



UN ENGAGEMENT COURONNÉ DE SUCCÈS

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2022

#PRENONSDELAVANCE

TADAO

 **transdev**
ARTOIS GOHELLE

Sommaire

Retour sur 2022	4
2022 EN MOTS	6
1. La fréquentation du réseau : du regain à la hausse	7
2. De nombreux facteurs de dynamique	8
3. Vers nos clients, une énergie démultipliée	9
4. Avec nos collaborateurs, une implication commune	10
5. Avec Artois Mobilités, une même ambition	11
6. Notre démarche RSE, un engagement partagé	12
2022, en images	14
A. Le service au client	29
1. La fréquentation passe un cap remarquable	30
a. Vision Globale : Les tableaux de bord	30
b. 2022 ou l'année des records	40
2. Les recettes : une progression nette et durable	48
a. Vision globale : les Tableaux de bord	48
b. les recettes	49
3. Une dynamique porteuse d'accélération	56
a. TADAO s'affirme comme partenaire du pouvoir d'achat	56
b. Activer une approche spécifique pour valoriser nos offres et services	60
c. Gagner en impact : personnalisation et ciblage	64
d. La fidélisation, résultat d'un accompagnement dans la durée	71
e. Faire rayonner le territoire	74
f. L'info voyageur : le souci constant d'un service complet	77
B. L'offre de transport	85
1. En 2022, une offre qui progresse encore	86
a. L'offre en résumé	87
b. Synthèse par ligne (kms commerciaux)	88
c. Services à la demande : un succès toujours plus grand	90
d. Focus service PMR	94
e. Occasionnels et spéciaux	94
2. Le point sur la consistance : études, modifications, pour une offre toujours plus ajustée	95
a. Modifications temporaires de l'offre	95
b. Les études et modifications permanentes de l'offre	95
3. Biclo : un public fidèle	96
a. En 2022, le service se complète avec de nouveaux abris	96
b. Bilan de l'activité Biclo en 2022	99

C. La gestion quotidienne du réseau	103
1. L'exploitation du réseau : toujours plus de réactivité, de qualité et de sécurité	105
a. Une gestion des perturbations consolidée	108
b. L'ambiance réseau : une pacification constante	109
c. Lutte contre la fraude : un dispositif à l'efficacité notable	111
d. Synthèse des principaux événements et incidents	112
e. Sinistralité : la prévention porte ses fruits	114
2. Moyens techniques et maintenance : de belles avancées	116
a. Le parc en propre	120
b. Le suivi des parcs des transporteurs sous-traitants	123
3. Système d'information : garantir la continuité de l'activité	126
4. Les ressources humaines : faire progresser le bien-être au travail, faire avancer la politique RSE	128
a. L'organisation générale	134
b. La composition des effectifs	136
c. La progression des effectifs	138
d. Le personnel mis à disposition	138
e. La formation	139
f. Mémento annuel des conditions sociales	140
g. Toujours mobilisée, toujours mobilisante : la communication interne	141
5. Sécurité et préservation de l'environnement : un engagement sans relâche	147
6. Qualité et performance : des mesures et des actions	150
a. Les indicateurs contractuels	150
b. Autres non-conformités : la gestion des réclamations	152
c. D'une démarche qualité à la culture de la performance	155
D. Projets, Perspectives, Innovation	157
1. Des projets transverses et mobilisateurs	158
a. Une stratégie d'Impact positif désormais structurée	158
b. Réalisation de notre Bilan Carbone : un outil précieux pour agir	160
c. Systèmes de transport intelligent : conserver notre avance	161
2. Études et nouvelles mobilités	162
a. De légères modifications d'offre	162
b. Approfondir encore notre connaissance clients	163
3. Mobilité inclusive	168
a. Deux expérimentations lancées pour améliorer la mobilité des habitants des QPV	168
b. Apprendre la mobilité aux collégiens	170
c. Accessibilité : comment basculer une partie des utilisateurs du service proxibus sur le réseau régulier ?	171
E. L'accompagnement du délégataire	173
1. Le tableau de bord de suivi des obligations contractuelles	175
2. Les investissements	178
Investissements 2022	179
3. Les avenants à la DSP	196
4. Les comptes d'exploitation	198
Les données complémentaires sous fichiers informatiques	213





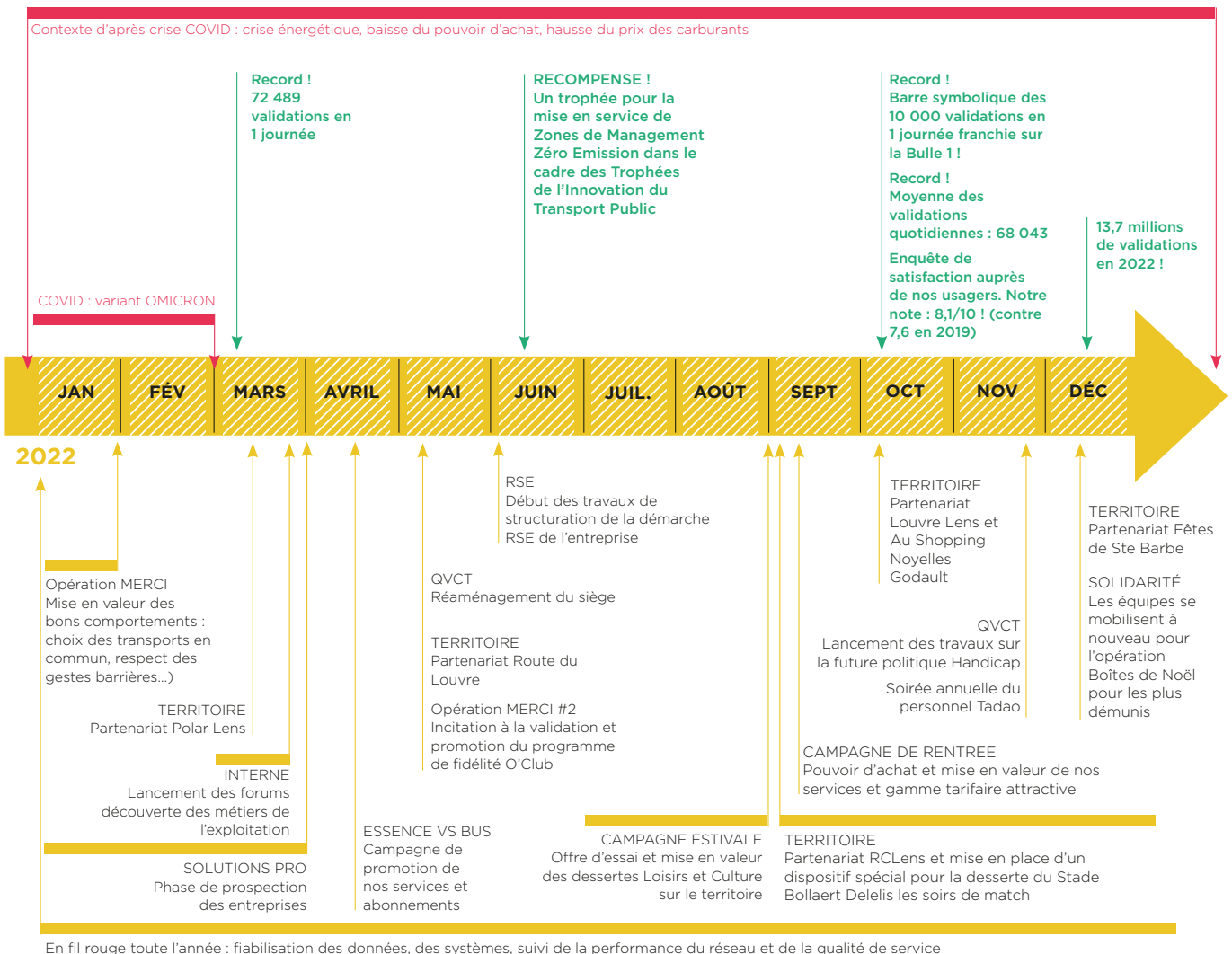
RETOUR SUR 2022

ANNÉE REMARQUABLE

2022 EN MOTS

Pour analyser l'année 2022, il faut prendre quelques instants pour considérer la précédente. Car la fréquentation du réseau, fin 2021, était encore impactée par les conséquences de la crise sanitaire, dont les soubresauts s'étaient étirés en longueur. Ainsi, quoiqu'encourageants, les chiffres 2021 se situaient encore en-deçà de ceux de 2019. Parallèlement, l'année 2021 était celle de la stabilisation de l'offre : optimisation menée en avril, intégration de la Lys Romane en septembre. Deux paramètres qui auront été déterminants pour les résultats de l'année 2022, celle de la stabilité retrouvée de l'offre, alimentant une belle dynamique de fréquentation.

Trois ans après la mise en service du réseau BHNS, deux années après l'émergence de la crise sanitaire, les offres et services TADAO ont enfin pu être mis pleinement en valeur. Une valorisation qui a d'ailleurs été le fruit d'un **plan de rencontres** très précis. Pensé par **cibles spécifiques**, mais aussi selon des logiques partenariales, ce plan a joué en faveur d'une nette reprise de la fréquentation de notre réseau. Enfin, pour comprendre tous les ressorts des résultats de 2022, il s'agit de prendre en considération le contexte économique global. **Crise énergétique, baisse du pouvoir d'achat** : la crise sanitaire a laissé place à d'autres difficultés. Celles-ci ont probablement joué un rôle en renforçant l'attrait de notre réseau qui, depuis 2014, propose une **gamme tarifaire ultra-compétitive et stable**.



1. LA FRÉQUENTATION DU RÉSEAU : DU REGAIN À LA HAUSSE

13,7 millions de validations enregistrées en 2022. La valeur de ces résultats prend tout son sens au regard des chiffres précédents : c'est une hausse de +21% par rapport à 2021 et, plus parlant encore, une progression de +3% comparativement à 2019. Le niveau de fréquentation de l'avant-COVID est non seulement rattrapé, il est dépassé. Une performance qui se distingue par rapport à la tendance nationale de fréquentation des transports en commun.

Cette très nette hausse de la fréquentation s'est déroulée par étapes. En effet, le début 2022 était encore marqué par les effets du variant Omicron combinés à un mouvement social chez l'un de nos sous-traitants. Mais, dès le mois de mars, un premier record historique était atteint avec 72 489 validations en une seule journée. Dès la fin du mois de juin, le niveau de fréquentation se situait à 97% des plus hauts niveaux d'avant la crise. Puis, **la rentrée de septembre a agi comme un véritable accélérateur : les records de fréquentation se sont enchaînés les uns après les autres.** Au mois d'octobre, la moyenne des validations quotidiennes s'établissait ainsi à 68 043. Autre indicateur de cette année de très belle reprise : le jour type annuel a progressé de +7,3% par rapport à celui de 2019. Enfin, la barre symbolique des 10 000 validations en une journée sur la Bulle 1 a été franchie pour la première fois au mois d'octobre. **Pour continuer avec les données chiffrées, la production kilométrique s'est élevée à 14,7 millions en 2022, soit une augmentation de 9,7% par rapport à l'année précédente. Deux raisons expliquent cette hausse : l'intégration des dessertes de la Lys Romane, qui ajoute 650 000 kilomètres annuels environ, ainsi que l'augmentation des kilomètres effectués via le transport à la demande, en croissance également. Hausse de la fréquentation, hausse de la production kilométrique : ces deux paramètres se ressentent sur les recettes commerciales, qui s'établissent à 4,9 millions d'euros en 2022.** Cela représente une progression de +16% par rapport à 2021 et de +2% comparativement à 2019. Ainsi, depuis mars 2022, la croissance des recettes s'affirme de manière durable. Celle-ci est notamment portée par les très bons résultats obtenus par la gamme dédiée aux jeunes ainsi que par une reprise très correcte de la vente des titres occasionnels.

Au-delà des résultats d'ensemble, l'analyse de la performance de l'année est riche d'enseignements lorsqu'elle se fait à travers deux angles : celui des cibles, celui des lignes. Du côté des cibles, la locomotive de la reprise est le fait des catégories « jeunes » et « so-

ciaux », qui augmentent respectivement de +14 et +10%. À noter que les porteurs de la Carte Mobilité Inclusion ont accès, depuis le mois de septembre, à un titre à tarif réduit, élargissant ainsi notre gamme destinée aux publics fragiles.

LIGNES BULLES = 28,3% du trafic des lignes régulières

Du côté des lignes, les Bulles tiennent toujours leur position phare et engrangent une progression des validations de + 23% par rapport à 2019 : elles représentent 28,3% du trafic des lignes régulières. Les Bulles 1 et 3 demeurent en tête, la Bulle 1 progressant encore cette année de +33% : elle représente ainsi, à elle seule, 18% du trafic global de notre réseau. La progression de la Bulle 6, à + 49%, témoigne quant à elle de la réussite de l'extension réalisée en septembre 2021. Les lignes DUO, de leur côté, ont connu un véritable envol : + 30% par rapport à 2019. Leur succès est comparable à celui des services de transport à la demande, qui progressent constamment depuis 2019, avec une nouvelle hausse de + 22,3% par rapport à l'année 2021. Du côté des fortes progressions se trouvent également les services scolaires, dont le nombre de validations a bondi de 36,9% par rapport à 2021 - l'intégration de la Lys Romane jouant bien entendu un rôle dans ces résultats. En revanche, si la reprise se perçoit également sur les lignes principales et complémentaires, celle-ci est plus modeste est demeure en-deçà des résultats de 2019, à -11,9% pour les lignes principales et - 13,9% pour les complémentaires.



TADAO EN 2022

13,7 M DE VALIDATIONS
+22% VS 2021
(ET +3% VS 2019)

14,7 M DE KM PARCOURUS
+9,7% VS 2021

4,9 M€ DE RECETTES
COMMERCIALES
+16% VS 2021

2. DE NOMBREUX FACTEURS DE DYNAMIQUE

Passé le constat chiffré, il s'agit d'observer les différents leviers qui ont facilité voire soutenu cette belle dynamique 2022. **Au premier chef se trouve la stabilité de l'offre et son efficacité avérée.** Nous pouvons y ajouter l'attention portée à l'amélioration de l'information des voyageurs, qui représente un élément clé pour les conquérir et les fidéliser. Enfin, les ajustements de l'offre de services opérés en 2021 ont fait la preuve de leur pertinence : nos publics comprennent aisément le réseau et adhèrent aux solutions proposées. **La note de satisfaction émise par les usagers** témoigne de cette réalité : le score s'établit à **8,1/10** à l'automne 2022, contre 7,6/10 en 2019.

Autre facteur déterminant : le travail mené quotidiennement en termes de fiabilisation. Maître-mot pour la qualité du service, la fiabilité de nos systèmes, de nos données, de notre production est analysée et renforcée sans relâche. Dans cette perspective, les investissements effectués au sein des ateliers de maintenance ont largement porté leurs fruits, tout comme l'élargissement en interne des opérations de maintenance.

Tout cela va de pair avec le suivi de la performance : l'instauration d'outils et de process qualité, qui embarquent l'ensemble des services, a eu pour conséquence une baisse tangible des pénalités appliquées, à l'interne comme en sous-traitance. Enfin, notre recours aux Systèmes d'Information Géographique renforce la finesse de notre expertise et, partant, la robustesse de nos prises de décisions sur des sujets très variés : ajustement de notre offre, maintenance, approche commerciale, sécurité, etc.

Soulignons également, parmi les leviers de nos résultats annuels, le « retour à la normale » de notre dynamique commerciale qui avait été entravée ces dernières années. Nous avons pu **renouer pleinement avec notre approche de conquête** et déployer de nouvelles approches inspirées par la segmentation et la personnalisation. Des partenariats porteurs ont pu être relancés, et nous avons pu saisir de très nombreuses occasions d'aller rencontrer nos publics. Aux côtés de cette dynamique commerciale figure par ailleurs la mise en place des projets élaborés dans le cadre du dispositif LEMON, laboratoire d'expérimentation de nouvelles solutions au service de la mobilité que nous animons avec Artois Mobilités.

Notre performance 2022 doit aussi s'observer du point de vue du contexte général. Sans diminuer la part liée à l'attractivité toujours renforcée de notre offre de services, les augmentations du prix du carburant et les effets de l'inflation sur le pouvoir d'achat ont nécessairement joué un rôle dans la hausse de la fréquentation.

C'est, pour notre réseau, un double motif de satisfaction : au titre de la performance, mais aussi de son rôle social.

En effet, son offre accessible a permis à de nombreux habitants de pouvoir continuer à se déplacer à moindre coût. Il s'agit là d'une contribution essentielle aux activités du territoire. Ne mettons pas de côté, non plus, le désir réel du public de retrouver une vie mobile et active, après deux années où les activités professionnelles comme personnelles se sont souvent trouvées empêchées. Ces nuances apportées, rappelons que les mesures mises en place par TADAO semblent jouer un rôle majeur dans ce retour plein et entier sur le chemin de la croissance.



**NOTE DE SATISFACTION
AUPRÈS DE NOS USAGERS**

8,1/10

(VS 7,6/10 EN 2019)

3. VERS NOS CLIENTS, UNE ÉNERGIE DÉMULTIPLIÉE

En 2022, TADAO a pu déployer toute son énergie dans l'attention portée à ses clients : avec le retour à une situation sanitaire normale, nous avons pu saisir de multiples occasions pour **reprendre avec enthousiasme le fil de nos interactions avec nos publics et avons pu proposer une offre de services toujours plus adaptée à leurs attentes.**

Pour améliorer encore leur expérience, nous avons mis en place plusieurs nouveautés ou optimisations. Nos voyageurs ont ainsi bénéficié de la fiabilité renforcée de nos Distributeurs Automatiques de Tickets et de nos bornes d'information voyageurs. Certains d'entre eux ont pu tester un système d'emport de leur vélo à bord, une expérimentation menée sur l'une de nos lignes régulières en vue d'un essaimage plus large. Par ailleurs, nos usagers peuvent désormais compter sur l'accès à l'information en temps réel, grâce au déploiement de QR Codes sur l'ensemble de nos points d'arrêt. La digitalisation va de l'avant, avec l'expérimentation de QR Code dans nos canaux de vente : à terme, il sera possible de dématérialiser la vente de nos titres via un réseau de partenaires. Une réponse indispensable pour favoriser encore l'accès au réseau, au vu de l'appétence forte de nos voyageurs pour ces solutions : nos canaux digitaux (DAT, e-boutique, open paiement) captent désormais près de 45% des recettes. Enfin, **pour soutenir notre démarche de (re) conquête, nous avons pensé des actions très précises à destination de nos publics.** Par exemple, en septembre, nous avons diffusé une information personnalisée destinée à trois de nos secteurs majeurs - Lens/Liévin, Béthune/Bruay, Hénin/Noyelles-Godault). Nous avons aussi imaginé et déployé, pour tout le secteur desservi par l'Allobus A, des informations à domicile, des supports spécifiques pour les points d'arrêt, des tutoriels... Ces actions ciblées se sont doublées, à chaque fois, d'offres d'essai ou de promotions.

Pour être à leurs côtés lors des temps forts du territoire, nous avons par exemple mis en place une navette dédiée, les jours de matches, qui relie les parkings du stade couverts de Liévin et le stade Bollaert. Cette offre spécifique est le résultat d'efforts menés aux côtés d'Artois Mobilités et du RC Lens. Nos navettes étaient également présentes pour la Route du Louvre, les fêtes de la Sainte-Barbe, mais aussi pour des programmes promotionnels spécifiques menés en partenariat avec Pôle Emploi ou des enseignes majeures, comme CORA ou Décathlon.

Autre façon d'être aux côtés de nos usagers : les 54 actions de proximité réalisées avec des entreprises et enseignes locales grâce à notre offre « Solutions Pro », ou encore via notre programme « OClub », qui a désormais dépassé les 9 000 abonnés et contribue à la vitalité du commerce.

Pour améliorer le quotidien des habitants, nous avons par ailleurs développé, sur quatre de nos lignes, **le projet Zone Management Zéro Émission.** Il offre aux habitants un environnement plus agréable grâce au renforcement de la sécurité et à la réduction des nuisances sonores. Il améliore en outre l'efficacité énergétique de la conduite en milieu urbain. À plus petite échelle, nous accueillons désormais notre public dans un environnement rénové, plus ergonomique et convivial, au sein de la boutique d'Hénin-Beaumont. Enfin, pour nous assurer d'être toujours alignés avec les attentes de nos usagers, nous avons constitué un panel client qui rassemble environ 600 personnes. Nous les interrogeons ainsi de façon régulière pour connaître leurs motifs de satisfaction, leur perception des évolutions proposées sur le réseau, leur avis concernant nos actions commerciales et campagnes de communication.



4. AVEC NOS COLLABORATEURS, UNE IMPLICATION COMMUNE

Cette année 2022 a permis de poursuivre notre cheminement vers une qualité toujours plus élevée, par le biais de nouvelles organisations et de transformations. Elle a également apporté de nombreuses victoires, autant de récompenses pour l'implication de l'ensemble des collaborateurs.

Du côté organisationnel, nos équipes ont su se saisir de changements positifs. Mentionnons par exemple la maintenance, qui a finalisé cette année son chantier « 5S ». Résultat : une standardisation des espaces de travail, propice à davantage d'efficacité et de sécurité. La Maintenance a renforcé par ailleurs son utilisation du logiciel Digidiag qui améliore la gestion de leurs actions, mais aussi de la mise en place de contrats d'entretiens. Ces derniers sécurisent les délais comme les prix d'intervention. Côté Exploitation, des modifications ont également été opérées : nouveaux appareils de contrôle, arrivée de trois nouveaux agents de contrôle, mise en place d'un service recouvrement, instauration de tableaux de bord pour suivre les actions de lutte contre les incivilités et la fraude, mise en place de permanences « planning » afin de pallier aux absences avec davantage d'agilité, pérennisation de l'appli MobiMe qui facilite l'organisation du quotidien de nos conducteurs. **Nouveaux outils, renforts des équipes, nouvelles organisations : ces changements concourent à l'amélioration de notre réactivité, de notre productivité.** Elles améliorent à la fois notre qualité de service et la qualité de vie au travail de nos équipes. Notons, sur l'année 2022, l'organisation dédiée lors de la crise des carburants : nous avons ainsi pu sécuriser l'activité de nos véhicules mais également assurer la venue de nos salariés motorisés.

Notons aussi la mise en oeuvre de mesures fortes enclenchées immédiatement après l'incident dramatique survenu - l'agression au couteau d'un de nos conducteurs. Renforcement de l'équipe PASF, extension de leurs plannings de présence, création de deux groupes de travail.

Nos équipes peuvent par ailleurs se réjouir de plusieurs reconnaissances venues de l'extérieur. En 2022, TADAO a satisfait aux critères de trois certifications ISO dans le cadre de Transdev : celle portant sur la Qualité (9001), celle sur la Santé et Sécurité (14001) et celle sur l'Environnement (45001). Et le réseau a été distingué par deux prix. Son projet de Zone Management Zéro Émission, mené en partenariat

avec Volvo, a obtenu le trophée de l'innovation à l'European Mobility Expo, dans la catégorie Energie/Environnement. Et son programme issu du travail du groupe projet LEMON, « À + DANS LE BUS », destiné aux collégiens, s'est vu remettre le prix de la meilleure initiative de Transport dans le cadre des Challenges de la Rentrée 2022 du Transport Public, organisés par le GIE Objectif Transport Public.

En 2022, l'attention portée à nos équipes s'est notamment concrétisée à travers la poursuite des actions de sensibilisation à la sécurité. Sujet majeur et prioritaire pour TADAO, nous lui avons dédié 81 causeries au sein des dépôts et avons organisé un challenge du meilleur conducteur. Cette année a aussi été l'occasion de renouveler notre démarche qualité, désormais tournée sur la performance. Par ailleurs, notre travail autour de la qualité de vie était, une fois de plus, au cœur de nos engagements. Il s'agit là d'une démarche déployée en continu depuis plusieurs années, par différentes instances au sein de l'entreprise. Outre l'amélioration des conditions de vie au travail - nous avons, par exemple, intégralement réaménagé le siège de Lens, désormais plus ergonomique et confortable - elle vise également à imaginer et mettre en place des actions qui améliorent à la fois la vie professionnelle et personnelle. En 2022, des réflexions ont notamment été menées à propos du droit à la déconnexion, de la sensibilisation au handicap, de la prévention des violences intra-familiales.

Enfin, l'année 2022 a pu accueillir pleinement l'envie partagée par tous de se retrouver davantage : les « petits » événements internes ont connu un véritable regain. Par exemple, les forums « métiers de la production » ou bien les actions de sensibilisation autour de la santé ont attiré de nombreux collaborateurs, illustrant le besoin et l'envie partagés de mieux se connaître. La célébration de ce retour à la normale a notamment été assurée à travers un bel événement d'entreprise, le premier que nous avons pu organiser depuis la crise sanitaire : **une soirée à laquelle près de 300 collaborateurs ont participé.**

5. AVEC ARTOIS MOBILITÉS, UNE MÊME AMBITION

Cette année encore, les relations entre TAG et Artois Mobilités se sont déroulées dans la transparence et la confiance mutuelles. Avec, toujours, l'ambition partagée de développer encore la performance du réseau. Plusieurs travaux menés en commun ont permis d'avancer en ce sens, de manière féconde. Trois d'entre eux sont particulièrement représentatifs.

Le Mix Énergétique, tout d'abord. Nous avons pu mettre **notre expertise** au service d'Artois Mobilités, qui souhaite acquérir des bus électriques en vue de la future électrification de la ligne Bulle 3. Dans cette perspective, nous leur avons apporté notre appui lors de la phase de benchmark, avons ensuite participé à l'analyse du sourcing réalisé par Artois Mobilités. Nous avons également participé à la visite « partage d'expérience » du réseau de Valence, avant de contribuer à la rédaction du cahier des charges destiné aux constructeurs.

Les expérimentations du projet LEMON, ensuite. Dédiées à **l'amélioration de l'accès à la mobilité pour tous**, trois d'entre elles ont pu être menées à leur terme et évaluées. La première était un escape game organisé dans le Quartier Prioritaire de la Ville Léon Blum, à Liévin. Les joueurs étaient invités à résoudre des énigmes via une application : il leur fallait pour cela réaliser un parcours en utilisant le réseau TADAO. La deuxième a consisté en l'organisation d'un forum pour l'emploi dans le Quartier Prioritaire de la Ville Nouméa, à Rouvroy. Enfin, la troisième a permis de tester un programme d'apprentissage de la mobilité spécifiquement conçu pour des élèves de 4ème. Avec 48% des élèves qui déclarent avoir davantage emprunté le réseau suite à leur session de formation, ce programme a rencontré un vif succès et sera largement dupliqué en 2023. En parallèle à ces expérimentations, un nouveau sujet est venu s'ajouter au programme du laboratoire LEMON : l'accessibilité du réseau régulier pour les publics en situation de handicap. Un premier diagnostic a été réalisé en 2022 et sera suivi d'une expérimentation de solutions, en 2023.

Troisième sujet de travail collaboratif : la digitalisation de l'information. Depuis juin 2022, l'information digitale est l'objet d'un monitoring continu. La stabilisation du modèle actuel en est l'aboutissement. Ce monitoring a par ailleurs permis de progresser sur le développement d'une solution de **Recherche d'Itinéraires qui prend en compte les solutions de services à la demande**. Sa mise en service est prévue pour le printemps 2023. Autre avancée : le déploiement de la technologie d'e-paper mené avec la société LUMIPLAN, avec plusieurs essais réalisés sur les points d'arrêt du réseau.



6. NOTRE DÉMARCHE RSE, UN ENGAGEMENT PARTAGÉ

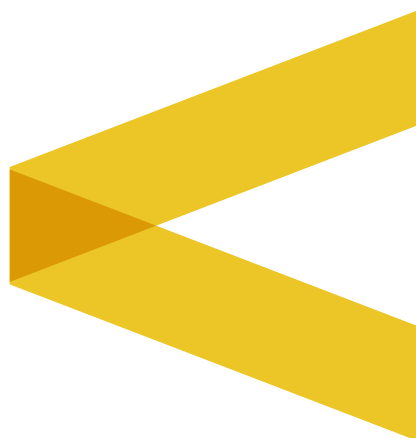
TADAO a entrepris de longue date d'agir en matière de Responsabilité Sociale et Environnementale, approche pleinement intégrée au projet d'entreprise. Cependant, **l'année 2022 a marqué une nouvelle étape avec la structuration de notre démarche.** À l'issue de travaux collectifs menés avec nos collaborateurs mais également avec nos partenaires, nous avons établi une feuille de route et précisé notre plan d'action. Ceux-ci nous permettront de progresser sur trois axes : préserver l'environnement, placer l'humain au centre de nos actions, être acteur du territoire. Surtout, la manière de procéder donne de la force à notre démarche RSE, en embarquant notre collectif. Ainsi, les collaborateurs ont réalisé le bilan de nos actions RSE depuis 2017 et en ont recensé 106. Ils ont par ailleurs formalisé 82 propositions à mettre en place, largement reprises dans notre feuille de route.

Parallèlement à ce travail de structuration, de nombreuses actions ont concrétisé notre engagement RSE tout au long de l'année. Participation des collaborateurs à plusieurs actions de solidarité, comme « les boîtes de Noël » destinées aux personnes sans-abri ou bien « Étoffe blanche », une action mise en place pour lutter contre les violences faites aux femmes. Les propositions émises par les collaborateurs ont par ailleurs permis de progresser rapidement sur deux projets à portée environnementale : la négociation d'un contrat d'éco-pâturage pour gérer une partie de nos espaces verts et l'installation de ruches sur le dépôt de Houdain, effective dès 2023. Deux autres réalisations fondatrices ont également vu le jour : notre bilan carbone d'une part et, d'autre part, une étude pour concevoir notre plan de mobilité. Une dizaine d'actions très concrètes ont ainsi été identifiées et seront lancées dès 2023.

UN TRAVAIL COLLABORATIF AMPLEMENT RÉCOMPENSÉ

Sous la houlette d'Artois Mobilités, qui fixe le cap vers un réseau toujours plus efficient et inclusif, TADAO apporte son expérience, sa détermination et son ambition. Un travail collaboratif qui s'est traduit, cette année encore, par une dynamique de fréquentation résolument retrouvée. À la source de ce regain d'attractivité pour le réseau, se trouve également un fonctionnement circulaire et vertueux. En effet, les projets internes menés au sein de Transdev Artois Gohelle viennent nourrir les projets destinés à nos publics. Et vice-versa, car les attentes et besoins de nos usagers renforcent constamment notre volonté d'innover et d'atteindre une qualité toujours plus aboutie. Ce fonctionnement très pro-actif, aux succès partagés avec Artois Mobilités, est par ailleurs reconnu au sein de Transdev, qui s'inspire régulièrement des expériences et réussites de notre réseau. Le Groupe a, par exemple, choisi TADAO pour **son projet original mené avec l'artiste Lapin** : la réalisation d'une série d'illustrations qui offre un autre regard sur la finesse et la force du lien noué entre le réseau et le territoire.

En 2023, TADAO peut compter sur un réseau pleinement stabilisé, sur des équipes parfaitement en place pour poursuivre avec détermination sa politique de conquête. Sur les plans opérationnel comme stratégique, TADAO peut se targuer de disposer de toutes les compétences nécessaires pour tenir sa promesse : faire fructifier les investissements de la collectivité pour offrir au territoire un réseau de qualité, porteur d'avenir.





2022, EN IMAGES

JANVIER

NUDGE // CAMPAGNE MERCI

valoriser les bonnes pratiques et les bons comportements (3 thèmes retenus : gestes barrières, validation, choix des TC vs la voiture)



JE CIBLE LES DESTINATAIRES

- Je ne multiplie pas les destinataires : je cible les personnes amenées à être partie prenante du sujet.
- Je définis la règle de mise en copie avec le N+1 et les règles de fonctionnement en mode projet.

POUR ÊTRE LU ET TRAITÉ

- Un mail doit être structuré :
 - > un objet explicite et clairement identifiable (1 item par mail)
 - > un nombre de destinataires limité
 - > une taille limitée, les pièces jointes mentionnées dans le texte
 - > les abréviations sont à éviter
- La courtoisie est la marque d'un savoir vivre ensemble et limite les conflits :
 - > Penser aux courtes formules de politesse (Bonjour, Bien cordialement, Merci de votre attention...)
 - > Être vigilant sur le contenu du message
 - > Ne pas forcément répondre à l'ensemble des destinataires

AUTRES CONSEILS

- Une signature complète permet de vous situer : prénom, nom, fonction, service, coordonnées. N'oubliez pas de vous identifier si vous utilisez une adresse générique.
- Eviter le sentiment d'urgence et penser à envoyer le mail aux heures et jours travaillés.
- Les relances rapprochées peuvent être contre-performantes : indiquer les enjeux, les échéances.

UN MAIL, UN APPEL TÉLÉPHONIQUE, UN MESSAGE INSTANTANÉ OU UNE RÉUNION ?
L'efficacité et la convivialité exigent un support de communication adapté au type d'information demandée ou partagée.
Adapter sa pratique, c'est réduire la quantité de mails, leur longueur et leur complexité.

PRENONS DEL'AVANCE TADAO transdev ARTOIS GHELLE



INTERNE // QVCT

Lors de la semaine de la QVCT 2021 dédiée au Bien travailler ensemble, les idées que les collaborateurs ont exprimées sur l'usage des mails et des réunions ont été traduites en version affiches diffusées dans toutes nos salles de réunion et en mode « tuto » video disponible sur notre site internet dédié aux collaborateurs

Les Bonnes Pratiques

Pour une réunion réussie

Quelques petits conseils pour faire de votre réunion un moment productif, intéressant et convivial, dans le respect du temps de chacun.

PLUS D'INFOS SUR WEBTAG.TADAO.FR

AVANT LA RÉUNION

- Je prépare l'ordre du jour, le timing pour chaque sujet, le matériel, les horaires de début et fin, les documents...
- Je veille à diffuser tous ces éléments aux participants suffisamment tôt avant la réunion.
- J'adapte le nombre de participants en fonction de la réunion.
- Le jour J, je prends possession de la salle quelques minutes avant le début de la réunion et j'en profite pour tester et installer le matériel.

PENDANT LA RÉUNION

- La réunion a lieu pendant les horaires habituels de travail, elle débute et termine à l'heure.
- Je rappelle l'ordre du jour, les objectifs et précise le timing dédié à chaque sujet, la production attendue, les règles de participation.
- Un rapide tour de table pour identifier les participants en début de réunion. Je garde une trace des décisions prises, plan d'action etc... Un rapporteur peut être nommé en début de séance si besoin.
- J'organise des temps de pause au bout d'1h30 d'échanges.
- J'anime avec bienveillance et veille à ce que chacun puisse s'exprimer.

EN FIN DE RÉUNION

- Je reformule et synthétise. Le compte rendu, la synthèse et/ou plan d'action sera diffusé rapidement aux participants.
- Je prends l'avis des participants sur la qualité de l'animation, la méthode utilisée, l'atteinte des objectifs.
- Je n'oublie pas de ranger et de nettoyer la salle avant de la quitter.

PRENONS DEL'AVANCE TADAO transdev ARTOIS GHELLE

TWITTER // PROMOTION DU FIL INFO TRAFIC

Lancé en fin d'année 2022, le fil Info Trafic Twitter est alimenté par le PIC en temps réel. Une campagne de promotion spécifique en début d'année aidera à gonfler la communauté des abonnés à 1 400 followers à la fin du premier trimestre 2022.



JANVIER À MARS

PROSPECTION // SOLUTIONS PRO

89 entreprises contactées

5 rdv pour présenter la démarche

14 communications prévues par flyers

Un premier stand aura lieu en avril chez Décathlon à Fouquières les Béthune, stand proposé aussi bien aux salariés de l'enseigne qu'à ses clients



MARS

O'CLUB // CONTINUE SON EXPANSION

La charte graphique évolue, la recherche de nouveaux partenaires locaux, l'animation de la plateforme et la promotion du service sont quotidiennes pour faire vivre le concept.

Le Bilan 1er trimestre =

- +25 nouveaux commerçants
- + 10 nouvelles offres
- 6954 Clients inscrits
- 853 achats
- une moyenne de 96000 points dépensés



INTERNE // MIEUX SE CONNAÎTRE

Lancement des forums Métiers de la Production : toute l'année, les équipes du Département Production se relaient et viennent à la rencontre des autres collaborateurs pour présenter leur métier et échanger sur leurs missions, outils, équipes...



PARTENARIAT // POLARLENS

Comme chaque année, nous accompagnons la ville de Lens dans la promotion de son salon du livre Policier POLARLENS : nous en profitons pour en faire le relai sur nos supports de communication et pour animer le réseau avec notre traditionnelle opération POLARS EN LIBERTE!

1016 romans policiers sont partis sur le réseau en 2022 (dans nos bus et boutiques), un rendez-vous devenu incontournable aussi bien en interne qu'en externe!



AVRIL

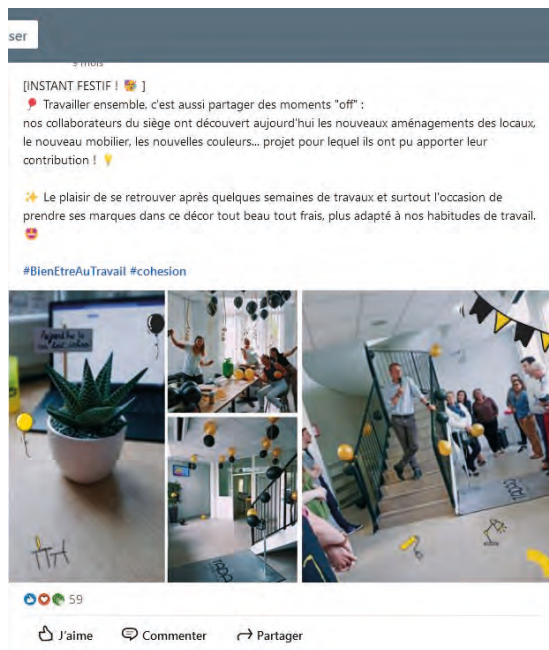
ÉCONOMIE // ESSENCE VS BUS

Mise en valeur de nos formules et abonnements dans un contexte de hausse du carburant : opération de street marketing, diffusion sur les écrans fill up de stations essence, réseaux sociaux...

MAI

INTERNE // QVCT : RÉAMÉNAGEMENT DU SIÈGE

Petit coup de neuf dans les locaux du siège, pour un nouveau souffle! Les collaborateurs concernés ont été consulté pour des installations plus en adéquation avec leur fonctionnement qui a évolué avec l'après-covid, des équipes devenues plus nomades, l'arrivée de nouveaux collaborateurs et alternants...



OPÉRATION MERCI #2

Campagne tournée cette fois sur la **validation** et le **bénéfice client** avec les avantages O'Club **1180 personnes** sensibilisées sur les pôles d'échanges **332 nouveaux inscrits à O'Club à J+2**



JUIN

INTERNE // DÉMARCHE RSE

Lancement de la sensibilisation des collaborateurs à la démarche RSE que l'entreprise souhaite structurer pour plus d'efficacité : sondage, ateliers, faire le point sur les actions RSE existantes, faire émerger des idées nouvelles... La sensibilisation a été étendue également aux partenaires et fournisseurs les plus importants.

O'CLUB // L'ANIMATION DU PROGRAMME CONTINUE

- 145 partenaires locaux actifs à mi 2023
- 172 offres en local
- 7725 clients inscrits



INNOVATION // ET 1 TROPHEE!

La mise en service de **Zones de Management Zéro Emission** depuis 2021 sur 4 lignes régulières de notre réseau a été **récompensée aux Trophées de l'innovation du transport public, catégorie Energie/Environnement.**

Ce système permet de : **renforcer la sécurité, réduire les nuisances sonores** et d'améliorer **l'efficacité énergétique** en milieu urbain.



PARTENARIAT // CONCERT HORIZON

Tadao a accompagné la promotion de l'événement devenu incontournable sur la Grand Place de Béthune le 14 juillet : le Horizon Music Live. En contrepartie nous avons pu profiter d'une belle visibilité :

- 18 000 spectateurs
- 20 000 flyers
- 240 spots radio
- 150 citations radio, sur les réseaux sociaux et sur les écrans géants le soir du concert

JUILLET AOÛT

CAMPAGNE D'ÉTÉ // DESSERTES DES ZONES DE LOISIRS & DE CULTURE

La période estivale est toujours l'occasion pour nous de valoriser nos dessertes des zones de loisirs du territoire et d'inciter à tester nos services avec la promotion de 2 mois offerts pour tout abonnement annuel tout public acheté.

Nous en avons également profité pour faire évoluer la charte graphique mettant désormais le O de Tadao en élément central servant à valoriser un service ou un produit de manière plus percutante.

DOUBLE DOSE D'ÉTÉ

2 MOIS D'ÉTÉ OFFERTS
POUR TOUT ABONNEMENT ANNUEL*

*Offre valable jusqu'au 30 août 2022 pour tout achat d'un abonnement annuel tout public en boutique Tadao.

ARTOIS MOBILITÉS

TADAO



RENTRÉE // UNE CAMPAGNE AU GOÛT DU JOUR

Pour cette nouvelle rentrée, une communication renforcée autour de nos offres, dessertes et tarifs dans un contexte d'augmentation du coût de la vie. En parallèle, une campagne de communication sectorielle personnalisée pour les zones urbaines pour inciter davantage à utiliser le réseau Tadao pour se déplacer et à s'approprier les services.



NAVETTE STADE BOLLAERT-DELELIS

12 MINUTES

>> POUR ACCÉDER AU STADE

<< POUR REJOINDRE VOTRE VÉHICULE

PARKING À L'ARENA STADE COUVERT DE LIÉVIN

TADAO

*accessible gratuitement avec votre billet de match électronique

PARTENARIAT // STADE BOLLAERT DELELIS

Lancement de la **Navette Bollaert gratuite les soirs de match**, reliant le parking de l'Arena Stade Couvert au Stade Bollaert Delelis et renfort d'offre sur les Lignes Bulle 1 et 3 qui garantissent les retours après le match. L'occasion également de tester la mise à disposition du RCLens de titres de transports via **QR Code**, accessibles sur leur application.



SEPTEMBRE - OCTOBRE

INEDIT // PROJET ARTISTIQUE

Collaboration avec un "illustrateur mobile" pour mettre en valeur nos métiers, nos femmes et nos hommes, notre attachement au territoire, nos outils... d'une manière originale

L'œuvre finale (un carnet collector!) sera offert à l'ensemble des salariés et aux acteurs principaux du territoire.



OCTOBRE

PARTENARIAT // LOUVRE LENS & AU SHOPPING

Stand Tadao au sein du centre commercial Noyelles Godault, partenariat marqué cette année par les 10 ans du Louvre Lens. L'objectif de notre présence a été la promotion de la BULLE 1 qui relie ces 2 lieux majeurs du territoire. Nous en avons profité pour valoriser une offre d'essai : 1 aller/retour offert combiné à 1 entrée au Louvre Lens offerte, 500 Billets sans Contact aux couleurs de l'opération ont ainsi été distribués!

INTERNE // MAINTENANCE & MÉTHODE 5S

Après une phase de tri dans les ateliers de maintenance, les espaces sont optimisés pour que les collaborateurs évoluent en toute sécurité. Toute l'équipe s'est mobilisée sur ce projet et veille au quotidien au maintien des nouveaux standards.



La démarche 5S



**ON A TOUS UN
SUPER TADAO
EN NOUS...**

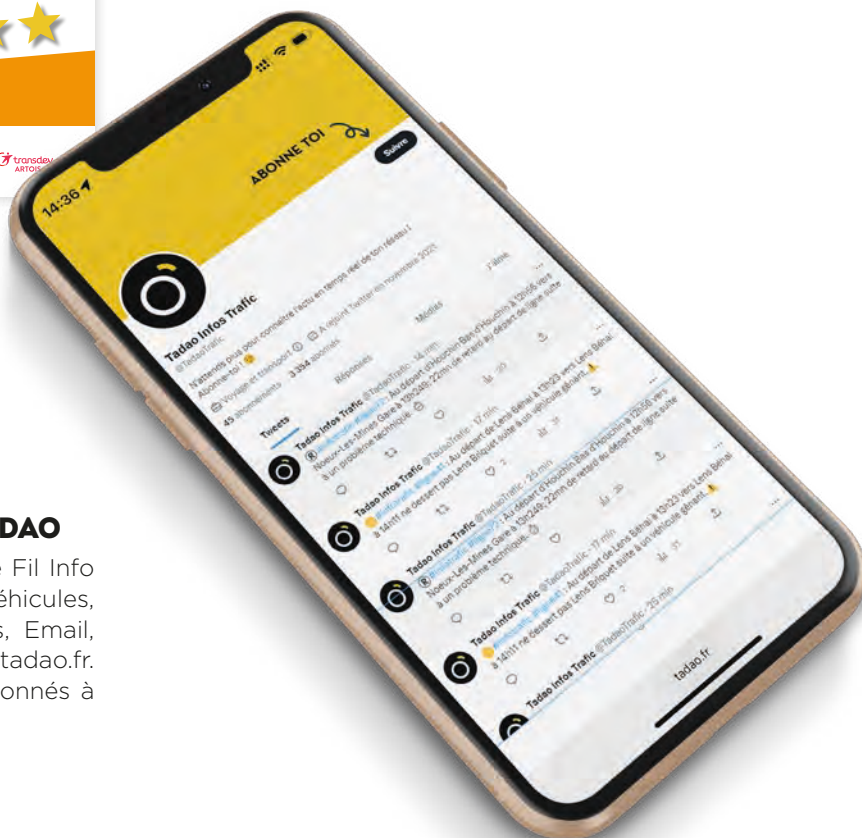
... GRÂCE À NOTRE
ENGAGEMENT
NOUS AVONS
VALIDÉS LES 5
NIVEAUX DE LA
DÉMARCHE 5S

BRAVO !



#PRENONSDELAVANCE

TADAO



TWITTER // FIL INFO TRAFIC TADAO

Campagne de promotion valorisant le Fil Info Traffic Tadao sur Twitter : écrans DAT, véhicules, annonces sonores dans les véhicules, Email, Affiches boutiques, RS, bannière sur tadao.fr. La campagne portera le nombre d'abonnés à 2024.

En partenariat avec LENS LIEVIN TOURISME

LES FÊTES DE LA SAINTÉ BARBE

ÉDITION 2022

TADAO, PARTENAIRE
ENFLAMMÉ DE
L'ÉVÉNEMENT



TADAO



NOVEMBRE

PARTENARIAT // FÊTES DE LA SAINTÉ BARBE

L'un des temps forts incontournables du territoire auquel Tadao prend part depuis le début : le partenariat s'est traduit par une campagne de communication collaborative et aussi par la mise en place d'animations internes et externes pour favoriser les interactions et donner plus de visibilité au partenariat. Plus de 20 500 personnes touchées par notre campagne digitale.

SOLIDARITÉ // OPÉRATION ÉTOFFE BLANCHE

Dans le cadre de la journée internationale de lutte contre les violences faites aux femmes, Tadao soutient l'opération « Etoffe Blanche » initiée par la Sous-Préfecture de Béthune via La Vie Active de Béthune et le réseau VIF (Violence Intra-Familiale).

Pour marquer notre mobilisation, des étoffes blanches ont été installées dans nos bus et boutiques et les contacts utiles ont été diffusés dans nos bus, boutiques, dépôts, supports de communications internes et sur nos réseaux sociaux.




CONTRIBUTION // FUTURE POLITIQUE HANDICAP

L'ensemble du personnel est appelé à répondre à un sondage concernant le Handicap : il s'agit pour le comité de pilotage de faire le point sur la perception du Handicap en interne, base de la construction de notre future politique Handicap.



LES RENNES

VONT DEVOIR CHERCHER DU BOULOT

DES BUS EN ⊕
les dimanches
4, 11 et 18 décembre*

TICKET JOURNÉE
3,30€ > 2,50€
seulement !

ARTOIS MOBILITÉS

TADAO

* Bulles 1, 2, 3 de 13h à 18h30, un bus toutes les 30 min au lieu d'1 heure.

DÉCEMBRE

ACTIONS COMMERCIALES // CAMPAGNE DE FIN D'ANNÉE

Une campagne d'information est lancée sur les renforts d'offre des lignes B1, B2, B3 les 3 dimanches après-midi précédents Noël, elle est accompagnée par une offre commerciale pour en renforcer l'attrait : pendant l'opération, le ticket journée est à 2,50€ au lieu de 3,30€. Résultat : 6300 titres vendus (vs 4300 en 2021)

TADAO

LES RENNES

VONT DEVOIR CHERCHER DU BOULOT

TICKET JOURNÉE
3,30€ > 2,50€ seulement !

Bonjour,
Sale temps pour les rennes. Oui, après toutes années passées au service du Père Noël, les rennes vont devoir chercher du boulot :

EN DÉCEMBRE, LE TICKET JOURNÉE EST À 2,50€ SEULEMENT ! AU LIEU DE 3,30€.

Finis les heures perdues dans la neige, prenez plutôt le bus pour faire vos courses de Noël. Tranquille, sans stress ni frais de stationnement, avec des Bulles qui vous ont réservé un joli cadeau pour les fêtes :

HOP, 1 BULLE TOUTES LES 30 MINUTES, LES 4, 11 ET 18 DÉCEMBRE*, AU LIEU DE 60 MIN EN TEMPS NORMAL.

Alors oui, la magie de Noël prend tout son sens sur le réseau Tadao : laissez-vous transporter, faites vos courses l'esprit léger, nous, on se charge d'annoncer la mauvaise nouvelle à nos amis les rennes.

Belles fêtes d'avance !
La team Tadao

* Bulles 1, 2, 3, les 4, 11 et 18 décembre, de 13h à 18h30.

Google Play | App Store

Allo Tadao ☎ 0 810 00 11 78 | Centre de relations clients ☎ 03 331 63334 Lens-Codex | @accueil@tadao.fr | Boutique Tadao

f t i y





LA CONFECTION DES BOÎTES DU 7 AU 9 DÉCEMBRE 2022

Une équipe de volontaires TADAO organise une tournée des sites pour trier les dons et confectionner les boîtes de Noël :

Dépôt Tadao GRENAY

Mercredi 7 décembre de 9h30 à 11h

Siège Tadao

Jeudi 8 décembre de 9h30 à 11h30

Dépôt Tadao HÉNIN

Jeudi 8 décembre de 12h à 13h30

Dépôt Tadao BÉTHUNE

Vendredi 9 décembre de 12h à 13h30

Dépôt Tadao HOUDAIN

Vendredi 9 décembre de 14h à 15h30

La confection des boîtes de Noël est ouverte à tous.tes ! Vous avez un peu de temps perso à consacrer à cette belle action ?

Retrouvons-nous aux RENDEZ-VOUS ci-dessus !

L'ensemble des boîtes sera remis aux associations les 15 (APSA) et 16 (LE PHARE) décembre

Objectif : atteignons les **200 BOÎTES À OFFRIR !**

AVEC LA PARTICIPATION DE NOS PARTENAIRES :



TADAO | **transdev**
UNE MOBILITÉ D'AVANCE | ARTOIS GOHELLE

SOLIDARITÉ // BOÎTES DE NOËL POUR LES PLUS DÉMUNIS

Les salariés se mobilisent à nouveau pour l'opération Boîtes de Noël : 200 boîtes récoltées au profit des bénéficiaires de 2 associations locales (contre 180 en 2021)



TRADITION // SOIRÉE DU PERSONNEL TADAO

Ce rendez-vous annuel qui rassemble les équipes autour des temps forts de l'année écoulée, des succès, des projets à venir, des médaillés du travail et des nouveaux retraités et le plaisir de se retrouver dans un lieu emblématique du territoire !





A. LE SERVICE AU CLIENT

TADAO, TOUJOURS PLUS PROCHE DE SES CLIENTS

L'année 2022 laisse enfin les soubresauts liés à la pandémie derrière nous. Mais, au-delà d'une **stabilité** bel et bien retrouvée, la **fréquentation progresse** à vive allure. En 2022, les performances battent ainsi de **véritables records**, avec une fréquentation qui atteint des niveaux inédits. C'est, notamment, le résultat **d'une belle fidélisation** et d'un regain très net de **la part des abonnés jeunes et sociaux**. Et, comme les années précédentes, les lignes BULLE confirment leur rôle de **locomotives du réseau**, avec une progression remarquable de leur fréquentation : la Bulle 1 dépasse ainsi les **2 millions de validations**. Ces résultats très encourageants se reflètent dans les recettes de l'année, également en hausse, qu'il s'agisse des abonnements Jeunes, Tout Public, Solidaires ou Scolaires. Les locations de vélos ne sont pas en reste, avec une **hausse de 20%** pour l'offre trimestrielle. L'année 2022 a également été l'occasion, pour Tadao, de **renouer pleinement avec l'ensemble de ses publics** via des partenariats, le programme O'CLUB, la participation aux temps forts du territoire. Mais la particularité 2022 a été le déploiement, par Tadao, **d'opérations sur-mesure menées auprès de cibles précises**. Un travail minutieux, qui augure des **liens de proximité solides** avec une grande variété de publics.

1. LA FRÉQUENTATION PASSE UN CAP REMARQUABLE

A. VISION GLOBALE : LES TABLEAUX DE BORD

TABLEAU DE BORD DES VALIDATIONS PAR LIGNES RÉGULIÈRES

N°	Ligne		N	N-1	%
	Nom				
LIGNES BULLE					
1	LIEVIN Université / NOYELLES-GODAULT Europe		2 159 807	1 625 308	32,9%
2	HOUDAIN Marne - BARLIN Collège Moulin / BEUVRY Ballon		1 727 026	1 390 202	24,2%
3	AVION Lebas / VENDIN-LE-VIEIL Centre Commercial		1 011 792	812 331	24,6%
4	ANNEZIN Stade / BEUVRY Hôpital		281 288	230 066	22,3%
5	LENS Gares / LIBERCOURT Gare		456 761	387 909	17,7%
6	BRUAY Europe / LILLERS Covoiturage		529 743	355 136	49,2%
7	HENIN BEAUMONT Lumière - LIBERCOURT Gare		268 205	215 546	24,4%
	SOUS-TOTAL		6 434 622	5 016 498	28,3%

LIGNES PRINCIPALES					
10	OBLINGHEM Mairie / BEUVRY Gorre - Gare SNCF		166 914	118 238	41,2%
11	GRENAVY- NOYELLES-LES-V. / LENS Gares		316 077	243 753	29,7%
12	BARLIN Collège Moulin / BETHUNE Clemenceau		350 280	260 812	34,3%
13	ANGRES Duguay-Trouin / NOYELLES-GODAULT Europe		-	-	-
14	CAUCHY Rue de Floringhem / BRUAY Libération		365 832	297 764	22,9%
15	CARVIN Eglise / COURCELLES-LES-LENS ZA		471 961	366 421	28,8%
16	BRUAY Circulaire		-	34 189	-100,0%
17	LIBERCOURT Les Hauts / OIGNIES Vauban		-	25 094	-100,0%
18	LENS Gares / BRUAY-LA-BUISSIÈRE Europe		434 759	352 308	23,4%
19	ANGRES Guguay Trouin / HENIN-BEAUMONT Gare		517 728	401 145	29,1%
	SOUS-TOTAL		2 623 551	2 099 724	24,9%

LIGNES COMPLÉMENTAIRES					
20	BETHUNE Gare SNCF / ALLOUAGNE Jean Jaurès		189 321	135 542	39,7%
21	LENS Van Pelt / LEFOREST Gare		118 804	103 216	15,1%
22	LENS Gares / BETHUNE Gare		160 132	132 882	20,5%
23	LEFOREST Le Planty / HENIN-BEAUMONT Darchicourt		90 816	66 397	36,8%
24	BETHUNE Hôpital / HERSIN-COUPIGNY Tirtaine		70 429	60 780	15,9%
25	HENIN-BEAUMONT Polyclinique / LENS Van Pelt		134 788	107 619	25,2%
26	BETHUNE Clemenceau / RUITZ Mairie		-	9 999	-100,0%
27	PONT-A-VENDIN De Gaulle / HENIN-BEAUMONT Scrève		74 477	83 460	-10,8%
28	BRUAY Provinces / NOEUX-LES-MINES Cité Scolaire		-	-	-
29	OIGNIES Gambetta / LEFOREST Gare SNCF		-	-	-
30	CAUCHY Rue de Floringhem / LOZINGHEM Abreuvoir		51 955	42 594	22,0%
31	LIEVIN Site du 11-19 / LIEVIN Fond d'Anglet		94 354	76 337	23,6%
32	DIVION Polyclinique de La Clarence / BRUAY Centre Commercial		-	-	-
33	VENDIN-LE-VIEIL Centre commercial / LIBERCOURT Gare		119 476	92 686	28,9%
34	HOUDAIN Poste / BRUAY Provinces		-	-	-
35	AVION Lebas / LA BASSEE Gare		171 847	147 631	16,4%
36	BRUAY Circulaire		84 800	53 120	59,6%
37	AUCHY Flandres / LENS Béhal		167 020	144 611	15,5%

	Validations								Validations jour type		
	n sans cor.	correspon- dances	% unit.	% soc.	% jeun.	% tout public	% scol	% div	N	N-1	%
	1 693 800	466 007	14,5%	13,9%	57,4%	11,9%	2,1%	0,2%	7 782	6 038	28,9%
	1 377 344	349 682	14,2%	10,0%	59,8%	12,9%	2,8%	0,4%	6 216	5 181	20,0%
	738 517	273 275	17,5%	15,2%	52,5%	12,8%	1,9%	0,2%	3 626	2 970	22,1%
	235 394	45 894	18,6%	21,4%	43,3%	14,6%	1,8%	0,2%	1 014	828	22,5%
	382 830	73 931	20,3%	12,5%	52,5%	10,7%	3,6%	0,3%	1 635	1 396	17,2%
	433 614	96 129	17,2%	7,9%	58,8%	9,2%	6,7%	0,3%	1 997	1 341	48,8%
	237 492	30 713	19,2%	10,3%	56,4%	8,6%	5,2%	0,3%	1 005	815	23,3%
	5 098 991	1 335 631	15,9%	12,6%	56,4%	12,0%	2,9%	0,2%	23 275	18 568	25,3%
	150 904	16 010	13,3%	10,9%	52,5%	10,6%	12,6%	0,2%	692	497	39,2%
	269 047	47 030	21,2%	12,5%	50,5%	10,3%	5,4%	0,1%	1 224	961	27,4%
	298 753	51 527	20,9%	10,2%	48,3%	13,7%	6,5%	0,3%	1 293	996	29,9%
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	321 774	44 058	19,8%	12,7%	53,6%	10,0%	3,4%	0,4%	1 390	1 153	20,6%
	423 723	48 238	19,5%	12,1%	50,2%	12,8%	5,2%	0,1%	1 776	1 404	26,5%
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	148	-100,0%
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	126	-100,0%
	363 209	71 550	21,2%	10,5%	49,4%	13,2%	5,7%	0,1%	1 614	1 332	21,2%
	425 458	92 270	18,0%	13,2%	54,2%	11,1%	3,4%	0,2%	1 927	1 538	25,3%
	2 252 868	370 683	19,5%	11,9%	51,3%	11,8%	5,4%	0,2%	9 916	8 154	21,6%
	169 199	20 122	19,1%	9,2%	48,9%	8,5%	14,2%	0,1%	750	557	34,6%
	101 079	17 725	18,7%	18,4%	42,7%	11,6%	8,5%	0,0%	453	409	10,9%
	132 856	27 276	18,1%	9,0%	52,7%	10,5%	9,7%	0,1%	615	513	19,9%
	85 257	5 559	16,4%	3,2%	54,1%	2,7%	23,4%	0,2%	377	298	26,6%
	64 366	6 063	14,8%	9,5%	40,6%	12,0%	23,0%	0,0%	299	263	13,6%
	117 689	17 099	16,3%	12,7%	50,5%	8,5%	12,0%	0,0%	549	460	19,3%
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	49	-100,0%
	66 901	7 576	13,4%	13,5%	54,8%	8,2%	10,0%	0,0%	300	349	-14,2%
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	48 724	3 231	23,4%	11,7%	43,0%	6,4%	15,3%	0,2%	210	176	19,5%
	86 481	7 873	15,9%	12,6%	58,4%	7,1%	5,9%	0,2%	377	319	18,3%
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	109 526	9 950	19,4%	10,6%	48,6%	9,8%	11,6%	0,0%	481	379	27,0%
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	151 765	20 082	24,3%	12,3%	43,2%	12,7%	7,5%	0,1%	628	556	13,0%
	75 847	8 953	16,0%	16,1%	46,5%	16,0%	5,0%	0,5%	326	202	61,6%
	156 506	10 514	19,0%	6,6%	52,4%	7,5%	14,4%	0,0%	677	611	10,8%

Ligne					
N°	Nom	N	N-1	%	
39	LENS Gares / CARVIN Pont-de-Grès	112 183	92 068	21,8%	
40	AUCHEL Lamendin / LENS Gare Bus	-	-	-	
41	LENS Circulaire	103 920	79 239	31,1%	
47	CARVIN Cité Saint-Paul / OIGNIES Vauban	82 094	43 564	88,4%	
180	LENS Gares / BRUAY-LA-BUISSIÈRE Europe	867	2 446	-64,6%	
	SOUS-TOTAL	1 827 283	1 474 191	24,0%	

LIGNES DUO

50	BRUAY Europe / BETHUNE Gare	18 952	14 524	30,5%	
51	LENS Gare Bus / CARVIN Eglise	-	-	-	
52	BETHUNE Gare / BEUVRY Hôpital	35 526	28 897	22,9%	
53	HULLUCH Fosse 13 / CARVIN Eglise	16 251	13 937	16,6%	
54	BETHUNE Gare / HINGES Rue de Paradis	22 759	18 724	21,5%	
55	LIEVIN Nauticaa / AIX-NOULETTE Epinette	21 848	17 716	23,3%	
56	BILLY-BERCLAU 11 Novembre / BETHUNE Gare	31 914	24 984	27,7%	
57	ABLAIN-ST-NAZAIRE Boutzeur / LIEVIN Centre commercial	6 419	4 201	52,8%	
58	VERMELLES Marignane / LA BASSEE Gare	26 798	21 672	23,7%	
59	VIMY Mésanges / LENS Gares	9 776	8 857	10,4%	
60	FESTUBERT Mairie / HAINES Mairie	14 306	13 207	8,3%	
61		-	-	-	
62	ESTREE-CAUCHY Haut d'Estrée / BRUAY Europe	14 553	9 134	59,3%	
64	BAJUS Abreuvoir / BRUAY Europe	6 487	5 686	14,1%	
66	PERNES-EN-ARTOIS Mairie / BRUAY Europe	11 672	9 396	24,2%	
68	LABEUVERIERE Mairie / BRUAY Europe	26 477	22 627	17,0%	
70	BARLIN Mairie / BRUAY Europe	4 541	3 674	23,6%	
72	NOEUX-LES-MINES Gare / HOUCHIN Bas d'Houchin	23 057	19 198	20,1%	
74	LILLERS Covoiturage / ISBERGUES Molinghem Gare	6 301	386	1532,4%	
76	BETHUNE Gare / CALONNE-SUR-LA-LYS Verts Feuillages	8 604	281	2961,9%	
78	BETHUNE Gare / LILLERS Covoiturage	11 606	822	1311,9%	
82	BRUAY Europe / BETHUNE Gare	19 336	11 060	74,8%	
114	DIEVAL Route nationale / BRUAY Europe	-	-	-	
	SOUS-TOTAL	337 183	248 983	35,4%	

NAVETTES

90	BETHUNE Navette Centre-Ville	2 388	2 342	2,0%	
91	LENS Navette Marché	250	197	26,9%	
92	BRUAY Navette Marché	133	121	9,9%	
93	Allobus DELTA 3	-	-	-	
94	Navette Parc d'Olhain	-	-	-	
96	ZI Artois Flandres	-	-	-	
97	Navette Louvre-Lens	-	-	-	
101	Navette RC LENS	802	-	-	
	SOUS-TOTAL	3 573	2 660	34,3%	

AUTRES SOURCES

DEGRAD		359 831	336 096	7,1%	
7000 mTicket		37 763	38 093	-0,9%	
8 000 Trafic SNCF		252 799	192 185	31,5%	
9 998 -		-	-	-	
9 999 Régularisations		-	210 633	-100,0%	
	SOUS-TOTAL	650 393	777 007	-16,3%	

TOTAL GENERAL		11 876 605	9 619 063	23,5%	
----------------------	--	-------------------	------------------	--------------	--

Validations									Validations jour type		
n sans cor.	correspon- dances	% unit.	% soc.	% jeun.	% tout public	% scol	% div		N	N-1	%
100 598	11 585	11,6%	6,7%	55,7%	9,7%	16,0%	0,2%		471	400	17,6%
-	-	-	-	-	-	-	-		-	-	-
89 436	14 484	16,4%	16,9%	50,4%	10,2%	5,8%	0,3%		407	303	34,5%
76 270	5 824	11,0%	7,4%	60,2%	5,9%	15,5%	0,0%		364	194	87,8%
700	167	4,7%	2,3%	70,0%	14,8%	8,1%	0,1%		3	8	-58,5%
1 633 200	194 083	17,6%	10,9%	50,1%	9,4%	12,0%	0,1%		7 288	6 046	20,6%
16 574	2 378	9,3%	6,7%	53,4%	11,4%	19,0%	0,1%		86	70	23,4%
-	-	-	-	-	-	-	-		-	-	-
31 751	3 775	10,5%	5,2%	46,8%	7,7%	29,8%	0,0%		159	132	20,6%
15 556	695	5,4%	2,4%	30,9%	2,1%	59,1%	0,0%		78	71	10,2%
21 421	1 338	6,0%	2,1%	34,3%	4,2%	53,5%	0,0%		109	94	15,2%
20 519	1 329	3,6%	1,4%	30,8%	2,0%	62,1%	0,0%		105	85	23,1%
29 304	2 610	11,9%	5,2%	52,0%	5,6%	25,3%	0,0%		138	110	25,4%
6 087	332	8,1%	2,1%	39,8%	9,9%	40,0%	0,0%		28	20	42,2%
26 430	368	2,2%	1,1%	16,0%	0,9%	79,9%	0,0%		131	115	13,6%
9 532	244	1,8%	1,4%	44,3%	6,9%	45,6%	0,0%		48	46	3,1%
13 875	431	19,0%	6,1%	32,6%	4,3%	37,8%	0,3%		63	59	5,6%
-	-	-	-	-	-	-	-		-	-	-
14 168	385	1,1%	0,6%	40,7%	0,5%	57,1%	0,0%		73	43	71,6%
6 033	454	4,5%	0,6%	56,9%	6,5%	31,5%	0,0%		29	26	8,8%
10 978	694	4,0%	3,4%	82,6%	3,5%	6,4%	0,0%		56	47	18,1%
20 462	6 015	3,6%	2,3%	70,3%	3,5%	18,7%	1,6%		127	110	15,0%
4 331	210	1,1%	0,0%	51,0%	1,5%	46,5%	0,0%		22	19	16,0%
22 245	812	3,8%	1,4%	56,7%	3,5%	34,6%	0,0%		112	95	17,1%
6 220	81	2,2%	0,7%	19,3%	1,7%	76,1%	0,0%		32	2	1450,2%
8 034	570	4,3%	0,8%	34,7%	1,5%	58,7%	0,0%		45	1	2964,3%
10 919	687	3,3%	1,2%	41,6%	2,7%	51,2%	0,0%		60	5	1200,0%
17 420	1 916	7,8%	6,5%	53,9%	6,9%	24,9%	0,0%		88	50	77,6%
-	-	-	-	-	-	-	-		-	-	-
311 859	25 324	6,4%	3,1%	44,9%	4,5%	41,0%	0,2%		1 588	1 202	32,2%
1 082	1 306	5,0%	11,6%	70,7%	10,0%	1,8%	0,8%		8	7	13,4%
249	1	75,2%	0,8%	0,8%	23,2%	0,0%	0,0%		1	1	6,7%
133	-	47,4%	0,8%	4,5%	47,4%	0,0%	0,0%		-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-		-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-		-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-		-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-		-	-	-
799	3	97,3%	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	1,5%		-	-	-
2 263	1 310	32,2%	7,8%	47,8%	10,0%	1,2%	0,9%		9	8	12,7%
299 753	60 078	13,4%	11,4%	54,8%	11,3%	8,7%	0,3%		1 308	1 175	11,3%
33 009	4 754	25,2%	10,8%	0,0%	63,6%	0,4%	0,0%		-	-	-
252 799	-	0,0%	9,0%	80,3%	10,8%	0,0%	0,0%		-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-		-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-		-	-	-
585 561	64 832	8,9%	10,5%	61,5%	14,1%	4,9%	0,2%		1 308	1 175	11,3%
9 883 943	1 991 860	16,3%	11,8%	54,2%	11,5%	6,0%	0,2%		43 385	35 153	23,4%

TABLEAU DE BORD DES VALIDATIONS PAR CIRCUITS SCOLAIRES

Kms commerciaux			Validations					
N	N-1	%	N	N-1	%	n sans cor.	correspond	% unit.
1 655 558	1 305 245	26,8%	1 783 165	1 302 680	36,9%	1 764 906	18 259	0,1%

Le détail par CS est fourni dans les fichiers sources.

