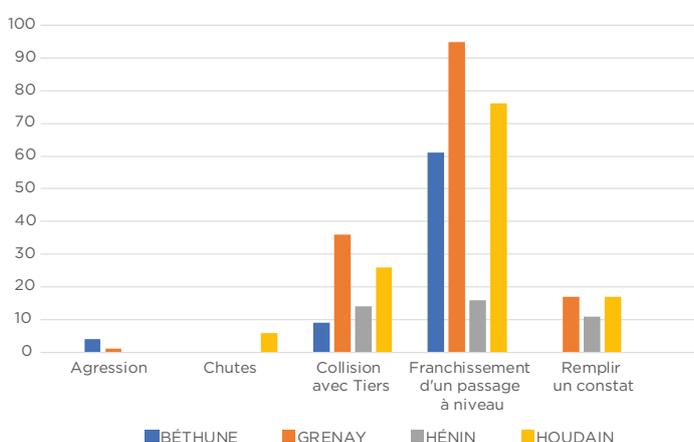
En pratique, les causeries QSE, c'est :

- > Toutes les 2 semaines, au sein des dépôts, au moment du passage du plus grand nombre de collaborateurs ;
- > 30 mn maximum, pour permettre la participation du plus grand nombre ;
- > Une organisation conjointe managers/Equipe QSE ;
- > Des échanges sur un sujet précis et orienté « recherche de solutions » ;
- > Un suivi des remontées d'info.

La crise sanitaire a malheureusement réduit le nombre de rassemblements mais **49 causeries ont pu être animées, avec 389 participants au total**, soit un bilan équivalent à 2019 alors que le programme n'a été enclenché qu'au second semestre.

← Bilan par grands thème.

Nombre de causeries par thème



JOURNÉE DE LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE

Pour Transdev, « la sécurité avant tout » est le socle sur lequel se construit une relation de confiance avec nos clients institutionnels, nos clients voyageurs et nos équipes. Cette **culture de la sécurité** a été mise en avant à l'occasion de la **journée nationale de sensibilisation aux bonnes pratiques**, le 14 janvier.

Cinq risques principaux ont été abordés sous forme de quart d'heure sécurité :

- > Les dangers aux passages à niveaux
- > Le risque d'agression
- > Le risque de collision avec tiers
- > Les chutes et glissades
- > La manipulation d'outils

Ils étaient introduits par la diffusion d'un clip fondé sur des témoignages de salariés ayant vécu des situations traumatisantes et invitant au débat.



Cette journée a permis d'échanger avec 156 salariés en menant 17 actions de sensibilisation.

LES BUS D'OR 2020 : UNE TROISIÈME PLACE POUR TADAO

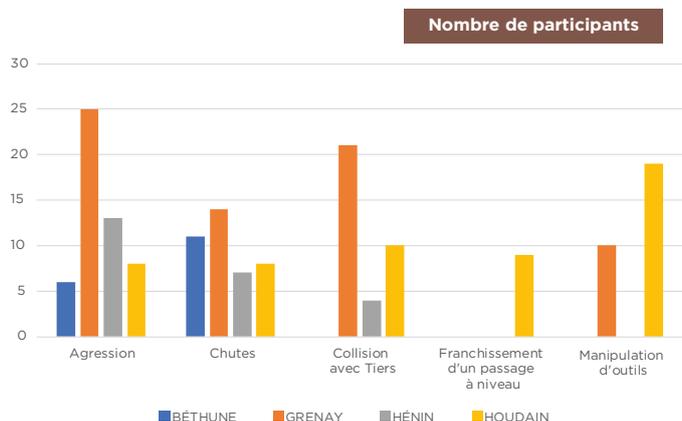
Tous les deux ans, le concours **Bus d'Or** organisé par l'UTP sur le site de formation Croizat de la RATP récompense plusieurs conducteurs de réseaux de transport public urbain pour leur maîtrise technique du métier. Trente quatre candidats ont été sélectionnés pour cette édition un peu particulière qui s'est tenue en octobre.

Le conducteur représentant Tadao s'est classé à la troisième place du podium, une belle performance qui témoigne de la qualité de nos accompagnements internes.

Pour désigner ce conducteur, le service HSE avait organisé au mois de septembre un concours de présélection interne, sur la piste de l'AFTRAL de Dourges. 14 conducteurs se sont prêtés au jeu. Au-delà de la saine compétition, cette animation reste une occasion privilégiée de **mettre en avant les bonnes pratiques et de rappeler les règles de sécurité** aux participants. Les épreuves portent sur le code de la route et sur un parcours de conduite avec obstacles. Des critères essentiels sont appréciés : respect du temps, souplesse de freinage, progressivité des accélérations ou décélérations, précision du jugement, appréciation du gabarit.



Photo : Bruno Mazodier





**OBJECTIF
ZER**
ACCIDENT GRAVE

**IL Y A
DE LA VIE
DANS VOTRE
ANGLE MORT.
PROTÉGEONS-LA**

 **transdev**
the mobility company

SENSIBILISER TOUJOURS AUX DANGERS DE L'ALCOOL ET DES DROGUES

Afin de renforcer la prise de conscience sur les dangers liés à une consommation d'alcool ou de produits stupéfiants, mais aussi de les identifier, un programme de sensibilisation a été développé avec le soutien des services de formation de la police nationale. Ce programme est destiné à l'ensemble de l'encadrement, qui joue un rôle essentiel pour la prévention de ces risques dans l'entreprise. La communauté a ainsi été formée au cadre légal et pénal en la matière, mais aussi aux méthodes de contrôles et de lecture des appareils de mesures (éthylotest et test salivaire).

Début 2021, les actions avec la police nationale se poursuivront et seront complétées par un module élaboré, cette fois, **avec la médecine du travail**.

Une fois cette démarche de formation achevée, l'objectif affiché est de mener des campagnes de contrôles aléatoires auprès de l'ensemble du personnel.

RAPPELER LES RÈGLES ET USAGES À TRAVERS DES CHALLENGES

Initiées au niveau régional par Transdev Hauts-de-France, des animations sous forme de challenges sont proposées au personnel. Organisées chaque trimestre sur des thématiques variées, elles permettent de tester ses connaissances et de les mettre à niveau. Chaque challenge donne lieu à un tirage au sort avec des cartes cadeau à gagner.

En 2020, 141 salariés y ont participé.

2020 CHALLENGE SÉCURITÉ Transdev HAUTS-DE-FRANCE

NOM / PRÉNOM : _____ JANVIER À AVRIL

1/3 CHASSE AUX RISQUES
Identifiez au minimum 7 risques sur l'image et reportez vos réponses ci-dessous.



RECTO

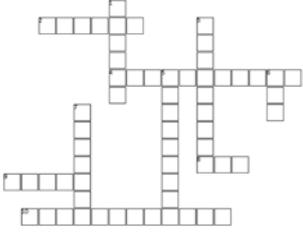
RÉPONSES

1 _____ 6 _____
 2 _____ 7 _____
 3 _____ 8 _____
 4 _____ 9 _____
 5 _____ 10 _____

2020 CHALLENGE SÉCURITÉ Transdev HAUTS-DE-FRANCE

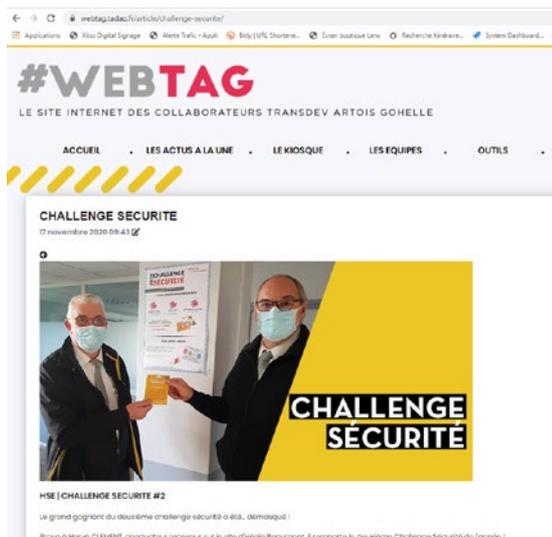
NOM / PRÉNOM : _____ JANVIER À AVRIL

1/3 MOTS CROISÉS



VERSO

Horizontal	Vertical
2 Fabriqué à partir d'arbres, nous les recyclons essentiellement dans les bureaux	1 Conteneurs à déchets qui sont vidés régulièrement
4 On l'économise en éteignant les lumières	3 Nouveau carburant sous forme de gaz, testé depuis cette année
8 Element nécessaire à la vie dont nous devons réduire la consommation au travail et à notre domicile	5 Element nécessaire pour faire tourner un moteur à explosion, sous forme liquide ou gazeux
9 Disponible dans les stations service (ou sur la plage), on en répare en cas de fuite accidentelle	6 Action effectuée tant en famille qu'au travail en sélectionnant la bonne poubelle pour le bon déchet
10 Vous pouvez la réduire en adoptant une conduite souple et en anticipant	7 Ce que nous jetons et que nous cherchons à réduire (au pluriel)

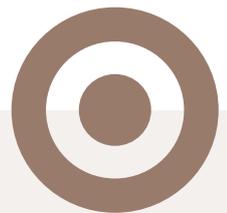


PERSPECTIVES D'ACTIONS EN 2021

Pour l'année 2021, les sujets qui seront déployés lors des causeries seront : la prévention des angles morts, l'accompagnement des salariés à gérer les situations conflictuelles (insultes / agressions), le rappel des consignes de circulation sur les parcs, la prévention des addictions (alcool / drogues), la prévention aux passages à niveaux, la conduite sur neige.

En parallèle, différents forums sont prévus :

- > Semaine sur l'hygiène de vie, en mai ;
- > Semaine de la sécurité routière, en octobre ;
- > Semaine du handicap, en novembre.





C. L'ENVIRONNEMENT

Activité TAG uniquement	Unité	Données annuelles				
		Année N	Année N-1	Écart		
				absolu	%	
Réduction de la consommation des ressources naturelles	Eaux industrielles consommées	m ³	2 423	2 549	-126	-5 %
	Eau sanitaire consommée	m ³	4 295	860	3 435	399 %
	Volume d'eau récupérée	m ³	1 186	433	753	174 %
	Nombre de ramettes papier utilisées	Unité	3 744	3 640	104	3 %
Réduction de la consommation d'énergie	Chauffage					
	Consommation énergie de chauffage tertiaire	Kwh	229 571	255 524	-25 953	-10 %
	Consommation énergie de chauffage industriel	Kwh	538 692	595 912	-57 220	-10 %
	Électricité dépôt					
	Consommation énergie électrique tertiaire	Kwh	272 963	321 128	-48 165	-15 %
	Consommation énergie électrique industrielle	Kwh	613 879	387 676	226 203	58 %
	Énergie de traction					
	Consommation énergie électrique de traction	Kwh/100km				
Consommation gazole	L/100km	30,6	30,7	-0,1	0 %	
Empreinte carbone	Emissions de CO2 dues à l'énergie de traction	Tonnes CO2	8 185	9 150	-965	-11 %
	Emission CO2/voyage	kg CO2 / voy.	0,93	1,10	-0,17	-16 %
Protection de la qualité de l'air et des sols	Consommation produits solvantés	Litres	0,0	0	0	
	Consommations liquides refroidissement	L/1000 km	1,62			
Réduction des déchets	Volume déchets ultimes	Tonnes	0,0	0,0	0,0	
	Volume déchets valorisables	Tonnes	11,0	6,0	5,0	84 %
	Volume déchets dangereux	Tonnes	5,4	6,0	-0,6	-10 %
	Volume déchets papiers	Tonnes	887,9	5,0	882,9	17658 %
	Taux de valorisation	%	100 %	100 %	0,0	0 %
Production d'énergie renouvelable	Production d'énergie voltaïque	Kwh	0	0		
Résultats audits terrain	Nombre de non-conformité suite audit	Unité	8	17		
	Nombre d'observations	Unité	7	10		
Fournisseurs	Nombre de contrats de prestation signés avec un partenaire engagés dans une démarche SME (Michelin, Veolia Evt, TTA, Elise, Veritas, EFFIA)	Unité	10	9		
	Nombre d'ESAT ou structure d'insertion travaillant pour TAG	Unité	1	2		

ESAT : APASE (nettoyage des bus et des bâtiments)





E.

