2024, DÉLIVRER LES ENGAGEMENTS, SE PRÉPARER AUX CHANGEMENTS

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2024

#PRENONSDELAVANCE

TADAO

transdev ARTOIS GOHELLE

Sommaire

Retour sur 2024 ..... **4**

2024, une année de transition, d'engagement et de préparation 7

1. un réseau solide, aux résultats entravés 7
2. Une dynamique commerciale au service de la proximité et de la conquête 10
3. Une mobilisation collective orientée performance 12
4. Des ambitions renforcées par un engagement RSE affirmé 15

2024, en images 16

A. Le service au client **31**

1. La fréquentation : une année globalement stable 32

a. Vision globale : Les tableaux de bord 32
b. Une dynamique de fréquentation entravée 44

2. Les recettes 54

a. Vision globale : les tableaux de bord 54
b. Stabilité des recettes et poursuite de la fidélisation 55

3. Une relation client renforcée, au cœur de la stratégie tadao 64

a. Construire des approches ciblées pour convaincre plus efficacement les publics 65
b. Promouvoir nos offres pour en favoriser le succès 73
c. Vivre au rythme des temps forts locaux pour renforcer la visibilité et la place du réseau dans la dynamique territoriale 79
d. Entourer nos clients au quotidien 85
e. Adapter en continu et poursuivre le développement de l'information voyageur 90

B. L'offre de transport **99**

1. Consistance de l'offre : une année riche en modifications et en développements 100

a. L'offre établie à fin 2024 102
b. Synthèse par ligne (kms commerciaux) 103
c. Services a la demande : une production a la hausse en lien avec l'évolution des demandes 105
d. Focus production service proxibus 110
e. Occasionnels et spéciaux 111

2. Consistance de l'offre : détail des ajustements opérés 113

a. Les études et modifications permanentes de l'offre 113
b. Modifications temporaires de l'offre 117

3. L'offre Biclo 118

a. Un service complètement repensé 118
b. Bilan de l'usage des services en 2024 121
c. Biclo : les tableaux de bord 123

C. La gestion quotidienne du réseau **129**

1. L'exploitation du réseau : une organisation mobilisée pour garantir la qualité de service 130

a. Gestion des perturbations 138
b. L'ambiance réseau : la pacification du réseau marque le pas 139
c. Lutte contre la fraude : une nouvelle approche 141
d. Synthèse des principaux événements et incidents 141
e. Réduire la sinistralité : une priorité 144

2. Moyens techniques et maintenance : s'adapter au quotidien et se preparer aux évolutions 147

a. Le parc en propre 151
b. Le suivi des parcs des transporteurs sous-traitants 154

3. Système d'information : garantir la continuité de l'activité et la sécurisation des données 158

4. Les ressources humaines 160
a. L'organisation générale 166
b. La composition des effectifs 168
c. La progression des effectifs 170
d. Le personnel mis à disposition 170
e. La formation 171
f. Mémento annuel des conditions sociales 173
g. Communication interne 174
5. Sécurité et préservation de l'environnement : rester mobilisés 177
a. Des rencontres sous le signe de la prévention 177
b. Des actions pour prévenir les risques et stimuler la vigilance 178
c. Former, mettre en situation pour savoir faire face aux situations d'urgence 180
d. Vers une culture environnementale partagée 182
e. Indicateurs environnementaux 183
6. Qualité et performance 184
a. Les indicateurs contractuels 184
b. Autres non-conformités : la gestion des réclamations 186
c. Un engagement renforcé pour cibler les axes de progrès et améliorer la performance 188
D. Projets, Prospectives, Innovation 193
1. Des études au service de la connaissance clients 194
a. Mesure de la satisfaction client 194
b. Réalisation d'une mesure de la fraude 198
2. La montée en puissance du système d'information géographique (SIG) pour optimiser l'efficacité de nos actions 200
3. Un portefeuille de projets renouvelé au service du développement du réseau et de l'entreprise 203
a. Projets d'électrification du parc et des dépôts 203
b. Proposer aux collaborateurs un système de rechargements de leurs véhicules électriques 204
c. Explorer des solutions nouvelles pour gérer les plannings conducteurs de manière plus flexible 205
d. Mettre en place le projet de refonte de l'information voyageurs digitale 206
e. Se preparer a la gratuité en équipant les bus de cellules de comptage des voyageurs 207
f. Accompagner le développement de l'usage du vélo 207
4. Le programme LEMON au service de l'accès à la mobilité 208
a. L'heure du bilan pour les premiers projets 208
b. Une nouvelle feuille de route pour LEMON 210
5. Un engagement renforcé pour un impact positif sur le territoire 211
a. Lancement d'un éco-challenge interne 211
b. Un appel à projets RSE pour nos salariés 212
c. La création du club impact positif 213
d. La première édition du colloque pour la mobilité inclusive et durable 215
E. L'accompagnement du délégataire 217
1. Le tableau de bord de suivi des obligations contractuelles 219
2. Les investissements 222
a. Les investissements réalisés par le délégataire (suivi de l'inventaire B) 222
b. Les contrats entre le délégataire et des tiers 224
3. Les avenants à la DSP 229
4. Les comptes d'exploitation 230
a. Les comptes du délégataire 230
Les données complémentaires sous fichiers informatiques 245

GARES
7104
CS-734-TS

RETOUR SUR 2024

ENTRE ACTIONS ET ANTICIPATIONS

©GéraldGeronimi

HOTEL VILLE
BETHUNE
Le Vesuvio

BETHUNE POSTE 1
L'ÉNERGIE 100% VÉGÉTALE ET 100% FRANÇAISE
TADAO
UNE MOBILITÉ D'AVANCE
JE ROULE AU COLZA !
3403

2024, UNE ANNÉE DE TRANSITION, D'ENGAGEMENT ET DE PRÉPARATION

Première année de la nouvelle DSP confiée à Transdev Artois Gohelle, 2024 s'est inscrite comme une étape charnière pour le réseau TADAO, marqué par des transformations importantes, des engagements renforcés et une mobilisation collective au service d'un projet ambitieux. Dans un contexte de transition vers la gratuité, de montée en puissance des mobilités alternatives et d'attentes croissantes des usagers, Transdev Artois Gohelle, a entamé la mise en œuvre de son projet structuré autour de trois piliers : la conquête, la performance et l'impact positif.

Refonte de l'offre, développement des services à la demande, actions ciblées vers les publics, modernisation des outils, transition énergétique, engagement RSE… autant d'initiatives qui traduisent une volonté claire : faire de TADAO un réseau de transport public moderne, accessible, inclusif et ancré dans son territoire.

1. UN RÉSEAU SOLIDE, AUX RÉSULTATS ENTRAVÉS

UNE OFFRE DE TRANSPORT RÉORGANISÉE ET RENFORCÉE, CONFORME AUX ATTENTES DU CONTRAT POUR UNE MEILLEURE LISIBILITÉ ET DAVANTAGE D'ACCESSIBILITÉ

L'année 2024 a été **une année de transformation significative pour l'offre de transport** du réseau Tadao. Les évolutions se sont déployées progressivement entre janvier et septembre et ont largement favorisé le développement des services à la demande et la desserte des zones périurbaines.

Dès janvier, la **refonte du service Proxibus** a permis de simplifier les conditions d'accès (critère CMI), d'étendre les horaires (8h-18h sans interruption), et d'augmenter les moyens (+29 % de créneaux ouverts). Résultat : une hausse de fréquentation de +23 %, avec un second semestre particulièrement dynamique (+38 %).

Du côté du réseau régulier, et en concertation avec les communes concernées, ce sont **huit lignes principales et complémentaires qui ont été profondément réorganisées sur le versant Est du territoire. (15, 19, 21, 25, 27, 33, 37, 39) et complétée par une nouvelle ligne 13**. Ces ajustements, opérés en juillet, ont permis de simplifier les itinéraires, mieux connecter les pôles d'échanges, et renforcer la complémentarité entre les lignes.

En ce qui concerne le service à la demande, **les lignes DUO ont bénéficié**, également en juillet, d'une nouvelle répartition entre courses régulières et à la demande, avec un objectif **de 7 allers-retours par jour sur chaque ligne. Les dessertes Allobus** ont connu quant à elles deux vagues d'évolution : une harmonisation en janvier avec **l'application là aussi d'un standard d'offre de 7 allers/retours quotidiens**, puis une **densification ciblée** en septembre, **notamment dans la Lys Romane et les collines de l'Artois**. Enfin, les services Chronopro ont été optimisés dès janvier, et un nouveau service a été lancé en septembre pour desservir la ZI de Ruitz dès 4h30 du matin, en réponse aux besoins des salariés. Sur cette « famille » de **services à la demande**, la réponse du public a été conséquente, avec **+43% de courses supplémentaires** réalisées par rapport à 2023, soient 41 000 services réalisés et un taux de déclanchement de 42% vs 36% l'année précédente. Les services à la demande ont généré +235 000 kilomètres de plus qu'en 2024 (+21%).

Au global, en 2024, 16,2 millions de kilomètres ont été produits sur l'ensemble du réseau, soit une hausse de +3 % par rapport à 2023.

UNE NOUVELLE DYNAMIQUE ÉGALEMENT POUR LA MOBILITÉ DOUCE

En 2024, le service **BICLO a été entièrement repensé** pour répondre aux besoins des habitants du territoire avec parc a été élargi à 97 équipements, une nouvelle gamme tarifaire longue durée (1, 6 ou 9 mois), un parcours client simplifié et digitalisé et un nouvel atelier de maintenance mis en place à Béthune pour accompagner cette montée en charge.

UN BILAN DE FRÉQUENTATION CONTRASTÉ

Après deux années de forte croissance post-pandémie, **2024 marque un ralentissement de la dynamique de fréquentation du réseau Tadao**. Le nombre total de validations **recule de 1,6 %** par rapport à 2023, **atteignant 14,9 millions**. Pourtant, la première moitié de l'année laissait entrevoir une poursuite de la croissance, avec une hausse de 3,5 % à fin juin. C'est à partir de septembre que la tendance s'inverse nettement, révélant des disparités

Le secteur Est du réseau subit une baisse marquée des validations, jusqu'à -11 % en fin d'année, tandis que le secteur Ouest reste relativement stable, voire légèrement en hausse. **Plusieurs facteurs d'explications à cette tendance : des difficultés techniques liées** à la billettique – **et donc la juste remontée de la réalité du trafic-, l'anticipation de la prise en charge des abonnements en 2025 puis de la gratuité prévue en 2026, qui a impacté les comportements d'achat et d'usage et par conséquent le taux de fraude, étalonné fin 2024 à plus de 13%**.

Les lignes Bulles, cœur du réseau, concentrent désormais près de 47 % du trafic total. Si elles restent dominantes, elles enregistrent un recul global de 3 %, mais avec de fortes disparités de performance. Ainsi, la Bulle 1, longtemps la plus fréquentée, connaît une chute de -10,2 %, en raison de déviations, de problèmes techniques et d'un taux de fraude élevé quand à l'ouest, la Bulle 2 progresse de +2,4 % et la Bulle 4 se distingue également par une croissance soutenue (+9,3 %), et alors que les autres lignes Bulles stagnent ou reculent légèrement.

LIGNES BULLES
47% des validations

Les lignes principales affichent une relative stabilité (-0,6 %), malgré une baisse en fin d'année. La restructuration des lignes 13, 15 et 19 a permis une meilleure efficience de l'offre, bien que le trafic recule légèrement (-1,5 %). Les lignes complémentaires, quant à elles, progressent de +1,2 %, portées par la réorganisation de plusieurs dessertes. Le ratio voyageurs/km (V/K) s'améliore, signe d'une optimisation de l'offre.

À contre-courant de la tendance générale, les services à la demande connaissent une forte

progression : +21 % de personnes transportées, grâce à une densification de l'offre et une meilleure couverture des zones périurbaines. Certaines dessertes comme Allobus F explosent littéralement (+209 % sur le dernier trimestre). Le service Proxibus suit la même dynamique, avec une hausse de +23 %, portée par l'élargissement des conditions d'accès et une simplification des démarches.

Transports à la demande **+21% de personnes transportées**

STABILITÉ DES RECETTES ET POURSUITE DE LA FIDÉLISATION

Les recettes commerciales et annexes de 2024 diminuent de -0,6% par rapport à 2023, s'établissant à 5 182 365 € HT. Cette stabilité globale masque des disparités internes : une érosion des titres occasionnels (-1.8%) et de la gamme Tout Public (-2.85%), mais une évolution toujours positive pour les titres jeunes et solidaires (+4.10% et +5.72%) qui plaide en faveur d'une bonne fidélisation des publics. Les recettes annexes reculent quant à elles de +14.5% en lien avec la baisse du nombre de participations scolaires, les familles se reportant sur les abonnements et/ou anticipant les facilités de prise en charge pour 2025.

La répartition des recettes par canal de distribution souligne le **succès des solutions numériques qui totalisent désormais 48% du CA**. Les ventes à bord se stabilisent, tandis que les recettes issues des boutiques Tadao et des relais sont en net recul à partir de l'été, là encore impactées par l'approche de la prise en charge des abonnements. La vente de m-tickets a été stoppée en juillet en raison de son faible succès.

2. UNE DYNAMIQUE COMMERCIALE AU SERVICE DE LA PROXIMITÉ ET DE LA CONQUÊTE

L'année 2024 a marqué une étape décisive dans la stratégie de développement du réseau Tadao. Plus qu'un simple opérateur de transport, Tadao s'est affirmé comme un acteur engagé de la mobilité locale, en multipliant les initiatives pour **conquérir de nouveaux publics, renforcer la relation avec ses clients et valoriser l'ensemble de ses services**.

Dès le début de l'année, une conviction forte a guidé l'action : pour convaincre, il faut comprendre et s'adapter. C'est pourquoi **Tadao a choisi d'adopter une approche ciblée, en développant des programmes spécifiques pour les jeunes, les seniors, les entreprises, les bailleurs sociaux, les communes… autant de publics aux attentes et aux usages distincts, mais tous essentiels à la vitalité du réseau**.

Chez les jeunes, l'enjeu est particulièrement sensible et multiple : sensibiliser les plus jeunes usagers dès l'école primaire, accompagner les lycéens et étudiants dans la transition vers une mobilité autonome et au final gagner progressivement en part de marché chez les moins de 25 ans dans leur globalité. Les ateliers pédagogiques auprès de **54 classes CM2**, les animations dans **14 collèges**, la présence sur **11 salons étudiants**, ou encore le **lancement d'un compte TikTok** ont notamment permis de créer un lien de confiance durable avec cette génération. Résultat : une communauté engagée, des milliers de jeunes sensibilisés, et une image de marque modernisée.

Du côté des seniors, une étude qualitative a permis de mieux cerner les freins à l'usage des transports en commun. Loin de se limiter à un constat, cette démarche a débouché sur des premières actions concrètes : édition d'un guide pratique, interventions dans les salons du bien vieillir, promotion ciblée et communication adaptée… autant de leviers pour **rassurer, informer et accompagner**.

Les entreprises n'ont pas été en reste. Grâce au programme « Solutions Pro », Tadao a multiplié les **interventions auprès des salariés de 23 structures**, avec des formats variés : fresques de la mobilité, stands, kits d'informations personnalisés. Ces actions ont permis de sensibiliser à l'impact environnemental des déplacements et de promouvoir les solutions alternatives et complémentaires à la voiture individuelle proposées par Tadao.

Pour aller au-devant des publics, Tadao s'est également inscrit dans l'accompagnement d'**une douzaine d'événements majeurs pour ancrer le réseau dans la vie culturelle, sportive et citoyenne du territoire** tout en valorisant les services sous un angle ludique et accessible. Des partenariats qui se veulent durables et responsables, en participant à la promotion de la lecture, de la danse, du sport ou de la découverte, en lien avec la mobilité.

©GeraldGeronimi

En parallèle, **des partenariats ciblés ont vu le jour avec des bailleurs sociaux, des communes ou des acteurs de l'insertion**. À Mazingarbe, par exemple, une démarche exemplaire a été menée en lien avec les services municipaux pour coconstruire un catalogue d'actions locales, telle la formation des agents en contact avec le public ou l'ouverture d'une permanence Tadao au sein d'une maison France Services. Une illustration concrète de la capacité de Tadao à s'ancrer dans les territoires.

Enfin, le **programme de fidélité OClub** a poursuivi sa montée en puissance. Animé tout au long de l'année par des jeux, des offres locales et des campagnes thématiques, il a su créer une véritable communauté de **13 000 abonnés et de 212 commerçants partenaires**. L'arrivée de l'application Weflow, intégrant les mobilités douces, ouvre désormais la voie à une fidélisation encore plus inclusive et durable.

L'année a aussi été particulièrement rythmée par de **nombreuses évolutions de l'offre ou des services** (restructuration de 9 lignes, densification de l'offre à la demande, refonte des services Proxibus et Biclo, mais aussi prise en charge des abonnements par la CALL et la CAHC dès janvier 2025). Elles ont chacune donné lieu à **des accompagnements adaptés** qui ont permis de valoriser les nouveautés et de renforcer la visibilité du réseau. Chaque action a été pensée pour informer, séduire et fidéliser. Que ce soit ensuite par le biais d'actions grand public telle « Mai à vélo », la campagne estivale « Un été qui bouge », ou encore la valorisation de la multimodalité du réseau à la rentrée, **les services ont été mis en scène pour en assurer leur promotion**.

Le Centre de Relations Clients (CRC) a été réorganisé afin de mieux répondre aux besoins actuels et d'anticiper les évolutions futures. La polyvalence des équipes a été renforcée, notamment sur les volets des ateliers pédagogiques, du suivi client — grâce à l'intégration d'un nouvel outil de gestion — ainsi que sur l'activité Biclo et le soutien au PIC (information voyageurs en temps réel). Par ailleurs, le CRC a joué un rôle central dans la gestion des abonnements pris en charge par la CALL et la CAHC, traitant pas moins de 17 000 dossiers en seulement deux mois.

Du point du vue de **l'information voyageurs, un cycle de modernisation a été amorcé** avec la proposition, dès janvier, d'un nouveau calculateur d'itinéraire intégrant désormais l'offre TAD. Le site web a bénéficié d'une nouvelle ergonomie, répondant aux normes de l'accessibilité et facilitant la lisibilité de l'information trafic. Les travaux se poursuivent en vue d'aboutir à une proposition de parcours numérique complètement intégré pour le voyageur.

En résumé, du point de vue de sa démarche commerciale **en 2024, Tadao n'a pas seulement transporté des voyageurs : il a tissé des liens, créé des habitudes, et renforcé sa place dans le quotidien des habitants**. Une dynamique que l'année 2025 s'attachera à prolonger, avec la même ambition : faire de la mobilité un levier de cohésion, d'attractivité et de transition pour le territoire.

3. UNE MOBILISATION COLLECTIVE ORIENTÉE PERFORMANCE

Si la conquête commerciale constitue le premier pilier du projet porté par Transdev Artois Gohelle dans le cadre de la nouvelle délégation de service public, elle ne saurait porter ses fruits sans un engagement fort en faveur de la performance. Ce second pilier repose sur la mobilisation quotidienne des équipes, à tous les niveaux de l'entreprise, pour **garantir un réseau fiable, sécurisé et en constante amélioration**.

OPTIMISER L'EXPLOITATION POUR UNE OFFRE PLUS FLUIDE ET SÉCURISÉE

À la Direction d'Exploitation, cette dynamique s'est traduite par une série d'actions concrètes (formations, graphicages, planification) portée par la transformation attendue du parc avec des bus électriques tout en tenant compte des attentes des conducteurs en matière d'organisation du temps de travail.

La sécurité du réseau a également été au cœur des priorités, avec la réorganisation du service PASF (Prévention, Ambiance, Sécurité, Fraude) qui s'est accompagné d'un partenariat renforcé avec les forces de l'ordre, illustré par la création d'une Brigade de Sécurisation des Transports en Commun (BSTC) sur le secteur de Lens. Une réponse concrète à la hausse des incivilités, principalement verbales, qui bien que contenues (environ 80 faits par mois), nécessitent une vigilance constante.

Dans la perspective du passage à la gratuité en 2026, un poste dédié à la gestion de la performance opérationnelle a été créé. Son objectif : analyser finement la production quotidienne, en particulier les temps de parcours, à la croisée de la qualité de service et de la performance.

Enfin, en lien avec le service HSE, une démarche structurée de prévention des risques a été déployée, s'appuyant sur l'analyse des sinistres et la sensibilisation des équipes.

LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE ET LE PASSAGE À LA GRATUITÉ PORTÉS PAR LA TECHNIQUE

Du côté de la Direction Technique, l'année a été marquée par l'accélération de la transition énergétique. Les travaux d'électrification des dépôts ont été menés à bien pour accueillir les nouveaux bus électriques, dont la livraison a toutefois été retardée en raison de difficultés rencontrées par les constructeurs et tandis que véhicules de service électriques représentent désormais près de 40 % du parc.

Le passage à la gratuité est bien entendu un projet majeur qui s'est confirmé courant 2024.

La direction technique s'est donc impliquée auprès d'Artois Mobilités dans la recherche d'un dispositif de cellules compteuses qui permettra de comptabiliser les voyageurs en lieu et place de la billettique.

L'année 2024 a connu des tensions sur la maintenance, liées à des pannes imprévues et à des retards de livraison de pièces, en particulier sur les véhicules BHNS. Ces difficultés ont eu un impact sur le nombre de courses non réalisées, en hausse de 42 % par rapport à 2023, mais qui reste contenu au regard du contexte.

Enfin, l'évolution de l'offre a conduit à l'élargissement des compétences du service technique, désormais en charge de la maintenance des vélos, en cohérence avec le développement de la mobilité douce sur le territoire.

SECURISER LES SYSTÈMES POUR ACCOMPAGNER LA TRANSFORMATION

La Direction des Systèmes d'Information a, quant à elle, placé la cybersécurité au cœur de ses priorités, dans un contexte de menaces croissantes, notamment à l'approche des Jeux Olympiques de Paris. Grâce à l'engagement des équipes, à la sécurisation des infrastructures et à la sensibilisation de l'ensemble des collaborateurs, les systèmes d'information ont été protégés et maintenus en parfait état de fonctionnement. Par ailleurs, la DSI a accompagné de nombreux projets internes, en développant des solutions visant à améliorer la productivité des agents tout en assurant la sécurité des données.

ACCOMPAGNER LES TRANSFORMATIONS HUMAINES ET SOCIALES

La Direction des Ressources Humaines a poursuivi son engagement en faveur d'un climat social de qualité. Le baromètre social 2024 a confirmé un haut niveau d'engagement des collaborateurs, dont 90 % se déclarent fiers de travailler chez TAG. La sécurité au travail, le respect de la diversité et l'intérêt des missions figurent parmi les principales sources de satisfaction.

Anticipant les effets de la gratuité du réseau prévue en 2026, la DRH a mené un travail de fond sur l'évolution des métiers. Pour exemple, le poste d'agent commercial au sein du Centre de Relations Clients a ainsi été repensé pour évoluer vers celui de Conseiller en Mobilités, en phase avec les futurs enjeux du réseau.

La qualité de vie au travail est restée un axe structurant, avec des actions ciblées sur la prévention des troubles musculosquelettiques et la prise en compte du handicap. L'alternance a continué de jouer un rôle clé dans la transmission des savoirs, avec 32 jeunes en parcours de qualification, représentant 5,68 % de la masse salariale. Cette voie est également un levier fort pour promouvoir la diversité, avec une part de femmes portée à 28 %, proche de l'objectif de 30 % fixé dans la DSP.

Un accord « sécurité des biens et des personnes » a été mis en œuvre pour renforcer la gestion des risques. L'équipe HSE a multiplié les actions de prévention, de formation et de sensibilisation, notamment via 250 tests de dépistage aux stupéfiants (tous négatifs) et des exercices en partenariat avec les sapeurs-pompiers.

PILOTER LA QUALITÉ POUR VISER L'EXCELLENCE

Enfin, la Direction Qualité et Performance a poursuivi le suivi rigoureux des indicateurs contractuels. Si les non-conformités liés aux engagement contractuels ont généré 147 200 € de pénalités, des actions correctives ont été engagées, notamment sur la propreté des véhicules, le bon fonctionnement des équipements et l'affichage à bord. À l'inverse, plusieurs sous-traitants comme les Voyages Rose, Mullie ou Inglard ont été salués pour l'excellence de leurs prestations.

Les résultats de ponctualité (86,59 % contre 85 % attendus) et d'accessibilité des véhicules (97,98 % contre 95 % attendus) témoignent d'une amélioration continue de la qualité de service. Concernant les réclamations, une hausse de 69 % a été enregistrée, bien que le volume reste modéré (1 710 réclamations, soit moins de 12 pour 100 000 voyages). Cette augmentation s'explique en grande partie par un pic de sollicitations lié aux questionnements sur le dispositif de prise en charge des abonnements par la CALL et la CAHC.

DES EFFORTS RECOMPENSÉS PAR LE NIVEAU DE SATISFACTION CLIENTS

Administrée en novembre 2024, la 1ère enquête contractuelle de satisfaction de la clientèle de la DSP s'est concrétisée par une note globale de 8,2 sur 10. Cet indice est en hausse constante depuis 2019. L'information générale et les relations avec le personnel constituent les points forts de la satisfaction tandis que l'information en situation perturbée, l'offre horaires, la fréquence et la ponctualité des attentes prioritaires.

4. DES AMBITIONS RENFORCÉES PAR UN ENGAGEMENT RSE AFFIRMÉ

Aux côtés des piliers « Conquête » et « Performance » qui structurent le projet de Transdev Artois Gohelle pour le réseau TADAO, un troisième pilier s'est imposé avec évidence : celui de **l'Impact Positif**. Ce volet RSE répond à une double ambition : sensibiliser les collaborateurs aux enjeux climatiques et s'impliquer activement dans le développement du territoire.

Dès 2024, cet engagement s'est traduit par plusieurs actions emblématiques. Un Éco-Challenge interne a mobilisé les équipes autour de pratiques plus durables, tandis qu'un **appel à projets RSE** a permis aux salariés de proposer des initiatives concrètes. Dans une logique de coopération territoriale, TAG a également lancé le **Club Impact Positif**, réunissant des partenaires locaux tels que **Nicolin, Filieris** ou encore les **Agences France Travail**, pour partager des bonnes pratiques et co-construire des actions à impact.

En partenariat avec Artois Mobilités, TAG a également organisé le **premier colloque pour une mobilité inclusive et durable**, qui a rassemblé près de 80 participants — élus, experts, acteurs de terrain — autour de thématiques majeures telles que l'accompagnement des publics fragiles et les effets de la gratuité sur l'accès à la mobilité.

Dans cette même dynamique, le dispositif **LEMON** (Laboratoire d'Expérimentation des Mobilités), initié par Transdev et reconduit avec Artois Mobilités, a poursuivi ses travaux. En 2024, il a permis de finaliser un **programme d'apprentissage de la mobilité à destination des collégiens**, déjà adopté par 15 établissements. Parallèlement, un nouveau chantier a été lancé avec **12 structures locales** pour adapter ce programme aux personnes en situation de handicap. Enfin, une **feuille de route innovante** a été définie pour améliorer l'efficacité des services à la demande, en s'appuyant notamment sur les opportunités offertes par l'intelligence artificielle.

UN RÉSEAU EN MOUVEMENT, TOURNÉ VERS L'AVENIR

Le bilan 2024 du réseau TADAO témoigne d'une dynamique solide, portée par l'engagement des équipes, la confiance des partenaires et l'ambition d'un service public de mobilité à la hauteur des enjeux de demain. Si certains résultats traduisent des contrastes ou des ajustements nécessaires, ils n'entament en rien la cohérence du cap suivi ni la pertinence des transformations engagées.

À l'aube de la gratuité, prévue pour 2026, et dans un contexte de transition écologique et sociale, TADAO aborde les prochaines étapes avec lucidité et détermination. L'année 2025 sera déterminante pour préparer cette transformation. Plus que jamais, la mobilité sera un levier de cohésion, d'attractivité et de transformation durable pour l'ensemble du bassin de vie d'Artois Mobilités.

TADAO EN 2024

14,5 M DE VALIDATIONS
-1,6 % VS 2023
+12,1 % VS 2019

5,18 M€ DE RECETTES COMMERCIALES ET ANNEXES
-0,6 % VS 2023
+7 % VS 2019

16,2 M DE KM PARCOURUS
+3 % VS 2023
+10,9 % VS 2019

2024, EN IMAGES

JANVIER

LANCEMENT DU NOUVEAU SITE TADAO

Pour bien commencer l'année 2024, Tadao a déployé une nouvelle version de son site web, offrant une navigation plus fluide et intuitive sur tous les supports (mobile, tablette, ordinateur). Une refonte qui améliore l'expérience utilisateur et intègre de nouvelles fonctionnalités : recherche d'itinéraire optimisée, infos trafic simplifiées et accès renforcé aux services à la demande.

PORTES OUVERTES // ÉTABLISSEMENTS SECONDAIRES

Les journées portes ouvertes des établissements secondaires ont marqué le lancement d'une communication dédiée aux lycéens, avec une approche décalée, sérieuse sans trop l'être. Objectif : créer du lien et accompagner les jeunes dans les moments clés de leur parcours, notamment via Parcoursup. Une première étape réussie avec des échanges directs et un jeu interactif permettant de collecter des données pour un futur plan de contact.

MARS

PARTENARIAT // POLARLENS

TADAO reste fidèle à POLAR LENS. Pour valoriser cette 26ème édition : promotion sur nos supports de communication, plus de 1000 romans policiers diffusés sur le réseau, de la visibilité sur le salon et valorisation de la desserte.

SOLUTION PRO // SALON ENTREPRISE & TERRITOIRE

La Communauté d'Agglomération Béthune-Bruay a organisé la deuxième édition du Salon Entreprise & Territoire réservé exclusivement aux entreprises auquel nous avons participé. Nous avons échangé avec une vingtaine d'entreprises lors d'un speed meeting et distribué le kit Solution Pro. Des tables rondes ont aussi permis de renforcer nos collaborations en mobilité.

SOLUTION PRO // ATELIERS & FRESQUE DE LA MOBILITÉ

Nous poursuivons nos actions auprès des entreprises pour favoriser l'usage du réseau. Ce trimestre, 7 nouvelles structures ont rejoint Solution Pro, et 3 ateliers ont été organisés. Nouvelle approche : la fresque de la mobilité, un outil de sensibilisation à l'empreinte carbone, déjà déployé auprès de 57 salariés via 4 sessions. Au total, 126 salariés ont été touchés ce trimestre à travers nos ateliers et fresques, renforçant notre engagement pour une mobilité plus durable.

AVRIL

O'CLUB // ANIMATIONS

Deux offres ont animé la plateforme O'Club ce trimestre : un jeu concours pour le match RC Lens et une animation autour du concert des Années 80. La campagne, menée du 19 au 25 avril, a suscité une forte participation. La campagne de communication a touché 34 880 clients, générant 318 participations et 66 800 points dépensés.

SERVICE // NOUVEAUX VÉLOS

En avril, le service BICLO a franchi une nouvelle étape avec le lancement d'une flotte de vélos renouvelée. Vélos classiques, électriques, pliants ou cargos : il y en a désormais pour tous les usages et toutes les envies. Avec la réservation en ligne, la livraison à domicile ou en boutique, et des formules longue durée accessibles notamment pour les abonnés.

PARTENARIAT // O'SHOPPING

Du 24 avril au 4 mai, nous avons animé un stand lors de l'exposition « Les mondes souterrains » au Louvre. 680 BSC ont été distribués aux visiteurs, offrant un aller-retour gratuit et une entrée à l'expo. Nous avons ciblé les seniors, groupes et enseignants, tout en distribuant 234 histoires courtes sur le thème du fantastique. La campagne a été relayée sur divers supports, dont les réseaux sociaux et les écrans dans les véhicules.

MAI

PARTENARIAT // ROUTE DU LOUVRE

Réveillez le champion qui sommeille en vous ! C'était le slogan de l'année pour ce 19ème rendez-vous. Notre partenariat a incité plus de 125 clients aux randonnées grâce à une campagne de communication efficace. Organisation des navettes, présence de Super Tadao, animation vidéo sur le stand et valorisation du service Biclo, le stand a fait le plein toute la journée.

OPÉRATION // MAI À VELO

Le mois de mai a mis le vélo à l'honneur avec le challenge « Mai à Vélo » et la valorisation du service Biclo. Notre communauté de cyclistes s'est mobilisée en nombre pour le challenge, améliorant encore les résultats de l'année précédente, 3285 participants, parcourant ensemble plus de 119 800 km, plaçant ainsi notre communauté Biclo de Tadao à la 38ème place (catégorie collectivités).

L'occasion de promouvoir le service à travers plusieurs événements sur le territoire, et de mettre en lumière les nouvelles offres de location enrichies qui facilitent l'usage quotidien du vélo.

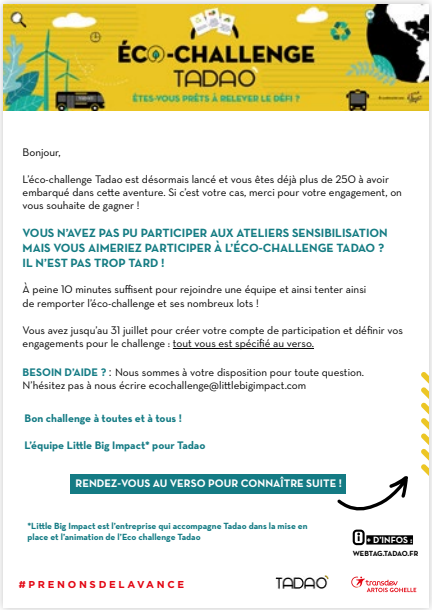
PARTENARIAT // FESTIVAL CINÉ COMÉDIE

Pour la première année, Tadao est partenaire du festival Ciné Comédie. L'objectif était de permettre aux visiteurs de prendre connaissance des possibilités offerte par le réseau pour rejoindre les différentes séances du festival. Des jeux concours ont également permis à nos clients de gagner des places pour assister à ces événements culturels.

JUIN

INTERNE // LANCEMENT ÉCO CHALLENGE

Le défi écoresponsable de TADAO est lancé ! Invitant les participants à s'engager dans des actions concrètes pour réduire leurs dépenses énergétiques, améliorer leur qualité de vie et soutenir la transition écologique du territoire. Des ateliers et des défis ont été organisés tout au long de l'année, avec des lots à gagner. Les premiers ateliers ont débuté en juin, marquant le début de cette aventure écoresponsable.



ÉCO-CHALLENGE TADAO

ÊTES-VOUS PRÊTS À RELEVER LE DÉFI ?

Bonjour,

L'éco-challenge Tadao est désormais lancé et vous êtes déjà plus de 250 à avoir embarqué dans cette aventure. Si c'est votre cas, merci pour votre engagement, on vous souhaite de gagner !

VOUS N'AVEZ PAS PU PARTICIPER AUX ATELIERS SENSIBILISATION MAIS VOUS AIMERIEZ PARTICIPER À L'ÉCO-CHALLENGE TADAO ? IL N'EST PAS TROP TARD !

À peine 10 minutes suffisent pour rejoindre une équipe et ainsi tenter ainsi de remporter l'éco-challenge et ses nombreux lots !

Vous avez jusqu'au 31 juillet pour créer votre compte de participation et définir vos engagements pour le challenge : tout vous est spécifié au verso.

BESOIN D'AIDE ? : Nous sommes à votre disposition pour toute question. N'hésitez pas à nous écrire ecochallenge@littlebigimpact.com

Bon challenge à toutes et à tous !

L'équipe Little Big Impact* pour Tadao

RENDEZ-VOUS AU VERSO POUR CONNAÎTRE SUITE !

*Little Big Impact est l'entreprise qui accompagne Tadao dans la mise en place et l'animation de l'Eco challenge Tadao

+ D'INFOS : WEBTAG.TADAO.FR

#PRENONSDELAVANCE

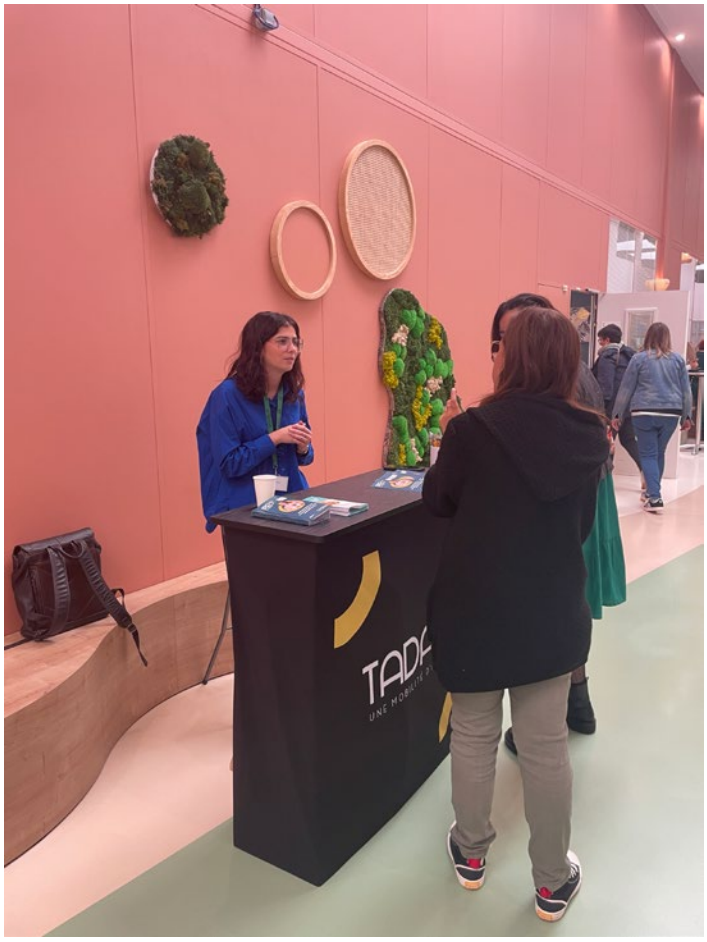
TADAO

transdev ARTOIS GOHELLE

JUILLET

CAMPAGNE // UN ÉTÉ QUI BOUGE

Pour inciter les clients à anticiper leurs abonnements, une offre spéciale a été lancée : un mois offert en juillet ou août pour tout achat d'abonnements jusqu'à fin 2024. Un succès avec 1 535 bénéficiaires, majoritairement des jeunes (91%), qui ont profité de l'été pour bouger en toute sérénité ! A cela s'ajoutent le lancement de notre compte TikTok et la promotion d'idées sorties pour inciter à bouger tout l'été avec Tadao.



SOLUTION PRO // ATELIER & INFO PERSONNALISÉ

Tout au long de l'année, le programme solution Pro engage activement les entreprises locales en proposant des ateliers d'information sur les services de transport public, adaptant leurs interventions aux besoins spécifiques de chaque de chaque lieu de travail. La CABBALR, Yzee Service, Chronopro, CH Lens… Ce sont ainsi plus de 80 salariés qui ont pu être renseignés sur les deux stands.

AOÛT

PARTENARIAT // BÉTHUNE RÉTRO

Le partenariat avec ce temps fort du territoire s'est renforcé cette année : en plus des navettes qui ont permis d'acheminer plus de 5 311 festivaliers, Tadao a renforcé sa visibilité par un stand d'animation/information et la déambulation de Super Tadao dans les allées du festival.