TABLEAU DE BORD DES VALIDATIONS PAR LIGNES ALLOBUS

Ligne N°	Kms commerciaux			Validations					
	N	N-1	%	N	N-1	%	n sans cor.	corres	
Allobus A	165 272	109 543	50,9%	18 299	13 488	35,7%	16 385	1 914	
Allobus B	47 823	28 859	65,7%	4 654	10 057	-53,7%	4 009	645	
Allobus C	24 745	17 889	38,3%	157	438	-64,2%	141	16	
Allobus D	5 071	3 810	33,1%	5 272	367	1336,5%	4 582	690	
Allobus E	2 221	628	253,5%	77	2	3750,0%	65	12	
Allobus F	71 288	52 218	36,5%	4 110	2 777	48,0%	3 878	232	
Allobus G	37 687	20 124	87,3%	1 251	264	373,9%	1 132	119	
Allobus Site de Mémoire	3 464	0	-	35	0	-	33	2	
Lignes Chronopro	3 227	17 401	-81,5%	1 496	8 443	-82,3%	1 291	205	
Chronopro Bois Rigault	7 447	0	-	4 683	0	-	3 460	1223	
Chronopro Delta 3	3 160	0	-	23	0	-	22	1	
Chronopro PI Artois-Flandres	3 624	0	-	1 534	0	-	1 434	100	
Chronopro Zi du Château	2 622	0	-	0	0	-	0	0	
Chronopro ZI Washington	1 882	0	-	3 719	0	-	2 550	1169	
Chronopro Portes Nord	681	0	-	0	0	-	0	0	
TOTAUX	380 215	250 472	51,8%	45 310	35 836	26,4%	38 982	6 328	

Les km commerciaux totaux de l'activité TAD s'élèvent à 380215km, les lignes DUO sont exclues des km ci-dessus

TABLEAU DE BORD DES VALIDATIONS SUR LE SERVICE PROXIBUS

Kms totaux			Validations					
N	N-1	%	N	N-1	%	% unit.	% soc.	% jeun.
113 087	89 423	26,5%	9 478	7 043	34,6%	3,4%	6,7%	13,2%

CLIENTS TAD

	Moyenne N	Moyenne N-1	N /N-1 en %
Allobus	6 914	6 606	4,66%
Proxibus	239	239	0,00%
TOTAUX	7 153	6 845	4,50%

REPLISSAGE DES VÉHICULES PAR COURSE

	Moyenne N	Moyenne N-1	N /N-1 en %
Allobus	2,16	2,06	4,85%
Proxibus	1,35	1,30	3,85%
TOTAUX	1,76	1,68	4,46%

	% soc.	% jeun.	% tout public	% scol	% div	Validations / Km			Validations jour type		
						N	N-1	%	N	N-1	%
	0,0%	34,3%	0,1%	65,4%	0,1%	1,08	1,00	7,9%	8 984	6 974	28,8%

	% unit.	% soc.	% jeun.	% tout public	% scol	% div.	Validations /Km			Validations /jour type		
							N	N-1	%	N	N-1	%
	10,1%	7,3%	48,6%	13,7%	19,8%	0,5%	0,11	0,12	-10,1%	74	56	32,1%
	15,1%	12,5%	39,8%	11,8%	20,1%	0,6%	0,10	0,35	-72,1%	17	39	-55,6%
	3,2%	16,6%	40,8%	29,9%	8,9%	0,6%	0,01	0,02	-74,1%	1	2	-60,9%
	14,7%	10,4%	44,5%	11,9%	18,2%	0,2%	1,04	0,10	979,4%	22	2	1259,7%
	10,4%	11,7%	51,9%	7,8%	11,7%	6,5%	0,03	0,00	989,2%	0	0	2485,9%
	24,3%	9,2%	50,5%	5,4%	10,4%	0,1%	0,06	0,05	8,4%	16	11	41,1%
	7,8%	2,6%	44,1%	8,7%	22,5%	14,2%	0,03	0,01	123,1%	5	1	325,7%
	2,9%	0,0%	42,9%	54,3%	0,0%	0,0%	0,01	-	-	0	-	-
	5,8%	4,0%	50,8%	38,5%	0,9%	0,0%	0,46	0,49	-4,5%	7	36	-81,3%
	6,4%	6,2%	43,9%	42,5%	0,1%	0,9%	0,63	-	-	18	-	-
	17,4%	0,0%	21,7%	60,9%	0,0%	0,0%	0,01	-	-	0	-	-
	3,5%	1,7%	27,1%	67,6%	0,1%	0,0%	0,42	-	-	7	-	-
	-	-	-	-	-	-	0,00	-	-	-	-	-
	6,6%	26,6%	52,6%	13,7%	0,5%	0,0%	1,98	-	-	16	-	-
	-	-	-	-	-	-	0,00	-	-	-	-	-
	23,4%	10,3%	31,3%	19,8%	14,7%	0,5%	0,12	0,14	-16,7%	183	147	24,9%

	% tout public	% scol	% div.	Validation /Km		
				N	N-1	%
	68,4%	0,0%	8,3%	0,084	0,079	6,4%

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 BULLE								
LIGNES BULLE								
1	LIEVIN Université/NOYELLES-GODAULT Europe	2 159 807	14,46%	11,91%	57,45%	13,92%	2,10%	0,17%
2	HOUDAIN-BARLIN/BEUVRY Ballon	1 727 026	14,20%	12,89%	59,75%	10,00%	2,79%	0,36%
3	AVION Lebas/VENDIN-LE-VIEIL Centre Ccial	1 011 792	17,48%	12,80%	52,47%	15,16%	1,91%	0,18%
4	ANNEZIN Stade/BEUVRY Hôpital	281 288	18,64%	14,65%	43,27%	21,35%	1,85%	0,23%
5	LENS Gare/LIBERCOURT Gare	456 761	20,34%	10,75%	52,52%	12,51%	3,59%	0,29%
6	AUCHEL Anatole France/BRUAY Europe	529 743	17,20%	9,17%	58,80%	7,85%	6,70%	0,28%
7	HENIN-BEAUMONT Espace Lumière/LIBERCOURT Gare	268 205	19,16%	8,63%	56,42%	10,32%	5,19%	0,28%
S/Total		6 434 622	15,89%	11,99%	56,38%	12,64%	2,86%	0,25%
LIGNES PRINCIPALES								
10	OBLINGHEM Mairie/BEUVRY Gorre	166 914	13,26%	10,59%	52,45%	10,85%	12,62%	0,23%
11	GRENAY- NOYELLES-LES-V./LENS Gare	316 077	21,21%	10,28%	50,50%	12,53%	5,36%	0,10%
12	BARLIN Collège Moulin/BETHUNE Clemenceau	350 280	20,91%	13,73%	48,33%	10,23%	6,50%	0,30%
14	CAUCHY Floringhem/BRUAY Libération	365 832	19,82%	10,04%	53,58%	12,75%	3,43%	0,39%
15	COURCELLES-LES-LENS ZA/CARVIN Eglise	471 961	19,51%	12,77%	50,23%	12,12%	5,25%	0,13%
16	HOUDAIN Poste/BRUAY Libération	0	-	-	-	-	-	-
17	LIBERCOURT Les Hauts/OIGNIESVauban	0	-	-	-	-	-	-
18	LENS Gare/BRUAY Europe	434 759	21,16%	13,20%	49,37%	10,49%	5,71%	0,06%
19	LIEVIN Fond d'Anglet/HENIN-BEAUMONT Gare	517 728	18,01%	11,06%	54,17%	13,15%	3,42%	0,18%
S/Total		2 623 551	19,52%	11,81%	51,25%	11,86%	5,36%	0,19%
LIGNES COMPLEMENTAIRES								
18 exp	BRUAY Europe/LENS Gare	867	4,73%	14,76%	70,01%	2,31%	8,07%	0,12%
20	BETHUNE Gare/ALLOUAGNE Jean Jaurès	189 321	19,07%	8,51%	48,92%	9,21%	14,21%	0,07%
21	LENS Van Pelt/LEFOREST Gare	118 804	18,68%	11,64%	42,74%	18,45%	8,48%	0,02%
22	LENS Gare/BETHUNE Gare	160 132	18,06%	10,48%	52,65%	9,01%	9,71%	0,10%
23	LEFOREST Le Planty/HENIN-BEAUMONT Darchicourt	90 816	16,39%	2,69%	54,14%	3,24%	23,35%	0,19%
24	BEUVRY Hôpital/HERSIN-COUPIGNY Tirtaine	70 429	14,77%	12,00%	40,64%	9,54%	23,03%	0,02%
25	LENS Van Pelt/HENIN-BEAUMONT Polyclinique	134 788	16,35%	8,48%	50,46%	12,71%	11,97%	0,04%
26	BRUAY Europe/ BETHUNE Gare	0	-	-	-	-	-	-
27	HENIN-BEAUMONT Scrève/PONT-A-VENDIN Gare	74 477	13,38%	8,21%	54,83%	13,55%	10,00%	0,04%
28	BETHUNE Gare/BEUVRY Hôpital	0	-	-	-	-	-	-
30	CAUCHY Floringhem/LOZINGHEM Abreuvoir	51 955	23,45%	6,37%	43,04%	11,72%	15,25%	0,18%
31	LIEVIN Site du 11/19/LIEVIN Fond d'Anglet	94 354	15,92%	7,06%	58,38%	12,56%	5,87%	0,21%
33	VENDIN-LE-VIEIL Centre Cial/LIBERCOURT Mairie	119 476	19,37%	9,82%	48,58%	10,64%	11,57%	0,03%
35	AVION Lebas/LA BASSEE Gare	171 847	24,32%	12,66%	43,21%	12,31%	7,45%	0,05%
36	HOUDAIN Poste/BRUAY Libération	84 800	16,00%	15,95%	46,46%	16,08%	4,98%	0,53%
37	AUCHY Flandres/LENS Béhal-Jean Zay	167 020	19,05%	7,48%	52,40%	6,64%	14,38%	0,05%
39	LENS Béhal-Jean Zay/CARVIN Pont de Grès	112 183	11,59%	9,73%	55,69%	6,71%	16,03%	0,24%
41	LENS Circulaire	103 920	16,38%	10,22%	50,43%	16,91%	5,81%	0,26%
47	LIBERCOURT Les Hauts/OIGNIESVauban	82 094	11,02%	5,86%	60,15%	7,44%	15,52%	0,01%
S/Total		1 827 283	17,57%	9,36%	50,12%	10,86%	11,97%	0,11%

		Nombre total de validations de l'année	TU	TOUT PUBLIC	JEUNE	SOLI-DAIRE	SCOL	DIVERS
LIGNES DUO								
50	BRUAY Europe/BETHUNE Gare	18 952	9,30%	11,43%	53,43%	6,71%	19,02%	0,12%
52	BRUAY Provinces / BETHUNE Clemenceau	35 526	10,47%	7,72%	46,79%	5,17%	29,83%	0,02%
53	HULLUCH Fosse 13/CARVIN Eglise	16 251	5,43%	2,15%	30,87%	2,41%	59,13%	0,01%
54	BETHUNE Gare/HINGES Rue de Paradis	22 759	5,97%	4,19%	34,28%	2,06%	53,48%	0,03%
55	SAINS Hermaville/LIEVIN Nauticaa	21 848	3,65%	2,04%	30,78%	1,38%	62,14%	0,01%
56	BILLY-BERCLAU 11 Novembre/BETHUNE Gare	31 914	11,92%	5,56%	51,98%	5,21%	25,30%	0,03%
57	ABLAIN-SAINT-NAZAIRE Boutzeur/LIEVIN Centre Cial	6 419	8,13%	9,89%	39,79%	2,12%	40,02%	0,05%
58	VERMELLES Marignane/LA BASSEE Gare	26 798	2,20%	0,87%	15,99%	1,08%	79,85%	0,00%
59	VIMY Mésanges/LENS Gare	9 776	1,78%	6,91%	44,33%	1,37%	45,60%	0,00%
60	FESTUBERT Mairie / HAINES Mairie	14 306	18,99%	4,27%	32,62%	6,07%	37,76%	0,29%
62	ESTREE-CAUCHY Haut d'Estrée/BRUAY Europe	14 553	1,11%	0,49%	40,67%	0,57%	57,15%	0,00%
64	BAJUS Abreuvoir/BRUAY Europe	6 487	4,49%	6,51%	56,91%	0,55%	31,54%	0,00%
66	PERNES-EN-ARTOIS Mairie/BRUAY Europe	11 672	3,97%	3,52%	82,64%	3,42%	6,44%	0,01%
68	LABEUVERIERE Mairie/BRUAY Europe	26 477	3,61%	3,46%	70,31%	2,32%	18,71%	1,58%
70	BARLIN Mairie/BRUAY Europe	4 541	1,06%	1,50%	50,98%	0,00%	46,47%	0,00%
72	RUITZ Mairie/Noeux Gare	23 057	3,79%	3,46%	56,73%	1,44%	34,56%	0,01%
74	ISBERGUES/LILLERS	6 301	2,22%	1,73%	19,27%	0,68%	76,10%	0,00%
76	CALONNE-SUR-LA-LYS/BETHUNE	8 604	4,28%	1,49%	34,73%	0,81%	58,67%	0,02%
78	LILLERS/BETHUNE	11 606	3,34%	2,66%	41,61%	1,17%	51,19%	0,03%
82	BRUAY Europe/ BETHUNE Gare	19 336	7,84%	6,85%	53,93%	6,46%	24,90%	0,02%
114	BRUAY Europe/DIEVAL Eloy	0	-	-	-	-	-	-
S/Total		337 183	6,39%	4,49%	44,91%	3,06%	40,99%	0,16%
NAVETTES								
90	Navette Béthune	2 388	5,03%	9,97%	70,73%	11,60%	1,84%	0,84%
91	Navette Marché Lens	250	75,20%	23,20%	0,80%	0,80%	0,00%	0,00%
92	Navette Marché Bruay	133	47,37%	47,37%	4,51%	0,75%	0,00%	0,00%
99	EVENEMENT	0	-	-	-	-	-	-
8 000	Trafic SNCF	252 799	0,00%	10,75%	80,25%	9,00%	0,00%	0,00%
S/Total		255 570	0,15%	10,78%	80,05%	9,01%	0,02%	0,01%
7 000								
		37 763	25,20%	63,59%	0,00%	10,80%	0,42%	0,00%
ANTERIORITE NON COMPTABILISE								
9 999		0	-	-	-	-	-	-
TOTAL		11 515 972	16,39%	11,45%	54,23%	11,81%	5,92%	0,20%

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	1 781 974	0%	0%	34%	0%	65%	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	18 299	10%	14%	49%	7%	20%	1%
Allobus B	4 654	15%	12%	40%	13%	20%	1%
Allobus C	157	3%	30%	41%	17%	9%	1%
Allobus D	5 272	15%	12%	44%	10%	18%	0%
Allobus E	77	10%	8%	52%	12%	12%	6%
Allobus F	4 110	24%	5%	51%	9%	10%	0%
Allobus G	1 251	8%	9%	44%	3%	23%	14%
Allobus Site de Mémoire	35	3%	54%	43%	0%	0%	0%
Lignes Chronopro	1 496	6%	39%	51%	4%	1%	0%
Chronopro Bois Rigault	11 392	9%	27%	47%	7%	9%	1%
Chronopro Delta 3	23	17%	61%	22%	0%	0%	0%
Chronopro PI Artois-Flandres	1 534	4%	68%	27%	2%	0%	0%
Chronopro Zi du Château	-	-	-	-	-	-	-
Chronopro ZI Washington	3 719	7%	14%	53%	27%	0%	0%
Chronopro Portes Nord	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	52 019	11%	18%	47%	9%	14%	1%

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	9478	3,41%	68,38%	13,24%	6,70%	0,00%	8,27%

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

B. 2022 OU L'ANNÉE DES RECORDS

L'année 2021 représentait une année de transition, avec des modifications structurantes d'offre : adaptation du réseau en avril et restructuration de la desserte de la Lys Romane en septembre. L'impact COVID était bien présent, avec notamment le confinement d'avril 2021, mais le trafic reprenait progressivement.

L'année 2022 propose un tout autre visage : l'offre est stabilisée, la situation commerciale évolue très favorablement, avec des niveaux de fréquentation jamais atteints auparavant.

L'année 2022 démarre pourtant en demi-teinte, sous l'effet du variant OMICRON qui relance le nombre de contaminations à la hausse et impacte naturellement la fréquentation du réseau. Mais dès mars 2022, la reprise de la fréquentation est très forte. Les premiers records sont alors battus : **plus de 1 500 000 validations sur le mois**, et 63 381 validations sur une journée. Cette bonne tendance se confirme les mois suivants et fin juin, le trafic cumulé des 12 mois se rapproche de celui d'avant crise, à hauteur de 97 %.

Une nouvelle accélération est observée en septembre, avec un niveau atteint sur les 4 derniers mois de l'année inédit. Seul le mois de décembre témoigne d'une forme de palier par rapport à décembre 2021, sans explication exogène particulière.

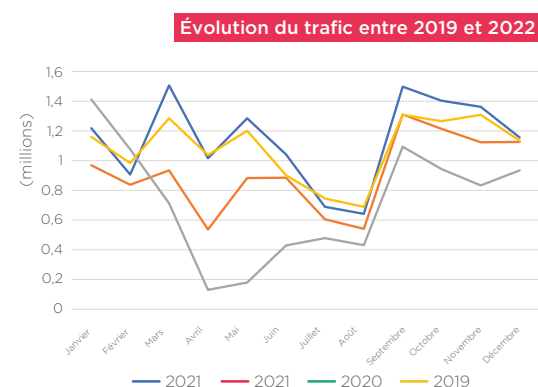
Quelques chiffres significatifs :

- Record historique de validations sur une journée : 72 489 validations le 6 octobre,
- Record historique de la moyenne des validations sur un mois : 68 043 validations en octobre,
- Pour la première fois, le **seuil des 10 000 validations/jour est dépassé sur la Bulle 1** : un phénomène qui se reproduit à plusieurs reprises

L'année se solde avec 13 714 558 validations, soit 103% du meilleur niveau enregistré avant la crise sanitaire, ce qui constitue une performance remarquable dans le paysage des transports collectifs urbains ambiant sur le territoire national.

Le tableau suivant reprend l'évolution du trafic mois par mois et son évolution par rapport à 2021 :

Trafic brut par mois	2022	2021	Var.
Janvier	1 216 748	969 446	26 %
Février	905 819	836 659	8 %
Mars	1 505 320	934 800	61 %
Avril	1 016 014	535 928	90 %
Mai	1 283 267	883 442	45 %
Juin	1 040 862	885 001	18 %
Juillet	689 104	604 767	14 %
Août	642 538	540 685	19 %
Septembre	1 496 161	1 310 879	14 %
Octobre	1 402 205	1 212 920	16 %
Novembre	1 362 078	1 123 756	21 %
Décembre	1 154 442	1 126 339	2 %



L'évolution de la fréquentation par typologie de clientèle, sur les lignes régulières, affiche toutefois des disparités :

- Évolution du trafic **global 2022 vs 2021 et vs 2019** : +23 % / +3 %
- Évolution pour les titres **occasionnels** : +22 % / -7 %
- Évolution pour les abonnés **tout public** : +14 % / -2 %
- Évolution pour les abonnements **jeunes** : +27 % / +14 %
- Évolution pour les abonnements **sociaux** : +25 % / +10 %

Ces chiffres montrent une **tendance durable de la fidélisation** et de **l'optimisation tarifaire** opérée par les voyageurs, plus particulièrement sur les catégories des abonnements jeunes et sociaux, par rapport à la structure de la fréquentation en 2019.

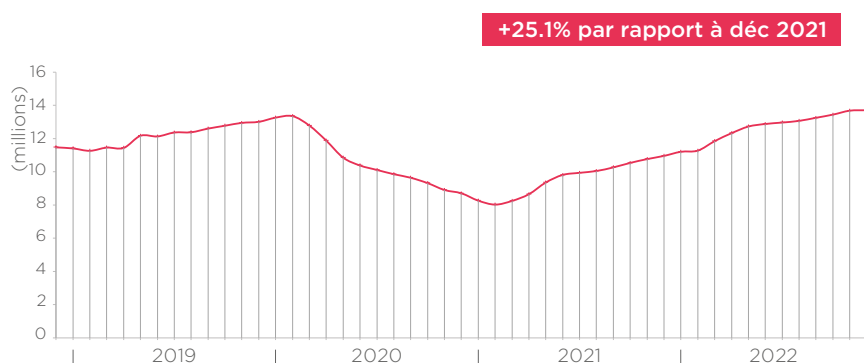
Les abonnés tout public et les occasionnels sont encore en léger retrait par rapport à 2019, mais les chiffres de fin d'année témoignent de tendances à la hausse, de bon augure pour 2023.

La variation annuelle des grands indicateurs de la fréquentation sur l'ensemble des lignes est la suivante :

Indicateur	2022	2021	Var.
Trafic brut	13 714 558	10 964 622	25,1%
Jour type	52 587	42 301	24,3%
V / K	0,97	0,83	17,7%

Indicateur	2022	2019	Var.
Trafic brut	13 714 558	13 010 882	5,4%
Jour type	52 587	49 027	7,3%
V / K	0,97	1,03	-5,8%

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



EN 2022, DES ADAPTATIONS CIBLÉES DES DESSERTES

Après une année 2021 riche en changements structurels, il n'y a pas eu d'évolution majeure de maillage du réseau et de consistance des services en 2022.

Bien entendu, l'offre reste constamment monitorée par les équipes TADAO et d'Artois Mobilités pour apporter au fil de l'eau les ajustements nécessaires, notamment en matière de dessertes scolaires.



En parallèle, un travail fin, porté sur des adaptations ciblées, vise à offrir une meilleure desserte des générateurs de trafic. Pour l'année 2022, on retient en particulier :

- L'évolution de la **ligne 47**, dont le prolongement acté dans le cadre de l'ouverture du centre aquatique de Carvin permet d'améliorer le **maillage entre les communes de Carvin, Oignies et Libercourt**, en complément de la Bulle 5/7. En cohérence avec cette modification, un nouveau Chronopro ZI portes du Nord a été déployé à Libercourt.
- L'élargissement de l'amplitude de fonctionnement de la **Bulle 2**, en janvier 2022, puis de la **Bulle 4**, en septembre 2022, afin de **permettre aux salariés postés du centre hospitalier de Beuvry une embauche pour 6h**.
- L'adaptation de l'itinéraire de la **ligne 31** afin de **desservir un centre commercial de proximité** en septembre 2021.
- La **densification de l'offre** sur la zone de TAD **Allobus A**

ÉVOLUTION DES LIGNES BULLE

La dynamique des lignes Bulle en cumul annuel s'accélère en deux temps d'abord au deuxième trimestre puis à partir de la rentrée de septembre. C'est sur cette dernière période que la tendance est particulièrement intéressante dans le sens où, sur la même période en 2021, la situation sanitaire n'avait pas entraîné de mesure de confinement.

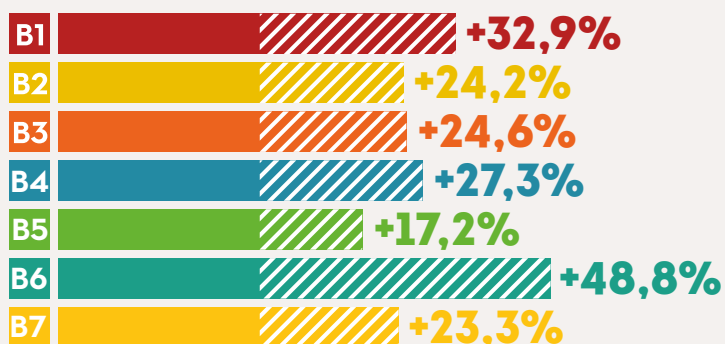
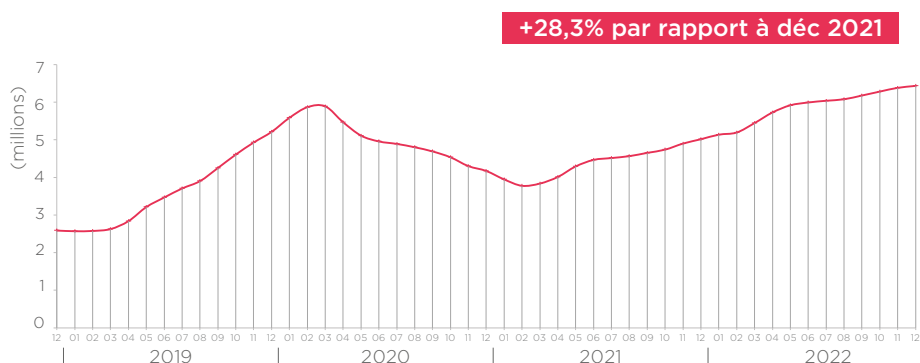
Contrairement aux lignes principales et complémentaires, **les lignes Bulle dépassent leurs niveaux de performance de 2019.**

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

Indicateur	2022	2021	var
Trafic brut	6 434 622	5 016 498	28,27%
Jour type	23 275	18 568	25,35%
V / K	1,39	1,14	21,93%

Indicateur	2022	2019	var
Trafic brut	6 434 622	5 212 842	23,44%
Jour type	23 275	18 343	26,89%
V / K	1,39	1,32	5,30%

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



↓ Focus lignes BULLE 1 à 7 en double page suivante



©GéraldGeonimi

ÉVOLUTION DES LIGNES PRINCIPALES

Dans la continuité de 2021, avec +24,9% de validations (+28,6% à périmètre constant, en neutralisant les lignes 16 et 17 en 2021), la reprise du trafic en 2022 est soutenue sur les lignes principales. Toutefois, leur niveau de fréquentation de 2019 n'est pas encore récupéré (-11,6%).

La croissance comparée à 2021 s'observe sur l'ensemble des lignes Principales, avec une démarcation plus marquée des lignes 10 et 12 :

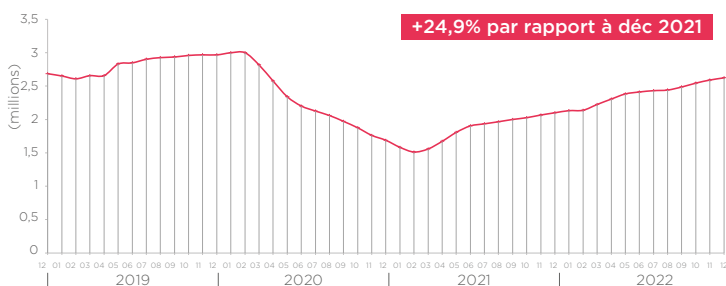
CROISSANCE 2021 > 2022	
LIGNE 10	41,20%
LIGNE 11	29,70%
LIGNE 12	34,30%
LIGNE 14	22,90%
LIGNE 15	28,80%
LIGNE 18	23,40%
LIGNE 19	29,10%

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

Indicateur	2022	2021	Var.
Trafic brut	2 623 551	2 099 724	24,9%
Jour type	9 916	8 154	21,6%
V / K	0,82	0,64	27,8%

Indicateur	2022	2019	Var.
Trafic brut	2 623 551	2 968 170	-11,6%
Jour type	9 916	11 426	-13,2%
V / K	0,82	0,85	-3,5%

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



ÉVOLUTION DES LIGNES COMPLÉMENTAIRES

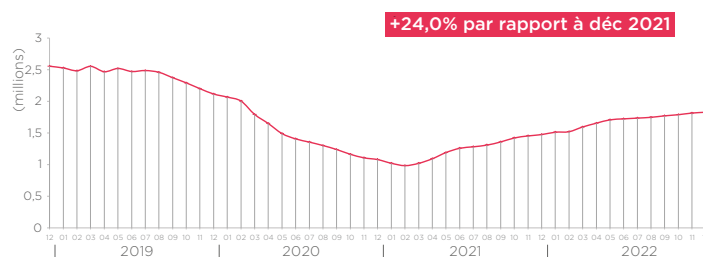
Le trafic des lignes complémentaires augmente fortement, avec +24% en 2022. Cette performance doit être relativisée suite à l'évolution du groupe de lignes en avril 2021. En effet, il faut prendre en compte l'intégration des lignes 36 (ex-ligne 16) et 47 (ex-ligne 17), et la disparition de la ligne 26 de ce groupe, en avril 2021, avec son intégration au groupe de lignes DUO.

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

Indicateur	2022	2021	var
Trafic brut	1 827 283	1 474 191	24,0%
Jour type	7 288	6 046	20,6%
V / K	0,56	0,47	19,3%

Indicateur	2022	2019	var
Trafic brut	1 827 283	2 114 736	-13,6%
Jour type	7 288	8 485	-14,1%
V / K	0,56	0,64	-12,5%

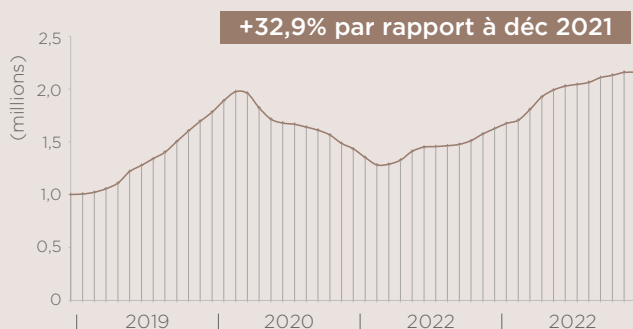
La tendance en cumul des 24 derniers mois est la suivante :





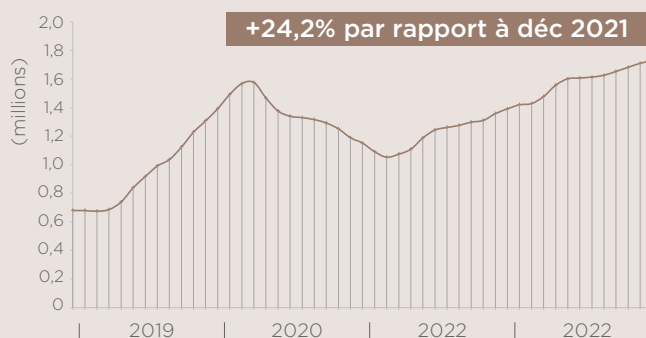
FOCUS SUR LA BULLE 1 LIÉVIN/LENS/NOYELLES GODAULT

La Bulle 1 est la ligne dont **la fréquentation est la plus importante du réseau** avec 7 782 validations en jour type en moyenne sur l'année, et 9 417 sur le mois d'octobre 2022. La Bulle 1 dépasse les **2 millions de validations** et enregistre, avec **+32,9% de fréquentation** par rapport à 2021, la plus forte progression du groupe de lignes, hormis la Bulle 6 qui a bénéficié de son extension en année pleine. La Bulle 1 demeure la ligne **la plus efficiente** du réseau, avec un V/K de 1,96.



FOCUS SUR LA BULLE 2 HOUDAIN/BRUAY/BÉTHUNE/ BEUVRY

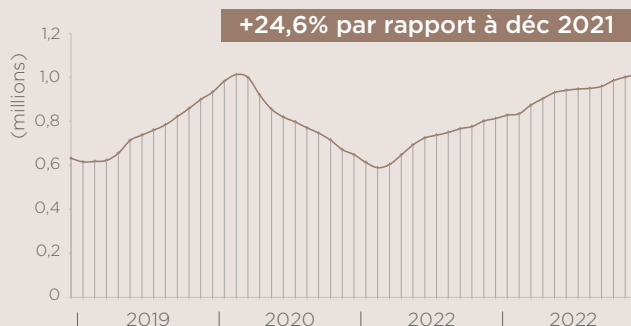
La Bulle 2 est la **deuxième ligne la plus forte** du réseau avec 6 216 validations en jour type en moyenne sur l'année. La Bulle 2 enregistre, avec **+20% de reprise de la fréquentation**, une dynamique soutenue. Elle est, avec un V/K de 1,53, à un niveau d'efficacité proche de la Bulle 3.



FOCUS SUR LA BULLE 3 VENDIN LE VIEIL/LENS/ AVION

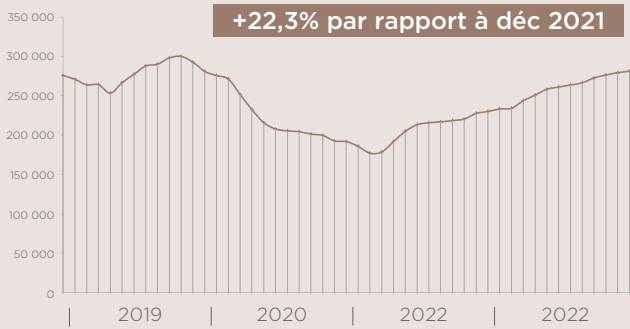
La Bulle 3 est la ligne qui enregistre le troisième score de fréquentation le plus important du réseau, avec **3 626 validations en moyenne**, en jour type sur l'année. La dynamique de trafic est soutenue, avec **+22,1% de validations** en 2022.

Les lignes Bulle 1, 2 et 3 demeurent sans conteste les locomotives du réseau. Les autres lignes Bulle progressent, mais sur des tendances moins prononcées.



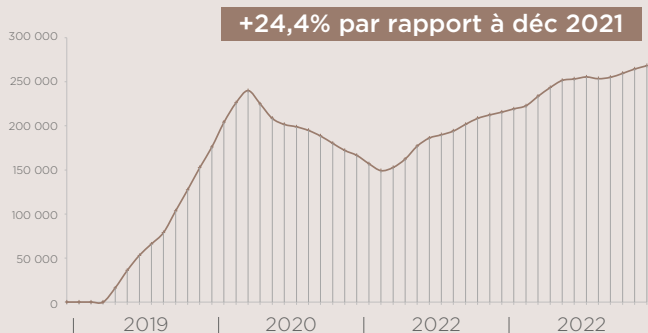
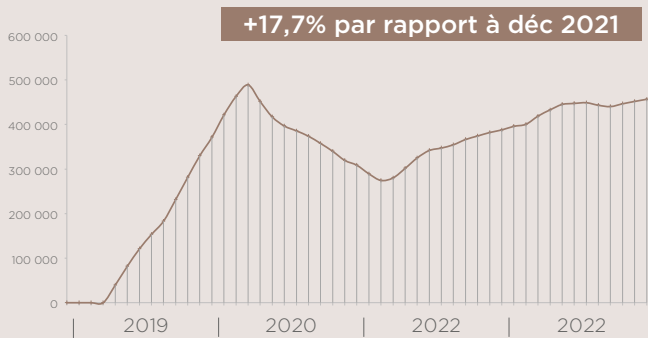
FOCUS SUR LA BULLE 4 BEUVRY/BÉTHUNE/ANNEZIN

La Bulle 4 **progresse de 22,3%** en 2022. Avec un V/K de 0,93, son niveau de performance la situe entre la Bulle 5 et la Bulle 6.



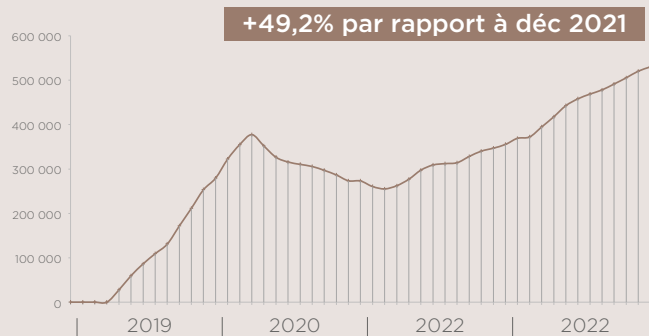
FOCUS SUR LES BULLE 5 ET 7

La progression du trafic sur les Bulle 5 et 7, avec respectivement **+17,2% et +23,3% de validations** en 2022, est un peu en-deçà de la moyenne du groupe de lignes. Avec un V/K respectivement de 0,86 et 0,66, la performance de ces lignes se situe en-deçà des lignes Bulle, au niveau des lignes principales.



FOCUS SUR LA BULLE 6

La fréquentation de la Bulle 6 **progresses de 48,8%** en 2022, mais sur un périmètre évolutif. Elle bénéficie en effet de **son extension d'Auchel à Lillers**. Avec 1 997 validations en jour type et un V/K de 0,99, elle se situe ainsi au quatrième rang des Bulle en termes de performance.



ÉVOLUTION DES LIGNES DUO

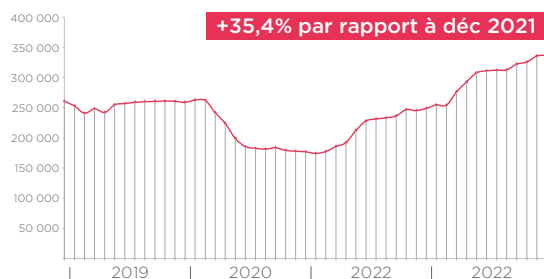
La fréquentation des lignes Duo **progressive fortement** en 2022 (+35,4%) et bénéficie des validations enregistrées sur les lignes 74, 76 et 78 de la Lys Romane. Si l'on isole ces nouvelles lignes, la progression du trafic sur les lignes DUO est de 25,5%, dans la moyenne observée sur le réseau.

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

Indicateur	2022	2021	var
Trafic brut	337 183	248 983	35,4%
Jour type	1 588	1 202	32,2%
V / K	0,44	0,35	26,0%

Indicateur	2022	2019	var
Trafic brut	337 183	259 048	+30,2%
Jour type	1 588	1 253	+26,7%
V / K	0,44	0,50	-12%

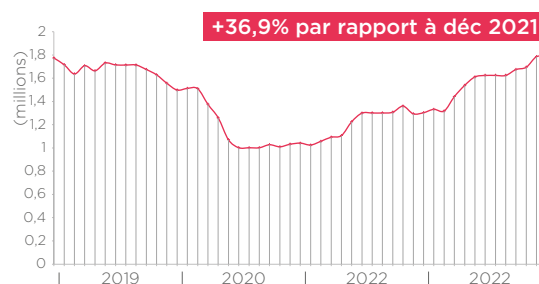
La tendance en cumul des 24 derniers mois est la suivante :



ÉVOLUTION DES SERVICES SCOLAIRES

Le trafic des circuits spéciaux augmente de 36,9% par rapport à 2021. Les nouveaux circuits de la Lys Romane, générant **223 083 validations en 2022**, concourent fortement à cette progression. Si l'on exclue ces nouveaux circuits, la progression des circuits spéciaux se situe à +22,8%.

La tendance en cumul 12 mois glissants des 48 derniers mois est la suivante :



À LA DEMANDE : DES SERVICES À FORTE ATTRACTIVITÉ

Année après année, les services Allobus voient leur fréquentation croître, validant ainsi leur pertinence pour offrir **une desserte attractive sur les zones périurbaines et rurales**.

Sur l'ensemble des services Allobus (dessertes zonales et lignes DUO), la fréquentation croît de **64% par rapport à 2021**.

Sur les services Chonopro, la fréquentation augmente de **34% par rapport à 2021**.

Sur le service Allobus A, la densification de la desserte avec **10 allers-retours** offerts depuis septembre 2021, et l'ajout de **hubs de correspondance**, a permis d'enregistrer une fréquentation de **16 330 personnes transportées** en 2022, soit **73% de plus qu'en 2021**.

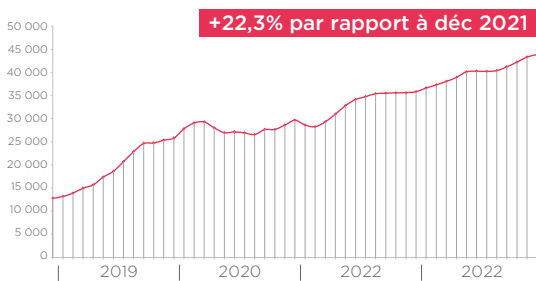
Sur la Lys Romane, la desserte à la demande constitue un **véritable socle de la desserte TADAO** depuis l'extension territoriale, avec les lignes DUO 74, 76, 78 ainsi que les Allobus F et G. En 2022, ce sont **16 016 personnes** qui ont été transportées sur les services Allobus de la Lys Romane.

ÉVOLUTION DU SERVICE ALLOBUS

Les services Allobus Chronopro et Allobus zonaux continuent leur progression en 2022, avec une **hausse de 22,3% des validations**, dans un contexte de développement de ces services. Ils confirment ainsi la bonne dynamique observée en 2021.

NB : nous avons démarré en 2022 un travail de fiabilisation afin de rapprocher les données de validations des données de réservation issues de mannett, le logiciel de gestion des réservations, en intégrant notamment les réservations sur lignes DUO dans les données de validations ALLOBUS.

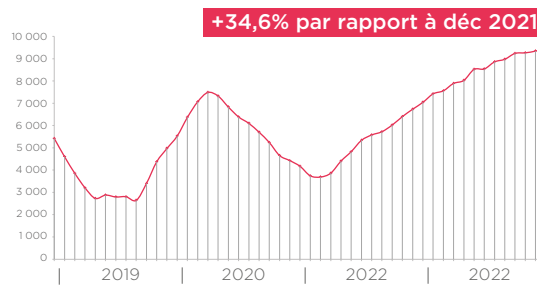
La tendance des validations en cumul 12 mois glissants des 48 derniers mois est la suivante :



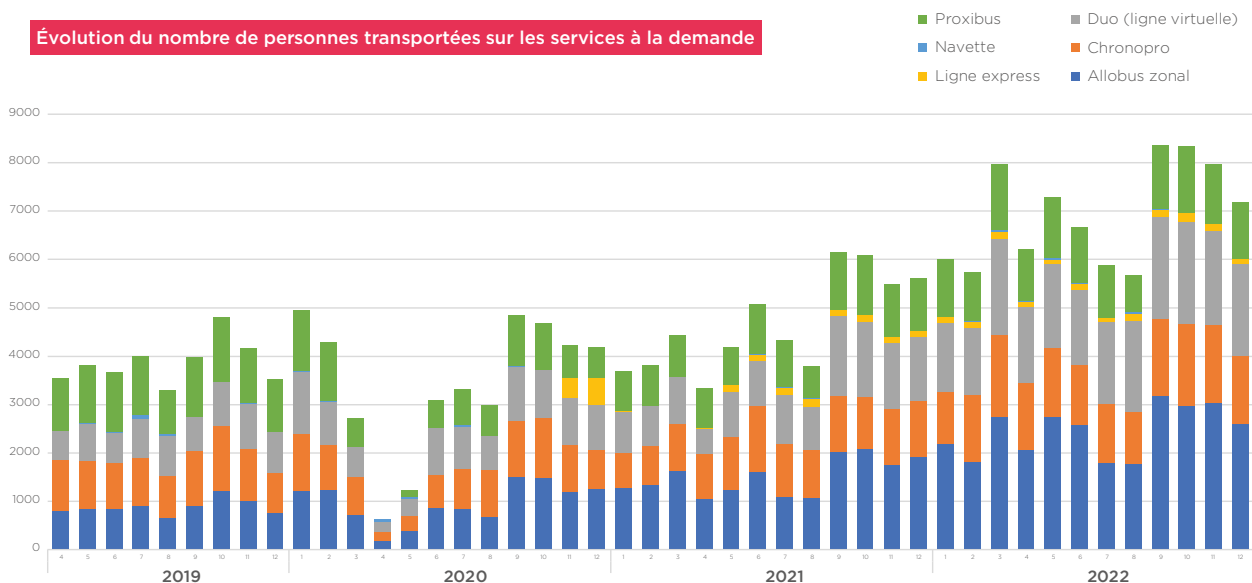
ÉVOLUTION DU SERVICE PROXIBUS

Le service Proxibus a retrouvé une dynamique de fréquentation importante, après avoir subi une forte chute durant la crise COVID.

La tendance en cumul 12 mois glissants des 48 derniers mois est la suivante :



Évolution du nombre de personnes transportées sur les services à la demande



2. LES RECETTES : UNE PROGRESSION NETTE ET DURABLE

A. VISION GLOBALE : LES TABLEAUX DE BORD

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€	1 866 573	1 516 360	23,1%	2 036 261	1 654 211	23,1%	2 127 893	1 728 650	23,1%
Ticket Journée du Transport Public	2,50	0,91€	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ticket Evenementiel	2,28	-	3 504	-	-	7 965	-	-	7 989	-	-
Formule Journée	3,78	3,00€	49 870	40 763	22,3%	149 610	122 289	22,3%	188 509	154 084	22,3%
Sous Total - Occasionnels Tickets						2 193 836	1 776 500	23,5%	2 324 391	1 882 735	23,5%
Carnet 6 Voyages	6,80	5,00€	61 983	63 229	-2,0%	309 915	316 145	-2,0%	421 484	429 957	-2,0%
Sous Total - Occasionnels Carnets						309 915	316 145	-2,0%	421 484	429 957	-2,0%
Abonnement Mensuel	38,00	25,45€	15 174	12 702	19,5%	386 247	323 324	19,5%	576 612	482 676	19,5%
Abonnement Annuel	438,00	280,00€	560	464	20,6%	156 676	129 939	20,6%	245 085	203 262	20,6%
Sous Total - Abonnements Tout Public						542 923	453 263	19,8%	821 697	685 938	19,8%
Abonnement Mensuel Jeune	38,43	4,55€	127 663	115 352	10,7%	580 286	524 327	10,7%	4 906 089	4 432 977	10,7%
Abonnement Annuel Jeune	433,78	45,45€	15 124	13 608	11,1%	687 458	618 549	11,1%	6 560 525	5 902 914	11,1%
Sous Total - Abonnements Jeunes						1 267 745	1 142 877	10,9%	11 466 614	10 335 892	10,9%
Abonnement Mensuel Senior	20,00	4,55€	17 997	16 170	11,3%	81 805	73 500	11,3%	359 940	323 400	11,3%
Abonnement Annuel Senior	218,00	45,45€	716	639	12,1%	32 542	29 027	12,1%	156 070	139 211	12,1%
Abonnement Mensuel CMI			94	-	-	427	-	-	524	-	-
Abonnement Annuel CMI			6	-	-	273	-	-	1 359	-	-
Abonnement Mensuel Demandeur d'Emploi	29,00	4,55€	28 943	23 562	22,8%	131 559	107 100	22,8%	839 347	683 298	22,8%
Sous Total - Abonnements Sociaux						246 605	209 627	17,6%	1 357 240	1 145 909	18,4%
Formule Groupe	46,00	22,73€	284	97	192,8%	6 455	2 205	192,8%	13 064	4 462	192,8%
Abonnement Fideli'TER Hebdomadaire	10,00	4,82€	883	853	3,5%	4 254	4 110	3,5%	8 830	8 530	3,5%
Abonnement Fideli'TER Mensuel	38,00	18,18€	1 067	980	8,9%	19 400	17 818	8,9%	40 546	37 240	8,9%
Sous Total - Abonnements Spécifiques						30 109	24 133	24,8%	62 440	50 232	24,3%
Duplicata	-	9,09€	8 093	6 481	24,9%	73 573	58 918	24,9%	-	-	-
Participation Scolaire	-	8,33€	10 535	10 119	4,1%	87 792	84 325	4,1%	2 371 305	2 107 684	12,5%
Locations Vélo	-	-	216	255	-15,4%	7 096	5 985	18,6%	-	-	-
Amendes	-	-	-	-	-	95 928	98 977	-3,1%	-	-	-
Produits Financiers	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Publicité	-	-	-	-	-	115 503	71 250	62,1%	-	-	-
Divers - Autres Recettes	-	-	-	-	-	-30 179	15 818	-290,8%	-	-	-
Sous Total - Autres Recettes						349 713	335 273	4,3%	2 371 305	2 107 684	
SOUS TOTAL - Recettes Commerciales						4 568 050	3 944 346	15,8%	16 453 866	14 530 663	13,2%
SOUS TOTAL - Recettes Annexes						372 796	313 470	18,9%	2 371 305	2 107 684	12,5%
TOTAL GENERAL						4 940 846	4 257 816	16,0%	18 825 171	16 638 348	13,1%

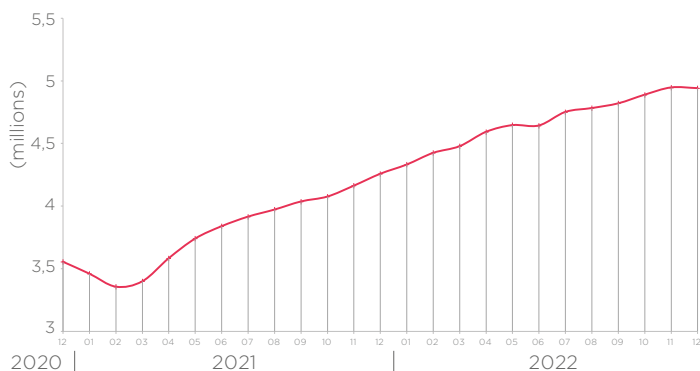
B. LES RECETTES

ÉVOLUTION GLOBALE DES RECETTES

Les recettes commerciales & annexes 2022 progressent de **+16,0% par rapport à 2021** et de **+2,0% par rapport à 2019**. La répartition des évolutions par principales gammes est la suivante :

Gamme (€ht)	2022	2021	2019	Var. 22/21	Var. 22/19
Tickets Unitaires et Journées	2 193 836 €	1 776 500 €	2 367 244 €	+ 23,5%	- 7,3%
Gamme Tout Public	852 837 €	769 408 €	839 019 €	+ 10,8%	+ 1,6%
Gamme Jeunes	1 267 744 €	1 142 877 €	1 122 855 €	+ 10,9%	+ 12,9%
Gamme Solidaire	246 606 €	209 627 €	227 364 €	+ 17,6%	+ 8,5%

La tendance annuelle se présente ainsi :



À la suite d'une année 2021 encore fortement perturbée par la crise sanitaire liée au COVID, 2022 propose un visage bien différent, tant en termes d'évolution de fréquentation avec des niveaux de fréquentation jamais atteints, que des recettes commerciales.

Les mois de Janvier et Février, sous l'effet du **variant OMICRON** et d'un nombre important de contaminations, sont à nuancer par rapport au reste de l'année 2022 car leurs recettes se situent légèrement en deçà des niveaux atteints avant crise sanitaire. En revanche, le mois de Mars marque le **début d'une reprise croissante et durable** des recettes commerciales pour l'exercice 2022.

Les niveaux de vente de Tickets Unitaires se sont **stabilisés** au-delà du cap des 150 K€ mensuels, avec une moyenne annuelle 2022 de près de 170 K€. La **reprise des abonnements** a quant à elle été confirmée suite aux très bons chiffres de la rentrée scolaire de Septembre 2021, pour afficher des résultats en constante croissance sur 2022.

Nous observons également sur le dernier trimestre un léger ralentissement des usages de titres occasionnels avec un **glissement dans l'usage de nos clients vers des abonnements**. La délivrance des participations scolaires, bien

anticipée cette année, a diminué l'utilisation de titres de dépannage en début d'année scolaire.

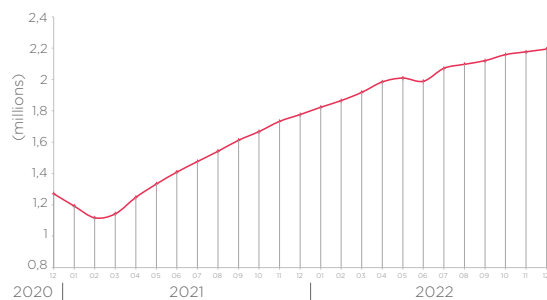
Cette année 2022 est la **première année pleine sans grande restriction sanitaire ou confinement** depuis la crise sanitaire COVID de début 2020. Il est donc intéressant de comparer l'année 2022 à l'année 2019, dernière année avant l'impact important de la COVID sur la fréquentation et les recettes du réseau Tadao.

Ainsi, les recettes de tickets occasionnels (TU & Formule Journée) sont en recul de -7,3%, la gamme Tout Public se maintient légèrement au-dessus du niveau pré-COVID avec +1,6%, et les **abonnements Jeunes et Solidaires augmentent** respectivement de +12,9% et +8,5%, confirmant le glissement des usagers du réseau **vers les abonnements très attractifs** sur le plan tarifaire.

Les 2 abonnements présentant la plus importante croissance entre 2019 & 2022 sont : l'abonnement **Annuel Tout Public** (+25,2%) et l'abonnement **Mensuel Demandeur d'Emploi** (+28,3%).

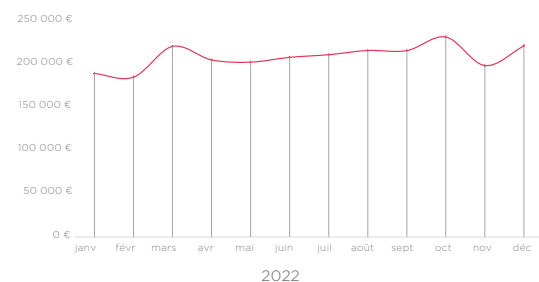
LES TITRES OCCASIONNELS : D'EXCELLENTS RÉSULTATS ANNUELS ENCLENCHÉS DÈS LE MOIS DE MARS

Dans le détail, les recettes des Tickets Unitaires et Formules Journées s'élèvent à 2 193 836 €. Elles progressent de **+23,5%** par rapport à 2021. La vision cumulée annuelle se présente ainsi :

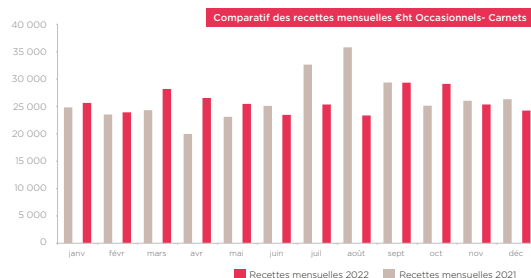
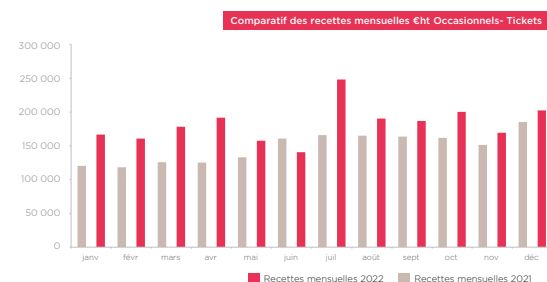


En parallèle, les recettes des Carnets de 6 voyages s'élèvent en 2022 à 309 915 €, accusant une baisse de 2% par rapport à l'exercice 2021.

Le graphique suivant présente l'évolution mensuelle des recettes de l'ensemble des Titres Occasionnels :

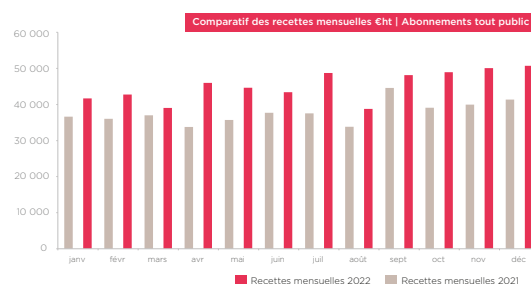


Les deux premiers mois de l'année 2022, impactés par le variant Omicron, restent légèrement en dessous du reste de l'exercice. À partir du mois de Mars, on observe d'excellents résultats mensuels avec une moyenne mensuelle supérieure à 206 K€.



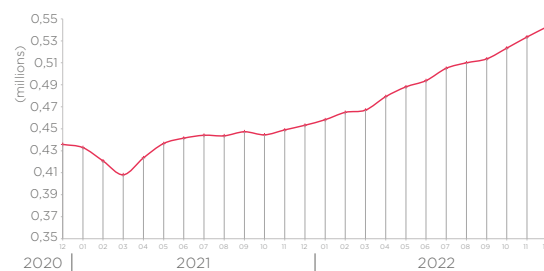
GAMME TOUT PUBLIC : DES RECETTES EN HAUSSE

Les recettes générées par les abonnements de la gamme Tout Public s'élèvent à 542 923€ pour cet exercice 2022 contre 453 263€ en 2021, soit une progression de **+19,8%**.



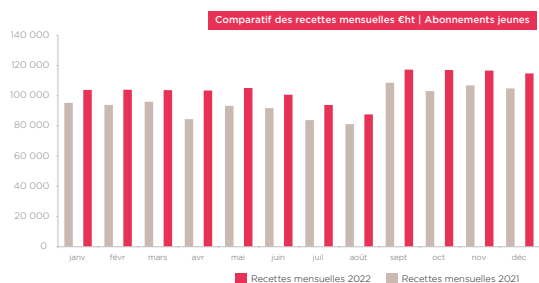
Les recettes des abonnements Tout Public sont supérieures sur l'ensemble de l'année à celles de 2021.

La représentation graphique de l'évolution au cours de l'exercice est la suivante :



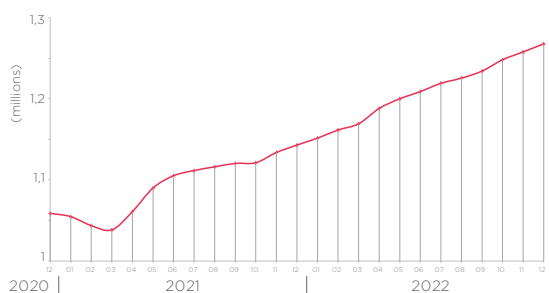
GAMME JEUNES : UNE TRÈS BELLE PROGRESSION

Les recettes générées par les titres de la gamme Jeunes s'élèvent à 1 267 745 € pour cet exercice 2022 contre 1 142 877 € en 2021, soit une hausse de **+10,9%**.



Les recettes des abonnements Jeunes sont supérieures sur l'ensemble de l'année à celles de 2021.

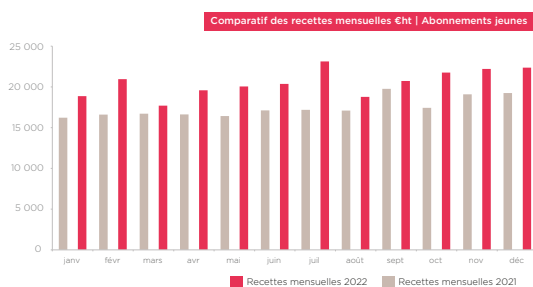
La représentation graphique de l'évolution au cours de l'exercice est la suivante :



Suite à la rentrée scolaire de Septembre 2021, la très bonne progression constatée sur les ventes de titres Jeunes s'est maintenue et consolidée sur l'ensemble de l'exercice 2022.

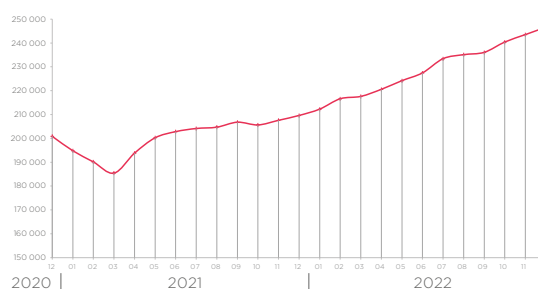
GAMME SOLIDAIRE : UNE EXCELLENTE CROISSANCE

Les recettes générées par les titres de la gamme Solidaire s'élèvent à 246 605 € pour cet exercice 2022 contre 209 627 € en 2021, soit une croissance de **+17,6%**.