**L'ACCOMPAGNEMENT
DU DÉLÉGATAIRE**

1. LE TABLEAU DE BORD DE SUIVI DES OBLIGATIONS CONTRACTUELLES

Le tableau de bord permet :

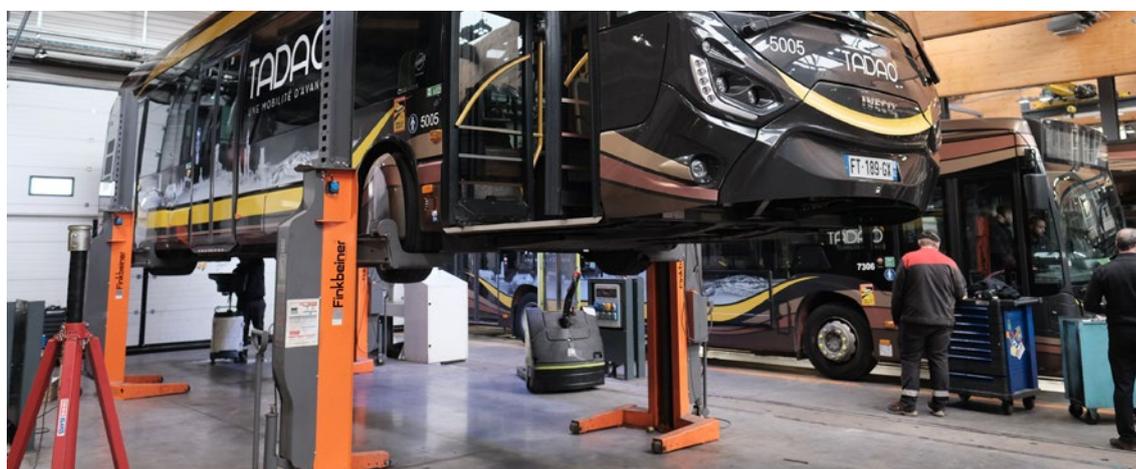
- D'organiser le suivi du respect des obligations contractuelles,
- De coordonner les actions des directions opérationnelles et fonctionnelles,
- De donner un appui méthodologique à la vérification des obligations contractuelles,
- De proposer des arbitrages concourant à la cohérence contractuelle,
- 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

Thème	Obligation	Article de référence	Point	Sous-Point
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
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

Thème	Obligation	Article de référence	Point	Sous-Point
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
Conformité des véhicules	"Le Délégué 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 Délégué 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

Thème	Obligation	Article de référence	Point	Sous-Point
CEP	TAG adresse au SMT au plus tard le 1 ^{er} 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 1 ^{er} 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 1 ^{er} 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 1 ^{er} et le 15 juin de chaque année (examen du plan prévisionnel) "	50		
Qualité de service	"Pendant la période de travaux, TAG s'engage à s'adapter aux contraintes d'exploitation imposées par les choix de l'Autorité Délégante. "	52	1	1
Informations de publics spécifiques	Dès qu'une modification d'offre apparaît nécessaire pour la bonne continuité du service public, le Délégué s'engage à en informer l'Autorité Délégante par tous moyens dans un délai de 24 h.	52	1	1
Forfait de charge	TAG assure un suivi du coût des travaux et des UO affectées	52	2	2
Forfait de charge	Les adaptations d'offre font l'objet d'un suivi mensuel et sont échangées au cours du comité de suivi	52	2	2
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

LES INVESTISSEMENTS RÉALISÉS PAR LE DÉLÉGATAIRE (SUIVI DE L'INVENTAIRE B)

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 les avenants 3 et 4, 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.

Année	Fournisseur	Descriptif	Inventaire B1/ B2/ C	Montant HT
2017	ESRI	ESRI NAVSTREET 06/2017	B1	2 000
2017	IMDEO	IMDEO PORTAIL TRANSPARENCE TADAO 01/	B1	3 625
2017	IMDEO	IMDEO PORTAIL TRANSPARENCE	B1	3 625
2017	ACTIGRAPH	ACTIGRAPH OUTIL DEVIATION 30%	B1	4 500
2017	Citiway	CITYWAY OPTYBASE	B1	7 013
2017	ZENBUS	ZENBUS EXTENSION SUP 2017	B1	9 000
2017	JOULZENBUS	JOULZENBUS LOGICIEL 2017	B1	11 000
2017	Citiway	CITY WAY MTICKETING	B1	11 250
2017	ACTIGRAPH	ACTIGRAPH OUTIL DEVIATION SOLDE	B1	11 635
2017	TBIS	TBIS EDITION HASTUS	B1	18 750
2017	Citiway	CITY WAY MTICKETING 50% 03/2017	B1	18 750
2017	Citiway	CITYWAY TICKETING 20%	B1	50 028
2017	CITYWAY	CITYWAY TICKETING 30%	B1	63 792
2017	CITYWAY	CITYWAY TICKETING 50%	B1	106 320
2017	TBIS	RECLASS IMMO TRANSDEV	B1	129 430
2018	Citiway	CITYWAY POLAR LENS APPLI	B1	1 995
2018	Citiway	CITYWAY MTICKET 2018	B1	2 000
2018	JOULZENBUS	ZENBUS SAAS RESEAU	B1	3 000
2018	INMAC	INMAC WSTORE LICENCE 04/2018	B1	3 360
2018	CAMPTOCAMP	CAMPTOCAMP ACMPT GEOMAP	B1	6 200
2018	Citiway	CITY WAY LICENCE 07-12/2018	B1	6 585
2018	AEP	AEP WEB SHOP ACMPT 08/18	B1	9 245
2018	CAMPTOCAMP	CAMPTOCAMP PORTAIL GEOMAPFISH	B1	9 300
2018	Citiway	CITYWAY MEP SOCLE 09/2018	B1	11 363
2018	Citiway	CITYWAY ACMPT CHRONOPRO 05/2018	B1	12 800
2018	Citiway	CITY WAY 50% INEO 09/2018	B1	16 775
2018	JOULZENBUS	JOUL ZENBUS SERVICE 2018	B1	20 200
2019	CEI	reclass CEI INSTALL CONFIG 03/2019	B1	2 190
2019	AEP	AEP SOLDE WEB SHOP 08/2018	B1	9 245
2019	Citiway	CITYWAY OPENDATA DI 0823/19	B1	9 260
2019	Citiway	Cityway réservations chronopro	B1	9 600
2019	Actigraph	Actigraph plan interactif p/table ta	B1	11 200
2019	INEO	reclass INEO SYS SAEIV 50% 10/2018	B1	58 241
2019	MONETIK	MONETIK DA 4841/4842/18	B1	150 000
2020	TD BUSINESS INFO SOL	TBIS TITAN DI5454/18	B1	4 075

Année	Fournisseur	Descriptif	Inventaire B1/ B2/ C	Montant HT
2020	AEP TICKETING SOLUTI	SCAN-54200042020-FE00214-ITA01	B1	15 000
2020	VOCAL APPS	VOCAL APPS	B1	6 600
2020	CITYWAY	CITYWAY	B1	2 160
2020	CITYWAY	CITYWAY	B1	3 780
2020	CITYWAY	CITYWAY	B1	6 930
2020	CAMPTOCAMP FRANCE SA	CAMPTOCAMP FRANCE SA	B1	5 000
2020	CAMPTOCAMP FRANCE SA	CAMPTOCAMP FRANCE SA	B1	7 500
Sous-total Logiciels				854 322
2018	Reclass	Cancel - F-ACH-BS 885	B1	-5 871
2018	Frankel	FRANKEL CHARIOT 06/2018	B1	782
2018	Vdbs	REGLOPHARE VDDBS	B1	801
2018	Weldom	RECLASS IMMO WELDOM	B1	1 071
2018	Vandererg	RECLASS IVM 2557 PINCE VANDERERG	B1	1 160
2018	Vandererg	RECLASS IVM 2559 PINCE VANDERERG	B1	1 160
2018	Vandererg	RECLASS IVM 2574 PINCE VANDERERG	B1	1 160
2018	Manutan	RECLASS IMMO MANUTAN	B1	2 634
2018	Manutan	RECLASS IVM 2307 ETABLI MANUTAN	B1	2 634
2018	Roiret	reclass ROIRET VARIANTE 10/2018	B1	8 260
2018	Gorrias	RECLASS IVD 3650 RAMPE GORRIAS	B1	10 500
2018	Aps	RECLASS APS IMMO IVM 4253	B1	11 742
2018	Stertil	STERTIL VERIN 03/2018	B1	12 335
2018	Evobus	RECLASS EVOBUS IMMO	B1	14 770
2018	Stertil	RECLASS IVM 1979 PONT STERTIL	B1	15 390
2018	Stertil	RECLASS IVM 1980 PONT STERTIL	B1	15 390
2018	Digimobee	Valise diagnostic bus DIGIDIAG	B1	94 591
2019	Reclass	Wurth Etabli 26/07	B1	-1 564
2019	Berner	RECLA BERNER SUPPORT S120 DA 2917/19	B1	221
2019	berner	Reclass Fact Berner Pompe à Graisse	B1	278
2019	Berner	RECLASS BERNER DETECTEUR F DA2916/19	B1	294
2019	Berner	RECLASS BERNER CHARIOT DA2916/19	B1	307
2019	Berner	RECLA BERNER MODUL LAMPES DA 2917/19	B1	436
2019	Madic	MADIC GARDE PISTOLET 03/2019	B1	1 674
2019	Wurth	WURTH CHARIOT ET BRAS DE GRUE	B1	1 700
2019	Wurth	WURTH POSTE A SOUDER	B1	2 512
2019	Wurth	WURTH ETABLI MOBILE	B1	3 128
2019	ADPN	RECLAS ADPN NETTOYEUR DA 3242/19	B1	3 555
2019	Wurth	WURTH TREPIED DI3881/19	B1	4 200
2019	Madic	reclass MADIC ABIPASS 06/2018	B1	14 050
2019	Berner	Reclass Fact Berner Outillage	B1	15 108
2019	Digimobee	reclass DIGIMOBEE SETUP VH 11/2018	B1	52 146
2020	Reclass	RECLASS IVM 13842	B1	2 070
2020	Reclass	RECLASS IVD 7445	B1	2 250
2020	ORAPI HYGIENE	SCAN-FACD0190900936-F200143-59260	B1	5 252
2020	FRANKEL	RECLASS IVM 14358 FRANKEL	B1	7 312
2020		Chassis Lansel avec table rotative	B1	2 800
2020	RS COMPONENTS SAS	RECLASS RS COMPONENT IVM 16114	B1	799
2020		RECLASS IMMO IVM 19276	B1	846
Sous-total Outillage industriel				307 883