PARTENARIAT // RESTAURATION SOLIDAIRE AVEC L'APEI

Un nouveau service de restauration a vu le jour grâce à notre partenariat avec l'APEI de Grenay, structure qui accompagne les adultes en situation de handicap. Une initiative solidaire, accessible aux salariés de Tadao à Lens et Grenay, en phase avec notre engagement RSE.

SEPTEMBRE

RENTRÉE // TOUTES LES MOBILITÉS SONT CHEZ TADAO

Nouvelle rentrée, nouvelles habitudes ! Cette année encore, nous avons mis en lumière toutes les solutions pour se déplacer malin : lignes renforcées, tarifs attractifs et services pratiques. Une campagne dynamique sur tous nos supports et des animations sur le terrain ont permis d'accompagner les voyageurs et de (re) donner le goût des transports en commun !

CAMPAGNE // SEMAINE DE LA MOBILITÉ

À l'occasion de la rentrée et de la Semaine de la Mobilité, nous avons lancé Weflo, une application permettant aux clients utilisant le TER, le covoiturage, le vélo ou la marche d'accumuler des points sur OClub. Une campagne terrain et digitale a accompagné ce lancement pour promouvoir l'intermodalité et inciter aux inscriptions.

INTERNE // SEMAINE DE LA QVCT

Une semaine d'animation interne sur sites sur le thème de la Qualité de Vie au Travail et plus particulièrement cette année sur le sujet bien-être et l'innovation au travail : Mobilité douce, Gestion du stress, Projets structurants, IA et Cybersécurité… Une sensibilisation en phase avec l'évolution du projet d'entreprise et son pilier "Impact Positif".

INTERNE // DÉDICACE AVEC L'ILLUSTRATEUR LAPIN

Deux ans après sa venue sur le réseau, nous avons accueilli l'illustrateur Lapin pour une séance de dédicace. En présence de Thierry Mallet, PDG de Transdev, et de partenaires locaux. Une opportunité d'aborder des sujets tels que la mobilité au sens large ainsi que les projets du territoire.

OCTOBRE

CAMPAGNE // OPÉRATION SÉCURITÉ

La sécurité, c'est l'affaire tous ! Transdev Hauts-de-France / Grand Est lance une campagne pour encourager tous les usagers de la route à adopter des comportements responsables et sécuritaires. Automobilistes, trottinettes, vélo et surtout piétons. La campagne a été relayé par des affichages, annonces sonores, présence terrain et un challenge sécurité auquel chacun a pu participer.

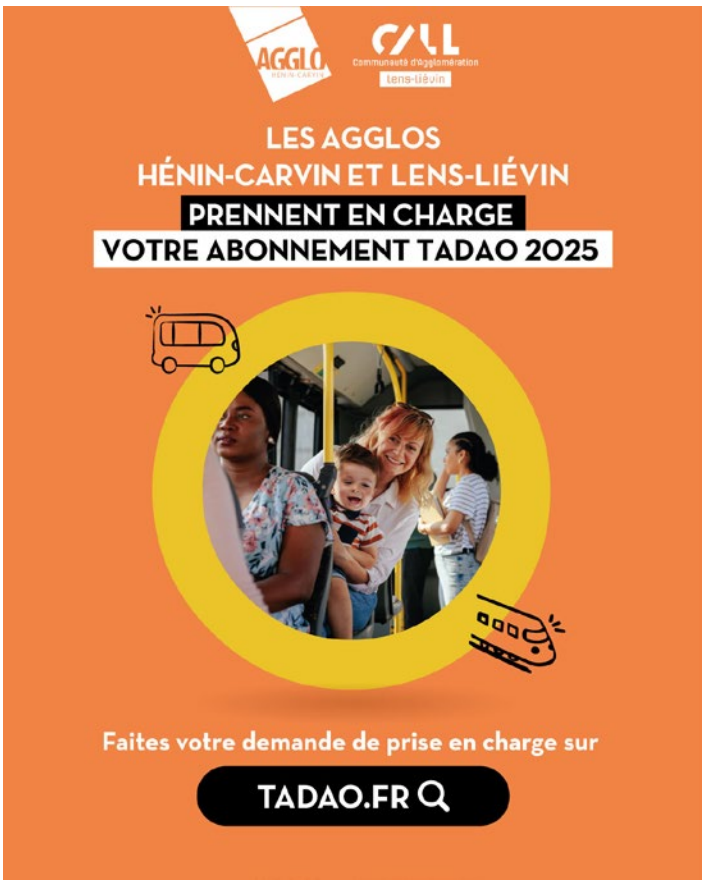
NOVEMBRE

INTERNE // APPEL À PROJET RSE

La région Transdev Grand Est & Hauts-de-France a lancé un appel à projets RSE dans l'ensemble de ses filiales. Il encourage l'innovation au sein des équipes, favorisant des actions mesurables et faciles à mettre en place, alignées avec notre engagement en faveur du développement durable : neuf projets proposés chez TAG !

INFO CLIENTS // PRISE EN CHARGE DES ABONNEMENTS 2025

Les communautés d'agglomération de Lens-Liévin et Hénin-Carvin ont pris en charge les abonnements 2025, anticipant la future gratuité du réseau TADAO prévue en 2026. Un portail dédié a été ouvert dès le 4 novembre 2024 pour permettre aux habitants de faire leur demande en ligne. Pour soutenir ces campagnes, nous avons relayé l'information sur nos réseaux et en boutique, et rencontré nos clients pour expliquer la démarche. Fin 2024, près de 18 000 dossiers avaient été validés.



ÉVÉNEMENT // 1ER COLLOQUE DE LA MOBILITÉS

Tadao et Artois Mobilités ont organisé leur tout premier colloque de la mobilité au Louvre-Lens. Un moment fort, marqué par des échanges autour des besoins du territoire et de la future gratuité du réseau en 2026.

PARTENARIAT // FESTIVAL DE LA SAINTE BARBE

Le festival de la Sainte Barbe : un rendez-vous emblématique de la fin d'année pour la valorisation du territoire et soutenu par Tadao depuis la 1ère heure : dispositif de communication et d'animation sur le réseau, mise en valeur de la desserte des sites concernés par le festival, encouragement des collaborateurs et clients à participer à ces célébrations traditionnelles.

DÉCEMBRE

SOLIDARITÉ // BOITES DE NOËL

Les salariés de TAG, de ses sous-traitants et d'Artois Mobilités se mobilisent à nouveau pour l'opération Boîte de Noël : 355 boîtes récoltées au profit des bénéficiaires de 5 associations locales qui agissent en faveur des sans abris

SERVICE // RENFORT DE NOËL

Mise en place de services complémentaires les dimanches de décembre sur les Bulles 1, 2 et 3, accompagnés d'une campagne de promotion de l'offre.

O'CLUB // LES CADEAUX DE NOËL

Le programme de fidélité OClub toujours en grande forme en 2024 ! Un calendrier de l'avent avec 115 offres proposées par 27 commerçants partenaire. Plus de 500 nouveaux inscrits ont rejoint la plateforme, avec un pic de 476 participants. Le cumul de point a augmenté de 75 % au dernier trimestre, confirmant l'engouement de nos clients.

A. LE SERVICE AU CLIENT

ADAPTER L'OFFRE, RENFORCER LE LIEN, VALORISER LE SERVICE PUBLIC

Dans un contexte de fortes attentes en matière de mobilité, de lisibilité de l'offre et d'accessibilité, le réseau a poursuivi sa modernisation avec détermination, conformément aux engagements de la délégation de service public (DSP). Refonte des services à la demande, réorganisation des lignes régulières, développement de la mobilité douce : autant d'initiatives qui témoignent de la volonté d'adapter l'offre aux besoins des territoires et des usagers.

Si ces efforts ont permis une meilleure couverture du territoire et une hausse significative de la production kilométrique, la fréquentation a toutefois marqué un ralentissement. Ce phénomène s'explique notamment par des facteurs exogènes, tels que les effets d'annonce autour de la gratuité — susceptibles d'influencer le taux de fraude — ou encore les difficultés techniques liées à la remontée des données de validation.

Sur le plan commercial, une nouvelle dynamique a été engagée : celle d'un réseau qui se positionne comme un acteur de proximité. La relation client est devenue un levier essentiel de conquête, de fidélisation et de valorisation du service public. Cette ambition s'est traduite par de nombreuses initiatives ciblées, innovantes et inclusives, avec un objectif clair : faire de chaque interaction une opportunité de créer du lien et de renforcer l'attractivité du réseau.

1. LA FRÉQUENTATION : UNE ANNÉE GLOBALEMENT STABLE

A. VISION GLOBALE : LES TABLEAUX DE BORD

TABLEAU DE BORD DES VALIDATIONS* PAR LIGNES RÉGULIÈRES

Ligne				
N°	Nom	N	N-1	%
	LIGNES BULLES			
1	LIEVIN Université / NOYELLES-GODAULT Europe	2 048 266	2 281 482	-10,2 %
2	HOUDAIN Marne - BARLIN Collège Moulin / BEUVRY Ballon	2 061 694	2 013 522	2,4 %
3	AVION Lebas / VENDIN-LE-VIEIL Centre Commercial	1 020 189	1 064 454	-4,2 %
4	ANNEZIN Stade / BEUVRY Hôpital	340 540	311 433	9,3 %
5	LENS Gares / LIBERCOURT Gare	495 328	508 371	-2,6 %
6	BRUAY Europe / LILLERS Covoiturage	622 066	620 089	0,3 %
7	HENIN BEAUMONT Lumière - LIBERCOURT Gare	308 041	311 643	-1,2 %
	SOUS-TOTAL	6 896 124	7 110 994	-3,0 %
	LIGNES PRINCIPALES			
10	OBLINGHEM Mairie / BEUVRY Gorre - Gare SNCF	190 468	180 811	5,3 %
11	GRENAY- NOYELLES-LES-V. / LENS Gares	337 671	338 769	-0,3 %
12	BARLIN Collège Moulin / BETHUNE Clemenceau	396 544	380 604	4,2 %
13	ANGRES Duguay-Trouin / NOYELLES-GODAULT Europe	111 206	-	-
14	CAUCHY Rue de Floringhem / BRUAY Libération	400 029	400 788	-0,2 %
15	CARVIN Eglise / COURCELLES-LES-LENS ZA	445 528	513 555	-13,2 %
18	LENS Gares / BRUAY-LA-BUISSIERE Europe	459 548	483 956	-5,0 %
19	ANGRES Guguay Trouin / HENIN-BEAUMONT Gare	491 412	550 981	-10,8 %
	SOUS-TOTAL	2 832 406	2 849 464	-0,6 %
	LIGNES COMPLEMENTAIRES			
20	BETHUNE Gare SNCF / ALLOUAGNE Jean Jaurès	196 438	194 842	0,8 %
21	LENS Van Pelt / LEFOREST Gare	116 555	122 379	-4,8 %
22	LENS Gares / BETHUNE Gare	168 623	179 072	-5,8 %
23	LEFOREST Le Planty / HENIN-BEAUMONT Darchicourt	108 889	102 591	6,1 %
24	BETHUNE Hôpital / HERSIN-COUPIGNY Tirtaine	77 319	79 003	-2,1 %
25	HENIN-BEAUMONT Polyclinique / LENS Van Pelt	149 658	149 938	-0,2 %
26	BETHUNE Clemenceau / RUITZ Mairie	-	64	-100,0 %
27	PONT-A-VENDIN De Gaulle / HENIN-BEAUMONT Screve	108 274	90 914	19,1 %
29	OIGNIES Gambetta / LEFOREST Gare SNCF	-	9	-100,0 %
30	CAUCHY Rue de Floringhem / LOZINGHEM Abreuvoir	57 564	56 873	1,2 %
31	LIEVIN Site du 11-19 / LIEVIN Fond d'Anglet	99 051	104 509	-5,2 %
33	VENDIN-LE-VIEIL Centre commercial / LIBERCOURT Gare	118 996	129 117	-7,8 %
35	AVION Lebas / LA BASSEE Gare	180 495	174 153	3,6 %
36	BRUAY Circulaire	86 366	88 570	-2,5 %
37	AUCHY Flandres / LENS Béhal	187 451	171 635	9,2 %
39	LENS Gares / CARVIN Pont-de-Grès	124 064	117 630	5,5 %
40	AUCHEL Lamendin / LENS Gare Bus	-	56	-100,0 %
41	LENS Circulaire	123 710	124 272	-0,5 %
47	CARVIN Cité Saint-Paul / OIGNIES Vauban	107 141	101 809	5,2 %

Validations								Validations jour type		
n sans cor.	correspon-dances	% unit.	% soc.	% jeun.	% tout public	% scol	% div	N	N-1	%
1 600 342	447 924	14,5%	16,0%	54,4%	13,5%	1,5%	0,1%	7 394	8 276	-10,7%
1 591 962	469 732	12,1%	10,7%	61,3%	13,7%	1,8%	0,5%	7 443	7 317	1,7%
753 160	267 029	17,1%	16,9%	49,7%	14,6%	1,5%	0,2%	3 692	3 854	-4,2%
281 958	58 582	17,1%	21,4%	46,7%	13,2%	1,4%	0,2%	1 240	1 141	8,7%
419 097	76 231	20,3%	15,6%	49,7%	12,0%	2,3%	0,2%	1 775	1 800	-1,4%
510 137	111 929	17,6%	9,2%	57,4%	10,2%	5,3%	0,3%	2 357	2 338	0,8%
272 438	35 603	17,3%	11,4%	59,1%	8,9%	3,1%	0,1%	1 159	1 161	-0,2%
5 429 094	1 467 030	15,1%	14,0%	55,5%	13,1%	2,1%	0,3%	25 059	25 886	-3,2%
170 719	19 749	12,0%	11,2%	56,9%	11,2%	8,7%	0,1%	802	756	6,1%
287 218	50 453	21,0%	14,2%	49,9%	11,1%	3,6%	0,2%	1 313	1 314	-0,1%
333 235	63 309	19,1%	11,8%	51,0%	13,3%	4,5%	0,2%	1 488	1 429	4,2%
94 644	16 562	16,1%	14,7%	54,5%	12,0%	2,3%	0,4%	423	-	-
348 982	51 047	18,6%	12,4%	55,6%	10,7%	2,0%	0,6%	1 546	1 541	0,3%
393 555	51 973	18,4%	14,5%	49,7%	12,9%	4,5%	0,0%	1 720	1 956	-12,1%
383 713	75 835	20,7%	11,3%	50,6%	12,8%	4,5%	0,1%	1 701	1 804	-5,7%
407 115	84 297	19,0%	14,8%	51,7%	11,7%	2,7%	0,1%	1 827	2 074	-11,9%
2 419 181	413 225	18,8%	13,1%	51,9%	12,1%	3,9%	0,2%	10 820	10 874	-0,5%
174 455	21 983	18,4%	9,8%	49,7%	9,3%	12,8%	0,1%	788	775	1,8%
98 854	17 701	19,2%	21,1%	42,2%	11,2%	6,3%	0,0%	447	470	-5,0%
138 416	30 207	18,2%	10,6%	53,5%	10,8%	6,9%	0,1%	640	689	-7,1%
100 974	7 915	16,0%	5,2%	58,9%	3,8%	16,0%	0,1%	455	421	8,0%
69 722	7 597	15,8%	11,7%	45,8%	11,9%	14,7%	0,0%	321	329	-2,3%
131 348	18 310	15,5%	16,5%	50,1%	9,2%	8,7%	0,0%	618	608	1,6%
-	-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	-	0	-100,0%
97 273	11 001	14,0%	13,1%	55,5%	8,4%	8,9%	0,1%	444	363	22,5%
-	-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	-	0	-100,0%
52 966	4 598	21,8%	14,6%	43,5%	8,9%	11,0%	0,3%	231	227	1,9%
90 371	8 680	16,8%	12,8%	59,2%	6,8%	4,3%	0,1%	408	427	-4,4%
109 149	9 847	17,6%	10,7%	53,2%	9,8%	8,6%	0,1%	481	520	-7,7%
159 410	21 085	25,0%	13,7%	43,1%	11,4%	6,8%	0,1%	684	652	4,9%
76 020	10 346	17,9%	21,7%	44,9%	12,0%	2,4%	1,0%	328	341	-3,9%
173 065	14 386	17,7%	7,0%	55,2%	8,3%	11,7%	0,1%	776	711	9,2%
112 675	11 389	13,7%	7,7%	55,7%	8,9%	13,9%	0,2%	529	507	4,4%
-	-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	-	0	-100,0%
106 301	17 409	14,5%	16,1%	54,3%	11,5%	3,1%	0,5%	487	488	-0,3%
99 803	7 338	12,4%	7,6%	62,4%	7,1%	10,5%	0,0%	476	443	7,5%

Ligne					
N°	Nom	N	N-1	%	
180	LENS Gares / BRUAY-LA-BUISSIERE Europe	1 110	694	59,9 %	
	SOUS-TOTAL	2 011 704	1 988 130	1,2 %	
	LIGNES DUO				
50	BRUAY Europe / BETHUNE Gare	20 212	20 138	0,4 %	
51	LENS Gare Bus / CARVIN Eglise	-	-	-	
52	BETHUNE Gare / BEUVRY Hôpital	36 986	35 321	4,7 %	
53	HULLUCH Fosse 13 / CARVIN Eglise	17 595	18 659	-5,7 %	
54	BETHUNE Gare / HINGES Rue de Paradis	20 950	23 441	-10,6 %	
55	LIEVIN Nauticaa / AIX-NOULETTE Epinette	22 328	24 983	-10,6 %	
56	BILLY-BERCLAU 11 Novembre / BETHUNE Gare	34 778	36 003	-3,4 %	
57	ABLAIN-ST-NAZAIRE Boutzeur / LIEVIN Centre commercial	6 957	6 845	1,6 %	
58	VERMELLES Marignane / LA BASSEE Gare	30 143	28 574	5,5 %	
59	VIMY Mésanges / LENS Gares	8 327	9 212	-9,6 %	
60	FESTUBERT Mairie / HAISNES Mairie	15 018	16 295	-7,8 %	
61		-	-	-	
62	ESTREE-CAUCHY Haut d'Estrée / BRUAY Europe	15 797	16 502	-4,3 %	
64	BAJUS Abreuvoir / BRUAY Europe	3 617	5 129	-29,5 %	
66	PERNES-EN-ARTOIS Mairie / BRUAY Europe	14 295	15 937	-10,3 %	
68	LABEUVRIERE Mairie / BRUAY Europe	29 607	28 752	3,0 %	
70	BARLIN Mairie / BRUAY Europe	3 545	3 530	0,4 %	
72	NOEUX-LES-MINES Gare / HOUCHIN Bas d'Houchin	20 365	22 522	-9,6 %	
74	LILLERS Covoiturage / ISBERGUES Molinghem Gare	10 898	9 892	10,2 %	
76	BETHUNE Gare / CALONNE-SUR-LA-LYS Verts Feuillages	16 302	16 403	-0,6 %	
78	BETHUNE Gare / LILLERS Covoiturage	9 607	9 426	1,9 %	
82	BRUAY Europe / BETHUNE Gare	22 057	20 853	5,8 %	
114	DIEVAL Route nationale / BRUAY Europe	-	-	-	
	SOUS-TOTAL	359 384	368 417	-2,5 %	
	NAVETTES				
90	BETHUNE Navette Centre-Ville	1 320	1 969	-33,0 %	
91	LENS Navette Marché	113	270	-58,1 %	
92	BRUAY Navette Marché	361	139	159,7 %	
93	Navette gare Vimy	160	-	-	
101	Navette RC LENS	398	2 158	-81,6 %	
103	Navette RC Lens CRVO	379	310	22,3 %	
	SOUS-TOTAL	2 731	4 901	-44,3 %	
	AUTRES SOURCES				
DEGRAD -		421 565	308 571	36,6 %	
7000	mTicket	13 557	31 831	-57,4 %	
8000	Trafic SNCF	289 286	267 029	8,3 %	
9998	-	-	-	-	
9999	Régularisations	88 307	85 147	3,7 %	
	SOUS-TOTAL	812 715	692 578	17,3 %	
	TOTAL GENERAL	**12 915 064**	**13 014 484**	**0**	

* données issues des enregistrements Billettique

Validations								Validations jour type		
n sans cor.	correspon-dances	% unit.	% soc.	% jeun.	% tout public	% scol	% div	N	N-1	%
894	216	6,6 %	8,4 %	59,0 %	13,5 %	12,1 %	0,5 %	4	3	63,6 %
1 791 696	220 008	17,4 %	12,1 %	51,8 %	9,4 %	9,2 %	0,1 %	8 118	7 974	1,8 %
17 270	2 942	8,2 %	9,2 %	44,2 %	21,3 %	16,7 %	0,4 %	91	89	2,7 %
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
32 297	4 689	9,2 %	7,1 %	49,1 %	9,7 %	24,8 %	0,2 %	166	157	5,6 %
16 725	870	4,9 %	3,5 %	42,5 %	1,2 %	47,9 %	0,0 %	85	91	-6,1 %
19 282	1 668	4,8 %	2,7 %	42,4 %	4,3 %	45,3 %	0,4 %	99	111	-10,9 %
21 174	1 154	6,3 %	5,5 %	29,3 %	2,8 %	56,1 %	0,0 %	105	117	-10,3 %
30 951	3 827	13,2 %	6,2 %	52,1 %	5,7 %	22,7 %	0,1 %	149	155	-4,1 %
6 686	271	5,3 %	3,2 %	30,4 %	7,7 %	53,3 %	0,0 %	33	32	2,6 %
29 815	328	2,6 %	1,3 %	13,1 %	0,5 %	82,5 %	0,0 %	153	142	7,6 %
8 041	286	2,2 %	5,7 %	51,4 %	3,3 %	37,4 %	0,1 %	43	46	-8,2 %
14 454	564	16,4 %	5,9 %	29,4 %	3,4 %	44,4 %	0,5 %	68	72	-6,0 %
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
15 456	341	1,2 %	0,3 %	50,0 %	0,3 %	48,2 %	0,0 %	81	83	-1,8 %
3 411	206	11,4 %	3,2 %	56,6 %	4,0 %	24,9 %	0,0 %	17	23	-26,0 %
13 005	1 290	3,8 %	2,7 %	82,5 %	6,7 %	4,2 %	0,0 %	69	79	-11,7 %
22 408	7 199	5,8 %	3,9 %	70,7 %	5,7 %	12,2 %	1,7 %	145	136	6,8 %
3 294	251	1,5 %	1,3 %	60,2 %	1,2 %	35,7 %	0,0 %	18	18	2,7 %
19 650	715	3,6 %	1,5 %	66,7 %	2,5 %	25,7 %	0,0 %	102	109	-6,7 %
9 859	1 039	2,9 %	1,2 %	55,7 %	3,4 %	36,8 %	0,0 %	56	50	11,4 %
15 457	845	2,4 %	1,4 %	56,6 %	3,1 %	36,5 %	0,0 %	84	83	0,6 %
9 532	75	1,5 %	0,1 %	30,1 %	0,6 %	67,6 %	0,1 %	48	47	2,7 %
19 345	2 712	5,9 %	5,7 %	62,6 %	7,5 %	18,3 %	0,0 %	104	96	8,2 %
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
328 112	31 272	6,3 %	4,1 %	48,2 %	5,3 %	35,9 %	0,2 %	1 716	1 736	-1,2 %
654	666	4,8 %	12,5 %	65,6 %	12,9 %	0,8 %	3,3 %	5	7	-29,9 %
109	4	48,7 %	33,6 %	3,5 %	14,2 %	0,0 %	0,0 %	0	1	-59,6 %
359	2	26,9 %	67,3 %	1,9 %	3,6 %	0,3 %	0,0 %	0	0	-7,9 %
144	16	3,1 %	1,3 %	40,0 %	1,9 %	53,8 %	0,0 %	1	-	-
398	-	99,0 %	0,3 %	0,8 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0	4	-99,2 %
379	-	97,9 %	0,0 %	1,6 %	0,5 %	0,0 %	0,0 %	0	0	-53,6 %
2 043	688	22,5 %	16,4 %	34,8 %	7,5 %	3,6 %	1,6 %	6	13	-51,6 %
366 740	54 825	11,5 %	9,5 %	50,8 %	9,3 %	18,7 %	0,3 %	1 704	1 254	35,9 %
11 971	1 586	0,0 %	0,0 %	0,0 %	74,0 %	0,0 %	26,0 %	-	-	-
289 286	-	0,0 %	11,6 %	76,7 %	11,7 %	0,0 %	0,0 %	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
88 307	-	9,8 %	9,7 %	48,1 %	8,8 %	22,9 %	0,7 %	-	-	-
756 304	56 411	7,0 %	10,1 %	58,9 %	11,2 %	12,2 %	0,7 %	1 704	1 254	35,9 %
10 726 430	**2 188 634**	**0**	**13,0 %**	**54,2 %**	**11,9 %**	**5,2 %**	**0,3 %**	**47 424**	**47 737**	**-0,7 %**

BOLLAERT DELELIS
TADAO
UNE MOBILITÉ D'AVANCE
INFO
VOYAGEZ À PRIX MINI
ET SI VOUS PASSIEZ À L'ABONNEMENT ?
tadao.fr
B1
SALARIÉS -50%
RAPPEL DES GESTES BARRIÈRES
VOYAGEURS, SUIVEZ LE GUIDE
PRESTO
©GéraldGeronimi

8034
IVECO
FA-431-YH
70
©GéraldGeron

UN SUCCÈS POPULAIRE POUR LES NAVETTES BOLLAERT

Depuis août 2022, le réseau Tadao facilite les déplacements des supporters du RC Lens grâce à un service de navettes directes et gratuites vers le stade Bollaert-Delelis. Deux parkings relais sont desservis : l'Arena Stade Couvert et le parking CRVO, situé au nord de Lens.

Ces navettes assurent des rotations régulières toutes les 10 minutes environ à partir de deux heures avant le coup d'envoi, et des retours toutes les 5 à 15 minutes jusqu'à 1h15 après la fin du match.

En moyenne, **1 500 supporters utilisent ce service à chaque rencontre**. Pour répondre à cette demande, 18 véhicules et 20 agents sont mobilisés à chaque match.

Ce dispositif, à la fois pratique et apprécié, contribue à fluidifier l'accès au stade tout en réduisant l'impact environnemental des déplacements individuels.

> NOTA les données de fréquentations issues de la billettique (validations effectives) et posées dans les tableaux de bord ne reflètent pas la réalité de fréquentation des navettes. L'accès étant gratuit, peu de voyageurs prennent en effet la peine de valider le badge fourni par le club avec les billets d'accès au stade. Un comptage est donc réalisé à chaque match pour pallier cette difficulté.

TABLEAU DE BORD DES VALIDATIONS PAR CIRCUITS SCOLAIRES

Kms commerciaux			Validations					
N	N-1	%	N	N-1	%	n sans cor.	correspond	% unit.
1 608 002	1 742 960	-7,7%	1 588 835	19 167	0,1%	1 723 686	19 274	0,1%

Le détail par CS est fourni dans les fichiers sources.

TABLEAU DE BORD DES VALIDATIONS PAR LIGNES ALLOBUS

Ligne	Validations				
N°	N	N-1	%	n sans cor.	corres
Allobus A	19 349	19 489	-0,70%	17 897	1 452
Allobus B	2 975	3 398	-12,40%	2 685	290
Allobus C	625	55	1036,40%	573	52
Allobus D	132	1 232	-89,30%	111	21
Allobus E	104	18	477,80%	91	13
Allobus F	1 770	3 224	-45,10%	1 577	193
Allobus G	1 341	2 428	-44,80%	1 143	198
Allobus H	118	165	-28,50%	115	3
Allobus Sites de Mémoire	26	44	-40,90%	22	4
Lignes Duo	12 122	6 588	84,00%	10 994	1128
CHRONO Bois Rigault	9 323	7 993	16,60%	6 294	3029
CHRONO Delta 3	12	7	71,40%	12	0
CHRONO PI Artois Flandres	1 556	1 187	31,10%	1 440	116
CHRONO ZI Château	51	0	-	27	24
CHRONO ZI Washington	2 404	7 167	-66,50%	1 101	1303
CHRONO Portes du Nord	0	4	-100,00%	0	0
CHRONO ZI Ruitz Est	0	0	-	0	0
CHRONO ZI Ruitz Ouest	0	0	-	0	0
CHRONO ZI Ruitz Nord	0	0	-	0	0
TOTAUX	**51 908**	**52 999**	**-2,10%**	**44 082**	**7 826**

TABLEAU DE BORD DES VALIDATIONS SUR LE SERVICE PROXIBUS

Validations					
N	N-1	%	% unit.	% soc.	% jeun.
13 531	9 777	38,40%		22,40%	0,00%

CLIENTS TAD

	Moyenne N	Moyenne N-1	N /N-1 en %
Allobus	11 938	10 499	13,70%
Proxibus	276	249	10,75%
TOTAUX	12 213	10 748	13,64%

REMPLISSAGE DES VÉHICULES PAR COURSE

	Moyenne N	Moyenne N-1	N /N-1 en %
Allobus	2,52	2,64	-4,55%
Proxibus	1,45	1,45	0,00%
TOTAUX	2,35	2,4	-2,08%

						Validations / Km			Validations jour type		
	% soc.	% jeun.	% tout public	% scol	% div	N	N-1	%	N	N-1	%
	0,0%	39,4%	0,1%	60,2%	0,1%				8 340	8 908	-6,4%

							Validations /Km			Validations /jour type		
	% unit.	% soc.	% jeun.	% tout public	% scol	% div.	N	N-1	%	N	N-1	%
	8,30%	5,80%	54,90%	7,20%	23,70%	0,10%				79	77	2,90%
	14,40%	19,40%	38,80%	11,60%	15,60%	0,20%				11	13	-18,20%
	17,80%	14,10%	37,00%	27,40%	3,80%	0,00%				2	0	720,40%
	22,70%	15,90%	37,10%	18,20%	6,10%	0,00%				0	6	-93,80%
	24,00%	9,60%	22,10%	44,20%	0,00%	0,00%				0	0	297,80%
	14,10%	8,30%	47,70%	15,40%	14,40%	0,10%				7	13	-41,90%
	7,20%	1,90%	53,20%	7,80%	24,70%	5,20%				6	9	-38,00%
	14,40%	0,80%	50,80%	0,80%	33,10%	0,00%				1	1	-14,90%
	26,90%	19,20%	3,80%	50,00%	0,00%	0,00%				0	0	-16,20%
	10,70%	11,10%	46,00%	12,80%	19,10%	0,10%				48	26	84,80%
	3,40%	13,30%	44,30%	38,90%	0,10%	0,00%				39	32	21,10%
	8,30%	0,00%	41,70%	50,00%	0,00%	0,00%				0	0	19,00%
	17,10%	1,80%	16,40%	64,50%	0,00%	0,20%				6	5	27,90%
	7,80%	5,90%	23,50%	62,70%	0,00%	0,00%				0	-	-
	6,40%	20,70%	49,80%	23,10%	0,00%	0,00%				12	31	-62,00%
	-	-	-	-	-	-				-	0	-100,00%
	-	-	-	-	-	-				-	-	-
	-	-	-	-	-	-				-	-	-
	-	-	-	-	-	-				-	-	-
	8,90%	**9,90%**	**47,90%**	**17,60%**	**15,50%**	**0,20%**				**211**	**213**	**-0,70%**

				Validation /Km		
	% tout public	% scol	% div.	N	N-1	%
	22,40 %	0,00 %	3,50 %	0,091	0,079	14,10 %

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								
1	LIEVIN Université/NOYELLES-GODAULT Europe	2 048 266	14,47%	13,80%	54,44%	15,65%	1,53%	0,10%
2	HOUDAIN-BARLIN/BEUVRY Ballon	2 061 694	12,06%	13,88%	61,26%	10,57%	1,75%	0,47%
3	AVION Lebas/VENDIN-LE-VIEIL Centre Ccial	1 020 189	17,13%	14,93%	49,68%	16,54%	1,54%	0,19%
4	ANNEZIN Stade/BEUVRY Hôpital	340 540	17,09%	13,58%	46,71%	20,98%	1,45%	0,19%
5	LENS Gare/LIBERCOURT Gare	495 328	20,35%	12,34%	49,67%	15,20%	2,29%	0,15%
6	AUCHEL Anatole France/BRUAY Europe	622 066	17,63%	10,32%	57,36%	9,03%	5,35%	0,31%
7	HENIN-BEAUMONT Espace Lumière/LI-BERCOURT Gare	308 041	17,37%	9,20%	59,12%	11,07%	3,15%	0,10%
S/Total		6 896 124	15,11%	13,36%	55,52%	13,69%	2,06%	0,25%
LIGNES PRINCIPALES								
10	OBLINGHEM Mairie/BEUVRY Gorre	190 468	12,01%	11,33%	56,85%	11,05%	8,66%	0,09%
11	GRENAY- NOYELLES-LES-V./LENS Gare	337 671	21,03%	11,42%	49,94%	13,83%	3,62%	0,17%
12	BARLIN Collège Moulin/BETHUNE Clemen-ceau	396 544	19,08%	13,49%	51,00%	11,66%	4,55%	0,22%
13	ANGRES Duguay-Trouin /LENS Van Pelt	111 206	16,14%	12,45%	54,53%	14,23%	2,31%	0,34%
14	CAUCHY Floringhem/BRUAY Libération	400 029	18,60%	11,13%	55,58%	12,04%	2,02%	0,62%
15	COURCELLES-LES-LENS ZA/CARVIN Eglise	445 528	18,39%	13,28%	49,73%	14,10%	4,46%	0,03%
18	LENS Gare/BRUAY Europe	459 548	20,75%	13,04%	50,56%	11,05%	4,50%	0,09%
19	LIEVIN Fond d'Anglet/HENIN-BEAUMONT Gare	491 412	18,98%	11,97%	51,71%	14,53%	2,67%	0,13%
S/Total		2 832 406	18,80%	12,36%	51,90%	12,82%	3,92%	0,20%
LIGNES COMPLEMENTAIRES								
18exp	BRUAY Europe/LENS Gare	1 110	6,58%	13,51%	59,01%	8,38%	12,07%	0,45%
20	BETHUNE Gare/ALLOUAGNE Jean Jaurès	196 438	18,44%	9,57%	49,66%	9,51%	12,76%	0,05%
21	LENS Van Pelt/LEFOREST Gare	116 555	19,17%	11,70%	42,20%	20,57%	6,34%	0,02%
22	LENS Gare/BETHUNE Gare	168 623	18,17%	10,99%	53,51%	10,37%	6,88%	0,09%
23	LEFOREST Le Planty/HENIN-BEAUMONT Darchicourt	108 889	16,04%	3,94%	58,87%	5,05%	16,04%	0,06%
24	BEUVRY Hôpital/HERSIN-COUPIGNY Tirtaine	77 319	15,85%	12,24%	45,76%	11,42%	14,69%	0,04%
25	LENS Van Pelt/HENIN-BEAUMONT Poly-clinique	149 658	15,46%	9,84%	50,15%	15,86%	8,68%	0,01%
27	HENIN-BEAUMONT Scrève/PONT-A-VEN-DIN Gare	108 274	13,98%	8,73%	55,50%	12,76%	8,94%	0,09%
30	CAUCHY Floringhem/LOZINGHEM Abreu-voir	57 564	21,78%	9,39%	43,45%	14,04%	11,05%	0,28%
31	LIEVIN Site du 11/19/LIEVIN Fond d'Anglet	99 051	16,82%	7,32%	59,20%	12,24%	4,34%	0,08%
33	VENDIN-LE-VIEIL Centre Cial/LIBER-COURT Mairie	118 996	17,59%	10,10%	53,20%	10,46%	8,60%	0,04%
35	AVION Lebas/LA BASSEE Gare	180 495	24,98%	11,75%	43,13%	13,33%	6,76%	0,06%
36	HOUDAIN Poste/BRUAY Libération	86 366	17,90%	12,66%	44,95%	21,08%	2,40%	1,02%
37	AUCHY Flandres/LENS Béhal-Jean Zay	187 451	17,70%	8,55%	55,21%	6,83%	11,65%	0,06%
39	LENS Béhal-Jean Zay/CARVIN Pont de Grès	124 064	13,67%	9,07%	55,69%	7,46%	13,92%	0,19%
41	LENS Circulaire	123 710	14,50%	11,91%	54,25%	15,73%	3,14%	0,46%
47	LIBERCOURT Les Hauts/OIGNIESVauban	107 141	12,39%	7,21%	62,42%	7,47%	10,49%	0,01%
S/Total		2 011 704	17,36%	9,72%	51,82%	11,76%	9,20%	0,13%

		Nombre total de validations de l'année	TU	TOUT PUBLIC	JEUNE	SOLI-DAIRE	SCOL	DIVERS
LIGNES DUO								
50	BRUAY Europe/BETHUNE Gare	20 212	8,22%	21,35%	44,18%	9,15%	16,69%	0,42%
52	BRUAY Provinces / BETHUNE Clemenceau	36 986	9,19%	9,90%	49,09%	6,88%	24,76%	0,19%
53	HULLUCH Fosse 13/CARVIN Eglise	17 595	4,88%	1,28%	42,53%	3,43%	47,87%	0,00%
54	BETHUNE Gare/HINGES Rue de Paradis	20 950	4,86%	4,33%	42,43%	2,72%	45,32%	0,34%
55	SAINS Hermaville/LIEVIN Nauticaa	22 328	6,25%	2,88%	29,31%	5,40%	56,15%	0,00%
56	BILLY-BERCLAU 11 Novembre/BETHUNE Gare	34 778	13,24%	5,72%	52,08%	6,15%	22,67%	0,14%
57	ABLAIN-SAINT-NAZAIRE Boutzeur/ LIEVIN Centre Cial	6 957	5,28%	7,68%	30,44%	3,22%	53,34%	0,04%
58	VERMELLES Marignane/LA BASSEE Gare	30 143	2,60%	0,55%	13,11%	1,26%	82,47%	0,01%
59	VIMY Mésanges/LENS Gare	8 327	2,16%	3,29%	51,40%	5,66%	37,43%	0,06%
60	FESTUBERT Mairie / HAISNES Mairie	15 018	16,41%	3,40%	29,37%	5,88%	44,39%	0,54%
62	ESTREE-CAUCHY Haut d'Estrée/ BRUAY Europe	15 797	1,21%	0,32%	49,95%	0,33%	48,19%	0,00%
64	BAJUS Abreuvoir/BRUAY Europe	3 617	11,36%	4,04%	56,57%	3,18%	24,85%	0,00%
66	PERNES-EN-ARTOIS Mairie/BRUAY Europe	14 295	3,78%	6,74%	82,47%	2,74%	4,24%	0,03%
68	LABEUVRIERE Mairie/BRUAY Europe	29 607	5,76%	5,80%	70,75%	3,82%	12,19%	1,69%
70	BARLIN Mairie/BRUAY Europe	3 545	1,50%	1,24%	60,23%	1,33%	35,71%	0,00%
72	RUITZ Mairie/Noeux Gare	20 365	3,65%	2,51%	66,67%	1,47%	25,67%	0,02%
74	ISBERGUES/LILLERS	9 607	1,50%	0,58%	30,12%	0,15%	67,59%	0,06%
76	CALONNE-SUR-LA-LYS/BETHUNE	10 898	2,95%	3,37%	55,73%	1,17%	36,76%	0,04%
78	LILLERS/BETHUNE	16 302	2,40%	3,09%	56,55%	1,44%	36,50%	0,02%
82	BRUAY Europe/ BETHUNE Gare	22 057	5,94%	7,74%	62,58%	5,48%	18,25%	0,01%
114	BRUAY Europe/DIEVAL Eloy	0	-	-	-	-	-	-
S/Total		359 384	6,27%	5,37%	48,21%	4,03%	35,87%	0,25%
NAVETTES								
90	Navette Béthune	1 320	4,85%	13,03%	65,61%	12,35%	0,83%	3,33%
91	Navette Marché Lens	113	48,67%	15,93%	3,54%	31,86%	0,00%	0,00%
92	Navette Marché Bruay	361	26,87%	11,91%	1,94%	59,00%	0,28%	0,00%
93	VILLERS-AU-BOIS Mairie / VIMY Gare	160	3,13%	1,88%	40,00%	1,25%	53,75%	0,00%
99	EVENEMENT	0	-	-	-	-	-	-
1 013	Navette RC Lens	777	98,46%	0,26%	1,16%	0,13%	0,00%	0,00%
8000	Trafic SNCF	289 286	0,00%	11,75%	76,68%	11,57%	0,00%	0,00%
S/Total		292 017	0,34%	11,72%	76,29%	11,60%	0,03%	0,02%
M Ticket								
7000		13 557	0,00%	74,00%	0,00%	0,00%	0,00%	26,00%
ANTERIORITE NON COMPTABILISE								
9 999		88 307	9,81%	8,86%	48,08%	9,67%	22,89%	0,68%
TOTAL		**12 493 499**	**15,66%**	**12,31%**	**54,27%**	**12,81%**	**4,70%**	**0,25%**

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

8036
IVECO
FA-247-YH
70

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	1 606 035	0%	0%	39%	0%	60%	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	19 349	8%	7%	55%	6%	24%	0%
Allobus B	2 975	14%	13%	39%	18%	16%	0%
Allobus C	625	18%	29%	37%	13%	4%	0%
Allobus D	132	23%	21%	37%	13%	6%	0%
Allobus E	104	24%	44%	22%	10%	0%	0%
Allobus F	1 770	14%	15%	48%	8%	14%	0%
Allobus G	1 341	7%	8%	53%	2%	25%	5%
Allobus H	118	14%	1%	51%	1%	33%	0%
Allobus Site de Mémoire	26	27%	50%	4%	19%	0%	0%
Lignes DUO	12 122	11%	13%	46%	11%	19%	0%
Chronopro ZI Ruit Est	-	-	-	-	-	-	-
Chronopro ZI Ruit Ouest	-	-	-	-	-	-	-
Chronopro ZI Ruitz Nord	-	-	-	-	-	-	-
Chronopro Bois Rigault	9 323	3%	39%	44%	13%	0%	0%
Chronopro Delta 3	12	8%	50%	42%	0%	0%	0%
Chronopro PI Artois-Flandres	1 556	17%	65%	16%	2%	0%	0%
Chronopro Zi du Chäteau	51	8%	63%	24%	6%	0%	0%
Chronopro ZI Washington	2 404	6%	23%	50%	21%	0%	0%
Chronopro Portes du Nord	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	51 908	9%	18%	48%	10%	15%	0%

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

TABLEAU DE BORD DES FRÉQUENTATIONS PAR TITRE DU SERVICE PROXIBUS

	Nombre total de validations de l'année	TU	TOUT PUBLIC	JEUNE	SOLIDAIRE	SCOL	DIVERS
Proxibus	13531	6,39%	22,56%	10,85%	56,74%	0,00%	3,47%

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

B. UNE DYNAMIQUE DE FRÉQUENTATION ENTRAVÉE

Après des années 2022 et 2023 bénéficiant d'une progression de la fréquentation soutenue, le trafic enregistré par les validations marque un **recul de 1,6 % sur 2024**, par rapport à 2023 et atteint **14 588 505 validations**.