Les recettes des abonnements Solidaires sont supérieures sur l'ensemble de l'année à celles de 2021.

La représentation graphique de l'évolution au cours de l'exercice est la suivante :



À l'instar des autres gammes, les abonnements Solidaires affichent une **excellente croissance** sur 2022.

La catégorie des Demandeurs d'Emploi se démarque notamment avec une croissance de **+22,8%** par rapport à l'exercice précédent. Il s'agit de la meilleure évolution sur l'ensemble des différentes catégories d'abonnements de la gamme tarifaire Tadao. Les abonnés Senior ont quant à eux affiché une hausse **de 11 à 12%**, entre abonnement mensuel et annuel.

LES AUTRES RECETTES : EN HAUSSE ÉGALEMENT

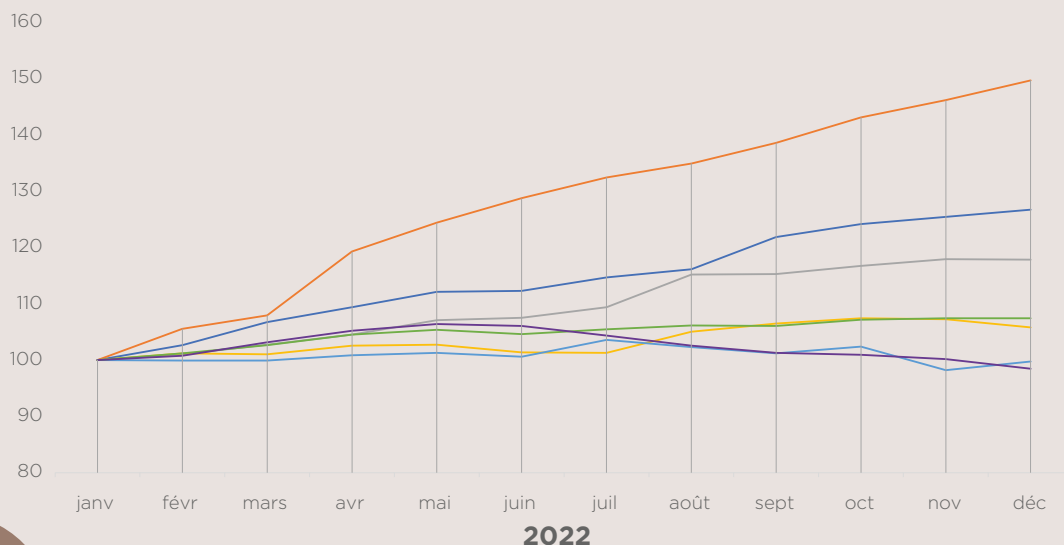
Après une année 2021 contrastée, les niveaux des Recettes Annexes repartent à la hausse. Avec la **forte hausse de la fréquentation et des ventes d'abonnements**, les duplicatas de cartes enregistrent naturellement une hausse **(+25%)**.

C'est également le cas pour les Participations Scolaires. La **bonne préparation de la rentrée des classes en boutiques** et le démarrage plus rapide des phases de relances aux familles qui ne s'étaient pas acquittées des frais de dossiers, ont permis d'afficher plus d'encaisses en 2022 **(+4%)**.

Les **locations Vélo** affichent une **belle progression**, avec des recettes ayant bien augmentées par rapport à l'exercice précédent **(+18,6%)**.

Du côté des **recettes publicitaires**, la renégociation du contrat avec Clear Channel a permis de revoir à la hausse les prévisions de poses et chiffres d'affaires assimilés sur notre réseau **(+62,0%)**.

Évolution du CA HT Cumulé des 12 Derniers mois par Canal, Base 100 = Janvier 2022 | Année 2022



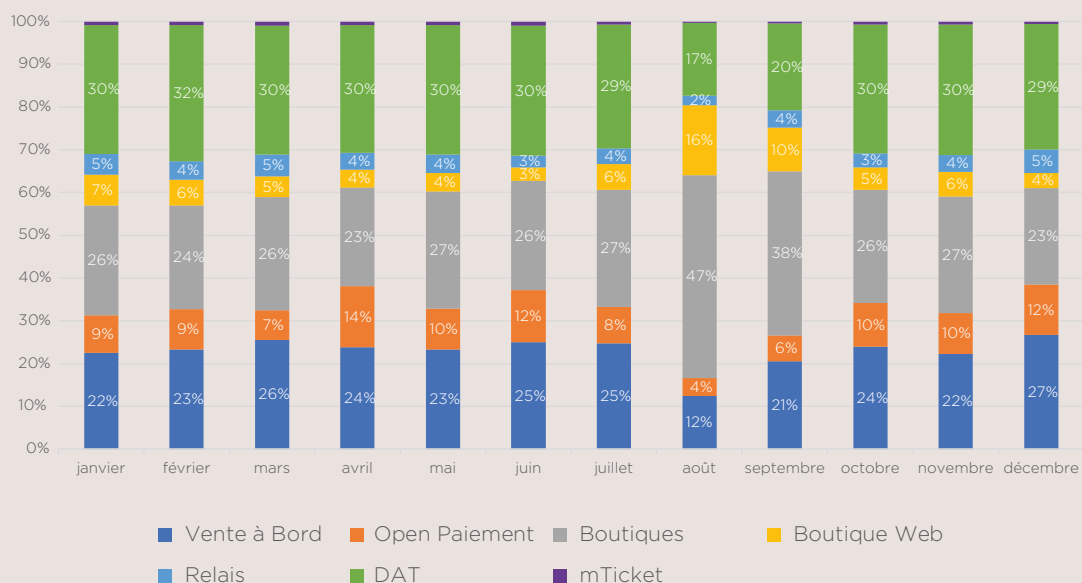
- Vente à Bord
- Open Paiement
- Boutiques
- Boutique Web
- Relais
- DAT
- mTicket

FOCUS : LES CANAUX DE DISTRIBUTION, LA SOLUTION OPEN PAIEMENT PREND L'ASCENDANT

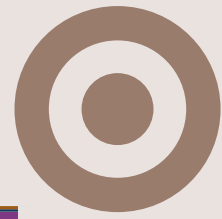
Le graphique ci-dessus illustre l'évolution des recettes perçues via les principaux canaux de distribution du réseau (base 100 : Janvier 2022 ; données de références : cumul des 12 derniers mois).

Cette représentation souligne la **nette reprise des ventes à bord** et l'évolution du **recours à l'Open Paiement**, qui au fil des mois a enregistré une progression croissante et régulière de son CA. Les autres canaux progressent également, mais dans une moindre mesure. En revanche, les recettes perçues par les Relais tendent à reculer au fil des mois.

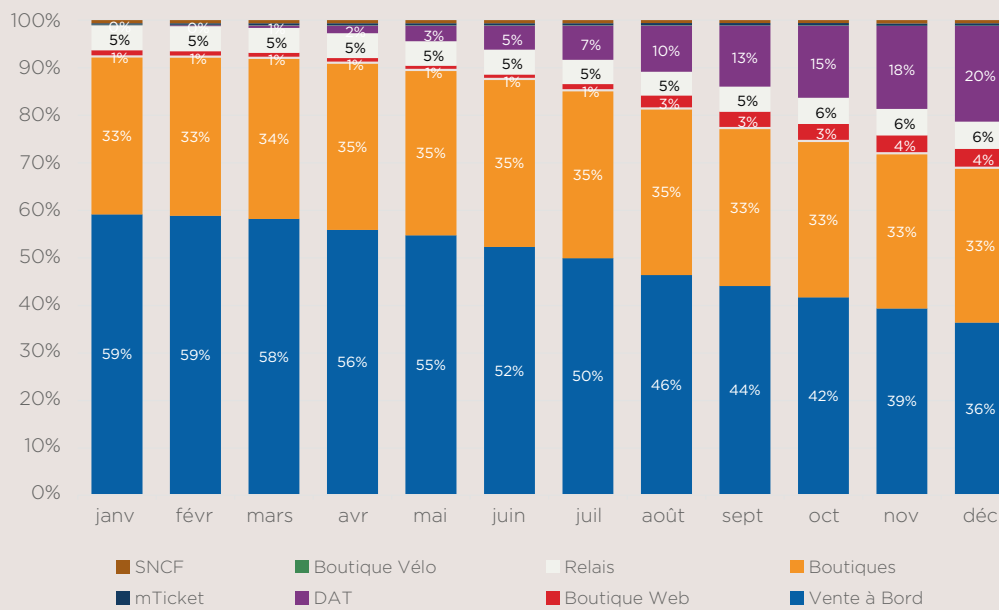
Évolution de la part des ventes par principaux canaux de distribution en 2022



- Vente à Bord
- Open Paiement
- Boutiques
- Boutique Web
- Relais
- DAT
- mTicket



Évolution de la part des ventes par principaux canaux de distribution en 2019



Part ventes par Canal de Distribution	2022	2019	Var. 22/19
Vente à Bord	23 %	50 %	- 54 %
Boutiques	28 %	34 %	- 16 %
Boutique Web	6 %	2 %	+ 221 %
Relais	4 %	5 %	- 20 %
DAT	28 %	8 %	+ 253 %
mTicket	1 %	1 %	-
Open Paiement	9 %	-	-

En analysant la part des ventes par canal de distribution chez Tadao entre l'exercice 2019, pré-crise sanitaire, et l'exercice 2022, nous observons des **modifications d'utilisation** par nos clients. Les distanciations sociales, les gestes barrières et les **nouveaux gestes de consommations du quotidien** ont eu pour effet de déporter les ventes physiques vers des **moyens dématérialisés ou autonomes**.

Ainsi la vente à bord, qui représentait 50% des ventes en 2019, a diminué de plus de moitié et se positionne désormais en 3ème place des canaux plébicités chez Tadao.

Les ventes en boutiques diminuent également. Précédemment deuxième canal utilisé par nos clients en 2019, ils partagent à présent le haut du podium avec les DAT pour 28% des recettes.

Le vaste **parc de DAT** sur l'ensemble de notre réseau connaît la plus grande croissance des canaux de distribution : **+253%**. Il permet à nos clients de **recharger directement leurs titres sur les quais de bus**. Ils s'affranchissent ainsi d'un échange de main à main d'un titre ou de monnaie, avec une hôtesse en boutique ou avec un conducteur à bord.

Le **réseau de relais** conserve un niveau similaire entre 2019 et 2022, cette solution de proximité accueille ainsi **4% des ventes** cette année.

La **boutique en ligne** présente une très belle croissance de **+221%**, dépassant les relais.

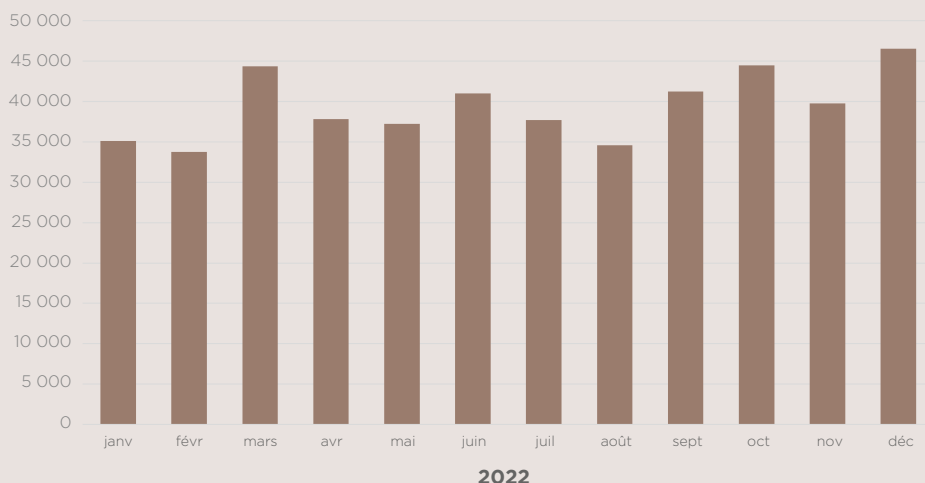
Le **mTicket**, solution qui remplit tous les critères du dématérialisé, distanciel et nouveaux automatismes sanitaires post crise, ne parvient pourtant pas à décoller et reste au niveau des **1%** de 2019.

Enfin **l'Open paiement**, nouveau canal dématérialisé lancé à la fin de l'année 2019, a su s'imposer dans les habitudes de consommations de nos clients et atteint **9% de parts des ventes**. Avec une moyenne mensuelle avoisinant les 40K€, ce canal ne proposant que des titres unitaires très faciles à utiliser en montant simplement dans le bus et en bipant sa carte bancaire sans contact, a su conquérir une clientèle sur les plans digital et pratique, au détriment du mTicket.

OPEN PAIEMENT, MTICKET, VÉLO : FOCUS SUR LES RÉSULTATS

SERVICE « OPEN PAIEMENT »

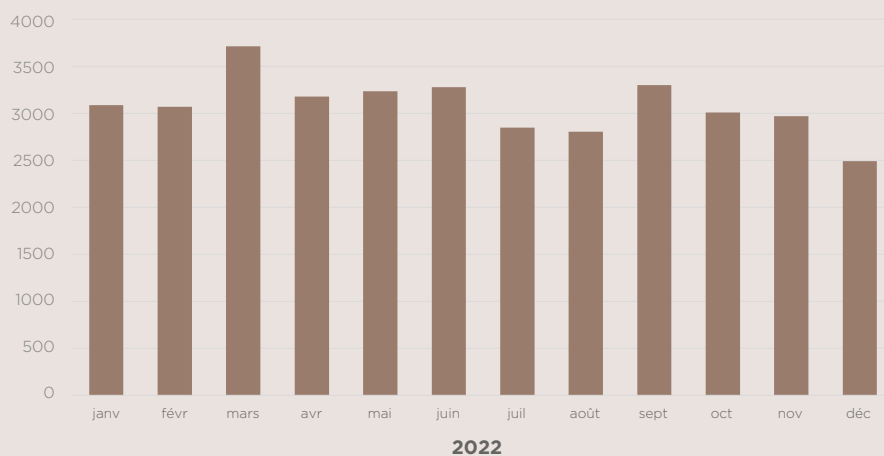
Lancé en novembre 2019, ce canal de distribution poursuit sa croissance entamée en 2020, dans un cadre qui lui est très favorable : essor et promotion du paiement sans contact via Carte Bancaire, amplifiés par le contexte sanitaire et les gestes barrières. Il génère au fil des mois un **niveau de recettes toujours plus important**. Sur l'année 2022, les performances mensuelles sont les suivantes :



Le niveau de recettes perçues via ce canal a augmenté de plus de **79%** entre 2021 et 2022. La possibilité de **voyager en petit groupe** (6 personnes maximum), grâce à la fonctionnalité **multi-validation** instaurée courant 2021 est un réel atout pour ce service qui tend encore à être étoffé. Ainsi, la part mensuelle de déplacements multiples oscille en moyenne **entre 7 et 8% des validations totales du service**. Une **croissance constante** depuis sa mise en service.

SERVICE « mTICKET »

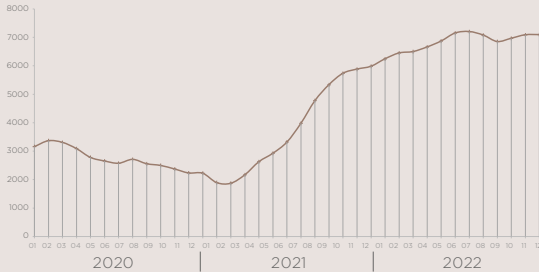
Contrairement à d'autres canaux « dématérialisés », le recours à l'application mobile pour l'achat de titres occasionnels n'a pas enregistré de variations significatives au cours de l'exercice 2022, passant de 36,5 K€ à 37 K€ de recettes. Le niveau moyen des recettes perçues sur ce canal est ainsi resté **stable**, avoisinant les 3 K€ mensuels. Le graphique suivant illustre les résultats au mois le mois :



L'engouement pour la dématérialisation du titre de transport semble s'être davantage porté sur l'Open Paiement, ce que les résultats 2022 semblent entériner.

SERVICE VÉLO

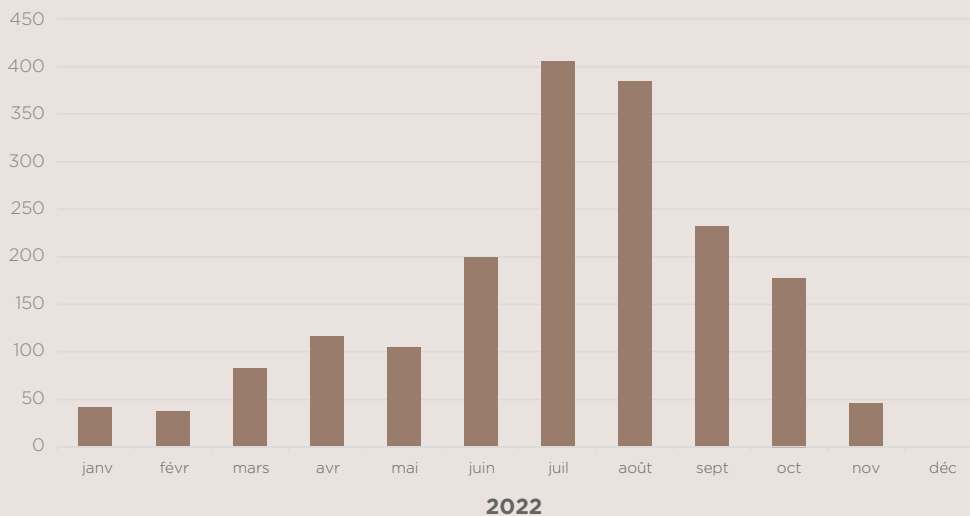
Le service de locations de vélo dépasse son niveau de 2016/2017, et affiche cette année 7 096€ de recettes, soit une progression de **+18,6%** par rapport à l'exercice 2021. La tendance sur ce service est la suivante :



Les locations pour 1 journée ont légèrement progressé, mais c'est la **location sur une durée trimestrielle** qui opère la hausse la plus importante (**+20%**) impactant ainsi favorablement le niveau de recettes. Le détail des locations par durée est la suivante :

Nombre de locations par durée	2022	2021	Var.
½ Journée	17	45	-62,2%
1 Journée	55	51	7,8%
1 Semaine	32	55	-41,8%
1 Mois	55	57	-3,5%
3 Mois	57	47	20,4%
TOTAL GENERAL	216	255	-15,4%

Le lancement du service « **Vélo Partage** » pendant l'été 2021 s'est renforcé au cours de l'année 2022 avec une progression notable, notamment sur la période estivale, avec 72,5% de CA annuel entre Mai et Septembre.



3. UNE DYNAMIQUE PORTEUSE D'ACCÉLÉRATIONS

L'année 2021 était celle des retrouvailles et dès la sortie de la crise COVID, l'ambition de TADAO était d'instaurer rapidement une nouvelle démarche commerciale pour **reconquérir le public** qui s'était éloigné du réseau. Deux temps forts, la réorganisation de l'offre en avril et l'intégration de la Lys Romane en septembre, avaient apporté un souffle à cette année de reprise et, fin 2021, les efforts étaient récompensés par des résultats prometteurs.

Pour cette année 2022, malgré un début d'année encore marqué par la vague du variant Omicron, le cap était clair : il fallait poursuivre et amplifier la démarche pour confirmer la reprise et s'inscrire dans la croissance continue. L'année 2022 allait disposer de **deux piliers** sur lesquels appuyer cette dernière : un **réseau stabilisé** et un **contexte économique favorable** à

l'usage des transports collectifs du fait de la hausse des prix de carburants.

L'année 2022 apparaît ainsi comme celle **de la renaissance, de la reprise** et la promotion du réseau ne se projette plus de manière globale : TADAO **revisite ses approches marketing** en s'appuyant sur le principe de la segmentation, avec **des discours et des actions adaptés** aux **typologies de clients** ou **zones de chalandises**. Aller au plus près des habitants à travers des actions valorisantes et ciblées, **la découverte par l'essai, l'apprentissage de l'usage**, une information voyageurs plus efficace, une communication rénovée ou via des partenariats pertinents ont été autant de chantiers porteurs d'une belle dynamique et contribuant ainsi à accélérer la performance du réseau.

A. TADAO S'AFFIRME COMME PARTENAIRE DU POUVOIR D'ACHAT

Les **prix compétitifs et stables** de la gamme tarifaire constituent l'un des atouts majeurs de TADAO. Dès les premiers effets de la hausse du carburant sur le pouvoir d'achat des ménages, la mise en avant de cet argument s'imposait. L'année a ainsi été ponctuée de plusieurs actions en ce sens, accompagnées **d'offres promotionnelles ou d'essai** pour attirer, séduire, convaincre mais aussi fidéliser.

MARS/AVRIL > LE PLEIN D'ÉCONOMIES

Pour cette première action, nous avons mis en valeur **l'intégration tarifaire** liée aux abonnements. L'offre d'essai, conditionnée par la création d'une carte Pass Pass, et accessible jusqu'en juin était facilitée par le biais d'un **QR-Code**, sans passage nécessaire en boutique. Ce principe permet à la fois de vérifier que le client n'est pas encore « embasé » et d'alimenter la base de données de prospection.

150 prospects ont profité de l'offre.

Faites le plein d'économies !

BUS+TER | À PARTIR DE **5€** /MOIS
EN ILLIMITÉ

pass pass

JUSQU'AU 11 AVRIL, 1 MOIS OFFERT
POUR TOUTE CRÉATION DE PASS PASS

*Offre TER valable sur le territoire Tadao, plus d'infos sur tadao.fr

TADAO
UNE MOBILITÉ D'AVANCE



La promotion de l'opération a été suffisamment large pour toucher le grand public et en particulier les automobilistes :

- **Affichages :**
 - › Réseau des cafés et restaurants des cœurs urbains (100 affiches sur 2 semaines);
 - › Affichage dynamique Oxialive (7 écrans digitaux pendant une semaine);
 - › Affichage dynamique pompes à essence (1 semaine de campagne station de Carrefour Liévin);
 - › Page dans le magazine de proximité « le petit mag ».
- **Relais digitaux :**
 - › Ads sur les réseaux sociaux avec plusieurs visuels, du 28 mars au 10 avril;
 - › Ciblage hors fans de la page Tadao + ciblage communes importantes (Lens-Hénin-Béthune-Bruay...);
 - › Impressions totales : 618 318 contacts.
- **Street marketing :**
 - › Accroches portes de voitures en centres villes de Lens et Béthune.

L'ÉTÉ EN DOUBLE DOSE > 20 JUIN AU 20 AOÛT



La clientèle « adulte » des 26/65 ans ne bénéficie pas de tarifs préférentiels. L'offre promotionnelle de l'été lui permettait d'économiser l'équivalent de 2 mois d'abonnements, soit **17% de remise**. Elle favorisait donc en premier lieu la **fidélisation des clients actuels** mais constituait aussi un atout séduction pour de potentiels nouveaux clients.

89 personnes en ont profité pour passer à l'abonnement annuel.

L'ACTU DU RÉSEAU PENSÉE EN COHÉRENCE :

La tonalité et la conception graphique de l'opération ont également permis une mise en valeur des destinations « loisir et culture » du territoire. Ainsi, le site TADAO a proposé une rubrique consacrée à la desserte des zones de loisirs et de culture, avec notamment une **carte interactive** visualisant les dessertes TADAO associées; tout au long de l'été, des posts ont mis en valeur des sites ou événements festifs sur les réseaux sociaux.



S'agissant principalement d'une opération de **fidélisation**, les supports de communication *indoor* ont été privilégiés pour accompagner cette campagne :

- PLV à bord et en Boutiques;
- E-mails à toute la base d'abonnés;
- Rappels numériques : DAT, Ecrans des bus, bannière tadao.fr;
- Annonces sonores à bord.

Vis-à-vis du grand public, c'est la communication digitale qui a pris le relais, avec des campagnes d'Ads et de display sur les réseaux sociaux.

LA RENTRÉE, SANS AVOIR À COMPTER



La préoccupation liée à **l'inflation et au coût des carburants** s'est encore renforcée à la rentrée. Le traditionnel temps fort de communication du réseau s'est donc saisi de cette actualité sensible aux yeux des ménages pour mettre en valeur ses atouts clés.



Déclinée sur de nombreux supports, la campagne de rentrée a cherché à mettre en perspective les prix bas des abonnements avec ceux du carburant. L'argument de l'intégration tarifaire est resté central.

> Affichages classiques

- 4x3> 65 faces pendant 2 semaines;
- 2m²> 280 faces sur 7 jours;
- Arrières-bus> 158 faces sur 7 jours;
- Flancs bus> 159 faces sur 7 jours;
- 60x80 en Boutiques;
- A3 à bord;
- 2m²> en gares de Lens et Béthune, dans le cadre d'un contrat annuel.

> Affichages numériques

- Écrans Oxialive> 4 écrans sur 2 semaines;
- Réseaux sociaux et Ads> 3 semaines;
- 170 000 impressions via les RS;
- 831 000 impressions via Google Ads et près de 15 000 clics sur l'offre.
- Bannière tadao.fr;
- Écrans embarqués et DAT.

> Campagne radio

- Plus de 400 spots sur Horizon, Virgin, Skyrock, Chérie FM et Nostalgie.

En parallèle de cette campagne Grand Public, **des offres d'essai ont été proposées par le biais de communications de proximité** destinées à renseigner de manière ciblée sur la desserte du territoire (voir plus bas).



**GRAND JEU
LE BON PRIX
TADAO**
du 25/08 au 30/09/2022

+ de 1000€
de cadeaux !

**Trouvez le prix
de l'ensemble et
remportez le tout !**

Pour participer, il vous suffit
de posséder une carte Pass
Pass chargée d'un titre de
transport.

VITE,
JE JOUE !

*Règlement complet de l'opération sur tadao.fr

Et pour donner un intérêt supplémentaire à la campagne, TADAO a organisé **une animation grand public** : « Le Bon Prix TADAO ». Cette dernière, assujettie à la détention d'une carte PASS PASS permettait de gagner un ensemble de cadeaux d'une valeur de plus de 1 000 €, en grande partie financés par les partenaires O Club. Près de 1 400 personnes ont participé et le post relatif à ce jeu a battu un record de visibilité avec 77 000 impressions.

Une **page entière sur le magazine local « Le petit Mag »** (diffusion Lens/Liévin/Avion) et intégration du **Chéquier Avantages Réduc'Avenue** diffusé à 100 000 exemplaires à Lens, Liévin et Hénin, ont également relayé les offres.

LE TEMPS DES FÊTES DE FIN D'ANNÉE, TADAO PIQUE LE BOULOT DES RENNES

Toujours sous l'angle du pouvoir d'achat, et pour proposer au **public « occasionnel »** une solution de déplacement à moindre coût pour leurs achats de Noël, TADAO a mis en place une offre tarifaire sur le **billet journée : 2,50€ au lieu de 3,30€** entre le 4 et le 18 décembre.

Pour cette opération qui se voulait avant tout festive, nous avons opté pour un habillage de communication humoristique, largement décliné sur les supports suivants :

- > Affichages indoor : boutiques, bus ;
- > Affichages outdoor 4x3 digitaux Oxialive pendant 2 semaines ;
- > 350 spots radio sur Horizon, Skyrock, RDL et Virgin ;
- > E-mails thématiques et ciblés sur la promotion et les renforts d'offre (+/- 30000 contacts selon le message) ;
- > Écrans et annonces sonores à bord des véhicules ;
- > Écrans DAT ;
- > Réseaux sociaux (ads + posts classiques) :
 - Ads du 1^{er} au 18 déc :
 - > Formule journée : 116 623 impressions, 3 072 clics ;
 - > Renforts des bulles : 249 617 impressions, 3 094 clics.
- > Display ads Google :
 - 449 953 impressions, 3 529 clics.
- > Bannière site et page dédiée.

Cette promotion a été plébiscitée par le public : **les ventes de formule journée ont en effet progressé de +46.5%** vs 2021 sur la période, sans effet de glissement tarifaire sur le ticket unité.

LES RENNES
VONT DEVOIR CHERCHER DU BOULOT

DES BUS EN ©
les dimanches
4, 11 et 18 décembre*

TICKET
JOURNÉE
3,30€ → 2,50€
seulement !

TADAO
SERVICES MOBILITÉS

*Bulles 1, 2, 3, 4, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31

- Du 4 au 18 décembre 2022 -

FORMULE JOURNÉE
3,30€ → 2,50€
seulement !

**LES COURSES DE NOËL,
C'EST AVEC
TADAO**

INFOS SUR TADAO.FR



B. ACTIVER UNE APPROCHE SPÉCIFIQUE POUR VALORISER NOS OFFRES ET SERVICES

Puisqu'aucune modification d'offre conséquente n'a eu lieu en 2022, les efforts se sont naturellement portés sur la **promotion de produits phares** ou des **initiatives spécifiques** qu'il fallait mettre en valeur et expliquer aux publics concernés.

LA DESSERTE DU STADE BOLLAERT-DELELIS SOUS LES PROJECTEURS

La desserte du stade Bollaert-Delelis constitue un **sujet de premier plan**, certes en termes de services à offrir, mais aussi à valeur d'image et de notoriété pour TADAO. Le développement d'un **partenariat durable avec le RCLens** est ainsi recherché depuis 2019. Ce travail a abouti en 2022 à la mise en service **d'une navette entre le stade couvert de Liévin et le stade Bollaert-Delelis** afin de désengorger le centre-ville de Lens les soirs de matches. Et pour un package complet, l'accès à la navette est gratuit pour tous les détenteurs d'un abonnement RCLens à partir d'un QRCode disponible depuis l'appli du Racing.

Il a donc souvent été question de la desserte du stade en 2022 dans le plan d'action commercial 2022 : en premier lieu à propos des dessertes « historiques », par les lignes Bulle 1 et 3, avant de mettre la lumière sur la navette gratuite dès sa mise en circulation.

1^{ER} SEMESTRE 2022 : LES DESSERTES B1 ET B3 À L'HONNEUR

- Mise en place d'un partenariat avec l'émission phare du RCL, Lens Foot.
 - › 88 spots radio (Skyrock) sur la période en amont des matches ;
 - › Publications sur la page Facebook de l'émission ;
 - › Sponsoring de l'émission : vidéo de démarrage de l'émission et logo TADAO tout au long de l'émission, avec des taux de lectures de la vidéo à plus de 20 % de l'audience (soit +/- 130 000 vues en moyenne).
- Communication systématique via les réseaux sociaux de TADAO (entre 4 500 et 25 000 contacts par post) et tadao.fr en amont des matches ;
- Campagne d'affichage dans les lieux d'aisance du stade (200 supports).

En complément, une opération test a été menée le 24 avril avec la ville de Liévin pour proposer à 250 habitants de QPV de profiter d'un pack spécial : Navettes spéciales + entrées offertes + goodies + pack d'info et offre d'essai. Une manière de rendre l'offre en place les soirs de matches particulièrement visible aux yeux des habitants en proximité du stade.

2^{ÈME} SEMESTRE : NAVETTE GRATUITE LANCÉE ET LARGEMENT ANNONCÉE

Après plusieurs tests grandeur nature, la navette gratuite reliant le Parking de l'ARENA Stade Couvert de Liévin et le stade BOLLAERT DELELIS les soirs de matches a été lancée en octobre. En parallèle, l'offre des lignes Bulle 1 et





3 a été renforcée pour garantir les retours en cas de défaut de service régulier.

Pour accompagner ce lancement, Le RC Lens, Artois Mobilités et TADAO ont unis leurs efforts pour proposer un **dispositif de communication le plus efficace possible**.

En lien direct avec les supporteurs et les porteurs de billets, notamment numériques (et donc associés au QRCode d'accès à la navette), le RCL a porté la communication ciblée vers sa base de données clients et au travers de ses relais de communication.

De son côté, Artois Mobilités et TADAO ont déployé le dispositif suivant, à la fois vers le grand public et vers les usagers du réseau :

- Flyer explicatif du fonctionnement de la navette;
- Bannière Home page sur Tadao.fr et mise en ligne d'une page dédiée;
- Annonces à bord à J-2;
- Écrans sur les DAT et écrans embarqués;
- E-mail à l'ensemble de la base abonnés TADAO en opt'in, soit 25 708 personnes (taux d'ouverture de 29.39%);
- Recours à un bouquet de médias :
 - › 150 Spots radio sur Skyrock la semaine concernée;
 - › Achat d'espace sur la page Facebook de Lensois.com au long cours;
 - › Sponsoring de l'émission Lens Foot;
 - › Affichages dans les lieux d'aisance du stade.

LES ATOUTS DE LA LIGNE 18 EXPRESS ET DE SON SERVICE D'EMPORT VÉLO ; UNE MISE EN VALEUR CIBLÉE

La ligne 18 Express qui relie Bruay La Buisnière à Lens en passant par la zone de Ruitz a été équipée d'un système d'emport vélo début mai. Le système en lui-même ne justifiait pas une campagne de communication mais nécessitait tout de même d'être valorisé. Nous avons donc opté pour **une promotion plus globale de la ligne valorisant ses arguments auprès des habitants de sa zone de chalandise** (en particulier Béthune/Barlin/Ruitz) : rapidité, tarifs, sites desservis et donc emport vélo. Le thème du pouvoir d'achat et des économies restait au centre de la communication.



Les supports de communication déployés :

- **Toutes boîtes sur la zone de Bruay** et environs (16 875 foyers);
- Édition d'une **nouvelle fiche** horaire;
- **Campagne digitale** :
 - › **Campagne d'audio digitale** du 2 au 15 mai sur la zone de Bruay et ses environs. La campagne a délivré plus de 35 000 impressions, dont 30 500 utilisateurs uniques;
 - › **Bannière site web**;
 - › **ADS sur les réseaux sociaux ciblés Lens et Bruay** (messages personnalisés pro, étudiants, économie, générale)> 264 000 impressions.
- **Signalétiques spécifiques** :
 - › Totem en boutique de Bruay;
 - › Habillage de l'abri de la 18 Express sur le pôle d'échange Europe;
 - › Signalétique « mode d'emploi » à l'intérieur des cars concernés.

Par ailleurs, le système d'emport a fait l'objet d'annonces visuelles et sonores dans les véhicules entre le 2 et le 14 mai.



LES COURSES DE NOËL,
C'EST AVEC
TADAO

DES BUS EN ⁺
les dimanches 4, 11
et 18 décembre

INFOS SUR TADAO.FR

POUR LES FÊTES DE FIN D'ANNÉE, TADAO OFFRE LE PACK

Les services des lignes Bulle 1, 2 et 3 ont été renforcées les 3 dimanches après-midi précédant Noël, avec **un passage toutes les 30 mn de 13h à 18h30**. C'est bien une offre packagée qui a été proposée au public avec une réduction sur le billet journée pendant toute la période couvrant les renforts. Ces derniers ont été largement valorisés dans la **campagne de communication globale décrite plus haut**.

AVEC L'ÉTÉ, PLACE AUX SERVICES BICLO

La période estivale restant la plus propice à la promotion des services Biclo, TADAO a mis en lumière ces derniers dès le début du mois de juin, avec au programme :

- **Une offre commerciale** > 1 mois offert pour un mois loué (offre disponible jusqu'au 15/08);
- La proposition **d'ateliers de réparation gratuits**;
- La **valorisation des abris Biclo**.

Les supports de communication :

- Affiches 80X60;
- E-mail envoyé à 24 784 personnes avec un bon taux d'ouverture : 24.04 %;
- Spot radio sur la zone;
- Écran véhicules et DAT;
- Post sur les réseaux sociaux;
- Bannière et page dédiée sur le site internet;
- Annonces sonores à bord des véhicules;
- Flyer promotionnel;
- Totem événementiel dans les boutiques;
- **Street marketing** :
 - › Mise en circulation de Biclo dans les rues de Lens avec distribution de flyer Biclo (2 jours);
 - › Vélos événementiels et distribution de flyers et goodies Biclo (2 jours).

Si une vingtaine de personnes ont profité de l'offre, aucune demande n'a été émise pour les ateliers réparation.



LE NOUVEAU TITRE, DÉDIÉ AUX PORTEURS DE LA CARTE CMI, OBJET D'UNE COMMUNICATION DÉDIÉE

En septembre, la gamme tarifaire a été complétée par un titre à tarif réduit (5€/mois ou 50€/an) à destination des porteurs de la carte CMI. Au-delà de l'intégration sur l'ensemble des supports de communication correspondants (guides, plans, affichage aux arrêts, à bord et sur tadao.fr), un document a été édité à destination des utilisateurs du service Proxibus et des prescripteurs (Maison du Handicap, associations, etc.) seront menées en 2023, Artois Mobilités ayant communiqué de son côté auprès des institutions.

L'ABONNEMENT BÉNÉFICIAIRES
CARTE MOBILITÉ INCLUSION INVALIDITÉ
DES DÉPLACEMENTS ILLIMITÉS SUR TOUT LE RÉSEAU POUR

5€ / MOIS
OU **50€ / AN**

POUR OUVRIER MES DROITS AU TARIF RÉDUIT, RENDEZ-VOUS EN BOUTIQUE TADAO AVEC :

- Ma carte d'identité
- Ma Carte Mobilité Inclusion (CMI) Invalidité et la photocopie de ma CMI

POUR FAIRE PROFITER MON ACCOMPAGNANT D'UN TITRE PRÉFÉRENTIEL :

- Je fais faire une carte Pass Pass «accompagnant» en boutique Tadao
- Je bénéficie des tickets unité à 1€ pour mon accompagnateur
- Je conserve cette carte sur moi pour chaque trajet

VOUS AVEZ DÉJÀ UNE CARTE PASS PASS ?
Pour ouvrir vos droits à cet abonnement, passez en boutique et pour recharger votre abonnement sur votre carte Pass Pass, rendez-vous :

Boutiques Tadao
LENS 77 Rue J. Lallemaire, arrêt Garas
BÉTHUNE Rue E. Haynaut, arrêt Clemenceau
HÉNIN Rue Gruyelle, arrêt Espace Lumière
LIÉVIN Rue Defernoz, arrêt Centre
BRUAY Place de l'Europe, arrêt Europe

Relais Tadao **DAT** **boutique.tadao.fr**

DES + POUR LES ABONNÉS TADAO !

PRIME TRANSPORT -50%
Salarier(e) ? Faites valoir la prime transport auprès de votre employeur !
Plus d'infos au 0 810 00 11 78

ABONNEMENT TADAO
BÉNÉFICIAIRE CMI INVALIDITÉ

BUS-TER* en illimité
à partir de
5€/mois



UNE CHARTE GRAPHIQUE QUI GAGNE EN VIGUEUR

Pour dynamiser la communication, et en accord avec Artois Mobilités, nous avons travaillé à la conception d'une **nouvelle charte graphique** remettant davantage **l'humain au centre** des visuels et **en jouant avec le O** de TADAO, qui s'impose de plus en plus comme **l'élément fédérateur** de la communication. Le ton des *baselines* est **volontairement décalé**, pour renforcer l'impact global et le capital sympathie de la marque. Ces nouvelles déclinaisons se sont installées à partir de l'été, après une période transitoire qui avait marqué un premier pas de côté avec le style adopté les deux dernières années.

RENTREZ SANS COMPTER

L'abonnement :
dès **5€/mois**
seulement* !

ARTOIS MOBILITÉS **TADAO**

* Tarif abonnement mensuel jeunes -26 ans, seniors et demandeurs d'emploi.

C. GAGNER EN IMPACT : PERSONNALISATION ET CIBLAGE

Passer d'une communication globalisée à des **communications ciblées**, tel est l'enjeu pour permettre aux habitants de **s'approprier le réseau et ses offres**. L'année 2022 a permis de marquer ce pas vers la **personnalisation des approches clients** pour que chacun dispose de l'information le concernant spécifiquement. Nous avons ainsi testé ou initié des approches, parfois en partenariat avec des acteurs du territoire proches de publics spécifiques.

3.3.1 UNE LARGE PALETTE D'ACTIONS ULTRA-CIBLÉES

DESSERTES DES CENTRES URBAINS ET DE LA ZONE ALLOBUS A : EN PARLER AUX PREMIERS CONCERNÉS

Compte tenu de la taille du territoire, en relai et en cohérence avec la campagne grand public de rentrée, nous avons élaboré **une information de proximité** à destination des trois gros centres urbains du territoire (Béthune/Bruay, Lens/Liévin, Hénin-Noyelles-G), ainsi que sur la zone couverte par l'Allobus A. La documentation, mise sous enveloppe, a été distribuée auprès de **60 457 foyers en cœurs urbains et 6 908 en zone rurale**. Ils étaient assortis d'une **offre d'essai d'un mois**, d'une incitation à jouer au jeu organisé pour la rentrée. **Le recours à des QRcodes permettait des focus plus détaillés sur les offres de service**. Pour la zone Allobus, nous avons également joint une fiche horaire détaillée. En effet, ce service nécessitait une plus grande pédagogie pour en comprendre le fonctionnement. Fin septembre, près de **170 personnes** avaient répondu à l'offre d'essai.

RENTREZ SANS COMPTER

L'abonnement : dès 5€/mois seulement*

TADAO

* Abonnement annuel payant (10€) avec abonnement d'essai gratuit de 1 mois. Disponibilité limitée.

ALLOBUS A
RÉSERVATION OBLIGATOIRE

POUR ALLER VERS AUCHY ET LA BASSÉE
Horaires d'ARRIVÉES à Auchy et La Bassée valables du lundi au samedi

AUCHY-LES-MINES Centre commercial	6:45	7:15	8:15	9:15	12:15	14:15
LA BASSÉE Gare	6:50	7:20	8:20	9:20	12:20	14:20

POUR REVENIR DE AUCHY ET LA BASSÉE
Horaires de DÉPARTS de Auchy et La Bassée valables du lundi au samedi

LA BASSÉE Gare	11:40	12:40	14:40	15:40	16:40	17:40	18:40
AUCHY-LES-MINES Centre commercial	11:45	12:45	14:45	15:45	16:45	17:45	18:45

VERS AUCHY ET LA BASSÉE

AUTRES ARRÊTS OU COMMUNES DISPONIBLES AU DÉPART DE CET ARRÊT :

- BEUVRY - Hôpital
- BÉTHUNE - La Rotonde
- BÉTHUNE - Gare - Quai 8
- BÉTHUNE - Clémentineau - Quai 3
- BÉTHUNE - Centre Aquatique

Allobus, c'est le service à la demande, souple et efficace, spécialement adapté aux besoins des secteurs moins peuplés pour des liaisons rapides vers les centres-villes ou commerces.

• D'INFO ET RÉSERVATION

QR code and phone icon.

Les horaires indiqués sont donnés pour des conditions normales de circulation.

DE TEMPS EN TEMPS, SOUVENT OU TOUS LES JOURS...
C'est le moment d'essayer Tadao !

A la rentrée, je découvre toutes les possibilités que m'offre Tadao pour mes déplacements quotidiens.

Et pour des trajets toujours plus simples et accessibles, je profite en plus de tous les services de mon calculateur d'itinéraires !

A SUIVRE ICI

SOLUTIONS PRO
VOUS ÊTES SALARIÉ(E) ? TADAO A DES SOLUTIONS POUR VOUS !

Avec Tadao, découvrez de nouvelles solutions pour rejoindre plus facilement votre lieu de travail (Salariale) ou entreprise : vous souhaitez découvrir les Solutions Pro Tadao, C'EST PAR ICI ->

50% SUR VOTRE ABONNEMENT !
Vous êtes salarié(e), 50% de votre abonnement est pris en charge par votre employeur* (profilées en 1)

UN RÉSEAU, MILLE ET UNE POSSIBILITÉS

SOIRÉE CINÉ - Une soirée star le 21 elle sera consacrée comme une fleur au **Parloir Liévin**, arrêt Centre. Et laissez-vous emporter les lignes 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100.

UNE JOURNÉE À NAUTICAUX - Tempête sur le Bulle le 22, les lignes 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100.

ON SE RETROUVE AU LOUPE LENS - Partez vers le Bulle le 23, arrêt Parc des Loupes - Lens ou simplement la ligne 4, arrêt Loupe - Lens.

TOUS AU STADE - Les soirs de match, toutes les soirées, c'est beaucoup plus simple avec les Bulles le 24, arrêt Bouliart-Duhalat et 25, arrêt Fauchal - Pomm.

VIRÉE SHOPPING EN CENTRE-VILLE - Partez vers le Bulle le 25, arrêt Parc des Loupes - Lens ou simplement la ligne 4, arrêt Loupe - Lens.

MES DÉMARCHES EN MAIRIE - Le 26, tous les jours, plus simple avec les 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100.

À LIÉVIN - avec les lignes 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100.

NE LOUPEZ PAS VOTRE TRAIN - Le 27, tous les jours, plus simple avec les 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100.

GRAND JEU CONCOURS LE BON PRIX TADAO
du 25/08 au 30/09/2022

de 1000€ de cadeaux !

Trouvez le prix de l'ensemble et remportez le tout !

Pour participer rien de plus simple, il vous suffit de posséder une carte Pass charge d'un litre de transport.

VITE, JE JOUE !

O'CLUB
DES RÉDUCTIONS À CHAQUE VALIDATION !

Avec O'Club, le club fidélité Tadao, vous êtes engagé(e) à chaque trajet. Vous pouvez aussi retirer votre carte Pass Pro... et plus, vous cumulez des points que vous pouvez échanger contre des cadeaux et des réductions (chez de nombreux commerçants locaux).

VITE, JE M'INSCRIS

LES AVANTAGES DU RÉSEAU S'EXPRIMENT DANS LA RUE

À l'occasion de la traditionnelle Semaine de la Mobilité (15 au 22 septembre) TADAO a capitalisé sur le dispositif de communication déployé à la rentrée pour aller à la rencontre de deux publics spécifiques :

- **Les automobilistes** : mise en place d'accroche-portes sur les véhicules stationnés en centres-villes et parkings principaux de Lens et Béthune, mettant en opposition les coûts du carburant à celui d'un abonnement TADAO, et proposant une offre d'essai d'un mois : **1 000 véhicules touchés et une trentaine d'offre concrétisée.**
- **Les clients du TER** : deux vagues de distribution de documents expliquant l'intégration tarifaire en gares de Lens et Béthune : près de **4 900 personnes touchées.**

La Semaine de la Mobilité a également donné lieu à une communication via de **l'affichage 2m²** en cœurs urbains (113 faces sur 7 jours) et une **campagne radio** spécifique (150 spots sur Horizon, Skyrock et Virgin).

SCOLAIRES : CRÉER UN LIEN AVEC LES ÉLÈVES ET LEUR FAMILLE

> Aux côtés des élèves subventionnés

Près de **14 500 élèves sont potentiellement concernés** chaque année par le transport « scolaire ». TADAO s'attache à mettre en place **une communication simple, précise et pédagogique** pour les accompagner en amont de la rentrée et faire en sorte que la plus large majorité des jeunes concernés dispose de son titre et des bonnes informations le jour J.

Les dispositifs déployés :

- Des communications spécifiques dès l'ouverture du portail d'inscription en ligne : rubrique sur tadao.fr avec une FAQ, diffusion d'un tuto pour remplir son dossier pas à pas, documents en boutiques, relais sur les réseaux sociaux, à bord et même sur les DAT.



- Une différenciation de la communication selon le profil : un envoi de la carte à domicile accompagné d'une information personnalisée pour les nouveaux bénéficiaires et des alertes par mail ou sms aux élèves en « renouvellement » de titres.
- Mise en ligne d'un module très apprécié de recherche de son circuit scolaire (en fonction de son origine/destination).

Après la rentrée, des campagnes de relance sont orchestrées pour que les familles se mettent en règles (acquittement des 10€ de participation annuelle).

TITRE SCOLAIRE	ABONNEMENT JEUNE
10€/AN/FOYER	5€/MOIS OU 50€/AN
> 1 ALLER/RETOUR DOMICILE ↔ ÉTABLISSEMENT SCOLAIRE	> TRAJETS ILLIMITÉS BUS + TER

> Un programme CM2 repris et enrichi



Avant la crise sanitaire, TADAO menait chaque année au printemps une vague d'interventions en classes de CM2. Elles étaient destinées principalement à **préparer l'entrée en 6^{ème}** des élèves qui auraient recours aux circuits scolaires pour rejoindre leur établissement. La crise COVID a freiné la démarche, pour d'évidentes raisons sanitaires. Cet épisode derrière nous, nous avons choisi de relancer le programme, non plus simplement à destination des usagers des circuits scolaires, mais bel et bien dans une optique **d'usage du réseau dans son ensemble**, afin de porter le message d'une **mobilité plus responsable** auprès des plus jeunes. Rebaptisée « **le bus, les doigts dans le nez** », le programme est désormais ouvert toute l'année pour répondre à l'ensemble des sollicitations des écoles, l'apprentissage de la lecture d'un réseau de transport étant par ailleurs au programme de CM2.

Largement éprouvé, ce dernier a d'ailleurs servi de **base** pour l'élaboration du dispositif adapté aux collégiens « **A + dans le bus** », dans le cadre du programme d'expérimentation LEMON.

Le contenu :

- Une présentation pédagogique et participative en classe ;
- Un focus sur la desserte de la commune concernée ;
- Une offre d'essai pour l'enseignant et sa classe afin de mettre en pratique les enseignements ;
- Un kit d'info testé et approuvé par les élèves sous la forme de quizz en format « les incollables » accompagné d'un formulaire de création de cartes Pass Pass à destination des familles, l'école faisant le relai pour la diffusion des cartes et documents.

Un premier test a permis de **former 6 écoles** à Ruitz, Drocourt, Bully, Barlin et Labourse (**soit +/- 500 enfants**) et de peaufiner les supports. L'industrialisation portera sur un potentiel de **164 écoles** qui seront démarchées à partir de 2023.



En parallèle, TADAO a renouvelé son partenariat avec l'association « CHOISIS TA PLANETE » qui est intervenue dans une quarantaine de classes de CM2 (**soit +/- 1 000 enfants**) de la CABBALR sur le thème du développement durable et plus particulièrement celui de la mobilité (partenariat engagé pour les années 2021/2022 et 2022/2023).





LES SOLUTIONS PRO MISES EN VALEUR AUPRÈS DES SALARIÉS ET ENTREPRISES BIEN DESSERVIS

Depuis l'automne 2021, Tadao déploie un programme dédié aux salariés : le programme Solution Pro. Il cible les entreprises bénéficiant d'une desserte suffisamment attractive pour permettre des déplacements domicile/travail en TC. L'objectif est simple : il s'agit de sensibiliser le public-cible, lui faire connaître les avantages du réseau et de ses différents produits et de l'inciter à utiliser les transports en commun en lui proposant notamment des offres d'essai.

« Solutions Pro » met gratuitement à disposition des entreprises des kits d'info personnalisés ou des services pour les encourager à diffuser l'information sur les solutions alternatives à la voiture.

Un renfort commercial est venu compléter l'équipe entre janvier et juin pour structurer et animer la démarche.

Une première phase de travail a permis de qualifier une base de données entreprises « utile » et cohérente avec la démarche. La prospection a ensuite débuté auprès des entreprises de plus de 50 salariés. Au terme d'un premier bilan en mars, elle a ensuite été élargie aux plus petites entreprises mais aussi aux commerces des centres villes et zones commerciales en y intégrant des arguments à destination des familles des salariés ou des clients des structures accueillant du public.

Au final, le bilan de l'année 2022 s'établit comme suit :

- 131 entreprises (sur un objectif de 150) et 142 commerces contactés ;
- 48 actions d'information ciblées ;

• 6 actions sur sites à destination des salariés :

- › Centre hospitalier de Beuvry ;
- › Décathlon Fouquières les B. ;
- › Décathlon Noyelles-G. ;
- › SEFAR (zone SIZIAF) ;
- › CEDATRA (Zone de Ruitz) ;
- › Caisse d'Épargne.

Soit environ **20% de réponses positives à la démarche.**

Pour mémoire, un pack de communication a été spécialement conçu pour le programme : supports de communication variés et gratuits, flyers personnalisés, rubriques sur tadao.fr, stands, rendez-vous privés pour les salariés, etc. Le dispositif était évolutif en fonction des attentes et retours des entreprises.

Parmi les freins évoqués lors des contacts pour un recours régulier aux solutions TADAO dans le cadre des déplacements domicile/travail :

- Desserte pas adaptée à l'entreprise ;
- Durée du trajet trop importante / salariés habitant trop loin ;
- Voiture de fonction ;
- Pas dans les habitudes ;
- Frais de route en partie pris en charge par l'entreprise ;
- L'entreprise ne souhaite pas communiquer sur la prime 50% employeur ;
- Déjà contacté pour le covoiturage par KLAXIT ou Artois Mobilités.



POUR LES DEMANDEURS D'EMPLOI, UNE DÉMARCHE SUR-MESURE

L'information et l'incitation au recours aux TC pour les demandeurs d'emploi est un axe de communication prioritaire.

Un programme dédié à cette cible avait été finalisé fin 2021. Des démarches ont donc été entreprises auprès des huit Pôles Emploi du territoire pour en déployer tout ou partie :

- Installation de matériel d'information personnalisé pour chaque antenne (totems, affiches, flyers, remise de supports numériques) ;

- Séance de formation des conseillers de l'agence;
- Envoi d'un e-mail d'info auprès des bénéficiaires de l'antenne.

Après une expérimentation réussie à Lillers, les contacts et la mise en œuvre se sont déployés sur les antennes de Lens Gare, Noeux, Béthune, Bruay et Hénin.

Plus de **14 000 mails ont été envoyés** (antennes de Lens et Lillers).

À Lens, nous nous sommes également engagés pour **animer des ateliers dans le cadre des « contrats Engagement Jeunes » à destination des moins de 26 ans** : une session par semaine à partir d'avril.

La démarche se poursuivra en 2023.

Enfin, un test a été mené pour promouvoir des offres d'emploi sur les écrans embarqués. Une affaire à suivre en 2023, avec l'objectif de modéliser la diffusion.

VESTALI RECHERCHE

- > CDI AGENT.E DE RETOUCHE, REPASSAGE
- > CDI AGENT.E DE CONDITIONNEMENT

CONTACT
Tel : 03.21.44.32.98

LENS

JOB

TRAVAILLER NOTRE INFLUENCE AUPRÈS DE CIBLES SPÉCIFIQUES : UNE HISTOIRE DE PARTENARIATS

Pour promouvoir ses services, TADAO cherche à s'appuyer sur des acteurs locaux soucieux eux aussi de proposer à leurs publics des offres et services enrichis.

Retour sur les initiatives 2022 :

> Présent pour diffuser des Kits d'info dédié au RALLYE EDUCAP CITY LIEVIN > 3 Juin

Participante au Rallye National citoyen Educap City, la ville de Liévin nous a proposé de nous associer à l'évènement en facilitant les déplacements à travers la ville de **650 élèves de classes de CM1 et CM2** pour aller à la rencontre des différents partenaires du Rallye.

Pour assurer cette prestation, Tadao a donc fourni **650 kits contenant un BSC rechargeable, un goodie, un support pédagogique « spécial CM2 » et un guide personnalisé sur la desserte de Liévin**. Les équipes de Tadao ont pu accueillir les enfants sur le village d'arrivée et leur délivrer des messages sur l'usage du réseau en toute sécurité.

Le titre BSC a été bien utilisé par les groupes, avec 266 validations enregistrées, contre 102 en moyenne sur une journée comparable.





> Présent pour remettre des BSC personnalisés aux GARAGES PEUGEOT/CITROEN

À l'instar de ce qui a déjà été initié pour les garages Peugeot de Lens et de Loison, les concessions de la même marque de Béthune et Bruay nous ont sollicité pour l'achat de **150 BSC personnalisés** et chargés de formules journée à des fins de diffusions aux clients laissant leur véhicule en entretien et dans le cadre de la démarche RSE menée par l'enseigne.



> Présent au Village VitalSport de Décathlon Fouquières-les-B. > 10 et 11 septembre

VitalSport est un évènement piloté par Décathlon, gratuit et ouvert à tous, qui rassemble les clubs de sports de Béthune et des environs et draine un large public familial. Déjà partenaire de Décathlon dans le cadre du programme Solutions Pro, TADAO a donc répondu favorablement à l'appel de l'enseigne pour rejoindre les exposants.

Au programme : renseignements de rentrée, présentation des services, offres d'essai et animations avec un jeu et la participation de notre mascotte Super TADAO qui attire toujours autant le public.

Au total, 500 visiteurs sur le stand, 15 cartes créées, 15 demandes d'essai et 102 participants au jeu.... Et des dizaines de selfies pour Super TADAO

> Vitrine commune, avec le Louvre Lens et Au Shopping Noyelles G. / Du 31 octobre au 05 novembre

Une semaine d'animation au cœur du plus grand générateur du territoire, pour fêter les 10 ans du Louvre-Lens :

Pour la troisième année consécutive, nous avons reconduit notre participation à l'animation grand public orchestrée par le Louvre-Lens au cœur de la galerie marchande du centre commercial Noyelles Godault. TADAO bénéficie ainsi d'une place de choix dans le dispositif, ce qui permet de **présenter la desserte de ces deux lieux majeurs reliés par la Bulle 1.**



Un dispositif de communication incitatif :

- Un stand animé par des agents TADAO avec un jeu et des lots à gagner ;
- Des offres d'essai accompagnées d'une promotion : 1 BSC aux couleurs de l'opé-



ration = une entrée gratuite à l'exposition temporaire

- Des relais de communication sur nos réseaux sociaux, tadao.fr, annonces à bord.

Avec, au final :

- 500 cartes d'essai offertes;
- 57 participants au jeu sur le stand.

VOS COURSES
CHEZ **cora lens2**
LIVRÉES POUR **5€**

pass pass
Toutes les solutions mobilité en Haute-de-France
passpass.fr

- 1 Prenez le bus pour aller faire vos courses dans votre magasin Cora Lens 2
- 2 Présentez votre carte Pass Pass à la caisse à la caisse "Livraison à domicile"
- 3 Profitez de la livraison à domicile pour 5€ au lieu de 11€ !

ARTOIS MOBILITÉS

TADAO

> Avec CORA Lens 2, un engagement renouvelé

En retrait du fait de la crise COVID, les liens avec le centre commercial Lens 2 ont été renouvelés en 2022. Parmi les premières actions réactivées :

- Une offre combinée pour les porteurs de la carte Pass Pass : le centre commercial propose à ses clients une livraison des courses à domicile pour 11€. Ce tarif est porté à 5€ seulement pour tous les détenteurs de la carte Pass Pass. Le service fait l'objet d'une communication au long cours : affichage sur les écrans numériques du magasin, distributions de flyers, relais sur les réseaux sociaux des deux enseignes.
- La promotion des renforts de fin d'année : le centre étant concerné par les renforts de la Bulle 3, des annonces sonores et numériques ont été faites dans le magasin.



©GéraldGeronimi

D. LA FIDÉLISATION, RÉSULTAT D'UN ACCOMPAGNEMENT DANS LA DURÉE

La phase de fidélisation s'inscrit dans la continuité de la phase de conquête pour créer un réel lien avec les usagers et le conforter dans son choix d'usage du réseau. Pour ce faire, TADAO dispose depuis fin 2020 du programme O CLUB qui permet de regagner du pouvoir d'achat grâce à la validation et à un partenariat de plus en plus solide avec le commerce de proximité. Mais nous avons également cherché à proposer des temps de rencontre avec nos clients pour les valoriser, afficher notre engagement ou encore passer des messages essentiels, liés par exemple à la lutte contre la fraude.

3.4.1 O CLUB : UNE AFFAIRE QUI ROULE !

Lancé en septembre 2020, au sortir de la 1^{ère} crise COVID, le programme fidélité O CLUB a trouvé son public, tant chez nos usagers que chez les commerçants locaux. TADAO anime au quotidien la démarche qui entoure O CLUB pour en assurer le dynamisme.

Les résultats à fin 2022 sont en adéquation avec les objectifs fixés, à savoir une évolution linéaire du nombre d'abonnés actifs et la reconnaissance du public et de nos partenaires.

Traduction du succès en chiffres :

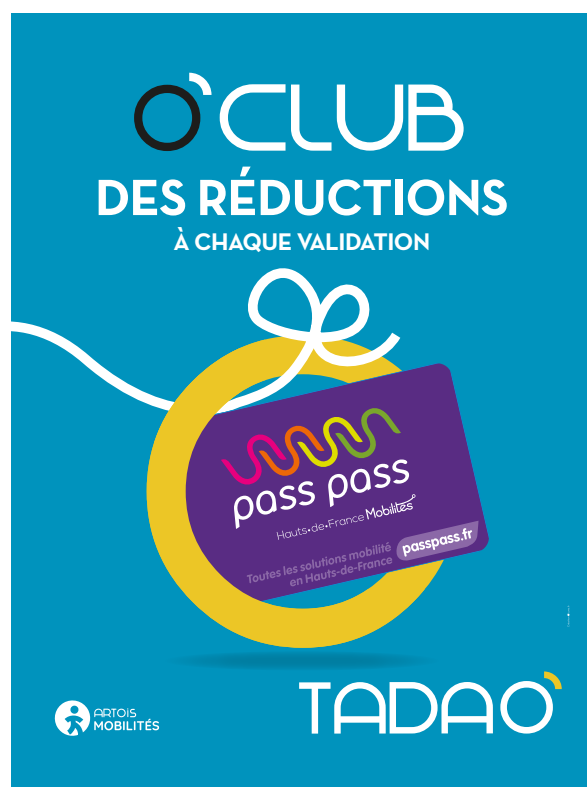
- **9 220 inscrits** à la fin de l'année, soit **+ 53 %** vs 2021 ;
- 80 offres supplémentaires sur la plateforme vs 2021, dont 16 offres chances ;
- **154 partenaires soit 35 de plus qu'en 2021** et un objectif de 150 marchands inscrits dépassé ;
- **14 438 840 points gagnés par les clients grâce à la validation**, soit **+ 48 % vs 2021** ;
- **1 028 981 points dépensés sur les offres de nos commerçants** mais aussi en participations aux différents jeux proposés, soit **+ 13 % vs 2021**.

O CLUB attire toujours principalement les 16 à 25 ans qui totalisent +/- 48% des points dépensés. Les 10 premières enseignes prisées par les abonnés O CLUB sont les lieux de loisirs (cinémas, piscines, lieux de loisirs et restauration rapide).

Pour développer son réseau partenarial, **TADAO est désormais un membre actif de trois des principales associations de commerçants du territoire** à Lens, Liévin et Hénin, des pourparlers étant également entrepris à Lens et Bruay.

L'attention du public est favorisée par le déploiement d'animations régulières avec, en 2022 :

- Deux **opérations de street marketing** qui ont généré la création de 900 comptes ;
- 16 **offres « chance »** en concordance avec les opérations mises en place sur le réseau, ou des offres nationales ;



- **L'animation « question de la semaine »** qui permet de gagner chaque semaine 10 points en répondant à une question sur le réseau : entre 100 et 200 répondants en moyenne à chaque sondage ;
- De la **communication sur les réseaux sociaux**, pour valoriser les offres de nos partenaires ou bien pour des informations dédiées au service ;
- Une **promotion spécifique** dans le cadre de la campagne de Rentrée ;
- La définition et la diffusion d'un **nouveau kit de communication** à l'ensemble de nos partenaires.



Les objectifs de 2023 sont fixés : travail de recrutement d'abonnés de classes d'âge plus diverses et intégration de nouveaux commerçants dans le programme, tout cela dans une conjoncture économique qui fragilise ces derniers.



3.4.2 SAISIR TOUTES LES OCCASIONS DE RENCONTRER NOS CLIENTS

Période des vœux, records de validation, ou semaine de la mobilité, TADAO a su profiter de belles occasions pour aller à la rencontre de ses clients et entamer les discussions, partager de l'information ou sensibiliser aux bons usages du réseau :

JANVIER : PREMIER ÉPISODE DE L'OPÉRATION MERCI

La période des vœux a été l'occasion pour Tadao de s'essayer à une campagne dite « nudge ». L'objectif étant de faire passer des messages en valorisant les bonnes pratiques ou les bons comportements. Orientée fidélisation, la campagne avait aussi pour objectifs de modifier le regard posé sur ceux qui font le choix des transports collectifs et, ainsi, influencer d'autres publics.