Année	Fournisseur	Descriptif	Inventaire B1/ B2/ C	Montant HT
2017	Navocap	NAVOCAP EQUIPEMENT EMBARQUE	B1	3 193
2017	Vix	VIX PUPITRE	B1	23 813
2018	QOS	reclass QOS WIFI ON BOARD	B1	3 192
2018	Engie	recass ENGIE INO SAEIV	B1	11 607
2018	Reclass	SCAN-FACT18101429-F600036-44240	B1	32 718
2019	Ineo	ineo instal radio di 5363/18	B1	3 587
2019	Ineo	ineo 25% aeiv di 3164/18	B1	3 869
2019	Ineo	ineo presta comp di 1418/19	B1	11 860
2020	Reclass	RECLASS IVD 7213/14 DI 5363 - 3164	B1	-7 456
Sous-total Matériel Transport Annexe				86 383
2018	Reclass	reclass import bur grenay et henin	B1	-6 267
2018	Gerdi	DELTA TRVX SOLDE BETH	B1	527
2018	Sysoco	SYSOCO TELAN BRAS 04/2018	B1	1 018
2018	Gerdi	DELTA TRVX BETH 06/18	B1	1 578
2018	Urbaneo	URBANE0 ABRI FUMEUR 02/2018	B1	1 870
2018	Sysoco	SYSOCO TELAN ANTENNE 04/2018	B1	2 656
2018	Import Bureau	IMPORT BUREAU LOC GRENAY 04/2018	B1	2 721
2018	Gerdi	DELTA TRVX BETHUNE ACMPT	B1	3 158
2018	Import Bureau	IMPORT BUREAU SALLE PAUSE HENIN	B1	3 546
2018	Panda	Enseigne Boutique TADAO FACT PANDA	B1	3 845
2018	Gerdi	DELTA TRVX BETH 05/18	B1	5 263
2018	gerdi	DELTA TRVX GRENAY ACMPT	B1	7 019
2018	Sysoco	SYSOCO TELAN BAIE 04/2018	B1	10 602
2018	gerdi	DELTA TRVX GRE 05/18	B1	16 378
2018	Delpierre	Agencement Béthune Fact Delpierre	B1	16 760
2018	Gerdi	GERDI RENNOV CELLUL COMM	B1	34 069
2020	GERDI	RECLASS IVM 14616 GERDI	B1	2030
2020	GERDI		B1	272
2020	GERDI	GERDI	B1	1275
2020	GERDI		B1	1280
2020	GERDI	GERDI	B1	1360
2020	GERDI		B1	1892
2020	GERDI	GERDI	B1	2735
2020	GERDI	GERDI	B1	2980
2020	GERDI	GERDI	B1	3460
2020	GERDI	GERDI	B1	4245
2020	GERDI	GERDI	B1	4573
2020	GERDI	GERDI	B1	7620
2020	GERDI	GERDI	B1	10372
2020		Cancel - G-OD-HT 8313	B1	-1985
2020	JB DELPIERRE AGENCEM	delpierre da6054/19	B1	1985
2020		RECLASS IVD 7873 DELPIERRE	B1	1985
Sous-total Instal. gén. agenc. instal. Divers				150 822
2018	Import bureau	IMPORT BUREAU RECLASS IMMO	B1	960
2018	JPG	Fact JPG STAPLES 02/01	B1	7 669
2018	Eurosit	EUROSIT MOBILIER BUR 02/2018	B1	26 972
2018	Buronomic	BURONOMIC FOURN INVEST 02/2018	B1	37 834
2019	Boulangier pro	BOULANGER PRO TELEPHONE DI 1681/19	B1	2 212
2020	MEDIAS PLUS	MEDIAS PLUS	B1	580
2020	CORA	CORA	B1	3
2020	CORA	CORA	B1	855
2020		RECLASS IMMO IVM 19061	B1	-858
Sous-total Matériel de bureau				76 227

Année	Fournisseur	Descriptif	Inventaire B1/ B2/ C	Montant HT
2017	Inextem	INEXTEM BORNE WIFI 01/2017	B1	1 298
2017	Econocom	ECONOCOM 5PC PORT 12/2016	B1	3 600
2017	Econocom	ECONOCOM PC PORTABLE	B1	4 493
2017	Frame Ip	FRAME IP FIBRE	B1	14 990
2017	Frame Ip	FRAME IP ETUDE CDC ET AMO FIBRE	B1	59 000
2018	TBIS	TBIS PC PORTABLE 11/2018	B1	966
2018	Frame Ip	reclass FRAME IP ALIM 08/2018	B1	1 900
2018	Econocom	ECONOCOM 2PC 11/2018	B1	2 210
2018	Econocom	ECONOCOM 6 PC 10/2018	B1	3 416
2018	Econocom	ECONOCOM 5 PC 05/2018	B1	3 430
2018	Econocom	ECONOCOM PROBOOK 03/2018	B1	3 430
2018	DEEE	DEEE ELECTRO TERMINAL 10/2018	B1	4 676
2018	SCC	SCC PROD 22/01-02/02/18	B1	11 500
2018	Frame Ip	COMMUTATEUR FRAME IP 31/05	B1	11 618
2018	Inmac	RECLASS IMMO INMAC	B1	12 013
2018	Elicom	ELICOM TABLETTE SAMSUNG 11/2018	B1	13 350
2018	PlvBroker	reclass PLVBROKER 4BORNE 09/2018	B1	14 202
2018	Frame Ip	FRAME IP RECLASS IMMO	B1	16 423
2018	Frame Ip	FRAME IP MAT INFORMATIQUE	B1	26 927
2018	SCC	reclass SCC SALLE SECOURS 11/2018	B1	56 253
2018	SCC	RECLASS IMMO SCC	B1	96 873
2019	TBIS	TBIS PACK PC 02/2019	B1	751
2019	TBIS	Pack PC portable ThinkPad T580 TBIS	B1	1 012
2019	Econocom	ECONOCOM PC 12/2018	B1	1 197
2019	TBIS	Pack PC IENOV0 ThinkCenter M720 TBIS	B1	1 502
2019	TBIS	TBIS PACK LENOVO 12/2018	B1	3 069
2019	TBIS	TBIS PACK 3 PC PORTABLE	B1	3 301
2019	TBIS	TBIS PACK ORDI 12/2018	B1	3 736
2019	TBIS	TBIS PACK PC 09/2019	B1	4 109
2019	TBIS	TBIS PACK PC 01/2019	B1	4 331
2019	TBIS	reclass TBIS PC IVD 6778-6783	B1	5 552
2019	TBIS	TBIS PACK PC 11/2019	B1	10 457
2019	CONFIDEX	Reclas CONFIDEX Imprimante DA3243/19	B1	11 640
2019	ROIRET	Reclass BORNES WIFI ROIRET 11/03	B1	103 429
2020	TBIS	TBIS 3HP 12/2019	B1	1 770
2020	TBIS	TBIS WIFI 12/2019	B1	2 111
2020	TBIS	TBIS 5HP 12/2019	B1	2 950
2020	Reclass	RECLASS IVD 7213/14 DI 5363 - 3164	B1	7 456
2020	INMAC WSTORE - MISCO	RECLASS IVD 7574 INMAC STORE DA 5386	B1	-5803
2020	INMAC WSTORE - MISCO	RECLASS IVD 7574 INMAC STORE DA 5386	B1	5803
2020	INMAC WSTORE - MISCO	INMAC DA 5386/19 SWITCHED	B1	5803
2020	ROIRET TRANSPORT	ROIRET BORNE WIFI SOLDE 01/2020	B1	44327
2020	SA LESOT		B1	79875
2020	ELICOM	SCAN-FA138184-F055277-95480	B1	400
2020	ELICOM	SCAN-FA138184-F055277-95480	B1	620
2020	ELICOM	SCAN-FA138184-F055277-95480	B1	3800
2020	SA LESOT	SA LESOT	B1	12375
2020	ELICOM	ELICOM	B1	180
2020	ELICOM	ELICOM	B1	180
2020	ELICOM	ELICOM	B1	500
2020	ELICOM	ELICOM	B1	620
2020	ELICOM	ELICOM	B1	4400
2020	ELICOM	ELICOM	B1	4750
2020	SCC SA	SCC SA	B1	20259



Année	Fournisseur	Descriptif	Inventaire B1/ B2/ C	Montant HT
2020	TD BUSINESS INFO SOL	TBIS LAPTOP	B1	13200
2020	TD BUSINESS INFO SOL	Cancel - F-ACH-IM 14	B1	-25464
2020	TD BUSINESS INFO SOL	ACHAT PC TBIS CONFINEMENT	B1	25464
2020	TD BUSINESS INFO SOL	ACHAT PC TBIS CONFINEMENT	B1	25464
2020	CIBEST	SCAN-FC201100647-F102188-25000	B1	3100
Sous-total Matériel informatique				750 794
2018	Reclass	reclass import bur grenay et henin	B1	6 267
2018	Reclass	RECLASS IMPORT BUREAU IVD 3877	B1	35 118
2019	Berner	BERNER MODUL 13 TIR DI 2917/19	B1	657
2019	Cora Micro	CORA MICRO ONDES	B1	985
2019	Berner Rayonnage	BERNER RAYONNAGE DI 2916/19	B1	2 879
2019	Import Bureau	IMPORT BUREAU ACMPT DE4359	B1	9 353
2019	Import Bureau	IMPORT BUR MEUBLE DA 01/2019	B1	12 657
2019	Import Bureau	IMPORT BUR VESTIAIRE DA 12/2018	B1	21 823
2019	Import Bureau	IMPORT BUREAU MEUBLE 03/2019	B1	48 433
2020	Import Bureau	reclass import bur ivd 7505 mobilier	B1	1 449
2020		Cancel - G-OD-HT 8313	B1	-15032
2020	JB DELPIERRE AGENCEM	delpierre da6054/19	B1	15032
2020		RECLASS IVD 7873 DELPIERRE	B1	15032
2020		RECLASS IMMO IVM 19061	B1	858
2020	SARL IMPORT BUREAU	SCAN-FA2050100028-FA06261-62300	B1	7
2020	SARL IMPORT BUREAU	SCAN-FA2050100028-FA06261-62300	B1	995
2020	SARL IMPORT BUREAU	SARL IMPORT BUREAU	B1	2662
Sous-total Mobilier				159 175
TOTAL				2 385 600

LES INVESTISSEMENTS RÉALISÉS PAR LE SMT (SUIVI DU PLAN PLURIANNUEL D'INVESTISSEMENT)

Domaine	Projet	Descriptif
Véhicules	Bus articulé hybride	
	Bus standard hybride	
	Bus standard hydrogène	
	Midibus	
	Minibus LR	
	Minibus SAD	
	Minibus TPMR	
Dépôts	Découpe des véhicules	Découpe (Scénario 1) : 41 nouveaux bus articulés exploités sur BuLLeS 1 et 2 Découpe (Scénario 2) : Scénario 1 + 40 bus standard BuLLeS 3-5-6-7 Découpe (Scénario 3) : Ensemble du parc sur LR (y compris sous-traitant)
	CMR Quadraparc	
	CMR HOUDAIN CMR HENIN BÉTHUNE WASHINGTON	
Outillage	CMR Quadraparc	passerelles mobiles, pont roulant, équipement des fosses, équipements de bancs de freinage, systèmes d'extraction individuels des gaz d'échappement sur rail, compresseur/s et les arrivées d'air, stations et portiques de distribution de fluides, levages par fûts, colonnes de levage mobiles, moyens de levage pour l'huilerie, et les moyens de rétention, machines à laver les bus, machine à laver le châssis, Station de distribution de carburant rinces œil établis dans les ateliers racks de stockage pour pneus bornes de recharge pour les VL électriques cabine de peinture
	CMR HOUDAIN	passerelles mobiles, pont roulant, équipement des fosses, équipements de bancs de freinage, systèmes d'extraction individuels des gaz d'échappement sur rail, compresseur/s et les arrivées d'air, stations et portiques de distribution de fluides, levages par fûts, colonnes de levage mobiles, moyens de levage pour l'huilerie, et les moyens de rétention, machines à laver les bus, machine à laver le châssis, Station de distribution de carburant banc de redressage