Cette évolution n'est cependant pas linéaire puisqu'à fin juin, le trafic en 12 mois glissants progressait de 3,5 % pour atteindre 14 868 606 validations.

Ainsi, **la dégradation du trafic s'opère à partir de septembre 2024** avec toutefois **des disparités notables entre l'Ouest et l'Est** du territoire. Sur les lignes régulières, le trafic enregistre en effet des trajectoires différentes :

- Sur les lignes du **périmètre Est**, il recule de **-9 %** (avec une intensification les 2 derniers mois, pour atteindre -11 %)
- Sur les lignes du **périmètre ouest**, il est relativement **stable** (légère progression de 1 %, et un léger recul sur les 2 derniers mois de 1 %).

La variation annuelle des grands indicateurs de la fréquentation sur l'ensemble des lignes est la suivante. Elle témoigne d'un léger retrait vs 2023, mais reste supérieure à 2019.

Indicateur	2024	2023	Var.
Trafic brut	14 588 505	14 820 220	-1,60 %
Jour type	56 030	56 896	-1,50 %
V / K	1,04	1,06	-1,20 %

Indicateur	2024	2019	Var.
Trafic brut	14 588 505	13 010 882	12,13 %
Jour type	56 030	49 027	14,28 %
V / K	1,04	1,03	0,97 %

Jour type : fréquentation moyenne d'un jour représentatif d'une activité pleine / V/K : Validation par Kilomètre

UNE STAGNATION DU TRAFIC À RELATIVISER

Les résultats de fréquentation méritent d'être éclairés par des éléments de contexte de nature à amplifier les écarts entre la réalité délivrée par l'enregistrement des validations (remontées de la billettique) et celle du trafic réel :

- Des difficultés techniques notamment liées à la remontées des données récurrentes avec le fournisseur du système billettique,
- L'évolution du taux de fraude entre 2023 et 2024,
- La modification des comportements liée aux annonces du passage en gratuité prévu en 2026, et à fortiori sur fin 2024 la mise en place du portail de la prise en charge des titres par la CALL et la CAHC
- Une croissance importante des validations non affectées en 2024, qui n'a pas d'impact sur le trafic global mais qui peut fausser l'analyse de l'évolution du trafic sur certaines lignes.

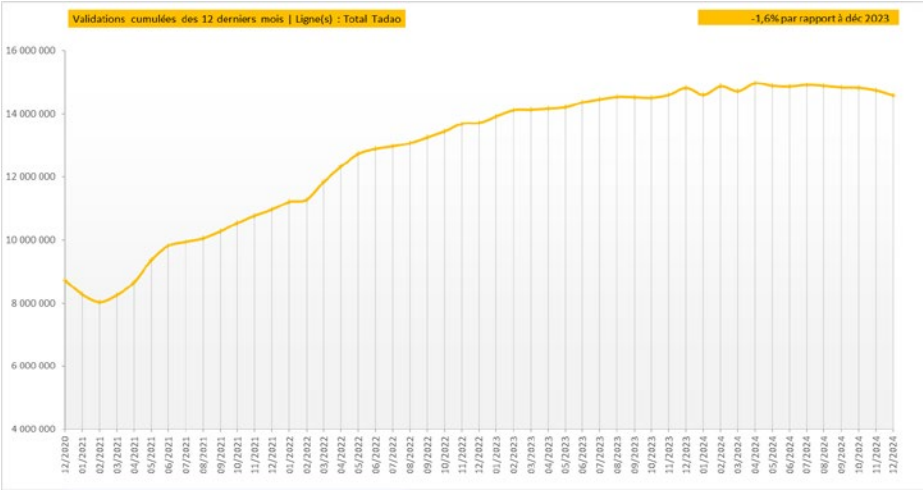
Le deuxième semestre a par ailleurs vu, entre autres, la restructuration de plusieurs lignes régulières* :

- Re-diamétralisation des lignes 15 et 19 (avec la création induite de la ligne 13),
- Re-diamétréalisation des lignes 21 et 25,
- Restructuration des lignes 27, 33, 37, 39

Sur l'ensemble de ces lignes restructurées, l'évolution de la fréquentation est de -3% sur la période d'application (juillet décembre), résultat à mettre en perspective du contexte global de fréquentation en baisse et meilleur que l'ensemble des lignes du secteur Est (-7%).

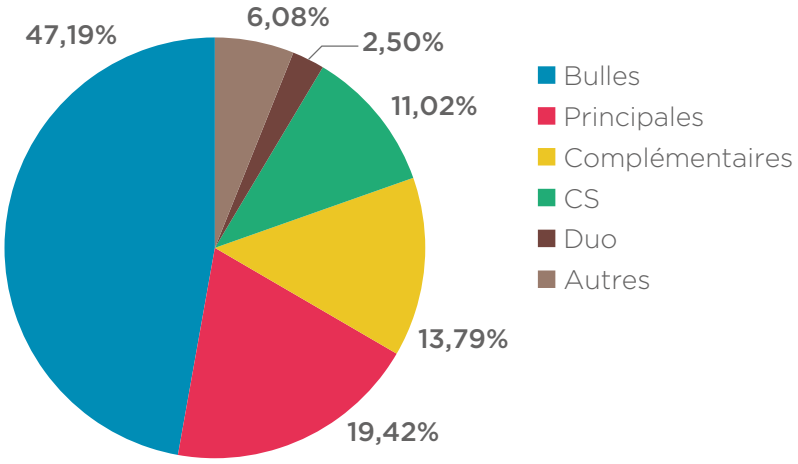
*le détail des modifications apportées à l'offre en 2024 est à retrouver dans la partie B2

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



La répartition des validations par grandes familles de lignes figure toujours la prédominance de la famille des Bulles.

Répartition des validations par familles de lignes



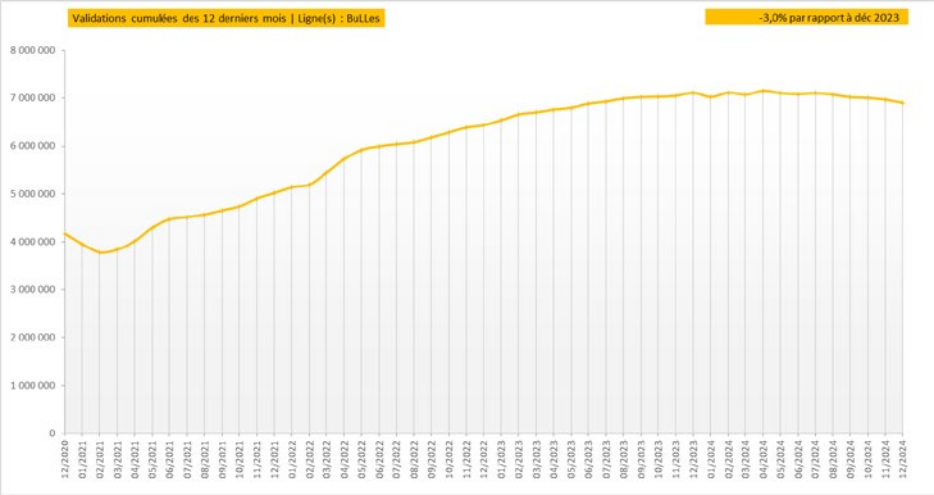
ÉVOLUTION DES LIGNES BULLE

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

Indicateur	2024	2023	Var.	2022	Var.	2019	Var.
Trafic brut	6 896 124	7 110 994	-3,00 %	6 343 622	8,71 %	5 212 842	32,29 %
Jour type	**25 059**	25 886	**-3,20 %**	23 275	7,66 %	18 343	36,61 %
V / K	1,54	1,56	-1,60 %	1,39	10,79 %	1,32	16,67 %

Le recul enregistré en 2024 et devant être analysé en tenant comptes des éléments de contexte, ne doit pas faire oublier le succès enregistré par ces dessertes depuis leur mise en service en 2019 (+32,29 %).

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



Après une certaine stabilité en début d'année, la dynamique s'infléchit en fin d'année. Toutefois, cette situation est contrastée en fonction des lignes.

➔ Focus lignes BULLE 1 à 7
en double page suivante

ÉVOLUTION DES LIGNES PRINCIPALES

Le trafic des lignes principales est **relativement stable** sur l'année (-0,6 %) mais **décroît sur la fin d'année**.

Les lignes 15 et 19 ont été restructurées en juillet 2024 (création de la ligne 13, rediamétralisation des lignes 15 et 19). Globalement, le cumul de ces 3 lignes s'établit à -1.5 % vs 2023

Si le nombre de validations reste inférieur à celui de 2019 (effet report vers les lignes Bulles), il n'en reste pas moins vrai que l'offre proposée s'avère plus efficiente, avec un V/K supérieur.

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

Indicateur	2024	2023	Var.
Trafic brut	2 832 406	2 849 464	-0,60 %
Jour type	10 820	10 874	-0,50 %
V / K	0,9	0,91	-1,10 %

Indicateur	2024	2022	Var.
Trafic brut	2 832 406	2 623 551	7,96 %
Jour type	10 820	9 916	9,12 %
V / K	0,9	0,82	9,76 %

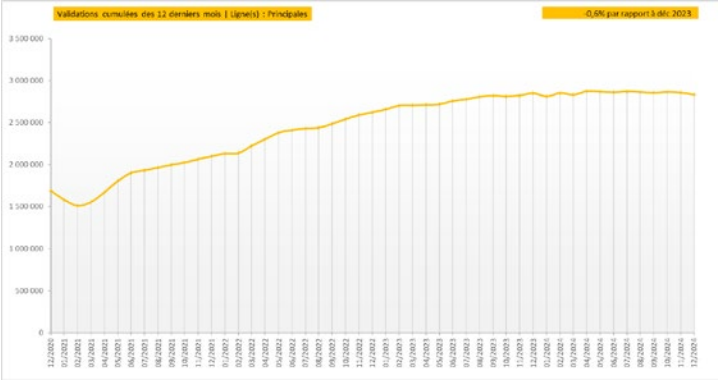
Indicateur	2024	2019	Var.
Trafic brut	2 832 406	2 968 170	-4,6 %
Jour type	10 820	11 426	-5,3 %
V / K	0,9	0,85	5,9 %

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

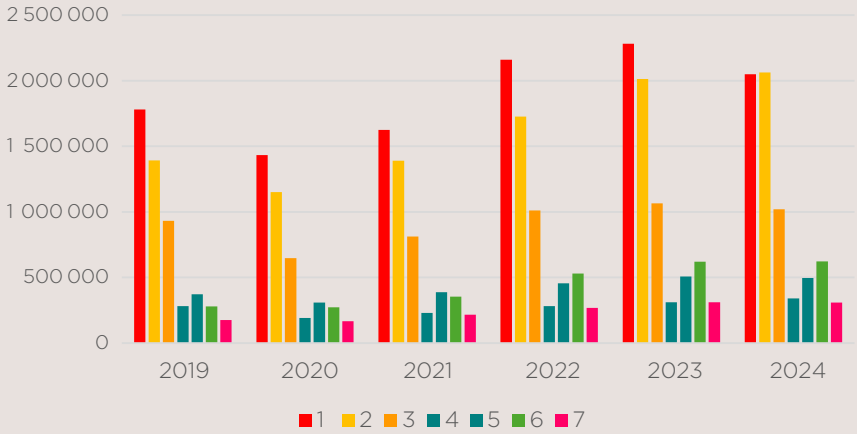
La relative stabilité des validations sur les lignes principales est nuancée : les lignes du secteur ouest sont globalement à la hausse (+2.6 %), celles de l'est en léger retrait (-1.2 %). Par contre, la ligne 18, qui relie les 2 secteurs est plus nettement en baisse (-5 %)

CROISSANCE 2024 › 2023

LIGNE 10	**+5,3%**
LIGNE 11	**-0,3%**
LIGNE 12	**+4,2%**
LIGNE 13 + 15 + 19	**-1,5%**
LIGNE 14	**-0,2%**
LIGNE 18	**-5,0%**



Évolution des validations lignes Bulles



FOCUS SUR LES VALIDATIONS DES LIGNES BULLES

Les bulles 1 et 2 restent les locomotives du réseau. Elles totalisent +/- 60% des validations de cette famille de ligne, et plus de **28% des validations totales du réseau**. La Bulle 3 confirme sa 3ème place avec plus d'1 million de validations annuelles. Les autres lignes Bulles proposent des standards d'offre moindre. **Les bulles du secteur ouest sont en progression, tandis que celles de l'est stagnent ou reculent notablement**, confirmant des usages contrastés, impactés par une fraude plus marquée et les effets d'annonces de la prise en charge des abonnements en 2025.

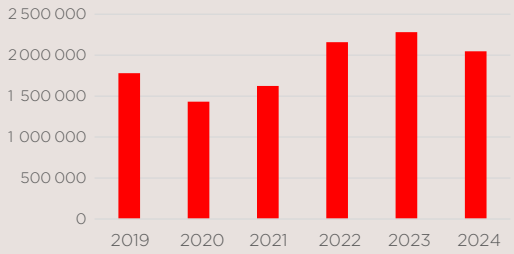
LA BULLE 1 PERD SA 1ÈRE PLACE

Malgré une fréquentation qui reste supérieure à 2 millions de validations sur l'année, pour la première fois la Bulle 1 enregistre une fréquentation inférieure à la Bulle 2. Sur l'année, le trafic enregistré fléchit de **-10,2%** (perte de 233 216 validations), ce qui est de très loin la plus forte baisse constatée sur les Bulle.

Des éléments de contexte peuvent expliquer ce fléchissement :

- **Déviation importante** et de longue durée liée à la reprise des infrastructures de la ligne,
- **Problèmes techniques** liés aux systèmes billettiques (problème d'affectation des validations notamment),
- Augmentation de la **fraude** (enquêtée à **19,6%**, **soit + 29 % vs 2023**)
- Et plus globalement **modification des comportements sur la ligne** (observé par ailleurs dans l'enquête fraude).

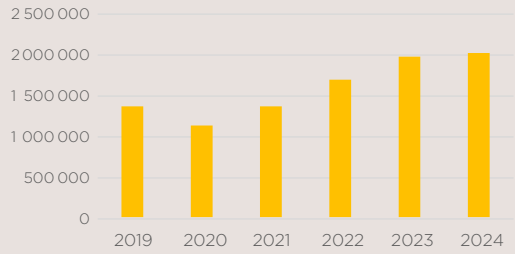
Évolution validations B1



LA BULLE 2 ENREGISTRE LE PLUS GRAND NOMBRE DE VALIDATIONS

La Bulle 2 est **pour la première fois la ligne qui enregistre le plus important trafic** sur une année ! Elle dépasse les 2 millions de validations et enregistre une croissance de **+2,4%**.

Évolution validations B2

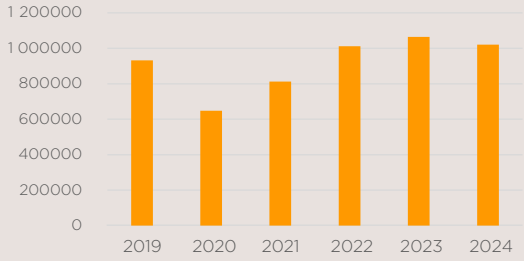


LA BULLE 3 EN RETRAIT VS 2023

La Bulle 3 est la ligne qui enregistre le **troisième score de fréquentation le plus important du réseau**, avec un peu plus d'1 million de validations. Toutefois, sans connaître le fléchissement de la Bulle 1, elle connaît une **baisse relativement importante** du trafic enregistré par rapport à 2023 **(-4,2%), en particulier en fin d'année**.

Contrairement à la Bulle1, la Bulle 3 n'a pas été impactée par des problèmes de déviations. En revanche, la ligne subit un **fort taux de fraude (19,8% vs 18,3% en 2023)**, comparable à celui de la Bulle 1.

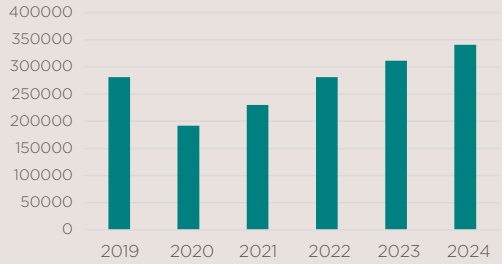
Évolution validations B3



LA BULLE 4 POURSUIT SA CROISSANCE

La Bulle 4 progresse de **+9,3%** en 2024 et connaît à ce titre une **croissance soutenue et continue du trafic**.

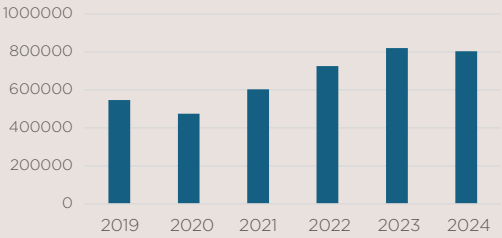
Évolution validations B4



LES BULLES 5 ET 7 EN STABILISATION

Le trafic des Bulle 5 et 7, **après avoir fortement progressé en 2023**, se stabilise sur le premier semestre **puis recule** sur le second semestre, dans des proportions plus importantes sur la Bulle 5. Sur l'année, le trafic recule de **-2,6% sur la Bulle 5 et -1,2% sur la Bulle 7**.

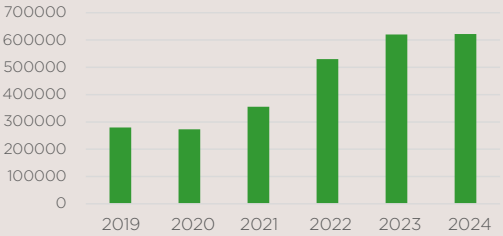
Évolution validations B5 et B7



LA BULLE 6 EN TRÈS LÉGÈRE HAUSSE

La Bulle 6 voit sa fréquentation progresser de **+0,3%** en 2024. Toutefois, **la dynamique positive s'inverse à partir du mois de mai**.

Évolution validations B6



LIEVIN
Université
8036
IVECO
FA-247-YH
©GéraldGeronimi

TADAO
©GéraldGeronimi

ÉVOLUTION DES LIGNES COMPLÉMENTAIRES

Le trafic des lignes complémentaires poursuit sa reconquête et **croît de +1,2 % sur l'année. On observe néanmoins un fort fléchissement les 2 derniers mois**.

C'est essentiellement l'effet du groupe de lignes ayant connu le plus fort nombre de restructurations (lignes 21, 25, 27, 33, 37, 39 soit 6 lignes sur 16).

Le trafic des lignes optimisées (21, 25) infléchit logiquement assez fortement (-14 %) tandis que celui des lignes réorganisées (27, 33, 37, 39) croît de 1 %.

Le ratio v/k, à la faveur de ces restructurations, évolue favorablement (3,3 %).

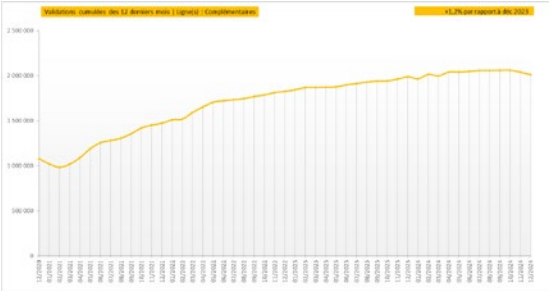
Les indicateurs annuels des lignes Complémentaires évoluent de la manière suivante :

Indicateur	2024	2023	var
Trafic brut	2 011 704	1 988 130	1,20 %
Jour type	**8 118**	**7 974**	**1,80 %**
V / K	0,62	0,60	3,30 %

Indicateur	2024	2022	var
Trafic brut	2 011 704	1 827 283	10,09 %
Jour type	8 118	7 288	11,39 %
V / K	0,62	0,56	10,71 %

Indicateur	2024	2019	var
Trafic brut	2 011 704	2 114 736	-4,87 %
Jour type	8 118	8 485	-4,33 %
V / K	0,62	0,64	-3,13 %

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



ÉVOLUTION DES LIGNES DUO

Après une longue période de hausse régulière, **la fréquentation des lignes DUO (hors courses à la demande) recule de 2,5 % en 2024**. A contrario, **le ratio v/k progresse de 4,8 %,** à la faveur de la réorganisation des statuts de courses, en particulier le samedi et en période de vacances scolaires, à la faveur de dessertes à la demande.

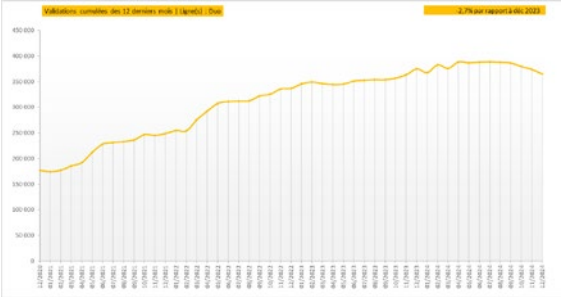
Les indicateurs mensuels des lignes Duo évoluent de la manière suivante :

Indicateur	2024	2023	var
Trafic brut	359 384	368 417	-2,50 %
Jour type	**1 716**	**1 736**	**-1,20 %**
V / K	0,51	0,49	4,80 %

Indicateur	2024	2022	var
Trafic brut	359 384	337 183	6,58 %
Jour type	1 716	1 588	8,06 %
V / K	0,51	0,44	15,91 %

Indicateur	2024	2019	var
Trafic brut	359 384	259 048	38,73 %
Jour type	1 716	1 257	36,52 %
V / K	0,51	0,5	2,00 %

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

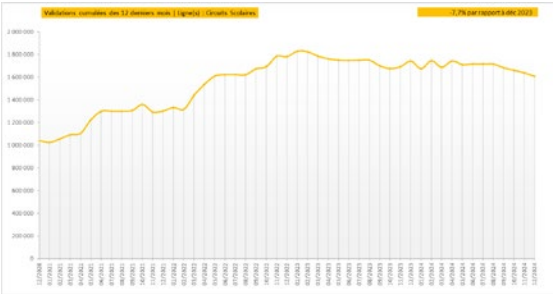


ÉVOLUTION DES SERVICES SCOLAIRES

Le trafic des circuits spéciaux recule de 7,7 % en 2024. Alors que le premier semestre était plutôt stable, ce fléchissement est particulièrement marqué depuis le mois de septembre.

La baisse des effectifs scolaires est une explication, mais à relativiser du fait du report tarifaire vers les abonnements jeunes.

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



LES SERVICES À LA DEMANDE : LE SUCCÈS SE RENFORCE ENCORE !

L'enregistrement des réservations et personnes transportées permet, sur les services à la demande, d'obtenir des données plus précises que les validations. Ce sont ces données que nous analysons pour commenter l'évolution du trafic.

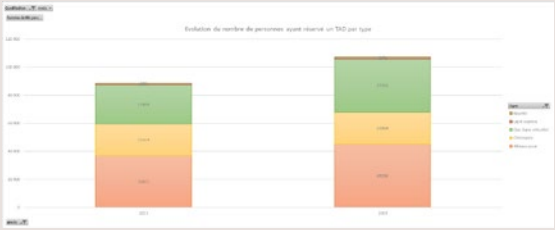
Par ailleurs, les services à la demande ont connu des modifications d'offre importantes, traduisant la volonté de densifier et d'améliorer les dessertes des secteurs périurbains et ruraux :

- **Application de standards d'offre de minimum 7 allers-retours** sur les lignes DUO et dessertes Allobus,
- **Transfert de courses régulières** en courses à la demande sur les lignes DUO,
- Refonte de et **densification des dessertes de l'Allobus B et F**.

En 2024, le nombre de courses proposées a augmenté de 20 % par rapport à 2023, pour une progression du nombre de personnes transportées de 21% soit 107 239 personnes transportées.

L'évolution de la fréquentation est la suivante par typologie de service à la demande :

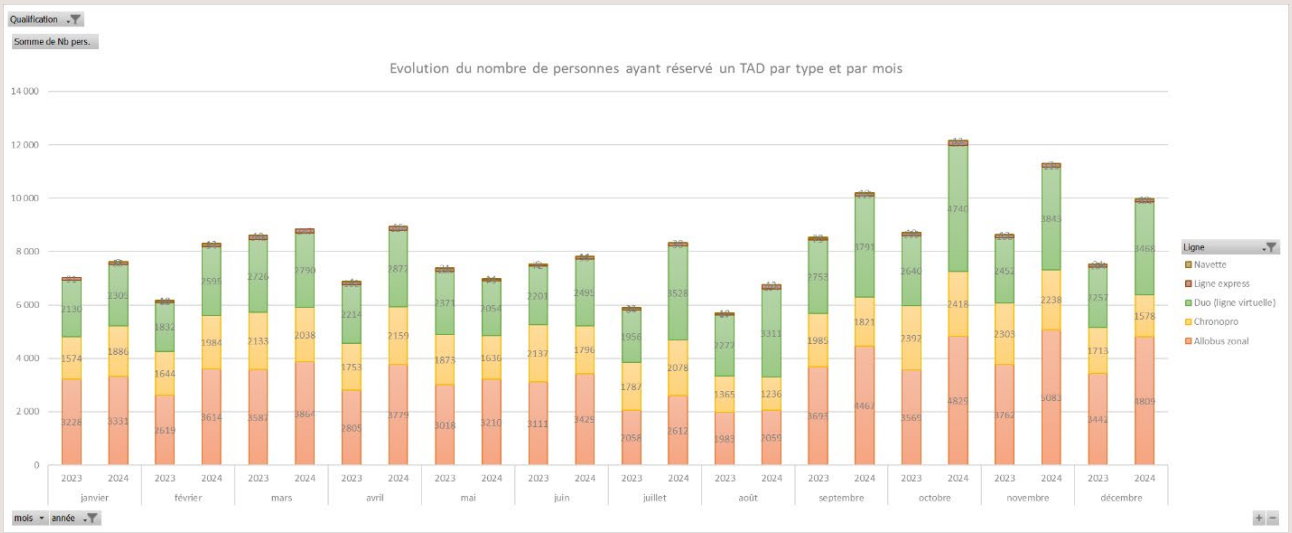
- **Ligne express : +21 %**
- **Ligne DUO : +36 %**
- **Allobus zonal : +22 %**
- **Service Chronopro : +1 %**



La progression du trafic s'intensifie à partir de juillet, à la faveur des densifications de desserte. Aussi, de juillet à décembre, le trafic croît de +30 % par rapport à la même période sur 2023.

Sur les dessertes ayant bénéficié des plus grosses modifications, le trafic évolue fortement : **+40 % sur le Allobus B** et **+209 % sur le Allobus F** entre septembre et décembre 2024 par rapport à 2023.

On notera sur le fonctionnement de ces services, l'impact grandissant des courses annulées tardivement (+21%) ou celles déclenchées sans que le client se présente (+22 %). Cette dégradation du comportement des utilisateurs nuit à la performance globale du service.



ÉVOLUTION DU SERVICE PROXIBUS : LA RÉUSSITE AU RENDEZ-VOUS

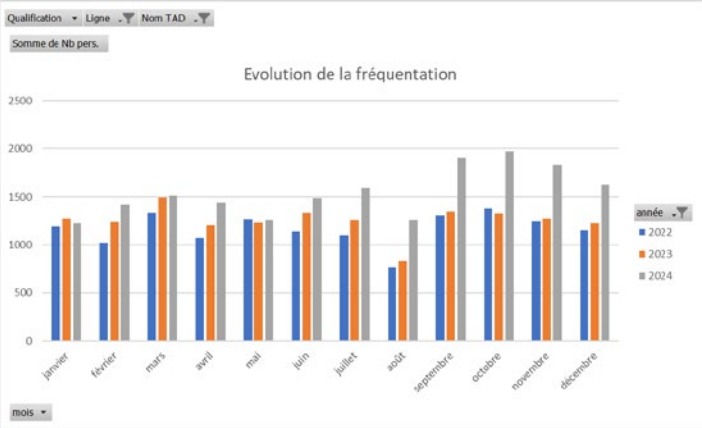
De la même manière que pour les services à la demande Allobus, l'enregistrement des réservations et personnes transportées permet, sur les services Proxibus, d'obtenir des données plus précises que les validations. Ce sont ces données que nous analysons pour commenter l'évolution du trafic.

Le service Proxibus a profité d'une augmentation de **+29 % de créneaux horaires ouverts à la réservation**. Les conditions d'accès ont également évolué avec la mise en place d'une demande d'inscription simplifiée pour répondre aux obligations de la loi LOM.

En réponse, les résultats de fréquentation augmentent progressivement et s'intensifient sur le deuxième semestre.

Ainsi, sur l'ensemble de l'année, 1**8 379 personnes ont été transportées** (14 923 en 2023) soit une augmentation de **+23 % : 9 % sur le premier semestre et 38 % sur le deuxième semestre**.

Dans le cadre de l'élargissement des conditions d'accès à l'ensemble des bénéficiaires de la CMI, **292 personnes** bénéficient à fin 2024 de l'accès au service, **dont 87 nouveaux adhérents**.



2. LES RECETTES

A. VISION GLOBALE : LES TABLEAUX DE BORD

Titres	Prix HT	Quantité			Recettes		
		n	n-1	n /n-1 (%)	n	n-1	n /n-1 (%)
Ticket Unité	1,09 €	1 912 869	1 951 376	-2,00 %	2 086 766	2 128 774	-2,00 %
Ticket Unité - Accompagnant	-	66	-	-	60	-	-
Ticket Evenementiel	-	-	-	-	-	-	-
Formule Journée	3,00 €	54 093	53 891	0,40 %	162 279	161 673	0,40 %
Sous Total - Occasionnels Tickets					2 249 105	2 290 447	-1,80 %
Carnet 6 Voyages	5,00 €	51 253	57 069	-10,20 %	256 265	285 345	-10,20 %
Sous Total - Occasionnels Carnets					256 265	285 345	-10,20 %
Abonnement Mensuel	25,45 €	17 671	16 507	7,10 %	449 807	420 178	7,10 %
Abonnement Annuel	280,00 €	519	610	-14,90 %	145 297	170 827	-14,90 %
Sous Total - Abonnements Tout Public					595 104	591 005	0,70 %
Abonnement Mensuel Jeune	4,55 €	157 076	130 701	20,20 %	713 982	594 095	20,20 %
Abonnement Annuel Jeune	45,45 €	15 970	17 361	-8,00 %	725 909	789 152	-8,00 %
Sous Total - Abonnements Jeunes					1 439 891	1 383 247	4,10 %
Abonnement Mensuel Senior	4,55 €	20 094	18 946	6,10 %	91 336	86 118	6,10 %
Abonnement Annuel Senior	45,45 €	824	821	0,30 %	37 443	37 330	0,30 %
Abonnement Mensuel CMI		1 260	616	104,50 %	5 727	2 800	104,50 %
Abonnement Annuel CMI		110	76	45,30 %	4 996	3 439	45,30 %
Abonnement Mensuel Demandeur d'Emploi	4,55 €	33 809	32 478	4,10 %	153 677	147 627	4,10 %
Sous Total - Abonnements Sociaux					293 180	277 314	5,70 %
Formule Groupe	22,73 €	550	443	24,20 %	12 500	10 068	24,20 %
Abonnement Fideli'TER Hebdomadaire	4,82 €	1 098	914	20,10 %	5 290	4 404	20,10 %
Abonnement Fideli'TER Mensuel	18,18 €	1 841	1 409	30,70 %	33 473	25 618	30,70 %
Sous Total - Abonnements Spécifiques					51 263	40 090	27,90 %
Duplicata	9,09 €	9 937	9 419	5,50 %	90 336	85 627	5,50 %
Participation Scolaire	8,33 €	9 931	13 606	-27,00 %	82 758	113 383	-27,00 %
Amendes	-	-	-	-	52 769	81 383	-35,20 %
Produits Financiers	-	-	-	-	-	-	-
Publicité	-	-	-	-	95 000	95 000	0,00 %
Divers - Autres Recettes	-	-	-	-	-33 485	-37 516	-10,70 %
Sous Total - Autres Recettes					297 557	345 523	-13,90 %
SOUS TOTAL - Recettes Commerciales					**4 861 502**	**4 837 578**	**0,50 %**
SOUS TOTAL - Recettes Annexes					**320 864**	**375 394**	**-14,50 %**
TOTAL GENERAL					**5 182 365**	**5 212 972**	**-0,60 %**

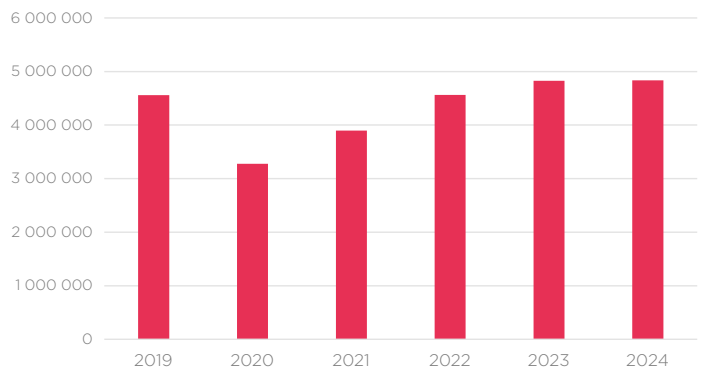
B. STABILITÉ DES RECETTES ET POURSUITE DE LA FIDÉLISATION

Les recettes commerciales & annexes 2024 diminuent de **-0,6 % par rapport à 2023** en s'établissant à **5 182 365 €HT**. On observe une **hausse de +7,05 % par rapport à 2019** année du lancement du nouveau réseau Tadao.

Ce résultat global est à nuancer : on constate surtout une **baisse des recettes annexes (-14.5 %),** essentiellement liée à la forte diminution des participations scolaires (- 3 675 participations réglées), une large partie des scolaires se reportant cependant sur les titres jeunes, mais aussi des amendes recouvrées (-35.2 %). Dans le même temps, **les recettes liées aux abonnements spécifiques** (carte groupe, abonnements TER) **continuent de se développer (+27,9 %).** Quant aux **recettes issues des gammes tarifaires Tadao**, elles restent **quasi stables vs 2023** (+0.13 %) après plusieurs années de hausse continue.

Les **recettes purement commerciales** s'établissent ainsi à **4 861 502 €**, soit une progression de **+0.50 %** vs 2023.

Évolution des recettes commerciales globales

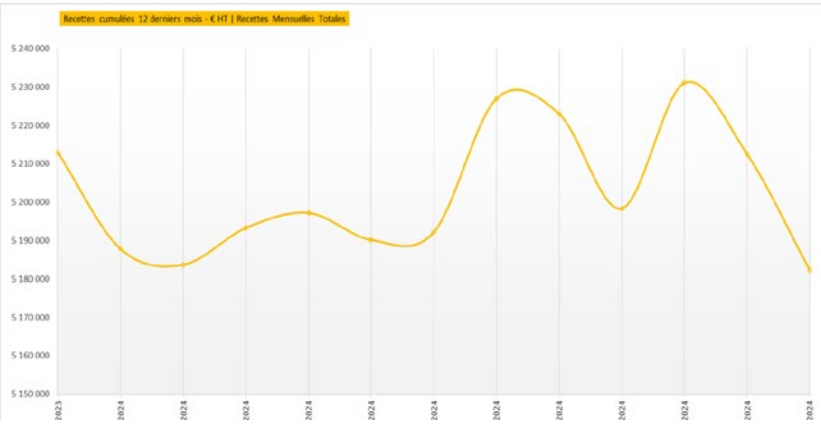


La répartition des évolutions par principales gammes est la suivante :

Gamme (€ht)	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Var. 24/23	Var. 24/19
Tickets Unitaires et Journées	2 367 244	1 271 381	1 776 500	2 193 836	2 290 447	2 249 105	-1,80 %	-4, 99 %
Gamme Tout Public	839 019	746 684	769 408	852 837	876 350	851 369	-2,85 %	1,47 %
Gamme Jeunes	1 122 855	1 058 674	1 142 877	1 267 744	1 383 247	1 439 891	4, 10 %	28,23 %
Gamme Solidaire	227 364	200 860	209 627	246 606	277 314	293 180	5,72 %	28,95 %
Total recettes commerciales	**4 556 482**	**3 277 599**	**3 898 412**	**4 561 023**	**4 827 358**	**4 833 545**	**0,13 %**	**6,08 %**

De ce point de vue, on remarque que les abonnements jeunes et solidaires poursuivent leur progression, au détriment des titres grand public.