Trois thèmes considérés majeurs en ce début 2022 ont été abordés :

- Les gestes barrières, toujours en cours sur le réseau ;
- La validation, et par extension la lutte contre la fraude ;
- La sensibilisation aux problématiques environnementales par la valorisation du choix des TC vs la voiture (selon plusieurs accroches et profils de cibles).

Les deux premiers thèmes s'adressaient essentiellement aux clients actuels et ont donc été poussés sur les médias traditionnels internes au réseau. Le digital et la radio ont quant à eux davantage été utilisés pour le 3^{ème} thème.



Les supports :

- Affichages en boutiques et dans les véhicules (plus de 480 affiches au total) ;
- De l'affichage sur les écrans des véhicules et sur les distributeurs automatiques de titres ;
- Des annonces sonores dans les véhicules ;
- Des posts sur nos réseaux sociaux (Facebook, Twitter et Instagram). Nous avons boosté 4 posts allant de 54 706 à 162 549 contacts ;
- Une campagne Radio (400 spots au total sur Skyrock, Virgin, Horizon et RDL).



MAI : OPÉRATION MERCI, ÉPISODE 2

Le 1^{er} record du nombre de validations journalières a été battu en mars. Nous nous sommes donc emparés de cette info pour en faire le prétexte à une **opération de valorisation de la validation systématique et de promotion du club fidélité O'CLUB**.

Les supports de communication :

- Affiche 80X60 en boutique ;
- Écrans DAT et véhicules ;
- Post sur nos réseaux sociaux ;
- Bannière site et page dédiée ;
- Annonces sonores à bord des véhicules ;
- **Flyer spécifique en distribution terrain le 24 mai**, accompagné d'un tour de cou aux couleurs de l'opération « Merci » et d'un argumentaire sur la validation : **1 180 personnes touchées et 332 nouveaux inscrits** sur O'CLUB à J+2.

Septembre : la validation à l'honneur

Dans le cadre de la semaine de la Mobilité, 21 collaborateurs TADAO des différentes Directions de l'entreprise se sont relayés pour quatre séances de rencontres avec le public, ce qui a représenté un total de 51 heures de contact. Le message portait sur l'importance de la validation en expliquant les enjeux partagés ainsi que sur la promotion de O'CLUB, le tout accompagné d'un petit cadeau de rentrée. Résultat : **1 800 personnes rencontrées et 210 comptes clients O'CLUB créés**.



AVEC LES MÉDIAS GRAND PUBLIC, DES PARTENARIATS AU LONG COURS

Pour s'inscrire dans le quotidien des habitants, Tadao programme tout au long de l'année des temps de présence sur certains médias, en-dehors de ceux réservés aux actions d'information et de communication :

- Affichages permanents en gares de Béthune et Lens ;
- Annonce du Flash Info Trafic sur Radio-Horizon ;
- Une semaine de campagne Radio par mois (réparties sur Horizon / Skyrock, RDL et Virgin/Europe 2), soit 2 700 spots annuels.

E. FAIRE RAYONNER LE TERRITOIRE

L'année 2022 a permis de renouer avec les partenariats « historiques » du réseau. De beaux moments de partage pour une ambition commune : faire rayonner le territoire et ses initiatives populaires.

MARS : LE RETOUR DE POLAR EN LIBERTÉ

Pour la septième fois, Tadao a été partenaire du salon POLAR LENS qui accueille de nombreux auteurs de polar pendant un week-end et près de 6 000 visiteurs. TADAO a porté sa contribution à plusieurs niveaux :

- L'opération Polar en Liberté sur le réseau : **mille livres en « libre circulation » et à disposition des usagers** dans les véhicules des lignes principales du réseau et en boutiques.
- La **délocalisation de notre distributeur d'histoires courtes de la boutique lensoise au hall du Furet du Nord** de Lens les deux semaines précédant le salon puis au sein même du salon.

Pour lier le partenariat à la découverte du réseau, nous avons également proposé plusieurs incitations à l'usage :

- Un **BSC collector, chargé d'un titre journée** permettant aux clients du Furet du Nord de rejoindre le salon en bus. 100 BSC ont ainsi été distribués pendant la semaine précédant le salon à des personnes intéressées par le salon
- Des **offres d'essai du réseau** par le biais d'une diffusion de flyers au niveau des caisses du salon.

La campagne d'accompagnement s'est déclinée comme suit :

- Affichage dans nos boutiques et dans nos modes - plus de 480 affiches ;
- Annonces sur les réseaux sociaux ;
- Affichage sur les écrans des véhicules et sur les distributeurs automatiques de titre ;
- Annonces sonores à bord des véhicules ;
- Flyer de présentation du BSC et de ses avantages ;
- Flyer de présentation de l'offre d'essai du réseau ;
- E-mail à 25 000 contacts, pour présenter l'opération Polar en Liberté.



FÉVRIER À JUIN : LES ENCHANTEURS REVIENNENT

Pour le retour de ce festival attendu, soutenu depuis de nombreuses années par Tadao, nous nous sommes engagés pour toute sa période, avec des temps fort de février à juin.

Notre partenariat s'est construit sur des échanges de communication à bord et sur nos réseaux sociaux.

En contrepartie, cela nous a permis d'organiser des jeux à destination de nos abonnés afin de faire gagner des places de concert sur plusieurs dates.

MAI : LE LOUVRE REPREND SA ROUTE

La Route du Louvre (10 000 participants ou visiteurs) a renoué avec sa formule « presque » traditionnelle en 2022 puisque les festivités se sont déroulées sur 2 jours cette année, avec de nombreuses randonnées proposées le samedi. Au-delà des navettes, indispensables à la réussite de l'évènement, Tadao s'est impliqué dans la mise en place d'animations en lien avec ces 2 journées.

- **Une campagne de communication du 1^{er} au 15 mai**, soulignant notre partenariat et permettant de gagner des inscriptions gratuites. Quarante-cinq clients en ont ainsi profité.
- Affiche 80X60 dans les boutiques ;
 - › Bannière sur le site internet ;
 - › E-mail envoyé à 24 824 personnes, avec un taux d'ouverture de 22.19 % ;
 - › Post sur les réseaux sociaux.
- **Et, sur le village d'arrivée :**
 - › Stand d'animation pour les 2 jours ;
 - › Valorisation des services « touristiques » de Tadao : distribution de flyers dédiés, Totem géant ;
 - › Visibilité sur le parcours grâce à 200m de banderoles ;
 - › Visibilité à l'arrivée, avec la présence de flammes Tadao ;
 - › Présence du logo sur les arches de départ et d'arrivée.



JUILLET : LE 14 JUILLET, BÉTHUNE MONTE LE SON



Après 2 ans de pause liée à la crise COVID, TADAO a renouvelé son partenariat pour accompagner le concert événement du 14 juillet sur la grande place de Béthune, qui réunit plus de **18 000 spectateurs**.

Le partenariat vise essentiellement à accroître la notoriété de TADAO auprès d'un public nombreux, local et diversifié :

- 240 spots sur l'auto-promo radio du concert ;
- 150 citations radio (speaks / interventions animateurs/ Billboard 10 secondes diffusé en sortie du programme) ;
- Logo TADAO sur 20 000 flyers distribués sur toute la région ;
- Logo et citations sur les réseaux sociaux des organisateurs : page Facebook HORIZON : 160 000 fans ;
- Présence sur le site internet HORIZON.fr ;
- Présence des visuels TADAO sur les écrans géants du concert.

DÉCEMBRE, PLACE AUX FÊTES DE LA SAINTE BARBE

L'ambition des Fêtes de la Sainte Barbe (30 000 visiteurs) est de proposer un chaque année un programme ambitieux pour inscrire la manifestation parmi celles qui comptent sur le territoire et au-delà de ses frontières. Le point d'orgue du programme prend forme le 1^{er} week end de décembre, qui correspondait cette année avec les 10 ans du Louvre-Lens. TADAO a adhéré à cette dynamique dès sa création.

Notre partenariat s'est traduit par une campagne de communication collaborative, mais également par la **mise en place d'animations internes et externes pour favoriser les interactions avec les publics**. En contrepartie, TADAO figurait sur les supports de communication de la manifestation et a été associé à ses différents temps forts.

> **Un dispositif d'accompagnement personnalisé :**

- Habillage de deux véhicules aux couleurs de l'opération : une Bulle 1 et un véhicule assurant la ligne 41 ;
- Campagne d'affichage en boutique, dans les véhicules, sur les DAT ;
- Création d'un BSC aux couleurs de l'opération ;
- E-mail à l'ensemble de nos clients ;
- Campagne réseaux sociaux et achat de display ;
- Bannière et page dédiée sur le site tadao.fr.

> **Un jeu en lien avec la manifestation :** ce partenariat a permis d'animer la communauté Tadao en proposant un jeu, les lots étant offerts dans le cadre de la collaboration avec le comité organisateur (un escape game Bollaert, des lots estampillés Sainte Barbe, une visite guidée Art Déco à Lens, des bons d'achat dans la boutique de l'office de tourisme) : **826 personnes ont participé au jeu.**



F. L'INFO VOYAGEUR : LE SOUCI CONSTANT D'UN SERVICE COMPLET

L'information voyageur constitue un pilier majeur de la dynamique commerciale. Sans elle, impossible de se diriger sur le réseau : elle oriente, accompagne et rassure le voyageur à chaque étape de son parcours, qu'il soit occasionnel ou régulier dans l'usage des services.

De plus en plus influencée par l'évolution du numérique, elle a fait l'objet en 2022 d'attentions particulières en ce domaine. Néanmoins, elle reste à considérer sous plusieurs angles pour satisfaire tous les profils de clients.

3.6.1 LE « PAPIER », SUPPORT INCONTOURNABLE

Les chiffres parlent d'eux-mêmes :

- **437 665 fiches horaires**, selon 2 vagues principales à l'été et la rentrée, puis selon les ajustements en cours d'année. Ces fiches sont systématiquement mises à jour sur tadao.fr ;
- **10 000 guides** du voyageur ;
- **10 185 plans** poches ;
- **17 000 fiches horaires aux points d'arrêt**.

Au-delà de ces supports traditionnels et incontournables, **le service Information Voyageurs a eu à gérer 153 consignes opérationnelles** qui impliquent, pour chacune, des mises à jour de fiches sur le web et aux points d'arrêt.

Pour répondre à de nouveaux besoins, des **supports complémentaires** ont été créés :

- Flyer CMI ;
- **Guides sectorisés** répondant aux besoins d'opérations commerciales : Rouvroy, Liévin, Béthune par exemple ;
- Nouvelles **fiches Allobus F et G** ;
- Nouvelles **plaques poteaux pour la zone Allobus A** ;
- Actualisation de fiches générateurs, selon les demandes et les besoins.

3.6.2 CÔTÉ NUMÉRIQUE : UNE ÉVOLUTION CONSTANTE

En 2022, TADAO a mené plusieurs chantiers pour faire évoluer son système d'information numérique :

CALCULATEUR D'ITINÉRAIRE : FIABLE ET ENRICHIS

À la demande d'Artois Mobilités, TADAO a lancé un chantier visant à fiabiliser l'information délivrée par ce biais aux voyageurs, et notamment en temps réel, mais aussi à l'enrichir en intégrant les solutions liées au Transport à la demande.

TADAO s'est fait accompagner par l'assistance à maîtrise d'ouvrage TRANSAMO pour mener à bien le travail : état des lieux, recommandations, assistance dans la mise en place de solutions.

Concrètement, cela s'est traduit par :

- **Une nouvelle formation des équipes opérationnelles** sur la base des « tickets » de dysfonctionnements remontés à l'industriel ;
- **La définition d'un processus d'amélioration continue** intégrant :
 - › **La définition d'un référentiel d'itinéraires de contrôle** pour chaque import de nouveau flux de données (GTFS) ;
 - › **La mise à jour et l'application de correctifs sur la BRT** (référentiel réseau), et par effets induits sur HASTUS (création des services) ;
 - › **La préparation de l'intégration des données à partir du SAEIV** dès 2023, pour garantir une information en temps réel constamment à jour.
- **La mise en place de plusieurs correctifs** :
 - › Sur les **accès aux fonctionnalités du logiciel OPTYBASE** pour les opérationnels, sans passer par l'industriel ;
 - › Sur le **principe de cohérence entre la préproduction et la mise en produc-**



tion de la RI, sans ressaisie des correctifs;

- › Sur la **mise à jour des POI** (repères importants pour le voyageur : mairie, commerce, etc.) avec le repositionnement de certains points d'intérêts majeurs tels Auchan NG ou le Louvre-Lens dont l'approche est complexe du fait d'une desserte par plusieurs points d'arrêt, ou la correction de certains noms prêtant à confusion;
 - › Sur la **génération des flux GTFS**, avec des correctifs et une mise à jour plus régulière.
- La **mise en place d'un import automatique des flux SNCF** et du temps réel.

L'ensemble de ces mesures a permis d'aboutir à des améliorations probantes du système. Le sujet de l'intégration des informations TAD sur la RI reste ouvert avec un calendrier cible au printemps 2023 depuis tadao.fr, l'application mobile se révélant obsolète pour supporter une telle montée en gamme.

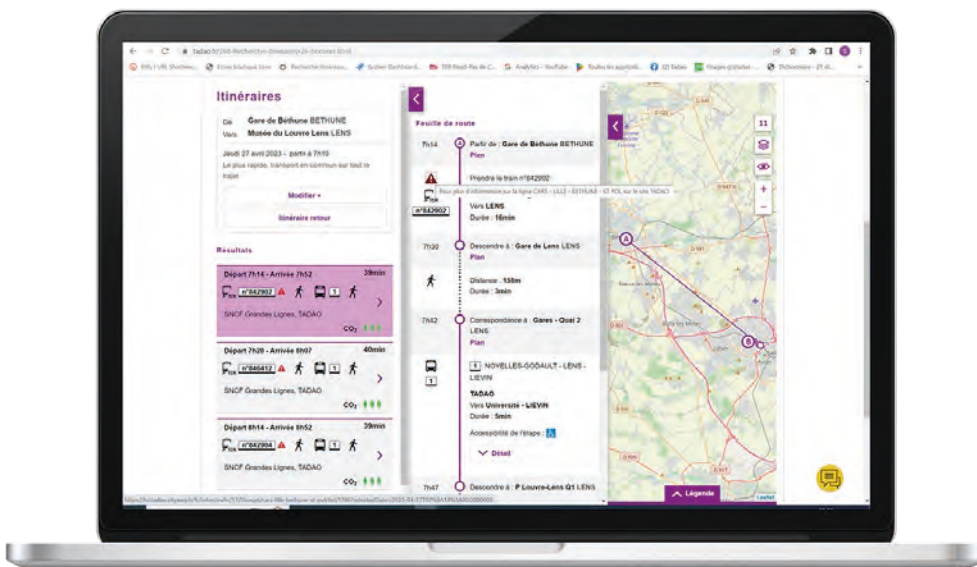


L'INFO TRAFIC DÉSORMAIS SUR TWITTER

Mis en place au 4^{ème} trimestre 2021 en version test, le fil d'info Twitter pour pousser les infos trafic en temps réel, a été officiellement lancé en 2022. Géré en direct depuis le PCIV (poste d'info voyageurs central, associé au PCC), il a fait l'objet d'une campagne de lancement et de rappels de communication réguliers notamment via :

- Posts et ads sur les réseaux sociaux (Facebook, Twitter et Instagram);
- Annonces sonores et écrans à bord des véhicules;
- Valorisation sur tadao.fr;
- Annonces sur les écrans des DAT;
- Envoi d'e-mail auprès de la base de données clients actifs.

Fin 2022, ce fil comptait **2 200 abonnés** et avait fait l'objet de **4 316 publications**.



L'INFO EN TEMPS RÉEL PASSE AUSSI PAR QR CODE

Après une première phase de tests en 2021, TADAO a procédé dès le mois de mars à l'automatisation d'un référentiel pour l'ensemble du réseau. Des QR Codes ont ainsi progressivement été affichés sur chacun des points d'arrêt du réseau, avec un **parc complètement équipé à la rentrée**. En flashant ce code, le voyageur a un accès direct à l'information temps réel des passages de bus à son arrêt. Une belle avancée, qui vient compléter le dispositif de bornes d'information voyageurs déployé en 2019 sur les stations principales.



LES TRAVAUX D'AMÉLIORATION, EN CONTINU

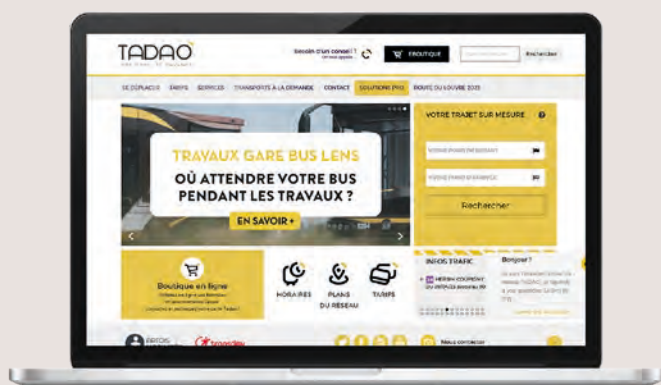
Dans ce cadre, les process de gestion de l'information en situation dégradée ont été mis à jour et sont opérationnels notamment pour le suivi de l'information en cas de grèves, manifestations ou intempéries afin d'informer de manière régulière et complète les voyageurs.

À ce titre, le process a pu être éprouvé à l'occasion du **mouvement de grève chez l'un de nos sous-traitants en avril et en mai 2022**.



LIEVIN - Louvre-Lens

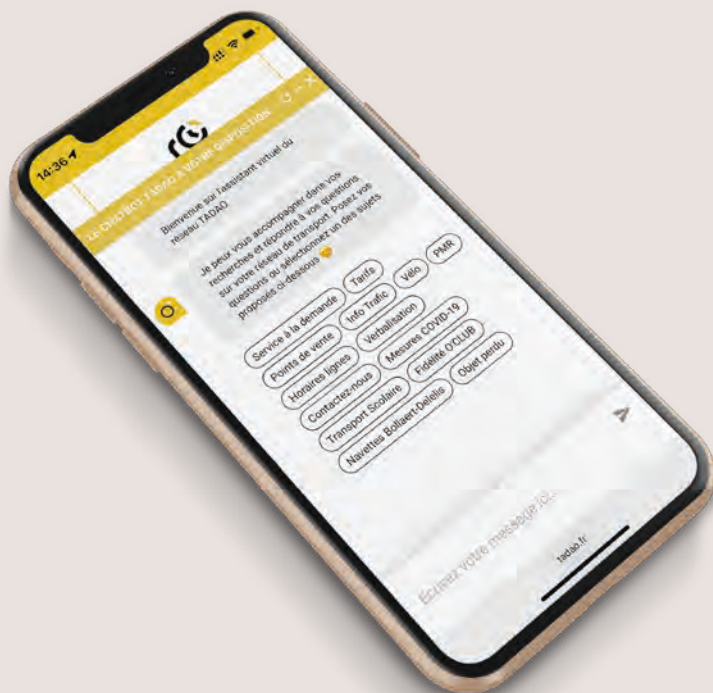




LES ACTIVITÉS NUMÉRIQUES À LA LOUPE

SITE WEB

- Sessions : 1 401 755
- Utilisateurs : 333 736
 - › Nouveaux : 22.8%
 - › Récurrents : 77.2%
- Pages vues : 2 959 442
- Pages les + consultées : accueil, recherche d'itinéraires, fiches horaires, e-boutique, gamme tarifaire, adresses des boutiques, inscriptions transport scolaire.
- Consultation par :
 - › Mobile : 93.5%
 - › PC : 6.1%
 - › Tablette : 0.4%



CHATBOT

Le chatbot actuel n'est pas géré en temps réel. Il fonctionne selon un paramétrage logiciel reprenant les questions clients les plus récurrentes; il est donc régulièrement enrichi en fonction des retours statistiques.

- Nombre de messages : 68 317
- Nombre d'utilisateurs : 39 464
 - › Utilisateurs récurrents : 8 797
- Taux de compréhension moyen : 75%
- Fonctionnement chatbot :
 - › Clics sur les boutons en moyenne : 60.4%
 - › Écriture des messages en moyenne : 39.6%
- Sujets principaux des messages : horaires, titre scolaire, réservation du transport à la demande, tarifs, perte de carte/ objet.

[HORAIRES] 📅

- À partir du 11 Avril vos horaires évoluent !
- Vos Fiches horaires : <https://tadاو.fr/OT/HTML>
- Vos circuits scolaires Lensois : <https://tadاو.fr/OT/HTML>
- Vos circuits scolaires Béthunois : <https://tadاو.fr/OT/HTML>

À PARTIR DU 11 AVRIL

Les horaires de certaines lignes évoluent !

 **TADAO.FR**

19 415 Personnes touchées | 2 680 Interactions | +1,3x moyenne Score de diffusion | [Booster la publication](#)

[MERCREDI DEF] 🤖

Alors, vous avez trouvé le code ? 🤖

TROUVEZ LE CODE POUR OUVRIR LE BUS !



1 8 9 UN CHIFFRE EST BON ET BIEN PLACÉ

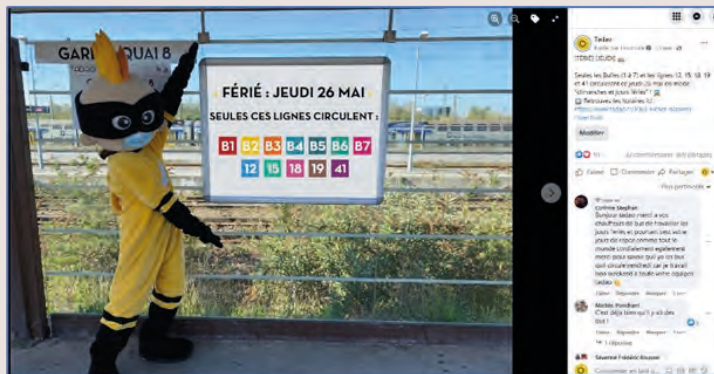
0 6 5 2 CHIFFRES SONT BONS MAIS MAL PLACÉS

8 6 9 RIEN N'EST BON

CODE :



18 057 Personnes touchées | 4 842 Interactions | +1,2x moyenne Score de diffusion | [Booster la publication](#)



RÉSEAUX SOCIAUX



FACEBOOK :

- Nombre de mentions « j'aime » : 23 548 (+ 2097 vs 2021) ;
- Nombre de publications : 218 ;
- Nombre de messages privés : 4 935, soit une moyenne de plus de 400 messages traités. Le chiffre reste globalement stable vs 2021.



TWITTER OFFICIEL :

- Nombre d'abonnés : 2 444 (+1166 vs 2021) ;
- Nombre de publications : 215.

TWITTER INFOS TRAFIC :

- Nombre d'abonnés : 2 200 ;
- Nombre de publications : 4 316.



INSTAGRAM :

- Nombre d'abonnés : 2 208 (+122 vs 2021) ;
- Nombre de publications : 52 ;
- Nombre de stories : 229.

L'ACTIVITÉ CRC EN DÉTAIL

Le CRC regroupe de multiples compétences, assurées au quotidien par **11 agents** :

- Information et vente ;
- Accueil téléphonique ;
- Suivi des réclamations et des contentieux, encaissement des PV ;
- 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 ;
- Relai des actions de promotion ou de communication du réseau ;
- Prise en charge des conversations en « messages privés » depuis les réseaux sociaux.

LES INDICATEURS DU CRC



PART DE MARCHÉ DES BOUTIQUES

Les boutiques Tadao restent en tête des canaux de vente en 2022, avec un peu plus de **30% du CA total du réseau**, en grande partie lié au renouvellement des abonnements.

À signaler, la mise en place du **dispositif 5S dans les boutiques, la rénovation de celle de Hénin** en fin d'année et la rédaction d'un **processus « objets perdus »** pour garantir une gestion plus efficace du sujet.



ATELIERS HORS LES MURS

Le nombre d'ateliers opérés par le CRC en 2022 s'élève à 148, soit 10 de moins qu'en 2021. Ce chiffre est à relativiser, du fait de la nouvelle prise en charge des ateliers Garantie Jeunes par l'association EMA. La boutique Mobile a effectué 24 sorties en 2022, principalement sur les marchés d'Avion, d'Auchel et de Lillers. Elle sera réaménagée en 2023 pour une plus grande autonomie en alimentation électrique et un usage plus fréquent.



ACTIVITÉ CENTRALE D'APPEL

L'année 2022 totalise un peu plus 38 500 appels traités, soit +3% par rapport à 2021, avec un pic observé en mai lié au mouvement de grève chez les Autobus Artésiens.





CRÉATION DE CARTES

Les agents CRC ont délivré **22 065 cartes en 2021**, soit +7% vs 2021. Une augmentation alimentée par la création de nouveaux comptes clients, l'édition de duplicatas, la gestion des nouveaux scolaires à la rentrée.



GESTION DES SCOLAIRES ET DE LA RENTRÉE

Le CRC a administré **14 885 dossiers de demande de titres scolaires, une parfaite stabilité par rapport à 2021**. Pour assurer cette mission dans les meilleurs délais et absorber le flux de clientèle, notamment entre le 20 août et le 10 septembre, **12 intérimaires ont renforcé l'équipe** de titulaires avec un double poste d'accueil par boutique et des gestionnaires de files d'attente.



SUIVI DES VENTES EN LIGNE (SAV)

Le relevé statistique met en évidence la plus grande aisance des clients avec les services en ligne.

	2019	2020	2021	2022	N/N-1
Validation de comptes	1 740	1431	1954	1688	-13.6 %
Commande de carte en ligne	370	792	21	39	+85 %
Demande d'assistance numérique	720	736	2066	1233	-40.3 %



JCDecaux

LANCÔME

La Vie est belle
L'EAU DE PARFUM ICONIQUE

NOUVEAU

BEUVRY-Ba

8003 TADAO

EY-004-WV



B. L'OFFRE DE TRANSPORT

AU QUOTIDIEN, AJUSTER L'OFFRE POUR S'ADAPTER

L'année 2022 est celle d'un **réseau enfin stabilisé après plusieurs années atypiques** : lancement du nouveau réseau en 2019, années de crise COVID en 2020 et 2021, et enfin optimisation de l'offre et intégration de la desserte de la Lys Romane en 2021. Certes, certains aménagements ont été opérés, mais sous une forme mineure. Par exemple, pour adapter la desserte à l'ouverture d'un complexe aquatique à Carvin, étendre l'amplitude de la Bulle 2 ou modifier l'itinéraire de la 31 afin de desservir un supermarché.

Parmi les faits notables et dans la continuité des années précédentes, on retiendra **l'évolution des services à la demande** dont le succès se consolide et qui, de fait, prennent davantage de poids en termes de kilomètres produits.

Côté BICLO, l'activité de location reste stable. Cependant **les abris vélos attirent progressivement le public**.

1. EN 2022, UNE OFFRE QUI PROGRESSE ENCORE

	Kilomètres Commerciaux						Total résiduels	TOTAL Général
	LR	Spéciaux	CS	TOTAL	HLP	Techniques		
TADAO LR	7 269 795	5 081		7 274 876	1 349 838	168 774	1 518 612	8 793 487
SAD Proxi	113 087			113 087	129 796		129 796	242 883
TADAO	7 382 882	5 081	0	7 387 963	1 479 634	168 774	1 648 408	9 036 370
	59,9%	100,0%	0,0%	52,9%	100,0%	100,0%	100,0%	57,8%
SAD Allobus, Chronopro et DUO	370 048	0	0	370 048				370 048
SAD Allobus	197 538	0	0	197 538				197 538
SAD Chronopro	32 460	0	0	32 460				32 460
SAD Duo	140 050	0	0	140 050				140 050
Artésiens	1 914 395	0	523 079	2 437 475				2 437 475
Benoît	538 160		137 938	676 098				676 098
Delelis	0		0	0				0
Dourlens	0	0	65 900	65 900				65 900
Inglard	0	0	120 666	120 666				120 666
Transdev Littoral Nord	467 788	0	26 773	494 561				494 561
Mullie	6 145	0	217 807	223 952				223 952
Rose	306 338	0	58 528	364 866				364 866
Westeel	1 346 840	0	486 491	1 833 331				1 833 331
Affrétés	4 949 713	0	1 637 183	6 586 896	0	0	0	6 586 896
	40,1%	0,0%	100,0%	47,1%				42,2%
TOTAL	12 332 595	5 081	1 637 183	13 974 859	1 479 634	168 774	1 648 408	15 623 267

L'enveloppe des kilomètres commerciaux est portée en 2022 à 15,6 millions, contre 15,1 en 2021.

Plusieurs paramètres sont à considérer pour comprendre cet écart :

- Un calendrier 2022 comportant davantage de jours scolaires vs 2021
- La considération de 2021 sous ses aspects atypiques liés à la crise COVID avec la persistance de couvre-feux liés à la crise COVID et la mise en place d'un PTA en avril
- Les effets liés à l'offre d'avril 2021 qui n'avait alors compté que pour 8/12ème de l'année
- Les effets liés à la Lys Romane qui n'avaient comptés que pour 4/12ème de l'année
- Le succès des services TAD qui influence directement la production kilométrique
- La reprise du service PROXIBUS qui avait été entravé du fait de la crise COVID
- L'extension de la ligne 47 qui « pèse » en 2022 pour 52 000 kms



A. L'OFFRE EN RÉSUMÉ

La structure globale du réseau est stable par rapport à 2021. L'offre est hiérarchisée selon plusieurs typologies de dessertes, répondant chacune à des besoins spécifiques en fonction des territoires desservis.

Huit pôles d'échanges et 30 gares TER permettent des connexions entre les dessertes pour irriguer l'ensemble du périmètre Artois-Gohelle.

B1 > **B7**



LES LIGNES BULLES

Rapides, directes, avec des fréquences de 10 à 30 minutes, elles relient les grands centres urbains, les quartiers denses et les grands pôles d'intérêt du territoire (centres commerciaux, hôpitaux, centres administratifs, gares, etc.). Les BULLES 1 et 2 sont des lignes de BHNS avec couloirs réservés, absence de vente à bord, équipements spécifiques (DAT, BIV, WIFI)

10 > **19**



LES LIGNES PRINCIPALES

Avec un bus toutes les 30 minutes, elles complètent les lignes BULLES en desservant plus finement les quartiers à destination des grands centres urbains et grands équipements du territoire

20 > **41**



LES LIGNES COMPLÉMENTAIRES

Au rythme d'un passage toutes les heures, elles assurent les liens avec les petites et moyennes communes, toujours à destination des grands centres urbains ou pôles générateurs

50 > **114**

LES LIGNES DUO

Elles répondent à des besoins ciblés, pour le travail et les loisirs. Les lignes DUO proposent des services réguliers mais aussi à la demande, sur réservation afin de proposer une offre globale plus conséquente



19 SERVICES SPÉCIFIQUES

Pour répondre aux besoins les plus spécifiques, TADAO propose un ensemble de services complémentaires au réseau régulier. Il comprend :

- **6 lignes CHRONOPRO** pour la desserte de zones d'activités
- **8 services ALLOBUS** pour permettre aux habitants des zones peu denses de disposer de liaisons rapides vers des pôles d'échanges ou pour se déplacer à l'intérieur d'un périmètre rural
- **1 service PROXIBUS** réservé aux personnes à mobilité réduite et fonctionnant en « porte à porte » sur l'ensemble du territoire
- **3 NAVETTES MARCHÉ** pour ceux de Lens, Béthune et Bruay
- **1 NAVETTE RELAI**, pour assurer la desserte du stade BOLLAERT les soirs de matches depuis les parkings du stade couvert de Liévin



LES LIGNES *ter* ACCESSIBLES AVEC UN ABONNEMENT TADAO

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



CIRCUITS SPÉCIAUX À VOCATION SCOLAIRE

257 dessertes de proximité accessibles à tous et en liaison avec les établissements scolaires.

B. SYNTHÈSE PAR LIGNE (KMS COMMERCIAUX)

N°	Nom	Kms commerciaux		
		N	N-1	N/N-1 en %
LIGNES BULLES				
1	LIEVIN Université/NOYELLES-GODAULT Europe	1 099 980	1 064 248	3,36 %
2	HOUDAIN-BARLIN/BEUVRY Ballon	1 127 151	1 090 572	3,35 %
3	AVION Lebas/VENDIN-LE-VIEIL Centre Ccial	640 065	628 975	1,76 %
4	ANNEZIN Stade/BEUVRY Hôpital	302 697	290 680	4,13 %
5	LENS Gare/LIBERCOURT Gare	529 748	526 330	0,65 %
6	AUCHEL Anatole France/BRUAY Europe	532 551	411 533	29,41 %
7	HENIN-BEAUMONT Espace Lumière/LIBERCOURT Gare	404 447	402 264	0,54 %
	SOUS-TOTAL	4 636 638	4 414 602	5,03 %
LIGNES BLEUES				
10	OBLINGHEM Mairie/BEUVRY Gorre	263 550	254 582	3,52 %
11	GRENAY- NOYELLES-LES-V./LENS Gare	373 822	362 069	3,25 %
12	BARLIN Collège Moulin/BETHUNE Clemenceau	316 478	303 011	4,44 %
13	ANGRES Duguay-Trouin / NOYELLES-GODAULT Europe	0	0	-
14	CAUCHY Floringhem/BRUAY Libération	462 724	441 786	4,74 %
15	COURCELLES-LES-LENS ZA/CARVIN Eglise	584 230	574 922	1,62 %
16	HOUDAIN Poste/BRUAY Libération	0	78 419	-100,00 %
17	LIBERCOURT Les Hauts/OIGNIESVauban	0	73 262	-100,00 %
18	LENS Gare/BRUAY Europe	629 134	620 692	1,36 %
19	LIEVIN Fond d'Anglet/HENIN-BEAUMONT Gare	567 774	556 945	1,94 %
	SOUS-TOTAL	3 197 713	3 265 688	-2,08 %
LIGNES MOZAIC				
18 exp	BRUAY Europe/LENS Gare	63 145	82 514	-23,47 %
20	BETHUNE Gare/ALLOUAGNE Jean Jaurès	240 416	232 517	3,40 %
21	LENS Van Pelt/LEFOREST Gare	253 741	269 422	-5,82 %
22	LENS Gare/BETHUNE Gare	184 854	182 350	1,37 %
23	LEFOREST Le Planty/HENIN-BEAUMONT Darchicourt	120 385	124 397	-3,23 %
24	BEUVRY Hôpital/HERSIN-COUPIGNY Tirtaine	164 721	168 994	-2,53 %
25	LENS Van Pelt/HENIN-BEAUMONT Polyclinique	231 337	222 527	3,96 %
26	BRUAY Europe/ BETHUNE Gare	0	38 780	-100,00 %
27	HENIN-BEAUMONT Scrève/PONT-A-VENDIN Gare	199 045	187 513	6,15 %
28	BETHUNE Gare/BEUVRY Hôpital	0	0	-
29	OIGNIES Gambetta / LEFOREST Gare SNCF	0	0	-
30	CAUCHY Floringhem/LOZINGHEM Abreuvoir	101 382	111 323	-8,93 %
31	LIEVIN Site du 11/19/LIEVIN Fond d'Anglet	127 828	130 240	-1,85 %
32	DIVION Polyclinique de La Clarence / BRUAY Centre Commercial	0	0	-
33	VENDIN-LE-VIEIL Centre Cial/LIBERCOURT Mairie	284 520	265 360	7,22 %
34	HOUDAIN Poste / BRUAY Provinces	0	0	-
35	AVION Lebas/LA BASSEE Gare	282 962	254 576	11,15 %
36	HOUDAIN Poste/BRUAY Libération	153 880	103 998	
37	AUCHY Flandres/LENS Béhal-Jean Zay	387 274	393 988	-1,70 %
39	LENS Béhal-Jean Zay/CARVIN Pont de Grès	152 126	147 102	3,42 %
40	AUCHEL Lamendin / LENS Gare Bus	0	0	-
41	LENS Circulaire	153 246	146 746	4,43 %
47	LIBERCOURT Les Hauts/OIGNIESVauban	178 275	83 710	112,97 %
	SOUS-TOTAL	3 279 136	3 146 057	4,23 %
LIGNES DUO				
50	BRUAY Europe/BETHUNE Gare	41 305	40 500	1,99 %
51	LENS Gare Bus / CARVIN Eglise	0	0	-
52	BRUAY Provinces / BETHUNE Clemenceau	114 478	119 686	-4,35 %
53	HULLUCH Fosse 13/CARVIN Eglise	35 998	35 504	1,39 %
54	BETHUNE Gare/HINGES Rue de Paradis	27 040	25 277	6,98 %

55	SAINS Hermaville/LIEVIN Nauticaa	53 807	51 160	5,17 %
56	BILLY-BERCLAU 11 Novembre/BETHUNE Gare	82 005	92 653	-11,49 %
57	ABLAIN-SAINT-NAZAIRE Boutzeur/LIEVIN Centre Cial	16 819	16 771	0,28 %
58	VERMELLES Marignane/LA BASSEE Gare	43 107	42 033	2,56 %
59	VIMY Mésanges/LENS Gare	11 253	10 986	2,43 %
60	FESTUBERT Mairie / HAINES Mairie	74 324	73 576	1,02 %
62	ESTREE-CAUCHY Haut d'Estrée/BRUAY Europe	23 752	21 458	10,69 %
64	BAJUS Abreuvoir/BRUAY Europe	20 479	19 972	2,54 %
66	PERNES-EN-ARTOIS Mairie/BRUAY Europe	21 464	22 133	-3,02 %
68	LABEUVERIERE Mairie/BRUAY Europe	30 047	25 270	18,91 %
70	BARLIN Mairie/BRUAY Europe	15 949	15 533	2,68 %
72	RUITZ Mairie/Noeux Gare	56 352	56 110	0,43 %
74	ISBERGUES, MOLINGHEM Gare / LILLERS, Covoiturage	15 782	6 221	153,69 %
76	CALONNE-SUR-LA-LYS, VERTS FEUILLAGES / BÉTHUNE, Gare	21 346	6 767	215,42 %
78	LILLERS, COVOITURAGE / BÉTHUNE, Gare	24 353	8 505	186,35 %
82	BETHUNE Gare/BEUVRY Hôpital	44 876	30 621	46,55 %
	SOUS-TOTAL	774 538	720 736	7,46 %
NAVETTES				
90	Navette Béthune	37 104	36 893	0,57 %
91	Navette Marché Lens	2 190	2 450	-10,60 %
92	Navette Marché Bruay	1 158	1 135	1,98 %
	Circuits exceptionnels			-
	SOUS-TOTAL	40 452	40 478	-0,06 %
CIRCUITS SCOLAIRES				
	SOUS-TOTAL	1 655 949	1 446 044	14,52 %
ALLOBUS				
	SOUS-TOTAL	370 039	226 405	63,44 %
PROXIBUS				
	SOUS-TOTAL	119 058	95 380	24,82 %
TOTAL OFFRE KILOMETRIQUE COMMERCIALE		14 073 523	13 355 391	5,38 %

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	46	45	56	32	45	60	49	29	45	72	45	100	624	74,5%
AUTOBUS ARTESIENS	7	3	12	12	20	41	7	10	7	7	6	7	139	16,6%
BENOIT	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	2	0,2%
DOURLENS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	3	0,4%
INGLARD	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14	15	1,8%
LNA	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0,2%
MULLIE	0	0	0	1	2	2	0	0	0	0	0	0	5	0,6%
ROSE	0	1	0	0	1	0	0	0	3	0	0	0	5	0,6%
WESTEEL	3	0	2	2	7	9	4	1	4	1	4	6	43	5,1%
TOTAL	57	49	71	47	76	112	61	41	59	82	55	128	838	100,0%
Nb de courses théoriques	63 320	51 678	67 910	56 815	63 040	62 917	45 770	43 418	65 480	59 774	58 168	58 778	697 068	
Taux de conformité	99,91%	99,91%	99,90%	99,92%	99,88%	99,82%	99,87%	99,91%	99,91%	99,86%	99,91%	99,78%	99,88%	

Avec un taux de courses pénalisées de 0,12% vs 0,14 en 2021, la situation s'est encore améliorée, avec une base de courses augmentée de 2,14%. La tendance à l'amélioration est particulièrement visible sur les courses réalisées en

propre (-28%), ce qui récompense les efforts conjoints des directions d'exploitation et de la maintenance pour limiter au maximum les impacts sur le service.

C. SERVICES À LA DEMANDE : UN SUCCÈS TOUJOURS PLUS GRAND

Le **succès grandissant** des services à la demande se traduit bien naturellement dans la production kilométrique correspondante. Tous services confondus, elle progresse de +45% vs 2021 et de près de 80% vs 2020!

Cette augmentation de production est assez remarquable pour l'Allobus A (+41%), qui totalise d'ailleurs à lui seul 25% des kms TAD, mas aussi pour les Allobus F et G qui génèrent +70% de kms à eux deux vs 2021, à relativiser cependant du fait d'un lancement en septembre 21. La ligne 18 Express voit aussi sa production TAD largement augmenter DE +63%.

29 565 courses ont été réalisées en 2022, soit +33% vs 2021 qui avait déjà été en progrès de 37% vs 2020. Le taux de déclenchement global s'établit quant à lui à 38.6%; les meilleurs taux

de déclenchement sont en cohérence avec les hausses de production kilométrique puisque l'on retrouve les Allobus A (86.5%), F (70.7%), ligne 18 Express (63.2%), mais aussi les lignes 55 et 74 avec respectivement 65.4% et 49.7% de taux de déclenchement.

Parmi les points d'attention :

- Le taux d'annulation est passé de 7 à 9%; le nombre de courses annulées est ainsi passé de 908 courses en 2020 à 1592 en 2021 et 2927 en 2022, soit une progression de +222% en l'espace de 2 ans! Le phénomène des annulations tardives est aussi à la hausse (+96%).
- Le nombre de client « absents » au lieu de rdv se détériore de +57%

SYNTHÈSE

	N	N-1	N/N-1 en%
AlloBus	435 336	296 167	46,99%
Lignes duo	330 774	209 249	58,08%
Chronopro	27 612	41 391	-33,29%
Kilomètres totaux TAD	793 722	546 807	45,16%

DÉTAIL PAR LIGNE

	N	N-1	N/N-1 en %
Allobus A	201 709	143 229	40,83 %
Allobus B	57 554	44 400	29,63 %
Allobus C	29 986	21 524	39,31 %
Allobus D	6 169	4 945	24,75 %
Allobus E	2 706	4 062	-33,38 %
Allobus F	87 328	49 161	77,64 %
Allobus G	45 731	26 791	70,70 %
Allobus Site de Mémoire	4 153	2 055	102,09 %
Chrono 210 - Bois Rigault	12 998	18 691	-30,46 %
Chrono 211 - Delta 3	1 893	1 364	38,78 %
Chrono 212 - PI Artois-Flandres	6 943	12 926	-46,29 %
Chrono 213 - Zi du Château	2 581	3 269	-21,05 %
Chrono 214 - ZI Washington	2 703	5 141	-47,42 %
Chrono 215 - ZI Portes du Nord	494	0	-
Duo 18 Express	51 178	31 389	63,04 %
Duo 50	16 387	18 257	-10,24 %
Duo 52	807	1 553	-48,04 %
Duo 53	3 867	5 578	-30,67 %
Duo 54	11 138	15 949	-30,16 %
Duo 55	24 657	20 738	18,90 %
Duo 56	1 857	0	-
Duo 57	12 362	12 632	-2,14 %
Duo 58	3 220	4 846	-33,55 %
Duo 59	3 204	5 169	-38,02 %
Duo 60	6 368	6 533	-2,53 %
Duo 62	3 147	6 136	-48,71 %
Duo 64	3 858	9 574	-59,70 %
Duo 66	11 836	6 221	90,26 %
Duo 68	0	0	-
Duo 70	16 764	21 809	-23,13 %
Duo 72	3 694	3 664	0,82 %
Duo 74	44 735	7 495	496,86 %
Duo 76	50 292	14 606	244,32 %
Duo 78	38 018	9 598	296,10 %
Duo 82	22 400	5 682	294,23 %
Duo 114	985	1 820	-45,88 %
Total	793 722	546 807	45,16 %

	N	N-1	N/N-1 en %	N/total en %
Allobus	435 336	296 167	46,99 %	54,85 %
Chrono	27 612	41 391	-33,29 %	3,48 %
Duo	330 774	209 249	58,08 %	41,67 %
Total	793 722	546 807	45,16 %	100,00 %

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	7525	6969	7,98%	5022	3314	51,54%	554	278	99,28%
Allobus B	4242	4242	0,00%	1721	1641	4,88%	138	74	86,49%
Allobus C	0	5454	-100,00%	1157	887	30,44%	57	36	58,33%
Allobus D	5454	4098	33,09%	340	321	5,92%	12	6	100,00%
Allobus E	1212	1212	0,00%	102	156	-34,62%	13	33	-60,61%
Allobus F	3738	3168	17,99%	2388	1135	110,40%	173	107	61,68%
Allobus G	1224	1584	-22,73%	388	455	-14,73%	44	26	69,23%
Allobus Site de Mémoire	2727	2727	0,00%	45	39	15,38%	2	2	0,00%
Chronopro Bois Rigault	2955	3256	-9,24%	1437	1535	-6,38%	29	28	3,57%
Chronopro Delta 3	3546	3184	11,37%	39	7	457,14%	1	0	-
Chronopro PI Artois-Flandres	2364	2424	-2,48%	1081	1020	5,98%	18	8	125,00%
Chronopro Zi du Château	3546	3184	11,37%	628	449	39,87%	12	8	50,00%
Chronopro ZI Washington	2659	2501	6,32%	901	850	6,00%	18	15	20,00%
Chronopro ZI porte du nord	2646	0	-	108	0	-	0	0	-
L18 express	799	720	10,97%	506	388	-	34	10	240,00%
duo 50	1998	2158	-7,41%	556	556	0,00%	23	29	-20,69%
duo 52	1162	333	248,95%	95	66	43,94%	6	0	-
duo 53	909	909	0,00%	164	116	41,38%	1	5	-80,00%
duo 54	1737	2017	-13,88%	654	554	18,05%	33	36	-8,33%
duo 55	2211	2121	4,24%	1239	1064	16,45%	103	59	74,58%
duo 56	180	340	-47,06%	86	143	-39,86%	11	11	0,00%
duo 57	1515	1515	0,00%	597	560	6,61%	31	25	24,00%
duo 58	870	1696	-48,70%	172	209	-17,70%	16	37	-56,76%
duo 59	909	909	0,00%	143	198	-27,78%	4	3	33,33%
duo 60	1134	1334	-14,99%	362	265	36,60%	10	7	42,86%
duo 62	1260	1957	-35,62%	263	276	-4,71%	18	4	350,00%
duo 64	918	1249	-26,50%	243	233	4,29%	16	25	-36,00%
duo 66	1695	1855	-8,63%	259	128	102,34%	37	9	311,11%
duo 68	132	303	-56,44%	0	35	-100,00%	0	0	-
duo 70	2214	2243	-1,29%	697	754	-7,56%	22	20	10,00%
duo 72	1992	2028	-1,78%	235	185	27,03%	15	6	150,00%
duo 74	1488	0	-	375	0	-	27	0	-
duo 76	1152	0	-	474	0	-	30	0	-
duo 78	1276	0	-	321	0	-	21	0	-
duo 82	2289	0	-	705	0	-	34	0	-
L94	450	0	-	5	0	-	1	0	-
duo 114	606	606	0,00%	19	15	26,67%	1	1	0,00%
Total	72 734	68 296	6,50%	23 527	17 554	34,03%	1 565	908	72,36%

	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
	1145	518	121,04%	683	293	133,11%	4468	3036	47,17%	66,74%	47,55%	40,34%	-	-	-
	206	117	76,07%	217	99	119,19%	1583	1549	2,19%	40,57%	38,68%	4,88%	-	-	-
	95	47	102,13%	68	65	4,62%	1100	846	30,02%	-	16,26%	-	-	-	-
	13	6	116,67%	6	13	-53,85%	328	315	4,13%	6,23%	7,83%	-20,42%	-	-	-
	14	40	-65,00%	27	16	68,75%	89	123	-27,64%	8,42%	12,87%	-34,62%	-	-	-
	289	141	104,96%	173	61	183,61%	2215	1028	115,47%	63,88%	35,83%	78,31%	-	-	-
	59	36	63,89%	45	31	45,16%	344	429	-19,81%	31,70%	28,72%	10,36%	-	-	-
	2	3	-33,33%	7	9	-22,22%	43	37	16,22%	1,65%	1,43%	15,38%	-	-	-
	93	83	12,05%	120	99	21,21%	1408	1507	-6,57%	48,63%	47,14%	3,15%	-	-	-
	1	0	-	8	0	-	38	7	442,86%	1,10%	0,22%	400,27%	-	-	-
	38	20	90,00%	35	12	191,67%	1063	1012	5,04%	45,73%	42,08%	8,67%	-	-	-
	18	8	125,00%	50	10	400,00%	616	441	39,68%	17,71%	14,10%	25,59%	-	-	-
	59	25	136,00%	207	155	33,55%	883	835	5,75%	33,88%	33,99%	-0,30%	-	-	-
	0	0	-	3	0	-	108	0	-	4,08%	-	-	-	-	-
	83	26	219,23%	108	117	-7,69%	472	0	-	63,33%	53,89%	17,52%	-	-	-
	46	34	35,29%	32	48	-33,33%	533	527	1,14%	27,83%	25,76%	8,01%	-	-	-
	6	0	-	7	0	-	89	66	34,85%	8,18%	19,82%	-58,75%	-	-	-
	2	5	-60,00%	5	10	-50,00%	163	111	46,85%	18,04%	12,76%	41,38%	-	-	-
	53	45	17,78%	58	28	107,14%	621	518	19,88%	37,65%	27,47%	37,08%	-	-	-
	157	87	80,46%	120	88	36,36%	1136	1005	13,03%	56,04%	50,17%	11,71%	-	-	-
	16	11	45,45%	9	9	0,00%	75	132	-43,18%	47,78%	42,06%	13,60%	-	-	-
	56	30	86,67%	41	26	57,69%	566	535	5,79%	39,41%	36,96%	6,61%	-	-	-
	19	40	-52,50%	13	8	62,50%	156	172	-9,30%	19,77%	12,32%	60,43%	-	-	-
	4	5	-20,00%	7	79	-91,14%	139	195	-28,72%	15,73%	21,78%	-27,78%	-	-	-
	18	9	100,00%	8	5	60,00%	352	258	36,43%	31,92%	19,87%	60,70%	-	-	-
	31	10	210,00%	38	34	11,76%	245	272	-9,93%	20,87%	14,10%	48,00%	-	-	-
	27	28	-3,57%	35	10	250,00%	227	198	14,65%	26,47%	18,65%	41,90%	-	-	-
	107	13	723,08%	30	10	200,00%	222	119	86,55%	15,28%	6,90%	121,44%	-	-	-
	0	0	-	0	0	-	0	35	-100,00%	0,00%	11,55%	-100,00%	-	-	-
	41	35	17,14%	65	38	71,05%	675	734	-8,04%	31,48%	33,62%	-6,35%	-	-	-
	22	11	100,00%	21	12	75,00%	220	179	22,91%	11,80%	9,12%	29,32%	-	-	-
	33	0	-	23	0	-	348	0	-	25,20%	-	-	-	-	-
	57	0	-	49	0	-	444	0	-	41,15%	-	-	-	-	-
	28	0	-	34	0	-	300	0	-	25,16%	-	-	-	-	-
	50	0	-	76	0	-	671	0	-	30,80%	-	-	-	-	-
	3	0	-	0	0	-	4	0	-	1,11%	-	-	-	-	-
	1	1	0,00%	0	0	-	18	14	28,57%	3,14%	2,48%	26,67%	-	-	-
	2 892	1 434	101,67%	2 428	1 385	75,31%	21 962	16 235	35,28%	32,35%	25,70%	25,85%	-	-	-

D. FOCUS SERVICE PMR

SYNTHÈSE

	N	N-1	N/N-1 en%
Proxibus	242 883	188 828	28,63 %
Kilomètres totaux PMR	242 883	188 828	28,63 %

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
6 668	6 170	8,07%	70,00%	2 858	2 309	23,78%	30,00%	9 526	8 443	12,83%	87	59	47,46%	47,46%	0,00%	1,20%	-100,00%

E. OCCASIONNELS ET SPÉCIAUX

Période	Prestation	Km Totaux	Coût Total TTC	Financement AM62	Financement Transdev
Janvier	Cyclo cross	427	8 140,00 €	x	
	Adateep	474	2 524,14 €	x	
Février	Adateep	184	1 142,57 €	x	
Mars	Adateep	121	1 211,10 €	x	
	Adateep	30	100,43 €	x	
Mai	Route du Louvre	1 631	-€		x
	Trail des pyramides	932	2 837,46 €	x	
Juin	Adateep	9	138,88 €	x	
	JO Liévin	114	1 337,00 €	x	
Août	Béthune rétro	510	6 271,10 €	x	
	Navettes Bollaert	442	3 422,74 €	x	
Septembre	Adateep	358	2 299,11 €	x	
	Navettes Bollaert	213	2 059,64 €	x	
Octobre	Adateep	204	1 731,98 €	x	
	Navettes Bollaert	1 491	9 302,60 €	x	
Novembre	Adateep	317	2 226,97 €	x	
	Cross J.Vilet Liévin	326	2 390,00 €	x	
	Navettes Bollaert	534	3 230,18 €	x	
Décembre	Adateep	55	796,04 €	x	
	Trail urbain Lens	20	676,56 €	x	
		8 392	51 838,50 €		

La progression des kilomètres occasionnels s'explique par une activité qui redevient nominale après deux années de crise COVID et par l'intégration de nouveaux services dont la NAVETTE BOLLAERT en premier lieu.

2. LE POINT SUR LA CONSISTANCE : ÉTUDES, MODIFICATIONS, POUR UNE OFFRE TOUJOURS PLUS AJUSTÉE

A. MODIFICATIONS TEMPORAIRES DE L'OFFRE

En 2022, **208 modifications temporaires** ont dû être opérées : plus de 78% d'entre elles sont liées à des travaux de voirie, 17% aux fêtes foraines, le reste aux manifestations.

La liste est fournie au format.xls vu son volume

B. LES ÉTUDES ET MODIFICATIONS PERMANENTES DE L'OFFRE

L'année 2022 a généré **239 études de modification de l'offre**. Elles sont, pour la plupart restées légères, les plus grosses incidences ayant concernées :

- La ligne 47 avec un prolongement dans le cadre de l'ouverture du centre aquatique de Carvin
- La création d'un nouveau chronopro ZI Portes Nord à Libercourt
- L'augmentation de l'amplitude de la Bulle 2 pour répondre aux besoins du centre hospitalier
- L'adaptation de la ligne 31 pour prendre en compte la desserte du supermarché LIDL
- L'ensemble de ces modifications a concerné au final 60 des 150 communes du PTU, 27 lignes, 7 services de TAD et la navette BOLLAERT.

La liste est fournie au format.xls vu son volume



3. BICLO : UN PUBLIC FIDÈLE

A. EN 2022, LE SERVICE SE COMPLÈTE AVEC DE NOUVEAUX ABRIS

La gestion de l'activité confiée dans le cadre de la DSP concerne la location de courte et moyenne durée au départ de Lens et le suivi des abris vélos progressivement installés sur le territoire.

En 2021, et pour répondre aux principales attentes du public, le parc de vélos à assistance électrique avait été renouvelé par un modèle plus léger, donc plus ergonomique. Il n'y a pas eu d'évolution en 2022. Dix vélos réformés ont par ailleurs été cédés à l'office de tourisme de Lens.

Concernant les abris, l'année 2022 a permis la mise en service de deux nouvelles structures à Dourges et à Noyelles-Godault au niveau de l'aire de covoiturage. Sur ce sujet, les échanges se sont poursuivis pour renforcer la sécurisation des abris avec un système d'ouverture à distance en cas de besoin de l'utilisateur. Artois Mobilités et TADAO ont par ailleurs accompagné l'installation de 2 abris à Béthune en installant le système d'ouverture via une carte Pass Pass.

A signaler également l'expérimentation menée sur la ligne 18 Express avec un système d'emport vélo.

DÉTAIL DES SERVICES



LOCATION DE VÉLOS

- 55 vélos répartis comme suit
 - › 35 vélos à assistance électrique
 - › 14 vélos de ville
 - › 4 vélos enfants
 - › 2 vélos pliants
- Locations à la ½ journée, journée, semaine, mois et trimestre
- Grille tarifaire à partir de 1€ la journée



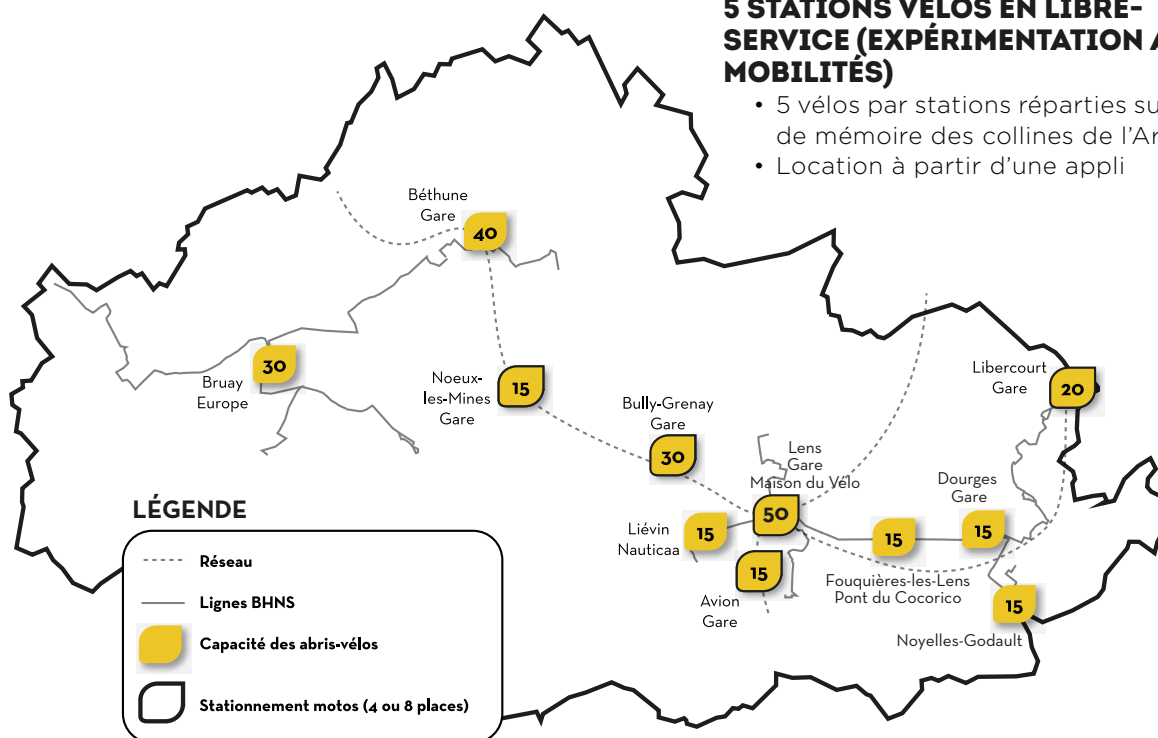
11 ABRIS À VÉLO (VOIR CARTO)

- Plus de 230 places de stationnements gratuites
- Un accès gratuit avec une carte PASS PASS, sans obligation de carte de transport



5 STATIONS VÉLOS EN LIBRE-SERVICE (EXPÉRIMENTATION ARTOIS MOBILITÉS)

- 5 vélos par stations réparties sur les sites de mémoire des collines de l'Artois
- Location à partir d'une appli



USAGE DES SERVICES

Pour les deux dernières années, la répartition entre les catégories Abonnés et Tout Public est stable en faveur de cette dernière. L'usage de BICLO n'est donc pas corrélé à celui du réseau TADAO ; seule la crise COVID avait équilibré la répartition en 2020.

Quant aux habitudes de locations, celles de plus longues durées (1 mois et 3 mois), semblent avoir les faveurs du public, même si la formule « journée » séduit encore pour un usage occasionnel, mais dans ce cas davantage avec un vélo de ville.

Au niveau du gardiennage, la progression du nombre d'ouverture se poursuit en 2022, avec 15 671 ouvertures, soit plus de 50% vs 2021. L'abri de Béthune garde sans conteste la tête du classement avec 37% des ouvertures, suivi de Lens (19%) puis de Avion, Bruay, Bully et Liévin avec chacun +/-8% des ouvertures et qui commencent à trouver leurs publics. Les autres abris rencontrent encore très peu de succès.