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
		41 (extension)					
	3 (renouvellement)	12 (renouvellement) + 1 (extension)			13 (renouvellement)	11 (renouvellement)	9 (renouvellement)
			6 (extension)				
	1 (renouvellement)	10 (renouvellement)			3 (renouvellement)	1 (renouvellement)	
			11 (renouvellement)		5 (renouvellement)		3 (renouvellement)
		x					
		x					
		x					
	x						
	x						
	x						
	x						
	2						
	1						
	3						
	1						
	1 par travée						
	1						
	x						
	2						
	x						
	1						
	2						
	1						
	2						
	x						
	x						
	x						
	x						
	1						
	2						
	1						
	1 par fosse						
	1						
	1 par travée						
	1						
	x						
	3						
	x						
	1						
	2						
	1						
	3						
	1						

Domaine	Projet	Descriptif
		rinces œil
		établis dans les ateliers
		racks de stockage pour pneus
		bornes de recharge pour les VL électriques
CMR HENIN		équipement des fosses,
		systèmes d'extraction individuels des gaz d'échappement sur rail,
		compresseur/s et les arrivées d'air,
		stations et portiques de distribution de fluides,
		Jeux de colonnes de levage mobiles,
		moyens de levage pour l'huilerie, et les moyens de rétention,
		machines à laver les bus,
		machine à laver le châssis,
		Station de distribution de carburant
		rinces œil
		établis dans les ateliers
		bornes de recharge pour les VL électriques
BÉTHUNE WASHINGTON		Transfert équipements actuels
Grands Pro- jets	SAE - Radio	Système central
		Systèmes embarqués bus TADAO
		Systèmes embarqués affrétés
		Systèmes embarqués BHNS
		Nodal radio
		Point haut
		Mobile
		Portatif
		Pièces de rechange
	SAI	Système central
		Systèmes embarqués bus TADAO
		Systèmes embarqués affrétés
		Systèmes embarqués BHNS
		BIV simple face
	Web et mobiles	
	Pièces de rechange	
	Poste opérateur déporté par dépôt (option)	
	Equipements embarqués cars scolaires (option)	
Billettique		Système central
		Pupitre embarqué et valideur (BUS + Midibus)
		Pupitre embarqué (CAR)
		PDC et PDVV (Minibus)
		TPV et TPVm
		TPV dépositaires
		DAT
		Valideur BHNS
	Web et mobiles	
	Pièces de rechange	
Réseau Multiservices		Système central
		RMS (55 + 45 + 15 stations + 4 dépôts)
		Pièces de rechange
Vidéosurveillance		Station
		Carrefour
		Pièces de rechange

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
	x						
	x						
	x						
	x						
	1 par fosse						
	1 par travée						
	1						
	1						
	2						
	1						
	1						
	1						
	1						
	X						
	X						
	X						
	X						
	1						
	112						
	111						
	60						
	1						
	6						
	502						
	50						
	1						
	1						
	112						
	111						
	60						
	140						
	1						
	1						
	3						
	186						
	1						
	223						
	186						
	35						
	27						
	70						
	140						
	120						
	1						
	1						
	1						
	119						
	1						
	15						
	10						
	1						

Domaine	Projet	Descriptif
Mobilier urbain	Marquage au sol	Linéaire (en mètres)
	Mobilier réseau classique	Totem
		Abris neufs
		Abris d'occasion
	Mobilier réseau BHNS	Poteaux provisoires
		Totem
Abris neufs		
Mobilier boutique	Guichet PMR	
Politique Vélo	Vélo	Vélos de ville
		Vélos à assistance électrique
		Vélos pliants
		Vélos enfants
		Antivol
		Panier
		Casques adulte
		Casques baby
		Casques enfants
		Siège vélo enfant
		Pied vélo
		Plaques de personnalisation
		Boutique Biclō (tranche conditionnelle n°1)
	Boutique Biclō (tranche conditionnelle n°2)	Hénin
	Abris-vélos (tranche conditionnelle n°3)	15 places
		20 places
		30 places
		40 places
	Arceaux vélos (simples)	Arceaux vélos BuLLes 2 - 6
Arceaux vélos BuLLe 1 - 3 - 5 - 7		



	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
	9000	9000	9000	9000	9000	9000	6000
	70	70	70	70	70	70	50
	10	10	10	10	10	10	7
	10	10	10	10	10	10	7
	20	20	20	20	20	20	12
	16	16	16	16	16	16	10
	32	32	32	32	32	32	22
	0	0	0	0	0	0	0
		15	20	5	5	5	5
		20	25	8			
		10	18				
		2	2	4			
		47	47				
		35	35				
		30	30				
		10	10				
		2	2				
		10	10				
		1	1				
		35	35				
		1	1				
					1		
		2	3				
		1					
		1	2		1		
		1					
		277					
		684					



LES CONTRATS ENTRE LE DÉLÉGATAIRE ET DES TIERS

CATÉGORIE DE CONTRAT	Description de la prestation	Fournisseur / Prestataire	Date de fin	Observation
Assurance	ABT prime assurance RCG, locaux et flotte	AON	31/12/2023	Renouvelable tacite reconduction
Autres charges de personnel	Vacations du Docteur Levisse	AHNAC	31/12/2023	Renouvelable tacite reconduction
Autres charges de personnel	Nettoyage vêtements techniques & bâtiments	BARDUSH	31/12/2023	Renouvelable tacite reconduction
Autres charges de personnel	Proxi bus Ergotherapeute Prest	DEFFAR NADHYR	31/12/2023	Renouvelable tacite reconduction
Autres charges de personnel	ABT Nettoyage vêtement de travail HENIN	ESAT MONTIGNY	31/12/2023	Renouvelable tacite reconduction
Autres charges de personnel	Achat vêtement de travail	GROUPE MULLIEZ-FLORY	31/12/2023	Renouvelable tacite reconduction
Autres charges de personnel	ABT Nettoyage vêtement de travail (autres sites)	SERVICARTE	31/12/2023	Renouvelable tacite reconduction
Autres charges de personnel	Abt Mission de service social au travail	SSTRN	31/12/2023	Renouvelable tacite reconduction
Bâtiments	ABT LOCATION HENIN EBREX	SCI SHANY	30/06/2021	Renouvelable tacite reconduction
Bâtiments	Location EBREX	SCI SHANY	30/06/2021	Renouvelable tacite reconduction
Cotisations	ABT ASSO AIDE AUX VICTIMES	AVIJ 62	31/12/2023	Renouvelable tacite reconduction
Cotisations	PARRAINAGE SPORTIF	FUTSAL BETHUNOIS	31/12/2023	Renouvelable tacite reconduction
Cotisations	ABT SACEM	SACEM	31/12/2023	Renouvelable tacite reconduction
Cotisations	ABT SPRE rémunération equit	SPRE	31/12/2023	Renouvelable tacite reconduction
Cotisations	ABT Politique des transports	TRANSCITE	31/12/2023	Renouvelable tacite reconduction
Cotisations	ABT Tennis de Table	US LIEVIN	31/12/2023	Renouvelable tacite reconduction
Cotisations	ABT UTP COTISATION ACPTÉ 20067 FACT 11/01/19	UTP	31/12/2023	Renouvelable tacite reconduction
Energie	ABT EDF	EDF	31/12/2023	Renouvelable tacite reconduction
Energie	Fourniture eau	SIVOM COMMUNAUTE DU BETHUNOIS	31/12/2023	Renouvelable tacite reconduction
Energie	Fourniture de OLEO 100	OLEO	31/12/2023	Renouvelable tacite reconduction
Energie	ABT GAZ SIEGE LENS	TOTAL GAZ	31/12/2023	Renouvelable tacite reconduction
Energie	Fourniture eau	VEOLIA EAU CGE	31/12/2023	Renouvelable tacite reconduction
Entretien & Maintenance	Entretien Locaux	AGENOR	31/12/2023	Renouvelable tacite reconduction
Entretien & Maintenance	Entretien Bus	APASE	31/12/2023	Renouvelable tacite reconduction
Entretien & Maintenance	Entretien Locaux	APASE	31/12/2023	Renouvelable tacite reconduction
Entretien & Maintenance	Entretien Espaces verts	APASE	31/12/2023	Renouvelable tacite reconduction
Entretien & Maintenance	Emballage et fournitures de GAZ	AIR LIQUIDE	31/12/2023	Renouvelable tacite reconduction

CATÉGORIE DE CONTRAT	Description de la prestation	Fournisseur / Prestataire	Date de fin	Observation
Entretien & Maintenance	Entretien Locaux	ARMELLE	31/12/2023	Renouvelable tacite reconduction
Entretien & Maintenance	Télé-maintenance des véhicules	DIGIMOBEE	31/12/2023	Renouvelable tacite reconduction
Entretien & Maintenance	Nettoyage/hygiène/ Dépôt Henin	INITIAL	31/12/2023	Renouvelable tacite reconduction
Entretien & Maintenance	Contrat neige Depot	IVEER	31/12/2023	Renouvelable tacite reconduction
Entretien & Maintenance	Maintenance Stations-Service et Lavages	MADIC	31/12/2023	Renouvelable tacite reconduction
Entretien & Maintenance	Service location de lavettes industrielles Bethune, Grenay, Henin	MEWA SERVIBEL	31/12/2023	Renouvelable tacite reconduction
Entretien & Maintenance	Abt Location outillage diagnostic	OMNIPLUS	31/12/2023	Renouvelable tacite reconduction
Entretien & Maintenance	MAINTENANCE ASCENCEUR	ORONA	31/12/2023	Renouvelable tacite reconduction
Entretien & Maintenance	Telesurveillance	S.COM SECURITE IRIS	31/12/2023	Renouvelable tacite reconduction
Entretien & Maintenance	Maintenance Encaisseurs & Monnayeurs	SARL MONETIK	31/12/2023	Renouvelable tacite reconduction
Entretien & Maintenance	Maintenance monnayeur/ encaisseurs	SCAN COIN	31/12/2023	Renouvelable tacite reconduction
Entretien & Maintenance	Telesurveillance	STEP	31/12/2023	Renouvelable tacite reconduction
Entretien & Maintenance	LOCATION BAC DECHETS BETHUNE, GREINAY et HENIN	VEOLIA PROPLETE NORD	31/12/2023	Renouvelable tacite reconduction
Frais généraux	Gardiennage et sécurisation	ARGOS PROTECTION	31/12/2023	Renouvelable tacite reconduction
Frais généraux	Transport de fonds & Alimentation DAT	BRINK'S EVOLUTION	31/12/2023	Renouvelable tacite reconduction
Frais généraux	Nettoyage vêtements de travail	5 à SEC	31/12/2023	Renouvelable tacite reconduction
Frais généraux	Location fontained'eau	CHÂTEAU D EAU	31/12/2023	Renouvelable tacite reconduction
Frais généraux	Service de navette interne	COUPE JEAN LOUIS MEDICA LENS	31/12/2023	Renouvelable tacite reconduction
Frais généraux	Centre de services partagés (comptabilité, trésorerie)	EAP	31/12/2023	Renouvelable tacite reconduction
Frais généraux	Abonnements MEMENTO	EDITIONS FRANCIS LE-FEBVRE	31/12/2023	Renouvelable tacite reconduction
Frais généraux	Abonnement guide RH	EDITIONS LEGISLATIVES	31/12/2023	Renouvelable tacite reconduction
Frais généraux	Contrat location parking 3 places standard auto	EFFIA	31/12/2023	Renouvelable tacite reconduction
Frais généraux	frais de gestion cpte PEE/PERCO	EPSENS	31/12/2023	Renouvelable tacite reconduction
Frais généraux	ABT LA POSTE	LA POSTE	31/12/2023	Renouvelable tacite reconduction
Frais généraux	Abonnements journaux	LA VOIX DU NORD	31/12/2023	Renouvelable tacite reconduction
Frais généraux	Tickets resto	LE CHEQUE DEJEUNER	31/12/2023	Renouvelable tacite reconduction
Frais généraux	Abt location maison du velo	PIMMS	31/12/2023	Renouvelable tacite reconduction