La **tendance annuelle** se présente ainsi :



La courbe annuelle 2024 met en évidence une **baisse inhabituelle des recettes en novembre et décembre**. Sans que le lien de cause à effet ne soit clairement vérifié, cette période correspond à l'ouverture du portail de prise en charge des abonnements pour 2025. Les effets d'annonce, sous le vocable de la gratuité ont créé une forme de confusion auprès du public. La forte augmentation du taux de fraude, mesuré à l'automne à près de 13.5% tend à confirmer cet effet sur la mise en règle des usagers.

Le tableau suivant illustre la part (en%) des titres occasionnels et abonnements sur le total des recettes commerciales entre 2017 & 2024 :

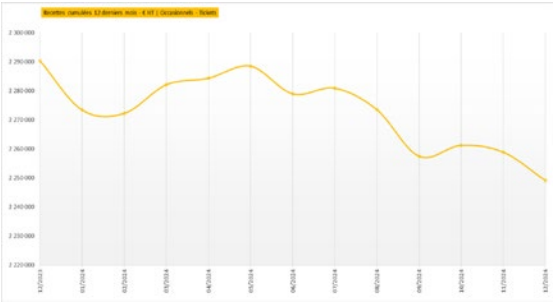
		2017/2018 Phase travaux	2019 Nouveau réseau	2020/2021 Covid	2022	2023	2024
Occasionnels		66%	58%	51%	55%	53%	52%
	Tickets	63,61%	51,64%	41,80%	48,03%	47,35%	46,26%
	Carnets	1,49%	6,43%	8,70%	6,78%	5,90%	5,27%
Abonnements		34%	42%	49%	45%	47%	48%
	Tout Public	9,27%	11,90%	12,40%	11,89%	12,22%	12,24%
	Jeunes	20,07%	24,53%	30,50%	27,75%	28,59%	29,62%
	Solidaires	4,18%	4,97%	5,70%	5,40%	5,73%	6,03%

Le glissement tarifaire entre titres occasionnels et abonnements est clairement marqué depuis 2017 et s'est poursuivi en 2024. En zoomant sur les différents titres, entre 2019 et 2024, on observe ainsi que les recettes de tickets occasionnels (TU & Formule Journée) sont en recul de -4,86%, les Carnets 6 voyages en baisse de -12,95%, et l'on peut observer que les abonnements Tout Public, Jeunes et Solidaires augmentent respectivement de +9,27%, +28,23% et +28,95% confirmant la fidélisation des usagers.

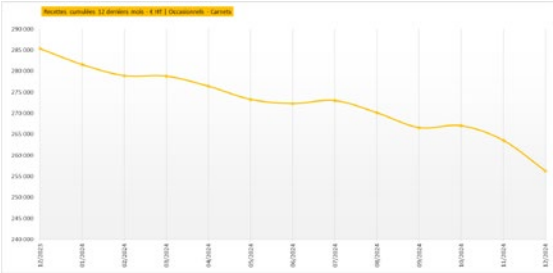
LES TITRES OCCASIONNELS : L'ÉROSION SE POURSUIT

Dans le détail, les recettes des tickets occasionnels s'élèvent à 2 249 105 € vs 2 290 447 € en 2023.

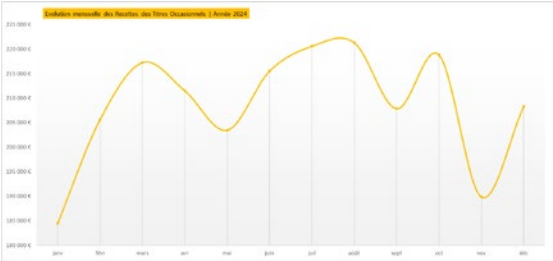
Elles diminuent **-1,97 % pour les Tickets Unitaires et -0,37 % pour les Formules Journées** par rapport à l'année précédente. La vision cumulée annuelle se présente ainsi :



En parallèle, les recettes des **Carnets de 6 voyages** s'élèvent en 2024 à 256 265 € contre 285 345 € en 2023, une **baisse de -10,19 %** par rapport à l'exercice précédent.



Le graphique suivant présente l'évolution mensuelle des recettes de l'ensemble des Titres Occasionnels (Ticket Unitaire, Formule Journée, Carnet 6 voyages) :



Ces titres occasionnels présentent une recette moyenne mensuelle de 208K €.

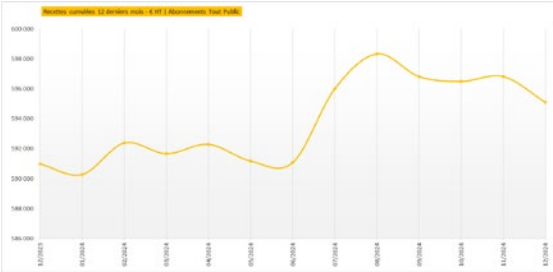
Le profil de la courbe des recettes annuelle est assez comparable à celle de 2023, avec des achats plus marqués entre Juin à Octobre avec une moyenne de recettes qui s'établit à près de 217K € par mois sur cette période.

LA GAMME TOUT PUBLIC : AUGMENTATION EN PENTE DOUCE

Les recettes générées par les abonnements de la gamme Tout Public s'élèvent à 595 104 € pour cet exercice 2024 contre 591 005 € en 2023, **hausse de +0,69 %** vs N-1.

En observant les recettes cumulées des 12 derniers mois, nous pouvons constater lors du premier semestre 2024 une moyenne de 591,5K € puis de 596,6K € sur le second semestre de l'année.

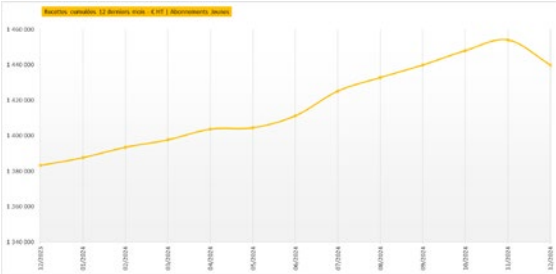
A signaler que cette augmentation est liée à l'anticipation d'une partie des usagers de la CALL et de la CAHC qui ont préféré le recours aux titres mensuels au renouvellement d'un annuel. Des mesures d'incitations estivales ont également un léger effet levier.



GAMME JEUNES : ÉVOLUTION TOUJOURS SOUTENUE JUSQU'EN NOVEMBRE

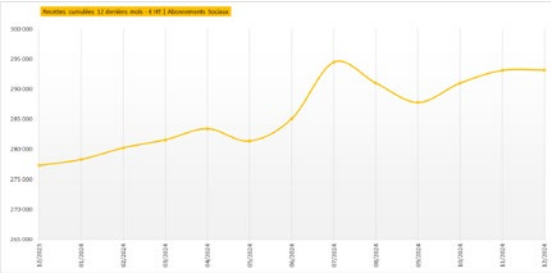
Les recettes générées par les abonnements de la gamme Jeunes s'élèvent à 1 439 891 € pour cet exercice 2024 contre 1 383 247 € en 2023, soit **+4,09 %.** Les recettes des abonnements Jeunes sont supérieures sur l'ensemble de l'année à celles de 2023, hormis en décembre.

En sources d'explication : le glissement tarifaire des abonnés scolaires vers le titre jeunes et comme pour les Tout Public, un recours aux abonnements mensuels plus marqués au dernier trimestre, en prévision de la prise en charge de 2025. Décembre marque cependant le pas : l'arrivée de 2025, couplée à une période de vacances scolaires fait dévier les habitudes d'achat ou de mobilité vers des titres occasionnels.



GAMME SOLIDAIRE : UNE BONNE PERFORMANCE

Les recettes générées par les titres de la gamme Solidaire s'élèvent à 293 180 € pour cet exercice 2024 contre 277 314 € en 2023, soit **+5,72 %.** La progression est continue depuis la facilitation d'accès au titre demandeurs d'emploi, puis de l'instauration du titre CMI (mobilité inclusive)



L'ensemble des abonnements Solidaires affichent une bonne croissance en 2024.

L'abonnement **mensuel Senior** présente une excellente croissance de **+6,1 %** par rapport à l'exercice précédent, et l'abonnement **mensuel Demandeur d'Emploi** présente quant à lui une hausse de +4,1 %.

Le recours au titre CMI reste marginal en termes de recettes, avec +/- 10K€ encaissés, ce qui représentent tout de même plus de **72 % de progression**. Le titre trouve son public et surtout confirme son utilité.

LES AUTRES RECETTES : UNE BAISSE SIGNIFICATIVE ET CONJONCTURELLE

Les niveaux des Recettes Annexes présentent une baisse importante de **-14,53 %.**

La première source d'explication consiste en une baisse importante des recettes de **frais de dossiers scolaires de -30,6K €, soit -27,01 %,** de nombreux jeunes préférant basculer sur un abonnement jeune permettant beaucoup plus de flexibilité pour le client. La baisse du nombre de jeunes concernés par le dispositif de titre scolaire apporte aussi une source d'explication.

Autre facteur de baisse : le **recouvrement des amendes** baisse de -28,6K € par rapport à 2023, soit **-35,16 %.**

A contrario, les recettes liées aux **duplicatas de cartes** poursuivent leur croissance, +5,50 % vs N-1.

Autre source de satisfaction : le **service BICLO**. La transformation des modalités de location vers la moyenne et longue durée, avec des facilités de réservation et de prise en charge ont porté leurs fruits : **+33.1 %** de recette vs 2023, même si le montant reste assez confidentiel autour de 10 K€.

PLUS DE 122 000 CARTES PASS PASS EN CIRCULATION !

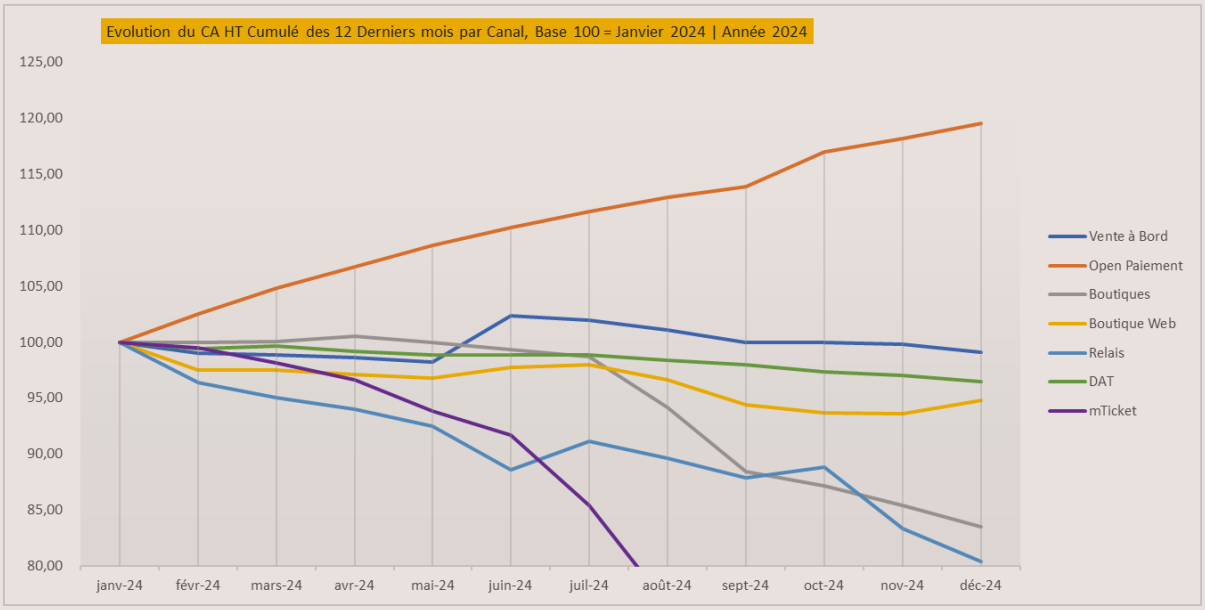
Près de 122K cartes PassPass Tadao sont en circulation à fin 2024, contre 106K en 2023, avec **36 520 cartes émises** contre 34 550 en 2023 **(+5,7 %).**

Une tendance qui devrait largement se confirmer en 2025 avec la prise en charges des abonnements par les agglomérations de la CALL & la CAHC : près de 25 000 dossiers avaient en effet été traités fin 2024 avec 5500 cartes émises ; le solde correspondant à un chargement en VPC (vente ou rechargement à distance).

CANAUX DE DISTRIBUTION : UNE RUPTURE DE LA RÉPARTITION TRES MARQUÉE

Il est clair que la physionomie de la répartition des recettes par canal de distribution marque une rupture en regard de l'évolution de ces dernières années.

Le graphique suivant illustre l'évolution des recettes perçues via les principaux canaux de distribution du réseau (base 100 : Janvier 2024 ; données de références : cumul des 12 derniers mois) :



La représentation met clairement en évidence que seules les ventes via l'open paiement affichent une tendance de croissance largement positive de leur CA. Celui de la vente à bord se stabilise, ceux des DAT et du web dessinent un léger recul tandis que les recettes issues des boutiques Tadao et des relais sont nettement en repli à partir de l'été. En 2023, hormis le m-ticket qui était déjà en net recul, les autres canaux se maintenaient plus ou moins (vente à bord, DAT, Relais) ou poursuivaient une tendance haussière (Boutiques, Web et surtout Open paiement).

L'évolution des répartitions en années pleine est également très parlante. Cette redistribution trouve son explication dans **les habitudes d'achat qui se sont progressivement transformées à partir de l'été, période coïncidant avec les premières annonces des mesures de prise en charge par la CALL et la CAHC en 2025.. Les boutiques et les relais Tadao sont les plus impactées.**

Canal	2019	2022	2023	2024	Var. 24/19	Var. 24/22	Var. 24/23
Vente à Bord	50 %	23 %	21,80 %	22,40 %	-55 %	-3 %	2,50 %
Boutiques	34 %	28 %	29,30 %	26,80 %	-21 %	-4 %	-8,60 %
Boutique Web	2 %	6 %	7,10 %	7,20 %	260 %	20 %	0,90 %
Relais	5 %	4 %	3,80 %	3,10 %	-38 %	-23 %	-18,20 %
DAT	8 %	28 %	26,50 %	26,60 %	233 %	-5 %	0,10 %
mTicket	1 %	1 %	0,60 %	0,30 %	-70 %	-70 %	-54,00 %
Open Paiement	-	9 %	10,80 %	13,70 %	nc	52 %	26,60 %

LA FIN DU M-TICKET

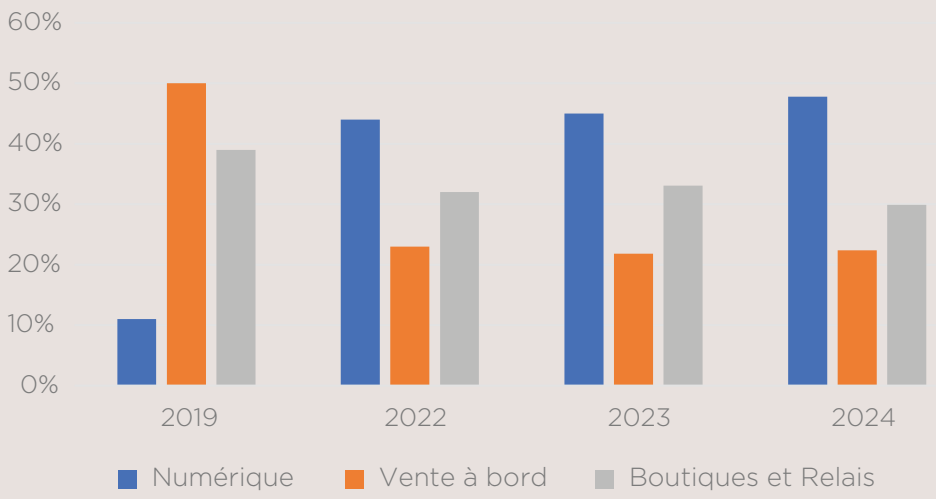
La vente de la solution m-ticket a été stoppée en juillet, du fait de son très faible écho auprès du public. Contrairement à d'autres canaux « dématérialisés », le recours à l'application mobile pour l'achat de titres occasionnels n'a jamais séduit, du fait d'un parcours client jugé trop long, et d'autant plus avec la forme de concurrence que lui a posé l'open paiement, quant à lui très simple d'utilisation. Le niveau moyen des recettes perçues sur ce canal a avoisiné les 2,1 K € mensuels sur le premier semestre, contre 3,1K € /mois en 2022 et 2,6K€/mois en 2023.

Les ventes en boutiques conservent néanmoins de justesse leur 1ère place dans les canaux de distributions malgré une baisse de -8,6 % par rapport à l'exercice précédent. Cette 1ère place s'explique notamment par la vente importante d'abonnements avec un CA forcément plus important ; le repli constaté témoigne de changements d'habitudes de consommation du fait des anticipations des clients liées à la prise en charge des abonnements par la CALL et la CAHC en 2025.

Le tableau et la représentation graphique ci-dessous soulignent quant à eux l'évolution grandissante depuis 2019 de la part des canaux dématérialisés qui se sont quasi substitué à la vente à bord. Une tendance sociétale à laquelle les transports collectifs n'ont pas échappé.

Canaux	2019	2022	2023	2024	Var. 24/19	Var. 24/22	Var. 24/23
Numérique	11 %	44 %	45,00 %	47,80 %	334,55 %	8,64 %	6,22 %
Vente à bord	50 %	23 %	21,80 %	22,40 %	-55,20 %	-2,61 %	2,75 %
Boutiques et Relais	39 %	32 %	33 %	30 %	-23,33 %	-6,56 %	-9,67 %

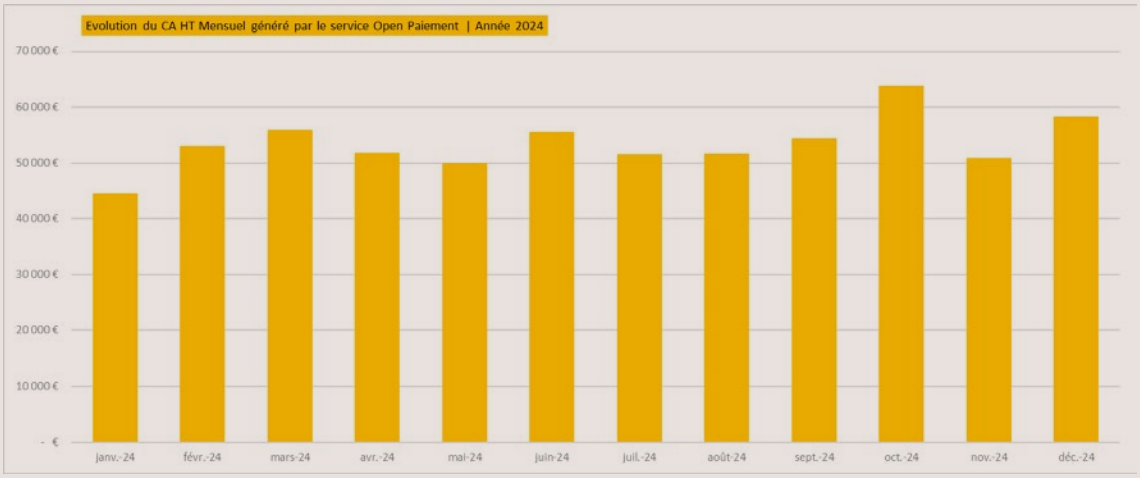
Évolution par grands canaux

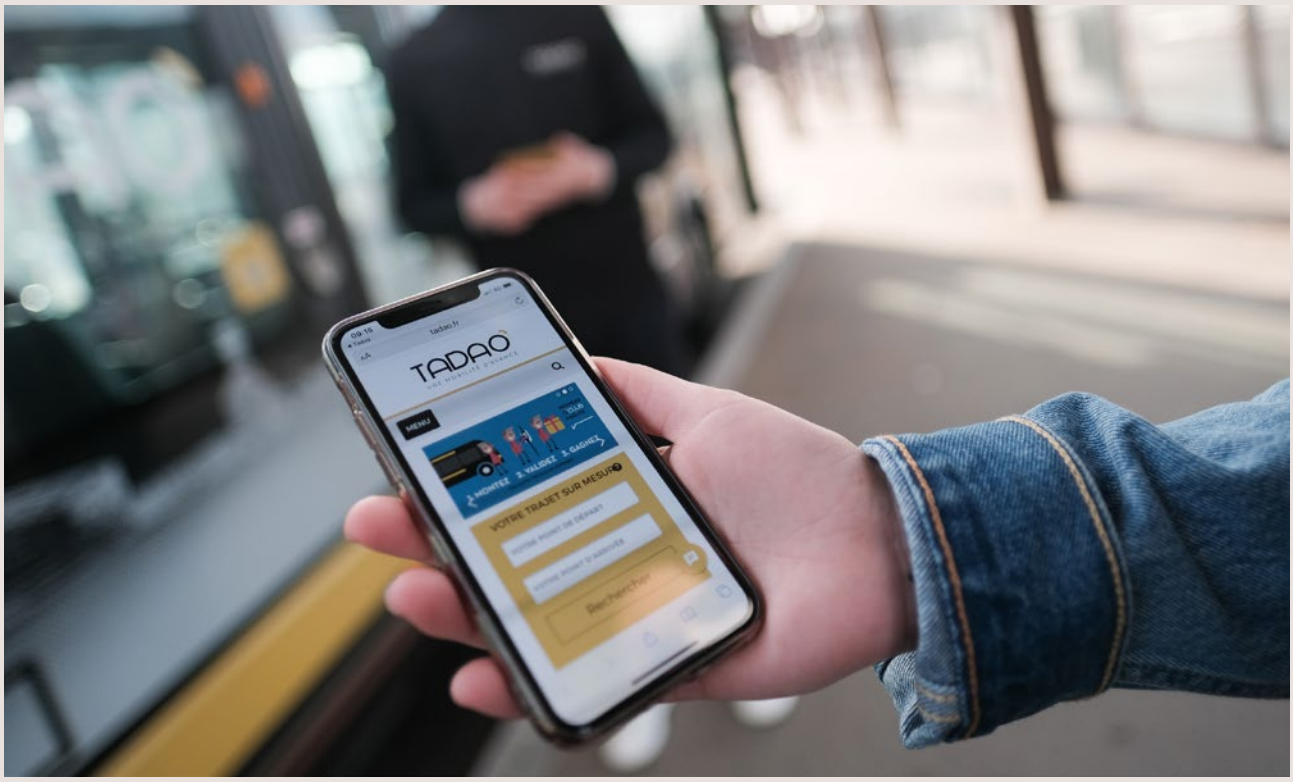


FOCUS OPEN PAIEMENT : UN PRODUIT D'APPEL EFFICACE

Ce canal de distribution, lancé en novembre 2019, poursuit sa croissance entamée en 2020, dans un cadre favorable (essor et promotion du paiement sans contact via Carte Bancaire, compte tenu du contexte sanitaire, gestes barrières post Covid…) et génère au fil des mois un niveau de recettes toujours plus important. Sur l'année 2024, les performances mensuelles sont les suivantes :

Le niveau de recettes perçues via ce canal a augmenté de +26,6 % entre 2024 et 2023. La possibilité de voyager en petit groupe (6 personnes au maximum), via la fonctionnalité de multi-validation est un réel plus pour ce service qui tend encore à se développer avec plus de 9 % de part multivoyages (contre 5 en 2023).



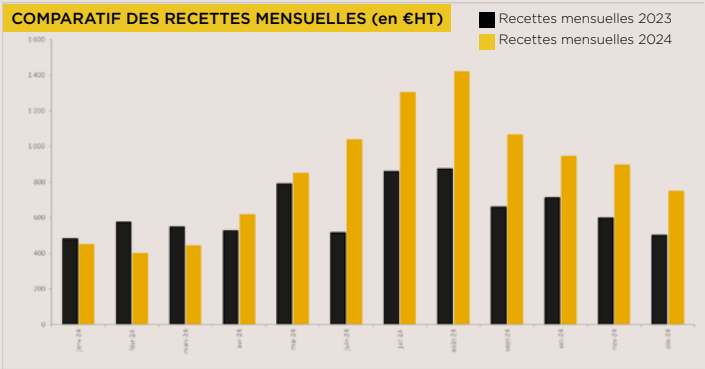


FOCUS VÉLO : UNE ÉVOLUTION QUI PORTE SES FRUITS

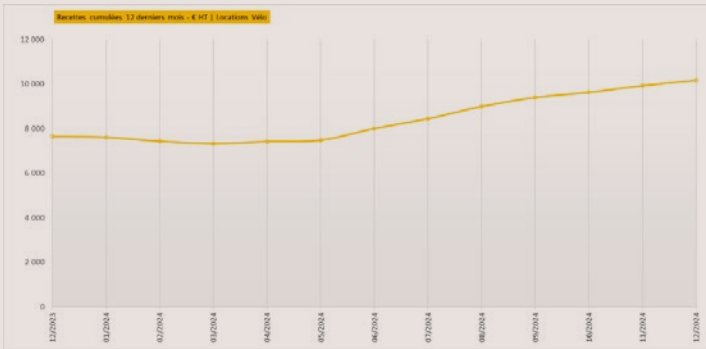
Le service de locations de vélo « Biclo » a évolué en avril 2024 vers la location en moyenne et longue durée. Elle affiche cette année **10 178 € de recettes** contre 7 645 € en 2023, soit **une progression des recettes de +33,13 %** par rapport à l'exercice précédent. La saisonnalité de l'usage est restée marquée, avec assez naturellement une fréquentation en hausse l'été. Il faudra néanmoins observer cette évolution sur des années pleines et à périmètre égal.

L'objectif de la refonte du service était de moderniser et étendre l'offre de mobilité active sur le territoire, pour proposer aux utilisateurs un choix de vélo et de durée de location plus en phase avec leurs attentes. Les locations courtes durée pour ½ journée, 1 journée, 1 semaine et 3 mois ont été supprimées au profit d'offres 6 et 9 mois de location. Le parc a été également élargi avec l'arrivée de 37 nouveaux matériels.

Le parcours client a été totalement repensé, avec des paiements entièrement digitalisés et dématérialisés via un site de réservation, en acceptant les options de paiement via SEPA (prélèvement sur plusieurs mois) et CB (paiement comptant). Pour simplifier et encourager l'accès à Biclo, nos cinq boutiques TADAO sont devenus des points de retrait de vélos, couvrant ainsi l'ensemble du territoire. En complément, les utilisateurs peuvent opter pour une livraison à domicile pour les locations de 6 ou 9 mois (obligatoire pour les vélos cargos).



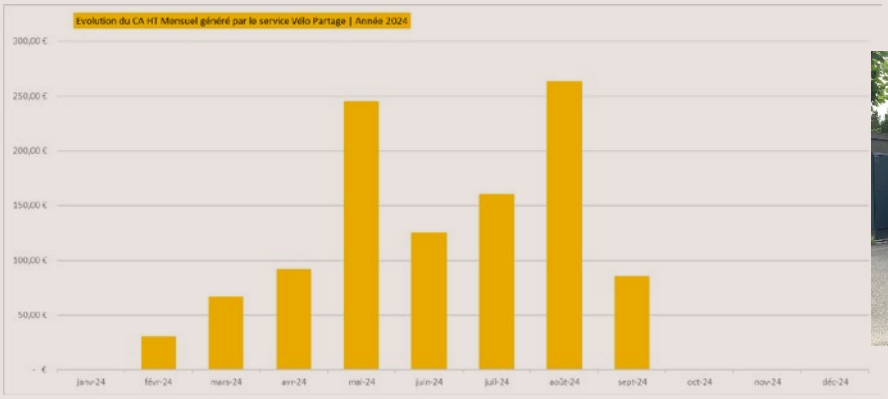
La tendance cumulée des recettes englobant Biclo v1 & v2 des 12 derniers mois est la suivante, avec une inflexion marquée à l'ouverture du nouveau service :



ARRÊT DU SERVICE DE « VÉLO PARTAGE » DES COLLINES DE L'ARTOIS

Ce service de vélo en libre-service pour parcourir les Chemins de la mémoire a été arrêté à la fin du 3ème trimestre 2024 après une expérimentation qui aura duré 3 ans. Il comptait 5 stations équipées chacune de 5 vélos en libre-service.

Le CA est resté très modeste, dépassant rarement les 200 € mensuel, et concentré au ¾ sur la période estivale.



3. UNE RELATION CLIENT RENFORCÉE, AU CŒUR DE LA STRATÉGIE TADAO

En 2024, la relation client a occupé une place centrale dans la stratégie de développement du réseau Tadao. Dans un contexte de transformation de l'offre, d'évolution des usages et de préparation à la gratuité, l'enjeu a été double : **accompagner les publics dans leurs parcours de mobilité** tout en **renforçant les liens de proximité et de confiance** avec l'ensemble des usagers.

Cette ambition s'est traduite par une **diversification des actions** menées auprès de publics ciblés – jeunes, seniors, salariés, habitants des quartiers prioritaires – mais aussi par une **présence accrue sur le terrain**, une **communication adaptée aux canaux et aux attentes de chacun**, et une **mobilisation renforcée du Centre de Relations Clients**.

Qu'il s'agisse de programmes pédagogiques, de campagnes digitales, de partenariats locaux ou d'initiatives de médiation, chaque action a contribué à **valoriser l'image du réseau**, à **faciliter l'accès aux services** et à **favoriser une expérience client plus fluide, plus humaine et plus engageante**.

Ce chapitre revient sur les temps forts, les innovations et les résultats de cette dynamique relationnelle, qui constitue un levier essentiel pour accompagner les transitions à venir.

A. CONSTRUIRE DES APPROCHES CIBLÉES POUR CONVAINCRE PLUS EFFICACEMENT LES PUBLICS

PROGRAMME À DESTINATION DES JEUNES

Les jeunes représentent une part importante de la clientèle. Jusqu'au lycée, ils sont généralement très fidèles aux transports en commun, mais ils tendent à s'en détourner progressivement à partir de leurs études supérieures. Par ailleurs, pour les plus jeunes, de nombreux freins limitent leur usage des TC en dehors des traditionnels trajets scolaires. Il est donc essentiel de les accompagner sur le long terme pour leur donner les clés de l'usage et nouer des liens de connivences et de confiance en travaillant l'image du réseau de manière à conserver à ce dernier un réel capital sympathie.

Différentes actions ont ainsi été déployées en 2024, avec pour ambition de consolider et enrichir un programme au fil du temps.

POURSUITE DES ATELIERS PÉDAGOGIQUES À DESTINATION DES CM2

Précurseur dans ce domaine depuis plusieurs années, Tadao propose désormais tout au long de l'année aux classes de CM2 de s'initier à l'usage des TC avant l'entrée en 6ème. Les supports d'intervention que nous avions construits sous le label « Tadao, les doigts dans le nez » ont été retravaillés et enrichis par le groupe Transdev pour en faire un programme de références rebaptisé « Les Eco-mobiles ». Outre les enseignements liés à l'usage du réseau, il en propose aussi plus globalement sur la mobilité durable.

En 2024, nous sommes intervenus dans **40 écoles, soit au total 54 classes et 1 357 élèves rencontrés**. Les enquêtes de satisfactions menées auprès des enseignants témoignent de l'intérêt porté à nos modules pédagogiques.

Dans cette même dynamique, nous avons participé au **Rallye Cap Liévin**, qui a rassemblé **600 enfants pour une journée de découverte** de la ville et de ses infrastructures. Les enfants ont été encouragés à utiliser le réseau pour se rendre aux différents points d'intérêt, ce qui a permis d'enregistrer près de 750 validations sur les lignes Bulle 1, 11 et 31, soit une hausse de +21% par rapport à l'année précédente. Les enfants étaient accueillis à l'arrivée sur la boutique mobile avec remise de goodies et de kits d'infos.

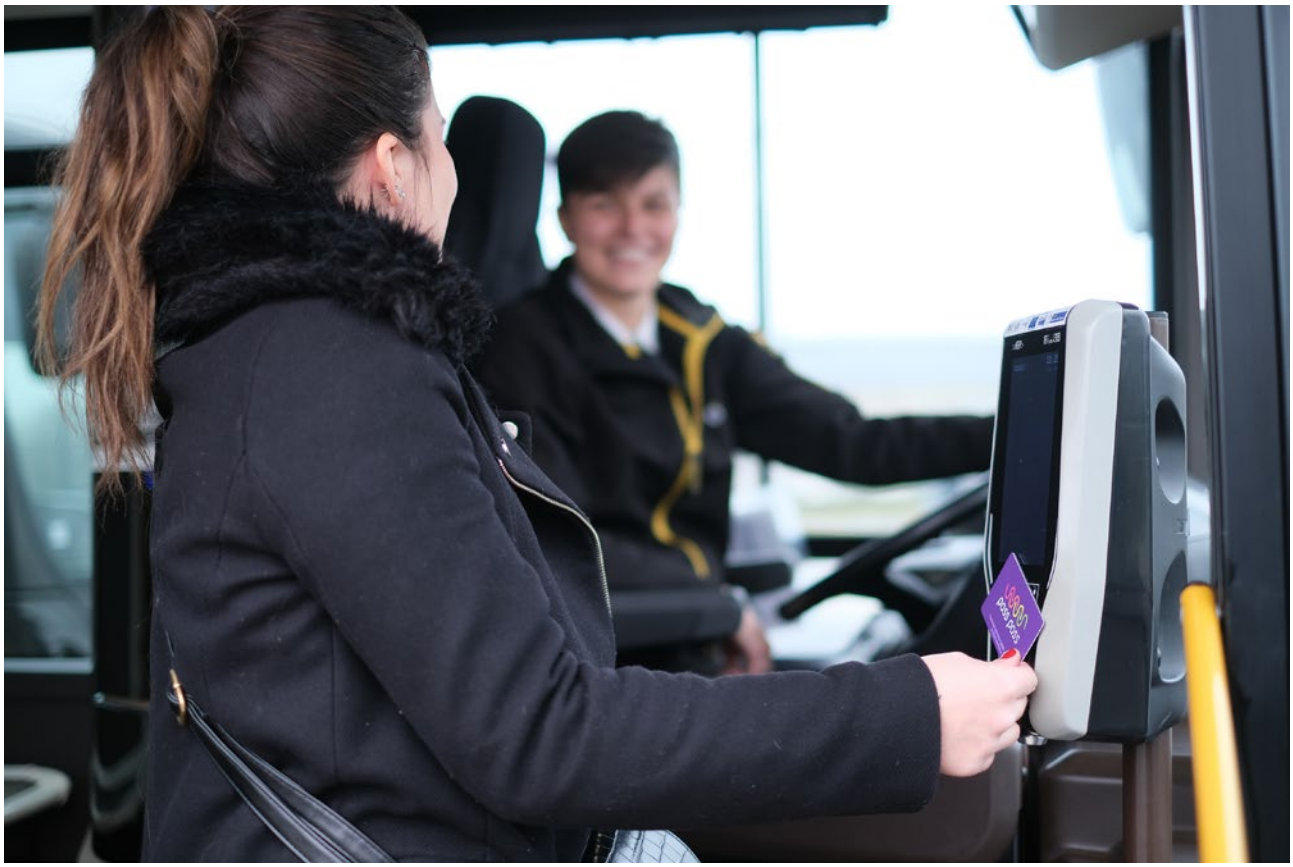
INTÉGRATION DU DISPOSITIF D'ANIMATION À DESTINATION DES COLLÉGIENS

La phase expérimentale du projet « A+ dans le bus » est désormais achevée (cf. chapitre D). Il a désormais vocation à intégrer le plan d'action commercial annuel

PARTICIPATIONS AUX JOURNÉES PORTES OUVERTES À DESTINATION DES FUTURS ÉTUDIANTS

Dans la continuité de ce qui a été amorcé en 2023, Tadao s'est associé aux opérations Portes Ouvertes de **11 établissements** sous la forme de stands animés. Ces actions permettent d'apporter une visibilité au réseau et de renseigner les futurs étudiants sur leurs déplacements à venir. Les contacts établis ont ensuite donné lieu à l'envoi de mails pour apporter du contenu informatif sur la desserte des établissements et sur diverses modalités d'accès à Tadao. Au total : 350 personnes renseignées et 232 participants au jeu proposé pour l'occasion et permettant d'enrichir notre base de données prospects.

- Les établissements concernés :
- Lycée Henri Malraux à Béthune



pass pass
Hauts-de-France Mobilités
passpass.fr
©GéraldGeronimi

- Lycée Darchicourt à Hénin-Beaumont
- Lycée Henri Darras à Liévin
- Lycée Auguste Béhal à Lens
- Lycée Marguerite Yourcenar
- Lycée Louis Pasteur à Hénin Beaumont
- Lycée Polyvalent d'Artois à Noeux les Mines
- IUT de Lens
- IUT de Béthune
- UFR STAPS de Liévin
- Faculté des Sciences Jean Perrin

MISE EN PLACE DE COMMUNICATIONS CIBLÉES À DESTINATION DES JEUNES

Cette action a pour but de proposer des « moments » de rencontre réguliers avec les futurs étudiants, et notamment aux moments clés de leur année de terminale afin de faciliter le réflexe « Tadao » pour les déplacements scolaires et extra-scolaires. Ces communications étaient poussées sur les réseaux sociaux, avec un lien vers du contenu Tadao adapté.

ACCOMPAGNEMENT LIÉ À LA RENTRÉE SCOLAIRE

Pour aider les élèves et leurs familles à réaliser leurs démarches de demande de transport scolaire, nous avons mis en place un dispositif d'accompagnement dès l'ouverture fin juin du portail des demandes transport subventionné. Affiches, annonces à bord, posts et stories sur les réseaux ont ponctué tout l'été pour inviter à faire ses demandes le plus en amont possible. Un tuto était disponible en ligne, de même qu'un module de recherche des circuits scolaires par établissement depuis la commune de départ. Les nouveaux ayant droits ont reçu leurs cartes à domicile accompagné d'un mode d'emploi.

Cette année, **11 922 scolaires ont bénéficié de la prise en charge**.

LANCEMENT D'UN COMPTE SUR LE RÉSEAU SOCIAL TIK TOK

Il manquait à Tadao un espace sur les réseaux sociaux, spécifiquement adapté à la cible des moins de 26 ans. Dans cette optique, TikTok est devenu un canal incontournable : il nous permet de diffuser des contenus variés, divertissants et engageants, en phase avec nos valeurs et en suivant les tendances du moment. Notre objectif est identique à celui que nous poursuivons sur nos autres plateformes : maintenir une présence régulière, développer et mobiliser une communauté active, tout en assurant une interaction constante (réponses aux commentaires, gestion et modération des réactions). Fin 2024, la communauté comptait près de **3 000 abonnés dont 55 % ont entre 18 et 24 ans**, et 23,5 % se situent dans la tranche des 25-34 ans. Objectif atteint !