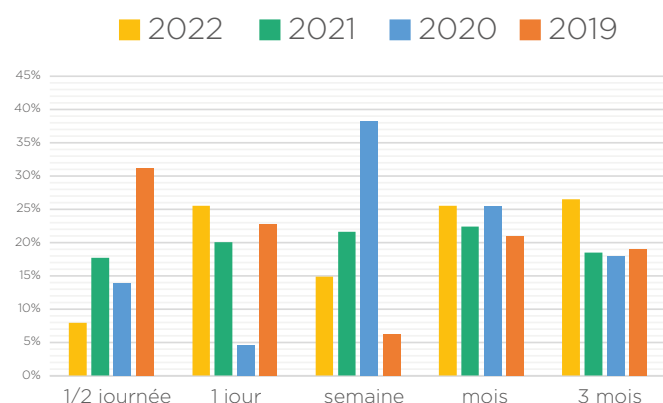
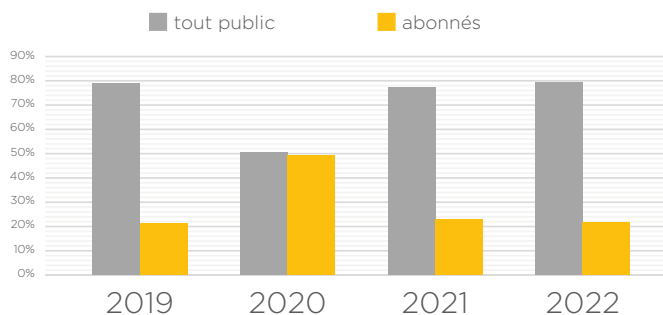
PROMOTION DES SERVICES

Les services BICLO sont systématiquement valorisés dans **la documentation de TADAO** :

- Rubrique sur tadao.fr
- Informations dans le guide du voyageur
- Flyer spécifique synthétisant l'ensemble des services (location gardiennage et même Vélos des « sites de mémoires »)
- Mise en valeur au sein des communications variées du réseau et notamment les promotions de la gamme tarifaire, des tarifs réduits sur la location étant proposée aux abonnés

En 2022, deux actions spécifiques ont été menées pour promouvoir BICLO (cf. Partie A3):

- **Campagne de communication de la ligne 18 Express** : le système d'emport vélo y a été mis en valeur. L'abri de départ de la 18 Express du pôle d'échange de Bruay Europe a d'ailleurs été customisé aux couleurs de BICLO
- **Campagne spécifique en mai** avec une offre sur la location mensuelle (1 mois offert pour 1 mois loué) et des ateliers de réparations de vélos gratuits





B. BILAN DE L'ACTIVITÉ BICLO EN 2022

SUIVI DES LOCATIONS HORS ÉQUIPEMENT

Catégories	n	n-1	%
Tout Public	166	201	-17%
Abonnés Tadao ou TER	45	54	-16%
TOTAL	211	254	-17%

TABLEAU DE BORD DES FRÉQUENTATIONS DU GARDIENNAGE VÉLO

Nombre d'accès aux abris vélos	N	N-1	N/N-1 en %
Avion // Gare	1 330	622	113,8%
Bethune // Gare	5 744	5 102	12,6%
Bethune // Mont Liebaut (Moto)	47	-	-
Bethune // Mont Liebaut (Vélo)	169	-	-
Bethune // Parc de Catorive	12	-	-
Bruay // Place de l'Europe	1 263	698	80,9%
Bully-Les-Mines // Gare	1 228	323	280,2%
Dourges // Gare	129	-	-
Fouquières-Les-Lens // Pont du Cocorico	263	304	-13,5%
Lens // Maison du Velo	2 900	1 432	102,5%
Libercourt // Gare	1 343	1 728	-22,3%
Lievin // Nauticaa	1 090	165	560,6%
Noeux-Les-Mines // Gare	359	-	-
Parking Covoit // Noyelles Godault	22	-	-
Total	15 899	10 374	53,26%

Nombre d'accès aux abris vélos Tadao	M	M-1	M/M-1 (%)
Avion // Gare	1 330	622	113,8%
Bethune // Gare	5 744	5 102	12,6%
Bruay // Place de l'Europe	1 263	698	80,9%
Bully-Les-Mines // Gare	1 228	323	280,2%
Dourges // Gare	129	-	-
Fouquières-Les-Lens // Pont du Cocorico	263	304	-13,5%
Lens // Maison du Velo	2 900	1 432	102,5%
Libercourt // Gare	1 343	1 728	-22,3%
Lievin // Nauticaa	1 090	165	
Noeux-Les-Mines // Gare	359	-	-
Parking Covoit // Noyelles Godault	22	-	-
Total	15 671	10 374	51,06%

Nombre d'accès aux autres abris	M	M-1	M/M-1 (%)
Bethune // Mont Liebaut (Moto)	47	-	-
Bethune // Mont Liebaut (Vélo)	169	-	-
Bethune // Catorive	12	-	-
Total	228	-	-

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 €	8	10	-20,0%	10	13	-20,0%
1 journée	Tous publics	2,50 €	33	33	0,0%	83	83	0,0%
1 semaine	Tous publics	8,33 €	8	13	-38,5%	67	108	-38,5%
1 mois	Tous publics	16,67 €	13	17	-23,5%	217	283	-23,5%
3 mois	Tous publics	33,33 €	18	20	-10,0%	600	667	-10,0%
1/2 journée	Abonnés TADAO ou TER	0,83 €	2	7	-71,4%	2	6	-71,4%
1 journée	Abonnés TADAO ou TER	1,67 €	4	10	-60,0%	7	17	-60,0%
1 semaine	Abonnés TADAO ou TER	4,17 €	4	4	0,0%	17	17	0,0%
1 mois	Abonnés TADAO ou TER	12,50 €	1	3	-66,7%	13	38	-66,7%
3 mois	Abonnés TADAO ou TER	25,00 €	-	1	-100,0%	-	17	-100,0%
Sous total Vélo de Ville			91	118	-22,7%	1 013	1 247	-18,7%
VÉLO ÉLECTRIQUE								
1/2 journée	Tous publics	4,17 €	2	17	-88,2%	8	71	-88,2%
1 journée	Tous publics	7,50 €	6	6	0,0%	45	45	0,0%
1 semaine	Tous publics	16,67 €	16	22	-27,3%	267	367	-27,3%
1 mois	Tous publics	33,33 €	20	22	-9,1%	667	733	-9,1%
3 mois	Tous publics	75,00 €	31	22	43,1%	2 325	1 625	43,1%
1/2 journée	Abonnés TADAO ou TER	2,50 €	1	6	-83,3%	3	15	-83,3%
1 journée	Abonnés TADAO ou TER	4,17 €	8	-	-	33	-	-
1 semaine	Abonnés TADAO ou TER	12,50 €	1	6	-83,3%	13	75	-83,3%
1 mois	Abonnés TADAO ou TER	25,00 €	16	9	77,8%	400	225	77,8%
3 mois	Abonnés TADAO ou TER	58,33 €	8	5	60,0%	467	292	60,0%
Sous total Vélo Electrique			109	115	-4,9%	4 227	3 448	22,6%
VÉLO PLIANT								
1/2 journée	Tous publics	1,25 €	-	-	-	-	-	-
1 journée	Tous publics	2,50 €	-	-	-	-	-	-
1 semaine	Tous publics	8,33 €	-	-	-	-	-	-
1 mois	Tous publics	16,67 €	-	1	-100,0%	-	17	-100,0%
3 mois	Tous publics	33,33 €	-	-	-	-	-	-
1/2 journée	Abonnés TADAO ou TER	0,83 €	-	-	-	-	-	-
1 journée	Abonnés TADAO ou TER	1,67 €	-	-	-	-	-	-
1 semaine	Abonnés TADAO ou TER	4,17 €	-	2	-100,0%	-	8	-100,0%
1 mois	Abonnés TADAO ou TER	12,50 €	-	1	-100,0%	-	13	-100,0%
3 mois	Abonnés TADAO ou TER	25,00 €	-	-	-	-	-	-
Sous total Vélo Pliant			-	4	-100,0%	-	38	-100,0%
VÉLO ENFANT								
1/2 journée	Tous publics	0,83 €	4	5	-20,0%	3	4	-20,0%
1 journée	Tous publics	1,67 €	4	2	100,0%	7	3	100,0%
1 semaine	Tous publics	4,17 €	3	8	-62,5%	13	33	-62,5%
1 mois	Tous publics	12,50 €	-	3	-100,0%	-	38	-100,0%
3 mois	Tous publics	25,00 €	-	-	-	-	-	-

Sous total Gamme Solidaire			11	18	-38,9%	23	78	-71,3%
ÉQUIPEMENTS								
SIÈGE ENFANT								
1 mois	Tous publics	1,67 €	5	1	400,0%	8	2	400,0%
REMORQUE ENFANT								
1/2 journée	Tous publics	2,50 €	-	-	-	-	-	-
1 journée	Tous publics	4,17 €	-	-	-	-	-	-
Réparations			-	-	-	1 825	1 173	55,6%
Sous total Equipements			5	1	400,0%	1 834	1 175	56,1%
Sous Total - Locations ½ Journée			17	45	-62,2%	26	108	-76,2%
Sous Total - Locations 1 Journée			55	51	7,8%	174	148	18,1%
Sous Total - Locations 1 Semaine			32	55	-41,8%	375	608	-38,4%
Sous Total - Locations 1 Mois			55	57	-3,5%	1 304	1 348	-3,2%
Sous Total - Locations 3 Mois			57	47	20,4%	3 392	2 600	30,4%
TOTAL			216	255	-15,4%	7 096	5 985	18,6%

SYNTHÈSE DES LOCATIONS BICLO

Nombre de locations par durée	2022	2021	
Locations 1/2 journée	17	45	-62,2%
Locations 1 journée	55	51	7,8%
Locations 1 semaine	32	55	-41,8%
Locations 1 mois	55	57	-3,5%
Locations 3 mois	57	47	20,4%
TOTAL	216	255	-15,4%







C.

LA GESTION QUOTIDIENNE DU RÉSEAU

**MOTIVÉE PAR LA RECHERCHE
CONSTANTE DE L'EFFICIENCE**

Libérées des fortes contraintes inhérentes à la crise sanitaire, les équipes ont pu se consacrer intégralement à ce qui avait été initié en 2021. La Direction d'Exploitation a ainsi consolidé ses process et renforcé encore l'efficacité de son organisation. La Direction de la Maintenance et du Patrimoine a pu diriger son énergie sur les projets liés à la performance du réseau et à son avenir : électrification d'une partie du parc et préparation de la transition énergétique ont ainsi progressé. Les équipes en charge du système d'information ont, de leur côté, approfondi encore leurs connaissances pour assurer le monitoring le plus fiable et, ainsi, la continuité du réseau. Dans la continuité des engagements RSE pris en 2021, les Ressources Humaines ont fait progresser la politique d'intégration et les actions partenariales menées en faveur de l'inclusion, de l'insertion, de la prise en compte du handicap. Par ailleurs, la politique HSE a été poursuivie avec une consolidation de nos systèmes de management de la sécurité et de l'environnement et des actions menées pour sensibiliser toujours davantage les collaborateurs à ces sujets.



1. L'EXPLOITATION DU RÉSEAU : TOUJOURS PLUS DE RÉACTIVITÉ, DE QUALITÉ ET DE SECURITÉ

La direction d'Exploitation (DEX), regroupe **80 % des effectifs** de TADAO. La qualité des services offerts quotidiennement à nos clients est directement liée à sa bonne organisation. Chaque nouvelle journée est ainsi un **nouveau challenge** pour garantir aux usagers **un service de qualité**, conforme **aux promesses de nos offres**. La crise sanitaire et ses énormes impacts et exigences sur la gestion de la production sont désormais derrière nous et l'année 2022 a permis de poursuivre résolument ce qui avait été initié en 2021, à savoir **la recherche de la performance, la consolidation des process et la recherche d'une organisation de plus en plus efficiente**.

La Direction d'Exploitation repose sur 4 grands piliers : **les méthodes, les unités territoriales, le temps réel (et son PCC) et la PASF** qui regroupe les thématiques liées à l'ambiance, la sécurisation du réseau. Dans chacun de ces domaines, des actions ont été engagées dans un souci d'**amélioration continue**, d'**adaptation aux aléas** et de prise en compte des **attentes des acteurs engagés**.

Pour mieux faire connaître son organisation, ses missions et ses méthodes de travail, les services de la DEX ont par ailleurs organisé tout au long de l'année huit rendez-vous au sein des dépôts. Chacun d'entre eux était consacré à une thématique.

AMÉLIORATION DES MÉTHODES ET DE LA PLANIFICATION DES SERVICES

Le service affecté à la gestion du planning des agents a été réorganisé autour d'un responsable et de 4 agents. Cela s'est accompagné par la rédaction de **nouveaux process**, une *nouvelle répartition des responsabilités* et l'organisation de **permanences au sein des quatre dépôts** pour répondre à une attente forte de la part des agents de conduite. En parallèle, le service s'est attaché à poursuivre le **déploiement de l'outil MobiMe** installé en 2021. Ce dernier, développé par Transdev, permet aux agents de gérer toute leur activité depuis un web service. En 2022, le service planning a organisé des retours d'expérience avec les utilisateurs et apporté une assistance technique à la prise en main de l'outil.

Au niveau de la conception des « services agents », le pôle Méthodes s'est impliqué auprès des conducteurs afin de susciter l'adhésion et par la même préserver le climat social. Cela s'est traduit par la mise en place de **permanences au sein des dépôts pour présenter les projets de référentiels réseaux** pour la rentrée ou la production d'une trame de roulement

différenciée pour le dépôt d'Houdain et répondre aux souhaits des collaborateurs. Ces approches se sont accompagnées en amont par une enquête auprès des conducteurs, en collaboration avec leurs managers.

Au-delà des traditionnelles **études de modification de l'offre**, le service Méthode s'est également particulièrement investi dans le chiffrage et l'organisation de la navette Bollert, en projetant les différents scénarii proposés pour une intégration au référentiel selon le jour et l'horaire du match. Sur ce projet, toutes les ressources de la DEX ont été particulièrement impliquées.

Enfin, toute l'équipe s'est investie dans **l'analyse des temps de parcours sur un module spécifique** du logiciel d'exploitation HASTUS, une compétence qui sera mise au service de la productivité. Elle a également été formée à l'usage de différents outils informatiques pour faire progresser son outil et la construction des trames de roulement.

LE RENOUVELLEMENT DE L'ANIMATION DES UNITÉS TERRITORIALES

L'exploitation du réseau est opérée à partir de deux Unités Territoriales : à l'est, les dépôts de Grenay et Hénin, et à l'ouest, ceux de Houdain et Béthune. Le départ en retraite en l'espace de 18 mois des deux responsables d'Unités Territoriales a donné lieu au **renouvellement des équipes en charge de l'animation de ces unités**. Des binômes ont ainsi été nommés : un chef d'unité accompagné d'un responsable des opérations (en propre et sous traitance). Un travail conséquent a ensuite été opéré pour **harmoniser les pratiques au sein des deux unités**. Cela a touché l'administration du personnel, la mise à plat des procédures, la création de celle liée aux objets trouvés ou encore l'instauration de rituels (rencontres entre unités, ou avec les représentants du personnel).

La gestion des ressources humaines est centrale pour les responsables d'unité. **Garantir la cohésion d'équipe, faire progresser les collaborateurs, les impliquer dans les projets de l'entreprise** et bien évidemment faire en sorte **d'assurer le service au quotidien**, tels sont les enjeux ici posés. Pour y répondre, de nombreuses actions ou participations à projet sont mises en place, souvent en collaboration avec d'autres services : les ressources humaines et le HSE en premier lieu, mais aussi la les méthodes, la maintenance, le patrimoine ou le commercial. Parmi les sujets qui ont marqué 2022, on retiendra :

- La mise en œuvre du dispositif PIAC qui, par le biais d'évaluations annuelles des collaborateurs, permet d'attribuer des points d'indices, entretient leur motivation et leur recherche d'amélioration continue.
- La définition d'un mode de suivi des agents en arrêt afin de limiter l'absentéisme
- Le recrutement de nouveaux tuteurs avec une nouvelle méthode destinée à identifier les meilleurs profils
- La mise en conformité des éclairages et caméras de surveillance des dépôts
- La mise en place d'une instance avec les élus du personnel pour gérer des problématiques réseaux (points noirs de circulation, problématiques de voirie par exemple)
- L'organisation de 10 causeries sécurité au sein des unités
- La gestion des risques de pénuries de carburant à l'automne, ainsi que la mise en œuvre des approvisionnements des collaborateurs

Les unités territoriales ont aussi déployé deux **nouveaux outils d'exploitation** qui permettent plus d'efficacité dans la gestion du quotidien, la circulation de l'information entre les managers, mais aussi la recherche de solutions :

- List Production, qui permet une véritable traçabilité des actions managériales
- List Sinistralités, qui permet de tracer tous les incidents de production (accidents matériels, corporels, de travail, dysfonctionnements de services, etc).

Enfin, les Unités Territoriales ont été **impliquées dans 18 groupes de travail**, du projet 5 S à la démarche RSE, en passant par le plan « froid », la définition de cahiers des charges des bus électriques, ou encore le process harcèlement et le plan de prévention et de sécurité.

PASF : UN DISPOSITIF REVISITÉ

Nouveaux moyens, nouveaux outils ou nouvelle organisation des missions, l'année 2022 a permis de revisiter le fonctionnement de ce pôle majeur qui vise à la sécurisation du réseau et plus communément appelé PASF (Prévention, Ambiance, Sécurité, Fraude).

Le réseau TADAO reste globalement éparpillé par l'insécurité et les faits graves; c'est davantage la montée des incivilités courantes qui est relevée. Toutefois, un incident particulièrement dramatique, au cours duquel l'un de nos conducteurs en service sur la Bulle 3 a reçu trois coups de couteau, a nécessité la **mise en place d'un plan d'action visant à renforcer nos pratiques** et se prémunir de ce type d'incidents. Ce dispositif a été travaillé en lien avec les organisations syndicales.

Immédiatement après l'incident, il a fallu mettre en place un dispositif de sécurité renforcé sur le terrain tout en gérant l'émotion suscitée auprès des collaborateurs, et bien évidemment mettre en place l'accompagnement du salarié concerné. Mais rapidement, plusieurs grandes mesures ont été déployées :

- **Renforcement de l'équipe PASF par 3 agents**, portant ainsi l'effectif à 21 agents
- **Modification des plannings de présence terrain** pour couvrir l'amplitude de fonctionnement du réseau avec un **principe de sectorisations des équipes** qui permet un **meilleur maillage** et par conséquent de **meilleurs délais d'intervention** en lien avec le PCC
- Création de deux **groupes de travail pour renforcer les compétences internes** relatives à l'utilisation optimale de l'appel de détresse et les postures à tenir pour faire face aux incivilités au

quotidien. Leurs travaux ont permis de définir une première série d'actions à mettre en place :

- › Développements de causeries thématiques au sein des dépôts
- › Création de groupes de parole
- › **Mise en place de formations adaptées.** Elles ont été élaborées avec le concours d'un cabinet externe spécialisé
- Montée en puissance de l'équipe PASF sur les **actions GPO** (Groupement de Police Opérationnel avec les Polices municipales et nationales). A date, douze structures du territoire nous accompagnent
- Mise en place de **contrôles en civil**, éventuellement avec le renfort des forces de l'ordre. Encore utilisé à discrétion, ce type de contrôle est essentiellement requis dans des cas de faits les plus graves (suspicion de harcèlement, attouchement, violences répétées entre passagers), afin de constater les flagrants délits

Au-delà de ce nouveau dispositif d'action, et parce qu'il vaut **mieux prévenir que guérir**, la PASF a continué, par le biais de la convention avec CITEO à proposer des **animations ou actions de médiations tout au long de l'année**, soit à bord, sur les lignes ou aux arrêts identifiés « à risque », mais aussi en allant au-devant des habitants dans les quartiers ou en répondant aux sollicitations émanant des organismes en lien avec les politiques de la ville.

ACTIVITÉ TEMPS RÉEL : UNE RÉORGANISATION ABOUTIE

Ce pôle dispose de plusieurs compétences, toutes en lien avec la gestion en temps réel du réseau :

- Le Poste de Commandement Central qui gère tous les aléas d'exploitation au quotidien et le PICV qui lui est associé pour répercuter l'information correspondante auprès des usagers
- Les régulateurs terrain, bras armé du PCC pour porter assistance sur le terrain et assurer la continuité de service
- La circulation, pour anticiper et mettre en place les solutions liées aux problèmes de circulation
- Le PC SAD qui gère au fil de l'eau la planification des services de TAD et assure le lien au téléphone avec les usagers

En 2022, ce service a lui aussi finalisé sa **réorganisation**. C'est là **l'aboutissement de trois années de recul sur l'activité**, après la mise en service du réseau BHNS et la gestion de crises majeures qui les ont ponctuées.

Le PCC est désormais administré par 8 agents maintenant encadrés par **deux superviseurs**, ce qui permet de renforcer l'efficacité du dispositif de gestion en temps réel des aléas. Pour parfaire l'organisation, **un poste de d'administrateur des systèmes Temps réel** a été créé, renforçant ainsi les compétences du pôle et augmentant la fiabilisation des flux de données utiles au temps réel. Cela s'est accompagné par la **montée en version du logiciel NAVINEO** utilisé pour la régulation du réseau et l'information temps réel.

Deux coordinateurs ont par ailleurs été nommés à la circulation et au PC SAD, là encore pour assurer une **meilleure supervision des activités**, sur un périmètre considérablement augmenté depuis l'intégration de la Lys Romane.



A. UNE GESTION DES PERTURBATIONS CONSOLIDÉE

PERTURBATIONS PRÉVISIBLES

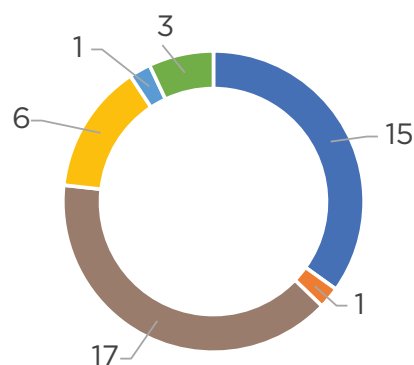
Jan.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.
------	------	------	-------	-----	------	---------	------	-------	------	------	------



PERTURBATIONS IMPRÉVISIBLES

54 incidents non prévisibles ont ponctué 2022, soit une parfaite stabilité avec 2021 et après plusieurs années de tendances à la baisse. Parmi les aléas les plus significatifs de l'année, on retiendra bien évidemment l'agression en février d'un conducteur sur la Bulle 3, le sui-

vi des impacts du mouvement social chez les Autobus Artésiens en mai/juin, la gestion de déviations inopinées liées aux embouteillages devant les stations essence en octobre, au plus fort de la crise des carburants.



- Chute de voyageurs
- Jets de projectiles
- Aggression
- Faits perturbants sans gravité
- Perturbation de circulation
- Dégradation



B. L'AMBIANCE RÉSEAU : UNE PACIFICATION CONSTANTE

STATISTIQUES DE L'AMBIANCE RÉSEAU

En 2021, il avait été observé une **pacification globale du réseau**, avec -47% d'incidents vs 2020 (la crise COVID avait également eu des effets négatifs sur ce sujet). La tendance se poursuit en 2022 puisque les faits d'ambiance, dans leur ensemble **diminuent encore de 12%**.

Même si c'est encore trop, on peut se réjouir de la **baisse du nombre d'agressions**, tant vers les

personnels qu'entre voyageurs qui passe d'une moyenne de 75 par mois à **67 en moyenne par mois**. Les seuls items à la hausse concernent des faits liés à la gestion de la fraude. Les incivilités restent le point d'attention dans le domaine : elles représentent 72% des agressions, soit +4 points vs 2021.

Au niveau des équipements, la situation continue de s'améliorer au global mais **le vandalisme envers les abris progresse** (105 faits contre 82 en 2021).

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	1	1	0 %
Violence sans ITT	0	14	-100 %
Coups	1	8	-88 %
Crachats	5	4	25 %
Menaces verbales - Incivilités - Insultes	350	329	6 %
Jet de projectile avec dégat	12	12	0 %
Projection de bombe lacrymogène ou jet de projectile sans dégat	51	70	-27 %
Vol	1	1	0 %
Fraude	38	28	36 %
Pétard	5	5	0 %
Arme	3	4	-25 %
Total des agressions sur le personnel TADAO :	467	476	-2 %
Agression physique envers le personnel des affretes			
Violence avec ITT	0	1	-100 %
Violence sans ITT	3	4	-25 %
Coups	0	0	-
Crachats	0	4	-100 %
Menaces verbales - Incivilités - Insultes	144	187	-23 %
jet de projectile avec dégat	9	5	80 %
Projection de bombe lacrymogène ou jet de projectile	18	29	-38 %
Vol	3	2	50 %
Fraude	34	33	3 %
Pétard	2	1	100 %
Arme	0	2	-100 %
Total des agressions sur le personnel des affrétés :	213	268	-21 %
Agression physique envers la clientèle			
Violence avec ITT	0	0	-
Violence sans ITT	7	18	-61 %
Coups	9	13	-31 %
Crachats	0	1	-100 %
Menaces verbales - Incivilités - Insultes	78	93	-16 %
jet de projectile avec dégat	6	17	-65 %
Projection de bombe lacrymogène ou jet de projectile	7	2	250 %
Vol	1	4	-75 %
Fraude	5	5	0 %
Pétard	0	1	-100 %
Arme	2	1	100 %
Total des agressions envers la clientèle :	114	155	-26 %
TOTAL DES AGRESSIONS SUR LES PERSONNES :	794	899	-12 %

Dégradations du matériel roulant			
Décompression des portes	16	26	-38 %
Tags - Graffitis	1	4	-75 %
Jets de projectile	30	54	-44 %
Feu	0	1	-100 %
Bris de glace	20	26	-23 %
Lacérations sièges / garnitures	10	14	-29 %
Structure du véhicule (carrosserie, pneu, etc.)	15	20	-25 %
Total dégradations matériel roulant :	92	145	-37 %
Dégradation du mobilier urbain			
Matériel de la Gare Routière de Lens	0	5	-100 %
Jets de projectile en Gare Routière de Lens	0	0	-
Abri bus	105	65	62 %
Poteaux fixe	2	12	-83 %
Total dégradation du mobilier urbain :	105	82	28 %
TOTAL DES AGRESSIONS SUR LES BIENS :	197	227	-13 %
Perturbations exploitation			
Courses perdues	24	32	-25 %
Retards	103	93	11 %
Plaintes	35	26	35 %
Total perturbations exploitation	162	151	7 %
TOTAL	991	1126	-12 %

PACIFICATION DU RÉSEAU : UNE ANIMATION DÉMULTIPLIÉE

L'activité de surveillance du réseau a fortement repris en 2022. Les actions de prévention ont été plus que multipliées par deux (144 actions) et le nombre de contrôle a augmenté de 68%. L'intervention au quotidien des médiateurs CITEO contribue également à la pacification : pour mémoire, quatre agents en mission quotidienne à bord ou aux arrêts pour renforcer la communication positive avec et entre les voyageurs.

	N		N-1		N/N-1 en % Réalisé
	Prévu	Réalisé	Prévu	Réalisé	
Actions de Prévention					
1. Intervention établissement scolaire	2	2	2	2	0,00 %
2. Stage citoyenneté	0	0	0	0	-
Actions d'Ambiance					
1. Participation aux manifestations sportives	2	2	1	1	100,00 %
2. Présence aux forums	2	2	0	0	-
Actions de Sécurité					
1. Participation au CLSPD, CLS	92	92	27	27	-
2. Intervention ADATEEP	52	52	35	35	-
Actions de Fraude			65	65	
1. Contrôle LR	168116	168116	107 680	107 680	
2. Contrôle CS	33868	33868	12 797	12 797	-
Total Temps consacré aux activités PASF	34 109	33 853	30 926	27 001	25,38 %
Effectif ETP consacré aux activités PASF	18,74	18,60	16,99	14,83	25,42 %

C. LUTTE CONTRE LA FRAUDE : UN DISPOSITIF À L'EFFICACITÉ NOTABLE

Les résultats liés à la lutte contre la fraude vont dans le bon sens. Pour la 2^{ème} année consécutive, le taux de fraude constaté est en recul. Il est ainsi passé de 6.54% en 2020 à 3.43% en 2022, avec un nombre de véhicules contrôlés multiplié par 2 vs 2021 et +67% de voyageurs également contrôlés. Cette tendance est le fruit de plusieurs facteurs :

- Une **assiduité renforcée de l'équipe sur le terrain** et une plus grande efficacité du fait d'un équipement en **appareils de contrôles plus performants**, les PAX A920
- Une **coordination renforcée avec les forces de l'ordre**

- Des **actions de sensibilisation** des clients sur la validation obligatoire
- La mise en place d'un **outil de pilotage** contre les incivilités et la fraude qui permet de mieux organiser les actions de prévention et l'activité du service

Par ailleurs, **un pôle recouvrement a été créé** en septembre pour la gestion de toute la partie administrative liée aux procès-verbaux. Cela permet aux agents de rester concentrés sur leurs missions de terrain et d'accélérer et de fiabiliser les procédures, y compris en ce qui concerne le suivi des impayés et le passage de relais vers les services de l'Etat.

TABLEAU DE BORD DES STATISTIQUES FRAUDE

	N	N-1	N/N-1 en %
Nb de véhicules contrôlés	16 268	8 050	102,09%
Nb de sites contrôlés	3 194	3 473	-8,03%
Nb de Clients Contrôlés	201 984	124 751	61,91%
Nb de PV émis	6 941	5 354	29,64%
Nb de PV annulés	63	127	-50,39%
Nb de PV net émis	6 878	5 227	31,59%
Nb de PV Encaissés	1 473	1 133	30,01%
Taux de recouvrement	21,42%	21,68%	-1,20%
Nb de PV en cours de relance	5 405	4 580	18,01%
Nb de PV transmis au Ministère Public	4 026	1 525	164,00%
Taux de Contrôle	1,47%	0,99%	48,48%
Taux de Fraude constatée	3,43%	4,29%	-20,05%



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

Le nombre d'événements grave passe de 26 en 2021 à 8 en 2022, des chiffres en lien avec ceux globaux de la pacification de réseau

Date	Ligne	Sens	Point d'arrêt	Nature	Impact sur le réseau
02/02/22	3	Vers Centre commerciale Lens 2	square Foulon	Agression sur agent	course partielle
23/02/22	6	Vers Bruay Europe	joliot curie	Coups et blessures sur voyageur	course partielle
11/03/22	3	Vers Centre commerciale Lens 2	Square Foulon	Agression sur voyageur	course partielle
03/05/22	31	Vers Liévin Site 11/19	Fond d'Anlget	Agression sur agent	Courses non réalisées
03/06/22	11	Vers Noyelles-les-Vermelles centre commercial	arrêt Jean Jaurès	Agression sur agent	Course partielle
26/07/22	39	Vers Lens Behal jean Zay	Pont de grès	Agression sur agent	Course non réalisée
20/12/22	2	Vers Houdain Marnes	Europe quai bulle 2	Agression sur voyageur	Retard
29/12/22	15	Vers Carvin Eglise	Arrêt Centre commercial cora	Agression sur agent	Courses non réalisées

RÉPERTOIRE DES FICHES « PERTURBATION » ÉMISES

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



©GéraldGeronimi

RÉPERTOIRE DES INFRACTIONS COMMISES PAR LES AGENTS DU DÉLÉGATAIRE

Date	Lieu	Nature	Suites données
05/01/2022	Lille	Excès de vitesse	Denonciation antai
11/01/2022	Mazingarbe	Excès de vitesse	Denonciation antai
25/01/2022	St Nicolas	Excès de vitesse	Denonciation antai
01/02/2022	Loos En Gohelle	Excès de vitesse	Denonciation antai
15/02/2022	Loison Sous Lens	Feu rouge	Denonciation antai
25/03/2022	Lens	Stationnement irrégulier	Denonciation antai
23/03/2022	Vitry Le Francois	Excès de vitesse	Denonciation antai
23/05/2022	Les Neyrolles 01130	Excès de vitesse	Denonciation antai
16/05/2022	Paris 75014	Stationnement	Amende regularisee
02/06/2022	Lens	Stationnement irrégulier	Denonciation antai
28/06/2022	Mont L'eveque	Excès de vitesse	Denonciation antai
08/07/2022	Angres	Utilisation d'un téléphone par le conducteur d'un véhicule	Denonciation antai
23/08/2022	Lille	Excès de vitesse	Denonciation antai
01/09/2022	Lievin	Conduite d'un véhicule avec port d'une oreillette	Denonciation antai
02/09/2022	Lievin	Stationnement très gênant	Denonciation antai
19/09/2022	Mont L Eveque	Excès de vitesse	Denonciation antai
28/09/2022	Angres	Conduite d'un véhicule avec port d'une oreillette	Denonciation antai
12/10/2022	Fouquieres Les Bethune	Franchissement feu rouge fixe	Denonciation antai
21/10/2022	Lens	Usage d'un téléphone par conducteur	Denonciation antai
26/10/2022	Lens	Stationnement irrégulier	Contravention réglée par l'intéressée.
10/11/2022	Bruay Labuissiere	Inobservation par conducteur de véhicule, de l'arrêt imposé par un feu rouge fixe	Denonciation antai
22/11/2022	Lens	Stationnement irrégulier en agglomération	Amende recouvrée par la personne verbalisée
02/12/2022	Loison Sous Lens	Franchissement feu rouge	Denonciation antai
02/12/2022	Bruay Labuissiere	Inobservation par conducteur de l'arrêt imposé par un feu jaune fixe	Denonciation antai
20/12/2022	Beuvry	Non présentation de la carte grise	Contravention régularisée par nullie

E. SINISTRALITÉ : LA PRÉVENTION PORTE SES FRUITS

La sinistralité est **en baisse de près de 7% en 2022** avec une nette amélioration du nombre de kilomètres entre deux accidents (près de 40 000, soit une amélioration de l'ordre de 10%).

Chaque accident fait l'objet d'une analyse précise basée sur le procédé de l'arbre des causes.

Concernant la typologie des accidents déclarés aux assurances, 22% sont liés à la circulation, 15% concernent un heurt avec un tiers en stationnement, 14% relève d'un défaut de respect de la signalisation de la part des tiers, et 13% pour des incidents concernant des passagers (chutes majoritairement).

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 %
Evitable	117	151	-22,52%
Non Evitable	110	93	18,28%
Total	227	244	-6,97%
<i>Dont accident corporel</i>	52	49	6,12%
Déclarés 0%	64	50	28,00%
Déclarés 50%	9	8	12,50%
Déclarés 100%	53	50	6,00%
Déclarés interne TADAO 0%	17	30	-43,33%
Déclarés interne TADAO 50%	0	1	-100,00%
Déclarés interne TADAO 100%	84	105	-20,00%
Km réalisé	9 047 051	8 818 433	2,59%
Km entre 2 accidents	39 855	36 141	10,28%

RÉPERTOIRE DES FICHES « ACCIDENTS GRAVES » ÉMISES

Ligne	Description de l'accident	Responsabilité Tadao	Conséquences sur l'exploitation
1	Un VI percute le bus dans le rond point des vaches. La CR du VL est désincarcérée et transporté à l'hôpital de Lens. Cr du BHNS choqué	Course partielle	FIn du scolaire au Stade Duflos Bully les mines
2	"Choc entre un BHNS et un VL à l'intersection rue du 1er Mai/site propre, Le VL serait passé au feu rouge. 2 personnes blessées dans le VL, 5 clients dans le bus sans blessure"	1 course partielle et 1 course non faite	1 courses non faites (LR11 et Bulle 1) et une course Bulle 1 partielle.
6	Un VL aurait refusé la priorité au bus, chute de 2 clientes et une médiatrice à bord du bus, intervention des pompiers	1 course partielle et 2 courses non faites	1 course partielle et 1 course non effectuée.
15	Choc frontal entre un VL et le bus. Les 2 conducteurs sont pris en charge par les pompiers	courses non réalisées	Course 82 terminée à la station Mt Liébaut
7	Un VL percute le bus par l'arrière, la conductrice du VL est pris en charge par les pompiers	courses non réalisées	1 course partielle et 1 non effectuée.
15	"Collision entre le bus et un VL dont les circonstances ne sont pas définies. 2 blessés dans le bus à la suite du freinage"	courses non effectuées et partielles	BULLE 5, courses 635 et 640 non effectuées.
5	"Accrochage entre un bus et un VL dans un rond-point. A posteriori, 2 blessés : client PMR dans le bus et le conducteur du bus"	1 course partielle et 3 courses non réalisées	Lignes 5,15 et 39 déviée durant 01h00.

6	Un VL aurait refusé la priorité au bus, la passagère du VL et une cliente dans le bus sont prises en charge par les pompiers	1 course partielle et Bulle 6 déviée	Fin de la course
2	Accrochage entre un VL et un bus, la conductrice du bus est choquée et est prise en charge par les pompiers	1 course non effectuée	Fin de la course
3	Accrochage entre un bus et une jeune fille en trottinette au moment d'un changement de direction de celle-ci. La jeune fille est prise en charge par les pompiers	1 course partielle	
10	Accrochage entre un bus et un cycliste. Le cycliste a doublé le bus par la gauche pendant que celui-ci tournait à gauche. Le cycliste est pris en charge par les pompiers	course partielle	
31	Un enfant de 5 ans accompagné de sa maman traverse la route au passage d'un bus. Le Cr du bus effectue un freinage d'urgence, l'enfant présente de légères contusions et il est pris en charge par les pompiers	course partielle	
41	"Un accident entre 2 VL envoie une des voitures sur un bus. La conductrice d'un des VL est prise en charge par les pompiers"	course partielle et une course non réalisée	
bulle 5 et ligne 18	"Un bus Artésiens percute par l'arrière un bus Tadao à l'arrêt en gare de Lens. La conductrice du bus Tadao est prise en charge par les pompiers"	3 courses non réalisées	
6	Un piéton est percuté par un bus au moment de traverser la route, il n'aurait pas regardé au moment de traverser	Retard	
6	"A la suite d'une perte de contrôle dû aux conditions météo, un bus percute un autre bus en stationnement, 3 blessés dont un des conducteurs"	CNE Journée perturbée	

PRÉVENTION RISQUES ET ACCIDENTS : UNE DÉMARCHÉ COMPLÈTE

Le service HSE accompagne la direction d'exploitation dans la mise en place de sa démarche de prévention des risques et des accidents.

L'année 2022 a ainsi permis d'améliorer la démarche d'analyse de la sinistralité au travers de réunions mensuelles. Plusieurs actions se sont ensuite développées pour renforcer la sensibilisation du personnel de conduite avec plusieurs objectifs :

- Repérer les points sensibles sur les lignes
- Etablir une cartographie des zones accidentogènes
- Etablir des fiches réflexes pédagogiques
- Homogénéiser la méthode de suivi de sinistres

- Définir des indicateurs pertinents et les communiquer aux collaborateurs
- Communiquer sur le coût des sinistres
- Sensibiliser sur les risques routiers

Sur ce dernier point, et parce rien ne remplace la pratique et la mise en situation, les équipes de la DEX et HSE ont élaboré un challenge du meilleur conducteur. Ce dernier se déroule en 3 étapes : deux temps de présélection et une finale, ce qui permet de maintenir l'attention sur le sujet toute l'année. Les candidats sont évalués sur deux épreuves : un questionnaire sur le code de la route et un parcours comprenant des difficultés à éviter et des manœuvres à réaliser.

2. MOYENS TECHNIQUES ET MAINTENANCE : DE BELLES AVANCÉES

Avec l'éloignement des effets de la crise COVID qui avait beaucoup mobilisé la Direction de la Maintenance et du Patrimoine (DMT), l'année 2022 a permis de redonner du souffle à différents projets liés à la performance du réseau et l'anticipation des évolutions à venir, telle celle de l'électrification d'une partie du parc. La transition énergétique reste d'ailleurs incontestablement l'un des enjeux principaux qui guide l'action du service.

LE PROJET 5S : UNE DÉMARCHE FINALISÉE

Fin 2021, la DMT s'était engagée dans une démarche dite « 5S ». Cette dernière consiste à améliorer et préserver les environnements de travail pour proposer aux agents des conditions de travail optimales et en toute, et par là même, une plus grande productivité. La méthode est construite en cinq étapes : Eliminer, Ranger, Nettoyer, Standardiser et Respecter. Cette démarche nécessite une forte implication des agents et des investissements en outillages et mobiliers, mais aussi en communication.

La démarche est désormais finalisée en ce qui concerne les ateliers avec :

- La rédaction des standards de rangements et d'organisation. Tous les ateliers sont désormais « zonés » selon les activités et avec par zone, chaque chose utile à une place définie. L'utilisation des matériels est tout autant décrite : par exemple, la fermeture des fosses de travail se fait de manière normée
- La rédaction de standards pour le traitement des déchets
- La mise en place de tournées de contrôles tous les 15 jours. L'ensemble des directions participe à ces évaluations à partir d'un référentiel précis

Le déploiement de la démarche a fait l'objet d'un audit par la direction régionale TRANSDEV en fonction des critères de contrôles réglementés. Les ateliers ont ainsi reçu **une note de 3 étoiles sur 5 dès mars qui s'est transformée en 5 étoiles sur 5 à l'été**. L'objectif est maintenant de rentrer dans le niveau supérieur : la démarche KAIZEN qui a pour objectif d'optimiser la productivité grâce à l'amélioration continue des processus, des activités, l'élimination du gaspillage, la diminution des risques et une organisation toujours plus efficace des postes de travail.

La démarche 5S a également commencé à se décliner sur les autres sites de TADAO.

LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE, UNE PRÉOCCUPATION CONSTANTE

MISE EN PLACE DES ZONES ZÉRO ÉMISSIONS

Depuis mars 2021, 26 bus hybrides VOLVO roulent au biocarburant, le B100, qui permet de réduire de 60% les émissions de gaz à effet de serre. Début 2022, une partie du parc a été équipée d'un système de management de zones « zéro émission ». Cette fonctionnalité permet de définir des zones de conduite en 100% électriques de manière complètement automatisée à partir d'un référentiel établi en fonction de la topographie et du sens de circulation du bus. Le bus « reconnaît » ainsi lui-même le parcours effectué et adapte son comportement électrique à chaque zone traversée et prédéfinie par GPS. Aucune action du conducteur n'est requise. Mis en circulation sur 4 lignes comportant 167 zones zéro émissions, les bus concernés ont permis une **réduction de la consommation de 3.2%** et proposent **42% du temps d'exploitation en silence** avec le mode 100% électrique. Un réel confort et aussi plus de sécurité pour les zones traversées sous ce mode. Depuis, l'ensemble des VOLVO ont été équipé du dispositif.

Grâce à ce projet dans lequel les équipes de maintenance se sont investies, **ARTOIS MOBILITES, TADAO et VOLVO ont remporté le Trophée de l'Innovation à l'EUMO 2022 dans la catégorie Energie-Environnement**

MIX ÉNERGÉTIQUE ET BILAN CARBONE, OÙ EN SOMMES-NOUS ?

L'année 2022 a permis de faire un point de situation sur l'évolution du parc dans le cadre de l'évolution de la loi sur la transition énergétique pour la croissance verte. Cette dernière prévoit le renouvellement des véhicules en 100% « faibles émissions » à partir de 2025, dont 50% en électrique / Hydrogène.

Ce que l'on retient du bilan :

- Les bus équipés pour rouler au **B100 ont permis une économie de 680 tonnes de CO2**. La difficulté identifiée est l'encrassement du filtre à particules l'hiver
- L'expérimentation sur les véhicules à **hydrogène** est pour le moment un échec, mais elle a permis une meilleure compréhension du fonctionnement de la station hydrogène et la formation de 16 personnes aux risques ATEX. **De nouveaux essais vont prendre le relai avec des véhicules d'autres constructeurs en 2023**
- Le **passage à l'électrique** concerne actuellement le parc **des véhicules de service** et l'installation de 28 bornes sur les dépôts. Treize véhicules ont été remplacés, l'objectif étant de renouveler l'ensemble du parc par des véhicules électriques (hors véhicules d'intervention et sites non équipés de prises (CRC par exemple). L'investissement locatif est ici porté par TRANSDEV
- TAG a accompagné Artois Mobilités dans son **projet d'électrification de la Bulle 3** pour laquelle 18 véhicules seront concernés ainsi que l'installation de bornes de 2 000 KVA sur les dépôts de Grenay et Hénin. L'accompagnement s'est traduit par un sourcing sur le sujet, l'analyse de la récupération des informations sur les véhicules, une visite exploratoire du réseau de Valence et au final la participation à la rédaction du cahier des charges pour l'acquisition des matériels

DE L'EAU OZONÉE POUR NETTOYER LES VÉHICULES

Nous avons mis en place sur chaque dépôt une machine permettant le recours à de l'eau Ozonée pour le nettoyage des véhicules. Cela permet de **ne plus avoir recours à aucun produit de nettoyage**, l'ozone ayant un pouvoir nettoyant et désinfectant très efficace et surtout non polluant. Ce dispositif a nécessité la revue des protocoles avec les prestataires de nettoyage.

DES MOUTONS POUR REMPLACER LES TONDEUSES À GAZON

L'année 2022 a permis de finaliser un **projet d'écopâturage sur le dépôt de Grenay** avec le prestataire Paturéco. Les premiers moutons sont attendus au printemps 2023. Ce projet est issue de la réflexion de collaborateurs dans le cadre de notre démarche RSE.





©GéraldGeronimi



UNE ÉQUIPE TOUJOURS TRÈS ENGAGÉE DANS LA FIABILISATION DES SERVICES

Cela reste bien évidemment le cœur du métier : permettre chaque matin la mise en production des services grâce à des matériels fiables, révisés, en parfait état de marche. Les équipes se sont encore investies pour atteindre cet objectif :

- **Finalisation du travail sur les DAT**, notamment avec l'installation de système destinés à protéger les machines de la chaleur en été et par là même réduire les pannes
- **Finalisation du travail de mise à niveau des BIV** ; fin 2022, les seules BIV hors services étaient en dehors de notre champ d'action
- **Reprise de l'entretien de la vidéosurveillance** par les électrotechniciens TAG. Formés aux matériels, ils peuvent désormais assurer une maintenance préventive et curative si besoin, garantissant des délais d'intervention raccourcis
- Déploiement du logiciel de **suivi de la maintenance DIGIDIAG** au PCC. Ce logiciel faisait déjà partie du quotidien de la maintenance, avec un monitoring en temps réel des véhicules en circulation. Installé au PCC, il permet aux agents régulateurs d'anticiper les éventuels remplacements en ligne, de créer des alertes et de prendre le relai pour diligenter les interventions quand les ateliers sont fermés. Par ailleurs, une étude a été menée pour anticiper le suivi des futurs véhicules électriques
- Bien évidemment, le **suivi des véhicules s'est poursuivi selon les procédures désormais établies**. Les passages aux MINES témoignent de la qualité de ce suivi avec des taux proches de 100 % au premier passage.

L'EFFICIENCE DE L'ORGANISATION PROGRESSE ENCORE

La fiabilité et la qualité de service dépendent largement des organisations en place. Un pas a encore été franchi en 2022 grâce aux mesures suivantes :

- **Nouvelle organisation des effectifs et des plannings** afin de garantir les permanences du week end
- **Embauche d'un carrossier**
- **Embauche de deux agents et d'un contrat pro au patrimoine** pour aboutir à davantage de polyvalence
- Mise en place de **nouveaux contrats d'entretien au patrimoine** (bassins, pompes, machines à laver, gros outillage de maintenance). Ces nouvelles dispositions permettent la sécurisation des prix et surtout des délais d'intervention

LA MAINTENANCE AU SERVICE DU CONFORT DES COLLABORATEURS

L'ergonomie, l'amélioration des conditions de travail sont des sujets sur lesquels la DMT intervient en premier lieu. Plusieurs projets en 2022 pour permettre aux collaborateurs de travailler dans de meilleures conditions :

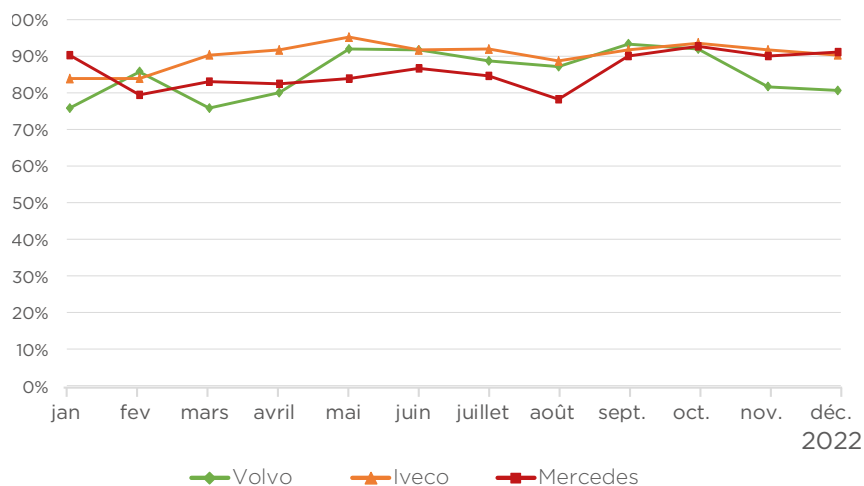
- **Réaménagement des espaces de travail du siège de Lens**, installation de nouveaux mobiliers et rafraîchissement des locaux
- **Rénovation complète de la Boutique d'Hénin**, en lien avec le CRC et Artois Mobilités. Le public a pu être accueilli dans un environnement repensé et qualitatif à l'automne. Prochaine étape : Liévin et toujours Bruay, dont la boutique est régulièrement dégradée en cas de fortes pluies
- **Rénovation et modernisation de la Boutique Mobile** : nouvel aménagement intérieur, installation de panneaux solaires sur le toit pour garantir l'autonomie en électricité et éviter le recours à un groupe électrogène. Ce projet a été complètement porté en interne. Mise en service prévue au printemps 2023
- Engagement des travaux pour améliorer les systèmes d'emport des caisses conducteurs
- Engagement des travaux afin de réduire les nuisances sonores sur les S55

A. LE PARC EN PROPRE

GESTION EN GARANTIE

TAUX DE DISPONIBILITÉ :

Taux de disponibilité par type de véhicule pour l'année 2022



NOMBRE DE « PLACES KILOMÈTRES » OFFERTES (PKO)

N	N-1	N/N-1 en %
1 315 939 700	1 216 542 191	8,17%

- 103 Capacité moyenne bus propres
- 90 Capacité moyenne bus affrétés
- 50 Capacité moyenne cars affrétés
- 10 Capacité moyenne véhicule SAD
- 5 Capacité moyenne véhicule Proxi



VIE DU PARC

PARC BUS

Marque	Type	Catégorie	Nombre		Capacité	Conso moyenne au 100		
			N	N-1		N	N-1	Evolution %
SAFRA	BUSINOVA	STANDARD	6	6	79	7,85	6,67	17,69%
CITY GOLD	CAERANO	STANDARD	1	-		9,34	-	-
EVOBUS	CITARO	STANDARD	52	52	entre 98 et 106	35,19	34,32	2,53%
	CITARO K	MIDIBUS	6	6	85 et 86	43,55	36,95	17,86%
HEULIEZ	GX127	MIDIBUS	3	3	86	37,11	36,55	1,53%
	AGORA	STANDARD	-	1	71	-	-	-
IRISBUS	AGORA	STANDARD	5	15	105 et 107	35,09	34,20	2,60%
	CITELIS	STANDARD	12	12	101	36,40	34,99	4,03%
	URBANWAY	STANDARD	20	20	98	27,59	27,26	1,21%
IVECO BUS	CREALIS	ARTICULE	41	41	118	38,26	37,12	3,07%
MERCEDES	CITARO	STANDARD	3	3	106	-	33,03	-
	7900	MIDIBUS	10	10	77	29,32	30,59	-4,15%
VOLVO	7900	STANDARD	16	16	102	29,73	30,44	-2,33%
			175	185				

PARC SAD

Marque	Type	Catégorie	Nombre		Capacité	Conso moyenne au 100		
			N	N-1		N	N-1	Evolution %
CITROËN	JUMPER	MINIBUS	1	3	22	-	14,67	-
RENAULT	MASTER	MINIBUS	22	24	5 à 9	11,19	12,17	-8,05%
TOTAL			23	27				

Moyenne d'âge du parc SAD PMR : ?? s

PARC VÉHICULES DE SERVICE

Marque	Type	Nombre		Conso moyenne au 100		
		N	N-1	N	N-1	Evolution %
CITROEN	C3	4	4	5,47	5,20	5,19%
	BERLINGO	8	8	7,78	5,74	35,54%
	JUMPER	1	1	9,86	8,98	9,80%
PEUGEOT	206	1	1	4,00	8,62	-53,60%
	207	3	3	5,48	8,77	-37,51%
	PARTNER	4	3	7,10	6,24	13,78%
RENAULT	CLIO	7	8	6,59	6,14	7,33%
	MASTER	6	4	9,68	14,5	-33,24%
	KANGOO	6	4	5,99	6	-0,17%
TOYOTA	AURIS	2	2	3,86	4,96	-22,18%
	YARIS	5	7	4,99	5,68	-12,15%
		47	45			

Moyenne d'âge du parc des véhicules de service : 8 ans

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

ÂGE MOYEN DES VÉHICULES

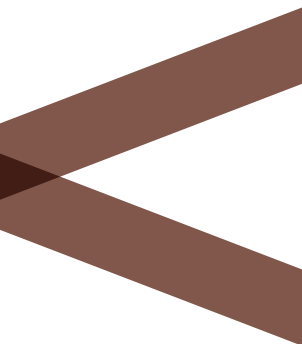
Type	N	N-1	N/N-1 en %
Articulés	4,5	3,5	28,57%
Hybride Standard	3,2	2,15	48,84%
Standard	11,88	11,5	3,30%
Standard hydrogène	3	2	50,00%
Midibus	9,73	10,6	-8,21%
Hybride Midibus	4	3	33,33%
Minibus (hors TAD)	0	0	
Minibus (Allobus comme activité principale)	0	0	
Minibus (Proxibus comme activité principale)	6,5	6,5	0,00%

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	933 629	903 832	3,30%	2 437 921	2 432 972	0,20%	38,30	37,15	3,09%
Standard Hybride	387 611	346 217	11,96%	1 414 856	1 271 172	11,30%	27,40	27,24	0,59%
Standard	1 187 536	1 241 742	-4,37%	3 364 750	3 619 355	-7,03%	35,29	34,31	2,87%
Midi	34 390	55 325	-37,84%	83 869	150 239	-44,18%	41,00	36,82	11,35%
Midi Hybride	58 687	67 009	-12,42%	205 578	221 819	-7,32%	28,55	30,21	-5,50%
Minibus (Proxibus comme activité principale)	32 622	29 733	9,72%	291 122	257 146	13,21%	11,21	11,56	-3,09%
Total Minibus	32 622	29 733	9,72%	291 122	257 146	13,21%	11,21	11,56	-3,09%
Véhicule de service	74 804	45 967	62,73%	1178520	725 045	62,54%	6,35	6,34	0,12%
Total Général	2 709 279	2 689 825	0,72%	8 976 616	8 677 748	3,44%	30,18	31,00	-2,63%

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	846	4 483	-81,13%	12 370	68 330	-81,90%	6,84	6,56	4,25%
Total Général	846	4 483	-81,13%	12 370	68 330	-81,90%	6,84	6,56	4,25%

Type	B100			Km			Consommation		
	N	N-1	N/N-1 en %	N	N-1	N/N-1 en %	N	N-1	N/N-1 en %
Standard B100	281 083	248 518	13,10%	949 877	807 669	17,61%	29,59	30,77	-3,83%
Midi B100	85 211	85 701	-0,57%	287 666	276 622	3,99%	29,62	30,98	-4,39%
Total Général	366 294	334 219	9,60%	1 237 543	1 084 291	14,13%	29,60	30,82	-3,98%



B. LE SUIVI DES PARCS DES TRANSPORTEURS SOUS-TRAITANTS

ÉTAT DES PARCS DES SOUS-TRAITANTS

AUTOBUS ARTÉSIENS

MARQUE	TYPE	Catégorie	Nombre
FAST	SCROLER 3	CAR	1
HEULIEZ	GX 337	BUS	16
IRISBUS	CROSSWAY	CAR	11
	CROSSWAY LE	CAR	2
	NEW RECREO	CAR	3
	RECREO	CAR	7
IVECO	CROSSWAY	CAR	11
	CROSSWAY LE	BUS	2
	CROSSWAY LE	CAR	2
	CROSSWAY POP	CAR	32
MERCEDES	CITARO	BUS	9
	CONECTO	BUS	2
	INTOURO	CAR	3
	SPRINTER	MINIBUS	2
RENAULT	TRAFIC	MINIBUS	2
SETRA	416 NF	BUS	3
	S 416	BUS	13
		CAR	6
TOTAL			127

Âge moyen du parc

Type	N	N-1	N/N-1 en%
Bus	5,66	8,41	-32,70%
Car	7,41	6,41	15,60%
Moyenne	6,53	7,41	-11,88%

TRANSDEV LITTORAL NORD

MARQUE	TYPE	Catégorie	Nombre
HEULIEZ	GX337	BUS	6
IRISBUS	RECREO	CAR	2
IVECO	RECREO	CAR	1
MERCEDES	SPRINTER	MINIBUS	2
	INTOURO	CAR	2
SETRA	415NF	BUS	5
YU TONG	EC13	CAR	2
TOTAL			20

Âge moyen du parc

Type	N	N-1	N/N-1 en%
Bus	6,16	8,08	-23,76%
Car	4,83	5,49	-12,02%
Minibus	-	3	
Total	5,67	5,52	2,72%

MULLIE

MARQUE	TYPE	Catégorie	Nombre
IRISBUS	AIRWAY	CAR	3
	ARES	CAR	3
	CROSSWAY	CAR	6
	EVADYS	CAR	5
	MAGELYS	CAR	2
	RECREO	CAR	4
		CAR	1
IVECO	CROSSWAY	CAR	3
	DAILY	MINIBUS	1
MERCEDES	INTOURO	CAR	1
RENAULT	AIRWAY	CAR	1
	MASTER	CAR	1
	MASTER	MINIBUS	9
	TRAFIC	MINIBUS	4
SETRA	415	CAR	1
VOLVO		CAR	1
TOTAL			46

Âge moyen du parc

Type	N	N-1	N/N-1 en %
PMR TAD	7,09	8,61	-17,65 %
Car	10,25	8,24	24,39 %
Moyenne	10,08	8,42	20 %

ROSE

MARQUE	TYPE	Catégorie	Nombre
IRISBUS		BUS	2
	CROSSWAY	CAR	1
		CAR	1
IVECO		BUS	6
	CROSSWAY	CAR	6
	EVADYS	CAR	1
	RECREO	CAR	1
MERCEDES	INTOURO	CAR	2
TOTAL			20

Âge moyen du parc

Type	N	N-1	N/N-1 en %
Bus	9,42	8,16	15,44 %
Car	12,83	6,08	111,02 %
Moyenne	11,12	7,12	56,18 %

TRANSPORTS BENOIT

MARQUE	TYPE	Catégorie	Nombre
IRISBUS	CROSSWAY	CAR	6
	CROSSWAY LE	BUS	8
	CROSSWAY LE	CAR	2
	CROSSWAY POP	CAR	2
	RECREO	CAR	6
	RECREO CROSSWAY	CAR	5
		BUS	1
IVECO	URBANWAY	BUS	1
	EVADYS	CAR	1
TOTAL			32

Âge moyen du parc

Type	N	N-1	N/N-1 en %
Bus	7,83	8,9	-12,02 %
Car	8,66	9,24	-6,28 %
Moyenne	8,24	9,07	-9,15 %

WESTEEL

MARQUE	TYPE	Catégorie	Nombre
HEULIEZ		BUS	2
	AIRWAY	CAR	1
IVECO	ARES	CAR	1
	AXER	CAR	3
	CROSSWAY	CAR	35
	CROSSWAY TECTOR	CAR	1
	CITARO	BUS	30
MERCEDES	EURO VERY MLC 12	CAR	1
	INTOURO	CAR	45
		CAR	1
TOTAL			120

Âge moyen du parc

Type	N	N-1	N/N-1 en %
Bus	8,33	10	-16,70 %
Car	10,75	9,49	13,28 %
Moyenne	9,54	9,74	-2,05 %

KEOLIS PAYS D'ARTOIS

MARQUE	TYPE	Catégorie	Nombre
IRISBUS	CROSSWAY	CAR	3
IVECO	CROSSWAY	CAR	1
MERCEDES	INTOURO	CAR	3
TOTAL			7

Âge moyen du parc

Type	N	N-1	N/N-1 en %
Car	9,91	10,08	-1,69 %
Moyenne	9,91	10,08	-1,69 %

VOYAGES INGLARD

MARQUE	TYPE	Catégorie	Nombre
IRISBUS	CROSSWAY	CAR	4
IVECO	CROSSWAY	CAR	6
	RECREO	CAR	3
TOTAL			13

Âge moyen du parc

Type	N	N-1	N/N-1 en %
Car	7,83	7,08	10,59 %
Moyenne	7,83	7,08	10,59 %

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

3. SYSTÈME D'INFORMATION : GARANTIR LA CONTINUITÉ DE L'ACTIVITÉ

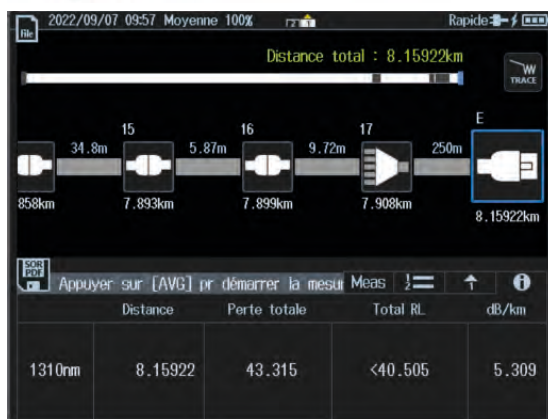
Les systèmes d'information ont une place centrale dans le maintien de la production des services du réseau. Le recours aux outils informatiques, numériques ou liés à la data s'avère de plus en plus complexe. Ils évoluent rapidement et sont soumis à de nombreux risques, techniques, mais aussi de cybersécurité. L'année 2022 a été guidée par la nécessaire montée en compétence de l'équipe et de l'étude approfondie des systèmes pour en assurer un monitoring fiable, garantissant ainsi la continuité des activités de chacun et du réseau.

UN MAINTIEN DES SYSTÈMES RÉUSSI, EN CONDITIONS OPÉRATIONNELLES

L'équipe technique de la DSI a maintenu en conditions opérationnelles l'ensemble des systèmes sous sa responsabilité **en gérant efficacement plusieurs incidents, en particulier liés à des pannes électriques.**

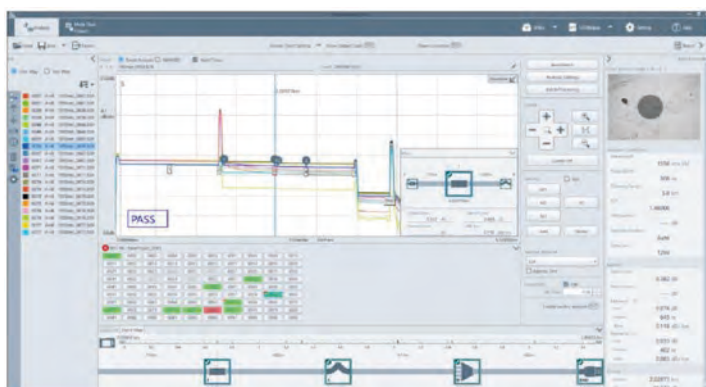
Ces coupures ont endommagé plusieurs équipements réseaux et serveurs dans les datacenters de Grenay et Houdain. La réactivité des équipes a permis le **remplacement de ces équipements sans perte d'exploitation.**

Nous avons constaté une forte augmentation des coupures des liens fibres d'interconnexion entre les dépôts et entre les stations en 2022, sans que les raisons soit clairement établies. Pour analyser plus finement ces dysfonctionnements nous avons fait **l'acquisition d'un réflectomètre permettant le diagnostic des fibres optiques en ligne et en dépôts.** Cet équipement nous permettra dès 2023 de réaliser une cartographie physique des fibres et de détecter rapidement tout changement : coupure, soudure, modification de chemin etc.



À la suite de ces incidents nous avons :

- amélioré la redondance des équipements en ajoutant des alimentations électriques de secours
- renforcé le système de supervision PRTG pour détecter et analyser plus rapidement les dysfonctionnements
- testé un plan de continuité d'activité pour permettre la reprise et la continuité des activités à la suite d'un sinistre ou d'un événement grave



UNE CYBERSÉCURITÉ RENFORCÉE

Dans un contexte global de cybercriminalité en pleine expansion, nous avons porté une attention particulière au suivi de **l'installation des correctifs de sécurité des systèmes** (serveurs et postes de travail) et des équipements réseaux (RMS, firewall, routeurs 4G). **Cette veille nous a permis de contrôler et de corriger rapidement plusieurs failles sans impact sur nos systèmes :**

LOG4SHELL

Il s'agit d'une vulnérabilité dans la bibliothèque open source de journalisation Log4j, développée par Apache. Elle touche un nombre de victimes potentielles très important puisque cette bibliothèque est très souvent utilisée dans les projets de développement Java/J2EE ainsi que par les éditeurs de solutions logicielles sur étager basées sur Java/J2EE. C'est le langage de programmation de notre SAEIV.

EXCHANGE

De multiples vulnérabilités ont été découvertes dans MICROSOFT EXCHANGE. Elles permettent à un attaquant de provoquer une exécution de code arbitraire à distance et de prendre le contrôle du serveur de messagerie.

GLPI

De multiples vulnérabilités ont été découvertes dans la solution GLPI (GESTIONNAIRE LIBRE DE PARC INFORMATIQUE). En particulier, cette vulnérabilité permet à un attaquant de provoquer une exécution de code arbitraire à distance et un contournement de la politique de sécurité.

En complément, nous avons mené une étude des plateformes de cybersécurité « TinyMDM » permettant une analyse et une protection des tablettes et des mobiles contre les cybermenaces. Cette solution sera déployée sur toutes les tablettes SAE Scolaire en 2023.

Depuis le début de la crise en Ukraine, nous avons étudié le **remplacement de notre anti-virus « Kaspersky »** : originaire de Russie, l'éditeur pourrait être contraint de partager ses données avec le gouvernement russe. Nous avons étudié plusieurs solutions : « Tehtris », « Bitdefender » et « Fortigate ». Ce dernier a été retenu et déployé sur l'ensemble des serveurs et poste de travail.

DES INFRASTRUCTURES MISES À NIVEAU

Les opérations de décommissionnement des infrastructures obsolètes se sont poursuivies en 2022 tout en maintenant les nouvelles.

Nous avons ainsi **rationalisé le nombre de serveurs et sécurisé les équipements** dans nos deux datacenters principaux de Houdain et Grenay. La salle informatique de l'ancien dépôt d'Hénin-Beaumont a été définitivement mise hors service et décommissionnée.