CATÉGORIE DE CONTRAT	Description de la prestation	Fournisseur / Prestataire	Date de fin	Observation
Frais généraux	Location Machine à affranchir	PITNEY BOWES	31/12/2023	Renouvelable tacite reconduction
Frais généraux	Abonnement RF social	REVUE FIDUCIAIRE	31/12/2023	Renouvelable tacite reconduction
Frais généraux	Location copieurs & consommations	RICOH	31/12/2023	Renouvelable tacite reconduction
Frais généraux	Manafement FEES	TRANSDEV	31/12/2023	Renouvelable tacite reconduction
Frais généraux	Mise à disposition personnel de Direction	TRANSDEV	31/12/2023	Renouvelable tacite reconduction
Frais généraux	Abt location cabine WC divion rue plouviez	WC LOC	31/12/2023	Renouvelable tacite reconduction
Honoraires	HONORAIRES AVOCAT ANNUEL COTISATIONS	CAPSTAN	31/12/2023	Renouvelable tacite reconduction
Honoraires	ABT Commissaires aux comptes	ERNST & YOUNG	31/12/2023	Renouvelable tacite reconduction
Honoraires	HONORAIRES AVOCAT ANNUEL COTISATIONS	EVERAERE	31/12/2023	Renouvelable tacite reconduction
Informatique	Maintenance logiciel	ACTIGRAPH	31/12/2023	Renouvelable tacite reconduction
Informatique	Licence Adobe marketing	ADOBE	31/12/2023	Renouvelable tacite reconduction
Informatique	Maintenance des équipements réseaux	CISCO	31/12/2023	Renouvelable tacite reconduction
Informatique	Maintenance Open date services + Chronopro + Optycall + Mticket	CITYWAY	31/12/2023	Renouvelable tacite reconduction
Informatique	Hébergement et Infogérance d'applications	COREYE	31/12/2023	Renouvelable tacite reconduction
Informatique	Maintenance annuelle SmartNet 4h 7/7	FRAME IP	31/12/2023	Renouvelable tacite reconduction
Informatique	Rappel automatique Gratuit	IDELIO	31/12/2023	Renouvelable tacite reconduction
Informatique	HEBERGEMENT BASE DE DONNEES TRANSPARENCE	IMDEO	31/12/2023	Renouvelable tacite reconduction
Informatique	MAINTENANCE SUR HEBERGT/ INFOGERANCE SITES INFORMATIQUES	IMDEO	31/12/2023	Renouvelable tacite reconduction
Informatique	Offre Payline easy pack monext	MONEXT	31/12/2023	Renouvelable tacite reconduction
Informatique	Maintenance Encaisseurs & Monnayeurs	SUZOHAPP	31/12/2023	Renouvelable tacite reconduction
Informatique	Maintenance Veeam Backup du socle de virtualisation des serveurs	VEEAM	31/12/2023	Renouvelable tacite reconduction
Informatique	Maintenance de la billettique	AEP	31/12/2023	REouvelable tacite reconduction
Informatique	Maintenance VMWARE du socle de virtualisation des serveurs	VMWARE	31/12/2023	Renouvelable tacite reconduction
Location mobilières	Location véhicules service/ fonction	ALD	31/12/2023	Renouvelable tacite reconduction
Location mobilières	loc fontaines/ bonbonnes/gobelets depot/btque	CHATEAU D EAU	31/12/2023	Renouvelable tacite reconduction

CATÉGORIE DE CONTRAT	Description de la prestation	Fournisseur / Prestataire	Date de fin	Observation
Location mobilières	Contrat de location TPV	LOCAM	31/12/2023	Renouvelable tacite reconduction
Location mobilières	Location véhicules service/ fonction	OVERLEASE	31/12/2023	Renouvelable tacite reconduction
Location mobilières	Location véhicules service/ fonction	PARCOURS	31/12/2023	Renouvelable tacite reconduction
Location mobilières	location parking/ MENS	QPARK FRANCE	31/12/2023	Renouvelable tacite reconduction
Réseau & Telecommunication	Contrat location maintenance Téléphonie fixe	NEXTIRAONE (BNP PARIBAS)	31/12/2023	Renouvelable tacite reconduction
Réseau & Telecommunication	Consommation téléphonique	ORANGE	31/12/2023	Renouvelable tacite reconduction
Réseau & Telecommunication	QOS BHSN WIFI ON BOARD	QOS	31/12/2023	Renouvelable tacite reconduction
Réseau & Telecommunication	Contrat Abonnement fibre internet	SERINYA TELECOM	31/12/2023	Renouvelable tacite reconduction
Réseau & Telecommunication	Contrat tel mobile/ Data mail	SFR	31/12/2023	Renouvelable tacite reconduction
Réseau & Telecommunication	Reseau IT et outils métiers	TBIS	31/12/2023	Renouvelable tacite reconduction



3. LES AVENANTS À LA DSP

L'année 2020 a été marquée par la signature d'un nouvel avenant (N°5) en décembre. Il a été établi pour la prise en compte des objets suivants :

- Rétrocession d'une partie des coûts de sous traitance au titre des kms non réalisés pendant la période de confinement
- Rétrocession des économies sur les coût de production en propre
- Prise en compte des économies réalisées mais aussi des charges supplémentaires liés à la crise COVID
- Révision des prévisions de l'engagement de recettes du fait de la crise sanitaire
- Intégration au contrat de services liés à la desserte du secteur «Artois-Lys-Romane» (TAD et CS)

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 subdélégués 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	déc-19	Prise en compte du décalage de mise en exploitation du réseau BHNS au 1 ^{er} avril 2019, Ajustement de l'offre des services sous-traités, Ajustement de l'offre des Services à la Demande, Prise en compte des effets des quinze jours de gratuité lors du lancement du réseau BHNS, Prise en compte de la décision de délivrer sans coût supplémentaire pour l'utilisateur les billets BSC vierges ; Mise à jour du Plan Prévisionnel des Investissements de l'Autorité Délégante et du Délégué, Prise en compte de certains effets liés au mouvement de grève de 2018, Prise en charge du Délégué du contrat de bail du site Ebrex, Prise en compte de l'évolution de la législation fiscale relative au taux d'assurance maladie, Ajustement de l'article 38 du contrat relatif aux modalités d'indexation du forfait de charge, Ajustement de l'organisation du Comité de Suivi (Art.50 du contrat)
5	déc-20	La retrocession d'une partie des coûts de sous traitance au titre des kms non réalisés durant la période de confinement La rétrocession par le délégataire des économies sur les coûts directs liés à la production en propre L'intégration de la compensation entre les économies réalisées et les charges supplémentaires liées aux coûts indirects sur l'activité réalisée en propre La révision à la baisse de l'engagement de recettes à raison des recettes perdues au titre de la crise sanitaire L'intégration au contrat du transport à la demande sur le territoire des anciennes communautés de communes "Artois Lys" et "Artois Flandres" L'intégration au contrat des circuits scolaires sur le territoire dit de la "Lys Romane"

4. LES COMPTES D'EXPLOITATION

OBJECTIF DE RECETTES (OR)	Onglet de référence	Contractuel 2020	Réalisé 2020	Réalisé/Contractuel %
Recettes commerciales (Rc)	Onglets 2 et 3	4 370 506	3 295 760	-25%
Recettes annexes/accessoires (Ra)	Onglet 4	180 570	259 869	44%
TOTAL OBJECTIF DE RECETTES		4 551 076	3 555 629	
FORFAIT DE CHARGES (FC)	Onglet de référence	Contractuel 2020	Réalisé 2020	Réalisé/Contractuel %
Charges variables (Cv)	Onglet 3, 10, 11	24 216 702	23 785 287	-2%
Dont coûts de roulage		7 229 469	6 679 470	
Dont charges variables de personnel		16 951 532	17 105 817	
Dont autres charges variables		35 699		
Charges fixes (Cf)	Onglet 4, 10, 11	18 678 244	18 143 773	-3%
Dont marketing-commercial		1 238 255	768 811	
Dont infrastructures fixes		522 582	591 285	
Dont charges fixes de personnel		8 874 787	8 956 577	
Dont frais de siège/frais de région		1 401 855	1 333 640	
Dont impôts et taxes		563 848	569 497	
Dont amortissements		586 987	598 547	
Dont Gros Entretien Renouvellement		0	0	
Dont autres charges fixes		4 223 405	4 804 694	
Dont marge et aléas		1 266 526	520 722	
Charges de sous-traitance (Cst)	Onglet 5,10, 11	24 840 113	24 778 377	0%
TOTAL FORFAIT DE CHARGES		67 735 059	66 707 437	-2%
Taux de marge (marge / forfait de charges)		1,90%	0,80%	
Détails des recettes	Offre de base			

1. QUANTITÉS VENDUES

Nombre de titres vendus		Contractuel année 2020	Réalisé année 2020	Réalisé/Contractuel %
Réseau bus				
Ticket Unité	Tous public	3 289 404	1 064 296	
Formule Journée	Tous public	124 657	36 777	
Formule 6 trajets	Tous public	58 326	62 173	
Abonnement mensuel	Tous public	9 465	12 063	
Abonnement annuel	Tous public	445	460	
Formule groupe	Tous public	1 301	189	
Abonnement mensuel	Moins de 26 ans	75 020	99 700	
Abonnement annuel	Moins de 26 ans	9 785	13 321	
Abonnement mensuel senior	Personnes de plus de 65 ans sans conditions de ressources	20 988	16 353	
Abonnement annuel senior	Personnes de plus de 65 ans sans conditions de ressources	722	735	
Abonnement mensuel demandeur d'emploi	Demandeurs d'emploi sans conditions de ressources	19 717	20 487	
Abonnement hebdo Fideli'ter sur carte TADAO ou SMIRT	Tous publics utilisant un abonnement TER	8 481	994	
Abonnement mensuel Fideli'ter sur carte TADAO ou SMIRT	Tous publics utilisant un abonnement TER	3 123	1 327	
Sous-total bus		3 621 436	1 328 875	-63%