Pour accompagner spécifiquement le lancement, dans le cadre de la campagne de communication d'été :

- Affichages divers, print et numérique (boutiques, pôles d'échanges)
- Annonces écrans embarqués
- Achat d'espace sur les réseaux sociaux : près de 285 000 vues
- Bannière site
- Jeu concours avec différents paliers de gains en fonction du nombre d'abonnés atteint
- 3 demi-journées de street marketing pour informer sur l'ouverture du compte et inciter aux inscriptions

PROGRAMME À DESTINATION DES SÉNIORS

La cible « seniors » est une cible prioritaire : les ventes de titres, mêmes si elles évoluent positivement depuis plusieurs années laissent apparaître un large potentiel à exploiter. Les freins de cette populations sont souvent évoqué comme tels : manque d'habitude et appréhension à utiliser un mode qui leur est inconnu et par conséquent de se sentir en difficulté, y compris vis-à-vis du regard des autres passagers, fort attachement à la voiture, manque de connaissances sur le fonctionnement « moderne » du réseau, peur des chutes, du brassage social avec les plus jeunes, de l'insécurité.

Pour avoir une bonne représentation de la situation en local et afin d'identifier les meilleurs leviers pour aller convaincre nos aînés, **nous avons mené une étude qualitative à l'été 2024** auprès de 33 seniors représentatifs du territoire en terme de répartition par grandes tranches d'âge, d'usage des TC, et de localisation géographique. Ils ont été **interrogés sur les sujets suivants** :

- **Les conditions de circulation sur le territoire**
- **Les modes de mobilités disponibles sur le territoire**
- **Leurs motivations du recours aux TC**
- **Leurs limites quant au report modal vers les TC**
- **L'image du réseau Tadao**
- **Leurs attentes vis-à-vis de Tadao**

Les résultats obtenus confortent la persistance de freins durs :

- Des besoins de mobilités qui ne correspondraient pas à l'offre proposée (transport de charges lourdes, temps de trajets, mais aussi manque de confort, incivisme des jeunes, conditions d'attente aux arrêts par exemple)
- La perte d'attractivité des centres villes à leurs yeux
- Le rattachement de l'usage des TC à un sentiment négatif, signe de déclin et de dépendance

Ils témoignent aussi d'une communication insuffisamment accessible et compréhensible pour des personnes de leur condition et admettent leur manque de connaissance lié au fonctionnement des services. La culture de l'entraide est également privilégiée vs le recours aux TC : la solidarité intergénérationnelle joue un rôle clé avec la sollicitation de proches ou même de voisins pour fournir des solutions de mobilité. Enfin, pour les plus « jeune », la marche à pied ou le vélo sont perçus plus po-

sitivement car contribuant à rester actif et en bonne forme.

L'ensemble des ces points à priori négatifs pour convertir les seniors constituent toutefois des angles à travailler pour faire évoluer l'image du réseau auprès des seniors, en en prenant le contre-pied.

Il existe toutefois **des leviers probants qui résonnent auprès de la cible** :

- **L'argument économique**. La perspective de la gratuité, bien présente dans les esprits est de nature à les engager davantage
- **L'argument écologique** qui rend les TC indéniablement vertueux à leurs yeux
- **La dégradation des conditions de circulation**, et donc l'augmentation du danger à se déplacer en voiture
- La prise de conscience de la **potentielle croissance de leurs difficultés de santé** rendant aussi plus dangereuse le recours à la voiture
- **L'intérêt pour le TAD**

Cette étude nous a permis de **conforter nos axes de travail** vis-à-vis de cette population :

- Des **communications ciblées**, s'appuyant sur les témoignages rassurant et encourageant de pairs, mais aussi sur les lieux prisés ou fréquentés par les seniors, avec une approche véritablement personnalisée et humaine
- La **création de supports d'information et d'offres adaptés**
- Le **recours à des médias spécifiques**
- La **recherche de dispositifs intergénérationnels** : permettre aux jeunes de partager leur bonne connaissance de l'usage des TC

En termes d'actions menées spécifiquement vers les seniors **en 2024** :

- **Édition d'un guide pratique** à destination des seniors avec des conseils et astuces personnalisées
- **Poursuite d'intervention à la demande** auprès de structures seniors (salons du bien-être ou du « bien vieillir », ateliers découverte par exemple), avec pour ambition de proposer un plan d'action de prospection en 2025 se basant sur des interventions interactives et ludiques
- **Communication ciblée** à l'occasion de la semaine Bleue mettant en avant les abonnements à prix bas réservés aux seniors (achats d'espaces sur des médias ciblés)

PROGRAMME SOLUTIONS PRO À DESTINATION DU MONDE DE L'ENTREPRISE

Les contacts auprès des entreprises se poursuivent afin de leur proposer des interventions à destination de leurs salariés dans le but de les familiariser avec les solutions mobilités Tadao. Stands, animation, rendez-vous ou documents personnalisés, etc. toutes les formules de médiation sont ouvertes et chaque entreprise a le choix de mettre en place ce qui lui convient le mieux.

Le programme 2024 s'est enrichi d'une nouvelle proposition d'atelier : **La fresque de la Mobilité**, animation pour laquelle nous avons formé spécifiquement trois collaborateurs. La fresque de la mobilité est un bel outil pour sensibiliser les salariés à leur empreinte carbone. Elle les invite à réfléchir et à s'engager pour l'usage de solutions de déplacement plus durables. Ces ateliers sont une bonne entrée en matière pour un 1er niveau de sensibilisation.

En 2024, 47 structures ou entreprises ont été démarchées, et des actions ont pu être engagées dans 23 d'entre elles dont :

- **15 fresques de la Mobilité**
- **10 ateliers ou stands d'info**
- **14 kits d'information personnalisés** diffusés.

UN ENSEMBLE D'ACTIONS SPÉCIFIQUES POUR PROMOUVOIR LA DESSERTE DE LA ZONE DE RUITZ

Dans le cadre de la mise en place d'une offre de service à la demande spécifique pour les salariés de la zone de Ruitz, les actions de communication suivantes en ont permis la valorisation :

- Rencontre avec les responsables du Club 360, le club des entreprises de la ZI
- Intervention auprès de 25 entreprises conviées par le Comité du Grand Béthune (en lien avec la CABBALR et Artois Mobilités)
- Intervention directe auprès des salariés de 2 entreprises de la zone
- Édition d'un document personnalisé

En parallèle de ces opérations ciblées, nous avons également été partie prenante de plusieurs rassemblements afin de valoriser notre programme et nouer des contacts :

- Forum Logement et Insertion en février (AuShopping Noyelles Godault)
- Salon Entreprises et territoires en mars (Béthune)
- Salon du CHLens en avril (présentation des évolutions à venir du centre)
- Les Olympiades de KOBI en juin (Kobi est une application qui associe cagnottage et pratique du sport)
- Réunion SIZIAF en septembre à l'occasion de la semaine de la mobilité (Douvrin)
- Conviviale de fin d'année au Club 360 (entreprises de Ruitz)

Les entreprises ayant donné lieu à une action Tadao en 2024 :

Entreprise ou structure	Ville	Actions réalisées
3ID	LIEVIN	Atelier
AFPA	LIEVIN	Fresque
Association PAGE	HARNES	2 Fresques
Association PAGE	HARNES	Fresque
BATINOR	RUITZ	Kit d'info
CABBALR	BETHUNE	Stand / 2 fresques / Kit D'info
CARREFOUR MARKET - RUE DE LILLE et Rue F. Bar	BETHUNE	1 Stands / 2 Kit d'info
CH LENS	LENS	Kit d'info
CITEO	GRENAY	Fresque
Club Mobilité EMA	LENS	Fresque
COMEDIE DE BETHUNE	BETHUNE	Stand / Kit d'info
CORA BRUAY	BRUAY-LA-BUISSIERE	Stand / Kit d'info
DACHSER	CARVIN/DOURGES	Kit d'info
MA MENSUALITE	VERQUIGNEUL	Fresque
MDADT	BETHUNE	Stand / Kit d'info
MDS	BILLY-BERCLAU	Stand / Kit d'info
MEI Lievin	LIEVIN	Fresque
NICOLLIN	AVION	Kit d'info
Noeux environnement	NOEUX	2 Fresques + 2 Ateliers
PLIE (Garantie jeunes)	LIEVIN	Fresque
SIVOM BETHUNOIS	BETHUNE	Kit d'info
SUPECO	FOUQUIERES LES B.	Kit d'info
Unis Cité	LIBERCOURT	2 fresques
YZEE SERVICES	VENDIN-LE-VIEIL	Stand / Kit d'info

PROGRAMME À DESTINATION DES BAILLEURS SOCIAUX

Un **partenariat noué avec Maisons et Cités** nous a permis de mettre en place deux expérimentations sur les quartiers du Nouveau Monde à Bruay et de la cité 9 à Lens.

Chaque nouvel entrant dans un logement reçoit un kit de bienvenue par l'intermédiaire du référent du quartier. Le kit propose :

- Un livret personnalisé sur la desserte du quartier : les points d'arrêt, les destinations possibles en direct ou via des correspondantes si nécessaire, les formules tarifaires, contacts et conseils utiles pour une première expérience avec Tadao
- Une offre de bienvenue

780 kits d'info avaient été remis à fin 2024 sur ces deux seuls quartiers.

Sur le même registre, nous avons enrichi notre **collaboration avec le dispositif « Osons nos talents » porté par la CALL** et à destination de jeunes des quartiers en QPV pour les accompagner vers l'emploi. Désormais, Tadao propose **en amont de chaque manifestation un document personnalisé expliquant la desserte du salon** par Tadao depuis les quartiers de proximité. Nous relayons également les évènements sur nos réseaux et à bord des véhicules.

PROGRAMME À DESTINATION DES SERVICES DES COMMUNES

Tadao développe pas à pas des programmes ciblés destinés à mieux faire connaître, apprécier et utiliser ses services. Jeunes, seniors, entreprises, demandeurs d'emploi, commerces, personnes en situation de handicap, etc. : des dispositifs adaptés existent et se développent mais souffrent encore d'une méconnaissance auprès des communes qui constituent un relai de premier plan pour favoriser leur mise en œuvre et leur développement. Par ailleurs, le besoin de visibilité de la marque dans le quotidien des habitants est primordial, et pouvoir s'appuyer sur les relais locaux constituent un levier fort, notamment pour la diffusion et l'accès aux dispositifs d'information voyageur du réseau.

En 2024, notre conviction a trouvé en la commune de **Mazingarbe un terrain d'expérimentation idéal**. Cette dernière est en effet engagée dans le dispositif « Petites villes de Demain » qui mise notamment sur le développement de partenariats utiles au développement de la qualité de vie des habitants. Mazingarbe présente par ailleurs un profil idéal puisqu'y sont présent de nombreux services complémentaires : lignes régulières, scolaires, ligne Allobus, accès à une gare, autopartage.

A la faveur d'une rencontre à l'initiative de l'association EMA, nous avons pu **proposer et co-construire avec la commune plusieurs actions en vue de définir une forme de « catalogue » des meilleures pratiques à décliner en local pour aider les habitants à se familiariser avec le réseau**. Les conditions de réussite de ces entreprises sont fondées sur une collaboration entre Tadao et les services concernés des communes (service jeunesse, personnes âgées, CCAS, monde économique, communication par exemple)

Les actions engagées :

- Formation à l'offre Tadao des personnels communaux en contact avec la clientèle
- Mise en place d'une permanence à la Maison France Service situé cité 7
- Mise en place d'une animation personnalisée au sein de la cité 7

- Elaboration d'une documentation personnalisée (diffusée en toutes boîtes à la rentrée)
- Participation au forum des associations pour nouer des contacts et suggérer des partenariats (sept)
- Présentation des services Tadao aux entreprises et commerces de la ville au cours d'un afterwork (octobre)
- Coconstruction de la maquette des panneaux d'information générique à destination des communes à la rentrée 2024
- Rencontre avec le dirigeant d'une structure pour personnes âgées en vue de proposer un atelier pédagogique
- Projet d'intervention auprès des jeunes des centres de loisirs (sensibilisation à la lutte contre le harcèlement scolaire, ateliers ludiques autour de l'usage du réseau)
- Projet de kits nouveaux voisins
- Projet de développement de la visibilité des infos réseau sur les supports municipaux

Une fois l'ensemble des actions déclinées, l'objectif est d'établir un bilan en vue de consolider un socle d'offre de service qui puisse être valorisé auprès des services des communes.

B. PROMOUVOIR NOS OFFRES POUR EN FAVORISER LE SUCCÈS

Les actualités n'ont pas manqué en 2024 : Mise en ligne d'un nouveau site web, transformation des services Proxibus et Biclo, ouverture du club fidélité Tadao à tous les modes doux, ajustements des services, prise en charge des abonnements par la CALL et la CAHC : Tadao a tout mis en œuvre pour valoriser ces nouveautés auprès des publics.

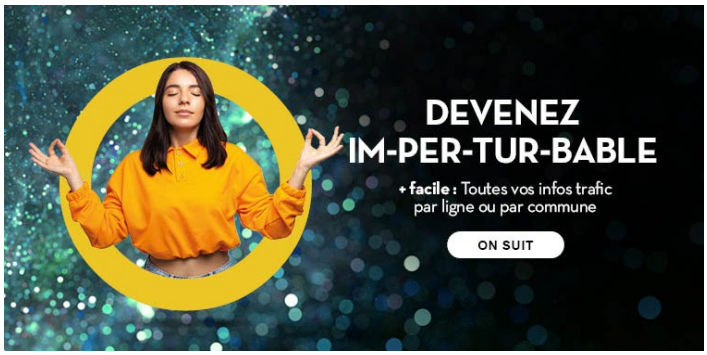
JANVIER
BASCULE DU SITE INTERNET

Il s'agissait de notre tout premier engagement pour débuter la DSP : proposer de nouvelles fonctionnalités pour le site web afin d'améliorer le parcours client (cf. A3e).

Pour promouvoir le lancement du nouveau site tadao.fr, nous avons déployé une campagne de communication grand public qui a été bien accueillie si on considère les forts taux d'engagements qu'elle a suscité notamment sur les réseaux sociaux.

Les moyens déployés :

- Affichages divers
- Tutoriel sur la recherche d'itinéraires
- **Création et refonte de pages**
  - › **833 883 vues et 378 602 visiteurs en janvier**
- **Un grand jeu** avec une mécanique de code à retrouver dans le site
  - › 63 682 vues du jeu
  - › **6 263 participants**
- **Posts RS**
  - › 4 posts et 18 stories : **22 814 impressions** et 303 interactions + Stories : 4 413 impressions
  - › Ads : **594 369 impressions, 7 530 clics**
- **Display google** : 3 040 359 impressions, **15 148 clics**
- Ecran et annonces sonores à bord
- Ecrans DAT
- Email à l'ensemble de la base



JANVIER
MISE EN PLACE DES NOUVELLES MODALITÉS D'ACCÈS ET D'USAGE POUR PROXIBUS

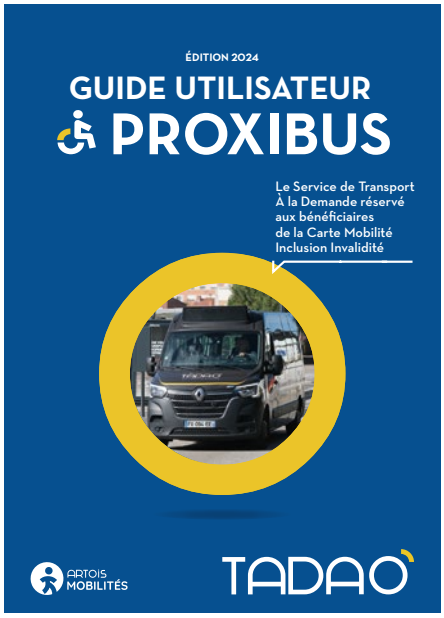
Dans le cadre de la conformité à la loi d'orientation des mobilités (LOM) et pour offrir un service élargi, il a été convenu, lors de la nouvelle délégation de service public (DSP), que le service Proxibus évoluerait à partir du 8 janvier selon les mesures suivantes :

- La suppression de la commission d'accès, remplacée par une demande d'adhésion en ligne.
- L'extension des horaires de prise en charge durant la pause méridienne.
- Le renforcement de la flotte, augmentant ainsi les capacités de prise en charge.

Si l'entreprise a bien organisé le fonctionnement du service conformément au cahier des charges, il a été décidé de ne pas lancer de campagne promotionnelle dans un premier temps, afin d'observer sereinement la montée en puissance du service. Cependant, plusieurs actions d'accompagnement ont été mises en place :

- La mise à jour et la refonte du guide Proxibus.
- La création d'un prototype de formulaire d'adhésion via Google Forms, puis la mise en ligne du formulaire définitif sur tadao.fr.
- La mise à jour de la page Proxibus sur tadao.fr.
- La diffusion d'informations sur les réseaux sociaux Tadao,

Un groupe de suivi de l'activité s'est réuni environ tous les 10 jours pendant deux mois pour évaluer les ajustements nécessaires et identifier d'éventuelles zones d'ombre, afin de fiabiliser le dispositif de réservation et la relation client.



Concernant cette cible, le service SAD a participé au salon du Handicap organisé à Bruay La Buissière en mars : l'occasion de faire découvrir le matériel roulant (minibus et bus standard) pour mettre le public en situation d'accès, mais aussi les modalités d'adhésion au service Proxibus. Nous étions accompagnés d'un ergothérapeute qui proposait aux personnes présentes des conseils pour voyager en toute sécurité.

AVRIL
LANCEMENT DU NOUVEAU SERVICE BICLO

Le service BICLO a été repensé pour mieux répondre aux attentes du public.

Les services de l'activité vélo du réseau qui ont été repensés et proposés au public selon de nouvelles règles.

Ainsi, outre un parc augmenté, notamment en termes de nombre de VAE, mais aussi de vélos enfants, de vélos cargos et de trottinettes, le service est désormais proposé pour des périodes de moyennes et longues durées : 1, 6 ou 9 mois renouvelables.

Le service dispose désormais d'un service de réservation en ligne, d'un système de retrait au choix dans l'une des boutiques du réseau ou encore d'une livraison à domicile pour les vélos cargos et locations longue durée. La tarification reste très attractive, à partir de 10€ par mois pour un vélo classique.

Du côté des 11 abris vélos, il est désormais nécessaire de disposer d'un abonnement Tadao ou d'un badge d'accès, à charger gratuitement sur une carte Pass Pass nominative. Ce mécanisme permet d'assurer un meilleur suivi de l'utilisation du parc et de renforcer la sécurité des vélos entreposés.

Pour accompagner l'ouverture de ces nouveaux services, ont été mis en place :

- **Un portail dédié à la réservation des vélos** : accessible depuis tadao.fr
- **La mise à jour de l'ensemble de la documentation et du référencement du service** : site, guide de l'utilisateur, mentions diverses sur les documents relais
- **L'installation de « corners Biclo » dans chacune des boutiques Biclo** : scénarisation avec décor spécifique de lancement, déploiement de PLV pour valoriser et donner de l'info sur le service (mode d'emploi, présentation des différents vélos et de leurs tarifs).
- **L'habillage des vitrines des boutiques aux nouvelles couleurs du service et la mise à jour de celles de la Maison du vélo de Lens**
- **La mise à jour de l'information sur les abris vélo** et alertes du mode de changement d'accès
- **La création d'un tuto explicatif** pour guider pas à pas l'usager dans l'acte de location
- **Un dispositif de communication pour faire connaître le service et son évolution** :
  - Contact (mail et/ou téléphone) avec les abonnés Biclo actifs pour les informer en avant-première sur le nouveau mode de location et les faire « basculer » sur le nouveau système
  - Affichages divers : boutiques, bus, 2m2 en gares de Lens et Béthune,
  - Newsletter à l'ensemble de la base de données
  - Publications numériques : réseaux sociaux, écrans DAT et embarqués, bannière site web
- **Une action rebond à l'occasion de « Mai à vélo »**

MAI A VÉLO

Avec la récente refonte du service Biclo, la participation à la manifestation nationale « Mai à vélo » devenait un rendez-vous incontournable pour Tadao.

Pour la deuxième année consécutive, nous avons encouragé le public à s'engager sous la bannière Tadao en participant au challenge « Mai à vélo » via l'application Géovélo. L'objectif ? Parcourir le plus grand nombre de kilomètres pour la communauté Tadao, avec au final des résultats supérieurs à ceux de 2023 :

- **3 285 cyclistes inscrits sur notre communauté**
- **1 235 participants effectifs pour le challenge**
- **119 800 km sur le mois de mai**

Au niveau national, la communauté Tadao s'est ainsi positionné à la **38ème place sur 357** dans la catégorie collectivités.

La campagne de communication associée s'est déclinée sur les médias suivant :

- Spot radio sur Horizon, Skyrock et Europe 2
- Ecrans Oxialive présents sur le territoire
- Affiches en 80X60 dans les boutiques Tadao
- Email à l'ensemble de notre base
- Ecrans embarqués
- Affichage dans les cafés et restaurants du réseau entre le 2 et le 14 mai
- Post réseaux sociaux Tadao

Mai à vélo a par ailleurs fait l'objet de plusieurs sollicitations auxquelles nous avons répondu favorablement, saisissant là encore l'opportuni-

té de faire connaître les nouvelles possibilités Biclo.

Nous avons donc participé à trois animations en mai/juin :

- À Vimy
- À Loos-en-Gohelle
- À Béthune lors de la journée du vélo de la CABBALR

JUIN/AOÛT UN ÉTÉ QUI BOUGE AVEC TADAO !

L'été a donné lieu à plusieurs prises de parole : lancement du compte Tadao sur TikTok (cf. A3a), animations Oclub (cf. A3d) mais aussi une promotion tarifaire et la valorisation des dessertes liées aux loisirs.

Le tout a donné lieu à une campagne de communication sous la bannière « Un été qui bouge avec Tadao »

- Affiches en boutiques
- Diffusion de flyers
- Bannière site + page sur tadao.fr (avec refonte de la carte des lieux de loisirs)
- Des vidéos « idées sorties » (plus de 12 000 vues)
- Posts et stories sur les RS pour les différents temps forts
- Ecrans et annonces sonores
- Ecrans DAT

6 MOIS ACHETÉS = 1 MOIS D'ÉTÉ OFFERT

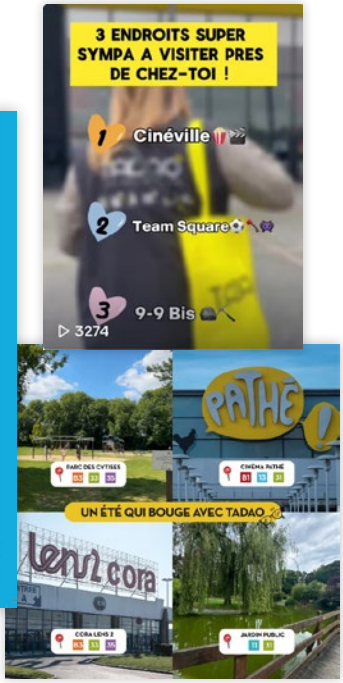
Cette promotion avait pour objectif d'encourager les clients à anticiper leurs achats d'abonnement jusqu'à la fin de l'année. Elle s'inscrivait notamment dans le contexte de la future prise en charge des abonnements par la CALL et la CAHC. Les usagers réguliers du réseau de ces deux agglomérations, et dont l'abonnement annuel arrivait à échéance, ont ainsi trouvé une solution de transition idéale, tandis que ceux de la CABBALR ont pu profiter d'une opportunité d'économies.

Cette campagne a rencontré un franc succès, séduisant 1 535 clients répartis comme suit :

Cible	Souscriptions à l'offre
Jeunes	1 408
Seniors	54
Tout public	16
CMI	4
Demandeurs d'emploi	53

PROMOTION D'IDÉES SORTIES ESTIVALES

La saison estivale offre l'opportunité de parler de Tadao sous l'angle des loisirs. En dehors des diffusions classiques sur les idées de sorties locales (posts sur les réseaux sociaux, page dédiée sur tadao.fr, cartographie interactive de repérages des lieux attractifs, document d'information), nous avons assuré la promotion de certaines d'entre elles en collaborant notamment avec des partenaires locaux, comme par exemple le Louvre Lens ou les Offices de Tourisme. Ces derniers se sont prêtés au jeu du tournage de vidéos diffusées ensuite sur nos réseaux et partagées sur les leurs.



UNE RENTRÉE SOUS LE SIGNE DE LA MULTIMODALITÉ

À l'occasion de la rentrée 2024, une campagne de notoriété a été lancée pour mettre en avant l'ensemble des services de transport proposés par notre réseau. Son objectif principal était de faire découvrir au plus grand nombre la variété des modes de déplacement disponibles — bus, TER, vélo, covoiturage — tout en renforçant la visibilité de Tadao comme un acteur clé de la mobilité locale qui se distingue par une offre complète et adaptée à tous les besoins. Le design de la campagne s'inspirait du « scrolling » numérique, soulignant la fluidité et la simplicité avec lesquelles les usagers peuvent passer d'un mode de transport à un autre.

Supports de communication utilisés :

- Affiches en boutique
- Affichages urbains : 2m2, écrans numériques (oxialive, gares)
- Affichage de proximité dans les cafés et restaurants
- Affichage aux arrêts, sur et dans les véhicules, écrans DAT
- Ecrans et annonces sonores
- Spots radio
- Bannière site + page dédiée sur tadao.fr, également pour relayer les changements opérés sur le réseau
- Posts/ stories RS
- Ads RS
  - Impressions : 644 791
  - Couverture : 17 834 personnes touchées

UNE APPROCHE CIBLEE POUR LE BRUAYSIS ET LA LYS ROMANE

Nous avons capitalisé sur la campagne de rentrée pour valoriser les modifications d'offre réalisées sur la Lys Romane via un document « toutes-boîtes » distribué en près de 20 000 exemplaires à partir du 9 septembre sur l'ensemble des communes de la zone ainsi que par le biais d'une campagne d'Ads sur les réseaux sociaux (ciblage sur la zone exclusivement).

Dans le même esprit, des documents ont été déclinés pour faire la promotion des services offerts sur le Bruaysis dans le cadre de la semaine de la mobilité, et à Mazingarbe dans le cadre d'un partenariat avec la commune pour expérimenter diverses solutions de promotion des mobilités alternatives à la voiture. (Sujets développés plus bas).

LA SEMAINE DE LA MOBILITÉ AUSSI !

En lien direct avec l'angle de communication de rentrée, nous avons proposé de célébrer la semaine de la Mobilité en lançant **une nouvelle application « Weflow »** qui **permet d'associer les usagers des modes doux** (TER, vélo et co-voiturage) **à notre programme de fidélité OClub** qui récompense les trajets réalisés en bus.

En effet, grâce à l'appli Weflo, le client peut bénéficier de points complémentaires pour ses trajets réalisés avec d'autres solutions de mobilité que le bus, simplement en les déclarant.

Nous avons opéré cette mutation technique en vue de l'arrivée de la gratuité où l'application Weflow reconnaitra également les trajets bus. Cela permettra de faire perdurer le club de fidélité OClub qui connait un grand succès et représente un levier de promotion important pour Tadao.

Afin de présenter cette nouvelle solution au plus grand nombre, nous avons déployé une campagne avec pour objectifs de :

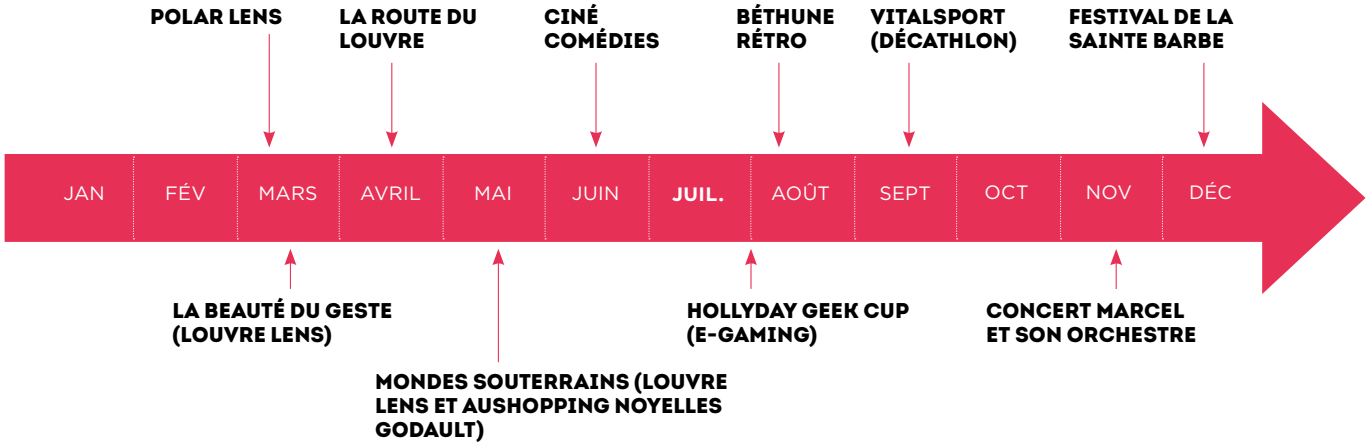
- Faire connaitre et promouvoir le service WeFlo
- Inciter à l'intermodalité
- Générer des inscriptions sur OClub et sur Weflo, notamment grâce à un système de parrainage

Elle s'est déclinée comme suit :

- Affichage 80X60 dans les boutiques
- Affichage A3, écran et annonces sonores dans les véhicules
- Affichage dans les cafés et restaurants
- Affichage gare TER
- Spots radio sur Horizon, Europe 2, Skyrock, Chéri FM et Nostalgie
- Bannière et page sur le site
- Post RS
- Email à l'ensemble de la base
- Flyers
- Opérations de street marketing

C. VIVRE AU RYTHME DES TEMPS FORTS LOCAUX POUR RENFORCER LA VISIBILITÉ ET LA PLACE DU RÉSEAU DANS LA DYNAMIQUE TERRITORIALE

La participation aux évènements grand public du territoire est inscrite dans les engagements pris par TAG dans le cadre de la nouvelle DSP. Objectif atteint en 2024 avec la concrétisation d'une douzaine de collaborations. Ces dernières permettent de renforcer l'image et la notoriété du réseau (visibilité de l'enseigne, démonstration de son engagement pour le rayonnement et le dynamisme culturel et sportif du territoire), mais aussi de mettre en valeur ses offres. Chaque partenariat fait l'objet d'une convention qui précise les échanges convenus entre les parties.



POLAR LENS

Événement incontournable, POLAR LENS regroupe les auteurs de romans noirs et policiers parmi les plus populaires de France. Divers événements sont organisés en parallèle, et Tadao, partenaire historique, propose **l'opération « Polar en liberté » pour promouvoir la culture de manière inattendue aux clients-voyageurs**.

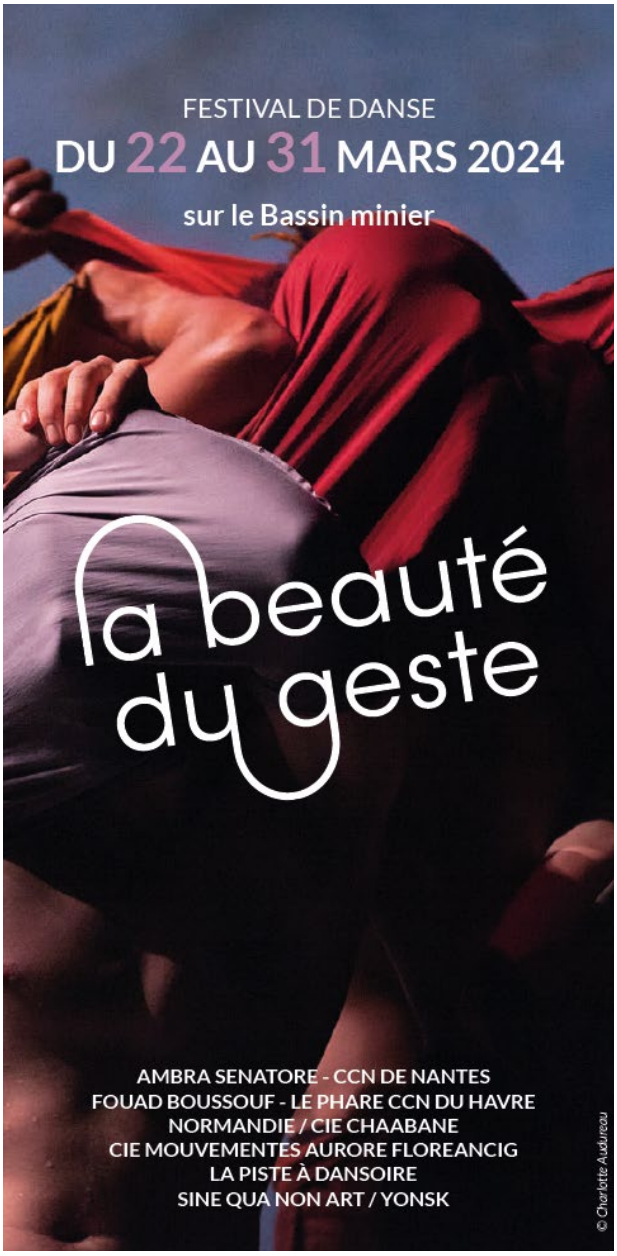
Près de **1500 livres ont été mis en circulation** sur le réseau (bus, boutiques), invitant chacun à lire et à remettre les livres en circulation. Notre distributeur d'histoires courtes a également été mis à contribution, avec une étape au Louvre Lens, une autre à la dictée des polars, et enfin sur le salon, distribuant près de 1200 histoires au public.

Nous avons animé nos réseaux sociaux avec un jeu pour gagner **des cartes cadeaux au Furet du Nord** et un **« escape game »** pour 4 personnes : 196 clients ont participé. Sur la plateforme Oclub, ce sont **des livres dédicacés**, notamment par Franck Thilliez qui étaient proposés.

Les relais de communication déployés :

- Affiches dans les boutiques Tadao
- Ecrans digitaux Oxialive aux entrées de ville
- Spots radios sur Horizon, Europe 2, Chérie FM et Nostalgie
- Posts sur nos réseaux sociaux concernant le jeu (2 371 vues) et l'opération Po-

lar en liberté (4 posts et 7 stories : 15 219 impressions, 224 interactions)
- Bannière sur le site et page associée à l'opération
- Email à l'ensemble de notre base clients soit 34 790 personnes
- Ecran véhicules, annonces sonores et écrans DAT
- Slider sur OClub au sujet des offres chances
- Marques pages à l'effigie de la campagne présents dans chacun des ouvrages mis à disposition dans le cadre de Polar en liberté



LA BEAUTÉ DU GESTE

La Beauté du Geste est un festival de danse qui s'est établi sur notre territoire depuis plusieurs années, grâce à l'initiative du Louvre Lens et de divers partenaires culturels. Ce festival propose une expérience unique de 10 jours de spectacles dans différents lieux, offrant ainsi une belle vitrine de la danse.

Dans un souci de durabilité, le Louvre Lens a collaboré pour la 1ère fois avec Tadao pour **promouvoir des solutions de transport respectueuses de l'environnement**, permettant aux spectateurs de se rendre aux différents spectacles sans avoir recours à la voiture individuelle, lorsque cela est possible.

De plus, pour rendre cet événement encore plus accessible et engageant, nous avons offert à nos clients la chance de **gagner des places pour l'ensemble des spectacles**. Il suffisait de commenter l'une de nos publications sur les réseaux sociaux pour participer à un tirage au sort. Une belle occasion de célébrer la danse tout en favorisant des pratiques de transport durables !

Les relais de communication déployés :
- Une BSC aux couleurs de l'opération
- Une bannière sur le site ainsi qu'une page permettant de découvrir la desserte des lieux de spectacles
- Des posts sur nos réseaux sociaux permettant de gagner des places aux spectacles proposés

LA ROUTE DU LOUVRE

Pour la **19ème année consécutive**, Tadao demeure le premier partenaire de la Route du Louvre organisé par la ligue d'Athlétisme des Hauts de France. En organisant toutes les navettes pour les coureurs et randonneurs, **Tadao assure une logistique fluide et efficace qui contribue largement au succès de cet évènement**. De plus, l'**animation proposée sur le vil-**

lage d'arrivée ajoute une touche conviviale à cette collaboration.

Cette année, les visiteurs ont pu profiter de la présence de notre mascotte « Super Tadao », très apprécié dans les allées du village d'arrivée. L'animation « vidéo souvenir » sur le stand Tadao a également permis de capter les visiteurs à qui nous présentions nos toutes **nouvelles offres de location Biclo**.

En amont de l'événement, Tadao a également souhaité faire plaisir à ses clients en leur offrant **des inscriptions pour l'une des randonnées**, renforçant ainsi le lien avec sa communauté : **260** d'entre eux ont saisi l'occasion. Un bel exemple de partenariat qui allie service, convivialité et engagement !

Les relais de communication déployés :

- Affiche 80X60 dans les boutiques
- Annonces DAT, annonces sonores et écrans embarqués
- Email envoyé à 34 850 personnes
- Bannière sur le site
- Ecrans véhicules
- 1 post Facebook
- 1 story Instagram
- Post Linkedin, republié par la ligue d'Athlétisme

LES MONDES SOUTERRAINS

Alors que l'exposition temporaire « Les mondes souterrains » attirait de nombreux visiteurs au Louvre Lens, nous avons eu le plaisir de participer à une semaine d'animation organisée par le musée pour **encourager les habitants du territoire à venir découvrir cette exposition fascinante**.

Du 24 avril au 4 mai, nous étions présents dans la galerie commerciale du centre Auchan Noyelles-Godault, où nous avons eu l'opportunité de **mettre en avant les liaisons entre**

le musée et le centre commercial auprès des passants. Pour cela, nous avons proposé un BSC aux couleurs de l'événement, permettant aux visiteurs de bénéficier d'un aller-retour gratuit sur nos lignes, accompagné d'une entrée à l'exposition.

Pour éveiller la curiosité, nous avons également mis à disposition un distributeur d'histoires courtes sur le thème du fantastique, qui a permis de distribuer 234 histoires, ainsi que des goodies pour les visiteurs.

Cette semaine d'animation a été un franc succès, avec **680 contacts utiles établis**. À la fin juin, environ soixante BSC avaient été utilisés pour l'exposition, ce qui représente un **taux de retour d'environ 10 %**, un résultat plutôt encourageant par rapport aux standards habituels en matière d'incitation. Une illustration des valorisations de nos offres sous un angle original.

Les relais de communication déployés :

- Flyer distribué sur les lieux
- BSC aux couleurs de l'exposition
- Post RS (Fb, insta)
- Bannière site
- Ecrans et annonces sonores à bord des véhicules de la Bulle 1

FESTIVAL CINÉCOMEDIES

Le Festival Ciné Comédies, événement culturel majeur de la Région des Hauts de France est désormais établi sur le territoire de la CALL. Pour la 1ère fois, Tadao en a été l'heureux partenaire. Pendant cinq jours, des projections de films ont eu lieu dans la Communauté d'Agglomération de Lens Liévin, avec la présence de nombreuses personnalités du spectacle.

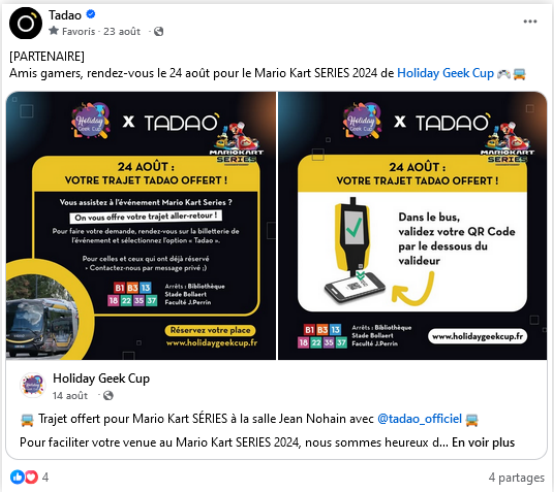
Nous avons principalement travaillé sur la **communication autour des séances de cinéma et l'offre de transport associée**, en créant une page dédiée sur tadao.fr, reprise par les organisateurs.