Plusieurs systèmes ont été mis à jour et ont reçu de **nouvelles fonctionnalités : visiophonie, vidéosurveillance, encaisseurs, téléphonie, affichage dynamique, contrôle d'accès.**

UN SERVICE RÉORGANISÉ, POUR RÉPONDRE AUX CHALLENGES

L'organisation de la Direction des Systèmes d'Information repose sur trois piliers :

- Les systèmes d'information (solutions, infrastructure et sécurité)
- Les solutions (architecture, valorisation et outils d'exploitation de la donnée)
- Les projets numériques (outils à destination des voyageurs et des collaborateurs)

Le pilier « **Systèmes d'Information** » prend en charge les activités du maintien en conditions opérationnelles des systèmes. Il est désormais renforcé par **un spécialiste en Cybersécurité** qui assure les missions de sécurisation du SI et la veille en sécurité. Un renfort, sous forme d'un contrat en alternance, permet d'assurer le nécessaire support aux utilisateurs, la résolution des incidents et le déploiement des postes de travail et du matériel de mobilité (smartphones, tablettes).

Le pilier « **Solutions** » porte les projets d'architecture pour les clients et la mise à disposition de la donnée, sa valorisation et sa mise en qualité. Il est notamment impliqué dans tous les projets de développements impliquant le recours à la donnée.

Le pilier « **Projets Numériques** » prend en charge de la gestion globale des projets numériques, avec une approche fonctionnelle, ergonomique et technique - dans le respect des budgets et des calendriers.

4. LES RESSOURCES HUMAINES : FAIRE PROGRESSER LE BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL, FAIRE AVANCER LA POLITIQUE RSE

L'année 2022 s'inscrit dans la continuité de l'année 2021, avec un engagement renouvelé de porter des projets collaboratifs utiles aux salariés, au climat social mais aussi porteurs de sens dans le cadre des ambitions de TAG en matière de RSE. Ainsi, on retiendra particulièrement le travail réalisé pour favoriser l'intégration des collaborateurs, les actions menées en partenariat avec les structures locales dans le cadre de l'inclusion et de l'insertion de tous les publics ou encore les mesures prises en faveur de la prise en compte du handicap. En 2022, la politique RSE de l'entreprise a ainsi marqué le pas de manière conséquente et déterminée.

BIEN INTÉGRER POUR MOTIVER ET FIDÉLISER LES COLLABORATEURS

L'un des principaux chantiers de 2022 fût d'élaborer un véritable parcours d'intégration des nouveaux conducteurs. Ces derniers font désormais l'objet d'un processus d'intégration et d'accompagnement baptisé « ONBOARDING ».

Autrement dit, ce sont toutes les actions instaurées avant, pendant et après l'arrivée du collaborateur qui sont normées afin qu'à l'issue, ils se sentent à l'aise et motivés dans leurs postes. La démarche favorise la familiarisation avec le nouvel environnement de travail, les valeurs de l'entreprise, son mode de fonctionnement, la connaissance de ses pairs et de ses managers. Les repères sont ainsi plus rapidement et surtout plus solidement acquis.

Du point de vue de l'entreprise, cela garantit une meilleure implication du collaborateur et par là même, une meilleure productivité, une plus grande performance collective et un impact positif sur le climat social.

Concrètement, les salariés sont accompagnés par un tuteur tout au long d'un programme de 70 heures réparties sur huit thématiques essentielles et une évaluation finale.

Des outils spécifiques ont été créés pour guider les acteurs : un livret d'accueil, un guide à destination des managers, un livret de suivi du programme, des grilles d'audit qui permettront également de suivre l'évolution du conducteur dans le temps.

BIENVENUE !

VOTRE PARCOURS D'INTÉGRATION CHEZ TADAO

AVANT VOTRE ARRIVÉE

- Complétez votre dossier administratif
- Découvrez l'entreprise et l'équipe grâce à l'organigramme et au livret d'accueil
- N'hésitez pas à solliciter le manager ou les RH en cas de questions
- Prenez connaissance de l'actualité de Tadao sur les réseaux sociaux **f in @**
- Préparez bien votre premier jour

VOTRE PREMIER JOUR

- Accédez à vos comptes sur les différents outils (mails, logiciels, etc.)
- Découvrez l'environnement de travail
- Rapprochez-vous du service RH en cas de questions

VOTRE PREMIÈRE SEMAINE

- Prenez connaissance des documents partagés par les RH et le manager
- Allez rencontrer les collaborateurs au sein et en dehors de votre service
- Découvrez la fiche « rapport d'étonnement »

VOS PREMIERS MOIS

- Complétez le rapport d'étonnement : faites un retour franc pour apporter un regard neuf à l'équipe ou à l'entreprise
- Soyez proactif pour vous intégrer socialement dans l'entreprise
- Faites un point avec le manager à mi-étape si la période d'essai est validée

PAR LA SUITE

- Continuez à réaliser des feedbacks réguliers auprès de votre manager

Suivez toute l'actu de Transdev Artois Gohelle sur un site entièrement dédié aux collaborateurs : **WEBTAG.TADAO.FR**

Connectez-vous !
prenom.nom / Mot de passe
MobiMe ou session Transdev

#PRENONSDELAVANCE TADAO transdev ARTOIS GOHELLE

LIVRET D'ACCUEIL

EDITION MARS 2023

VOTRE TUTEUR ET/OU MANAGER

SES COORDONNÉES

#PRENONSDELAVANCE TADAO transdev ARTOIS GOHELLE

BIEN SE CONNAÎTRE POUR MIEUX TRAVAILLER ENSEMBLE : « VIS MA VIE »

Dans une entreprise de plus de 500 salariés répartis dans huit directions, intégrant de nombreux métiers très différents, mais forcément complémentaires, il est indispensable de créer des passerelles pour que chacun évalue le mieux possible le rôle des autres collaborateurs dans le simple but de mieux comprendre et accepter leurs manières de travailler. En ce sens, l'expérience du « Vis ma vie » est très puissante pour créer du lien. Il permet de faire évoluer la culture d'entreprise, la cohésion d'équipe, l'implication et la motivation au travail.

Le parcours du « Vis ma vie » est accessible à tous les collaborateurs pour répondre à deux préoccupations : dans le cadre de l'étude du projet professionnel du collaborateur ou après l'identification d'un dysfonctionnement de communication entre deux métiers.

Une communication spécifique a été faite auprès des collaborateurs sur ce dispositif. C'est dans ce cadre que la Direction d'Exploitation a mis en place, tout au long de l'année 2022 des forums métiers pour faire découvrir ses métiers et méthodes de travail.



**ORGANISER
UN « VIS MA VIE »**

CHEZ TADAO

ÉDITO

**ET SI L'ON APPRENAIT À MIEUX
CONNAÎTRE LES AUTRES, POUR
LES COMPRENDRE ET LES
ACCEPTER PLUS FACILEMENT ?**

Le « vis ma vie » est une expérience très puissante pour créer du lien. Il permet de faire évoluer la cohésion d'équipe, d'augmenter le degré d'implication, d'accroître la motivation au travail.

La communication devient plus fluide, les échanges s'appuient sur des bases plus saines. Les équipes sont plus soudées, plus performantes. L'entraide, la compréhension, l'altruisme se développent.

Se confronter aux difficultés de chacun en observant un poste est la meilleure manière de comprendre l'organisation d'un salarié et le fonctionnement d'un service.

TADAO[®] 

COMMISSION « NOUVELLE GÉNÉRATION » : TENIR COMPTE DE LA VISION DES JEUNES POUR ADAPTER LA STRATÉGIE DE DÉVELOPPEMENT DE L'ENTREPRISE

TAG accueille de nombreux jeunes, via sa politique d'intégration de contrats de professionnalisation, mais aussi en termes d'embauches. Soucieux de la place de ces derniers au sein de l'entreprise mais aussi tout simplement dans la société, TAG a créé en 2022 la commission « Nouvelle Génération ». L'objectif poursuivi est de renforcer l'impact positif de TADAO sur les enjeux environnementaux et sociaux sur le long terme et en donnant la parole aux plus concernés, et par conséquent les jeunes. Leur apport permettra d'ajuster la vision stratégique de l'entreprise dans ces domaines.

La commission, formée de 9 membres représentatif des différentes catégories sociales professionnelles s'est réunie une première fois fin 2022, l'objectif étant de poser un rendez-vous par trimestre. Les membres ont dans un premier temps été sensibilisés au projet d'entreprise et à la définition de leur rôle pour une montée en puissance dans la participation active en 2023.

S'ENGAGER SUR LA POLITIQUE HANDICAP

TAG, consciente de l'importance d'adapter sa politique d'insertion et de maintien dans l'emploi des personnes atteintes de problèmes de santé ou de handicap, souhaite **s'inscrire de manière durable dans une vision inclusive de son organisation et de ses fonctionnements.**

Une démarche forte a été initiée en ce sens en 2022.

La première étape a été de construire un engagement qui soit en lien avec les attentes des collaborateurs. Une enquête a ainsi été menée afin de définir la perception et la volonté d'investissement de ces derniers sur cette thématique. Plus de 400 collaborateurs ont répondu à l'enquête qui a permis de mettre en évidence que 70% d'entre eux se sentent concernés par le sujet et qu'une proportion similaire est prête à s'investir. 80% des répondants étaient également en demande de plus d'information sur le sujet.

La seconde étape consistera à **sensibiliser l'ensemble des acteurs de l'entreprise** et de **mettre en lien nos engagements** en interne avec ceux pris envers nos clients externes.

Accompagner une politique de santé au travail passe par la prise en compte des incidents de santé qui peuvent survenir dans la vie d'un collaborateur ou futur collaborateur. Ces incidents peuvent mener à une diminution de capacités physiques, mentales ou psychologiques qui ne peuvent plus être ignorées.

Il appartient donc à TAG de construire une entreprise plus ouverte aux situations de handicap et d'en faire une force / un atout supplémentaire. Pour atteindre cet objectif, il est nécessaire de concevoir des prises en charge adaptées aux situations rencontrées et aux possibilités offertes à l'entreprise.

Ces prises en charge ne fonctionneront que si elles reposent sur un système de valeurs communes à l'ensemble des acteurs de l'entreprise.

C'est ainsi que TAG a travaillé :

- Au développement d'une culture du handicap
- A se doter d'une charte relative au handicap



LA CHARTE HANDITAG

TAG a engagé la construction d'une charte en partenariat avec l'AGEFIPH (Association pour la Gestion des Fonds pour l'Insertion Professionnelle des personnes Handicapées).

Il a débuté par un travail d'audit de l'existant sur la question du handicap au sein de l'entreprise : la connaissance de la notion de handicap, les pratiques actuelles et la visite des sites d'exploitation.

Un comité de pilotage (COPIL) composé de plusieurs collaborateurs venant de différentes directions a été constitué et s'est associé à ce travail d'audit. Le COPIL constituera le socle de la politique.

De ces observations, en est sorti **3 axes structurants du plan d'action handicap** :

- La clarification des missions **du COPIL**, celui des **référénts handicap et des relais terrain** : cela permettra de poser les ambitions du projet ainsi que les objectifs de la charte,
- L'ajustement du **process de recrutement** pour mieux intégrer les bons réflexes sur la question du handicap et l'adaptation **du process d'intégration aux enjeux liés au handicap**,
- Une réflexion sur la prévention des situations de handicap ou d'inaptitude au travail et de détection précoce de celles-ci ainsi que le **process de maintien dans l'emploi**



LE COMITÉ DE PILOTAGE

Valérie THIERRI

Heidi METZNER

Audrey ARGINI

Margaux DESTAEBEL

Sébastien NADEAU

Elie PAVEN

Frédéric SUEUR

> Piloter la Politique Handicap de l'entreprise

> Relai d'information, en complément des référents Handicap

handitag@tadao.fr

LE COLLECTIF HANDICAP

Le collectif handicap a été défini selon 4 niveaux :

Niveau 1 : le COPIL qui constituera le socle de la politique.

Niveau 2 : Les référents handicap, les relais terrain et l'infirmière santé au travail qui se coordonne avec les services de santé au travail

Les référents handicaps identifiés formés et accompagnés par l'AGEFIPH ont le rôle d'orienter, informer et accompagner les personnes en situation de handicap.

Niveau 3 : les managers

Niveau 4 : les représentants du personnel et les collaborateurs

Un **plan de communication** accompagne la démarche globale afin de maintenir un lien régulier avec l'ensemble des collaborateurs et générer des sujets de rencontre avec ceux-ci.

L'ensemble de ces travaux seront partagés avec les représentants du personnel lors des réunions plénières de CSE.



SE MOBILISER POUR L'INSERTION INCLUSIVE AVEC LES ENTREPRISES DU TERRITOIRE

TAG fait désormais partie du réseau LESE qui a pris le relais du dispositif PAQTE. Il s'agit d'un réseau d'entreprises qui vise à favoriser l'inclusion sur les territoires de la CALL et de la CAHC. Il est ouvert à toutes les entreprises qui s'inscrivent dans une démarche d'inclusion et d'insertion professionnelle de tous les territoires.

Sur la base du PAQTE (Pacte avec les Quartiers Pour Toutes les Entreprises), l'initiative LESE s'inscrit dans un cadre national avec des réseaux sur l'ensemble de la France avec pour objectif 10 000 entreprises actives.

Les possibilités d'engagement dans le cadre du LESE sont diverses. Elles concernent par exemple l'emploi des jeunes, des femmes, des seniors, mais aussi l'accompagnement par le biais de parrainage, de mentorat pour aider les plus vulnérables à retrouver le chemin de l'emploi, etc.

Et pour donner du poids à la démarche, des actions événementielles ont été réalisées pour favoriser les rencontres entre demandeurs d'emploi et professionnels en cassant les codes traditionnels :

- Les Moissons de l'Emploi
- Escape Game : des défis sportifs entre demandeurs d'emploi et professionnels
- Mouv' ton avenir : échanges, job dating, etc.
- Séminaire et signature des conventions des partenaires
- Marches nordiques et Color run

Les LESE sont **animés par un trinôme** : la Direction Départementale de l'emploi, du travail et des solidarités, les PLIE et les leaders d'entreprise dont **Valérie Thierry, DRH de TAG est la représentante**. Un programme ambitieux est déjà posé pour 2023 avec pour orientations le parrainage, l'apprentissage, l'insertion des jeunes issus des QPV ou encore le handicap. Il s'agira aussi d'élargir le cercle des entreprises adhérentes notamment par le biais d'un plan de communication adapté.



**OPÉRATION
UNE ÉTOFFE BLANCHE
À MON RÉTRO**

AVEZ-VOUS VU UNE ÉTOFFE BLANCHE
ACCROCHÉE DANS LE BUS ?

TADAO SOUTIENT LA LUTTE CONTRE
LES VIOLENCES CONJUGALES
ET INTRAFAMILIALES.
OSONS EN PARLER !

3 9 19
3919
ARRÊTONS
LES VIOLENCES

En collaboration avec : **LA VIE ACTIVE** Humainisme et Fraternité | **PREFET DU PAS-DE-CALAIS**

SOLIDARITÉ

**OPÉRATION
BOÎTES DE NOËL**
POUR LES PLUS DÉMUNIS

1 TRUC CHAUD (with socks icon)

1 PRODUIT DE BEAUTÉ (with beauty product icon)

1 LOISIR (with book icon)

1 TRUC BON (with chocolate icon)

1 MOT DOUX (with envelope icon)

**COLLECTE
DU 23 NOVEMBRE
AU 6 DÉCEMBRE 2022**

AU PROFIT DES BÉNÉFICIAIRES DES ASSOCIATIONS : **LE PHARE** | **APSA** | **TADAO** | **transdev** | **ARTOIS GOHELLE**



ACCOMPAGNER LES SALARIÉS DANS LEUR MOBILITÉ

Fin 2021, TAG s'était engagé dans une réflexion relative à la construction d'un plan de mobilités pour les salariés. Un groupe de travail avait été constitué avec 9 personnes représentatives des cas de figures les plus représentatives en matière de contraintes liées aux déplacements domicile/travail.

Une étude a ensuite été menée auprès de l'ensemble des salariés pour disposer d'une « photographie » précise des usages mais aussi des attentes et besoins.

Début 2022, TAG s'est associé à un cabinet indépendant pour construire un plan d'action qui correspondent aux résultats de l'étude.

L'objectif du plan de mobilité repose sur 3 axes de travail :

- Réduire les besoins en déplacement
- Favoriser les modes de déplacements alternatifs à la voiture individuelle
- Rationaliser les déplacements en voiture

La première version du projet a été livrée fin 2022 avec à la clé 10 actions.

L'année 2023 permettra de se projeter concrètement dans le choix et la formalisation des actions retenues comme les plus pertinentes, l'objectif étant un déploiement à partir de janvier 2024.

GARDER DE LE CAP DE L'ENGAGEMENT SOLIDAIRE

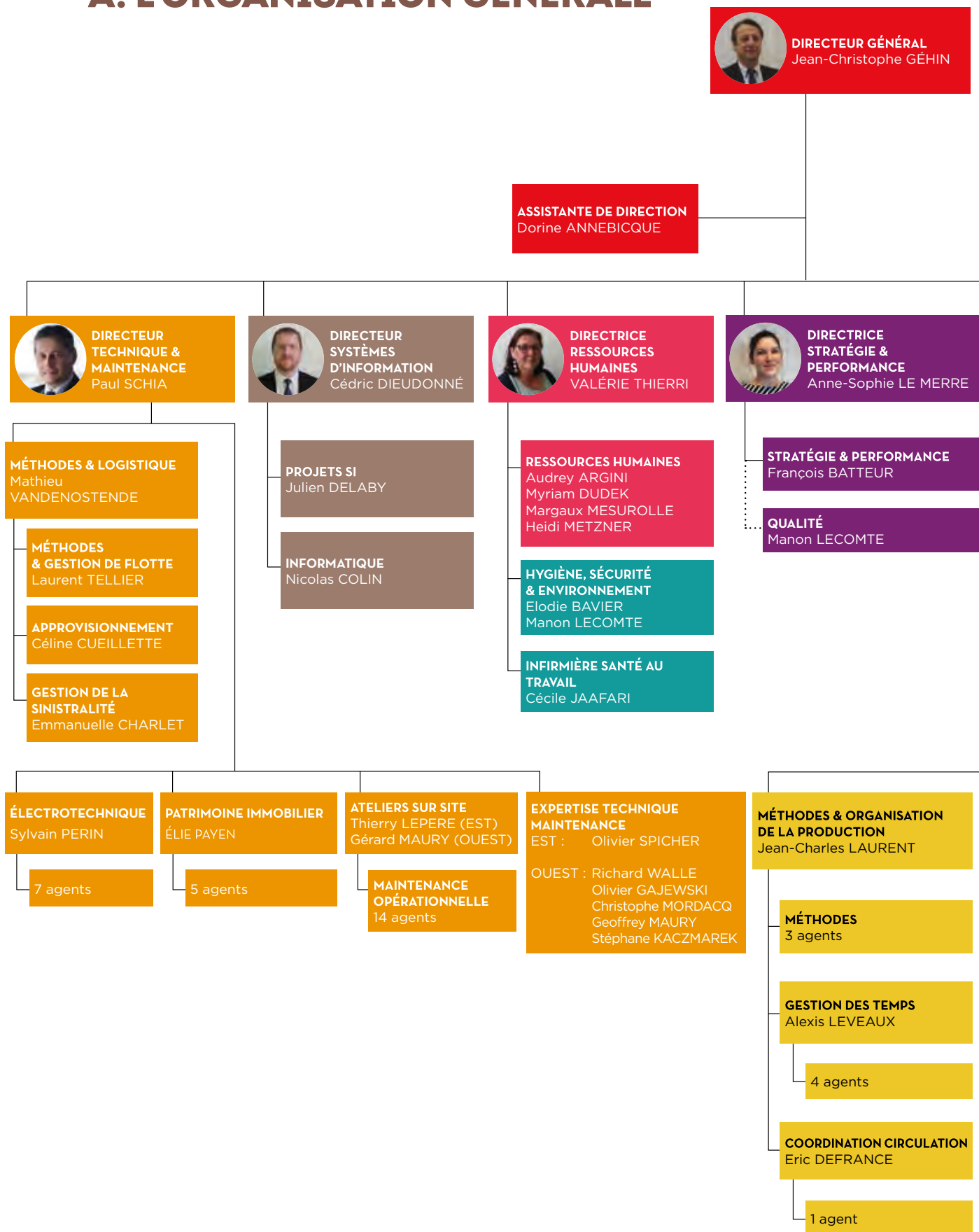
Entreprise solidaire et engagée au sein du territoire, TAG a reconduit son opération « Boîtes de Noël » en faveur des sans-abris et pris part à l'opération « Etoffe blanche » pour lutter contre les violences faites aux femmes.

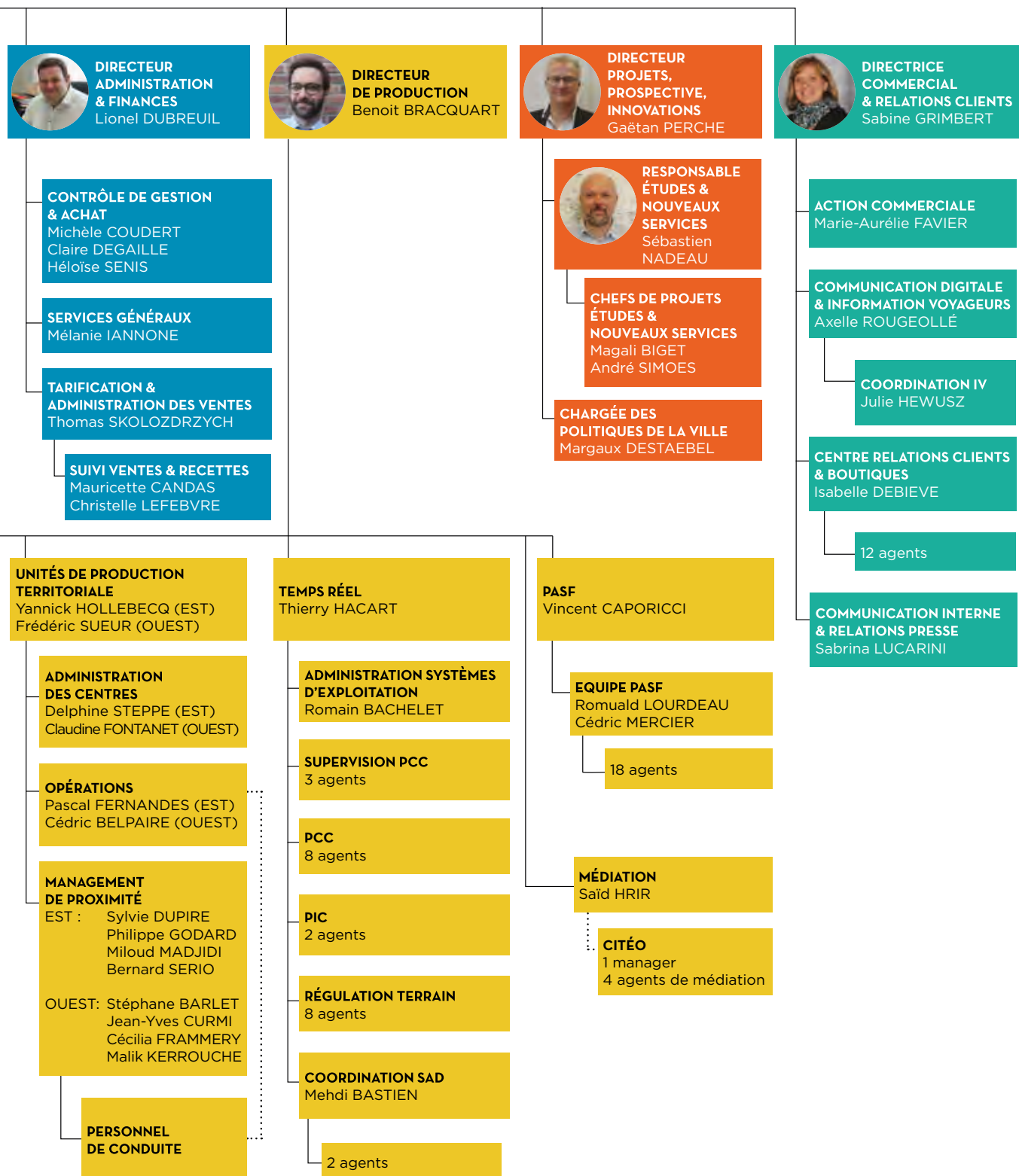
C'était la seconde édition pour l'opération « Boîtes de Noël », portée et animé par l'une de nos salariées : **205 colis destinés aux sans-abris du territoire** ont ainsi été constitués grâce à la générosité des collaborateurs de TADAO au sens large, puisque les salariés des transporteurs partenaires étaient associés. L'Association Habitat Insertion (CHRS Le Phare à Béthune) et l'APSA de Lens étaient les bénéficiaires de cette opération.

Toujours en décembre, TADAO a également répondu à la sollicitation de La Vie Active pour donner de la visibilité à l'**opération « Etoffe Blanche »** qui lutte contre les violences conjugales et intrafamiliales. Une étoffe blanche a ainsi été mise en place dans les véhicules pour symboliser notre engagement et s'est accompagnée d'une communication spécifique sensibiliser tant en interne qu'en externe. Sensibles à cette cause, notre participation fait écho à nos travaux menés sur le sujet comme par exemple la mise en place de l'arrêt à la demande entre 2 arrêts après 21h sur les Lignes Bulle 1 et Bulle 2 ou encore à la diffusion en interne des contacts utiles d'aides aux victimes et témoins.



A. L'ORGANISATION GÉNÉRALE





B. LA COMPOSITION DES EFFECTIFS

RÉPARTITION PAR CATÉGORIE

	Effectif inscrit à la fin de l'année				
	Temps partiel	Temps plein	Total N	TOTAL N-1	N/N-1 en %
Conducteur	10	343	353	360	-1,94 %
Personnel de contrôle	0	19	19	16	18,75 %
Employé	5	35	40	40	0,00 %
Ouvrier	0	33	33	32	3,13 %
Maîtrise	3	82	85	77	10,39 %
Cadre	0	17	17	16	6,25 %
Total	18	529	547	541	1,11 %
%	3,3 %	96,7 %	100,0 %	100,0 %	

RÉPARTITION PAR CONTRAT

	Effectif inscrit à la fin de l'année			TOTAL N	TOTAL N-1	N/N-1 en %
	CDI	CDD	autre			
Conducteur	350	0	3	353	360	-1,94 %
Personnel de contrôle	19	0	0	19	16	18,75 %
Employé	21	1	18	40	40	0,00 %
Ouvrier	25	0	8	33	32	3,13 %
Maîtrise	79	6	0	85	77	10,39 %
Cadre	17	0	0	17	16	6,25 %
Total	511	7	29	547	541	1,11 %
%	93,4 %	1,3 %	5,3 %	100,0 %	100,0 %	

RÉPARTITION PAR SEXE

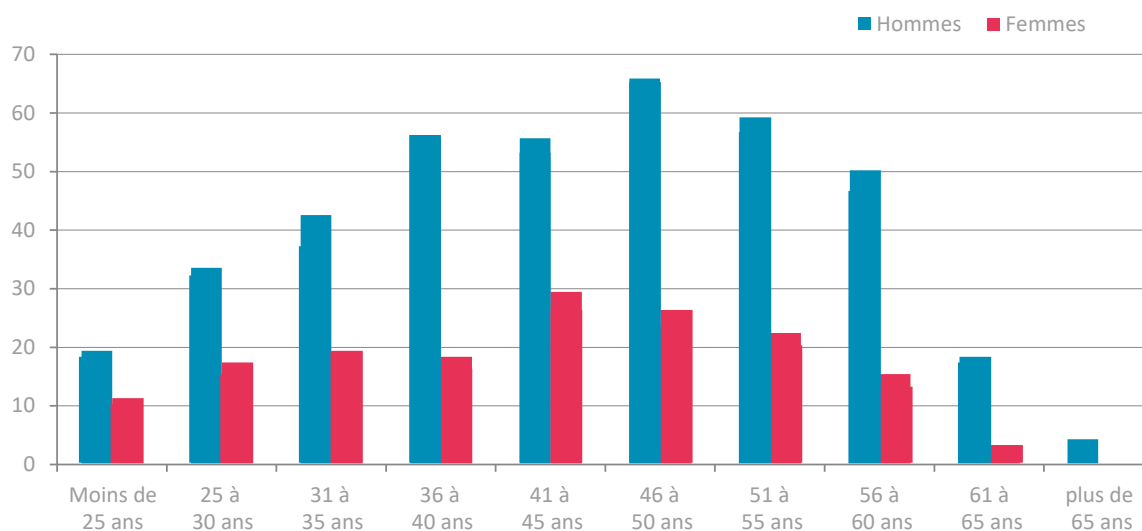
	Effectif inscrit à la fin de l'année			TOTAL N	TOTAL N-1	N/N-1 en %
	Homme	Femme				
Conducteur	268	85		353	360	-1,94 %
Personnel de contrôle	17	2		19	16	18,75 %
Employé	9	31		40	40	0,00 %
Ouvrier	29	4		33	32	3,13 %
Maîtrise	55	30		85	77	10,39 %
Cadre	13	4		17	16	6,25 %
Total	391	156		547	541	1 %
%	71,5 %	28,5 %		100,0 %	100,0 %	

RÉPARTITION PAR ANCIENNETÉ

	Effectif inscrit à fin de l'année													
	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	3	11	35	98	58	17	19	31	27	14	15	9	16	353
Personnel de contrôle	0	3	3	4	2	3	1	0	2	1	0	0	0	19
Employé	10	0	8	4	5	1	0	2	1	1	0	5	3	40
Ouvrier	5	0	8	4	7	2	0	1	1	2	1	1	1	33
Maîtrise	1	2	12	4	12	6	4	8	8	6	4	8	10	85
Cadre	0	0	3	1	6	0	1	3	0	0	1	1	1	17
Total	19	16	69	115	90	29	25	45	39	24	21	24	31	547
%	3,5 %	2,9 %	12,6 %	21,0 %	16,5 %	5,3 %	4,6 %	8,2 %	7,1 %	4,4 %	3,8 %	4,4 %	5,7 %	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	19	11	30	30	5%	28	-7%
25 à 30 ans	33	17	50	80	9%	75	50%
31 à 35 ans	42	19	61	141	11%	131	115%
36 à 40 ans	55	16	71	212	13%	205	189%
41 à 45 ans	55	29	84	296	15%	284	238%
46 à 50 ans	65	23	88	384	16%	375	326%
51 à 55 ans	56	22	78	462	14%	454	482%
56 à 60 ans	46	15	61	523	11%	517	748%
61 à 65 ans	17	3	20	543	4%	538	2590%
Plus de 65 ans	4	0	4	547	1%	541	13425%
Totaux	392	155	547				



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	361	25	29	3 Démissions, 2 Fin CT App, 3 Licen faute, 10 inaptitude, 1 mis à la ret, 4 retraite, 3 rupture anticipée apprenti, 3 rupture co	353	-2,2%
Personnel de contrôle	16	0	0		19	18,8%
Employé	40	14	8	1 Démission, 1 rupture anticipée apprenti, 6 fin CT apprenti	41	2,5%
Ouvrier	34	5	4	1 Démission, 2 fin CT apprenti, 1 rupture PE apprenti	33	-2,9%
Maîtrise	74	6	2	1 fin CDD, 1 retraite	84	13,5%
Cadre	16	0	1	1 retraite	17	6,3%
Total	541	50	44		547	1,1%

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	1,8
Chargé de Communication	0,84
Direction Exploitation du Réseau	
Conducteur Receveur	35,32
Agent administrative d'exploitation	0,61
Agent PASF	2,33
Agent Pôle Information Client	0,05
Agent de Planning SAD	0,12
Direction Maintenance, Patrimoine et projets	
Agent Infrastructure	0,29
Manutentionnaire	0,03
Electrotechnicien	0,65
Mécanicien	0,23
Direction Administrative et Financière	
Assistante Administrative	0,46
Direction Projet Innovation	
Assistant Projets	0,32
Total	43,06

E. LA FORMATION

SUIVI DU PLAN DE FORMATION

DÉTAIL DES FORMATIONS INTERNES

Intitulé du stage	Durée (en heure)	Nombre de stagiaires	Heures de formation
Formation Continue Obligatoire (FCO) 8 personnes	35	42	1 470
La conduite responsable	14	35	490
Sensibilisation aux TMS	7	31	217
Formation Hydrogène	14	5	70
Total		113	2 247
RAPPEL TOTAL N-1		176	4 923
N/N-1 en%		-35,80 %	-54,36 %

DÉTAIL DES FORMATIONS EXTERNES

Intitulé du stage	Durée (en heure)	Nombre de stagiaires	Heures de formation
SST Initial	14	13	182
SST Recyclage	7	15	105
Manipulation D'extincteur En Unite Mobile	1,5	146	219
Equipiers De Premiere Intervention	4	24	96
Guide File Et Serre File	7	32	224
Gestion Du Stress Et Relations Interpersonnelles	14	92	1288
PEP	119	5	595
CAP Positif	39	1	39
Les Basiques De La Bureautique Sur Tablette Android	3,5	19	66,5
Homologation Des Formateurs D'entreprise A L'enseignement De La Fco	35	2	70
Formation Prevention Et Secours Civiques De Niveau 1	7	14	98
Capacite De Transport	57	1	57
Initiation A L'electricite	28	2	56
Mediateur Dans Les Organisations	150	1	150
Habilitations Electriques	21	49	1029
Formation Port Du Harnais	7	8	56
Formateur Occasionnels	21	1	21
Plate-Forme Elevatrice	14	6	84
SSI Et Levees De Doutes	4	25	100
Filiere Fraude : Management Des Equipes De Controle	14	1	14
PEP Clea	126	5	630
Electricite Crossway Euro 6	21	1	21
Stage Permis A Points	14	1	14
Prevention Du Stress Post Traumatique Par Le Biais Du Debriefing	14	1	14
Management De L'absenteisme	7	9	63
Talent Management J3	7	55	385
Excel Niveau 3	21	4	84
Hygiene De Vie Du Conducteur Trm En E-Learning	1,5	1	1,5
Les Entretiens Au Service Du Developpement Des Competences	14	14	196
Formation Atex - Realiser Le Classement De Zone Et Evaluation Des Risques Explosion	56	1	56
Habilitations Electriques Sur Vehicules Thermiques	7	33	231
Geomapfish : Deploiement Et Configuration Transdev	20,1	1	20,1
Systeme De Depollution Euro 6	14	2	28
Accompagnement Tingari	6	1	6
Bilan De Carriere	30	1	30
Formation Atex - Savoir Supervisor Et Encadrer Le Travail En Atmosphere Explosive	14	8	112
Formation Atex - Adopter Les Bons Comportements En Zone A Risque D'explosion	7	6	42
Assurance Automobile Et Gestion Des Sinistres	7	1	7
Licence Sciences Sanitaires Et Sociales - Parcours Sante Travail	66,5	1	66,5
		603	6 557
Rappel N-1		312	4 545
N/N-1 en%		93,27 %	44,26 %

F. MÉMENTO ANNUEL DES CONDITIONS SOCIALES

VALEUR DU POINT 100

N	N-1	N/N-1 en%
9,97	9,5	4,95%

TAUX D'ABSENTÉISME

N	N-1	N/N-1 en%
11,00	10,29	6,90%

DURÉE DU TRAVAIL

N	N-1	N/N-1 en%
1 593	1 593	0,00%

TAUX DE COTISATION AU TITRE DES ACCIDENTS DU TRAVAIL

N	N-1	N/N-1 en%
4,01	3,25	23,38%

VOLUME D'HEURES COMPLÉMENTAIRES ET SUPPLÉMENTAIRES

N	N-1	N/N-1 en%
16 925	17 764	-4,73%

NOMBRE DE JOURS DE GRÈVE

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



© GE

G. TOUJOURS MOBILISÉE, TOUJOURS MOBILISANTE : LA COMMUNICATION INTERNE

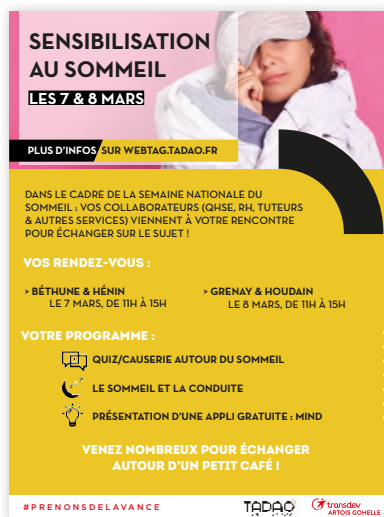
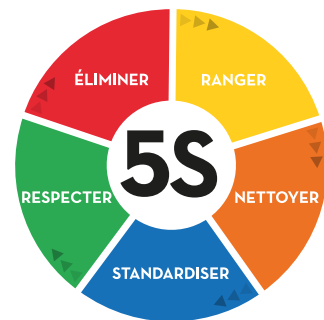
Les supports de communication interne sont désormais bien connus des équipes et la cellule Communication Interne du Département Commercial & Relations Clients bien identifiée par les autres directions. Cette année 2022 est ainsi rythmée par :

- l'accompagnement des différentes directions et commissions dans leurs besoins de diffuser leurs messages aux équipes par le biais de création de supports d'information spécifiques (guides, affiches, panneaux...), d'événements au sein de l'entreprise propices aux échanges et à la convivialité
- la mise en lumière des actions et des valeurs des équipes Transdev Artois Gohelle sur LinkedIn, au sein de Transdev et dans la presse régionale
- le relai des opérations commerciales en interne pour faire des collaborateurs de véritables ambassadeurs auprès des clients
- l'amélioration du site dédié à la vie de l'entreprise webtag.tadao.fr et de la newsletter interne, fruits de la collaboration des services informatiques et comm' interne

LA COMM' INTERNE, SOUTIEN DES DIRECTIONS ET COMMISSIONS

Les Directions et différentes instances de Transdev Artois Gohelle peuvent s'appuyer sur un dispositif de canaux de communication interne complet :

- > **Du print** : c'est par exemple l'apparition de quelques guides qui viennent soutenir les équipes RH ou la commission QVCT. C'est aussi la diffusion d'affiches spécifiques pour les équipes HQSE ou encore des stickers apposés dans les ateliers de maintenance dans le cadre l'animation de la démarche 5S.
- > **Du digital** : les collaborateurs profitent également d'un site internet entièrement dédié à la vie des équipes et de l'entreprise webtag.tadao.fr sur lequel ils peuvent retrouver des guides pratiques à télécharger, les mouvements de personnels, les missions des différents métiers de l'entreprise, des jeux interactifs, l'annonce de rendez-vous d'entreprise, l'éclairage sur les commissions existantes... Une newsletter interne est également envoyée chaque mois, chaque paragraphe renvoyant à un

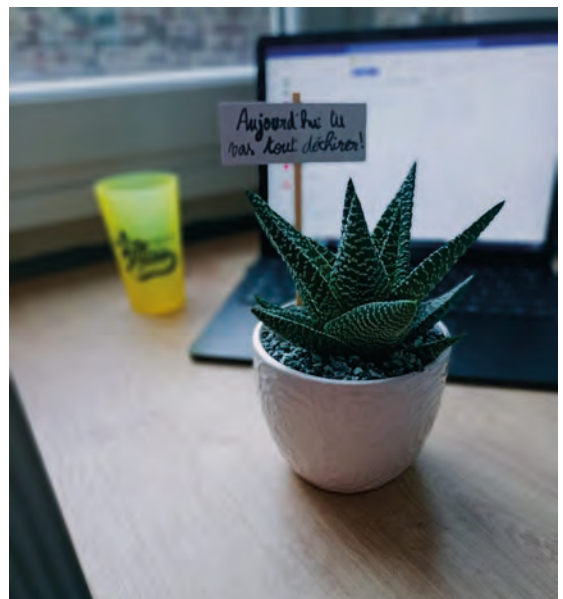


article du site webtag pour en savoir plus. Les écrans sont également un support alimenté au quotidien facilitant bien sûr la circulation des informations.

- > **Des rencontres** : organisation d'animations, d'ateliers ou de forums, la comm' interne est le service support pour informer et attirer le public cible sur sites de manière pédagogique et conviviale. C'est aussi l'accompagnement de moments particuliers dans la vie d'un site comme les nouveaux aménagements du siège qui a donné lieu à des ateliers de co-construction pour définir les nouveaux espaces, les règles de vie des espaces partagés, et à un temps festif qui a permis aux collaborateurs concernés de se retrouver après un éloignement physique pendant les travaux.



←↑ Sensibilisation à la Journée internationale des droits des femmes



3 TEMPS FORTS À LA LOUPE

LA ROUTE DU LOUVRE A SON PUBLIC EN INTERNE !

14 coureurs et 18 randonneurs fans de la Route du Louvre en 2022 pour le grand retour de cet événement incontournable auquel Tadao ne manque pas de prendre part aussi bien pour assurer des navettes pour le public qu'en interne pour encourager ses équipes sportives !

L'occasion pour les participants de se retrouver un peu hors « travail » avec le plaisir de partager bonne humeur, performances de chacun autour d'un petit encas à l'arrivée !

Pour la prochaine édition, la Comm' Interne se met au défi d'en inscrire le double !



LA CONVENTION DU PERSONNEL, MOMENT DE COHÉSION APPRÉCIÉ

Ce traditionnel rendez-vous a réuni près de 300 collaborateurs pour cette édition 2022. La première partie de soirée est dédiée à un point sur l'année écoulée. C'est également l'occasion de zoomer sur les principaux chantiers en cours, cette séquence permet de donner le cap qui sera suivi les mois à suivre. Il a donc pu être évoqué la démarche RSE, la conquête clients et les dernières innovations.

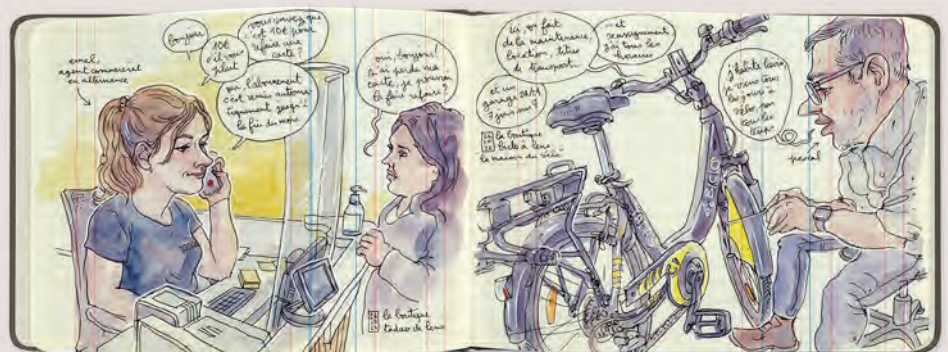
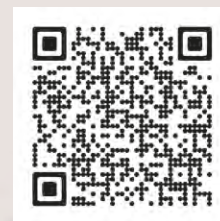
La partie institutionnelle se conclue comme chaque année par la mise à l'honneur de collaborateurs retraités ou médaillés des chemins de fer, avec en plus cette fois-ci la montée sur scène de l'équipe de foot Tadao qui s'est fait remarquer par son fair-play dans plusieurs compétitions (notamment le challenge inter-entreprises du RCLens et le tournoi Transdev)

Enfin, les collaborateurs ont pu se retrouver pour une dernière partie plus festive pour conclure cette rencontre annuelle très attendue.



UN PROJET ARTISTIQUE INÉDIT

C'est la rencontre d'un illustrateur mobile dénommé LAPIN et des équipes Tadao : initié par Thierry Mallet, Président de Transdev, ce projet a permis de valoriser de manière inédite et originale les équipes Tadao, leurs missions, leurs outils, le réseau Tadao et l'attachement porté au territoire. Curieux et investis dans leur entreprise, les collaborateurs ne se sont pas fait prier pour participer à cette sympathique aventure symbolisée par un Carnet dédié, qui sera remis au personnel Tadao au cours d'une séance de dédicaces par l'artiste.





**QUESTIONS RÉPONSES
SUR LE SOMMEIL**

**RDV LE MARDI 15 MARS DE 12H À 13H
SUR [WEBTAG.TADAO.FR](https://webtag.tadao.fr) !**

**VOUS N'AVEZ PAS PU ASSISTER AUX
ATELIERS AUTOUR DU SOMMEIL ET
CE SUJET VOUS INTÉRESSE ?**

**CÉCILE, NOTRE INFIRMIÈRE SANTÉ AU
TRAVAIL RÉPOND À VOS QUESTIONS
ET VOUS DONNE DES ASTUCES EN
LIVE, DANS UN SALON DE DISCUSSION
EN LIGNE !**

**VOUS CONNECTER
[WEBTAG.TADAO.FR/
CHAT/QUESTIONS_
REPONSES_LE_
SOMMEIL](https://webtag.tadao.fr/chat/questions_reponses_le_sommeil)**



**RETROUVEZ L'INFO COMPLÈTE
SUR [WEBTAG.TADAO.FR](https://webtag.tadao.fr)**

WEBTAG.TADAO.FR ET NEWSLETTER INTERNE AMÉLIORÉS EN CONTINU

La comm'interne a travaillé en 2022 à faire connaître le site webtag.tadao.fr au plus grand nombre et à augmenter le nombre d'abonnés à la newsletter. Associée au service informatique, elle a aussi contribué à rendre cet outil plus accessible :

- Installation d'un formulaire en ligne disponible dès la page d'accueil en cas de problème de connexion : relié directement au service informatique pour assurer plus de réactivité
- Création d'un compte « invité » accessible sans avoir besoin de connecter à sa session, disponible sur les bornes MobiMe situées dans chaque dépôt
- Création d'un support pédagogique pour bien se connecter, diffusé sur les écrans internes, panneaux d'affichage et auprès des managers
- Création d'un lien redirigeant vers la page d'accueil de webtag.tadao.fr depuis un menu de l'application MobiMe des agents du Département Production.

DE L'INTERACTION !

Les articles peuvent désormais être « likés » et commentés par les collaborateurs !

Un module de session de chat a également été testé dans le cadre d'une sensibilisation au sommeil par l'infirmière de santé au travail : premier test concluant regroupant une petite dizaine de personnes n'ayant pas pu assister au forum sur le même thème, qui sera proposé par la suite aux directions qui souhaitent utiliser cet outil.

5. SÉCURITÉ ET PRÉSERVATION DE L'ENVIRONNEMENT : UN ENGAGEMENT SANS RELÂCHE

Dans la continuité de 2021, les actions engagées en matière de HSE ont permis de consolider nos systèmes de management de la sécurité et de l'environnement pour prévenir, sensibiliser aux risques, mais aussi faire évoluer les mentalités sur les sujets HSE.

POUR LA SÉCURITÉ, TOUJOURS MOBILISÉS

La sécurité est un sujet de premier plan pour TAG. Au fil des années, le service en charge du HSE a mis en place et continue d'enrichir un programme destiné à sensibiliser de manière concrète les salariés sur la gestion des risques au travail, au volant, dans la vie quotidienne. L'objectif global est de contribuer à réduire l'accidentologie par une action collective de prévention et de vigilance au quotidien.

Retour sur les chantiers portés en 2022 :

LES CAUSERIES SÉCURITÉ : DES TEMPS D'ÉCHANGE PRIVILÉGIÉS AVEC LES SALARIÉS

C'est un rituel au sein des dépôts : proposer des temps d'échange sur des thématiques spécifiques liées à la sécurité. Cela permet d'identifier les sujets de préoccupation, d'apporter des réponses, d'orienter la formation et de maintenir la vigilance sur la sécurité. En 2022, 81 causeries réunissant près de 700 collaborateurs ont été organisées, (contre 57 et 724 en 2021). Les sujets phare de 2022 ont porté sur les accidents et leur évitabilité.

LES SEMAINES À THÈME : DES ANIMATIONS POUR SENSIBILISER AUTREMENT

Tout au long de l'année, l'animation de semaines à thème est l'occasion de rassembler le personnel autour de sujets forts pour sensibiliser, échanger et apporter des bonnes pratiques au quotidien. La participation d'intervenants externes et d'autres services renforce les discours et apporte une pédagogie supplémentaire.

En 2022, trois semaines à thèmes avec deux nouvelles thématiques, le sommeil et l'hygiène de vie et le renouvellement de la semaine du handicap

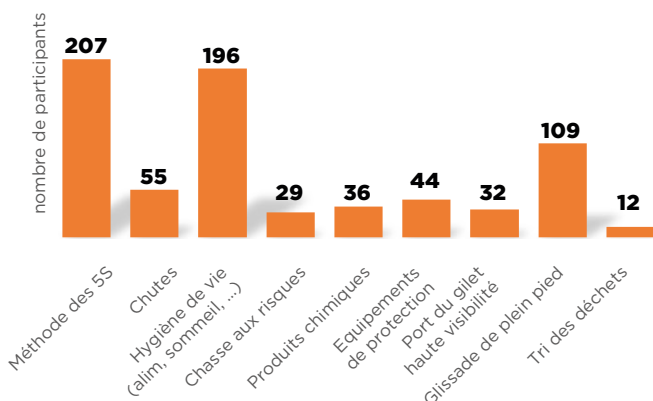
Les animations ont chaque fois été proposées sur l'ensemble des dépôts en partenariat avec des experts extérieurs selon les sujets abordés.

CHALLENGE DU MEILLEUR CONDUCTEUR : VALORISER LES BONNES PRATIQUES

Le service HSE, en lien avec la Direction Exploitation a proposé en octobre un nouveau challenge destiné lui aussi à favoriser l'attention sur la conduite sécuritaire. Comme décrit dans la partie C1, à la suite d'épreuves de sélection, huit conducteurs ont participé à la phase finale pour célébrer le « meilleur » conducteur TADAO de l'année.

Ce challenge est complémentaire aux épreuves du BUS D'or, le concours national des conducteurs de bus. Il est construit autour des thématiques estimées les plus importantes pour agir en faveur de la baisse de l'accidentologie.

Nombre de participants par thème



LE CHALLENGE SÉCURITÉ : INFORMER ET MAINTENIR L'ATTENTION AU LONG COURS

4^{ème} édition pour ce rendez-vous qui implique l'ensemble des filiales Transdev Haut de France sous la forme de questions, de jeux, d'énigmes à résoudre sur le thème de la sécurité. Trois challenges ont été organisés en 2022, avec 3 gagnants par filiales remportant des cartes cadeaux. 215 collaborateurs ont pris part à ces parenthèses ludiques.

FOCUS SUR LES SEMAINES À THÈME

SOMMEIL

Trois ateliers ont été proposés aux collaborateurs :> **Atelier « discussion »** selon le format des causeries et animées par un quizz> **Atelier « sommeil et conduite »** un parcours d'obstacle avec port de lunettes simulant la fatigue> **Atelier « évaluation »** les salariés étaient invités à tester leur relation au sommeil par le biais d'une application dédiée

Une trentaine de collaborateurs ont suivi le cursus.

HYGIÈNE DE VIE :

Parce qu'une bonne hygiène de vie favorise une bonne santé et par là même une meilleure vigilance de conduite, nous avons proposé une semaine de sensibilisation sur le sujet. Elle s'est tenue en avril avec la participation d'une nutritionniste. L'objectif était d'échanger sur les habitudes alimentaires et de proposer des conseils argumentés et personnalisés.



HANDICAP

Particulièrement engagé sur la thématique du handicap et d'autant plus en 2022 avec la construction de la charte HANDITAG, TADAO s'est de nouveau investi dans un programme de sensibilisation des salariés :

- > **Intervention de l'AGEFIPH** sous la forme d'un jeu de société style « incollables » avec plusieurs thématiques : handicap en général, personnages célèbres, chiffres sur le handicap et enfin handicap au travail
- > **Causerie HSE**, là encore sous forme de quizz, de manière à passer les messages essentiels
- > **Ateliers de sensibilisations à différents types de handicap**, en partenariat avec des associations locales :

- **Déficients visuels : participation de l'Association des chiens guides d'aveugle du centre Paul Corteville.** Des bénévoles sont intervenus pour expliquer leur mode de fonctionnement et informer sur le guidage et l'accompagnement des malvoyants, simulations à l'appui
- **Déficients auditifs : intervention de deux interprètes de l'association Signe de Sens** qui ont proposé, eux aussi une sensibilisation par le jeu et la mise en situation
- **Déficients moteurs :** animé par nos conducteurs PROXIBUS et le service Qualité, l'attention était portée sur le respect des standards d'accueil du client PMR et notamment l'usage de la rampe d'accès tout en pointant l'attention à avoir en matière de conduite (vitesse dans les virages, accélération, etc.)

La démarche 5S

**ON A TOUS UN
SUPER TADAO
EN NOUS...**

... GRÂCE À NOTRE
ENGAGEMENT,
NOUS AVONS
VALIDÉ LES
5 NIVEAUX DE
LA DÉMARCHÉ 5S



BRAVO !



#PRENONSDELAVANCE

TADAO transdev
ARTOIS GOHELLE

ACCOMPAGNER LA DÉMARCHÉ 5S VERS LE NIVEAU 5 ÉTOILES

Le service HSE s'est largement investi dans la démarche 5S initiée fin 2021 dans les ateliers. Formalisation des procédures, définition des zones, suivi de la démarche, etc.

Cet investissement a permis d'obtenir les 5 étoiles de la démarche. L'acquisition du label a été salué à l'occasion d'une cérémonie en présence du CODIR de Transdev Haut de France.

S'IMPLIQUER TOUJOURS D'AVANTAGE DANS LA CULTURE ENVIRONNEMENTALE

UNE GESTION DES DÉCHETS EN AMÉLIORATION CONSTANTE

Dans la continuité de ce qui a été engagé en 2021, notamment au sein des ateliers, à savoir la mise en place des bordereaux de suivi des déchets, la diffusion d'un guide pratique de gestion des déchets et un travail autour de la signalétique, l'année 2022 a permis de franchir une nouvelle étape en installant des bennes de tris sur l'ensemble des sites TADAO. Papiers, cannettes, bouteilles en plastiques, biodéchets, gobelets en cartons : tout est désormais clairement identifié pour une gestion optimale des déchets. Des actions de formation à l'usage ont été proposées aux collaborateurs.

ÉRADICATION DU RISQUE CHIMIQUE : LES EFFORTS SE POURSUIVENT

Suite à l'état des lieux opéré en 2021 et une première action de mise en place d'armoires à produits chimiques pour efficace rangement et référencement de ces derniers, TAG a rejoint en 2022 un groupe de travail régional pour initier la mise en place de l'outil SEIRICH, un système d'évaluation et d'information sur les risques chimiques en milieu professionnel. Cet outil permet de recenser les différents produits se trouvant dans l'entreprise, de consolider les fiches de sécurité propres à chacun d'eux et d'assurer le suivi de leur usage.

#REPÈREHSE TRI DES DÉCHETS

Le système de tri de nos déchets évolue :
voici un mémo pour adopter les bons gestes !

BOUTEILLES EN PLASTIQUE



- > en PET avec et sans bouchons
- > bidons et flacons en PET (ex : flacon de gel hydro-alcoolique en PET etc...)
- > emballages plastiques en PET, sans liquide ni mégots

- > pas de sac plastique, pot de yaourt, couvercles ou barquettes en plastique

PAPIERS / CARTONS



- > feuilles blanches et de couleurs
- > journaux, magazines, catalogues
- > prospectus, enveloppes
- > livres, documents avec reliures, agrafes ou trombones, chemises cartonnées
- > classeur plein avec pochettes plastiques

- > pas de tickets de caisse
- > pas de papier carbonné
- > pas d'autocollants
- > pas de papiers souillés par des aliments
- > pas de mouchoirs, essuie-mains ni serviettes papier

Gobelets EN CARTON



- > gobelets vides, sans liquide ni mégots

- > pas de gobelets en plastique ni de touillettes en bois

CONTENANTS MÉTALLIQUES



- > canettes et contenants métalliques vides, sans liquide ni mégots

- > pas d'aérosols : ce sont des déchets dangereux qui nécessitent un traitement particulier

DÉCHETS COMPOSTABLES



- > café filtre et dosettes papier
- > fleurs et plantes fanées
- > épilures
- > restes alimentaires

- > pas de sac même biodégradable
- > pas de sachets de thé ni capsules en métal ou plastique
- > pas de sachet de sauce
- > pas de mouchoir ni d'essuie-tout

AUTRES DÉCHETS



- > tous les déchets qui ne sont pas acceptés dans les autres contenants

TADAO transdev
ARTOIS GOHELLE

INDICATEURS ENVIRONNEMENTAUX		Données annuelles				
Activité TAG uniquement	Unité	Année N	Année N-1	Écart		
				absolu	%	
Réduction de la consommation des ressources naturelles	Eaux industrielles consommées	m ³	1 916	1 868	48	3%
	Eau sanitaire consommée	m ³	9 776	3 027	6 749	223%
	Volume d'eau récupérée	m ³	2 227	1 027	1 200	117%
	Nombre de ramettes papier utilisées	Unité	651	3 001	-2 350	-78%
Réduction de la consommation d'énergie	Chauffage					
	Consommation énergie de chauffage tertiaire	Kwh	264 522	229 870	34 652	15%
	Consommation énergie de chauffage industriel	Kwh	335 048	351 131	-16 083	-5%
	Électricité dépôt					
	Consommation énergie électrique tertiaire	Kwh	320 500	247 560	72 940	29%
	Consommation énergie électrique industrielle	Kwh	571 305	332 373	238 932	72%
	Énergie de traction					
	Consommation énergie électrique de traction	Kwh/ 100km	3 125	3 125		
Consommation gazole	L/100km	36,5	32,5	4,0	12%	
Empreinte carbone	Emissions de CO2 dues à l'énergie de traction	Tonnes CO2	8 090	8 796	-706	-8%
	Emission CO2/voyage	kg CO2 / voy.	0,58	0,93	-0,35	-38%
Protection de la qualité de l'air et des sols	Consommation produits solvantés	Litres	210	240	0	-
	Consommations liquides refroidissement	L/1000 km	1,90	1,04		-
Réduction des déchets	Volume déchets ultimes	Tonnes	0	0	0,0	
	Volume déchets valorisables	Tonnes	47	26	21,4	84%
	Volume déchets dangereux	Tonnes	31	26	5,4	21%
	Volume déchets papiers	Tonnes	586,0	887,9	-301,9	-34%
	Taux de valorisation	%		100%	-1,0	-100%
Production d'énergie renouvelable	Production d'énergie voltaïque	Kwh	SO	SO	SO	SO
Résultats audits terrain	Nombre de non-conformité suite audit	Unité	0	0	0,0	-
	Nombre d'observations	Unité	7	2	5,0	250,00%
Fournisseurs	Nombre de contrats de prestation signés avec un partenaire engagés dans une démarche SME (Michelin, Veolia Env't, TTA, Elise, Veritas, EFFIA)	Unité	9	9	0,0	0%
	Nombre d'ESAT ou structure d'insertion travaillant pour TAG	Unité	12	1	11,0	1100%

ESAT : APASE (nettoyage des bus et des bâtiments)



FOCUS SUR LA DÉMARCHE ISO

En parallèle de toutes les actions liées à la santé et la sécurité des salariés, TAG a poursuivi son investissement dans le cadre de l'obtention des certifications ISO 9001/14001 et 45001.

Le dispositif est désormais en place pour les 3 normes qui se définissent selon 4 axes :

- Maîtrise des risques
- Processus
- Amélioration continue
- Culture

Des actions se sont poursuivies en 2022 concernant notamment :

- le suivi des accidents,
- le suivi du contrat,
- la mise en place du 5S

Un nouvel audit a permis de conclure sur un bilan satisfaisant avec :

- **0 non-conformité**
- **7 points sensibles**
- **1 point d'amélioration**
- **4 points forts**

6. QUALITÉ ET PERFORMANCE : DES MESURES ET DES ACTIONS

A. LES INDICATEURS CONTRACTUELS

Les contrôles qualité sont réalisés chaque mois et donnent lieu à des bilans trimestriels. Des pénalités sont alors appliquées si les objectifs fixés contractuellement ne sont pas appliqués. Le bilan de l'année 2022 s'établit à une **pénalité annuelle de 75 550 €**, soit +3,9% par rapport à 2021.

Les résultats témoignent d'améliorations notables sur 2 items :

- Accessibilité : +10.5% avec 96,7% de conformité vs 95% attendus
- Les avances de ponctualité : +9,4% avec 92,2% de conformité vs 92% attendus

Par contre, une détérioration est observée sur les stations (- 1 point) et les retards de ponctualité (-9,52% et un taux de conformité de 82,5% vs 85% attendus sur cet item)

A noter l'introduction du contrôle sur les abris vélos qui ont valu une pénalité, avec 2 abris non conformes lors des contrôles.

LES INDICATEURS CONTRACTUELS DE LA QUALITÉ DE SERVICE

N°	Indicateurs	Échantillon (mensuel ou trimestriel)	Échantillon (annuel)	Réalisés	Seuil non-conformité
1	Accessibilité Bus	25 / mois	300	300	95%
2.1	Ponctualité Bus - Retards	80 / trimestre	320	320	85%
2.2	Ponctualité Bus - Avances				92%
3.1	Information de la clientèle aux points d'arrêts (POTEAUX et ABRIS)	120 / trimestre	480	480	95 / point d'arrêt
3.2	Information de la clientèle aux points d'arrêts (STATIONS)	10 / mois	120	120	95 / point d'arrêt
4	Conformité des véhicules	Parc complet / an	-84	84	90 / véhicule
5	Disponibilité de l'information clientèle en boutique	1 / mois	12	7	90 / visite
6	Information clientèle via le site internet	1 / mois	12	12	90 / visite
10	Conformité des vélos Biclo	Parc complet / an	55	0	95 / vélo
11	Disponibilité de l'information clientèle en boutique Biclo	1 / an	1	2	90 / visite
11	Conformité des abris-vélos	Parc complet / an	12	6	90 / visite

COMMENTAIRES SUR LES RÉSULTATS

ACCESSIBILITÉ

Elle s'est de nouveau améliorée en 2022 et le seuil de conformité a été respecté tout au long de l'année (égal ou au-dessus de 95% sauf T1 = 94,67%). 1 pénalité sur cet item en 2022 (Contre 3 en 2021).

PONCTUALITÉ

Cet indicateur est très instable et fluctue d'un trimestre à l'autre. Les actions entamées pour le faire progresser n'ont pas donné satisfaction et donnent lieu à un nouveau plan d'action pour 2023 :

- Poursuite des entretiens individuels des conducteurs sur leurs données de ponctualité désormais accessibles grâce aux outils numériques de suivi en ligne.
- Poursuite du travail de révision de certains horaires de CS pour les ajuster à la réalité du terrain

- Travail autour du SAE afin de pouvoir exploiter de manière fiable la donnée et construire la vision autour de la ponctualité. Ce travail entre dans le cadre du COAC (chantier sur l'amélioration continue) et se poursuivra sur plusieurs années. L'objectif est de construire la méthode qui permettra d'obtenir des résultats durables, alliant la vision client à un travail managérial et technique de correction et d'ajustement des horaires.

Une partie de l'instabilité des résultats obtenus sur cet item s'explique cependant par la méthode de contrôle qui reste restrictive. L'exploitation des données issues du SAE, fiabilisées et retraitées permettra de donner l'image complète de la réalité du terrain.

VÉHICULES

Cet indicateur se dégrade sur la partie sous-traitante mais reste bonne sur partie en propre.



	MARS T1	JUIN T2	SEPT T3	DÉC T4	N	N-1	Progression N / N-1
	95%	97%	100%	95%	96,67%	87,50%	10,48%
	89%	80%	83%	79%	82,56%	91,25%	-9,52%
	88%	93%	99%	90%	92,31%	84,38%	9,40%
	71 sur 74	105 sur 120	93 sur 95	69 sur 69	455 sur 480	460 sur 480	-
	11 sur 14	24 sur 30	26 sur 30	27 sur 28	104 sur 120	102 sur 120	-
	7 sur 7	5 sur 7	1 sur 7	6 sur 7	61 sur 84 (92%)	61 sur 84	-
	100%	75%	100%		96,43%	97,00%	-0,59%
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	-
					7 sur 9 (97%)	-	-
					100%	-	-
	100%				97%	-	-

De manière globale, on retient que les équipements embarqués sont fonctionnels, témoignant d'un entretien de qualité. La propreté et l'état intérieur restent des points forts, la propreté extérieure méritant quant à elle d'être stabilisée pour éviter les écarts. Rien à redire non plus sur l'état et l'affichage intérieurs qui sont à présent bien maîtrisés.