Nombre de titres vendus		Contractuel	Réalisé	Réalisé/
Réseau vélo		année 2020	année 2020	Contractuel %
Vélos de ville				
Forfait 1/2 journée	Tous publics	72	21	
Forfait 1 journée	Tous publics	36	5	
Forfait 1 semaine	Tous publics	5	9	
Forfait 1 mois	Tous publics	2	18	
Forfait 3 mois	Tous publics	6	15	
Forfait 1/2 journée	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)	120	-	
Forfait 1 journée	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)	60	-	
Forfait 1 semaine	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)	9	51	
Forfait 1 mois	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)	4	4	
Forfait 3 mois	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)	10	11	
Vélos à assistance électrique				
Forfait 1/2 journée	Tous publics	135	-	
Forfait 1 journée	Tous publics	68	2	
Forfait 1 semaine	Tous publics	10	-	
Forfait 1 mois	Tous publics	5	3	
Forfait 3 mois	Tous publics	11	2	
Forfait 1/2 journée	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)	203	-	
Forfait 1 journée	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)	101	1	
Forfait 1 semaine	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)	14	-	
Forfait 1 mois	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)	7	-	
Forfait 3 mois	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)	17	3	
Forfait siège enfant 1/2 journée	Tous publics	-	13	
Sous-total vélo		895	157	-82%
TOTAL		3 622 331	1 329 032	-63%

Nombre de voyages		Contractuel	Réalisé	Réalisé/
Réseau bus		année 2020	année 2020	Contractuel %
Réseau bus				
Ticket Unité	Tous public	4 842 162	1 213 297	
Formule Journée	Tous public	446 584	139 017	
Formule 6 trajets	Tous public	417 905	422 776	
Abonnement mensuel	Tous public	497 346	458 394	
Abonnement annuel	Tous public	233 747	201 419	
Formule groupe	Tous public	155 380	8 694	
Abonnement mensuel	Moins de 26 ans	4 120 967	3 831 471	
Abonnement annuel	Moins de 26 ans	5 912 841	5 778 311	
Abonnement scolaire	Collégiens et lycéens de moins de 26 ans	2 385 134	2 129 527	
Abonnement mensuel senior	Personnes de plus de 65 ans sans conditions de ressources	626 579	327 060	
Abonnement annuel senior	Personnes de plus de 65 ans sans conditions de ressources	215 680	160 212	
Abonnement mensuel demandeur d'emploi	Demandeurs d'emploi sans conditions de ressources	706 349	594 123	
Abonnement hebdo Fideli'ter sur carte TADAO ou SMIRT	Tous publics utilisant un abonnement TER	141 792	9 940	
Abonnement mensuel Fideli'ter sur carte TADAO ou SMIRT	Tous publics utilisant un abonnement TER	186 477	50 426	
TOTAL		20 888 945	15 324 668	-27%

2. RECETTES HT

Recettes du service HT		Contractuel année 2020	Réalisé année 2020	Réalisé/ Contractuel %
Réseau bus				
Ticket Unité	Tous public	4 276 225	1 161 050	
Formule Journée	Tous public	411 369	110 331	
Formule 6 trajets	Tous public	320 793	310 865	
Abonnement mensuel	Tous public	265 033	307 058	
Abonnement annuel	Tous public	137 019	128 761	
Formule groupe	Tous public	32 529	4 295	
Abonnement mensuel	Moins de 26 ans	375 100	453 182	
Abonnement annuel	Moins de 26 ans	489 274	605 492	
Abonnement scolaire	Collégiens et lycéens de moins de 26 ans		-	
Abonnement mensuel senior	"Personnes de plus de 65 ans sans conditions de ressources"	104 940	74 332	
Abonnement annuel senior	"Personnes de plus de 65 ans sans conditions de ressources"	36 122	33 405	
Abonnement mensuel demandeur d'emploi	Demandeurs d'emploi sans conditions de ressources	98 584	93 123	
Abonnement hebdo Fideli'ter sur carte TADAO ou SMIRT	Tous publics utilisant un abonnement TER	43 254	4 789	
Abonnement mensuel Fideli'ter sur carte TADAO ou SMIRT	Tous publics utilisant un abonnement TER	62 463	24 127	
Sous-total recettes réseau bus		6 652 705	3 310 812	-50%
Réseau vélo				
Vélos de ville				
Forfait 1/2 journée	Tous publics	108	26	
Forfait 1 journée	Tous publics	108	13	
Forfait 1 semaine	Tous publics	51	75	
Forfait 1 mois	Tous publics	48	300	
Forfait 3 mois	Tous publics	239	489	
Forfait 1/2 journée	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)	120	-	
Forfait 1 journée	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)	120	-	
Forfait 1 semaine	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)	43	213	
Forfait 1 mois	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)	60	50	
Forfait 3 mois	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)	301	275	
Vélos à assistance électrique				
Forfait 1/2 journée	Tous publics	676	-	
Forfait 1 journée	Tous publics	608	15	
Forfait 1 semaine	Tous publics	193	-	
Forfait 1 mois	Tous publics	180	100	
Forfait 3 mois	Tous publics	1 014	125	
Forfait 1/2 journée	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)	608	-	
Forfait 1 journée	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)	507	4	
Forfait 1 semaine	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)	217	-	
Forfait 1 mois	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)	203	-	
Forfait 3 mois	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)	1 183	175	
Forfait siège enfant 1/2 journée	Tous publics	-	22	
Sous-total recettes vélo		6 590	1 881	-71%
TOTAL		6 659 295	3 312 693	-50%

3. RECETTES ANNEXES

Postes	Contractuel année 2020	Réalisé année 2020	Réalisé/ Contractuel %
Recettes publicitaires	50 000	59 376	
Produits des amendes	5 000	88 590	
Produits financiers		-	
Frais de dossiers abonnements scolaires (10€)	80 570	66 758	
Duplicatas des titres de trans- port	45 000	45 145	
Autres recettes annexes		-17 278	
TOTAL	180 570	242 592	34,30%

Détails des charges variables_Tadao Onglet 3

Nombre de kilomètres en propre	Onglets 3a, 3b, 10, 11	Contractuel année 2020	Réalisé année 2020	Réalisé/ Contractuel %
Kilomètres commerciaux		7 495 150	6 344 796	
Kilomètres haut le pied		1 390 131	1 270 787	
Kilomètres techniques		128 213	304 507	
TOTAL		9 013 494	7 920 090	-12,10%

Décomposition par service	Onglet de référence	Contractuel année 2020	Réalisé année 2020	Réalisé/ Contractuel %
Exploitation bus		24 216 701	23 785 287	-2%
Coûts de roulage	Onglet 3a, 10, 11	7 229 469	6 679 470	
Charges variables de personnel		16 987 232	17 105 817	
Exploitation BHNS				
Coûts de roulage	Onglet 3b			
Charges variables de personnel				
Surcoûts phase de travaux				
Coûts de roulage	Onglet 3c			
Charges variables de personnel				
Autre				
Autre				
TOTAL		24 216 701	23 785 287	-2%

Détails des charges fixes Onglet 4

Charges fixes		Contractuel année 2020	Réalisé année 2020	Réalisé/ Contractuel %
Marketing-commercial	Onglet 4, 10, 11	1 238 255	768 811	-38%
Sponsoring Mécénat				
Insertions publicitaires				
Etudes contractuelles		175 230	131 317	
Etudes qualité de service		21 240	16 230	
Promotion du réseau		86 022	65 528	
Conquête nouveaux clients		74 871	57 819	
Signalétique		10 620	7 709	
Informations voyageurs		93 456	73 237	
Informations embarquées				
Informations temps réel				
Supports clients				
Communication interne				
Commissions dépositaires		8 160		
Achats de billetterie & consommation stocks		538 506	235 806	
Cadeaux				
Pourboires dons courants				

Charges fixes		Contractuel année 2020	Réalisé année 2020	Réalisé/ Contractuel %
Actions commerciales		36 076	26 982	
Numérique et innovation		194 075	154 183	
Infrastructures fixes	Onglet 4, 10, 11	522 582	591 285	13%
Entretien et réparation infrastructure		522 582	591 285	
Fournitures infrastructure				
Entretien et réparation matériel de lavage				
Accidents et vandalismes				
Personnel fixe	onglet 4 a, 10, 11	8 874 787	8 956 577	1%
Personnel technique		5 242 748	4 632 981	
Personnel administratif		760 299	1 201 057	
Personnel commercial		2 259 213	2 397 007	
Participation et intéressement des salariés		171 839	75 126	
Dotation et nettoyage vêtements de travail		249 528	449 754	
Frais de formation net de remboursements OPCA				
Personnel mis à disposition		191 160	200 653	
Frais de siège/frais de région	Onglet 4, 10, 11	1 401 855	1 333 640	-5%
Quote part des frais siège		1 401 855	1 333 640	
Quote part des frais région				
...				
Impôts et taxes		563 848	569 497	1%
Contribution foncière des entreprises (CFE)		539 209	424 589	
Autres impôts et taxes		24 638	144 908	
...				
Dotations aux amortissements	onglet 4 b, 10, 11	586 987	598 547	2%
Matériel informatique		168 313	223 950	
Logiciels / Numérique et nouveaux services		358 687	260 697	
Mobilier de bureau		21 240	15 492	
Aménagement des agences		15 172	36 981	
Logiciel de gestion vélos				
Matériel atelier		19 116	61 426	
Stock de girouettes		4 460		
Gros Entretien et Renouvellement	onglet 4 c, 10, 11			
...				
...				
...				
...				
...				
...				
...				
...				
Autres charges fixes		4 223 405	4 804 694	14%
Documentation		5 310	5 733	
Honoraires		212 400	267 538	
Médiation réseau		127 440	157 126	
Divers transports		63 720	73 315	
Charges financières & Frais bancaires		28 249	7 212	
Locations immobilières, charges locatives, divers		270 451	179 748	
Redevances de logiciels		598 329	433 899	
Fournitures		38 232	94 044	
Entretiens et nettoyages et réparations		451 350	412 645	
Assistance informatique		106 200		
Frais postaux et Télécommunication		359 300	88 481	
Assurances RC Multirisques		216 750	490 290	
Cotisations et redevances		123 194	147 956	

Charges fixes	Contractuel année 2020	Réalisé année 2020	Réalisé/ Contractuel %
Energie Installations fixes	150 804	219 700	
Charges et produits divers	1 472 037	2 227 007	
Marge et aléas	1 266 526	520 722	-59%
Risque et aléas			
Marge	1 266 526	520 722	
TOTAL	18 678 244	18 143 773	-3%

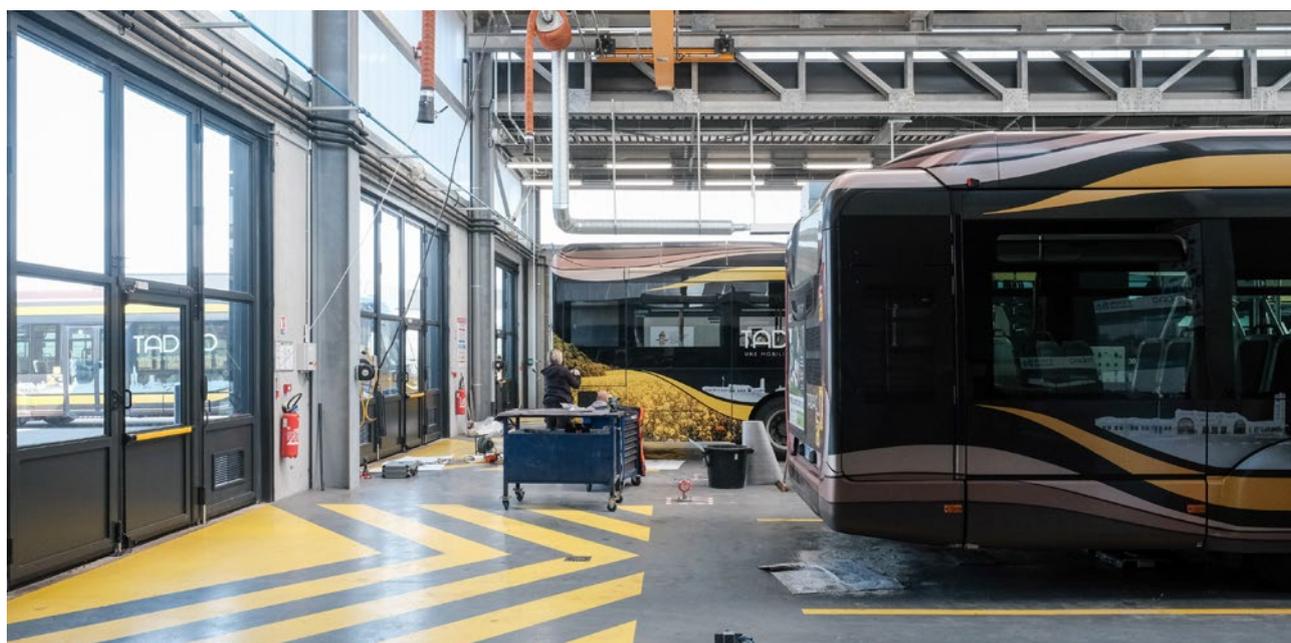
Détails des charges de sous-traitance (LR & CS)