Nous avons également proposé **des jeux sur nos réseaux sociaux** pour faire gagner des places pour les quelques projections payantes du festival.

Notre partenariat a été valorisé lors de l'inauguration officielle et Rendez-vous a été acté pour l'édition 2025 pour une collaboration encore plus étroite.

Les relais de communication déployés :

- Page dédiée et bannière sur tadao.fr
- Annonces sonores et sur les écrans embarqués
- Posts et stories sur nos réseaux sociaux
- BSC aux couleurs de l'exposition
- Visibilité sur les flyers, affiches et programmes du festival



HOLLYDAY GEEK CUP

Nous avons renouvelé notre partenariat annuel avec l'association locale Holiday Geek Cup, qui a pour mission de **faire découvrir les jeux vidéo et l'esport à un public jeune et familial**. Cet été, l'association a été très active sur le territoire avec 31 événements, tels que Hol'ympic Esport, la Gaming House Tour et les MarioKart Series, ce qui a permis un **échange de visibilité bénéfique**.

Nous avons également soutenu plus spécifiquement les MarioKart Series du 24 août en offrant des trajets pour faciliter la participation. En retour, Holiday Geek Cup a promu notre réseau sur ses stands et ses réseaux sociaux. Une collaboration qui s'inscrit dans notre programme visant à **soigner notre image auprès des jeunes**.

Les relais de communication déployés :

- Essentiellement numériques, en lien avec le partenariat :
- Bannière sur tadao.fr
- Annonces sonores et sur les écrans embarqués tout l'été
- Posts et stories sur nos réseaux sociaux
- Réalisation et diffusion d'une vidéo avec le partenaire
- Présence de « Super Tadao » à l'évènement MarioKart

BÉTHUNE RÉTRO

Tadao s'est de nouveau engagé à soutenir Béthune Rétro, grande manifestation populaire qui draine plus de 100 000 visiteurs chaque dernier week end d'août. La météo très venteuse a cependant eu un impact sur le succès de cette édition. En plus **des navettes** mises en place chaque jour de 10h à 20h et toutes les 15mn pour transporter les visiteurs (plus de 5 000 cette année), nous avons également profité de cette occasion pour renforcer la notoriété de notre réseau, notamment grâce à notre ambassadeur, Super Tadao qui créait la surprise et accompagnait nos ambassadeurs pour **favoriser à l'adhésion à Oclub**, notamment grâce à un jeu.

Les relais de communication déployés :

- Bannière sur tadao.fr
- Edition et diffusion d'un document d'information sur les navettes et les dessertes du centre-ville en amont du festival (boutique Tadao, marché de Béthune, commerces)
- Déambulation d'ambassadeurs aux couleurs de Tadao pendant 3 jours dans les allées du festival
- Annonces DAT, annonces sonores et écrans embarqués
- Posts et stories sur nos réseaux

VITALSPORT DECATHLON

Tadao a encore répondu présent pour prendre part à cette manifestation organisée à la rentrée afin de faire découvrir différents sports et favoriser les rencontres avec les associations sportives du secteur, en l'occurrence le béthunois. Force est de constater que l'audience a été moindre cette année, avec seulement **150 contacts établis** autour de la boutique mobile et une cinquantaine de participants au jeu proposé pour l'occasion. Un partenariat à réinventer pour la suite de cette collaboration.

TADAO AIME AUSSI LA MUSIQUE !

CONCERT DU 14 JUILLET À BÉTHUNE

Ce traditionnel concert auquel Tadao s'associe depuis plusieurs années réunit près de 20 000 personnes sur la Grand Place de Béthune. L'occasion de faire gagner à nos clients de places VIP pour assister au concert dans des conditions privilégiées et rencontrer les artistes, mais aussi d'une visibilité renforcée : écrans géants, spots radios, posts sur les réseaux sociaux de la station Horizon par exemple.

CONCERT ANNIVERSAIRE DE MARCEL ET SON ORCHESTRE

Dans la continuité du partenariat avec Cinécomédies, Tadao a pu bénéficier de **5 packs de 2 places** à faire gagner à ses clients pour assister au concert événement du groupe régional mythique « Marcel et son orchestre » au stade couvert de Liévin. Cette animation a suscité près de **600 participations**.

Les relais de communication déployés :

- E-mail à toute la base
- Annonces sonores et écrans embarqués
- Bannière sur tadao.fr avec renvoi vers le bulletin de participation
- Posts et stories sur les réseaux

FESTIVAL DE LA STE BARBE

Le festival de la Sainte Barbe est devenu un évènement incontournable du territoire, véritable fer de lance de la culture populaire de l'ex-Bassin Minier. Tadao est partenaire de cette grande fête depuis l'origine qui a réuni cette année près de 55 000 visiteurs.

Le réseau y a franchi un nouveau cap en signant une **convention de sponsoring**, ce qui a permis d'**enrichir le programme du festival** tout en offrant une **visibilité accrue à Tadao**.

Cela s'est notamment traduit par l'installation de supports de communication lors des moments forts, tels des bâches, des totems, le programme ou encore des affiches et surtout la signature du **vidéo mapping projeté sur les façades du Louvre Lens**.

Le recours au réseau pour assister aux différentes animations était par ailleurs mis en valeur sur le site du festival (avec accès au calculateur d'itinéraires).

En parallèle, nous avons reconduit un dispositif d'animation et de communication spécifique pour capitaliser sur ce partenariat.

Notre jeu, le « **Quizz de la Ste Barbe** » proposé en ligne pour faire gagner le maillot du RCL a été prisé par plus de **500 participants**.

Les relais de communication déployés :

- Bannière sur tadao.fr
- Infos réseau sur le site partenaire
- PLV dans les boutiques
- Habillage de deux véhicules (Bulle 1 et ligne 41)
- E-mail à l'ensemble de nos clients
- Annonces DAT, annonces sonores et écrans embarqués

D. ENTOURER NOS CLIENTS AU QUOTIDIEN

RÉCOMPENSER LA FIDÉLITE ET ENCOURAGER LES MOBILITÉS DOUCES

Lancé à la rentrée 2020 pour insuffler une dynamique positive entre le réseau, les clients voyageurs et le commerce local, le **programma fidélité Oclub continue de se développer** grâce à une animation permanente de la démarche, tant auprès de nos partenaires que de nos abonnés. L'arrivée annoncée de la gratuité a donné lieu à une réflexion destinée à proposer une solution de substitution adaptée au nouveau contexte et répondant à notre volonté de promouvoir l'inter et la multi modalité. Elle s'est concrétisée à partir de septembre, sous la forme d'une application prenant en compte l'ensemble des mobilités proposées dans le « portefeuille » Tadao : Bus, vélo, marche à pied, covoiturage.

En attendant, le dispositif O'club a continué à être animé en continu.

EN FÉVRIER : O'CLUB, FOURNISSEUR OFFICIEL DE LA ST VALENTIN

Dix offres spécifiques, 21 cadeaux à gagner dont des places de cinéma, des repas et même une nuit dans un gîte, tout était réuni pour passer d'agréables moments en amoureux grâce à Tadao et ses partenaires : 1 059 abonnés ont tenté leur chance !

EN MARS : O'CLUB LANCE LA CHASSE AUX ŒUFS !

Six offres spéciales pour des bons cadeaux, du popcorn au cinéma ou des macarons : 298 achats ont eu lieu sur ces offres pour tenter de gagner l'un des 17 lots proposés.

EN AVRIL, O'CLUB VOUS INVITE À BOLLAERT !

Mise en jeu de 5 lots de 2 places pour le match Lens/Lorient et de 15 écharpes TADAO/RCL par le biais d' « offres chance » : 318 participants pour 66 800 points dépensés !

EN JUIN, O'CLUB VOUS EMMENE DANS LES 80' !

Il fallait réagir vite pour profiter de la mise en jeu de 2 places en accueil VIP pour ce concert proposée par le biais d'une offre « chance » : 145 abonnés ont tenté leur chance en dépensant 36 250 points.

EN AOÛT, O'CLUB VOUS OFFRE DU SPORT !

Une prospection auprès de clubs sportifs a permis de proposer à nos adhérents OClub 14 offres d'essai au sein de 11 structures du territoire. Une initiative originale qui se poursuivra en 2025.

À chaque animation, une communication spécifique :

Pour alerter nos abonnés et susciter également de nouvelles adhésions, un mécanisme d'information/promotion est décliné avec à minima :

- 1 post facebook et 1 post Insta
- Un slider sur la plateforme OClub
- Un email envoyé à toute la base des abonnés tadao (+/- 35 000 personnes), avec à chaque fois, des taux d'ouverture excellents, de l'ordre de 25 %

Ce socle de base pouvait être conforté, selon la durée et la nature des animations par un renfort de promotion :

- Affichages en boutiques Tadao
- Posts sur nos réseaux sociaux
- Bannière et page spéciale sur tadao.fr
- Ecran véhicule, annonces sonores et écrans DAT
- Action de street marketing pour convertir de nouveaux abonnés (+/- 50 heures par campagne concernée)

!

EN DÉCEMBRE, C'EST TOUS LES JOURS NOËL SUR O'CLUB !

Pour encourager l'adhésion au club fidélité Tadao, dynamiser la communauté et inciter à la validation des gestes, nous avons lancé le calendrier de l'Avent O'CLUB.

Grâce au soutien de nos commerçants partenaires, une nouvelle offre était proposée chaque jour de décembre, culminant avec un iPhone 15 à gagner le jour de Noël. Des places de spectacles, de cinéma ou de football étaient également mises en jeu, offrant ainsi une diversité de cadeaux pour tous les goûts.

Cette opération a permis d'accueillir **plus de 500 nouveaux abonnés** sur la plateforme OClub, avec une augmentation significative des points cumulés (+75 % sur le dernier trimestre, avec un pic en décembre).

Au total, **27 commerçants partenaires ont répondu présents, proposant 115 offres** qui ont toutes rencontré un franc succès. Chaque offre a enregistré en moyenne une cinquantaine de participations, avec un record de 476 pour le tirage de l'iPhone 15.

Une large campagne de communication a soutenu l'opération, déployée sur les canaux habituels cités ci-dessus et renforcés avec :

- Des publications régulières, au fil des offres, sur nos réseaux sociaux
- Une campagne radio sur Horizon, Europe 2, Skyrock, Chérie FM et Nostalgie
- Des affichages numériques 4x3 mètres Oxialive

LA SOIRÉE DES PARTENAIRES OCLUB

La soirée annuelle des partenaires OClub s'est tenue le 15 février au cinéma Pathé de Liévin.

Au programme : un bilan des activités, la présentation des perspectives à venir, et un moment de convivialité autour d'un cocktail suivi d'une projection privée. Cette rencontre a rassemblé plus de **80 commerçants, dont la moitié étaient des prospects invités** suite à une campagne de démarchage, tandis que les partenaires actuels avaient également la possibilité de parrainer de nouveaux membres.

LES INDICATEURS O'CLUB, À FIN 2024

- **13 730 abonnés**
- **212 commerçants locaux partenaires**
- **9,8 millions de points cumulés**
- **1,9 millions de points dépensés, soit +/- 20 % des points acquis**
- **8 133 achats réalisés par les abonnés**
- **480 offres spécifiques proposées par les commerçants**

ACCOMPAGNER LE DISPOSITIF DE PRISE EN CHARGE DES ABONNEMENTS PAR LA CALL ET LA CAHC

LA MOBILISATION DU CENTRE DE RELATIONS CLIENTS

Le Centre de Relations Clients (CRC) a été largement mis à contribution pour faire en sorte que les demandes de prises en charges des abonnements par la CALL et la CAHC soient gérées le plus rapidement et le plus efficacement possible.

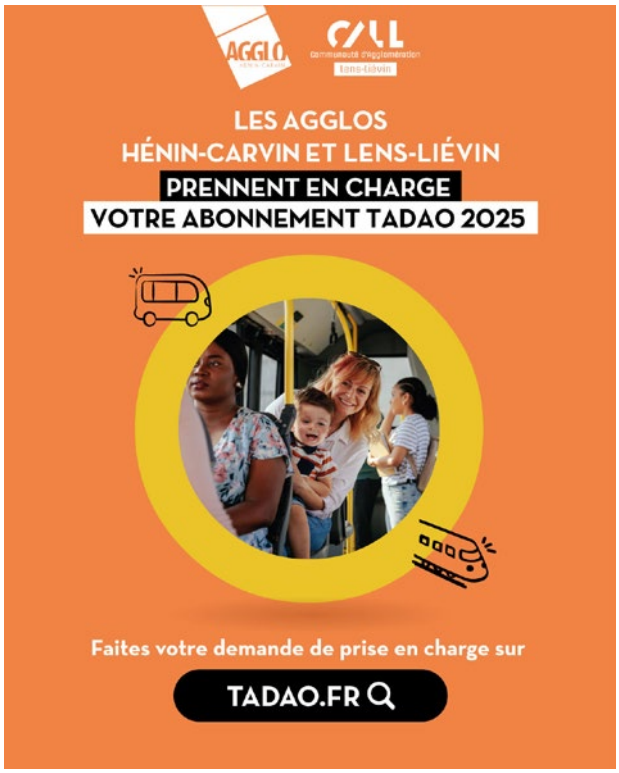
L'équipe du CRC a ainsi été renforcée, jusqu'à +6 personnes entre le 04 novembre et le 31 décembre pour la vérification et la validation des dossiers, puis la création et l'envoi des cartes au fil de l'eau.

Ce dispositif permettait également de faire face aux demandes de permanences d'information (interventions au PIMMS de Lens, auprès de partenaires, à l'occasion de remises de colis de Noel dans certaines mairies, etc.), ainsi qu'à l'accroissement des visites en boutiques ou du nombre d'appels téléphoniques.

Dans un souci d'efficacité du suivi des demandes, le canal numérique a été privilégié pour les recueillir. Des formulaires « papier » ont cependant été mis en circulation à partir de mi-décembre, notamment pour répondre aux difficultés des personnes en ruptures avec le numérique. De fait, les agents du CRC prenaient le relais pour enregistrer ces demandes.

Fin 2024, 17 937 dossiers avaient été validés sur les 25 269 demandes reçues et 5 500 cartes avaient été émises, le solde étant géré en vente à distance (personnes ayant déjà une carte Pass Pass).

A noter un accroissement des passages en boutiques liés à la compréhension du dispositif (difficultés liées à l'illettrisme, la langue ou la rupture avec le numérique)



DES MOYENS DE COMMUNICATION IMPORTANTS POUR INFORMER ET ORIENTER

Afin de soutenir les campagnes de communication mises en place par les deux agglomérations pour promouvoir le dispositif de prise en charge, nous avons largement relayé l'information et sommes allés à la rencontre des clients pour leur expliquer la marche à suivre, dès le début du mois de novembre et avec une relance plus marquée mi-décembre :

- 69 publications Réseaux sociaux Tadao pour plus de 80 000 vues
- tadao.fr : bannière et page spéciale (près de 450 000 vues)
- Messages sonores et écrans embarqués
- Affichage 2m2 en gare de Lens
- Campagne d'adds ciblés sur les 2 territoires
- Emails ciblés vers les clients habitant la CALL ou la CAHC (16 615 contacts, 39 % d'ouverture et 16 % de clics)
- Mise en place de roll up dans les boutiques Tadao
- Edition d'un document explicatif de la marche à suivre (10 000 ex)
- Mise en ligne d'un tuto explicatif
- Affichages aux points d'arrêts dès septembre
- Accompagnement terrain : 90 heures de présences aux pôles d'échanges et à bord des véhicules

FAIRE DE LA SÉCURITÉ UNE PRIORITÉ PARTAGÉE !

La sécurité autour des transports publics concerne tous les usagers, qu'ils soient voyageurs ou simples utilisateurs de l'espace public. **Il est important de rappeler les règles de cohabitation, notamment pour les trottinettes, voitures et piétons face aux bus**, avec lesquels les accidents peuvent s'avérer graves.

Tadao s'est associé à Transdev Hauts de France pour sensibiliser le public à ces règles essentielles à travers une campagne basée sur quatre thèmes clés : les distances de sécurité (y compris sur les quais), les couloirs réservés aux bus, le respect des priorités, et l'attention constante à adopter.

Cette campagne a été diffusée via **des affichages** en boutiques, des documents explicatifs, des posts sur les réseaux sociaux, des annonces sonores et écrans dans les véhicules, ainsi qu'une **page dédiée sur le site internet**.

Par ailleurs, le service PASF, avec ses médiateurs et le service commercial, a organisé **six actions en novembre pour échanger directement avec plus de 1000 personnes**, principalement aux pôles d'échange et sur les marchés d'Avion et Liévin.

METTRE EN LUMIÈRE NOTRE NOUVELLE BOUTIQUE À BRUAY

Les rénovations des boutiques de Liévin et Hénin en 2023 avaient donné lieu à une journée d'inauguration. Concernant la boutique de Bruay, déménagée rue Cadot en septembre 2023, il a fallu attendre la rentrée 2024 et la fin d'une imortante de phase de travaux urbains pour proposer une animation de ce type. Elle a été proposée **le 20 septembre, dans le cadre de la semaine de la mobilité,** avec au programme : **accueil VIP, décoration de la boutique, roue de la fortune, offre d'essai gratuit d'1 mois**. Les habitants de la zone de chalandise ont été invités par :

- La **distribution d'un document en toutes boites aux lettres** sur les communes de Bruay, Houdain et Haillicourt, chez les commerçants de Bruay (centre-ville et zone de la Porte Nord), sur le marché d'Auchel et le pôle d'échanges Europe de Bruay. Le document présentait le programme et des repères clés sur la desserte du secteur
- Des achats d'ads sur les RS

Les commerçants du secteur se sont par ailleurs largement associés à l'opération en offrant les 101 lots destinés à notre « roue de la fortune ». À la fin de la journée, 69 lots et 18 offres d'essais avaient été attribués.

UNE NOUVELLE ORGANISATION DU CRC POUR UNE MEILLEURE PRISE EN CHARGE DES BESOINS RELATIONNELS

Les agents en charge de la relation clients pour le Transport à la demande, auparavant rattachés à la Direction d'Exploitation, dépendent désormais du Centre de Relations Clients (CRC) de la Direction Commerciale. Ce changement apporte plusieurs bénéfices : une gestion des ressources humaines plus flexible, une uniformisation des standards de la relation client quel que soit le canal utilisé, et une meilleure polyvalence des agents, ce qui rend l'équipe plus efficace.

L'intégration s'est faite progressivement, avec des étapes de découverte des missions, la formation aux outils, l'analyse des process de travail, la construction d'une nouvelle feuille de route pour les agents.

DE NOUVELLES MISSIONS AUSSI

Dans le cadre de la mise en place du nouveau système de location de vélo BICLO, l'ensemble des agents a été formé pour assurer le suivi des usagers : vérification des dossiers, capacité à renseigner et accompagner les usagers dans la prise en charge des vélos

E. ADAPTER EN CONTINU ET POURSUIVRE LE DÉVELOPPEMENT DE L'INFORMATION VOYAGEUR

AMÉLIORATION DU DISPOSITIF D'INFORMATION NUMÉRIQUE

Notre engagement principal pour cette nouvelle DSP est d'améliorer l'information destinée aux voyageurs en la rendant plus fluide, en intégrant davantage de services, en renforçant sa fiabilité et en optimisant son ergonomie. Nous souhaitons offrir aux voyageurs un véritable compagnon d'information qui leur inspire confiance et assurance lors de leurs déplacements.

La première étape a été de proposer un **nouveau calculateur d'itinéraire** (RI) intégrant les services à la demande dès janvier 2025. Désormais, l'ensemble des possibilités offertes par le transport à la demande sont bien proposées, ce qui n'était pas le cas auparavant, excluant ainsi tous les habitants des secteurs concernés d'un accès à une juste information. Le **lien direct vers la demande de réservation** est associé, permettant au voyageur d'aller au bout de sa démarche sans avoir à recourir à un autre site.

Dans le même temps, **nous avons fait évoluer le site internet de Tadao** :

- **Clarification de la page Infos trafic**, avec une nouvelle présentation des perturbations en temps réel
- **Amélioration de l'accessibilité**, avec une mise en conformité avec la norme RGAA4
- **Approche « Mobile First »**, permettant une navigation qui s'adapte selon l'appareil utilisé (smartphone, PC, tablette), pour proposer un parcours client optimisé

GESTION DES MODIFICATIONS D'OFFRE OU DE SERVICE

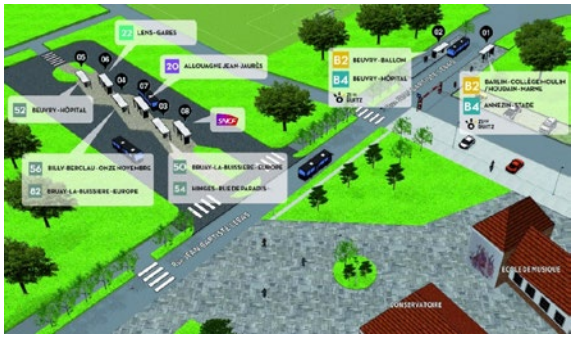
C'est bien évidemment à la faveur des changements d'offres que les plus importants dispositifs d'information se mettent en place. Et en ce sens, l'année 2024 a donné lieu à plusieurs moments clé :

Mise en place des services d'été et de rentrée

- **22 lignes impactées par des changements pour l'été, ensemble des lignes, y compris les CS concernés à la rentrée**
- **Editions et distribution de fiches horaires :**
  - **134 500 Fiches horaires pour l'été** (mises en ligne le 26 juin)
  - **194 725 fiches horaires pour la rentrée** (mises en ligne le 19 août)
- **10 720 Guides mobilité** et **10 445 plans poches** édités à la rentrée
- **Mise à jour de l'information aux points d'arrêts** avec une information spécifique pour les zones Allobus, les PEM, les points d'arrêt spécifiques scolaires ou navettes
- **Actualisation des QRCode** aux arrêts pour la diffusion de l'information en temps réel aux arrêts non équipés de BIV
- **Alimentation de la Recherche d'Itinéraire** par de nouveaux flux de données les 20 et 26 juin, avec une dernière mise à jour le 16 juillet pour l'été et le 22 août pour la rentrée
- **Actualisation des plans interactifs sur tadao.fr**
- **Activation de dispositifs d'alerte des clients** : bannières et pages dédiées sur tadao.fr, posts et stories réseaux, e-mail Mais aussi, à l'été :
  - Mise en place d'une **cartographie interactive** spécifique visant à valoriser la desserte des sites de loisirs et de tourisme du territoire et **édition d'un mémo** correspondant
  - **Annonces en parallèle de l'arrêt de l'Appli Tadao et de la solution m-ticket**, ces dernières n'ayant pas réussi à séduire le public qui a trouvé des alternatives plus faciles d'accès (site responsive et open paiement)
- **Annonce des changements d'offre de janvier 2025**
  - **27 lignes et 17 CS impactés**
  - Alertes dès fin décembre sur les réseaux sociaux, tadao.fr, à bord des véhicules (annonces et écrans embarqués)
  - Email aux abonnés
  - Page spéciale sur tadao.fr
  - Mise à jour des horaires poteaux (2160 fiches)
  - Mise en place de l'info sur le nouveau PEM de Béthune
- **Gestion des consignes opérationnelles**
  - **107 consignes opérationnelles** ont donné lieu à une mise à jour spécifique de l'information horaire (fiches sur le site et aux points d'arrêt).
  - Les consignes opérationnelles consistent en une mise à jour de l'offre en dehors des périodes nominales de changements d'offre. L'information correspondante est gérée de manière dégradée, en attendant que les modifications puissent être intégrées aux différents flux de données et supports d'information en circulation.

UN NOUVEAU DISPOSITIF D'INFORMATION POUR LES MAIRIES

Dans le cadre de nos actions pour réduire notre emprunte carbone, nous avons équipé l'ensembles des mairies de panneaux d'information pérennes dans le but d'éviter les envois de fiches horaires papier. Ces panneaux sont dotés d'un QR code renvoyant vers une page dédiée en ligne. En scannant le code et en sélectionnant leur commune, les usagers peuvent accéder à toutes les informations de transport pertinentes, offrant ainsi une solution plus durable et toujours à jour pour consulter les horaires et services disponibles



GESTION DES SITUATIONS PERTURBÉES EXCEPTIONNELLES

L'année 2024 a été marquée par deux vagues d'intempéries importantes :

- **Une vigilance Neige/verglas du 17 au 21 janvier**
- **Un phénomène d'inondations importantes en février**

Pour ce type d'aléas, le réseau met en place un suivi de l'évolution de la situation en temps réel et communique auprès des usagers selon plusieurs modes de diffusions complémentaires : le site web pour livrer le détail de la situation à instants « t » réguliers (la source la plus consultée), les réseaux sociaux pour alerter (FaceBook) ou informer en continu (fil d'info twitter). Les BIV en fonctionnement et les écrans embarqués apportent quant à eux de l'information de proximité sur le réseau.

GESTION DES SITUATIONS PERTURBÉES PRÉVISIBLES

Plusieurs cas de figure sont concernés et ont fait l'objet de communications spécifiques en 2024, notamment via tadao.fr, les réseaux sociaux et les infos et annonces à bord :

L'information liée aux modifications de services provisoires :

Adaptation de l'offre les jours fériés : renforts systématiques sur les Bulles 1, 2, et 3, mais aussi circulation « comme un dimanche » pour les autres lignes

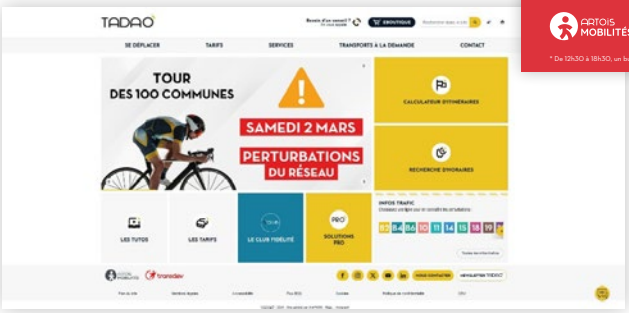
Renforts d'offre les week end de décembre (ce sujet donne également lieu à une promotion des services mis en place)

Sur ces 2 sujets, il s'agit davantage d'une communication de promotion ou de rappel.

L'information liée aux impacts de manifestations locales importantes

Un dispositif d'alerte renforcé a ainsi été mis en place en amont de la course cycliste des 100 communes en mars

Dans ce cas, le sujet est avant tout de permettre aux clients d'anticiper une situation perturbante pendant une durée limitée.



LE ROLE MAJEUR DU PIC

Le PIC (pôle d'information central) est un acteur indispensable à l'ajustement en temps réel de l'information voyageurs. Il délivre en effet, depuis le PCC de Grenay, des infos en continu pour aider les voyageurs dans la gestion de leurs déplacements au quotidien. En 2024, **le PIC a ainsi géré près de 14 700 incidents ou aléas, soit une moyenne de 40 par jour** (base 365 jours).

Activité du PIC	1er T	2ème T	3ème T	4ème T	Total
Evènements réseau	3 263	2 769	3 149	5 476	14 657
Tweet d'info trafic	1 011	902	1 172	1 639	4 724
Messages BIV	166	202	348	464	1 180
Annonces sonores d'alerte	3	5	13	23	44
Déviations mises en ligne	108	180	216	191	695
Total infos situations dégradées	4 551	4 058	4 898	7 793	21 300

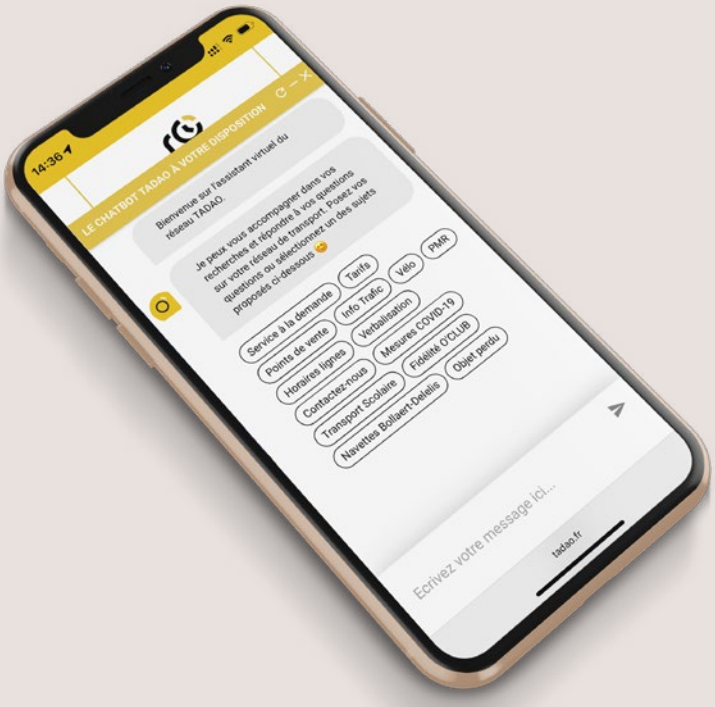
LES ACTIVITÉS NUMÉRIQUES À LA LOUPE

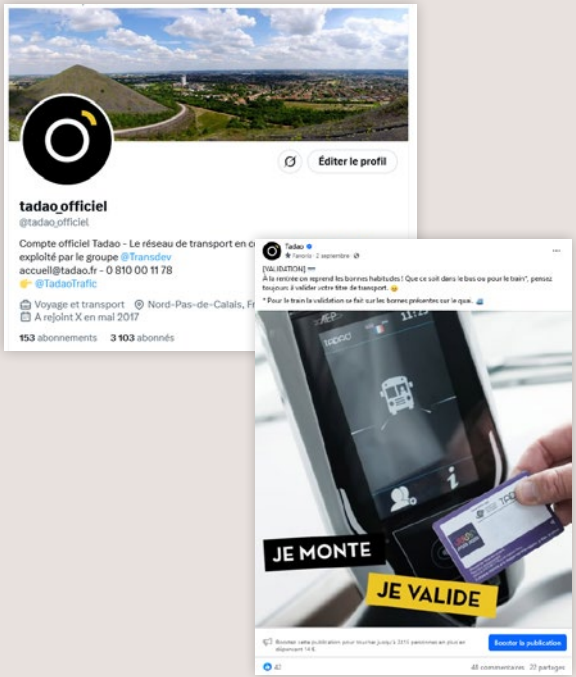
SITE WEB

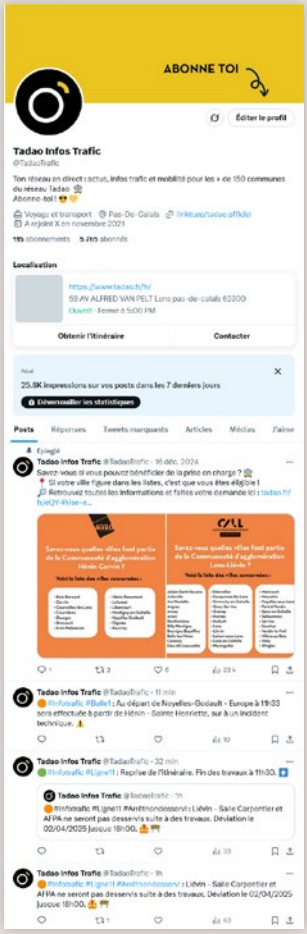
- Nombre de **vues : 6 130 483** (soit+/- 510 000 par mois, soit +44 % vs 2023)
- Nombre d'**utilisateurs : 1 364 927** (soit +/- 114 000 par mois, soit +5.5 %)
- Consultations
  - › sur mobile : 90,7 %
  - › sur PC : 8.3 %
  - › sur tablette : 1 %

CHATBOT

- Nombre de **messages : 85 975** (+16 % vs 2023)
- Nombre d'utilisateurs : 53 355 (+26 %)
  - › **Utilisateurs récurrents : 6 489**
- **Taux de compréhension moyen : 71 %** (+2 points)
- Fonctionnement du chatbot
  - › Clics sur boutons en moyenne : 45 394 (53.32 %)
  - › Écriture des messages en moyenne : 41 211 (47.92 %)
- Sujets principaux des messages : Horaires, création de carte pass pass, réservation du transport à la demande, état du trafic/ perturbations, objets perdus, demande de contact Tadao. Remarque : A partir de novembre, la prise en charge des abonnements de la CALL et CAHC a également été un sujet abordé.







RÉSEAUX SOCIAUX

FACEBOOK :

- Nombre de **mentions « j'aime »** sur la page : **25 507** (+ 670 vs 2023)
- Nombre d'**abonnés : 29 208** (+ 8.1%)
- Nombre de **publications : 215** (idem 2024, soit 4.2 publications en moyenne par mois)
- Nombre de **messages privés : 3 877** (vs 3 848 en 2023), soit une **moyenne de plus de 323 messages traités par mois**, avec un pic sur les mois de novembre et décembre concernant la prise en charge des abonnements CALL et CAHC.

TWITTER OFFICIEL :

- Nombre d'**abonnés : 3 006** (+ 108)
- Nombre de **publications : 109**

TWITTER INFOS TRAFIC :

- Nombre d'**abonnés : 5 142** (+1 358)
- Nombre de **publications : 5 396**

INSTAGRAM :

- Nombre d'**abonnés : 2 624** (+227)
- Nombre de **publications total : 401**
  - › Nombre de posts : 46
  - › Nombre de stories : 341
  - › Nombre de réels : 14

TIKTOK :

Lancement effectué début juillet

- Nombre d'**abonnés : 2 934**
- Nombre de publications : 43
- Nombre de stories : 36
- Meilleur score de vues > 288 000 vues pour le jeu de lancement

LINKED IN

Fin 2024, la page TADAO comptait **1648 abonnés** vs 950 fin 2023

L'ACTIVITÉ CRC EN DÉTAIL

Le CRC regroupe désormais **13 collaborateurs**, du fait du rapprochement avec le service SAD.

Outre les activités déjà traitées, les compétences du service se sont ainsi élargies aux domaines suivants :

- Gestion des locations de vélo : administration des dossiers clients, accueil des clients pour la prise en charge et le retour en boutique, suivi des contentieux, conseil aux usagers
- Intégration de l'activité TAD : relations clients, suivi des dossiers, adaptation es services au quotidien pour en optimiser l'efficacité
- Renfort du pic : prise en charge des responsabilités en cas d'absence des titulaires ou pour compléter l'activité, en particulier en situation de crise
- Montée en compétence pour la gestion des ateliers pédagogiques : promotion des animations CM2, personnalisation des animations au coup par coup, animation des ateliers spécifiques ADNKIDS (lutte contre le harcèlement scolaire)
- Administration des réclamation et autres contacts clients avec un nouvel outil CRM : l'ensemble des contacts sont désormais enregistrés au fil de l'eau selon un paramétrage précis qui permet un suivi client personnalisé et tracé.

LES INDICATEURS DU CRC

PART DE MARCHÉ DES BOUTIQUES

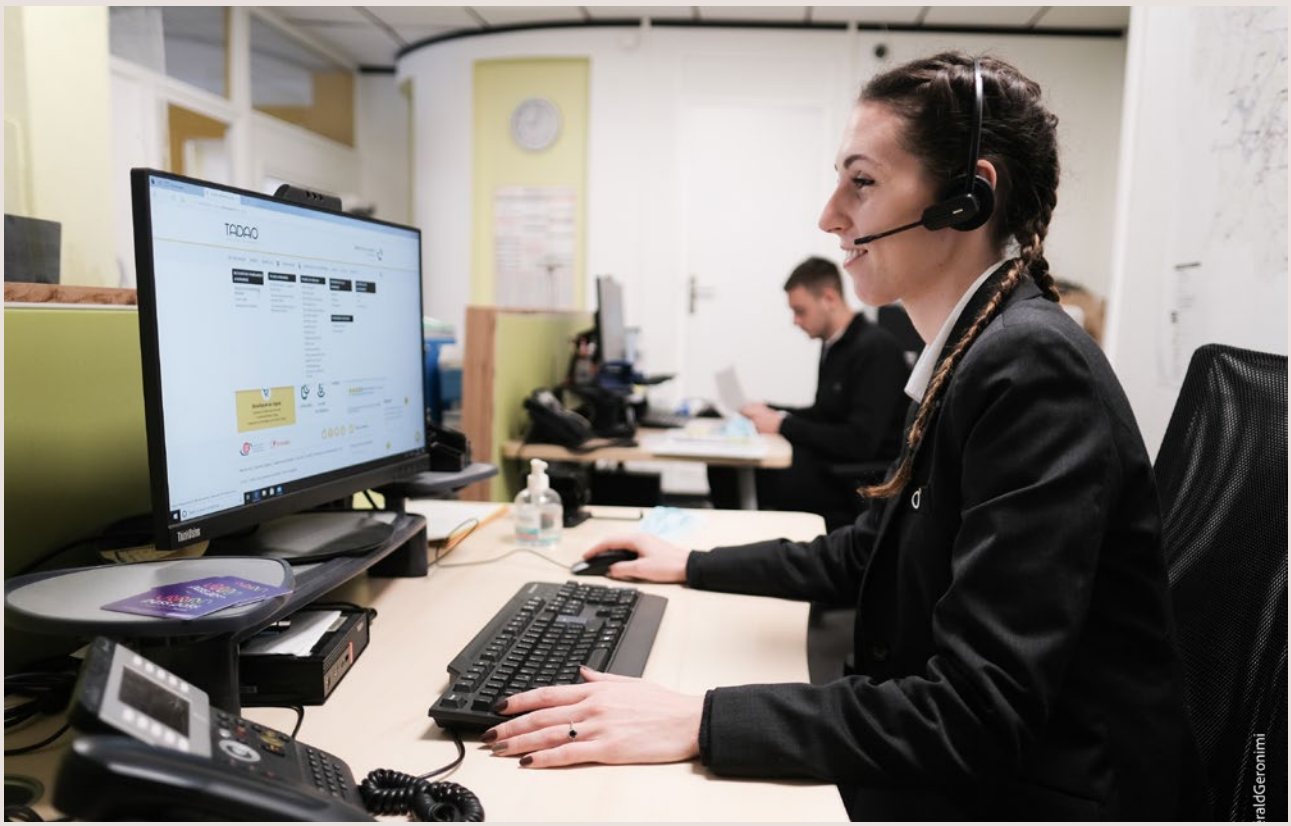
Avec une **part du CA de 26,80 %,** les boutiques conservent leur 1ère place parmi les canaux de distribution. Cette part est cependant en recul depuis 2019 (34 %), le public se tournant plus facilement vers les solutions d'achat numériques et digitales. La prise en charge des abonnements incline également la pente des ventes en boutiques à la baisse. Toutefois, l'activité est restée dense du fait du besoin toujours prégnant d'accompagnement humain pour les démarches.

ATELIERS HORS LES MURS

Les agents du CRC ont participé ou animé **250 ateliers en 2024 vs 147 en 2023**, soit +70 %. Ils ont permis un **contact direct avec 4 770 personnes et la création de 716 cartes Pass Pass pour de nouveaux clients**. La tendance à la hausse devrait se poursuivre en 2025 avec la poursuite du démarchage pour la réalisation d'ateliers (CM2, collège, seniors) et l'augmentation des présences sur les marchés ou tiers lieux.