En revanche, certains transporteurs voient leurs résultats se dégrader et présentent des véhicules en mauvais état, en particulier sur les items, carrosserie / rampes PMR / fonctionnement des équipements. C'est particulièrement le cas du transporteur KL Westeel.

POINT D'ARRÊTS

En retrait d'un point vs 2021, le taux de conformité reste tout de même élevé : 94,8%; mais dans la tendance de 2021, cet item reste un point de vigilance avec des non-conformités qui persistent sur les horaires et des problèmes d'affichage. Le travail de stabilisation sera

poursuivi en 2023, y compris sur affichages des BIV et des DAT

BOUTIQUES

Les résultats restent excellents sur cet item. Les travaux d'harmonisation des espaces réalisés en 2022 ainsi que ceux de la boutique d'Hénin, apportent par ailleurs un renouveau qui permet de garantir le respect des standards de qualité. L'année 2023 marquera encore le pas avec la rénovation de la boutique de Liévin et le déménagement de celle de Bruay.

BICLO

Les contrôles ont repris en 2022 avec un contrôle supplémentaire réalisé depuis cette année, celui des abris-vélos. Sur cet item, sur les 6 contrôles 2 abris étaient non conformes.

Une attention particulière est à avoir sur ces lieux afin de garantir un bon niveau de qualité des services, au même titre que pour les autres installations.

B. AUTRES NON-CONFORMITÉS : LA GESTION DES RÉCLAMATIONS

Sont ici évoquées, les non-conformités identifiées via les réclamations clients

On observe une nette baisse du nombre de réclamations en 2022 (1082) versus 2021 (1590), dans la continuité de 2021, avec un mois de septembre qui reste le plus marqué, contexte de la rentrée oblige.

La modification de la grille tarifaire du montant des PV et qui impacte beaucoup les scolaires explique largement la baisse des réclamations : les PV pour oubli de carte ou absence de validation sont désormais fixés à 5€, contre des montants pouvant aller jusqu'à 122€ auparavant. On est ainsi passé d'une cinquantaine

de réclamation par mois sur le motif des PV à moins de 10.

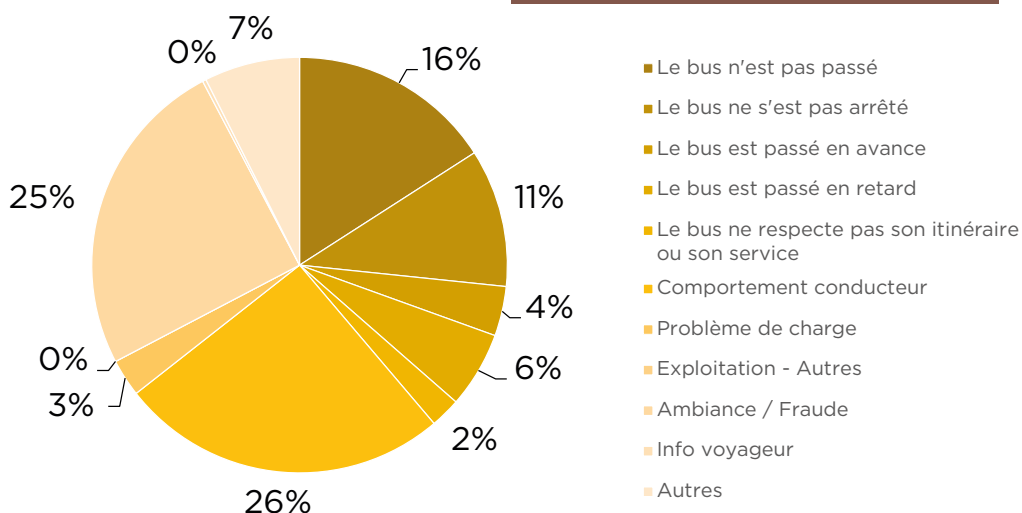
Au global, le nombre de réclamation chute donc de -31%. 39% d'entr'elles concernent l'activité en propre. Les temps de réponses se sont nettement réduits et sont désormais inférieur à 7 jours en moyenne et toutes les réclamations obtiennent une réponse.

Le top 3 des réclamations reste stable vs 2021 : ambiance ou fraude, comportement conducteur ou absence de véhicule.

A noter : réclamations réseaux sociaux sont traitées mais ne sont pas intégrées aux chiffres ici.

le bus n'est pas passé	169	16%
Le bus ne s'est pas arrêté	114	11%
Le bus est passé en avance	41	4%
Le bus est passé en retard	63	6%
Le bus ne respecte son itinéraire ou son service	25	2%
Comportement conducteur	272	26%
Problème de charge	31	3%
Exploitation - Autres	-	0%
Ambiance / Fraude	265	25%
Info voyageur	3	0%
Autres	79	7%
Dont remontées client sur offre	15	1%
Dont problème billettique	35	3%
Dont non précisées	16	2%
Dont accidents voyageur	13	1%

Répartition des réclamations



RÉPARTITION PAR SERVICE

EXPLOITATION	715	67%
PASF	265	25%
INFO VOYAGEUR	3	0%
AUTRE	79	7%

RÉCLAMATION AUX 100 000

Nombre de réclamations pour 100 000 voyageurs	8
---	---

DÉLAI MOYEN DE RÉPONSE AUX RÉCLAMATIONS

Délai moyen de réponse aux réclamations	6 jours
---	---------

RÉPARTITION PAR LIGNE

BULLES	87	8%
REGULIERES	366	34%
CIRCUITS SCOLAIRES	208	20%
SAD	26	2%
AUTRE	375	35%

RÉPARTITION PAR TRANSPORTEUR

Affrétés	454	43%
En propre	168	16%
PASF	264	25%
EXPLOITATION	96	9%
COMMERCIAL	39	4%
AUTRE	41	4%
Dont remontées client sur offre	16	

Mois	Jan	Fév	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	Total	RÉPARTITION
TADAO	13	13	13	12	6	10	11	4	17	19	11	16	145	64,2%
BENOIT	2	1	1	2		6		1	2	3	2	2	22	9,7%
INGLARD				1	1								2	0,9%
MULLIE							4		2	3	2	1	12	5,3%
KEOLIS PAYS D'ARTOIS									1					
KEOLIS WESTEEL	1								4	2		2	9	4,0%
ROSE	2	2			1	4				1			10	4,4%
TRANSDEV ARTESIENS			1				3		7	4	4	1	20	8,8%
TRANSDEV LITTORAL NORD	2		1		2	1							6	2,7%
TOTAL	20	16	16	15	10	21	18	5	33	32	19	22	226	43,4%



©GéraldGeronimi



©GéraldGeronimi

C. D'UNE DÉMARCHÉ QUALITÉ À LA CULTURE DE LA PERFORMANCE

L'année 2022 est une année de transition qui marque la fin d'un cycle pour lequel les efforts ont porté sur la stabilisation et la levée des dysfonctionnements. Le travail engagé depuis 2019 sur 10 chantiers d'amélioration continue (les COAC) a été suspendu mi-2022 pour poser les bases d'une démarche renouvelée. Certains de ces chantiers ont pu être clôturés avec succès comme ceux liés à la billettique, aux CNE ou encore aux réclamations. Pour d'autres, tel l'absentéisme, et malgré les nombreuses actions mises en place, les résultats ne sont pas encore au niveau des attendus.

Le réseau et l'entreprise étant maintenant stabilisés, il est ainsi devenu nécessaire, pour entamer la suite, de **constituer une équipe autour des sujets de la performance : qualité, processus et indicateurs**.

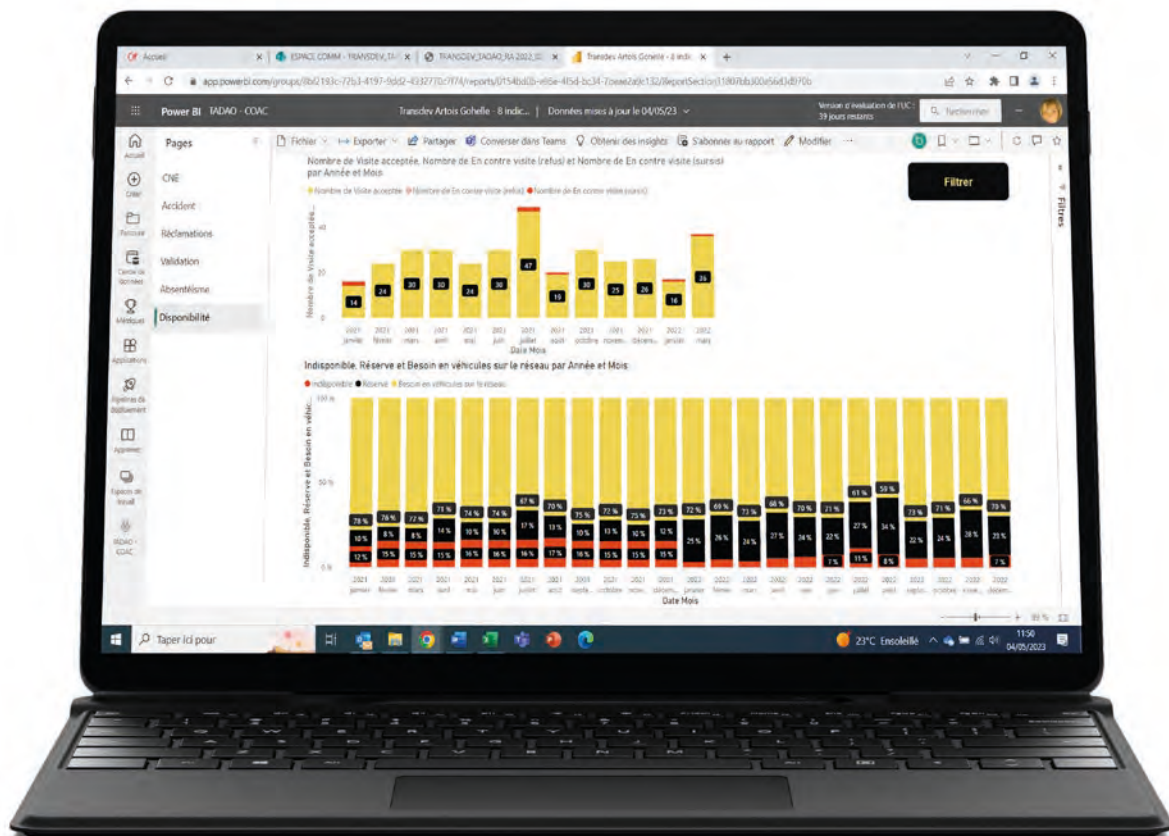
La **démarche qualité a ainsi été revisitée** avec de nouveaux outils de suivi et la mise en place d'un accompagnement des équipes terrain, par exemple pour vérifier régulièrement la tenue des standards au CRC.

La **cartographie des processus a été engagée**, avec une révision systématique de ceux existant et la formalisation de ceux encore manquant. Cela permettra de sécuriser les fonctionnements essentiels de l'entreprise dans la durée. Ce travail se poursuivra en 2023.

Au nombre de huit, des **indicateurs de performance** avaient été établis en 2020. Ils sont désormais **suivis de manière automatisés** grâce à la solution d'analyse Power BI :

- Courses non réalisées ou partiellement réalisées
- Accidents
- Réclamations
- Validations
- Absentéisme
- Disponibilité des véhicules
- Ponctualité
- Accessibilité

Les sujets font l'objet de **revues périodiques avec les acteurs concernés pour mettre en évidence les faits les ayant impactés d'une part et les effets des actions engagées d'autres part**. Les évolutions sont également communiquées à l'ensemble des collaborateurs sous la forme d'affichages pour développer et partager la culture de la performance en interne.



Exemple de tableau de bord indicateur en mode Power BI





D. PROJETS PERSPECTIVES INNOVATION

TADAO veille à imaginer, concevoir et préparer l'implémentation à moyen et long termes de solutions en lien avec les besoins du territoire et l'évolution des technologies. Cette année, le département Projets, Perspectives et Innovations s'est mobilisé à plusieurs échelles. L'échelle du temps long, avec la mise en œuvre de projets transverses fondateurs pour la suite – établissement d'une politique d'Impact Positif et poursuite de l'estimation de notre bilan carbone. L'échelle du temps court, aussi, avec un ajustement des dessertes porté sur les générateurs de trafic, d'une part, et l'approfondissement des éléments de connaissance clients. Les données sont également complétées et suivies de près, grâce au monitoring mis en place mais aussi grâce à l'outil cartographique SIG, et permettent d'envisager sereinement les futures évolutions de l'offre. Autre volet essentiel de l'année : le travail mené en faveur de la mobilité inclusive. Qu'il s'agisse des expérimentations réalisées dans deux QPV, d'une étude axée sur les autres QPV du territoire, des actions effectuées pour apprendre aux collégiens à se déplacer en transports en commun ou au travail en grande proximité élaboré pour faciliter l'utilisation du réseau régulier par les personnes en situation de handicap : les équipes ont, cette année encore, œuvré à construire un réseau bénéfique à tous.

1. DES PROJETS TRANSVERSES ET MOBILISATEURS

A. UNE STRATÉGIE D'IMPACT POSITIF DÉSORMAIS STRUCTURÉE

Notre métier, la mobilité, nous engage auprès des générations futures. **Notre objectif : mettre la conquête et la performance du réseau TADAO au service des enjeux sociétaux et environnementaux du territoire.** En 2022, nous nous sommes ainsi largement investis pour renforcer et structurer nos initiatives RSE. Dans cette optique, nous avons recensé l'ensemble des initiatives à Impact Positif mises en place depuis début 2017 et formalisé une ambition forte pour les prochaines années ainsi qu'une feuille de route partagée avec les collaborateurs de l'entreprise.



Le bilan a abouti à l'identification de 106 actions mises en place depuis 2017 et de 82 actions à lancer qui ont été classées par grands objectifs de développement durable (ODD). Pour y parvenir plusieurs chantiers ont été menés avec des collaborateurs représentatifs du personnel. Dans un second temps, l'ensemble des salariés a été sollicité par le biais d'un questionnaire pour apporter un éclairage supplémentaire quant aux axes fédérateurs à privilégier.

Les résultats de ces études ont permis au comité de pilotage de construire les grands principes de la politique HSE.



B. RÉALISATION DE NOTRE BILAN CARBONE : UN OUTIL PRÉCIEUX POUR AGIR

Afin d'estimer son impact sur les émissions de Gaz à Effet de Serre (GES) et définir les leviers d'actions en termes de lutte contre le changement climatique, TAG s'est inscrit dans une démarche d'estimation de ses émissions de Gaz à Effet de Serre (GES) grâce à la méthode Bilan Carbone®.

2021 a été l'année de référence pour cette première réalisation d'un Bilan des émissions de GES. La méthode Bilan Carbone® a été utilisée pour effectuer cette évaluation avec le Bilan Carbone dans sa version 8.7.

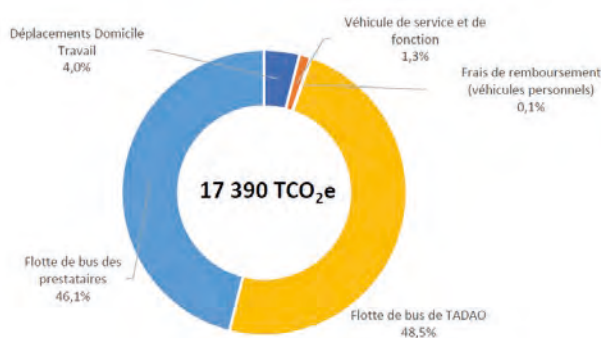
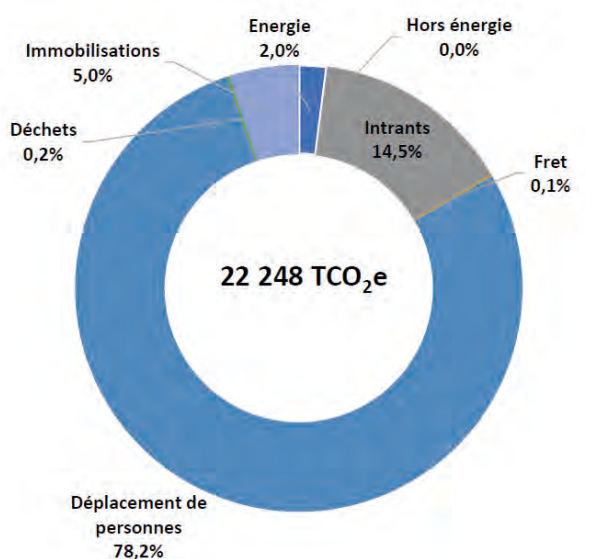
L'outil Bilan Carbone® permet de donner une photographie globale d'une activité sur une année de fonctionnement par le biais d'un indicateur physique : les émissions de GES. Tous les processus aujourd'hui nécessaires à l'activité sont pris en compte, qu'ils prennent place à l'intérieur ou à l'extérieur du périmètre juridique de l'activité.

Le Bilan Carbone® est un outil d'aide à la décision qui permet de :

- Définir les priorités d'action et proposer un plan d'action stratégique et opérationnel pour la réduction des émissions de GES ;
- Identifier des leviers de réduction des coûts ;
- Communiquer et sensibiliser les salariés et les mobiliser autour d'un projet fédérateur ;
- Réfléchir à de nouveaux relais de croissance, innover ;
- Réduire la vulnérabilité des activités aux variations du prix des énergies fossiles ;
- Enrichir le reporting extra financier, et se doter d'un nouvel indicateur de performance pertinent.

La mise en œuvre de ce bilan repose sur notre démarche RSE en matière de réduction des émissions de GES et des consommations énergétiques. Un plan d'action basé sur les conclusions permettra d'organiser la démarche de progrès interne à TAG.

Quelques exemples de répartition des émissions de GES



C. SYSTÈMES DE TRANSPORT INTELLIGENT : CONSERVER NOTRE AVANCE

INTÉGRATION DU QR CODE DANS NOS CANAUX DE VENTE

Dans l'objectif de conquête de nouveaux clients, l'année 2022 a été l'occasion de lancer un nouveau canal de distribution des titres de transport à travers le QR CODE. Un canal permettant de dématérialiser la vente des titres à travers un réseau de partenaire.

Après avoir réalisé les évolutions nécessaires dans le système billettique AEP, des phases d'expérimentation ont été lancées :

- A travers l'événement « Numérique en Commun » (NEC) au Stade Bollaert du 27 au 29 septembre 2022
- Par le biais d'un titre combiné donnant accès gratuitement à la Navette Bollaert lancée en octobre

Toutes deux ont démontré la **fiabilité du système et la facilité d'implémentation** dans des offres de tiers.

EXPÉRIMENTATION : LA TECHNOLOGIE @PAPER

Une expérimentation a été menée avec la société LUMIPLAN sur une borne d'information voyageurs de technologie @Paper. L'objectif étant d'avoir un équipement sur des stations ne pouvant pas être alimenté électriquement.

ÉTUDE SUR LE MATÉRIEL ROULANT EN VUE DE L'ÉLECTRIFICATION DE LA BULLE 3

En lien avec les directions d'exploitation et Techniques AINSI QUE et les experts du Groupe Transdev, une note d'analyse comparative a été réalisée pour donner suite au sourcing d'Artois Mobilités relatif à l'acquisition du matériel roulant 100% électrique pour l'exploitation de la BULLE 3 du réseau TADAO.

Cette note, remise au mois d'août 2022 a donné lieu à une liste de préconisation pour la rédaction d'une consultation de type marché public par Artois Mobilités.



2. ÉTUDES ET NOUVELLES MOBILITÉS

A. DE LÉGÈRES MODIFICATIONS D'OFFRE

Après une année 2021 riche en changements structurels, il n'y a pas eu d'évolution majeure de maillage du réseau et de consistance des services en 2022.

Un travail fin, porté sur des adaptations ciblées, vise à offrir une meilleure desserte des générateurs de trafic.

Tout d'abord, l'évolution de la ligne 47, dont le prolongement acté dans le cadre de l'ouverture du centre aquatique de Carvin, permet d'améliorer le maillage entre les communes de Carvin, Oignies et Libercourt, en complément de la BuLLe 5/7. En cohérence avec cette modification, un nouveau Chronopro ZI portes du Nord a été déployé à Libercourt.

L'amélioration de la desserte des générateurs de trafic a également conduit à étendre l'amplitude de fonctionnement de la BuLLe 2, en janvier 2022, puis de la BuLLe 4, en septembre 2022, afin de permettre aux salariés postés du centre hospitalier de Beuvry une embauche pour 6h.

Afin de desservir un centre commercial de proximité sur la Commune de Liévin, l'itinéraire de la ligne 31 a également été adapté en septembre 2021.

Le service Biclo a intégré une expérimentation d'emport vélo à bord de la ligne 18 express, basé sur un système développé initialement sur le réseau de transport de Rouen.



B. APPROFONDIR ENCORE NOTRE CONNAISSANCE CLIENTS

CO-CONSTRUCTION D'UN PANEL CLIENTS

Dans le cadre de notre programme d'enrichissement de la connaissance clients, nous souhaitons interagir de différentes manières avec les voyageurs du réseau TADAO, en utilisant des méthodes complémentaires et adaptées aux objectifs. A cette fin, avec la Direction commerciale et celle de la Performance, nous avons évalué l'opportunité de développer un panel clients numérique. L'objectif est de sonder les membres du panel :

- Sur les sujets de satisfaction et de qualité perçue sur le parcours voyageurs, plusieurs fois dans l'année, à travers des indicateurs permettant un suivi dans le temps,
- De manière ponctuelle, par des enquêtes sur des sujets du mix-marketing de commercialisation, d'information voyageurs et d'offre de service

Dans un 1^{er} temps, nous avons benchmarké les services panel proposés sur d'autres réseaux de Transport Public, et défini le cahier des charges fonctionnel et technique de la solution souhaitée. Nous avons ensuite sélectionné, après consultation, le prestataire OP Marketing pour la fourniture de la solution technique et l'accompagnement à la réalisation des enquêtes. Nous avons démarré la campagne de recrutement des panelistes. Ce recrutement a été effectué sur le terrain, notamment lors de la réalisation de l'enquête satisfaction clientèle, puis par des campagnes de phoning et de promotion sur les réseaux sociaux.

En coordination avec AM62, nous avons décidé de dédier la première campagne du panel clients aux perceptions et attentes des voya-

geurs sur l'information digitale. Cette campagne sera menée en janvier 2023.

UNE SATISFACTION EN HAUSSE

Dans le cadre du programme d'études et enquêtes contractuel, nous avons réalisé une enquête satisfaction auprès des voyageurs du réseau TADAO couvrant les principaux services de mobilité et leurs spécificités : services réguliers, services à la demande Allobus, service de transport de personnes en situation de handicap. La précédente enquête avait été réalisée en 2019.

L'objectif de cette enquête est de réaliser une photographie du niveau de satisfaction, leur évolution par rapport à la dernière enquête, sur du mix-marketing :

- Offre de service : desserte, fréquence de passage, amplitudes,
- Information voyageurs : traditionnelle, digitale, temps réel, situation perturbée,
- Tarification et performance des canaux de distribution,
- Qualité de l'expérience de voyage : arrêts, voyage à bord, ambiance, sécurité perçue,
- Pour les services à la demande : parcours de réservation.

Réalisée auprès d'un **échantillon de 1295 personnes utilisatrices du réseau TADAO**, l'enquête générale enregistre une **satisfaction importante, avec une note de 8,1 sur 10 et un taux de satisfaction brut de 94%**.

Cette évaluation indique une perception nettement améliorée de la qualité de service sur le réseau TADAO sur la note de 7,6/10 établie en 2019.

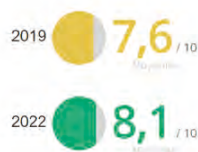
Une satisfaction en hausse

La note moyenne de satisfaction progresse à un niveau élevé à 8,1 sur 10 en 2022, contre 7,6 sur 10 en 2019. Le taux brut de satisfaction (notes de 6 et plus) s'élève à 94%.

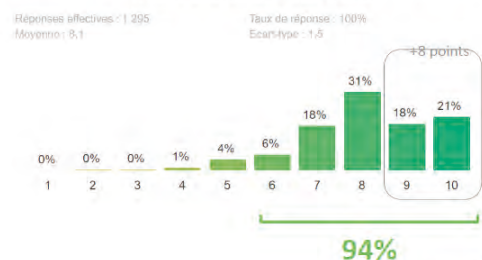
Cette évaluation indique une perception nettement améliorée de la qualité de service sur le réseau Tadao.

Les notes les plus hautes de 9 et 10 progressent significativement de 8 points.

Satisfaction générale à l'égard du réseau Tadao



Tout d'abord, quelle note de satisfaction entre 1 (la moins bonne note) et 10 (la meilleure note) donneriez-vous au réseau Tadao d'une manière générale ?



Par ailleurs, les notes les plus hautes de 9 et 10 progressent de significativement de 8 points.

La réalisation d'une enquête satisfaction permet plus particulièrement d'identifier les pistes d'amélioration et de prioriser nos actions. Le bilan s'établit comme suit :

- L'offre
 - › Développer la fréquence sur les lignes complémentaires et DUO
 - › Adapter l'offre scolaire pour éviter les surcharges ressenties
 - › Compléter l'offre du dimanche sur les lignes principales
 - › Améliorer la fréquence et l'amplitude en soirée
 - › Poursuivre l'optimisation des correspondances : plus courtes entre deux bus, mais plus larges entre bus et TER
- La performance :

- o Améliorer la ponctualité des lignes principales
- o Limiter les temps de parcours en étudiant des solutions de lignes Express
- La sécurité :
 - o Renforcer les contrôles et la présence des agents afin de rassurer les voyageurs et limiter les comportements déviant
- L'information :
 - o Déployer et fiabiliser de l'information sur les écrans aux arrêts

La réalisation de l'enquête satisfaction auprès des utilisateurs des services à la demande (Allobus, DUO et Chronopro) et de transport de personnes en situation de handicap (Proxibus) a permis de mesurer plus spécifiquement les points liés au parcours client et plus particulièrement le parcours de réservation.

La qualité du service mesurée auprès des utilisateurs du service Allobus est particulièrement élevée, et progresse légèrement par rapport à 2019.

Une haute qualité perçue

La satisfaction de la clientèle à l'égard des services de Transport à la Demande du réseau Tadao, Chronopro et Allobus, se maintient à un niveau élevé.

La qualité perçue du transport et de la réservation est très satisfaisante avec une tendance, même si elle n'est pas significative, à la hausse en 2022, sur ces deux composantes des services.

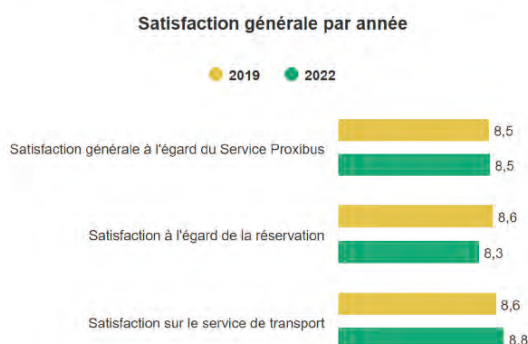


La satisfaction à l'égard du service Proxibus, déjà élevée en 2019, reste stable.

Une satisfaction élevée et stable

La satisfaction de la clientèle à l'égard du service reste élevée avec une note globale de 8,5 sur 10. Elle se maintient en 2022.

La satisfaction de la clientèle est forte et reste plutôt stable sur la réservation et le transport.



MONITORER ET FAIRE ÉVOLUER LE RÉSEAU

En 2022, nous avons poursuivi le travail partenarial avec Cognidis, permettant d'exploiter, de croiser et de valoriser les données créées par les systèmes embarqués mis à disposition par Artois Mobilités. A fin 2022, nous bénéficions désormais de plus de 3 années pleines de données analysées de flux voyageurs, matrices montées/descentes, déplacements origine/destination. Cette base de référence nous permet d'envisager les évolutions d'offre futures avec sérénité.

En 2022, nous avons mis en place l'automatisation de l'alimentation des données billettique, permettant une intégration en continu des données de validations. Cette évolution permet, au-delà des analyses de fonctionnement structurelles, d'effectuer des focus plus ponctuels sur des problématiques opérationnelles : traitement de réclamations, identification et résolution réactive de problèmes de charge.

L'outil Cognidis est désormais un outil de référence de diagnostic du fonctionnement du réseau. Le regard est tourné vers l'avenir ; pour aller plus loin, une fonctionnalité prometteuse de simulateur d'impact d'évolution d'offre est testée depuis fin 2022.

UN SIG UTILISÉ À 360°

Le SIG est un outil de gestion et d'analyse des données géographiques qui permet de visualiser et de manipuler des informations spatiales liées aux itinéraires, aux horaires, aux arrêts, aux flux de passagers, aux infrastructures mais aussi des données socio-économiques.

Il permet de collecter, stocker, gérer et analyser des données géographiques pour optimiser le réseau en fonction des besoins recueillis, des contraintes spatiales, et des opportunités de flux de voyageurs. C'est un logiciel indispensable pour modéliser des scénarios et faciliter la prise de décision.

L'année 2022 est marquée par une utilisation soutenue du SIG. Son recours systématique dans les études liées à l'offre permet aujourd'hui d'avoir une expertise plus fine de notre réseau et du territoire.

Ainsi, **en 2022, le pôle Études a notamment travaillé sur les thématiques suivantes :**

- **Le plan de mobilités des salariés de TA-DAO**
- **La desserte des zones d'activités**
- **Les zones accidentogènes des Bulle 1 et 2**
- **Etudes en partenariat avec Volvo sur les zones à faible émission (ZFE)**
- **Etudes de desserte pour l'extension de la ligne 47 à Carvin**
- **Etudes de modification d'itinéraire de plusieurs Circuits Scolaires**

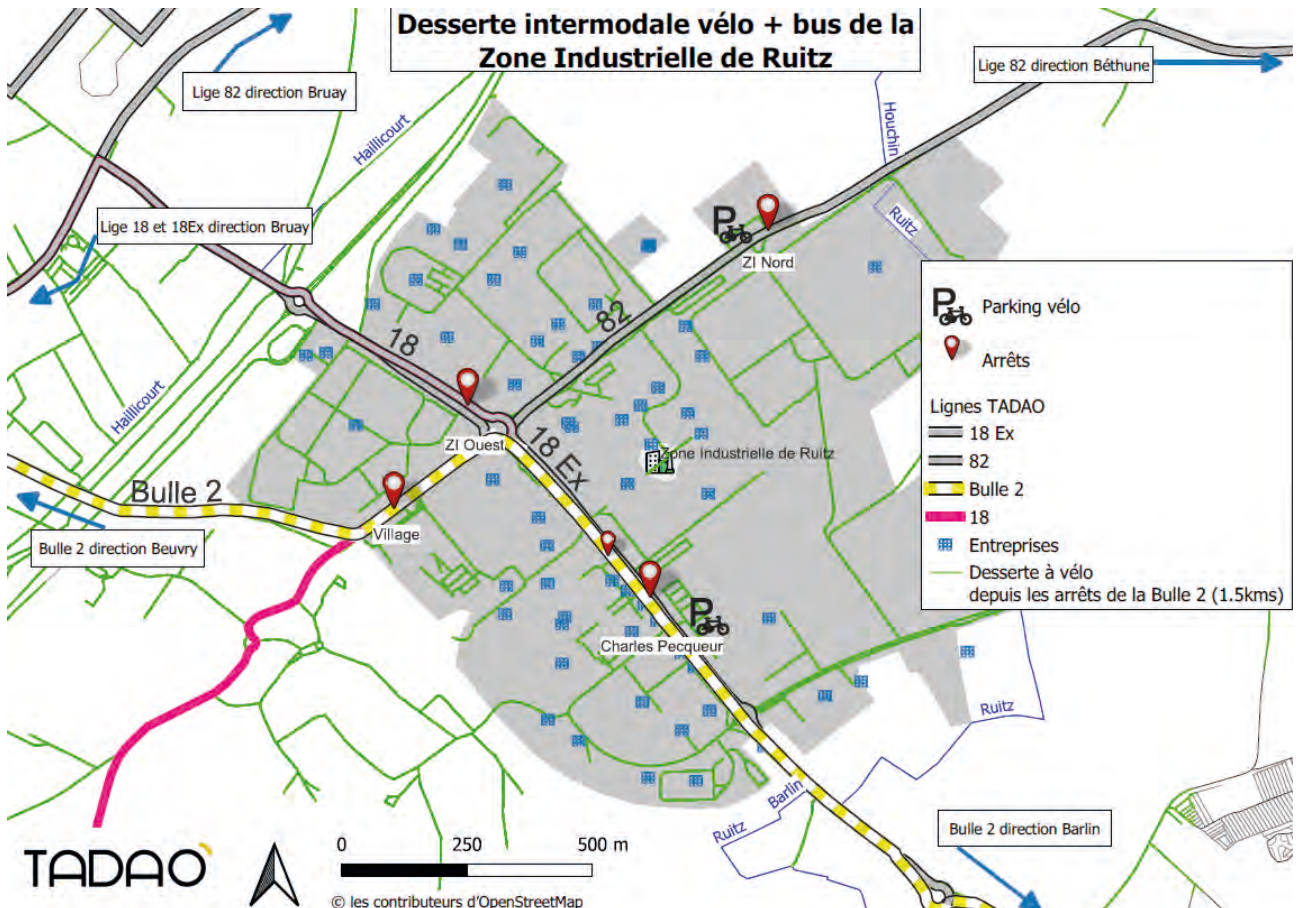
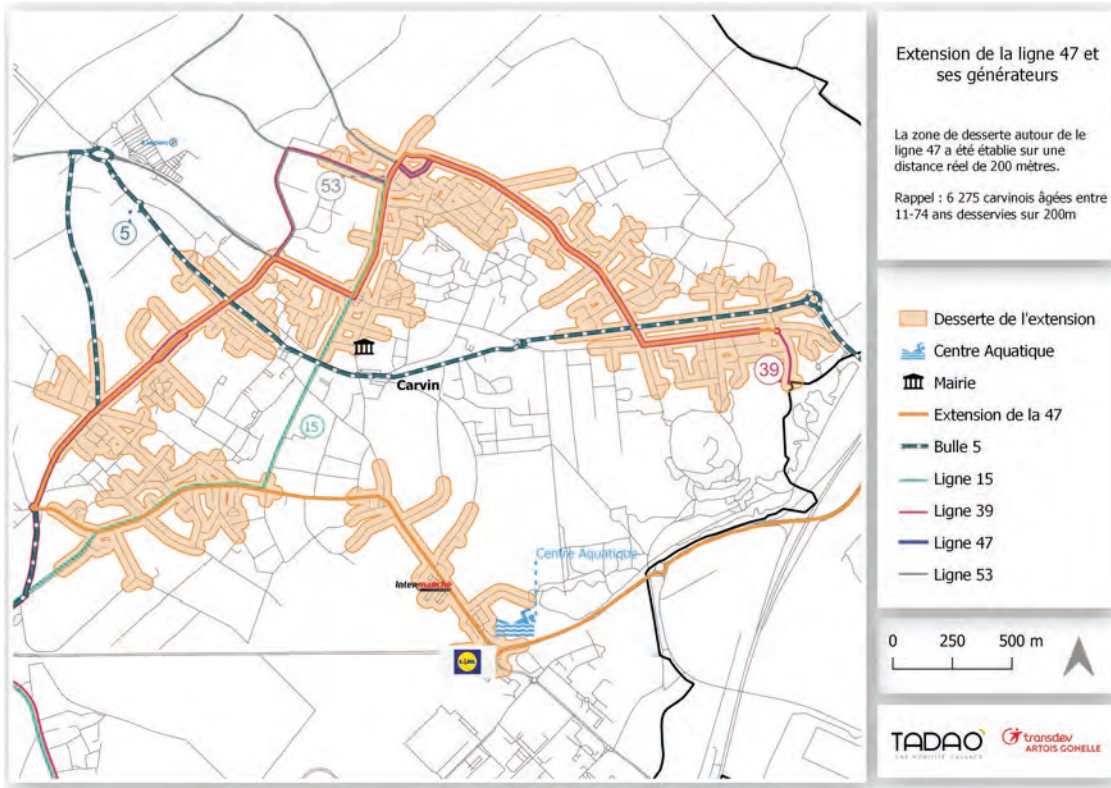
Cette année nous a également permis de poursuivre la fiabilisation de nos bases de données, en particulier en vue de sécuriser le partage des données sur le portail carto.tadao.fr pour lequel nous avons continué d'assurer des formations à l'ensemble des parties prenantes (interne et externe).

Les champs d'application du SIG sont également transverses, en assistance technique auprès des autres services de Transdev Artois Gohelle. Nous avons par exemple :

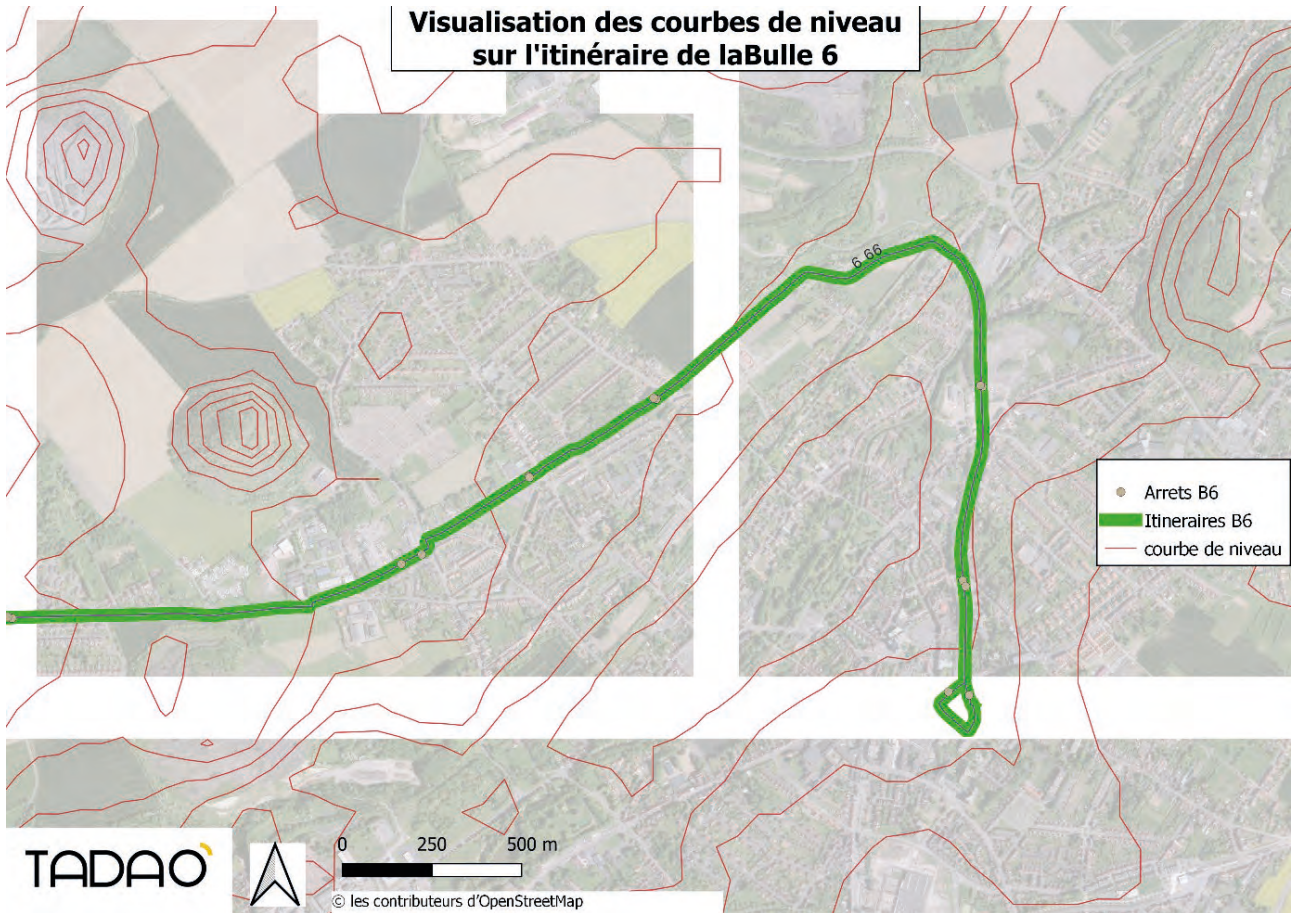
- Mis à jour les POI (Points d'Intérêts) pour faciliter la recherche d'itinéraire du site tadao.fr,
- Créé le découpage du territoire en fonction de la distance des arrêts et des dépôts principaux de chaque unité territoriale, et permettre une meilleure équité de la zone à couvrir par les agents de terrain,
- Effectué un ciblage des arrêts à proximité d'adresses des logements du bailleur Maison & Cités dans le cadre des travaux menés par la Direction Commerciale,
- Effectué une représentation des demandeurs d'emploi par communes et pôle emploi de rattachement en vue d'opération LEMON,

- Réalisé un ciblage des arrêts de desserte des entreprises démarchées dans le cadre du programme Solutions Pro

Quelques exemples de cartes élaborés depuis QGIS :



Visualisation des courbes de niveau sur l'itinéraire de laBulle 6



Répartition des communes par secteur



3. MOBILITÉ INCLUSIVE

A. DEUX EXPÉRIMENTATIONS LANCÉES POUR AMÉLIORER LA MOBILITÉ DES HABITANTS DES QPV

Pour rappel depuis fin 2019 : après une phase d'observations, d'interviews et de rencontres, différentes problématiques ont été observées au sein des 3 QPV tests du territoire. Acteurs du quartiers et habitants ont été impliqués pour imaginer des solutions à mettre en œuvre afin de répondre aux problématiques identifiées et analyser leurs répercussions sur la mobilité des habitants du quartier.

POUR LE QPV BLUM-SALENGRO-109 DE LIÉVIN

Problématique identifiée : le manque d'envie d'utiliser les transports notamment pour des raisons de craintes liées à l'utilisation des transports en commun et de méconnaissance de l'offre.

La solution mise en œuvre : un escape game numérique proposant la résolution d'une enquête à travers la collecte d'indices situés à différents endroits du réseau.

Le lancement du jeu s'est fait le 13 avril 2022 en partenariat avec le CAJ Nelson Mandela et le centre social Georges Carpentier et a réuni une trentaine de participants.

Le retour d'expérience n'a pas retenu la solution comme suffisamment pertinente pour favoriser directement la mobilité en autonomie. Le dispositif technique sera réévalué à des fins d'animations portées par la Direction commerciale.

POUR LE QPV NOUMÉA DE ROUVROY

Problématique identifiée : la mobilité individuelle et de l'accès à l'emploi.

Solution mise en œuvre : organisation d'un forum de la mobilité pour l'emploi permettant la mise en relation des demandeurs d'emploi habitant le quartier avec des difficultés de mobilité identifiées, et des entreprises recrutant sur le secteur. Le forum a été organisé en partenariat avec l'agence Pôle emploi d'Hénin-Beaumont, l'écosystème des acteurs de la mobilité était également réuni pour apporter des solutions «en direct» et favoriser le retour à l'emploi.

Le forum s'est tenu le 10 mars 2022 et se composait de 3 espaces :

- Un espace accompagnement regroupant l'agence Pôle emploi d'Hénin-Beaumont, la mission locale d'Hénin-Carvin et l'Espace Mobilité de l'Artois
- Un espace emploi regroupant 5 entreprises et 3 structures d'insertion
- Un espace mobilité regroupant l'ensemble de l'offre de mobilité du territoire

Sur les 46 personnes identifiées par Pôle emploi au sein du quartier, 19 se sont présentées lors du forum. Cela a débouché sur deux reprises d'emplois, deux immersions en entreprise et une entrée en formation. À l'échelle d'un QPV les résultats sont très réduits et montrent la nécessité de travailler à une échelle plus large. Mais la présence de l'écosystème mobilité pour apporter des solutions en direct a été appréciée et a permis d'engager une refonte de notre participation aux forums emplois organisés sur le territoire.

POUR LE QPV NŒUX-LES-MINES EN COURS D'ÉLABORATION

Problématique identifiée : l'accès aux titres et à l'information. En effet, pour les habitants ayant des réticences à l'utilisation du réseau notamment en raison d'un manque de connaissance de celui-ci, il est difficile d'avoir accès aux informations nécessaires depuis Nœux-les-Mines. La boutique TADAO la plus proche est à Béthune et le dépositaire de la ville permet uniquement d'effectuer des rechargements d'abonnement.

La solution envisagée a donc été celle d'un "dépositaire premium". En plus des fonctionnalités classiques d'un relai TADAO (vente de BSC et rechargement de titres), le dépositaire premium proposera des services supplémentaires pour la création des cartes, mais aussi pour l'accès à l'information par le biais d'une borne numérique permettant d'accéder au site internet de TADAO et à toutes ses fonctionnalités. Implantée au sein du centre commercial Leclerc situé au cœur du quartier, la borne sera couplée à l'organisation d'ateliers assurés par un médiateur numérique afin de prendre en main le site

internet et d'être à terme en capacité d'effectuer ses recherches et ses démarches en ligne de manière autonome. L'ensemble du dispositif est calé, en attente de la levée d'un problème technique pour mise en service.

AUTRES QPV

La Direction PPI a recruté une étudiante en master 2 de sociologie pour réaliser une enquête sur les 43 QPV non étudiés sur le territoire dans le cadre de son stage de fin d'études.

A travers des phases d'observation sur le terrain, d'analyse des données sociodémographiques et d'échanges avec les acteurs sociaux des quartiers et les habitants, cette étude a permis de déboucher sur une classification des quartiers en fonctions des grandes problématiques de mobilité identifiées. Cela a permis de confirmer les premières analyses qui avaient été faites dans le cadre du travail mené par le cabinet Pop Up sur les 3 premiers quartiers et de dessiner un potentiel d'essaimage des expérimentations mises en œuvre.



B. APPRENDRE LA MOBILITÉ AUX COLLÉGIENS

Pour rappel : en 2020, TADAO est sollicité par les services de la cohésion sociale de l'agglomération de Lens-Liévin pour travailler sur le sujet du choix du stage de 3ème des élèves de collège REP+ ainsi que sur leur choix d'orientation scolaire et professionnelle.

5 collèges sont ciblés sur le territoire de l'agglomération et une classe par établissement est identifiée pour participer à l'expérimentation (100 élèves au total).

Suite aux différentes réunions, il apparaît nécessaire de recentrer la problématique. L'objectif principal étant d'encourager l'ouverture du champ des possibles des élèves afin d'éviter une scolarisation subie, l'enjeu est donc de lever les freins à la mobilité des scolaires.

Problématique générale : comment arriver à modifier le choix d'orientation des collégiens en levant les freins à la mobilité ?

Le projet s'inscrit dans le cadre de LEMON à travers l'axe d'expérimentation «Encourager la mobilité par l'apprentissage».

ANNÉE SCOLAIRE 2021/2022

Mise en place d'un programme de formation en 4 temps :

- Un atelier théorique d'1h de présentation du réseau par les équipes commerciales de TADAO
- Un atelier de 2h animé par Mobi.deep avec la démo du jeu Bouge ta ville sur casques de réalité virtuelle
- Une mise en situation sur le terrain avec l'équipe de médiation de TADAO
- En clôture : un challenge mobilité estival

En parallèle, mise en place d'un dispositif d'évaluation avec le cabinet Ekodev pour mesurer l'impact de cette expérimentation sur le comportement des collégiens.

Principaux résultats de l'évaluation :

- **48 % des élèves déclarent avoir pris davantage le bus suite aux interventions**
- **84 % des élèves (enquête post-atelier) estiment utiliser davantage le bus à l'avenir**
- **76 % des élèves ont un avis positif sur le bus post atelier contre 65 % pré-atelier**
- **Le sentiment d'inquiétude liée à l'usage du bus est passé de 18,5 % à 2,4 %**

ANNÉE SCOLAIRE 2022/2023

Artois mobilités lance un appel à candidature aux 60 collèges du territoire pour participer à cette nouvelle édition. 17 établissements répondent présents pour inscrire un groupe d'une vingtaine d'élèves. 14 se positionnent définitivement dont les 5 collèges REP+ historiques.

Forts des conclusions de l'évaluation, quelques éléments ont été retravaillés.

Tout d'abord, il est décidé de mettre en place le programme sur une année civile (de janvier 2023 à décembre 2023) à destination des élèves de 4ème pour qu'ils puissent disposer d'une formation complète avant leur départ en stage de 3ème et l'établissement de leur liste de vœux pour leur orientation au lycée.

La première intervention (présentation du réseau) qui est la plus utile mais également celle dont le format est le moins apprécié car trop descendant est retravaillée sous un format plus interactif et appropriable par les professeurs par un cabinet d'ingénierie pédagogique (Alezi).

Ce nouveau format sera testé en 2023 aux 5 collèges REP+ historiques afin de proposer sa diffusion au sein des tous les établissements pour l'édition 2024.

La seconde intervention avec les casques de réalité virtuelle (VR) permettra de réaliser un test du jeu Bouge ta ville dans sa version définitive. L'animation VR sera couplée à un jeu de l'oie animé par les équipes de médiation de TADAO pour une sensibilisation autour de la prévention.

Le challenge est maintenu pour favoriser la mise en pratiques des premiers acquis au cours de l'été et la dernière intervention est prévue en fin de parcours avec un accompagnement terrain des élèves par nos équipes de médiation pour se rendre dans un établissement situé en-dehors du secteur de rattachement et montrer ainsi la faisabilité des déplacements grâce au réseau.

L'évaluation de cette nouvelle édition sera portée en interne avec pour objectif de tester un début d'essaimage en vue d'une industrialisation en 2024.

C. ACCESSIBILITÉ : COMMENT BASCULER UNE PARTIE DES UTILISATEURS DU SERVICE PROXIBUS SUR LE RÉSEAU RÉGULIER ?

L'année 2022 a permis le lancement d'un travail de co-construction avec le cabinet Signes de Sens pour identifier des expérimentations à mettre en œuvre afin de faciliter l'utilisation du réseau régulier par les personnes en situation de handicap.

En 2022, un travail d'appropriation du sujet et de diagnostic a été réalisé en vue de lancer une expérimentation en 2023 :

- Organisation d'une formation sur le sujet du handicap pour l'ensemble de l'équipe projet
- Organisation de 3 visites d'organismes médico-sociaux sur le territoire (IME du Carembault à Carvin, SAJ de Ruitz, ESAT de Lens)

- Organisation de 8 voyages accompagnés (accompagnement de 8 personnes en situation de handicap sur leur trajet du quotidien sur le réseau pour identifier leurs habitudes, leurs difficultés, leurs besoins)
- Organisation de 4 ateliers de co-construction avec la participation de personnes en situation de handicap (clients Proxybus, clients du réseau régulier), d'éducateurs, de conducteurs Proxybus, de membres du SAD, de membres de la direction commerciale et de la médiation.







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 1er juin de l'année n-1 un projet de budget prévisionnel pour l'année n, ainsi qu'un état prévisionnel des recettes	40	2	2
Forfait de charge	TAG adresse un original et une copie de facture d'acompte au SMT	41	1	1
Forfait de charge	Régularisation du forfait de charge, du reversement de recettes, des intéressements et des pénalités malus réalisé au plus tard le 1er juin de l'année n+1	42		
CICE	TAG transmet annuellement la justification de l'utilisation du CICE au bénéfice des usagers de TADAO (définition des investissements en accord avec l'AO)	44		
Rapport mensuel / annuel	TAG est tenu de remettre pour chaque mois et au plus tard le 25 du mois suivant un rapport mensuel	48		
Rapport mensuel / annuel	TAG transmet pour chaque mois et au plus tard le 10 du mois suivant une synthèse des principales données du réseau (validations, recettes,...)	48		
Rapport mensuel / annuel	TAG produit chaque année au plus tard le 30 avril de l'année n+1, au plus tard, un projet de rapport annuel, puis le 31 mai de l'année n+1, au plus tard, le rapport annuel définitif pour la période allant du 1er janvier au 31 décembre de l'année n	49		
Comité de suivi	"Un comité de suivi se réunit a minima 6 fois par an ou chaque fois qu'une partie le demandera. Dont une fois entre le 1er et le 15 juin de chaque année (examen du plan prévisionnel)"	50		
Qualité de service	"Pendant la période de travaux, TAG s'engage à s'adapter aux contraintes d'exploitation imposées par les choix de l'Autorité Délégante." "	52	1	1
Informations de publics spécifiques	Dès qu'une modification d'offre apparaît nécessaire pour la bonne continuité du service public, le 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 Artois Mobilités. Les investissements décalés seront réalisés dans un délai raisonnable par rapport aux échéances initiales et en aucun cas leur dé-calage ne minorera l'enveloppe contractuelle d'investissement sur laquelle s'est engagée Transdev Artois Gohelle dans le contrat de D S P. 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, **l'année 2022 a notamment fait l'objet d'investissements sur de nouveaux abris vélos.**



INVESTISSEMENTS 2022

Année	Fournisseur	Descriptif	Inventaire B1 / B2 / C	Montant HT
2022	DOUBLET	Ecran Publicitaire Fact Doublet	B1	5 990
2022	SARL IMPORT BUREAU	SCAN-FA2250040030-FA06261-62300	B1	4 406
Total Instal.Gen.Agence.Instal.Divers				10 396
2022	P ces ADVIP	5 Licences ADVIP/CORP INMAC	B1	4201,15
2022	ROIRET	SCAN-707475686-F112349-76360	B1	237,32
Total Logiciels				4 438
2022	INMAC WSTORE	SCAN-0097116415-F700117-95921	B1	536,64
2022	INMAC WSTORE	SCAN-0097294764-F700117-95921	B1	604,57
2022	INMAC WSTORE	SCAN-0097289796-F700117-95921	B1	613,44
2022	INMAC WSTORE	SCAN-0097361201-F700117-95921	B1	902,77
2022	INMAC WSTORE	SCAN-0097235766-F700117-95921	B1	2053,04
2022	INMAC WSTORE	SCAN-0097265031-F700117-95921	B1	2277,69
2022	INMAC WSTORE	SCAN-0097341295-F700117-95921	B1	3127,05
2022	INMAC WSTORE	SCAN-0097338375-F700117-95921	B1	4700,00
2022	MEDIA PLUS	SCAN-707482470-F112349-76360 Poste de Travail Eqt imprimante	B1	1674,00
2022	PROJEKT	SCAN-FNOA2045-FA05140-62490	B1	504,90
2022	ROIRET	SCAN-707475686-F112349-76360	B1	638,15
2022	TBIS	1 PC PORTABLE TBIS	B1	1265,00
2022	TBIS	PC TBIS	B1	1587,80
2022	TBIS	3 PC PORTABLE TBIS	B1	3752,30
2022	TBIS	3 PC TBIS	B1	4359
2022	TBIS	4 PC TBIS	B1	5637,6
Total Matériel informatique				34 234
2022	DRÄGER FRANCE	SCAN-917711353-FA07103-92160 Ethylo-test anti démarrage	B1	3048,20
2022	MICHELIN	MICHELIN CESSATÂ° RUPTURE-REGUL F	B1	212234,67
Total Matériel transport annexe				215 283
2022	ACE-MEKABOY	SCAN-21065615-F400651-26400	B1	4613,75
2022	BERNER	SCAN-1135150385-F024919-89331	B1	1380
2022	EVOBUS FRANCE	SCAN-6916013772-F065160-95200	B1	13422,5
2022	FRANKEL	SCAN-2900355-F006370-91420	B1	1156
2022	GROUPE VANDENBERGHE	SCAN-384405-F117440-59160	B1	919
2022	JADE INDUSTRIE	SCAN-INDUFA54-FA19119-59290	B1	11 598
2022	MANUTAN	SCAN-M006419519-F014856-95500	B1	660
2022	MANUTAN	SCAN-M006502673-F014856-95500	B1	1805
2022	MAX MINE	MAX MINE - POSTE POWERDUCTION	B1	5806
2022	TRENOIS DECAMPS	SCAN-1287506-F102310-59443	B1	990
2022	TRENOIS DECAMPS	SCAN-1354841-F102310-59443	B1	1459
Total Outillage Industriel				43 809
TOTAL 2022				308 161

INVESTISSEMENTS À FIN 2022

Année	Fournisseur	Descriptif	Inventaire B1 / B2 / C	Montant HT
2018	DELPIERRE AGENCEMENT	AGENCEMENTS DELPIERRE BETHUNE	B1	16 760
2018	GERDI	AVOIR DELTA INSTALL BARRIERE	B1	-10 177
2018	GERDI	INSTALL MAT HYPERFREQUENCE POUR BARRIERE	B1	10 177
2018	GERDI	DELTA INSTALL BARRIERE BETHUNE	B1	10 526
2018	GERDI	DELTA INSTALL BARRIERE GRENAY	B1	23 397
2018	GERDI	TVX RENOVATION CELLULE COMMERCIALE BETHU	B1	34 069
2018	PANDA	ENSEIGNE NON LUMINEUSE BOUTIQUE TADAO	B1	3 845
2018	SYSOCO	SYSOCO BRAS DE DEPORT QUADRAPARC	B1	1 018
2018	SYSOCO	SYSOCO POSE 2 ANTENNES	B1	2 656
2018	SYSOCO	SYSOCO TELAM INSTAL ANTENNE SITE QUADRAP	B1	10 602
2018	URBANE0	TVX DEPOSE ABRI FUMEUR URBANE0 NORD	B1	1 870
2020	GERDI	TVX RENOVATIONS GERDI	B1	1 552
2020	GERDI	TVX BOUTIQUE GERDI	B1	1 892
2020	GERDI	TVX TERRASSE AGENCE LENS	B1	1 985
2020	GERDI	TVX RENOVATIONS BAC OFFICE GERDI	B1	2 030
2020	GERDI	TVX AGENCE LENS GERDI	B1	38 620
2022	DOUBLET	Ecran Publicitaire Fact Doublet	B1	5 990
2022	SARL IMPORT BUREAU	SCAN-FA2250040030-FA06261-62300	B1	4 406
Total Instal.Gen.Agence.Instal.Divers				161 218
2017	CITYWAY	CITYWAY LOGICIEL OPTYBASE SNCF	B1	7 013
2017	CITYWAY	SOLUTION MTICKETING CITYWAY LOGICIEL	B1	7 500
2017	CITYWAY	CITYWAY ACTIGRAPH	B1	11 250
2017	CITYWAY	ACTIGRAPH CITIWAY LOGICIELS SMART- PHONE	B1	16 135
2017	CITYWAY	LOGICIEL CITYWAY SOLUTION MTICKETING	B1	18 750
2017	CITYWAY	CITYWAY LOGICIEL ACTIGRAPH APPLI	B1	42 528
2017	CITYWAY	CITYWAY ACTIGRAPH MTICKETING	B1	170 112
2017	IMDEO	IMDEO PORTAIL TRANSPARENCE TADAO	B1	7 250
2017	TBIS	TBIS HASTUS EDITIONS SPECIFIQUES	B1	18 750
2017	TBIS	HASTUS LOGICIEL	B1	129 430
2017	ZENBUS	JOUL ZENBUS LOGICIEL GEOLOCALISATION	B1	9 000
2017	ZENBUS	JOUL ZENBUS LOGICIEL	B1	11 000
2018	ADOBE	Licence ADOBE CCT VIP RN 1Y 1P 1 9	B1	3 360
2018	AEP	WEB SHOP POUR TADAO	B1	9 245
2018	CAMPTOCAMP	Logiciel CICE CAMPTOCAMP MIGRATION GFOSS	B1	6 200
2018	CAMPTOCAMP	Logiciel CICE CAMPTOCAMP GEOMAP FISH	B1	9 300
2018	CAMPTOCAMP	Logiciel CICE CHRONOPRO	B1	12 800
2018	CAMPTOCAMP	Logiciel CICE Affichage sur apps	B1	16 775
2018	CITYWAY	CITYWAY BOUTON ACCES POLARLENS APPLICATI	B1	1 995
2018	CITYWAY	CITYWAY MTICKETING	B1	2 000
2018	CITYWAY	3 LICENCES OPTYGO, OPTYBASE ET OTY- MOD	B1	6 585
2018	CITYWAY	CITYWAY MISE EN PLACE SOCLE DE BASE	B1	11 363
2018	ESRI	ESRI France Module de base Navstreets	B1	2 000
2018	INEO	INEO SYSTRAMS INTERFACE SAEIV HASTUS	B1	58 241
2018	ZENBUS	JOUL ZENBUS application voyageurs (iOS)	B1	23 200
2019	ACTIGRAPH	ACTIGRAPH Réalisation plan interactif	B1	11 200
2019	AEP	AEP WEB SHOP BOUTIQUE STANDARD	B1	9 245

Année	Fournisseur	Descriptif	Inventaire B1 / B2 / C	Montant HT
2019	CITYWAY	CITYWAY MISE EN PLACE PF OPENDATA	B1	9 260
2019	CITYWAY	CITYWAY Réservation Chronopro	B1	9 600
2019	MONETIK	MONETIK DAC CONDUCTEURS	B1	150 000
2019	TBIS	URBAN SYSTEM TITAN FRAUDE	B1	2 190
2020	AEP	LICENCE E BOUTIQUE AEP	B1	15 000
2020	CAMPTOCAMP	SCAN-CIFR200401-FA07405-73370	B1	5 000
2020	CAMPTOCAMP	SCAN-CIFR200459-FA07405-73370	B1	7 500
2020	CITYWAY	CHATBOT POUR SITE INTERNET	B1	6 600
2020	CITYWAY	SCAN-SU045FA20070699-FSU045 CITYWAY	B1	12 870
2020	TBIS	TBIS TITAN MODULE GESTION DES IMPAYES	B1	4 075
2021	INMAC WSTORE	4 LICENCES ADVIP/CORP INMAC WSTORE	B1	3 361
2021	SCAN	SCAN-5180002075-F075577-69140	B1	3 414
2022	P ces ADVIP	5 Licences ADVIP/CORP INMAC	B1	4 201
2022	ROIRET	SCAN-707475686-F112349-76360	B1	237
Total Logiciels				865 534
2018	BURONOMIC	BURONOMIC MATERIEL DE BUREAU	B1	37 834
2018	EUROSIT	EUROSIT MATERIEL DE BUREAU	B1	26 972
2018	IMPORT BUREAU	IMPORT BUREAU QUADRAPARK	B1	960
2018	JPG	JPG MAT DE BUREAU DEPOT WASHINGTON	B1	7 669
2019	BOULANGER	TELEPHONE INDESIT BOULANGER	B1	617
2019	BOULANGER	TELEPHONE BOULANGER	B1	1 595
2020	MEDIA PLUS	DESTRUCTEUR MEDIAS PLUS	B1	580
Total Matériel de bureau				76 227
2017	FRAME IP	FRAME IP PROJET AO IRU FIBRE	B1	14 990
2017	FRAME IP	FRAME IP ETUDE CDC ET AMO FIBRE	B1	59 000
2017	INEXTEM	INEXTEM BORNE WIFI SITE LIBERCOURT	B1	1 298
2017	TBIS	1 PC ELITE BOOK ECONOCOM	B1	773
2017	TBIS	ECONOM 5 PC PORTABLES PROBOOK 640 G2	B1	3 600
2017	TBIS	10 PC ELITE DESK ECONOCOM	B1	3 720
2018	ARPENT	DBE ELECTRONIQUE SOLUTION ARPENT	B1	4 676
2018	ECONOCOM	ECONOCOM 2 PROBOOK 640 G2	B1	1 372
2018	ECONOCOM	ECONOCOM 3 PROBOOK 640 G2	B1	2 058
2018	ECONOCOM	ECONOCOM XITAB G3 2210	B1	2 210
2018	ECONOCOM	ECONOCOM M720Q TINY	B1	3 416
2018	ECONOCOM	ECONOCOM PC & ELITE DESK	B1	3 430
2018	ELICOM	ELICOM CHRONOPRO 30 TABLETTES IN-FORMATIQ	B1	13 350
2018	FRAME IP	FRAME IP SFP GIGA CISCO FIBRE LC	B1	1 423
2018	FRAME IP	FRAME IP ALIMENTATION 2800W	B1	1 900
2018	FRAME IP	FRAME IP COMMUTATEUR CISCO 48 PORTS POE	B1	11 618
2018	FRAME IP	FRAME IP Accomp architectures cibles	B1	15 000
2018	FRAME IP	FRAME IP COEUR RESEAU QUADRAPARC SWITCH	B1	26 927
2018	INMAC WSTORE	INMSAC SALLE SERVEUR	B1	12 013
2018	PLVBROKER	PLVBROKER 4 BORNE KIOSK 27	B1	14 202
2018	TBIS	PACK PC LENOVO RITM0090497	B1	966
2018	TBIS	4 PACK PC LENOVO	B1	6 805
2018	TBIS	SCC MAT INFORMATIQUEQT-2389696 V1	B1	11 500
2018	TBIS	SCC MAT INFORMATIQUE	B1	96 873
2019	CONFIDEX	IMPRIMANTE DE MASSE CONFIDEX	B1	11 640
2019	ECONOCOM	ECONOCOM MAT INFORMATIQUE XITAB G3	B1	1 197
2019	INEO	RADIO MDT400 INEO	B1	3 587
2019	INEO	POSTE DE RADIO AGENCE INEO	B1	3 869
2019	ROIRET	BORNES WIFI STATIONS VOYAGEURS ROI-RET	B1	103 429