1. Unités d'œuvre

Répartition des kilomètres sous-traités	Onglet 5	Contractuel année 2020	Réalisé année 2020	Réalisé/ Contractuel %
Kilomètres commerciaux		5 621 031	4 873 984	-13,30%

1. Coûts de la sous-traitance LR & CS

Charges de sous-traitance LR & CS	Onglet 5	Contractuel année 2020	Réalisé année 2020	Réalisé/ Contractuel %
Charges variables		15 127 617	15 090 019	-0,20%
Dont coûts de roulage		6 650 174	6 633 646	
Dont charges variables de personnel		7 858 312	7 838 782	
Dont autres charges variables		619 130	617 591	
Charges fixes		9 712 496	9 688 358	-0,20%
Dont marketing-commercial			-	
Dont charges fixes de personnel		2 074 231	2 069 076	
Dont impôts et taxes		297 206	296 468	
Dont amortissements		4 942 804	4 930 520	
Dont Gros Entretien Renouvellement			-	
Dont autres charges fixes		1 333 725	1 330 410	
Dont marge et aléas		1 064 530	1 061 884	
TOTAL DU COÛT DE LA SOUS-TRAITANCE LR & CS		24 840 113	24 778 377	-0,20%



Bilan prévisionnel				
--------------------	--	--	--	--

BILAN ACTIF	Onglet 9	Contractuel année 2020	Réalisé année 2020	Réalisé/ Contractuel %
Immobilisations incorporelles		248 794	347 727	
Immobilisations corporelles			755 358	
Immobilisations financières				
ACTIF NET IMMOBILISE		248 794	1 103 085	343 %
Stocks		-	1 581 919	
Créances		5 919 586	177 096	
Autres actifs		-	23 532 618	
Trésorerie		1 605 415	439 189	
ACTIF CIRCULANT & autre		7 525 001	25 730 822	242 %
TOTAL ACTIF		7 773 795	26 833 907	245 %

BILAN PASSIF	Onglet 9	Contractuel année 2020	Réalisé année 2020	Réalisé/ Contractuel %
Capital social		771 250	1 010 000	
Réserves		77 125	101 000	
Report à nouveau		-	2 140 116	
Résultat de l'exercice		571 208	520 722	
CAPITAUX PROPRES		1 419 583	3 771 838	166 %
Provisions pour risques et charges		-	649 050	
PROVISIONS		-	649 050	
Emprunts bancaires		-	-	
Comptes courants d'associés / dette groupe		-	-	
Emprunts et dettes financières divers		-	-	
DETTES FINANCIERES		-	-	
Dettes fournisseurs		5 110 256	6 131 981	
Dettes fiscales et sociales		1 243 956	9 468 615	
Autre dettes d'exploitation			6 812 423	
PASSIF CIRCULANT		6 354 212	22 413 019	253 %
TOTAL PASSIF		7 773 795	26 833 907	245,20 %

FONDS DE ROULEMENT	1 170 789	2 668 753	128%
BESOIN EN FONDS DE ROULEMENT	-434 626	2 878 614	-763%
TRÉSORERIE	1 605 415	439 189	-73%

INDEMNITÉ DES SINISTRES

DATE accident	N° sinistre ASSUREUR	IMMATRICULATION VEHICULE	Catégorie	Etat	% Responsabilité	Charge globale Transdev
07/01/2020	AA2077000361	CY-784-LQ	Corporel	En cours	100	3 048
07/01/2020	AA2077002088	DV-794-LH	Matériel	Terminé	0	1 004
08/01/2020	AA2077000997	CJ-945-VG	Matériel	Terminé	100	1 568
09/01/2020	AA2077000617	FC-505-HP	Matériel	En cours	0	-13
09/01/2020	AA2077001467	ED-148-ZJ	Matériel	En cours	100	1 600
13/01/2020	AA2077000882	DT-603-NM	Matériel	Terminé	100	1 568
13/01/2020	AA2077002159	EY-566-WT	Matériel	En cours	0	-
16/01/2020	AA2077003503	EZ-361-HC	Matériel	Terminé	0	1 078
17/01/2020	AA2077001359	FC-324-HP	Matériel	Terminé	100	1 568
18/01/2020	AA2077001561	EY-451-WV	Corporel	En cours	0	-715
23/01/2020	AA2077002229	EX-410-KR	Matériel	Terminé	0	271
23/01/2020	AA2077002886	FD-785-KE	Corporel	En cours	100	6 202

DATE accident	N° sinistre ASSUREUR	IMMATRICULATION VEHICULE	Catégorie	Etat	% Responsabilité	Charge globale Transdev
24/01/2020	AA2077002186	CN-670-WM	Matériel	En cours	100	1 568
24/01/2020	AA2077002890	CC-844-LS	Matériel	Terminé	100	1 568
27/01/2020	AA2077002188	FC-749-HP	Matériel	En cours	0	-1 278
30/01/2020	AA2077006779	FD-785-KE	Corporel	En cours	100	1 480
31/01/2020	AA2077003215	DH-177-KR	Corporel	En cours	0	393
31/01/2020	AA2077003573	CJ-945-VG	Matériel	En cours	50	914
10/02/2020	AA2077004683	BR-147-PA	Matériel	En cours	0	-1 260
10/02/2020	AA2077004991	FH-077-RS	Matériel	Terminé	100	1 568
11/02/2020	AA2077004379	BR-612-DV	Corporel	Sans suite	100	-
11/02/2020	AA2077004690	AY-605-FL	Matériel	En cours	100	1 568
11/02/2020	AA2077004997	EZ-732-FG	Matériel	En cours	100	1 568
12/02/2020	AA2077005192	FD-736-KE	Matériel	Terminé	100	1 568
17/02/2020	AA2077005688	BR-629-DV	Matériel	En cours	100	1 568
18/02/2020	AA2077005267	BR-647-DV	Matériel	Terminé	100	1 568
18/02/2020	AA2077005685	AY-079-FH	Matériel	Terminé	100	1 568
20/02/2020	AA2077005827	ED-174-ZJ	Matériel	Terminé	100	1 568
23/02/2020	AA2077005990	EY-189-WW	Corporel	En cours	100	301
25/02/2020	AA2077006375	FB-706-BZ	Corporel	Terminé	0	1 671
29/02/2020	AA2077006766	EE-032-BS	Matériel	Terminé	100	1 568
29/02/2020	AA2077006768	FA-431-YH	Corporel	En cours	0	796
04/03/2020	AA2077008344	BR-588-DV	Matériel	Terminé	0	-1 343
06/03/2020	AA2077007760	ED-186-ZJ	Corporel	En cours	100	1 480
09/03/2020	AA2077008889	AY-489-FH	Matériel	En cours	0	-918
10/03/2020	AA2077007972	EY-451-WV	Corporel	En cours	0	1 771
10/03/2020	AA2077008082	CM-390-XZ	Corporel	En cours	100	22 455
11/03/2020	AA2077013941	BM-241-TD	Matériel	En cours	0	-802
19/03/2020	AA2077009449	EY-880-WT	Matériel	Terminé	0	-1 220
21/03/2020	AA2077009450	FA-195-VC	Corporel	En cours	0	-918
28/03/2020	AA2077009915	CJ-025-VH	Corporel	En cours	0	-
07/04/2020	AA2077010094	CN-679-WM	Matériel	En cours	0	-
11/04/2020	AA2077010459	CY-784-LQ	Matériel	En cours	0	-
06/05/2020	AA2077010869	FJ-020-EV	Matériel	En cours	0	-918
12/05/2020	AA2077010979	CC-584-DF	Corporel	En cours	0	582
15/05/2020	AA2077011551	CR-898-TS	Matériel	En cours	100	1 568
15/05/2020	AA2077011540	FH-077-RS	Matériel	Terminé	0	785
23/05/2020	AA2077012480	BR-580-DV	Matériel	En cours	100	1 568
23/05/2020	AA2077012604	FA-195-VC	Matériel	En cours	100	1 568
03/06/2020	AA2077013128	EY-560-WW	Matériel	Terminé	100	1 568
03/06/2020	AA2077013639	FD-785-KE	Corporel	En cours	0	-918
04/06/2020	AA2077013304	CZ-948-DX	Corporel	En cours	0	1 773
10/06/2020	AA2077014160	CJ-811-VG	Matériel	En cours	0	-
27/06/2020	AA2077016908	FD-736-KE	Matériel	En cours	100	1 568
29/06/2020	AA2077016808	FD-211-KF	Matériel	En cours	100	1 568
04/07/2020	AA2077017879	DT-628-NM	Matériel	En cours	0	-
05/07/2020	AA2077017616	EZ-732-FG	Matériel	Terminé	0	-730
06/07/2020	AA2077017882	FD-736-KE	Matériel	En cours	100	1 568
08/07/2020	AA2077018304	BR-580-DV	Matériel	En cours	100	1 568
08/07/2020	AA2077018468	BR-612-DV	Matériel	Sans suite	0	-
08/07/2020	AA2077018590	BF-804-DG	Matériel	En cours	0	-
08/07/2020	AA2077018602	CZ-953-DX	Matériel	En cours	100	1 568
11/07/2020	AA2077018609	BR-580-DV	Matériel	En cours	100	1 568
15/07/2020	AA2077018945	CN-670-WM	Matériel	En cours	100	1 568
16/07/2020	AA2077019291	AY-325-FM	Matériel	En cours	0	-918
27/07/2020	AA2077020356	FC-749-HP	Matériel	En cours	0	4 867
30/07/2020	AA2077021268	EE-516-DC	Matériel	En cours	0	-802
31/07/2020	AA2077021320	DA-469-ZE	Matériel	En cours	0	-
31/07/2020	AA2077021609	CY-792-LQ	Matériel	En cours	0	-