ACTIVITÉ CENTRALE D'APPEL

Le bilan annuel d'appels servis s'élève à 35 280, ce qui est un minimum, la centrale actuelle n'ayant pas permis l'extraction de données statistiques entre le 20 mars et le 03 avril. On arrive ainsi à une **moyenne mensuelle de 2940 appels** par mois vs 3300 en 2023. A noter cependant que le nombre d'appels a fortement évolué en fin d'année, avec l'ouverture du portail de prise en charge (+39 % d'appels en décembre vs N-1)



CRÉATION DE CARTES

Les agents du CRC ont délivré **36 520 cartes en 2024** (vs 23 000 en 2022), dont **5 500 liées à la prise en charge des abonnements**. Pour rappel, en 2023, le renouvellement des cartes avait également été conséquent (+/-35 000) du fait de l'arrivée à échéances des cartes émises en 2019.

GESTION DES SCOLAIRES ET DE LA RENTRÉE

Le CRC a administré **13 410 dossiers**, soit un volume plus ou moins identique à celui de 2023. Cela a généré la création de 3427 cartes et le passage de 8495 dossiers en « liste verte » pour un rechargement à distance, soit **11 922 subventions accordées**.

8021
IVECO
TADAO
EY-566-WT

B. L'OFFRE DE TRANSPORT

En 2024, le réseau Tadao a amorcé une transformation en profondeur pour mieux s'adapter aux besoins des usagers et aux spécificités du territoire. Cette année a été marquée par une réorganisation progressive de l'offre, avec pour objectifs de simplifier les trajets, renforcer les connexions et améliorer l'accessibilité, notamment dans les zones périurbaines et rurales.

Sur le versant Est du territoire, neuf lignes du réseau régulier ont été repensées. Le service Proxibus a également évolué pour élargir son accessibilité et se conformer aux exigences de la Loi d'Orientation des Mobilités (LOM). Parallèlement, les services à la demande ont connu un essor notable, traduisant une volonté d'adapter la mobilité aux réalités du quotidien. L'offre a été enrichie, des services ciblés ont été créés, et les conditions d'accès assouplies.

Cette dynamique s'est accompagnée d'un engagement renforcé en faveur de la mobilité douce. Le service de location de vélos a été entièrement repensé pour devenir plus accessible et mieux répondre aux attentes du public.

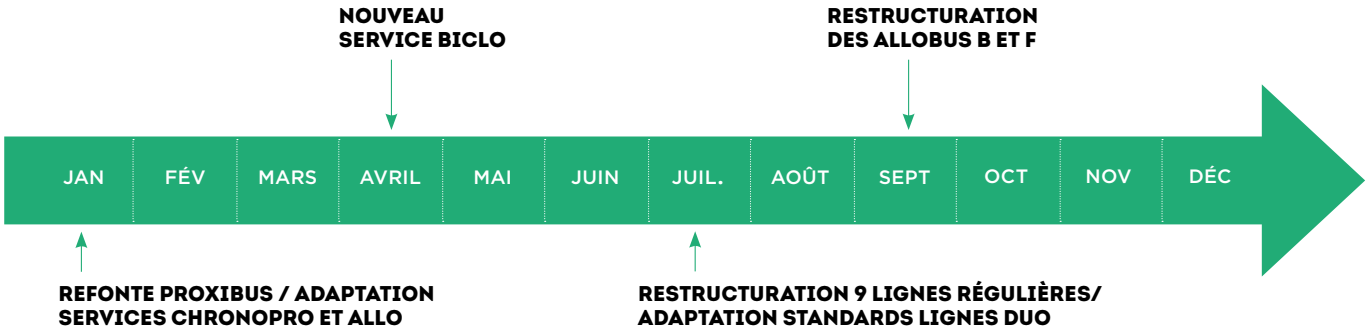
En tout, 16,2 millions de kilomètres ont été parcourus sur l'ensemble du réseau en 2024, soit une progression de 3 % par rapport à l'année précédente. Une performance qui illustre la solidité du réseau et sa capacité à innover pour offrir une mobilité plus fluide et inclusive.

1. CONSISTANCE DE L'OFFRE : UNE ANNÉE RICHE EN MODIFICATIONS ET EN DÉVELOPPEMENTS

Pour cette première année d'application du nouveau contrat de DSP, plusieurs engagements ont été menés à bien :

- **Restructuration de lignes principales et complémentaires** 15, 19, 21, 25, 27, 33, 37, 39,
- **Adaptation des standards d'offre des lignes DUO** avec rééquilibrage entre courses régulières et courses à la demande,
- **Adaptation des standards d'offre sur les services Allobus**, et restructuration des dessertes des zones B et F
- **Adaptation de l'offre des services Chronopro** aux usages constatés,
- **Refonte du service Proxibus** et extension de son offre,
- **Refonte du service Biclo**

La temporalité de mise en œuvre s'est établie entre janvier et septembre :



Les projets structurants liés aux modifications de dessertes ont été partagés avec les communes concernées. Un programme **de présentation des modifications de l'offre a ainsi été mené au printemps auprès de 13 communes**.

Au-delà de la mise en œuvre de ces évolutions prévues dans le contrat, le travail d'amélioration continue mené avec Artois Mobilités et les acteurs du territoire a également permis d'ajuster et de développer au fil de l'eau de nombreux services.

Au total, en 2024, ce sont **474 modifications d'offre** qui ont été opérées et la population du territoire a bénéficié d'un **développement des services évalué à 234 853 kilomètres dont 106 175 kilomètres réguliers et de 128 678 kilomètres de services à la demande réalisés, soit +1,7 % d'offre**.

	Kilomètres Commerciaux							
	LR	Spéciaux	CS	TOTAL	HLP	Techniques	Total résiduels	TOTAL Général
TADAO LR	7 054 952	33 950		7 088 902	1 351 086	130 361	1 481 447	8 570 349
SAD Proxi	149 491			149 491			166 692	316 183
TADAO	7 204 443	33 950	0	7 238 393	1 351 086	130 361	1 648 138	8 886 531
	58,30 %	93,50 %	0,00 %	51,80 %	100,00 %	100,00 %	73,30 %	54,80 %
SAD Allobus, Chronopro et DUO	**545 105**	**0**	**0**	**545 105**			**599 602**	**1 144 707**
SAD Allobus	275 354	0	0	275 354			292 488	567 842
SAD Chronopro	38 284	0	0	38 284			63 067	101 351
SAD Duo	231 468	0	0	231 468			244 047	475 515
Artésiens	1 924 650	0	576 085	2 500 734				2 500 734
Benoît	559 338		138 706	698 043				698 043
Inglard	0	0	110 989	110 989				110 989
Transdev Littoral Nord	517 745	0	31 638	549 383				549 383
Mullie	10 055	2 367	221 043	233 465				233 465
Rose	317 790	0	57 065	374 855				374 855
Westeel	1 268 015	0	450 537	1 718 552				1 718 552
Affrêtés	5 142 698	2 367	1 586 062	6 731 127	0	0	599 602	7 330 729
TOTAL	**41,70 %**	**6,50 %**	**100,00 %**	**48,20 %**				**45,20 %**
	12 347 141	**36 317**	**1 586 062**	**13 969 519**	**1 351 086**	**130 361**	**2 247 740**	**16 217 260**

A. L'OFFRE ÉTABLIE À FIN 2024

La physionomie globale du réseau a été stabilisée à la rentrée. Elle respecte toujours le principe d'une hiérarchisation de l'offre, selon des standards établis.

Le réseau compte désormais 52 lignes régulières, 7 services Chronopro, 9 lignes Allobus, ainsi que 7 lignes de TER accessibles depuis 31 gares pour des déplacements intra territoriaux. Cet ensemble reste complété par 256 circuits spéciaux à vocation scolaire.

B1 > B7 — 10-30

7 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 réservées, absence de vente à bord, équipements spécifiques (DAT, BIV, WIFI)

10 > 19 — 30

9 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 urbain et grands équipements du territoire

20 > 47 — 60

16 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

25 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

23 SERVICES SPÉCIFIQUES

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

- **7 lignes CHRONOPRO** pour la desserte de zones d'activités
- **9 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
- **4 NAVETTES de proximité** pour assurer la desserte des marchés de Lens, Béthune et Bruay et une nouvelle pour relier la gare de Vimy aux villages voisins.
- **2 NAVETTES RELAIS**, pour assurer la desserte du stade **BOLLAERT** les soirs de matches depuis les parkings du stade couvert de Liévin et celui de l'entreprise CRVO au nord de Lens

7 LIGNES ter ACCESSIBLES AVEC UN ABONNEMENT TADAO

Les 7 lignes TER qui irriguent le territoire sont accessibles sans suppléments de tarif pour tous les abonnés TADAO. Elles complètent avantageusement l'offre bus en permettant des liaisons rapides pour traverser le territoire.

256 CIRCUITS SPÉCIAUX À VOCATION SCOLAIRE

131 circuits côté Est et 125 côté ouest. Ces services sont accessibles à tous les voyageurs du réseau.

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	1 065 084	1 075 177	-0,94 %
2	HOUDAIN-BARLIN/BEUVRY Ballon	1 093 506	1 113 771	-1,82 %
3	AVION Lebas/VENDIN-LE-VIEIL Centre Ccial	620 817	624 372	-0,57 %
4	ANNEZIN Stade/BEUVRY Hôpital	282 151	289 751	-2,62 %
5	LENS Gare/LIBERCOURT Gare	509 439	525 402	-3,04 %
6	AUCHEL Anatole France/BRUAY Europe	518 518	521 953	-0,66 %
7	HENIN-BEAUMONT Espace Lumière/LIBERCOURT Gare	391 790	396 395	-1,16 %
SOUS-TOTAL		4 481 306	4 546 821	-1,44 %
	LIGNES PRINCIPALES			
10	OBLINGHEM Mairie/BEUVRY Gorre	258 839	266 603	-2,91 %
11	GRENAY- NOYELLES-LES-V./LENS Gare	380 712	367 037	3,73 %
12	BARLIN Collège Moulin/BETHUNE Clemenceau	308 171	313 478	-1,69 %
13	ANGRES Duguay-Trouin/NOYELLES-GODAULT Europe	134 566	0	-
14	CAUCHY Floringhem/BRUAY Libération	438 444	438 394	0,01 %
15	COURCELLES-LES-LENS ZA/CARVIN Eglise	494 973	583 258	-15,14 %
18	LENS Gare/BRUAY Europe	628 812	619 769	1,46 %
19	LIEVIN Fond d'Anglet/HENIN-BEAUMONT Gare	515 863	556 509	-7,30 %
SOUS-TOTAL		3 160 380	3 145 048	0,49 %
	LIGNES COMPLÉMENTAIRES			
18 exp	BRUAY Europe/LENS Gare	62 928	62 950	-0,04 %
20	BETHUNE Gare/ALLOUAGNE Jean Jaurès	240 913	238 591	0,97 %
21	LENS Van Pelt/LEFOREST Gare	215 106	259 043	-16,96 %
22	LENS Gare/BETHUNE Gare	188 951	187 102	0,99 %
23	LEFOREST Le Planty/HENIN-BEAUMONT Darchicourt	123 609	119 042	3,84 %
24	BEUVRY Hôpital/HERSIN-COUPIGNY Tirtaine	171 391	167 448	2,35 %
25	LENS Van Pelt/HENIN-BEAUMONT Polyclinique	219 815	236 744	-7,15 %
27	HENIN-BEAUMONT Scrève/PONT-A-VENDIN Gare	219 705	210 692	4,28 %
30	CAUCHY Floringhem/LOZINGHEM Abreuvoir	101 992	102 205	-0,21 %
31	LIEVIN Site du 11/19/LIEVIN Fond d'Anglet	130 413	130 067	0,27 %
33	VENDIN-LE-VIEIL Centre Cial/LIBERCOURT Mairie	286 139	268 259	6,67 %
35	AVION Lebas/LA BASSEE Gare	269 704	273 330	-1,33 %
36	HOUDAIN Poste/BRUAY Libération	149 066	149 281	
37	AUCHY Flandres/LENS Béhal-Jean Zay	369 408	426 752	-13,44 %
39	LENS Béhal-Jean Zay/CARVIN Pont de Grès	163 682	147 587	10,91 %
41	LENS Circulaire	151 381	152 358	-0,64 %
47	LIBERCOURT Les Hauts/OIGNIESVauban	195 647	196 176	-0,27 %
SOUS-TOTAL		3 259 851	3 327 627	-2,04 %
	LIGNES DUO			
50	BRUAY Europe/BETHUNE Gare	34 423	40 665	-15,35 %
52	BRUAY Provinces / BETHUNE Clemenceau	108 868	115 073	-5,39 %
53	HULLUCH Fosse 13/CARVIN Eglise	33 066	35 444	-6,71 %
54	BETHUNE Gare/HINGES Rue de Paradis	25 475	26 527	-3,97 %
55	SAINS Hermaville/LIEVIN Nauticaa	45 777	52 216	-12,33 %
56	BILLY-BERCLAU 11 Novembre/BETHUNE Gare	78 160	79 116	-1,21 %
57	ABLAIN-SAINT-NAZAIRE Boutzeur/LIEVIN Centre Cial	15 710	16 445	-4,47 %
58	VERMELLES Marignane/LA BASSEE Gare	49 237	44 613	10,36 %
59	VIMY Mésanges/LENS Gare	8 857	11 386	-22,21 %
60	FESTUBERT Mairie / HAISNES Mairie	68 933	70 498	-2,22 %
62	ESTREE-CAUCHY Haut d'Estrée/BRUAY Europe	20 644	24 135	-14,46 %
64	BAJUS Abreuvoir/BRUAY Europe	16 993	19 989	-14,99 %
66	PERNES-EN-ARTOIS Mairie/BRUAY Europe	20 481	20 307	0,86 %
68	LABEUVRIERE Mairie/BRUAY Europe	24 634	27 989	-11,99 %

70	BARLIN Mairie/BRUAY Europe	13 390	15 605	-14,19 %
72	RUITZ Mairie/Noeux Gare	47 655	55 713	-14,46 %
74	ISBERGUES, MOLINGHEM Gare / LILLERS, Covoiturage	11 010	14 601	-24,59 %
76	CALONNE-SUR-LA-LYS, VERTS FEUILLAGES / BÉTHUNE, Gare	20 863	21 896	-4,72 %
78	LILLERS, COVOITURAGE / BÉTHUNE, Gare	21 167	21 413	-1,15 %
82	BETHUNE Gare/BEUVRY Hôpital	40 456	44 933	-9,96 %
SOUS-TOTAL		705 799	758 563	-6,96 %
NAVETTES				
90	Navette Béthune	36 388	37 261	-2,34 %
91	Navette Marché Lens	2 273	2 229	1,98 %
92	Navette Marché Bruay	1 163	1 188	-2,09 %
93	Navette Gare Vimy	5 384	-	-
	Circuits exceptionnels		23 672	-100,00 %
SOUS-TOTAL		45 208	64 350	-29,75 %
CIRCUITS SCOLAIRES				
SOUS-TOTAL		1 586 062	1 642 568	-3,44 %
ALLOBUS et DUO				
SOUS-TOTAL		545 105	414 923	31,37 %
PROXIBUS				
SOUS-TOTAL		149 491	123 174	21,37 %
TOTAL OFFRE KILOMETRIQUE COMMERCIALE		**13 933 202**	**14 023 074**	**-0,64 %**

COURSES NON RÉALISÉES ET PÉNALISÉES

Mois	Jan.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	TOTAL	REPAR-TITION	N-1	Évolution
TADAO	90	99	74	57	47	92	78	70	189	128	175	102	1201	89,00%	850	41,30%
AUTOBUS ARTESIENS	7	6	2	4	6	8	2	3	9	9	5	27	88	6,50%	66	33,30%
BENOIT	1	1	1	3	0	2	1	0	0	1	2	0	12	0,90%	9	33,30%
INGLARD	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0,10%	3	-66,70%
LNA	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0,10%	4	-50,00%
MULLIE	0	0	0	0	0	2	0	4	1	0	0	3	10	0,70%	6	66,70%
ROSE	0	0	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0	3	0,20%	2	50,00%
WESTEEL	2	2	4	3	5	7	4	0	1	1	2	2	33	2,40%	46	-28,30%
TOTAL	100	109	81	67	58	111	87	77	201	140	185	134	1350	100,00%	986	36,90%
Nb de courses théoriques	62 267	59 497	59 772	57 147	55 895	62 285	49 711	43 242	68 676	66 782	65 366	64 191	714 831		686 530	4,10%
Taux de conformité	99,84%	99,90%	99,81%	99,90%	99,89%	99,85%	99,86%	99,88%	99,86%	99,83%	99,85%	99,84%	99,86%		99,88%	

Si le nombre de CNE a évolué de près de 37% par rapport à 2023, le taux de CNE reste stable pour la 4ème année consécutive à 0,14%, compte tenu du développement de l'offre. La hausse de CNE est essentiellement imputable aux services en propre, et principalement dûe à des indisponibilités de véhicules dans un contexte de vieillissement du parc. Cette situations est exacerbée par deux facteurs :

- des retards de livraisons prévues en 2024, les constructeurs rencontrant des difficultés à livrer dans les délais
- une usure prématurée de certains véhicules hybrides, avec des défaillances sur des pièces que les constructeurs ont du mal à fournir

Ces difficultés sont apparues à partir de la rentrée 2024 et ont engagé les équipes de maintenance dans la recherches de solutions palliatives.

C. SERVICES A LA DEMANDE : UNE PRODUCTION A LA HAUSSE EN LIEN AVEC L'ÉVOLUTION DES DEMANDES

Courses déclenchées	2024	2023	Ecart	Part 2024	Part 2023
Allo	17 657	11 903	48%	43%	41%
Chrono	4 814	4 114	17%	12%	14%
Duo	18 214	12 304	48%	44%	43%
Express	600	505	19%	1%	2%
Total TAD	41 285	28 826	43%	100%	100%

Le nombre de courses réalisées progresse très significativement de 43%, avec un total de plus de 41 000, portant le taux de déclenchement à 42% vs 36% en 2023. **L'enveloppe kilométrique de ces services augmente donc naturellement, à hauteur de 21,21%.**

Les lignes Allobus concentrent toujours la majorité de l'offre déployée, mais « descendent » toutefois en dessous des 50%, l'activité des lignes DUO passant de 37,5% à près de 42% de la production, témoignant ainsi de l'attrait des nouveaux standards d'offre proposés.

Tous services à la demande confondus, on remarque que **4 d'entre eux totalisent 47% de la production. Il s'agit des Allobus A, F, G et de la Duo 76**. Les Allobus F, G et la ligne Duo 76 concernent exclusivement la zone de la Lys Romane et progressent fortement. L'Allobus A, quant à lui, déjà bien installé, marque le pas en 2024, tout en restant le service à la demande le plus actif.

On relève également que **les modifications de fonctionnement opérés sur les Allobus B et F ont eu des effets très significatifs** sur le déclenchement des services.

On déplore cependant un taux d'annulation en hausse de +12%, notamment sur les services de la Lys Romane, ainsi que du nombre de « clients absents » (+22% vs 2023). Cela pose un point de vigilance.

BÉTHUNE
SNCF
HEULIEZBUS
240
TADAO
CM-720-VM

DÉTAIL DES KMS PAR TAD ET SYNTHÈSE

	N	N-1	N/N-1 en %
allobus A	265 853	274 717	-3,23 %
allobus B	50 981	34 404	48,19 %
allobus C	30 218	26 523	13,93 %
allobus D	2 674	1 616	65,52 %
allobus E	5 317	5 390	-1,35 %
allobus F	123 473	88 606	39,35 %
allobus G	73 836	49 083	50,43 %
allobus H	13 484	8 510	58,44 %
Site de mémoire	2 006	1 590	26,14 %
Chronopro Bois Rigault	39 407	44 179	-10,80 %
Chronopro ZI Washington	14 523	15 821	-8,21 %
Chronopro PI Artois Flandres	31 098	30 693	1,32 %
Chronopro Zi du château	7 072	5 297	33,51 %
Chronopro Delta 3	425	375	13,15 %
Chronopro Portes du Nord	4 011	2 734	46,74 %
Chronopro ZI Ruitz Est	146	nc	nc
Chronopro ZI Ruitz Ouest	968	nc	nc
Chronopro ZI Ruitz Nord	1 792	nc	nc
duo 50	21 181	17 201	23,14 %
duo 52	4 577	1 900	140,91 %
duo 53	9 057	8 255	9,72 %
duo 54	15 862	11 150	42,25 %
duo 55	31 723	24 447	29,77 %
duo 56	16 246	2 381	582,23 %
duo 57	19 020	12 529	51,82 %
duo 58	11 636	3 447	237,52 %
duo 59	8 676	2 288	279,28 %
duo 60	7 481	6 478	15,50 %
duo 62	6 914	3 342	106,92 %
duo 64	10 966	4 356	151,76 %
duo 66	15 495	9 638	60,76 %
duo 68	856	53	1504,82 %
duo 70	16 052	12 990	23,57 %
duo 72	7 359	6 187	18,95 %
duo 74	50 631	49 455	2,38 %
duo 76	79 075	61 039	29,55 %
duo 78	55 744	43 546	28,01 %
duo 82	33 230	31 782	4,55 %
duo 114	5 293	1 283	312,59 %
duo 18 express	48 441	39 551	22,48 %
Total	1 142 799	942 836	21,21 %

	N	N-1	N/N-1 en %
Allobus	567 842	490 439	16,0 %
Chrono	475 515	353 297	35,0 %
Duo	99 442	99 100	0,0 %
Total	1 142 799	942 836	21,21 %

TABLEAU DE BORD DU FONCTIONNEMENT DU SERVICE ALLOBUS

N°	Nb de courses virtuelles			Nb de courses déclenchées					
				Commandées			Annulées		
	N	N-1	% évol	N	N-1	% évol	N	N-1	% évol
allobus A	9 876	9 966	-0,90 %	7 836	6 343	24 %	1 314	1 216	8 %
allobus B	4 862	4 228	15,00 %	2 003	1 581	27 %	194	172	13 %
allobus C	4 256	4 228	0,66 %	1 664	1 095	52 %	131	109	20 %
allobus D	4 256	5 436	-21,71 %	220	194	13 %	27	14	92 %
allobus E	1 216	1 208	0,66 %	551	417	32 %	47	65	-28 %
allobus F	4 256	4 228	0,66 %	4 527	2 486	82 %	463	332	40 %
allobus G	4 256	3 624	17,44 %	2 729	1 622	68 %	424	319	33 %
allobus H	4 256	3 624	17,44 %	793	389	104 %	137	52	164 %
Site de mémoire	2 295	2 295	0,00 %	72	121	-40 %	2	6	-67 %
Chronopro Bois Rigault	2 832	3 020	-6,23 %	1 604	1 475	9 %	67	33	103 %
Chronopro ZI Washington	2 016	2 259	-10,76 %	946	800	18 %	40	16	150 %
Chronopro PI Artois Flandres	2 136	2 259	-5,44 %	1 072	929	15 %	33	17	94 %
Chronopro Zi du château	1 260	2 510	-49,80 %	655	514	27 %	22	2	1000 %
Chronopro Delta 3	1 260	2 510	-49,80 %	49	119	-59 %	3	-	
Chronopro Portes du Nord	1 260	2 360	-46,61 %	531	419	27 %	2	-	
Chronopro ZI Ruitz Est	606	-		14	-		8	-	
Chronopro ZI Ruitz Ouest	606	-		102	-		-	-	
Chronopro ZI Ruitz Nord	606	-		95	-		7	-	
duo 50	2 806	1 972	42,29 %	949	829	14 %	72	46	57 %
duo 52	1 624	1 185	37,05 %	416	181	130 %	102	49	107 %
duo 53	1 586	906	75,06 %	360	263	37 %	27	31	-13 %
duo 54	2 028	1 721	17,84 %	894	654	37 %	76	74	2 %
duo 55	3 176	2 845	11,63 %	2 090	1 439	45 %	254	223	14 %
duo 56	1 154	362	218,78 %	714	147	385 %	85	27	214 %
duo 57	2 268	1 510	50,20 %	1 043	677	54 %	83	89	-7 %
duo 58	1 961	1 357	44,51 %	719	276	161 %	115	46	149 %
duo 59	2 310	870	165,52 %	389	150	159 %	8	5	57 %
duo 60	1 417	1 106	28,12 %	572	423	35 %	36	29	23 %
duo 62	2 321	1 222	89,93 %	369	211	75 %	20	29	-31 %
duo 64	2 059	859	139,70 %	463	176	163 %	40	9	341 %
duo 66	2 324	1 706	36,23 %	556	377	47 %	49	45	9 %
duo 68	1 020	131	678,63 %	136	3	4449 %	3	2	58 %
duo 70	2 945	2 150	36,98 %	745	591	26 %	43	27	59 %
duo 72	3 210	1 994	60,98 %	368	256	44 %	37	59	-38 %
duo 74	6 537	4 726	38,32 %	2 734	2 287	20 %	266	326	-19 %
duo 76	4 253	2 821	50,76 %	2 512	1 891	33 %	253	172	47 %
duo 78	5 120	3 854	32,85 %	2 285	1 634	40 %	204	192	6 %
duo 82	4 849	3 336	45,35 %	1 527	1 381	11 %	162	167	-3 %
duo 114	2 340	604	287,42 %	347	100	247 %	42	13	221 %
duo 18 express	1 620	1 208	34,11 %	638	540	18 %	38	26	44 %
Total	111 039	92 200	20,40 %	46 289	32 990	40 %	4 512	4 039	12 %

Clients annulations tardives			Clients absents			Réalisées			Taux de déclenchement		
N	N-1	% évol	N	N-1	% évol	N	N-1	% évol	N	N-1	% évol
4 277	3 753	14 %	1 832	1 608	14 %	6 522	5 127	27 %	79 %	64 %	25 %
327	279	17 %	171	152	13 %	1 810	1 409	28 %	41 %	37 %	10 %
258	181	43 %	115	65	77 %	1 533	986	55 %	39 %	26 %	51 %
37	15	147 %	11	7	57 %	193	180	7 %	5 %	4 %	45 %
77	110	-30 %	26	36	-28 %	504	352	43 %	45 %	35 %	31 %
973	637	53 %	422	206	105 %	4 063	2 154	89 %	106 %	59 %	81 %
981	679	44 %	278	205	36 %	2 305	1 303	77 %	64 %	45 %	43 %
188	64	194 %	109	38	187 %	656	277	137 %	19 %	11 %	74 %
2	10	-80 %	15	10	50 %	70	115	-39 %	3 %	5 %	-40 %
447	187	139 %	360	333	8 %	1 537	1 442	7 %	57 %	49 %	16 %
238	73	226 %	359	254	41 %	906	784	16 %	47 %	35 %	33 %
120	48	150 %	59	116	-49 %	1 039	912	14 %	50 %	41 %	22 %
49	4	1125 %	35	6	483 %	633	512	24 %	52 %	20 %	154 %
3	2	50 %	-	30	-100 %	46	119	-61 %	4 %	5 %	-18 %
3	-		27	10	170 %	529	345	53 %	42 %	18 %	137 %
8	-		-	-		6	-		2 %		
-	-		4	-		66	-		17 %		
7	-		2	-		52	-		16 %		
110	82	34 %	113	74	53 %	877	783	12 %	34 %	42 %	-20 %
126	66	91 %	26	31	-16 %	314	132	138 %	26 %	15 %	68 %
40	48	-17 %	39	9	333 %	333	232	44 %	23 %	29 %	-22 %
128	107	20 %	59	70	-16 %	818	580	41 %	44 %	38 %	16 %
505	402	26 %	426	277	54 %	1 836	1 234	49 %	66 %	51 %	30 %
153	50	206 %	81	19	326 %	629	120	424 %	62 %	41 %	52 %
139	158	-12 %	140	69	103 %	960	588	63 %	46 %	45 %	3 %
172	69	149 %	62	40	55 %	604	230	163 %	37 %	20 %	80 %
11	7	57 %	29	14	107 %	381	145	163 %	17 %	17 %	-2 %
54	52	4 %	25	18	39 %	537	394	36 %	40 %	38 %	6 %
24	39	-38 %	30	32	-6 %	349	182	92 %	16 %	17 %	-8 %
53	11	382 %	12	21	-43 %	423	167	154 %	22 %	20 %	10 %
81	102	-21 %	75	66	14 %	507	332	53 %	24 %	22 %	8 %
5	2	150 %	10	1	900 %	133	1	13230 %	13 %	2 %	484 %
87	50	74 %	77	72	7 %	702	564	24 %	25 %	27 %	-8 %
62	96	-35 %	55	69	-20 %	332	197	68 %	11 %	13 %	-11 %
553	676	-18 %	307	255	20 %	2 468	1 961	26 %	42 %	48 %	-14 %
581	360	61 %	419	258	62 %	2 259	1 719	31 %	59 %	67 %	-12 %
347	299	16 %	184	114	61 %	2 081	1 442	44 %	45 %	42 %	5 %
399	308	30 %	201	164	23 %	1 366	1 214	12 %	31 %	41 %	-24 %
55	17	224 %	42	3	1300 %	305	87	251 %	15 %	17 %	-10 %
88	43	105 %	88	64	38 %	600	505	19 %	39 %	45 %	-12 %
10 993	9 086	21 %	5 895	4 816	22 %	40 685	28 321	44 %	42 %	36 %	17 %

D. FOCUS PRODUCTION SERVICE PROXIBUS

Après deux années de stabilité, **la production du service augmente fortement (+26 %),** témoignant de la bonne compréhension du nouveau fonctionnement du service de la part des abonnés actifs dont le nombre a augmenté de 82 personnes et pour **23 % de déplacements supplémentaires** vs 2023.

L'optimisation des moyens progresse encore vs 2023, avec près de 33 % des courses réalisées dans le cadre de tournées concernant plusieurs voyageurs et avec un taux d'annulation qui reste très limité (2,2 %)

SYNTHESE KMS PRODUITS

	N	N-1	N/N-1 en %
Kms totaux	316 183	249 871	26,54 %

TABLEAU DE BORD DU FONCTIONNEMENT DU SERVICE PROXIBUS

Nb courses réalisées										
Simple				Tournée				total		
N	N-1	% évol	Part Du total	N	N-1	% évol	Part Du total	N	N-1	% évol
7 858	6 601	19,04 %	67,20 %	3 835	3 085	24,31 %	32,80 %	11 693	9 686	20,72 %

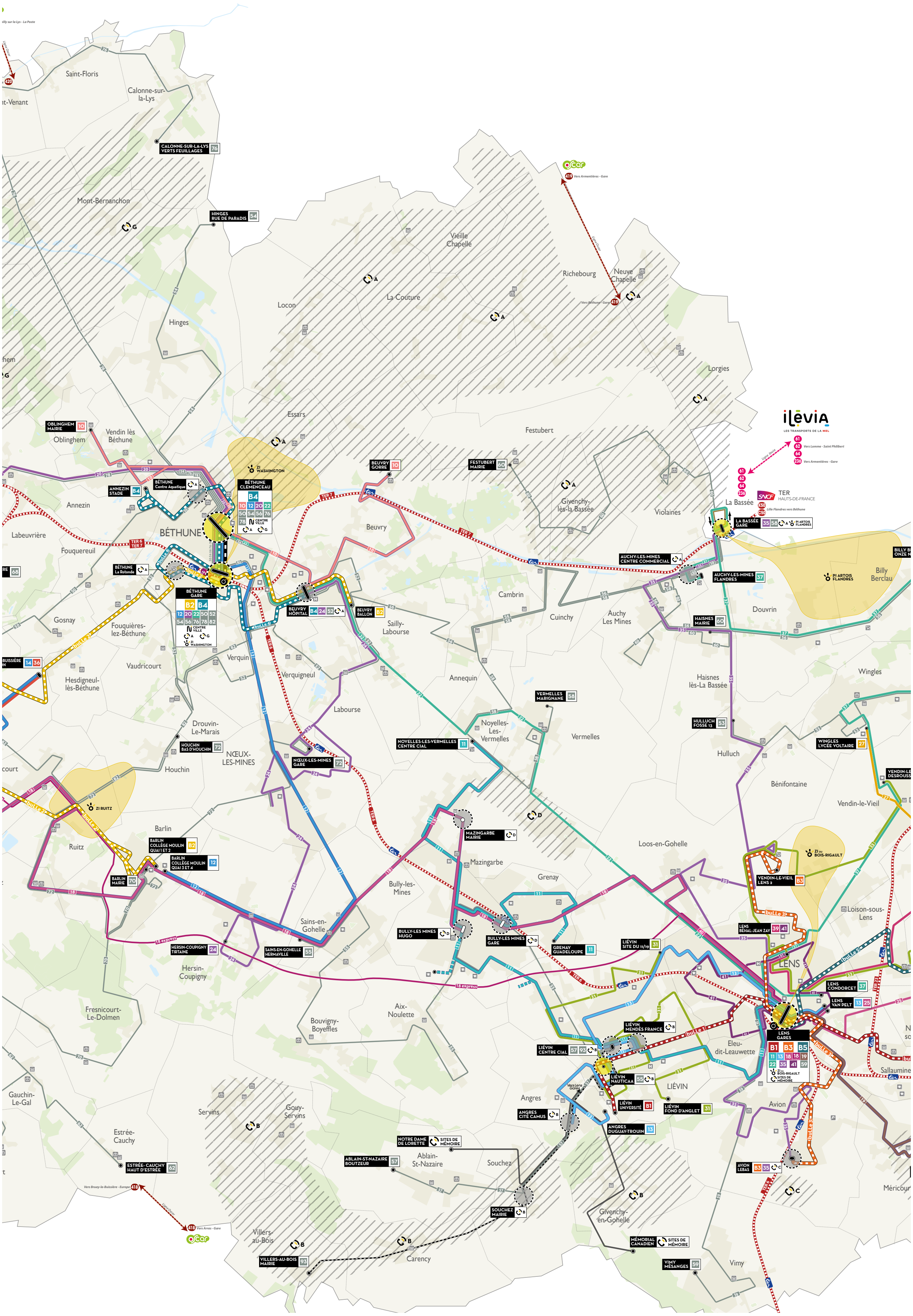
Nb courses annulées (jour même)			
N	N-1	% évol	Pourcentage d'annulation
255	96	168,42 %	2,18 %

E. OCCASIONNELS ET SPÉCIAUX

Période	Prestation	Km Totaux	Coût Total TTC	Financement AM62	Financement Transdev
janv-24	Adateep	562	3 750,22 €	x	
janv-24	Navettes Bollaert	940	10 988,19 €	x	
janv-24	Navettes Bollaert	922	12 211,74 €	x	
févr-24	Adateep	141	1 161,37 €	x	
févr-24	Navettes Bollaert	838	6 621,17 €	x	
févr.-24	Navettes Bollaert	872	8 497,91 €	x	
févr.-24	Navettes Bollaert	975	11 274,58 €	x	
mars-24	Adateep	93	446,11 €	x	
mars-24	Navettes Bollaert	964	10 548,25 €	x	
mars-24	Navettes Bollaert	959	8 274,02 €	x	
avr-24	Adateep	17	409,49 €	x	
avr.-24	Navettes Bollaert	895	7 094,39 €	x	
avr.-24	Navettes Bollaert	937	9 727,05 €	x	
mai-24	Adateep	53	598,30 €	x	
mai-24	Navettes Bollaert	940	11 084,39 €	x	
mai-24	Route du Louvre	3 838	46 200,07 €		x
mai-24	Trail pyramides	775	3 249,33 €	x	
mai-24	Navettes Bollaert	917	12 399,70 €	x	
juin-24	Adateep	101	660,87 €	x	
juil-24	Flamme Olympique	136	1 050,00 €	x	
août-24	Navettes Bollaert	926	9 214,08 €	x	
août-24	Navettes Bollaert	908	8 279,64 €	x	
août-24	Navettes Bollaert	955	9 316,87 €	x	
août-24	Béthune rétro	448	9 620,56 €	x	
août-24	Navettes Bollaert	957	11 037,63 €	x	
sept-24	Adateep	267	1 948,63 €	x	
sept.-24	Navettes Bollaert	1 251	17 436,03 €	x	
sept.-24	Navettes Bollaert	486	4 053,97 €	x	
oct-24	Adateep	386	2 333,21 €	x	
oct-24	Racing Cœur	630	2 671,19 €	x	
oct.-24	Navettes Bollaert	915	9 572,43 €	x	
nov-24	Adateep	360	2 777,04 €	x	
nov.-24	Navettes Bollaert	879	8 548,97 €	x	
nov.-24	Navettes Bollaert	902	7 676,04 €	x	
déc-24	Adateep	387	2 493,55 €	x	
déc.-24	Navettes Bollaert	926	11 069,05 €	x	
déc.-24	Navettes Bollaert	941	13 626,33 €	x	
		28 399	297 922,37		

Le nombre de kilomètres spéciaux augmente de 20 % vs 2023, essentiellement du fait de la production engendrée par la réalisation des **services liés à la desserte du stade Bollaert** les jours de matches. Les **navettes Bollaert** représentent par ailleurs plus de **70 % des kilomètres spéciaux**.

Les reste de l'activité concerne pour **21 % la mise en place de services pour des évènements spécifiques** (Route du Louvre, Béthune Rétro, Trail des pyramides) et pour **8 % les animations menées en partenariat avec l'ADATEEP** pour les opérations sécurité dans les établissements scolaires.