Année	Fournisseur	Descriptif	Inventaire B1 / B2 / C	Montant HT
2019	SCC	SCC INFORMATIQUE SALLE DE SECOURS	B1	56 253
2019	TBIS	TBIS PORTABLE	B1	751
2019	TBIS	Pack PC portable ThinkPad T580 TBIS	B1	1 012
2019	TBIS	TBIS 1 PACK PC LENOVO - V THIERRI	B1	1 235
2019	TBIS	Pack PC IENOVO ThinkCenter M720Q TBIS	B1	1 502
2019	TBIS	TBIS HASTUS HASTOP EDITION HP 3 SEC- TIONS	B1	1 770
2019	TBIS	TBIS SWITCH WIFI GREY	B1	2 111
2019	TBIS	TBIS 2 PACKS PC LENOVO	B1	2 888
2019	TBIS	TBIS HASTUS HASTOP EDITION HP AVEC FREQUE	B1	2 950
2019	TBIS	TBIS 3 PORTABLES PC	B1	3 301
2019	TBIS	TBIS 3 PACKS PC LENOVO	B1	4 109
2019	TBIS	TBIS 5 PACKS PC LENOVO - AVRIL-BACHE- LET.	B1	4 317
2019	TBIS	TBIS 5 PORTABLES PC	B1	4 331
2019	TBIS	TBIS 6 PACKS PC LENOVO	B1	7 569
2020	CIBEST	SCAN-FC201100647-F102188-25000	B1	3 100
2020	ELICOM	SAMSUNG GALAXY ELICOM	B1	4 760
2020	ELICOM	BUNDLE ET TABLETTES ATELIER ELICOM	B1	10 690
2020	INMAC WSTORE	PC ORDINATEUR APC NETSHELTER INMAC	B1	5 803
2020	LESOT	SUPPORT TABLETTE LESOT	B1	92 250
2020	ROIRET	BORNES WIFI POUR STATIONS VOYAGEURS	B1	44 327
2020	SCC	SCAN-20K00921-F105635-92000	B1	20 259
2020	TBIS	TBIS LAPTOP	B1	13 200
2020	TBIS	TBIS PC LORS DU 1ER CONFINEMENT	B1	25 464
2021	INMAC WSTORE	SERVEUR NAS QNAP TS-883XU-RP	B1	2 678
2021	MEDIA PLUS	SCAN-707459745-F112349-76360	B1	966
2021	MEDIA PLUS	SCAN-707462369-F112349-76360	B1	1 911
2021	MEDIA PLUS	SCAN-707458502-F112349-76360	B1	15 163
2021	PRODJEKT	SCAN-FNOA1667-FA05140-62490	B1	10 908
2021	ROIRET	SCAN-5180001975-F075577-69140	B1	13 490
2021	ROIRET	SCAN-5180001963-F075577-69140	B1	18 173
2021	SCC	SCAN-21AS0055-F105635-92000	B1	1 900
2021	SYSOCO	SCAN-9330008558-F300049-69150	B1	27 576
2021	TBIS	TBIS PC + ACCESSOIRES 12/2021	B1	1 656
2021	TBIS	TBIS PC 05/2021	B1	4 856
2021	TBIS	TBIS ACHAT PC+ACCESSOIRES 05/202	B1	5 265
2021	TBIS	TBIS ACCESSOIRE PC 03/2021	B1	5 704
2021	TBIS	TBIS ACCESSOIRE+PC 11/2021	B1	5 930
2021	TBIS	4 PC INDUSTRIEL VITUS 15SQP	B1	7 222
2021	TBIS	6 PC TRANSDEV BIS	B1	7 282
2021	TBIS	TBIS ACHAT PC+ACCESSOIRES 07/202	B1	7 501
2021	TBIS	8 PC TRANSDEV BIS	B1	8 281
2021	TBIS	TBIS ACCESSOIRE PC 02/2021	B1	12 990
2021	TRENOIS DECAMPS	SCAN-65284-F102310-59443	B1	1 163
2022	INMAC WSTORE	SCAN-0097116415-F700117-95921	B1	537
2022	INMAC WSTORE	SCAN-0097294764-F700117-95921	B1	605
2022	INMAC WSTORE	SCAN-0097289796-F700117-95921	B1	613
2022	INMAC WSTORE	SCAN-0097361201-F700117-95921	B1	903
2022	INMAC WSTORE	SCAN-0097235766-F700117-95921	B1	2 053
2022	INMAC WSTORE	SCAN-0097265031-F700117-95921	B1	2 278
2022	INMAC WSTORE	SCAN-0097341295-F700117-95921	B1	3 127
2022	INMAC WSTORE	SCAN-0097338375-F700117-95921	B1	4 700
2022	MEDIA PLUS	SCAN-707482470-F112349-76360 Poste de Travail Eqt imprimante	B1	1 674
2022	PRODJEKT	SCAN-FNOA2045-FA05140-62490	B1	505

Année	Fournisseur	Descriptif	Inventaire B1 / B2 / C	Montant HT
2022	ROIRET	SCAN-707475686-F112349-76360	B1	638
2022	TBIS	1 PC PORTABLE TBIS	B1	1 265
2022	TBIS	PC TBIS	B1	1 588
2022	TBIS	3 PC PORTABLE TBIS	B1	3 752
2022	TBIS	3 PC TBIS	B1	4 359
2022	TBIS	4 PC TBIS	B1	5 638
Total Matériel informatique				945 641
2017	NAVOCAP	NAVOCAP EQUIPEMENT EMBARQUES POUR BUS	B1	3 193
2017	VIX	VIX MAT EQUIPEMENT EMBARQUES BUS	B1	23 813
2018	INEO	SAEIV RADIO DU RESEAU SMTAG ENGIE INEO	B1	11 607
2018	QOS	WIFI ON BOARD AUTOCARS QUOS TELECOM	B1	3 192
2018	QOS	QOS WIFI ON BOARD POUR 41 VEHICULES	B1	32 718
2019	INEO	MAT ET REFERENTIEL DE MAB ENGIE INEO	B1	11 860
2021	MICHELIN	MICHELIN RACHAT PNEUMATQUE 11/20	B1	212 235
2022	DRÄGER FRANCE	SCAN-917711353-FA07103-92160 Ethylo-test anti démarrage	B1	3 048
2022	MICHELIN	MICHELIN CESSATÂ° RUPTURE-REGUL F	B1	212 235
Total Matériel transport annexe				513 900
2018	IMPORT BUREAU	MOBILIER LOCAUX GRENAV	B1	2 721
2018	IMPORT BUREAU	MOBILIER SALLE DE PAUSE HENIN BEAUMON	B1	3 546
2018	IMPORT BUREAU	ARMOIRES VESTIAIRES SITE GRENAV	B1	35 118
2019	BERNER	MODUL 13 TIROIRS BAS BERNER	B1	657
2019	BERNER	8 RAYONNAGES BERNER	B1	2 879
2019	CORA	MICRO ONDES CORA	B1	985
2019	IMPORT BUREAU	PLAN COMPACT CAISSON ET FAUTEUIL GRENAV	B1	1 449
2019	IMPORT BUREAU	MEUBLE TYPE COURRIER HOUDAIN IMPORT BUR	B1	12 657
2019	IMPORT BUREAU	VESTIAIRE HOUDAIN IMPORT BUREAU	B1	31 175
2019	IMPORT BUREAU	MOBILIER HOUDAIN IMPORT BUREAU	B1	48 433
2020	CORA	REFRIGERATEUR PORTE LIEBHERR SCAN-LE2020090028737-F007343-570	B1	858
2020	DELPierre AGENCEMENT	MOBILIER DELPIERRE AGENCE LENS	B1	15 032
2020	IMPORT BUREAU	SCAN-FA2050100028-FA06261-62300	B1	1 002
2020	IMPORT BUREAU	SCAN-FA2050120017-FA06261-62300	B1	2 662
2021	IMPORT BUREAU	SCAN-FA2150030002-FA06261-62300	B1	4 298
2021	IMPORT BUREAU	SCAN-FA2150030022-FA06261-62300	B1	5 789
2021	IMPORT BUREAU	SCAN-FA2150010008-FA06261-62300	B1	8 919
2021	IMPORT BUREAU	SCAN-FA2150030026-FA06261-62300	B1	49 129
Total Mobilier				227 308
2018	APS	JAUGE ELECTRONIQUE APS	B1	5 871
2018	DIGIMOBEE	VALISE TELEDIAGNOSTIC DIGIMOBEE	B1	52 146
2018	DIGIMOBEE	VALISE DIAGNOSTIC BUS DIGIDIAG	B1	94 591
2018	FRANKEL	CHARIOT AVEC RIDELLES FRANKEL	B1	782
2018	GORRIAS	RAMPE ELECTRIQUE HANDICAPES GORRIAS	B1	10 500
2018	MANUTAN	3 ETABLIS POUR QUADRAPARC	B1	2 634
2018	MANUTAN	Etabli 7 tiroirs MANUTAN	B1	2 634
2018	OMNIPLUS	VALISE TELEDIAGNOSTIC OMNIPLUS	B1	14 770
2018	ROIRET	VARIANTE N°1 ROIRET	B1	8 260
2018	STERTIL	12 CHANDELLES ET 1 VERIN DE FOND DE FOSS	B1	12 335
2018	STERTIL	PONT HYDRAULIQUE A 4 COLONNES STERTIL BE	B1	15 390

Année	Fournisseur	Descriptif	Inventaire B1 / B2 / C	Montant HT
2018	STERTIL	PONT HYDRAULIQUE A 4 COLONNES STER- TIL LI	B1	15 390
2018	VANDERERG	PINCE FUT SIMPLE FACT 216789	B1	1 160
2018	VANDERERG	PINCE FUT SIMPLE FACT 216788	B1	1 160
2018	VANDERERG	PINCE FUT SIMPLE FACT 216790	B1	1 160
2018	VDBS	REGLOPHARE VDBS	B1	801
2018	WELDOM	GROUPE ELECTROGENE ACCESS 3000	B1	1 071
2019	ADPN	NETTOYEUR AUTO DISTRIBUTION	B1	3 555
2019	ARTOIS FLEXIBLE	PLATEFORME ACCES SORTIE LATERALE	B1	2 250
2019	BERNER	SUPPORT S 120 BERNER	B1	221
2019	BERNER	POMPE GRAISSE BACGG BERNER	B1	278
2019	BERNER	DETECTEUR FUIT AZOTE BERNER	B1	294
2019	BERNER	CHARIOT PLATEAU BERNER	B1	307
2019	BERNER	MODUL LAMPES 5 NIVEAUX HAUT BERNER	B1	436
2019	BERNER	CRICS CHANDELLE OUTILLAGE BERNER	B1	15 108
2019	DECAMPS	ECHAFAUDAGE ROULANTTRENOIS DE- CAMPS	B1	2 070
2019	MADRIC	STATION CARBURANT GARDE PISTOLET GRENAY	B1	1 674
2019	MADRIC	STATION CARBURANT GRENAY	B1	14 050
2019	WURTH	ETABLI MOBILE RWB 2 WURTH	B1	1 564
2019	WURTH	CHARIOT PORTE ROUES WURTH	B1	1 700
2019	WURTH	POSTE A SOUDER WURTH	B1	2 512
2019	WURTH	CHANDELLE TREPIEDS 8.2T WURTH	B1	4 200
2020	FRANKEL	RAYONNAGE ET CHARIOT FRANKEL	B1	7 312
2020	LANSEL	SCAN-67372-FA13537-62470	B1	2 800
2020	ORAPI	AUTOLAVEUSE GEL NR2 52 TRACTEE	B1	5 252
2020	RS COMPONENT SAS	CAMERA RS700 THERMAL IMAGER 80 X 80	B1	799
2020	WURTH	ETABLI MOBILE SCAN- 1133322614-F024919-89331	B1	846
2021	ARTOIS FLEXIBLE	Poste Redressage ARTOIS FLEXIBLE	B1	661
2021	ARTOIS FLEXIBLE	Poste à Souder ARTOIS FLEXIBLE	B1	959
2021	ARTOIS FLEXIBLE	Plieuse Manuel ARTOIS FLEXIBLE	B1	1 060
2021	ATS	KIT POUR REPARATION SOUFFLET ATS	B1	3 238
2021	BERNER	RIVETEUSE BERNER	B1	525
2021	BERNER	ETABLI 2 CAISSONS BERNER	B1	599
2021	BERNER	2 SERVANTES REVOLUTION BERNER	B1	1 593
2021	BERNER	2 PERCEUSES D ETABLI D23 PRO MONO OU TRI	B1	1 758
2021	BERNER	SERVANTE ELECTRO RPA	B1	4 058
2021	GROUPE VANDENBERGHE	SERVANTE 7 TIROIRS VANDENBER	B1	1 097
2021	LANSEL	SUPPORT FIXATION JOINT LANSEL	B1	760
2021	MANUTAN	Etabli Mobile MANUTAN	B1	605
2021	MANUTAN	Etabli 7 tiroirs MANUTAN	B1	945
2021	RPA	CAISSE A OUTIL ELECTRO RPA	B1	1 951
2021	SECU.R.A.C.	SCAN-FA14022903-FA17084-59490	B1	2 650
2021	SECU.R.A.C.	SCAN-FA14022395-FA17084-59490	B1	7 558
2021	SLS DIFFUSION	CENTRALE ASPIRATION SLS DIFFUSION	B1	1 613
2022	ACE-MEKABOY	SCAN-21065615-F400651-26400	B1	4 614
2022	BERNER	SCAN-1135150385-F024919-89331	B1	1 380
2022	EVOBUS FRANCE	SCAN-6916013772-F065160-95200	B1	13 423
2022	FRANKEL	SCAN-2900355-F006370-91420	B1	1 156
2022	GROUPE VANDENBERGHE	SCAN-384405-F117440-59160	B1	919
2022	JADE INDUSTRIE	SCAN-INDUFA54-FA19119-59290	B1	11 598
2022	MANUTAN	SCAN-MO06419519-F014856-95500	B1	660
2022	MANUTAN	SCAN-MO06502673-F014856-95500	B1	1 805

Année	Fournisseur	Descriptif	Inventaire B1 / B2 / C	Montant HT
2022	MAX MINE	MAX MINE - POSTE POWERDUCTION	B1	5 806
2022	TRENOIS DECAMPS	SCAN-1287506-F102310-59443	B1	990
2022	TRENOIS DECAMPS	SCAN-1354841-F102310-59443	B1	1 459
Total Outillage Industriel				383 323
				3 173 151



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	
	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)
Dépôts	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

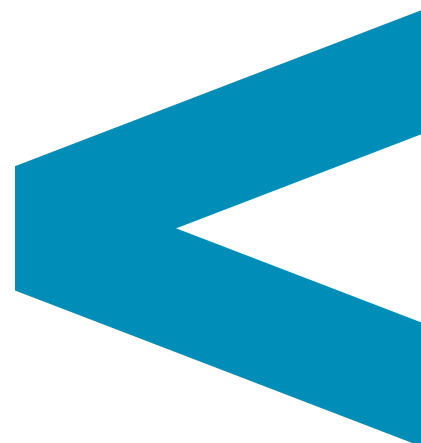
	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
		41 (extension)					
	3 (renouvellement)	12 (renouvellement) + 1 (extension)			3 (renouvellement)	0 (renouvellement)	9 (renouvellement)
			6 (extension)				
	1 (renouvellement)	10 (renouvellement)				0 (renouvellement)	
			11 (renouvellement)		4 (renouvellement)		3 (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
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	
		Poteaux provisoires	
	Mobilier réseau BHNS	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)	Béthune
	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	GRUPE 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 SAISON CHAMPIONNAT ET SEMINAIRES	RCL	30/06/2022	
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	31/12/2021	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	Entre tien 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	TRI SELECTIF SIEGE + 4 SITES	ARMELLE	31/12/2023	Renouvelable tacite reconduction
Entretien & Maintenance	Contrôle réglementaire des installations	BUREAU VERITAS	31/12/2023	Renouvelable tacite reconduction
Entretien & Maintenance	Collecte des piles	COREPILE	31/12/2023	Renouvelable tacite reconduction
Entretien & Maintenance	Télé-maintenance des véhicules	DIGIMOBEE	31/12/2023	Renouvelable tacite reconduction
Entretien & Maintenance	PNEUMATIQUES	GOODYEAR	31/12/2023	Renouvelable tacite reconduction
Entretien & Maintenance	Maintenance du système relevage 4 sites	HADES ENVIRONNEMENT	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 ONDULEURS LEGRAND GRENNAY-HENIN-HOUDAIN	LEGRAND	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	LOCATION GERBEUR	SAMILEASE	31/12/2023	Renouvelable tacite reconduction
Entretien & Maintenance	LOCATION ET MAINTENANCE DE FONTAINES	SAFETY KLEEN	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	Traitement des déchets	SEVIA	31/12/2023	Renouvelable tacite reconduction
Entretien & Maintenance	Telesurveillance	STEP	31/12/2023	Renouvelable tacite reconduction
Entretien & Maintenance	Location d'une fontaine -nettoyage des pièces	TTA LUBRIFIANTS	19/03/2022	
Entretien & Maintenance	LOCATION BAC DECHETS BETHUNE, GRENNAY et HENIN	VEOLIA PROPLETE NORD	31/12/2023	Renouvelable tacite reconduction
Entretien & Maintenance	Contrat de service	VOLVO	17/02/2023	Renouvelable tacite reconduction
Entretien & Maintenance	Entretien / Maintenance batiments	CENTRALE MAINTENANCE	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

CATÉGORIE DE CONTRAT	Description de la prestation	Fournisseur / Prestataire	Date de fin	Observation
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	EPSSENS	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	Location Machine à affranchir siège	NEOPOST-QUADIENT	06/05/2022	
Frais généraux	Abt location maison du velo	PIMMS	31/12/2023	Renouvelable tacite reconduction
Frais généraux	Location Machine à affranchir crc	PITNEY BOWES	01/03/2022	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 systèmes vidéoprotection	CIBEST	01/01/2024	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

CATÉGORIE DE CONTRAT	Description de la prestation	Fournisseur / Prestataire	Date de fin	Observation
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	26/03/2023	Renouvelable tacite reconduction
Informatique	HEBERGEMENT BASE DE DONNEES TRANSPARENCE	IMDEO	04/07/2022	Renouvelable tacite reconduction
Informatique	MAINTENANCE SUR HEBERGT/ INFOGERANCE SITES INFORMATIQUES	IMDEO	04/07/2022	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	Renouvelable tacite reconduction
Informatique	Maintenance SAEIV	INEO	31/12/2023	
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
Location mobilières	Location badges véhicules électriques pour recharge	CHARGEMAG	31/12/2023	Renouvelable tacite reconduction
Location mobilières	Location de la batterie Zoé	DIACLOCATION	31/06/2023	Renouvelable tacite reconduction
Location mobilières	Location cartes carburant extérieur	DKV	12/10/2023	Renouvelable tacite reconduction
Location mobilières	Contrat de location TPV	LOCAM	20/01/2024	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 PARI-BAS)	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 2022 a été marquée par la **signature d'un nouvel avenant** (n°7) qui avait pour objet la prise en compte des éléments suivants :

- **Modification de la grille tarifaire avec intégration d'un nouveau titre CMI**
- **Impact de l'épidémie de COVID 19 sur les engagements de recettes**

N°	Date application	Objet
1	janv-17	Modalités de reversement des recettes : Suite à l'abandon de la régie de recette et au passage au mandat d'encaissement et de reversement des recettes, les Parties se sont donc rapprochées afin de déterminer les modalités d'encaissement et de reversement des recettes, et notamment les recettes commerciales (y compris TAD et TPMR), les recettes annexes et les recettes issues des inscriptions aux transports scolaires. Régime de reprise des biens des sous-traitants : Les matériels roulants financés par les sous-traitants ou subdélégataires restent la propriété de ces derniers en fin de Contrat. Ces biens sont intégrés à l'inventaire C du 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"
6	déc-21	L'ajustement de la consistance des services relative à l'ajustement de l'offre du 26 avril 2021. L'ajustement de la consistance des services relative au renforcement de l'offre de mobilité sur le territoire des anciennes communautés de commune « Artois-Lys » et « Artois-Flandre ». L'impact de l'épidémie de COVID 19 sur la production en propre, la production sous-traitée et sur l'engagement de recettes. La rétrocession de des allègements de charge CVAE et CFE L'intégration de la sortie du bail du site EBREX L'investissement sur le dépôt d'Henin Beaumont L'intégration de l'opération Grand Levage

N°	Date application	Objet
----	------------------	-------

7	déc-22	"Modification de la grille tarifaire avec intégration d'un nouveau titre CMI Impact de l'épidémie de COVID 19 sur les engagements de recettes."
---	--------	--



4. LES COMPTES D'EXPLOITATION

OBJECTIF DE RECETTES (OR)	Onglet de référence	Contractuel 2022	Réalisé 2022	Réalisé / Contractuel %
Recettes commerciales (Rc)	Onglets 2 et 3	6 202 253	4 596 381	-26%
Recettes annexes /accessoires (Ra)	Onglet 4	181 284	344 464	90%
TOTAL OBJECTIF DE RECETTES		6 383 537	4 940 846	-23%
FORFAIT DE CHARGES (FC)	Onglet de référence	Contractuel 2022	Réalisé 2022	Réalisé / Contractuel %
Charges variables (Cv)	Onglet 3, 10, 11	28 420 313	28 330 100	0%
Dont coûts de roulage		8 908 813	9 228 999	4%
Dont charges variables de personnel		19 472 708	19 101 101	-2%
Dont autres charges variables		38 792	-	
Charges fixes (Cf)	Onglet 4, 10, 11	19 340 927	18 500 151	-4%
Dont marketing-commercial		1 240 305	1 315 525	6%
Dont infrastructures fixes		559 979	373 917	-33%
Dont charges fixes de personnel		9 596 661	9 279 833	-3%
Dont frais de siège /frais de région		1 513 903	1 608 780	6%
Dont impôts et taxes		339 124	483 800	43%
Dont amortissements		263 427	291 662	11%
Dont Gros Entretien Renouvellement		27 155	48 472	79%
Dont autres charges fixes		4 432 279	4 643 022	5%
Dont marge et aléas		1 368 094	455 141	-67%
Charges de sous-traitance (Cst)	Onglet 5,10, 11	31 450 726	32 381 716	0%
TOTAL FORFAIT DE CHARGES		79 211 967	79 211 967	
		-	-	
Taux de marge (marge / forfait de charges)		1,73%	0,57%	-67%
Détails des recettes	Offre de base			

1. QUANTITÉS VENDUES

Nombre de titres vendus		Contractuel année 2022	Réalisé année 2022	Réalisé / Contractuel %
Réseau bus				
Ticket Unité	Tous public	3 889 652	1 866 573	-52%
Formule Journée	Tous public	93 985	53 374	-43%
Formule 6 trajets	Tous public	38 756	61 983	60%
Abonnement mensuel	Tous public	10 415	15 174	46%
Abonnement annuel	Tous public	501	560	12%
Formule groupe	Tous public	1 395	284	-80%
Abonnement mensuel	Moins de 26 ans	91 307	127 663	40%
Abonnement annuel	Moins de 26 ans	13 361	15 124	13%
Abonnement scolaire	Collégiens et lycéens de moins de 26 ans	13 777	15 209	10%
Abonnement mensuel senior	Personnes de plus de 65 ans sans conditions de ressources	23 078	17 997	-22%
Abonnement annuel senior	Personnes de plus de 65 ans sans conditions de ressources	805	716	-11%
Abonnement Mensuel CMI	Personnes détentrices de la CMI-I		94	0%
Abonnement Annuel CMI	Personnes détentrices de la CMI-I		6	0%
Abonnement mensuel demandeur d'emploi	Demandeurs d'emploi sans conditions de ressources	22 565	28 943	28%
Abonnement hebdo Fideli'ter sur carte TADAO ou SMIRT	Tous publics utilisant un abonnement TER	9 376	883	-91%
Abonnement mensuel Fideli'ter sur carte TADAO ou SMIRT	Tous publics utilisant un abonnement TER	3 453	1 067	-69%
Sous-total bus		4 212 426	2 205 650	-48%

Nombre de titres vendus		Contractuel	Réalisé	Réalisé /
Réseau vélo		année 2022	année 2022	Contractuel %
Vélos de ville				
Forfait 1/2 journée	Tous publics	198	8	-96%
Forfait 1 journée	Tous publics	99	33	-67%
Forfait 1 semaine	Tous publics	14	8	-43%
Forfait 1 mois	Tous publics	7	13	97%
Forfait 3 mois	Tous publics	16	18	9%
Forfait 1/2 journée	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)	14	2	-86%
Forfait 1 journée	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)	7	4	-43%
Forfait 1 semaine	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)	1	4	301%
Forfait 1 mois	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)	0	1	115%
Forfait 3 mois	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)	1	0	-100%
Vélos à assistance électrique		629	91	-86%
Forfait 1/2 journée	Tous publics	373	2	-99%
Forfait 1 journée	Tous publics	186	6	-97%
Forfait 1 semaine	Tous publics	27	16	-40%
Forfait 1 mois	Tous publics	12	20	61%
Forfait 3 mois	Tous publics	31	31	0%
Forfait 1/2 journée	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)	0	1	0%
Forfait 1 journée	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)	0	8	0%
Forfait 1 semaine	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)	0	1	0%
Forfait 1 mois	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)	0	16	0%
Forfait 3 mois	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)	0	8	0%
Forfait siège enfant 1/2 journée	Tous publics	0	5	0%
Sous-total vélo		987	114	-88%
TOTAL		4 214 042	2 205 855	-48%

Nombre de voyages		Contractuel	Réalisé	Réalisé /
Réseau bus		année 2022	année 2022	Contractuel %
Réseau bus				
Ticket Unité	Tous public	4 723 826	2 127 893	-55%
Formule Journée	Tous public	285 353	196 498	-31%
Formule 6 trajets	Tous public	235 339	421 484	79%
Abonnement mensuel	Tous public	463 766	576 612	24%
Abonnement annuel	Tous public	223 305	245 085	10%
Formule groupe	Tous public	141 161	13 064	-91%
Abonnement mensuel	Moins de 26 ans	4 250 748	4 906 089	15%
Abonnement annuel	Moins de 26 ans	6 842 100	6 560 525	-4%
Abonnement scolaire	Collégiens et lycéens de moins de 26 ans	2 159 362	2 371 305	10%
Abonnement mensuel senior	Personnes de plus de 65 ans sans conditions de ressources	583 910	359 940	-38%
Abonnement annuel senior	Personnes de plus de 65 ans sans conditions de ressources	203 782	156 070	-23%
Abonnement Mensuel CMI	Personnes détentrices de la CMI-I		524	
Abonnement Annuel CMI	Personnes détentrices de la CMI-I		1 359	
Abonnement mensuel demandeur d'emploi	Demandeurs d'emploi sans conditions de ressources	685 095	839 347	23%
Abonnement hebdo Fideli'ter sur carte TADAO ou SMIRT	Tous publics utilisant un abonnement TER	132 847	8 830	-93%
Abonnement mensuel Fideli'ter sur carte TADAO ou SMIRT	Tous publics utilisant un abonnement TER	174 713	40 546	-77%
Sous-total bus		21 105 308	18 825 171	-11%

2. RECETTES HT

Recettes du service HT		Contractuel année 2022	Réalisé année 2022	Réalisé / Contractuel %
Réseau bus				
Ticket Unité	Tous public	3 909 368	2 036 261	-48%
Formule Journée	Tous public	281 955	157 575	-44%
Formule 6 trajets	Tous public	193 781	309 915	60%
Abonnement mensuel	Tous public	265 100	386 247	46%
Abonnement annuel	Tous public	140 411	156 676	12%
Formule groupe	Tous public	31 700	6 455	-80%
Abonnement mensuel	Moins de 26 ans	415 033	580 286	40%
Abonnement annuel	Moins de 26 ans	607 315	687 458	13%
Abonnement scolaire	Collégiens et lycéens de moins de 26 ans	0	0	0%
Abonnement mensuel senior	Personnes de plus de 65 ans sans conditions de ressources	104 901	81 805	-22%
Abonnement annuel senior	Personnes de plus de 65 ans sans conditions de ressources	36 610	32 542	-11%
Abonnement Mensuel CMI	Personnes détentrices de la CMI-I		427	
Abonnement Annuel CMI	Personnes détentrices de la CMI-I		273	
Abonnement mensuel demandeur d'emploi	Demandeurs d'emploi sans conditions de ressources	102 566	131 559	28%
Abonnement hebdo Fideli'ter sur carte TADAO ou SMIRT	Tous publics utilisant un abonnement TER	43 471	4 254	-90%
Abonnement mensuel Fideli'ter sur carte TADAO ou SMIRT	Tous publics utilisant un abonnement TER	62 776	19 400	-69%
Sous-total recettes réseau bus		6 194 988	4 591 133	-26%
Réseau vélo				
Vélos de ville				
Forfait 1/2 journée	Tous publics	119	10	-92%
Forfait 1 journée	Tous publics	119	83	-31%
Forfait 1 semaine	Tous publics	57	67	18%
Forfait 1 mois	Tous publics	53	217	310%
Forfait 3 mois	Tous publics	264	600	127%
Forfait 1/2 journée	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)	133	2	-99%
Forfait 1 journée	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)	133	7	-95%
Forfait 1 semaine	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)	47	17	-65%
Forfait 1 mois	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)	66	13	-81%
Forfait 3 mois	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)	332	0	-100%
Vélos à assistance électrique				
Forfait 1/2 journée	Tous publics	745	8	-99%
Forfait 1 journée	Tous publics	671	45	-93%
Forfait 1 semaine	Tous publics	213	267	25%
Forfait 1 mois	Tous publics	199	667	235%
Forfait 3 mois	Tous publics	1 118	2 325	108%
Forfait 1/2 journée	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)	671	3	-100%
Forfait 1 journée	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)	559	33	-94%
Forfait 1 semaine	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)	240	13	-95%
Forfait 1 mois	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)	224	400	79%
Forfait 3 mois	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)	1 304	467	-64%
Forfait siège enfant ½ journée	Tous publics	0	8	0%
Sous-total recettes vélo		7 265	5 248	-28%
TOTAL		6 202 253	4 596 381	-26%

3. RECETTES ANNEXES

Postes	Contractuel année 2022	Réalisé année 2022	Réalisé / Contractuel %
Recettes publicitaires	50 000	115 503	131%
Produits des amendes	5 000	95 928	1819%
Produits financiers		0	0%
Frais de dossiers abonnements scolaires (10€)	81 284	87 792	8%
Duplicatas des titres de trans- port	45 000	73 573	63%
Autres recettes annexes		-28 332	0%
TOTAL	181 284	344 464	90%

Détails des charges variables_Tadao Onglet 3

Nombre de kilomètres en propre	Onglets 3a, 3b, 10, 11	Contractuel année 2022	Réalisé année 2022	Réalisé / Contractuel %
Kilomètres commerciaux		7 137 289	7 436 140	
Kilomètres haut le pied *		1 390 131	1 488 428	
Kilomètres techniques *		128 213	111 802	
TOTAL		8 655 633	9 036 370	4,40%

*Reprise du dernier rapport du délégataire pour la partie contractuelle - Elements non mis à jour contractuellement dans les derniers avenants

Décomposition par service	Onglet de référence	Contractuel année 2022	Réalisé année 2022	Réalisé / Contractuel %
Exploitation bus		28 381 521	28 330 100	0%
Coûts de roulage	Onglet 3a, 10, 11	8 908 813	9 228 999	4%
Charges variables de personnel		19 472 708	19 101 101	-2%
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				

Détails des charges fixes Onglet 4

Charges fixes		Contractuel année 2022	Réalisé année 2022	Réalisé / Contractuel %
Marketing-commercial	Onglet 4, 10, 11	1 240 305	1 315 526	6%
Sponsoring Mécénat				
Insertions publicitaires				
Etudes contractuelles		155 334	64 613	-58%
Etudes qualité de service		109 523	182 480	67%
Promotion du réseau		78 184	116 548	49%
Conquête nouveaux clients		30 281	19 559	-35%
Signalétique		131 300	159 495	21%
Informations voyageurs				
Informations embarquées				
Informations temps réel				
Supports clients				
Communication interne		8 068	0	-100%
Commissions dépositaires		526 419	259 748	-51%
Achats de billetterie & consommation stocks		-	84 203	
Cadeaux				

Charges fixes		Contractuel année 2022	Réalisé année 2022	Réalisé / Contractuel %
Pourboires dons courants		35 178	43 847	25%
Actions commerciales		166 018	385 033	132%
Numérique et innovation		559 978	373 917	-33%
Infrastructures fixes	Onglet 4, 10, 11	182 080	328 713	81%
Entretien et réparation infrastructure				
Fournitures infrastructure		41 537	45 204	9%
Entretien et réparation matériel de lavage				
Accidents et vandalismes		336 361		-100%
Personnel fixe	onglet 4 a, 10, 11	9 596 662	9 279 833	-3%
Personnel technique		5 896 092	4 922 024	-17%
Personnel administratif		847 238	1 034 184	22%
Personnel commercial		2 174 584	2 749 179	26%
Participation et intéressement des salariés		192 121	135 086	-30%
Dotation et nettoyage vêtements de travail		274 927	221 591	-19%
Frais de formation net de remboursements OPCA		-	-	
Personnel mis à disposition		211 700	217 769	3%
Frais de siège /frais de région	Onglet 4, 10, 11	1 513 903	1 608 780	6%
Quote part des frais siège		1 513 903	1 608 780	6%
Quote part des frais région				
...				
Impôts et taxes		339 124	483 800	43%
Contribution foncière des entreprises (CFE)		315 641	240 814	-24%
Autres impôts et taxes		23 483	242 986	935%
...				
Dotations aux amortissements	onglet 4 b, 10, 11	263 426	291 662	11%
Matériel informatique		56 195	131 719	134%
Logiciels / Numérique et nouveaux services		178 727	43 465	-76%
Mobilier de bureau		9 027	35 417	292%
Aménagement des agences		6 448	14 488	125%
Logiciel de gestion vélos		3 009	0	-100%
Matériel atelier		8 124	63 909	687%
Stock de girouettes		1 896	2 664	41%
Gros Entretien et Renouvellement	onglet 4 c, 10, 11	27 155	48 472	79%
Opération grand lavage - 10 véhicules		27 155	48 472	79%
...				
...				
...				
...				
...				
...				
Autres charges fixes		4 432 279	4 643 022	5%
Documentation		6 306	5 873	-7%
Honoraires		252 276	223 938	-11%
Médiation réseau		151 366	152 928	1%
Divers transports		75 683	94 969	25%
Charges financières & Frais bancaires		50 392	31 490	-38%
Locations immobilières, charges locatives, divers		206 614	229 679	11%
Redevances de logiciels		710 660	806 668	14%
Fournitures		45 410	120 199	165%
Entretiens et nettoyages et réparations		725 294	370 988	-49%
Assistance informatique		252 276	102 282	-59%
Frais postaux et Télécommunication		426 755	376 924	-12%
Assurances RC Multirisques		257 509	433 885	68%

Charges fixes		Contractuel année 2022	Réalisé année 2022	Réalisé / Contractuel %
Cotisations et redevances		145 819	143 124	-2%
Energie Installations fixes		179 116	563 295	214%
Charges et produits divers		946 803	986 780	4%
Marge et aléas		1 368 093	455 141	-67%
Risque et aléas		265 395	0	-100%
Marge		1 102 698	455 141	-59%
TOTAL		19 340 927	18 500 151	-4%

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

1. Unités d'œuvre

Répartition des kilomètres sous-traités	Onglet 5	Contractuel année 2022	Réalisé année 2022	Réalisé / Contractuel %
Kilomètres commerciaux		6 415 804	6 636 493	3%

1. Coûts de la sous-traitance LR & CS

Charges de sous-traitance LR & CS	Onglet 5	Contractuel année 2022	Réalisé année 2022	Réalisé / Contractuel %
Charges variables		18 855 825	19 413 986	3%
Dont coûts de roulage		7 015 021	7 222 677	3%
Dont charges variables de personnel		10 967 952	11 292 620	3%
Dont autres charges variables		872 852	898 690	3%
Charges fixes		12 594 902	12 967 730	3%
Dont marketing-commercial		0	0	
Dont charges fixes de personnel		1 740 035	1 791 543	3%
Dont impôts et taxes		411 945	424 139	3%
Dont amortissements		6 340 178	6 527 857	3%
Dont Gros Entretien Renouvellement		0	0	
Dont autres charges fixes		2 719 988	2 800 504	3%
Dont marge et aléas		1 382 756	1 423 688	3%
TOTAL DU COÛT DE LA SOUS-TRAITANCE LR & CS		31 450 726	32 381 716	3%

Bilan prévisionnel

BILAN ACTIF	Onglet 9	Contractuel 2021	Réalisé 2021	Réalisé / Contractuel %
Immobilisations incorporelles		87 786	77 171	-12%
Immobilisations corporelles			720 340	
Immobilisations financières				
ACTIF NET IMMOBILISE		87 786	797 512	808%
Stocks			1 596 337	
Créances		5 964 212	4 902 532	-18%
Autres actifs			19 340 150	
Trésorerie		1 814 238	448 502	-75%
ACTIF CIRCULANT & autre		7 778 450	26 287 520	238%
TOTAL ACTIF		7 866 236	27 085 032	244%
			0	

BILAN PASSIF	Onglet 9	Contractuel 2022	Réalisé 2022	Réalisé / Contractuel %
Capital social		771 250	1 010 000	31%
Réserves		77 125	101 000	31%
Report à nouveau			3 192 166	
Résultat de l'exercice		574 818	439 545	-24%
CAPITAUX PROPRES		1 423 193	4 742 711	233%
Provisions pour risques et charges			305 159	
PROVISIONS			305 159	
Emprunts bancaires				
Comptes courants d'associés / dette groupe				
Emprunts et dettes financières divers				
DETTES FINANCIERES				
Dettes fournisseurs		5 193 881	9 236 958	78%
Dettes fiscales et sociales		1 249 566	8 954 051	617%
Autre dettes d'exploitation			3 846 153	
PASSIF CIRCULANT		6 443 447	22 037 161	242%
TOTAL PASSIF		7 866 640	27 085 032	244,30%
			-1	

FONDS DE ROULEMENT		1 335 407	3 945 200	195%
BESOIN EN FONDS DE ROULEMENT		-478 831	3 801 857	-894%
TRÉSORERIE		1 814 238	143 343	-92%

INDEMENTÉ DES SINISTRES

DATE accident	N° sinistre ASSUREUR	IMMATRICULATION VEHICULE	Catégorie	Etat	% Responsabilité	Charge globale Transdev
04/01/2022	AA2277000883	CZ-953-DX	Collision	En cours	0	-856
05/01/2022	AA2277000275	FT-880-GX	Collision	En cours	0	13
07/01/2022	AA2277000746	FT-468-GX	Collision	En cours	0	-1 706
11/01/2022	AA2277000976	BR-629-DV	Collision	En cours	100	1 706
11/01/2022	AA2277000981	BR-371-EB	Collision	En cours	100	1 500
13/01/2022	AA2277000745	FT-715-PL	Collision	En cours	50	1 278
19/01/2022	AA2277001197	BR-371-EB	Collision	En cours	0	-856
19/01/2022	AA2277001485	EE-516-DC	Collision	En cours	0	-
20/01/2022	AA2277001550	CZ-937-DX	Collision	En cours	100	1 706
27/01/2022	AA2277003244	BR-629-DV	Collision	En cours	0	-
28/01/2022	AA2277002357	FD-980-KE	Collision	En cours	50	429
28/01/2022	AA2277002922	EE-098-BS	Collision	En cours	50	342
29/01/2022	AA2277002432	EY-875-WT	Collision	En cours	50	425
01/02/2022	AA2277003360	EZ-798-FG	Collision	En cours	0	-
02/02/2022	AA2277002861	EE-582-DC	Collision	En cours	100	1 706
04/02/2022	AA2240024593	FT-843-SC	Collision	En cours	0	-1 042
04/02/2022	AA2277004548	EY-199-WV	Collision	En cours	0	-
07/02/2022	AA2277003901	FT-396-XV	Collision	En cours	100	1 500
08/02/2022	AA2277003805	CZ-948-DX	Collision	En cours	100	1 706
12/02/2022	AA2277003874	EZ-855-FG	Collision	En cours	0	-
14/02/2022	AA2277004506	FT-779-PL	Collision	En cours	50	425
18/02/2022	AA2277004643	BR-571-DV	Collision	Terminé	0	617
18/02/2022	AA2277004837	EY-293-WW	Collision	En cours	0	-856
24/02/2022	AA2277005645	FA-247-YH	Collision	En cours	100	1 500
26/02/2022	AA2277006171	BR-371-EB	Collision	En cours	0	-848
28/02/2022	AA2277005662	FT-779-PL	Collision	Terminé	0	67
03/03/2022	AA2277006493	FD-848-KE	Collision	En cours	0	-856
04/03/2022	AA2277006279	EY-199-WV	Collision	En cours	0	-669
05/03/2022	AA2240006421	FZ-742-TC	Collision	Terminé	100	4 619
11/03/2022	AA2277007442	FC-684-HP	Collision	En cours	100	1 706
11/03/2022	AA2277007443	EZ-798-FG	Collision	Terminé	0	1 149
15/03/2022	AA2277007694	EY-522-WT	Collision	En cours	0	-856
16/03/2022	AA2277007928	FT-597-PL	Collision	En cours	100	1 706
17/03/2022	AA2277010307	EY-315-WV	Collision	En cours	0	-
22/03/2022	AA2277008841	EE-551-BS	Collision	En cours	0	-
23/03/2022	AA2277009227	FD-953-KE	Collision	En cours	0	1 652
24/03/2022	AA2240019353	FW-170-ZN	Divers	Terminé	0	147
05/04/2022	AA2277010703	EE-922-LG	Collision	Terminé	100	1 706
05/04/2022	AA2277010899	AY-325-FM	Collision	En cours	50	1 679
11/04/2022	AA2277011519	FA-247-YH	Collision	En cours	0	-856
11/04/2022	AA2277012216	BR-612-DV	Collision	En cours	100	1 706
16/04/2022	AA2277012270	EY-697-WW	Collision	En cours	50	1 278
22/04/2022	AA2240025554	FK-663-WM	Collision	En cours	100	4 599
22/04/2022	AA2277013043	BR-550-DV	Collision	En cours	100	1 706
22/04/2022	AA2277013060	BR-571-DV	Collision	En cours	100	1 706
22/04/2022	AA2277037644	CJ-025-VH	Collision	En cours	100	1 706
26/04/2022	AA2277013062	FD-127-KF	Collision	En cours	100	1 706
09/05/2022	AA2277015128	CZ-948-DX	Collision	En cours	0	-856
12/05/2022	AA2277016291	CZ-937-DX	Collision	En cours	0	-
16/05/2022	AA2277016363	AY-557-FL	Collision	En cours	0	-856
16/05/2022	AA2277017403	FT-814-GX	Collision	En cours	100	1 254
17/05/2022	AA2277017008	EY-697-WW	Collision	En cours	100	1 500
17/05/2022	AA2277017898	FC-935-HP	Collision	En cours	0	-
23/05/2022	AA2277017935	FT-396-XV	Collision	Terminé	0	-
25/05/2022	AA2277018813	ED-174-ZJ	Collision	En cours	0	398
28/05/2022	AA2277018735	FD-024-KF	Collision	En cours	50	2 129

DATE accident	N° sinistre ASSUREUR	IMMATRICULATION VEHICULE	Catégorie	Etat	% Responsabilité	Charge globale Transdev
10/06/2022	AA2277021633	EZ-578-GV	Collision	Terminé	0	792
16/06/2022	AA2277022606	EY-199-WV	Collision	En cours	50	219
22/06/2022	AA2277023200	FX-576-EE	Collision	En cours	100	1 706
26/06/2022	AA2277023917	FT-880-GX	Collision	En cours	0	-856
26/06/2022	AA2277024158	FT-120-TV	Collision	En cours	100	2 854
29/06/2022	AA2277024754	FD-848-KE	Collision	Sans suite	100	
01/07/2022	AA2277039727	CY-784-LQ	Collision	En cours	100	1 500
06/07/2022	AA2277027305	EY-875-WT	Collision	En cours	100	1 254
09/07/2022	AA2277025999	EE-084-BS	Collision	En cours	100	2 754
12/07/2022	AA2240027106	FW-170-ZN	Collision	En cours	100	2 000
12/07/2022	AA2277026056	FT-635-GX	Collision	En cours	50	429
13/07/2022	AA2277026026	DM-335-KJ	Collision	Terminé	0	-
13/07/2022	AA2277027031	EY-880-WT	Collision	En cours	0	91
20/07/2022	AA2277027113	FT-468-GX	Collision	En cours	0	1 093
27/07/2022	AA2277027923	FD-159-KF	Collision	En cours	100	1 706
02/08/2022	AA2277031113	FB-532-BZ	Collision	En cours	0	-873
03/08/2022	AA2277030721	FD-980-KE	Collision	En cours	0	-
07/08/2022	AA2277030367	EE-032-BS	Collision	En cours	0	1 364
08/08/2022	AA2277031021	FT-715-PL	Collision	En cours	0	-848
09/08/2022	AA2277031094	EY-315-WV	Collision	En cours	0	-
09/08/2022	AA2277031182	EZ-621-JF	Collision	En cours	0	-
13/08/2022	AA2277031232	DM-335-KJ	Collision	En cours	100	1 500
16/08/2022	AA2277031541	EZ-798-FG	Collision	En cours	100	1 254
25/08/2022	AA2277033332	AY-369-FM	Collision	En cours	100	1 706
28/08/2022	AA2277032224	EE-874-LG	Collision	En cours	100	2 960
02/09/2022	AA2277034044	FC-505-HP	Collision	Terminé	0	-1 313
07/09/2022	AA2277034080	EY-697-WW	Collision	Terminé	0	2 305
08/09/2022	AA2277034093	EY-487-WW	Collision	En cours	100	33 092
11/09/2022	AA2277036493	DM-137-KS	Collision	En cours	0	-
14/09/2022	AA2277035389	FC-822-HP	Collision	En cours	100	1 706
14/09/2022	AA2277035396	EY-487-WW	Collision	En cours	0	-
16/09/2022	AA2240036099	FK-663-WM	Bris de glace	Terminé	0	243
17/09/2022	AA2277036135	CZ-953-DX	Collision	En cours	0	-820
19/09/2022	AA2277036840	CJ-811-VG	Collision	En cours	100	1 706
23/09/2022	AA2277037519	FT-120-TV	Collision	En cours	0	-
24/09/2022	AA2277036809	AY-369-FM	Collision	En cours	100	2 754
24/09/2022	AA2277036980	FD-848-KE	Collision	En cours	100	2 754
27/09/2022	AA2277039329	EZ-361-HC	Collision	En cours	100	1 254
28/09/2022	AA2277039317	FT-576-GX	Collision	En cours	100	1 254
03/10/2022	AA2277037589	FA-195-VC	Collision	En cours	100	1 354
04/10/2022	AA2277039463	CY-788-LQ	Collision	En cours	0	-
05/10/2022	AA2277039391	BR-598-DV	Collision	En cours	100	1 706
06/10/2022	AA2277039333	EY-693-WT	Collision	En cours	0	-873
11/10/2022	AA2277039759	FD-191-KF	Collision	En cours	100	1 706
11/10/2022	AA2277039791	ED-105-ZJ	Collision	En cours	100	1 254
12/10/2022	AA2277042924	DM-137-KS	Collision	En cours	100	1 254
14/10/2022	AA2277040158	EY-487-WW	Collision	Terminé	0	958
15/10/2022	AA2277041686	FT-880-GX	Collision	En cours	0	-856
18/10/2022	AA2277041694	FT-689-GX	Collision	En cours	0	-
19/10/2022	AA2277042137	EZ-732-FG	Collision	En cours	100	1 254
20/10/2022	AA2277041666	AY-489-FH	Collision	En cours	50	425
21/10/2022	AA2277041968	FC-405-HP	Collision	En cours	0	-
22/10/2022	AA2277041338	CY-788-LQ	Collision	En cours	0	-
22/10/2022	AA2277041675	BR-580-DV	Collision	En cours	100	1 706
22/10/2022	AA2277042144	FA-219-RG	Collision	En cours	0	-856
24/10/2022	AA2277041920	CZ-948-DX	Collision	En cours	100	1 706

DATE accident	N° sinistre ASSUREUR	IMMATRICULATION VEHICULE	Catégorie	Etat	% Responsabilité	Charge globale Transdev
24/10/2022	AA2277042795	FA-531-YH	Collision	En cours	100	1 254
25/10/2022	AA2277041965	EY-499-WV	Collision	En cours	100	1 500
27/10/2022	AA2277042757	ED-148-ZJ	Collision	En cours	100	1 706
29/10/2022	AA2277043139	BR-371-EB	Collision	En cours	0	-
03/11/2022	AA2277043103	BR-571-DV	Collision	En cours	0	-856
09/11/2022	AA2277044161	EX-410-KR	Collision	En cours	100	1 254
09/11/2022	AA2277046841	CZ-946-DX	Collision	En cours	0	-
16/11/2022	AA2277044979	FC-405-HP	Collision	En cours	100	1 706
16/11/2022	AA2277046281	FA-111-YH	Collision	En cours	0	-856
17/11/2022	AA2277047256	DM-139-KS	Collision	En cours	100	1 254
18/11/2022	AA2277046614	CZ-953-DX	Collision	En cours	100	1 706
22/11/2022	AA2277044990	EX-410-KR	Collision	En cours	100	1 706
23/11/2022	AA2277044932	BR-629-DV	Collision	En cours	100	1 706
23/11/2022	AA2277046598	CJ-025-VH	Collision	En cours	100	1 706
26/11/2022	AA2277046229	BR-571-DV	Collision	En cours	0	-
28/11/2022	AA2277046902	DM-110-JL	Collision	En cours	0	-856
29/11/2022	AA2277046309	EY-720-WV	Collision	En cours	100	1 254
29/11/2022	AA2277046987	FA-531-YH	Collision	En cours	0	-856
07/12/2022	AA2277047156	EY-697-WW	Collision	En cours	0	-856
08/12/2022	AA2277048474	BR-629-DV	Collision	En cours	100	1 706
09/12/2022	AA2277048441	FT-597-PL	Collision	En cours	0	-
10/12/2022	AA2277049942	FT-301-XV	Collision	En cours	0	-856
15/12/2022	AA2277049182	FC-749-HP	Collision	En cours	0	-669
16/12/2022	AA2277048831	FD-848-KE	Collision	En cours	0	-856
18/12/2022	AA2277049376	FD-097-KF	Collision	En cours	0	-1 706
18/12/2022	AA2277050457	FD-980-KE	Collision	En cours	100	5 468
24/12/2022	AA2277050690	EZ-080-JG	Collision	En cours	0	-
26/12/2022	AA2277050668	BR-622-DV	Collision	En cours	100	1 254
31/12/2022	AA2277051473	FT-301-XV	Collision	En cours	0	-
						132 952



©GéraldGeronimi



©GéraldGeronimi

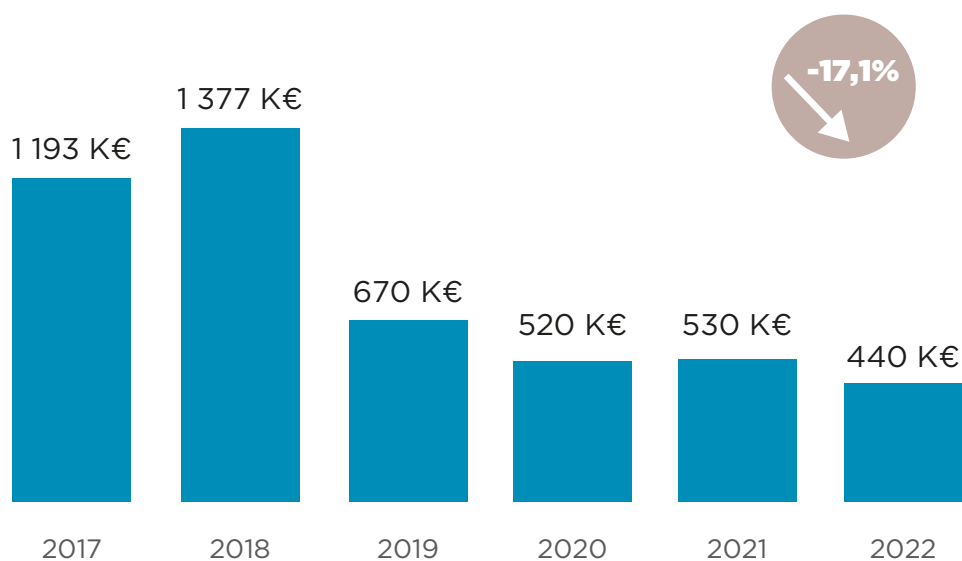
LES COMPTES DU DÉLÉGATAIRE

Le résultat net enregistré à fin 2022 est en recul par rapport à l'exercice 2021 avec un recul de 17,1%. (En attente des liasses fiscales définitives)

La baisse du résultat s'est réalisée dans un environnement complexe avec :

- Un engagement de recettes non atteint sur fond de conséquences de la crise sanitaire prenant en compte des changements d'habitudes après cette dernière,
- Un glissement tarifaire vers les abonnements de plus en plus marqué,
- L'absorption de coûts supplémentaires liés aux dépenses sanitaires dans les mêmes proportions que les exercices 2020 et 2021

Résultat net - Transdev Artois Gohelle

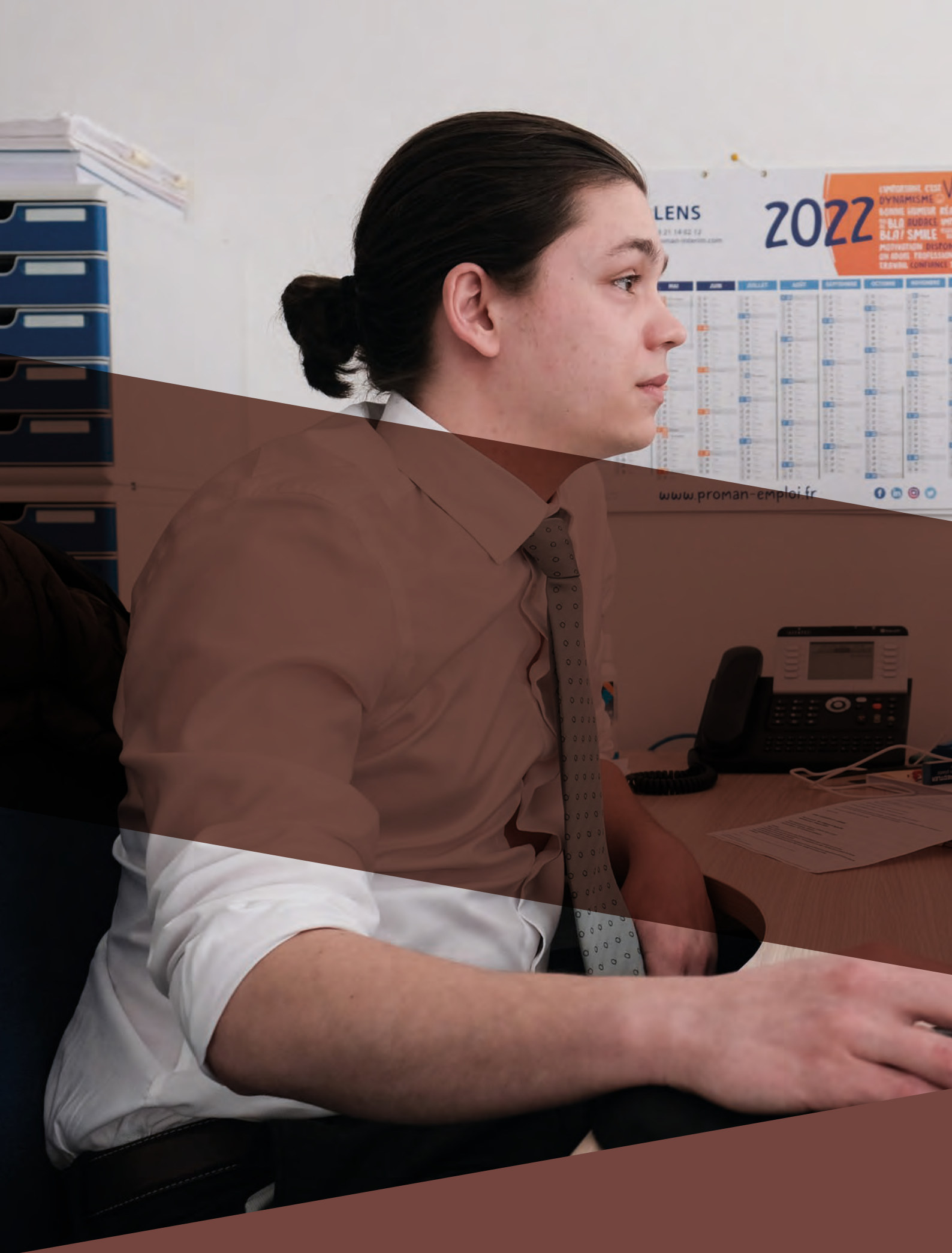


LES INDICATEURS TECHNICO-ÉCONOMIQUES ET FINANCIERS

La confrontation des ratios de l'année écoulée avec l'exercice précédent reste complexe, les années 2020 et 2021 ayant été marquées par la crise sanitaire qui a débuté en mars 2020. De plus l'exercice 2021 a été impacté par différents changements de périmètre : adaptation de l'offre en date du 26 avril, et l'introduction de la desserte du territoire Artois Lys Romane dans le périmètre TADAO. Les données de comparaison sont ainsi purement factuelles, et ne permettent pas un comparatif à périmètre constant avec celles de 2021.

QUANTITÉS Fréquentation	N	N-1	N / N-1 en%
Nombre total validations	13 716 644	10 964 655	25,1%
Validations de Lignes Régulières Bus	11 876 605	9 619 063	23,5%
Validations des Circuits Scolaires Bus	1 783 164	1 302 713	36,9%
Validations des Services A la Demande Bus	56 875	42 879	32,6%
Nombre d'élèves subventionnés	14 503	13 494	7,5%
Unités d'œuvre			
Nombre de véhicules	187	197	-5,1%
Articulés	41	41	-
Standards	109	114	-4,4%
Midibus	19	19	0,0%
Minibus (hors TAD)	11	14	-21,4%
Minibus (Allobus comme activité principale)	0	0	
Minibus (Proxibus comme activité principale)	7	10	-30,0%
Nombre total de km	15 673 488	15 304 420	2,4%
Km commerciaux en propre	7 435 743	7 176 966	3,6%
Km commerciaux sous traités	6 636 496	6 199 095	7,1%
Total kilomètres en charge	14 072 239	13 376 061	5,2%
Km autres (Haut le pied + technique)	1 601 249	1 928 358	-17,0%
km Articulés	2 437 921	2 425 087	-
Km Standards	5 732 419	5 778 026	-0,8%
km Midibus	577 113	630 072	-8,4%
km Minibus (hors TAD)	51 897	79 411	-34,6%
km Minibus (Allobus comme activité principale)	0	-	-
km Minibus (Proxibus comme activité principale)	239 225	192 828	24,1%
Km totaux Bus	9 038 575	9 105 424	-0,7%
Km Véhicules de service	744 885	607 949	22,5%
Km totaux société	9 783 460	9 713 373	0,7%
Nombre total d'heures	874 212	842 613	3,8%
Total ETP (Equivalent Temps Plein)	600,9441667	588	2,2%
Heures de conduite	502 725	497 733	1,0%
Heures de conduite Bus	502 725	497 733	1,0%
ETP conduite	390,81	393	-0,6%
ETP conduite Bus	390,81	393	-0,6%
Heures d'atelier Bus	92 550	85 299	8,5%
ETP atelier Bus	52	48	9,1%
Heures du personnel technique	149771	140 987	6,2%
ETP personnel technique	85	80	5,9%
Heures du personnel commercial	62245	57 750	7,8%
ETP personnel commercial	35	33	6,7%
Heures du personnel administratif	66921	60 844	10,0%
ETP personnel administratif	38	34	11,3%
Rappel produits & charges			
Produits hors contribution AO	211 799	282 566	-25,0%

QUANTITÉS	N	N-1	N /N-1 en %
Recettes commerciales	4 567 960	3 927 239	16,3%
Recettes diverses	374 634	330 577	13,3%
Total	5 154 393	4 540 382	13,5%
Contribution AO	78 910 431	71 609 485	10,2%
Charges totales	76 879 731	69 713 262	10,3%
Charges d'exploitation	38 574 156	35 399 248	9,0%
Ratios technico-économiques et financiers			
Nombre d'habitants	652 000	652 000	0,0%
Validation/habitants	1,753	1,401	25,1%
Validation/km	0,863	0,707	22,1%
km/habitant	2,003	1,956	2,4%
Recettes/Dépenses	0,068	0,066	2,4%
Dépenses/km	4,934	4,588	7,5%
Recettes/charges d'exploitation	0,134	0,129	4,0%
Recette moyenne (hors contribution AO)/validation	0,358	0,385	-6,9%
Recette moyenne (hors contribution AO)/km	0,334	0,300	11,4%
ETP atelier/véhicule	0,280	0,245	14,3%
km/ETP	16 275	16 512	-1,4%
km/ETP conduite	23 127	23 163	-0,2%
ETP conduite/véhicule	2,090	1,993	4,9%
Coût/ETP	52 175	50 628	3,1%
Coût conduite / ETP conduite	49 195	47 776	3,0%
Coût atelier / ETP atelier	54 867	48 950	12,1%
Coût technique / ETP technique	59 425	63 023	-5,7%
Coût Marketing & commercial / ETP marketing & commercial	52 769	44 682	18,1%
Coût administratif / ETP administratif	62 365	62 222	0,2%
Coût de roulage/km - bus	0,796	0,618	28,8%
Coût de personnel/km - bus	2,459	2,330	5,5%
Coût d'exploitation/km - bus	4,292	3,904	9,9%
Coût d'exploitation/validation - bus	3,040	3,506	-13,3%
Coût moyen total/km	4,934	4,588	7,5%
Coût moyen total/validation	5,946	6,850	-13,2%



bus!
ACTIVITE
ECONOM
FUN!
SALUTE
MAGASIN
www.bus.com



**LES DONNÉES
COMPLÉMENTAIRES
SOUS FICHIERS
INFORMATIQUES**



©GéraldGeronimi



©GéraldGeronimi



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