DATE accident	N° sinistre ASSUREUR	IMMATRICULATION VEHICULE	Catégorie	Etat	% Responsabilité	Charge globale Transdev
01/08/2020	AA2077021325	EZ-080-JG	Matériel	En cours	100	1 568
03/08/2020	AA2077021442	CY-784-LQ	Matériel	En cours	50	427
04/08/2020	AA2077021352	EF-010-AK	Matériel	En cours	0	-715
07/08/2020	AA2077021891	BR-571-DV	Matériel	En cours	100	1 568
10/08/2020	AA2077030889	FD-057-KF	Corporel	En cours	100	19 026
11/08/2020	AA2077030909	DW-724-QN	Matériel	En cours	100	1 568
12/08/2020	AA2077022275	CY-788-LQ	Matériel	En cours	100	1 568
24/08/2020	AA2077023601	FB-532-BZ	Matériel	En cours	0	-
24/08/2020	AA2077028914	FD-211-KF	Corporel	En cours	100	1 480
25/08/2020	AA2077023499	AY-605-FL	Matériel	En cours	100	1 568
25/08/2020	AA2077023609	FH-077-RS	Matériel	En cours	50	325
25/08/2020	AA2077023634	CJ-857-VG	Matériel	En cours	0	-
28/08/2020	AA2077024062	CQ-167-YM	Matériel	Terminé	0	93
01/09/2020	AA2077024586	FD-097-KF	Matériel	En cours	100	1 568
08/09/2020	AA2077026029	BR-598-DV	Matériel	En cours	100	1 568
12/09/2020	AA2077026637	BR-580-DV	Matériel	En cours	0	-
14/09/2020	AA2077026922	ED-174-ZJ	Matériel	En cours	100	1 568
14/09/2020	AA2077026930	FC-405-HP	Matériel	Terminé	100	307
18/09/2020	AA2077028643	BR-647-DV	Matériel	En cours	0	-
18/09/2020	AA2077028573	BR-550-DV	Matériel	En cours	100	1 568
22/09/2020	AA2077028684	CR-898-TS	Matériel	En cours	100	1 568
22/09/2020	AA2077028689	EE-032-BS	Corporel	En cours	100	1 480
22/09/2020	AA2077028663	ED-148-ZJ	Matériel	En cours	100	1 568
25/09/2020	AA2077028719	CF-930-EB	Matériel	Terminé	100	1 568
25/09/2020	AA2077028955	EY-004-WV	Matériel	En cours	0	-918
28/09/2020	AA2077028971	ED-153-ZJ	Matériel	En cours	50	784
28/09/2020	AA2077029010	BR-629-DV	Matériel	En cours	0	-918
01/10/2020	AA2077029820	EZ-361-HC	Matériel	En cours	100	1 568
01/10/2020	AA2077029943	DW-720-QN	Matériel	En cours	0	-825
02/10/2020	AA2077029853	BR-612-DV	Matériel	En cours	0	-918
13/10/2020	AA2077037374	BR-588-DV	Matériel	En cours	50	1 568
14/10/2020	AA2077032287	CM-960-XY	Matériel	En cours	0	-918
20/10/2020	AA2077033055	BR-550-DV	Matériel	En cours	100	1 500
23/10/2020	AA2077033126	DW-724-QN	Corporel	En cours	0	-802
26/10/2020	AA2077033066	DG-227-JD	Matériel	En cours	0	-918
26/10/2020	AA2077033129	AY-325-FM	Matériel	En cours	0	-918
05/11/2020	AA2077034515	FC-206-HP	Matériel	En cours	100	1 568
12/11/2020	AA2077035061	EY-293-WW	Matériel	En cours	0	-918
13/11/2020	AA2077035695	BF-804-DG	Matériel	En cours	0	-918
20/11/2020	AA2077036171	CJ-857-VG	Matériel	En cours	100	1 568
21/11/2020	AA2077036528	DW-720-QN	Matériel	En cours	100	1 568
24/11/2020	AA2077036563	CZ-953-DX	Matériel	En cours	100	1 568
30/11/2020	AA2077037423	FJ-251-EV	Matériel	En cours	0	-918
30/11/2020	AA2077037370	BR-598-DV	Matériel	En cours	0	-
17/12/2020	AA2077040259	EY-566-WT	Matériel	Terminé	0	-590
21/12/2020	AA2077040406	FC-636-HP	Matériel	En cours	100	1 568
24/12/2020	AA2077041708	DM-139-KS	Matériel	En cours	100	1 568
25/12/2020	AA2077041671	DA-455-ZE	Matériel	En cours	100	1 568
29/12/2020	AA2077041699	BR-087-PA	Matériel	Terminé	0	-1 082
30/12/2020	AA2077041675	FB-532-BZ	Matériel	En cours	0	4 332
31/12/2020	AA2077041670	CY-778-LQ	Matériel	En cours	100	1 568
						130 894,49

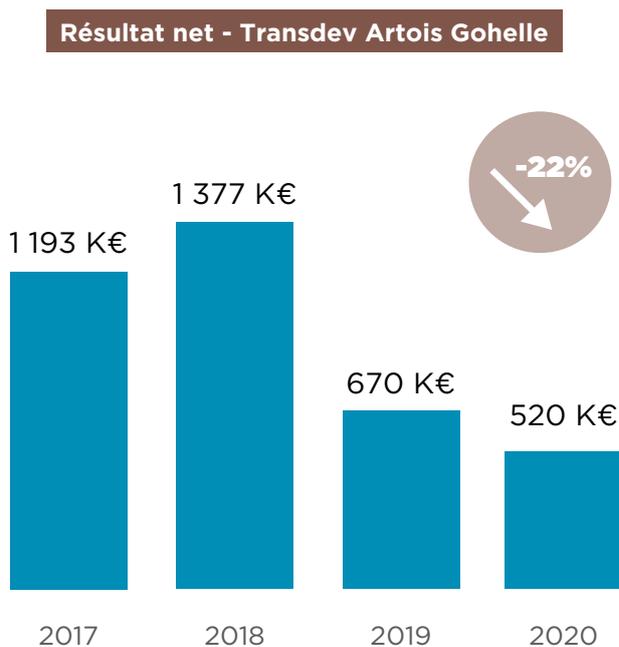


LES COMPTES DU DÉLÉGATAIRE

Le résultat net enregistré à fin 2020 est inférieur de 22% par rapport à l'exercice antérieur.

Cette baisse de résultat résulte principalement de l'impact de la crise sanitaire sur trois axes :

- > Un engagement de recettes non atteint du fait des différents confinements et à la baisse de confiance de nos usagers pour reprendre les transports en commun
- > Le glissement tarifaire constant des tickets unitaires vers les « carnets de 6 »
- > Un coût supplémentaire au niveau des dépenses sanitaires (gel hydro - Masques - nettoyage des véhicules et des infrastructures - mise en place des plexis de protection à bord, etc.)



LES INDICATEURS TECHNICO-ÉCONOMIQUES ET FINANCIERS

La confrontation des ratios de l'année écoulée avec l'exercice précédent est complexe car l'année 2020 a été impactée par la crise sanitaire qui a débutée en Mars.

De plus, l'exercice 2019 avait été marqué par le lancement du réseau BHNS dont la mise en service avait naturellement entraîné des charges importantes.

Les données de comparaison sont ainsi purement factuelles, et ne permettent pas un comparatif à périmètre constant avec celles de 2019. Les baisses significatives de l'offre kilométrique, des recettes et des validations sont le reflet des impacts de la crise.

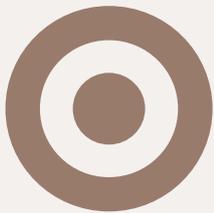
QUANTITÉS Fréquentation	N	N-1	N/N-1 en %
Nombre total validations	8 716 778	13 016 198	-33,0%
Validations de Lignes Régulières Bus	7 636 986	11 487 097	-33,5%
Validations des Circuits Scolaires Bus	1 040 470	1 497 775	-30,5%
Validations des Services A la Demande Bus	39 322	31 326	25,5%
Nombre d'élèves subventionnés	14 175	14 527	-2,4%
Unités d'œuvre			
Nombre de véhicules	188	194	-3%
Articulés	41	41	0,0%
Standards	110	109	0,5%
Midibus	19	25	-22%
Minibus (hors TAD)	8	12	-29,9%
Minibus (Allobus comme activité principale)	0	0	#DIV/O!
Minibus (Proxibus comme activité principale)	10	6	66,7%
Nombre total de km	12 797 596	14 346 492	-8,7%
Km commerciaux en propre	6 348 318	7 004 040	-8,5%
Km commerciaux sous traités	4 873 984	5 726 970	-12,0%
Total kilomètres en charge	11 222 302	12 731 010	-10,1%
Km autres (Haut le pied + technique)	1 575 294	1 615 482	2,2%
km Articulés	2 140 282	1 784 251	20,0%
Km Standards	5 053 061	5 741 912	-12,0%
km Midibus	672 453	791 435	-15,0%
km Minibus (hors TAD)	66 318	86 816	-23,6%
km Minibus (Allobus comme activité principale)	0	-	
km Minibus (Proxibus comme activité principale)	114 436	215 108	-46,8%
Km totaux Bus	8 046 550	8 619 522	-6,6%
Km Véhicules de service	783 937	947 836	-17,3%
Km totaux société	8 830 487	9 567 358	-7,7%
Nombre total d'heures	768 602	787 858	-2,4%
Total ETP (Equivalent Temps Plein)	566	540,48	5%
Heures de conduite	457 459	498 326,62	-8,2%
Heures de conduite Bus	457 459	498 326,62	-8,2%
ETP conduite	390	376,70	3,6%
ETP conduite Bus	390	376,70	3,6%
Heures d'atelier Bus	77 049	72 202,27	6,7%
ETP atelier Bus	44	40,84	6,7%
Heures du personnel technique	118 741	110 521	7,4%
ETP personnel technique	67	62,52	7,4%
Heures du personnel commercial	56 719	61 197	-7,3%
ETP personnel commercial	32	34,62	-7,3%
Heures du personnel administratif	58 634	45 610,74	28,6%
ETP personnel administratif	33	25,80	28,6%
Produits hors contribution AO	405 339	167 014	142,7%
Recettes commerciales	3 295 762	4 581 501	-28,1%
Recettes diverses		262 776,00	-100,0%

QUANTITÉS	N	N-1	N/N-1 en %
Total		5 011 291	-100,0%
Contribution AO	64 044 794	67 001 849	-4,4%
Charges totales	62 395 802	64 835 209	-3,8%
Charges d'exploitation	32 743 470	33 816 206	-3,2%
Ratios technico-économiques et financiers			
Nombre d'habitants	652 000	652 000	0,0%
Validation/habitants	1,11	1,66	-33,0%
Validation/km	0,62	0,91	-31,4%
km/habitant	1,67	1,83	-8,7%
Recettes/Dépenses	0,06	0,08	-20,0%
Dépenses/km	5,23	4,55	15,1%
Recettes/charges d'exploitation	0,12	0,15	-22%
Recette moyenne (hors contribution AO)/validation	0,48	0,36	33%
Recette moyenne (hors contribution AO)/km	0,31	0,35	-11,2%
ETP atelier/véhicule	0	0	9,6%
km/ETP	15 510	17 604	-11,9%
km/ETP conduite	20 492	22 753	-9,9%
ETP conduite/véhicule	2	2	6,6%
Coût/ETP	49 001	52 205	-6,1%
Coût conduite / ETP conduite	44 783	48 759	-8,2%
Coût atelier / ETP atelier	51 300	53 508	-4,1%
Coût technique / ETP technique	69 469	71 905	-3,4%
Coût Marketing & commercial / ETP marketing & commercial	37 554	39 687	-5,4%
Coût administratif / ETP administratif	62 722	69 247	-9,4%
Coût de roulage/km - bus	0,618	0,638	-3,2%
Coût de personnel/km - bus	2,538	2,432	4,4%
Coût d'exploitation/km - bus	4,207	3,985	5,6%
Coût d'exploitation/validation - bus	5,427	2,717	99,7%
Coût moyen total/km	5,231	4,546	15,1%
Coût moyen total/validation	10,409	5,137	102,6%





**LES DONNÉES
COMPLÉMENTAIRES
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







Photos © Gerald GERONIMI ou Service comm. Tadao



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

Président : Vincent DESTOT
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

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