Saint-Floris
Calonne-sur-la-Lys
CALONNE-SUR-LA-LYS VERTS FEUILLAGES
Mont-Bernanchon
HINGES RUE DE PARADIS
Hinges
Locon
La Couture
Vieille Chapelle
Richebourg
Neuve Chapelle
Lorgies
Essars
Festubert
ilévia
LES TRANSPORTS DE LA MEL
OBLINGHEM MAIRIE
Oblinghem
Vendin lès Béthune
ZI WASHINGTON
BÉTHUNE CLEMENCEAU
BEUVRY GORRE
FESTUBERT MAIRIE
Givenchy-lès-la Bassée
Violaines
La Bassée
TER HAUTS-DE-FRANCE
LA BASSÉE GARE
PI ARTOIS FLANDRES
ANNEZIN STADE
BÉTHUNE Centre Aquatique
Annezin
BÉTHUNE
Beuvry
Labeuvrière
Fouquereuil
BÉTHUNE La Rotonde
BÉTHUNE GARE
BEUVRY HÔPITAL
BEUVRY BALLON
AUCHY-LES-MINES CENTRE COMMERCIAL
AUCHY-LES-MINES FLANDRES
Billy Berclau
Gosnay
Fouquières-lez-Béthune
Sailly-Labourse
Cambrin
Cuinchy
Auchy Les Mines
HAISNES MAIRIE
Douvrin
Vaudricourt
Hesdigneul-lès-Béthune
Verquin
Verquigneul
Annequin
Haisnes lès-La Bassée
Wingles
VERMELLES MARIGNANE
Drouvin-Le-Marais
Labourse
Noyelles-Les-Vermelles
Vermelles
HULLUCH FOSSE 13
NOYELLES-LES-VERMELLES CENTRE CIAL
WINGLES LYCÉE VOLTAIRE
HOUCHIN BAS D'HOUCHIN
NŒUX-LES-MINES
NŒUX-LES-MINES GARE
Hulluch
Houchin
Bénifontaine
Vendin-le-Vieil
ZI RUITZ
Barlin
BARLIN COLLÈGE MOULIN QUAI 1 ET 2
BARLIN COLLÈGE MOULIN QUAI 3 ET 4
Ruitz
BARLIN MAIRIE
MAZINGARBE MAIRIE
Mazingarbe
Loos-en-Gohelle
ZI DU BOIS-RIGAULT
Grenay
Bully-les-Mines
VENDIN-LE-VIEIL LENS 2
Loison-sous-Lens
Sains-en-Gohelle
BULLY-LES MINES HUGO
BULLY-LES MINES GARE
LENS BÉHAL-JEAN ZAY
HERSIN-COUPIGNY TIRTAINE
SAINS-EN-GOHELLE HERMAVILLE
LIÉVIN SITE DU 11/19
GRENAY GUADELOUPE
Hersin-Coupigny
LENS
LENS CONDORCET
LENS VAN PELT
Fresnicourt-Le-Dolmen
Aix-Noulette
Bouvigny-Boyeffles
LIÉVIN MENDÈS FRANCE
LENS GARES
Eleu-dit-Leauwette
LIÉVIN CENTRE CIAL
LIÉVIN NAUTICA
Sallaumines
Gauchin-Le-Gal
LIÉVIN
Angres
ANGRES CITÉ CAMUS
LIÉVIN UNIVERSITÉ
LIÉVIN FOND D'ANGLET
Avion
Servins
Gouy-Servins
ANGRES DUGUAY-TROUIN
Estrée-Cauchy
NOTRE DAME DE LORETTE
SITES DE MÉMOIRE
ABLAIN-ST-NAZAIRE BOUTZEUR
Ablain-St-Nazaire
Souchez
AVION LEBAS
ESTRÉE-CAUCHY HAUT D'ESTRÉE
Méricourt
SOUCHEZ MAIRIE
Givenchy-en-Gohelle
Villers-au-Bois
MÉMORIAL CANADIEN
Carency
VILLERS-AU-BOIS MAIRIE
VIMY MÉSANGES
Vimy

2. CONSISTANCE DE L'OFFRE : DÉTAIL DES AJUSTEMENTS OPÉRÉS

A. LES ÉTUDES ET MODIFICATIONS PERMANENTES DE L'OFFRE

L'année 2024 n'a pas été une année ordinaire au cours de laquelle **474 modifications d'offre** ont été mises en œuvre. Une très large majorité concerne **des ajustements mineurs**, tels l'ajout, le déplacement ou la suppression d'un arrêt ou d'une course, témoignant d'une grande attention portée à l'efficience de l'offre. Mais cette première année de DSP a surtout donné lieu à **une première salve de modifications conséquentes** de l'offre convenue dans le nouveau contrat.

RESTRUCTURATION DE 8 LIGNES PRINCIPALES ET COMPLÉMENTAIRES

L'objectif des restructurations de ce groupe de lignes principales et complémentaires était d'en renforcer l'attractivité, l'efficacité et la complémentarité sur les territoires concernés. Le travail de restructuration s'est traduit par une **redéfinition des itinéraires des lignes 15, 19, 21, 25, 27, 33, 37 et 39**, issue de l'analyse de l'efficience des offres et des flux voyageurs (analyse des OD menées via l'usage de la plateforme Cognidis).

Le projet s'est concrétisé comme suit :

- La **transformation de la ligne 19 en 2 lignes**, donnant lieu à la création de la ligne 13 (Lens/Liévin/Angres) et à une nouvelle ligne 19 au départ de Lens et prolongée à Courcelles depuis Hénin en complément de la ligne 23
- Un **itinéraire raccourci pour la ligne 15** au centre commercial de Noyelles Godault, la partie Evin-Courcelles étant raccrochée à la ligne 19
- Une **refonte des lignes 21 et 25**, la ligne 25 reprenant la partie Lens/Sallaumines/Noyelles de la ligne 21, offrant ainsi une liaison Nord/sud pour les habitants des communes limitrophe de la RN. La ligne 21 est recentrée sur un itinéraire entre Fouquières, Montigny, Hénin, Dourges, Évin et Leforest
- La **prolongation de la ligne 27 jusque Wingles** en passant par Vendin, assurant de meilleurs échanges au sein du secteur, avec la gare de Pont à Vendin et le lycée Voltaire
- Un **itinéraire simplifié et raccourci pour la ligne 33** qui ne dessert plus les communes de Wingles, Bénifontaine et Hulluch mais permet des liaisons directes vers le centre commercial Lens 2, la ZI du Bois Rigault, le CHL et le centre-ville de Lens depuis Pont à Vendin et Vendin le Vieil d'un côté et depuis Loison et Harnes de l'autre
- Une l**iaison plus rapide** entre Wingles et Lens par la **ligne 37**
- En lien avec la modification de la ligne 37, la **refonte de l'itinéraire de la ligne 39** qui relie désormais Lens avec Loison et Annay

Les échanges avec les communes concernées ont permis d'affiner la restructuration en procédant à plusieurs ajustements :

- **Modification de l'itinéraire la ligne 37 dans Vendin-le-Vieil**, pour améliorer la desserte du collège Desrousseaux,
- **Calage fin des correspondances entre la ligne 15 et 19** à Noyelles-Godault Europe, pour les flux voyageurs résiduels impactés par la rediamétralisation de ces lignes,
- Ajout de courses supplémentaires sur la ligne 25 et maintien du terminus à Polyclinique
- Ajout de courses en amplitude sur la ligne 19

ADAPTATION DES STANDARDS D'OFFRE SUR LES LIGNES DUO

La mise en œuvre du nouveau contrat a prévu, sans modification majeure des grilles horaires des différentes lignes DUO, une nouvelle répartition des courses entre dessertes régulières et dessertes à la demande. Cette évolution, motivée malgré une faible fréquentation de certains horaires réguliers le samedi et pendant les vacances scolaires, visait à préserver l'offre en adaptant les moyens de desserte au profit des courses à la demande.

Au printemps 2024, ce projet a été renforcé par une volonté d'aller plus loin et de redéployer l'offre, en ajoutant des horaires à la demande. L'objectif était de **garantir un minimum de 7 allers-retours par jour, du lundi au samedi, toute l'année, pour chaque ligne DUO**. Au total, les 12 lignes DUO ont ainsi bénéficié de grilles horaires enrichies afin d'atteindre cet objectif. Ces nouvelles grilles ont été déployées en juillet 2024.

ADAPTATION DES STANDARDS D'OFFRE SUR LES SERVICES ALLOBUS

L'évolution d'offre des services Allobus s'est faite en deux étapes.

La **première étape**, en application du nouveau contrat, a concrétisé **dès janvier la mise en place d'un standard d'offre de 7 allers-retours minimum** sur les services Allobus. Plusieurs grilles horaires ont ainsi été enrichies (**Allobus A, G, H**) ou adaptées (**Allobus D**).

En capitalisant sur le succès grandissant des services à la demande, une **deuxième étape** d'évolutions d'offre, non prévues initialement, a traduit **une volonté forte et continue d'apporter des réponses adaptées et attractives aux attentes de secteurs peu denses**. Ces évolutions ont été mises en œuvre **en septembre 2024**.

Ainsi, dans le **secteur de la Lys Romane, l'Allobus F** a été profondément restructuré pour répondre aux besoins exprimés :

- Refonte géographique avec une **extension de la desserte à la commune d'Aire-sur-la-Lys**, et plusieurs nouveaux arrêts pour compléter le maillage
- **Refonte dans le fonctionnement** avec une plus grande souplesse horaire (suppression des horaires fixes de dépose/prise en charge) et de trajets (possibilité de réaliser des déplacements entre tous les arrêts proposés)

Dans le secteur des communes des **collines de l'Artois, l'Allobus B** a été également restructuré et densifié :

- **Refonte géographique** avec une extension de la desserte à la gare de Lens,
- **Extension de la grille horaire** de 7 à 10 allers-retours.

ADAPTATION DE L'OFFRE DES SERVICES CHRONOPRO

Dès **janvier 2024**, nous avons procédé à des ajustements des grilles horaires des services Chronopro, afin de ne pas mobiliser des moyens humains et matériels sur des créneaux horaires ne déclenchant pas de demande.

Ainsi, les grilles horaires des **Chronopro ZI Washington, Bois Rigault** (le samedi) et **ZI du Château/Portes Nord/Delta 3** ont été optimisées selon les besoins avérés.

En **septembre 2024**, un nouveau service a été créée pour assurer la **desserte de la ZI de Ruitz**, aux horaires d'entrée et sortie de postes dès 4h30 du matin, **depuis 21 communes situées sur la CABBALR**. Cette nouvelle offre, non prévue initialement dans le contrat, a pu voir le jour grâce à un travail minutieux de recensement des rythmes de travail et des lieux de domiciliation des salariés des entreprises de la ZI de Ruitz.

OPTIMISATION DES CIRCUITS SPÉCIAUX

Dans la continuité de l'année 2023, le travail d'optimisation des circuits spéciaux a permis de supprimer 5 lignes : CS 2300, 2305, 2376, 2377, 2534. Pour certains circuits spéciaux, des reports d'arrêts ont été opérés sur d'autres circuits scolaires.

REFONTE DU SERVICE PROXIBUS

La refonte en profondeur du service PROXIBUS était inscrites aux engagements de la DSP dès 2024, notamment pour répondre aux exigences de la Loi d'Orientation des Mobilités (LOM). Un nouveau fonctionnement a été proposé dès le 08 janvier :

- **Modification des conditions d'accès au service** (suppression de la commission d'accessibilité au profit d'une demande d'inscription simplifiée sur la base du critère de détention de la CMI invalidité, conformément au cadre défini par LOM)
- **Ouverture de créneaux supplémentaires à la réservation** : augmentation des moyens employés **en heures de pointe** pour satisfaire un maximum de demandes de déplacements pour des bénéficiaires se déplaçant **pour aller au travail, continuité de services de 8h à 18h** (supprimant l'interruption de service sur la pause méridienne, et conformément aux attentes exprimées par les bénéficiaires du service)

Cette refonte, assise sur des moyens supplémentaires alloués par Artois Mobilités **(+29 % de créneaux horaires ouverts)**, se traduisait par des engagements forts du délégataire, avec un objectif de progression de la fréquentation de 35 %.

À fin 2024, la progression de la fréquentation s'établit à +23 %, mais avec une progression beaucoup plus marquée sur le deuxième semestre, une fois les nouvelles mesures assimilées par le public concerné (+9 % sur le premier semestre, +38 % sur le deuxième semestre). **L'extension des moyens a par ailleurs permis de transporter pour la première fois depuis l'ouverture du service plus de 100 personnes sur une journée.**

étoile
CINÉMAS
BUS
BUS

B. MODIFICATIONS TEMPORAIRES DE L'OFFRE

Travaux de voierie, fêtes foraines, manifestations diverses, le réseau Tadao est régulièrement entravé par ces évènements qui jalonnent le quotidien de la vie du territoire. Ces impacts donnent lieu à des mesures d'alerte des voyageurs (mise en place de déviations, ajustements de temps de parcours), voire d'ajustement des bases de données liées à la recherche d'itinéraire en fonction de leur durée. En 2024, **204 modifications temporaires** ont été mises en œuvre par les services Circulation, Information Voyageurs et Patrimoine.

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

3. L'OFFRE BICLO

A. UN SERVICE COMPLÈTEMENT REPENSÉ

La mise en œuvre du nouveau contrat de DSP incluait une refonte significative des services BICLO. L'objectif était de **moderniser et d'étendre l'offre de mobilité active sur le territoire**. Le projet vise également à accompagner à moindre coût les habitants dans leur parcours vers un usage plus régulier de ce mode de déplacement.

Originellement basé sur un système de locations de courte et moyenne durée (pour mémoire, ce choix avait été fait notamment pour accompagner la desserte du Louvre Lens en proposant des offres « tourisme »), le service a complètement été repensé pour servir davantage les besoins des habitants du territoire.

ÉVOLUTION DU PARC DE VÉLOS A LA LOCATION

Un effort particulier a été fait pour proposer aux utilisateurs **un choix de vélo plus varié, correspondant à davantage de besoins ou d'attentes**. Un plan d'investissement pluri annuel est programmé pour augmenter progressivement le parc mis en location. Pour l'année 2024, le **parc a été porté de 60 à 97 vélos**. Outre le renouvellement ou l'extension du nombre de modèles déjà proposés jusqu'alors (classiques, à assistante électrique ou pliables), de nouveaux équipements ont été intégrés dans la gamme Biclo : vélo longtail, biporteurs ou encore trottinettes électriques.

CONSTITUTION DU PARC À FIN 2024

Type vélo	Nouveaux	Anciens	Total
Biclo Classique	6	14	20
Biclo Classique pliable	5	0	5
Biclo électrique	6	32	38
Biclo électrique biporteur	2	0	2
Biclo électrique longtail	3	0	3
Biclo électrique pliable	0	6	6
Trotinette	5	0	5
Tio'Biclo 4-6 ans (16 pouces)	3	0	3
Tio'Biclo 6-9 ans (20 pouces)	4	0	4
Tio'Biclo 9-12 ans (24 pouces)	0	8	8
TOTAL	34	60	94

UN NOUVEL ATELIER DE MAINTENANCE

Afin d'accompagner l'évolution de la flotte de vélo en nombre et en diversité, nous avons été amenés à aménager un nouvel atelier vélo au sein du dépôt bus de Béthune. Un technicien de maintenance « cycles », spécialement formé, y opère quotidiennement. Un véhicule adapté a été mis à sa disposition pour les besoins de l'activité (approvisionnement des points de retrait, récupération des équipements pour maintenance préventive ou curative).

REFONTE DE LA GAMME TARIFAIRE

Une nouvelle gamme tarifaire a été mise en place pour **rendre le service plus accessible, selon des durées correspondant davantage aux objectifs du projet**. De ce fait, la durée de location minimale a été portée à **1 mois**. Le renouvellement est possible dans la limite de 12 mois consécutifs et au-delà desquels, le client est inscrit en liste d'attente. La nouvelle gamme tarifaire inclut également des abonnements pour des durées de **6 ou 9 mois**. Les abonnés Tadao ont accès à des tarifs minorés.

Les solutions de paiements ont également évolué, avec la mise en place d'un **nouvel outil acceptant les options de paiement via SEPA (prélèvement mensuel) ou CB** (paiement en une fois). Toutefois, un dysfonctionnement technique a conduit à suspendre les prélèvements automatiques courant 2024, avec pour conséquence davantage de locations pour une durée de 1 mois.

Le nouveau système prévoit également un accompagnement des publics en situation précaire avec l'**instauration de la caution solidaire**. Cette dernière soulage les bénéficiaires éligibles en faisant porter la charge de la caution par l'association EMA, dans le cadre d'un partenariat. En 2024, EMA a reçu 34 sollicitations dont 7 éligibles.

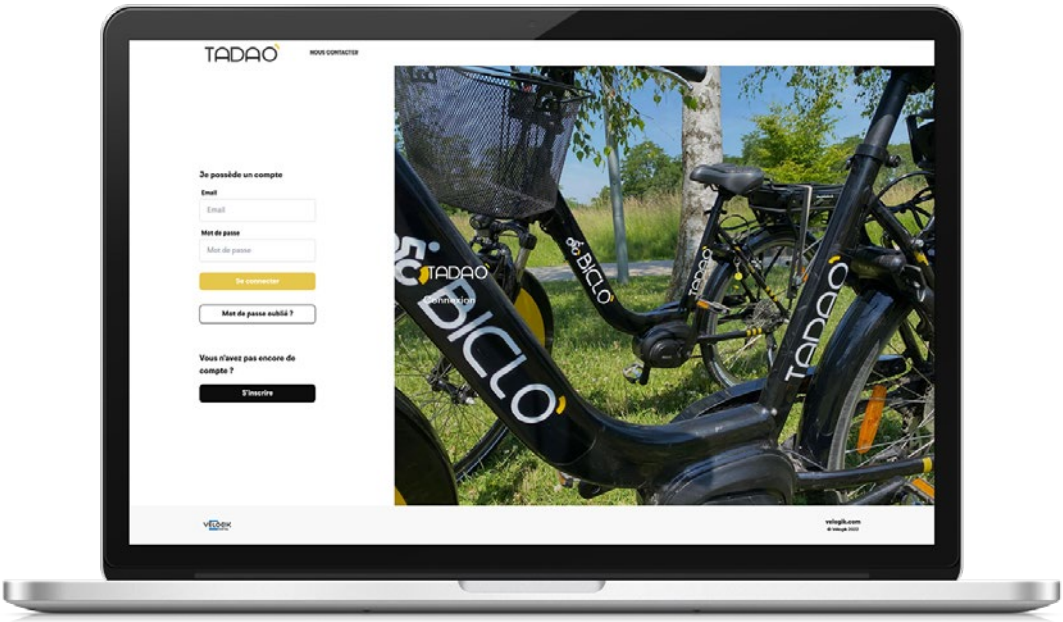
	1 mois Plein tarif	Abonné	6 mois Plein tarif	Abonné	9 mois Plein tarif	Abonné
Vélo classique	15 €	10 €	75 €	51 €	108 €	72 €
Vélo électrique	40 €	30 €	204 €	150 €	297 €	220,50 €
Vélo enfant et cargo	70 €	30 €	351 €	150 €		
Trotinette	10 €	7,50 €	51 €	37,50 €	72 €	54 €

SIMPLIFICATION DU PARCOURS CLIENT

Jusqu'alors, les réservations devaient être prises exclusivement auprès de la Maison du Vélo à Lens. Le parcours client a été entièrement repensé pour **offrir une expérience fluide et dématérialisée et par là même, une meilleure accessibilité du service**. Cela inclut une simplification des procédures d'**inscription via un portail dédié** et accessible depuis tadao.fr, un règlement et un dépôt de caution en ligne, une assistance téléphonique, et un service après-vente réactif pour répondre aux besoins des utilisateurs. Le dispositif s'appuie sur l'outil de gestion VELOGIK retenu pour être support de l'activité location (plateforme VéloClick) : suivi des locations, mises en liste d'attente, organisation de la maintenance.

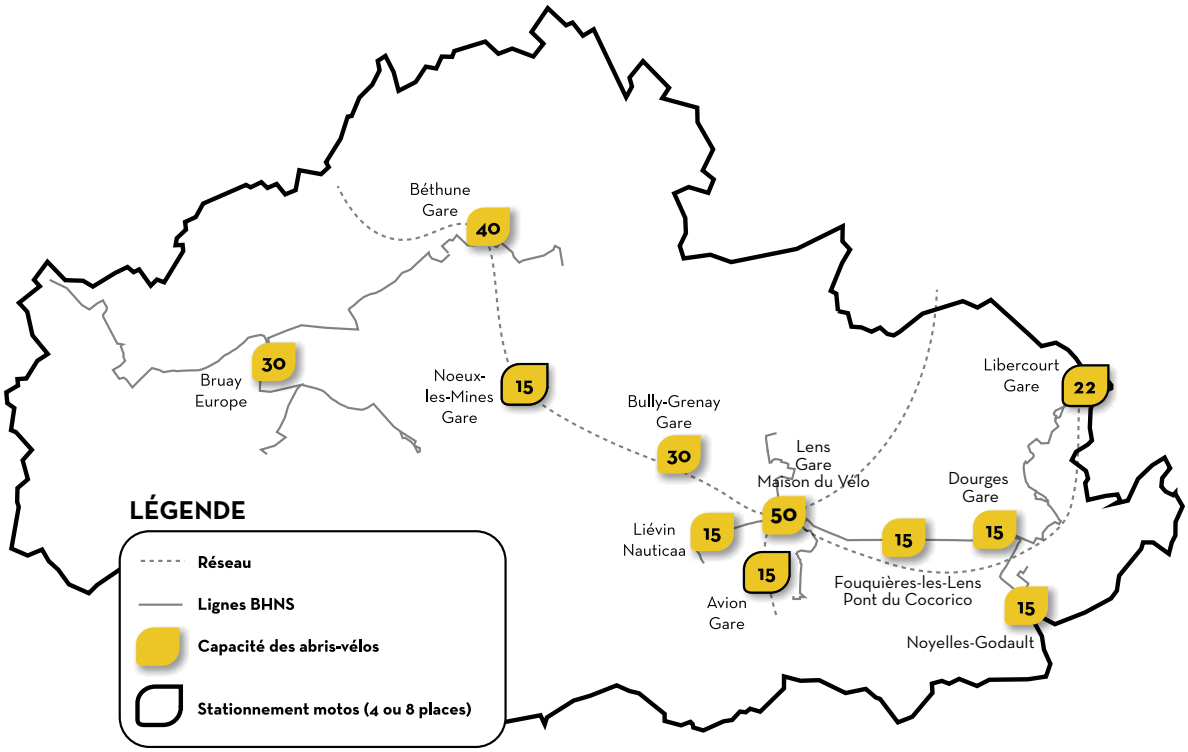
Le lancement du service a été opéré le 02 avril. Il a été accompagné d'une campagne d'information et de promotion détaillées en partie A_3_B.

Les clients peuvent aussi désormais réserver leur BICLO en choisissant le **point de retrait parmi les 5 boutiques Tadao** selon le créneau horaire qui leur convient le mieux. Une livraison à domicile est aussi proposée pour les équipements spéciaux (cargos, longtails) ou dans le cas d'un abonnement de 6 mois minimum. Les agents du CRC ont été formés à l'accueil de ces nouveaux visiteurs pour assurer le service après-vente (validation des contrats) et les accompagner dans la prise en main du matériel.



RENFORCEMENT DE LA SÉCURISATION DES ABRIS VELOS

Si le nombre d'abris est resté stable, avec **11 stations proposant plus de 230 places** de stationnement, leur accès a néanmoins été sécurisé. Jusqu'alors accessibles avec une simple carte Pass Pass, même anonyme et sans titre de transport en cours, leur ouverture nécessite désormais l'**installation d'un « badge d'accès » sur la carte ou un abonnement Tadao en cours de validité**. Ce dernier est néanmoins gratuit et accessible en boutique, sur les DAT ou tout simplement sur l'e-boutique.



B. BILAN DE L'USAGE DES SERVICES EN 2024

Il n'y a bien évidemment pas de comparaison possible avec les résultats de l'année 2023 compte tenu de la profonde évolution du service offert à partir du 02 avril.

Au 1er trimestre, le service de location a été progressivement limité de manière à récupérer un parc complet pour le lancement du nouveau service. Dès fin décembre 2023, les abonnés ayant des locations en cours ont été contactés pour leur expliquer les changements à venir et les conseiller sur leurs locations en attendant la jonction avec le nouveau dispositif. Sur cette période, **39 locations** ont été réalisées, principalement mensuelles ou trimestrielles et quasi exclusivement **pour des vélos à assistance électrique (VAE)**. Les recettes s'élèvent à 1 401 €HT pour ce 1er trimestre, trimestre hivernal traditionnellement moins propice aux locations de vélos, notamment en mode « tourisme ».

Pour la période du 02 avril au 31 décembre :

Le bilan de l'année 2024 s'établit comme suit, et en considération du parc de 97 équipements :

- Un total de **219 réservations**, tous types de vélos confondus par **99 clients différents**.
- Les **VAE**, plus nombreux sont naturellement **les plus prisés** : 134 locations, soit 61 %, par 54 clients différents
- Un **vif succès des locations de trottinettes électriques** dont la liste d'attente s'élevait à 70 personnes quasiment en continu compte tenu d'un parc encore restreint
- Une prise en charge encore concentré à **Lens qui totalise 57 % des retraits d'équipements** (effet report des anciens abonnés), du fait des habitudes des anciens abonnés
- Les locations de vélos enfants n'ont pas encore trouvé leurs publics alors qu'ils représentent près de 20 % du parc
- Près de 1 000 comptes créés sur la plateforme Véloclik, démontrant la facilité d'accès, l'intérêt sur le sujet et la réussite des campagnes d'information

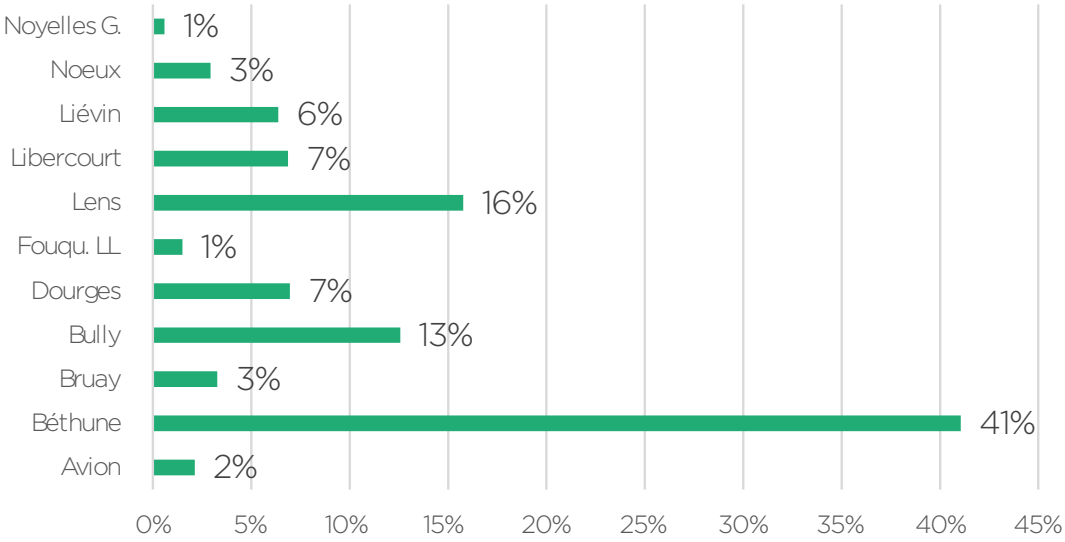
Pour rappel, la répartition des locations par durée, si elle laisse apparaitre une écrasante majorité de locations au mois n'est pas significative du fait du dysfonctionnement des prélèvements automatiques.

Type d'équipement	1 mois	6 mois	9 mois	Total général	Total en %
Biclo cargo longtail	8	2		10	4,6%
Biclo classique	26	12		38	17,4%
Biclo classique pliable	8	1	1	10	4,6%
Biclo électrique	117	11	6	134	61,2%
Biclo électrique pliable	12	1	1	14	6,4%
Trottinette électrique	9	2	2	13	5,9%
Total général	180	29	10	219	
En %	82,2%	13,2%	4,6%		

Type d'équipement	Lens	Hénin	Béthune	Bruay	Liévin	Domicile	Total général
Biclo cargo longtail						10	10
Biclo classique	17	11	6	2	1	1	38
Biclo classique pliable	4	2	1	3			10
Biclo électrique	91	19	9	2	10	3	134
Biclo électrique pliable	9	1		4			14
Trottinette électrique	6	3	3	1			13
Total général	127	36	19	12	11	14	219
En %	58,0%	16,4%	8,7%	5,5%	5,0%	6,4%	

Du côté des abris vélos, on constate une baisse de fréquentation globale de 24 % notamment à Béthune Gare et Lens Gare. Avec un peu plus de 10 000 accès annuels (vs 13 000 en 2024), **le taux d'occupation global journalier peut ainsi être estimé à 11 %** (vs 16 % en 2023). Une baisse de fréquentation qui peut être imputée à l'évolution des conditions d'accès. **Le top 3 des abris les plus fréquentés reste Béthune Gare (41 %) devant Lens Gare (16 %) et Bully Gare (13 %)**.

Usage des abris vélos Tadao



C. BICLO : LES TABLEAUX DE BORD

DÉTAIL DES LOCATIONS T1

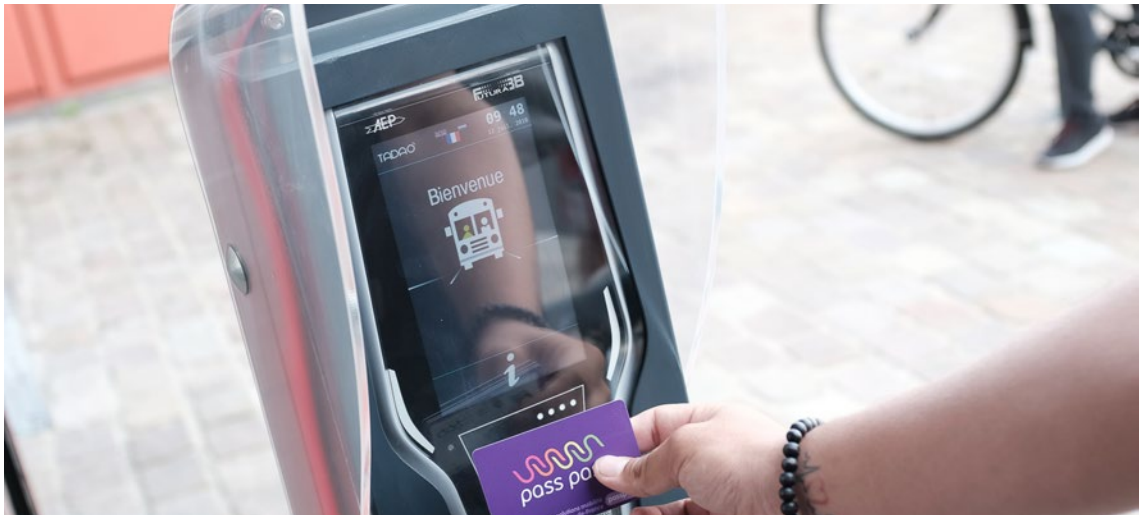
Titres	Ayant droit	Prix HT	Quantité			Recettes		
			N	N-1	N/N-1 (%)	N	N-1	N/N-1 (%)
VÉLO DE VILLE								
1/2 journée	Tous publics	1,25 €	1	14	-92,90%	1€	18€	-92,90%
1 journée	Tous publics	2,50 €	-	12	-100,00%	-	30€	-100,00%
1 semaine	Tous publics	8,33 €	1	12	-91,70%	8€	100€	-91,70%
1 mois	Tous publics	16,67 €	1	14	-92,90%	17€	233€	-92,90%
3 mois	Tous publics	33,33 €	-	2	-100,00%	-	78€	-100,00%
1/2 journée	Abonnés TADAO ou TER	0,83 €	-	3	-100,00%	-	3€	-100,00%
1 journée	Abonnés TADAO ou TER	1,67 €	-	8	-100,00%	-	13€	-100,00%
1 semaine	Abonnés TADAO ou TER	4,17 €	-	5	-100,00%	-	21€	-100,00%
1 mois	Abonnés TADAO ou TER	12,50 €	-	11	-100,00%	-	138	-100,00%
3 mois	Abonnés TADAO ou TER	25,00 €	-	8	-100,00%	-	200€	-100,00%
Sous total Vélo de Ville			3	89	-96,60%	26	833	-96,80%
VELO ELECTRIQUE								
1/2 journée	Tous publics	4,17 €	1	1	0,00%	4€	4€	0,00%
1 journée	Tous publics	7,50 €	1	1	0,00%	8€	8€	0,00%
1 semaine	Tous publics	16,67 €	1	1	0,00%	17	17€	0,00%
1 mois	Tous publics	33,33 €	7	19	-63,20%	233€	633€	-63,20%
3 mois	Tous publics	75,00 €	4	34	-89,10%	275€	2 525€	-89,10%
1/2 journée	Abonnés TADAO ou TER	2,50 €	-	-	-	-	-	-
1 journée	Abonnés TADAO ou TER	4,17 €	-	1	-100,00%	-	4€	-100,00%
1 semaine	Abonnés TADAO ou TER	12,50 €	6	2	200,00%	75€	25	200,00%
1 mois	Abonnés TADAO ou TER	25,00 €	8	44	-81,80%	200€	1 100€	-81,80%
3 mois	Abonnés TADAO ou TER	58,33 €	8	17	-52,90%	467	992€	-52,90%
Sous total Vélo Electrique			36	120	-70,20%	1 278	5 308€	-75,90%
VELO 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 €	-	-	-	-	-	-
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 €	-	-	-	-	-	-
1 mois	Abonnés TADAO ou TER	12,50 €	-	-	-	-	-	-
3 mois	Abonnés TADAO ou TER	25,00 €	-	-	-	-	-	-
Sous total Vélo Pliant			-	-	-	-	-	-
VÉLO ENFANT								
1/2 journée	Tous publics	0,83 €	-	2	-100,00%	-	2€	-100,00%
1 journée	Tous publics	1,67 €	-	2	-100,00%	-	3€	-100,00%
1 semaine	Tous publics	4,17 €	-	-	-	-	-	-

1 mois	Tous publics	12,50 €	-	-	-	-	-	-
3 mois	Tous publics	25,00 €	-	-	-	-	-	-
Sous total Gamme Enfant			-	4	-100,00%	-	5	-100,00%
EQUIPEMENTS								
SIEGE ENFANT								
1 mois	Tous publics	1,67 €	-	6	-100,00%	-	10	-100,00%
REMORQUE ENFANT								
1/2 journée	Tous publics	2,50 €	-	-	-	-	-	-
1 journée	Tous publics	4,17 €	-	-	-	-	-	-
Réparations			-	-	-	97	1 490	-93,50%
Sous total Equipements			-	6	-100,00%	97	1 500	-93,60%
Sous Total - Locations ½ Journée			**2**	**20**	**-90,00%**	**5**	**26**	**-79,00%**
Sous Total - Locations 1 Journée			**1**	**24**	**-95,80%**	**8**	**58**	**-87,10%**
Sous Total - Locations 1 Semaine			**8**	**20**	**-60,00%**	**100**	**163**	**-38,50%**
Sous Total - Locations 1 Mois			**16**	**94**	**-83,00%**	**450**	**2 114**	**-78,70%**
Sous Total - Locations 3 Mois			**12**	**61**	**-80,90%**	**742**	**3 794**	**-80,50%**
TOTAL			**39**	**219**	**-82,30%**	**1 401**	**7 645**	**-81,70%**

DÉTAIL DES LOCATIONS T2/3/4

Titres	Durée de location	Prix HT	Quantité			Recettes		
			N	N-1	N/N-1 (%)	N	N-1	N/N-1 (%)
Biclo Classique - Tout Public	1 mois	12,50 €	6	-	-	75€	-	-
Biclo Classique - Tout Public	6 mois	62,50 €	-	-	-	-	-	-
Biclo Classique - Tout Public	9 mois	90,00 €	-	-	-	-	-	-
Biclo Classique - Abonné	1 mois	8,33 €	3	-	-	25€	-	-
Biclo Classique - Abonné	6 mois	42,50 €	0,5	-	-	21,25€	-	-
Biclo Classique - Abonné	9 mois	60,00 €	-	-	-	-	-	-
Biclo Classique - Solidaire	1 mois	- €	14	-	-	-	-	-
Biclo Classique - Solidaire	6 mois	- €	5,33	-	-	-	-	-
Sous Total - Biclo Classique			28,83	-	-	121,25€	-	-
Biclo Classique Pliable - Tout Public	1 mois	12,50 €	5	-	-	62,5€	-	-
Biclo Classique Pliable - Tout Public	6 mois	62,50 €	-	-	-	-	-	-
Biclo Classique Pliable - Tout Public	9 mois	90,00 €	-	-	-	-	-	-
Biclo Classique Pliable - Abonné	1 mois	8,33 €	2	-	-	16,67€	-	-
Biclo Classique Pliable - Abonné	6 mois	42,50 €	1	-	-	42,5	-	-
Biclo Classique Pliable - Abonné	9 mois	60,00 €	0,44	-	-	26,67	-	-
Sous Total - Biclo Classique Pliable			8,44	-	-	148,33€	-	-
Biclo Electrique - Tout Public	1 mois	33,33 €	72	-	-	2 400,00	-	-
Biclo Electrique - Tout Public	6 mois	170,00 €	7,17	-	-	1 218,33€	-	-
Biclo Electrique - Tout Public	9 mois	247,50 €	3,22	-	-	797,5€	-	-
Biclo Electrique - Abonné	1 mois	25,00 €	38	-	-	950€	-	-
Biclo Electrique - Abonné	6 mois	125,00 €	3	-	-	375€	-	-
Biclo Electrique - Abonné	9 mois	183,75 €	1	-	-	183,75€	-	-
Sous Total - Biclo Electrique			124,39	-	-	5 924,58€	-	-
Biclo Electrique Pliable - Tout Public	1 mois	33,33 €	6	-	-	200€	-	-
Biclo Electrique Pliable - Tout Public	6 mois	170,00 €	-	-	-	-	-	-
Biclo Electrique Pliable - Tout Public	9 mois	247,50 €	-	-	-	-	-	-
Biclo Electrique Pliable - Abonné	1 mois	25,00 €	7	-	-	166,67€	-	-
Biclo Electrique Pliable - Abonné	6 mois	125,00 €	1	-	-	125€€	-	-

Biclo Electrique Pliable - Abonné	9 mois	183,75 €	-	-	-	-	-	-
Sous Total - Biclo Electrique Pliable			13,67	-	-	491,67€	-	-
Biclo Cargo Biporteur - Tout Public	1 mois	58,33 €	-	-	-	-	-	-
Biclo Cargo Biporteur - Tout Public	6 mois	292,50 €	-	-	-	-	-	-
Biclo Cargo Longtail - Tout Public	1 mois	50,00 €	7	-	-	408,33€	-	-
Biclo Cargo Longtail - Tout Public	6 mois	250,00 €	1,83	-	-	536,25€	-	-
Biclo Cargo Biporteur - Abonné	1 mois	58,33 €	-	-	-	-	-	-
Biclo Cargo Biporteur - Abonné	6 mois	292,50 €	-	-	-	-	-	-
Biclo Cargo Longtail - Abonné	1 mois	50,00 €	-	-	-	-	-	-
Biclo Cargo Longtail - Abonné	6 mois	250,00 €	-	-	-	-	-	-
Sous Total - Biclo Cargo			8,83	-	-	944,58€	-	-
Trottinette - Tout Public	1 mois	8,33 €	-	-	-	16,67€	-	-
Trottinette - Tout Public	6 mois	42,50 €	2	-	-	-	-	-
Trottinette - Tout Public	9 mois	60,00 €	-	-	-	60€	-	-
Trottinette - Abonné	1 mois	6,25 €	1	-	-	37,5€	-	-
Trottinette - Abonné	6 mois	31,25 €	6	-	-	62,5€	-	-
Trottinette - Abonné	9 mois	45,00 €	2	-	-	-	-	-
Sous Total - Trottinette Electrique			11	-	-	176,67€	-	-
Tio'Biclo - Tout Public	1 mois	4,17 €	-	-	-	-	-	-
Tio'Biclo - Tout Public	6 mois	21,67 €	-	-	-	-	-	-
Tio'Biclo - Tout Public	9 mois	30,00 €	-	-	-	-	-	-
Tio'Biclo - Loc Biclo Adulte Simultanée	1 mois	- €	-	-	-	-	-	-
Tio'Biclo - Loc Biclo Adulte Simultanée	6 mois	- €	-	-	-	-	-	-
Tio'Biclo - Loc Biclo Adulte Simultanée	9 mois	- €	-	-	-	-	-	-
Sous Total - Tio'Biclo			-	-	-	-	-	-
Réparations Refacturées						-	-	-
Biclo Chemins de la Mémoire						969,67€	-	-
Sous Total - Divers			-	-	-	969,67€	-	-
Sous Total - Locations 1 Mois			160,67	-	-	4 358,33€	-	-
Sous Total - Locations 6 Mois			27,83	-	-	2 380,83€	-	-
Sous Total - Locations 9 Mois			6,67	-	-	1 067,92€	-	-
TOTAL GENERAL			**195,17**	**-**	**-**	**8 776,75€**	**-**	**-**



©GeraldGeronimi

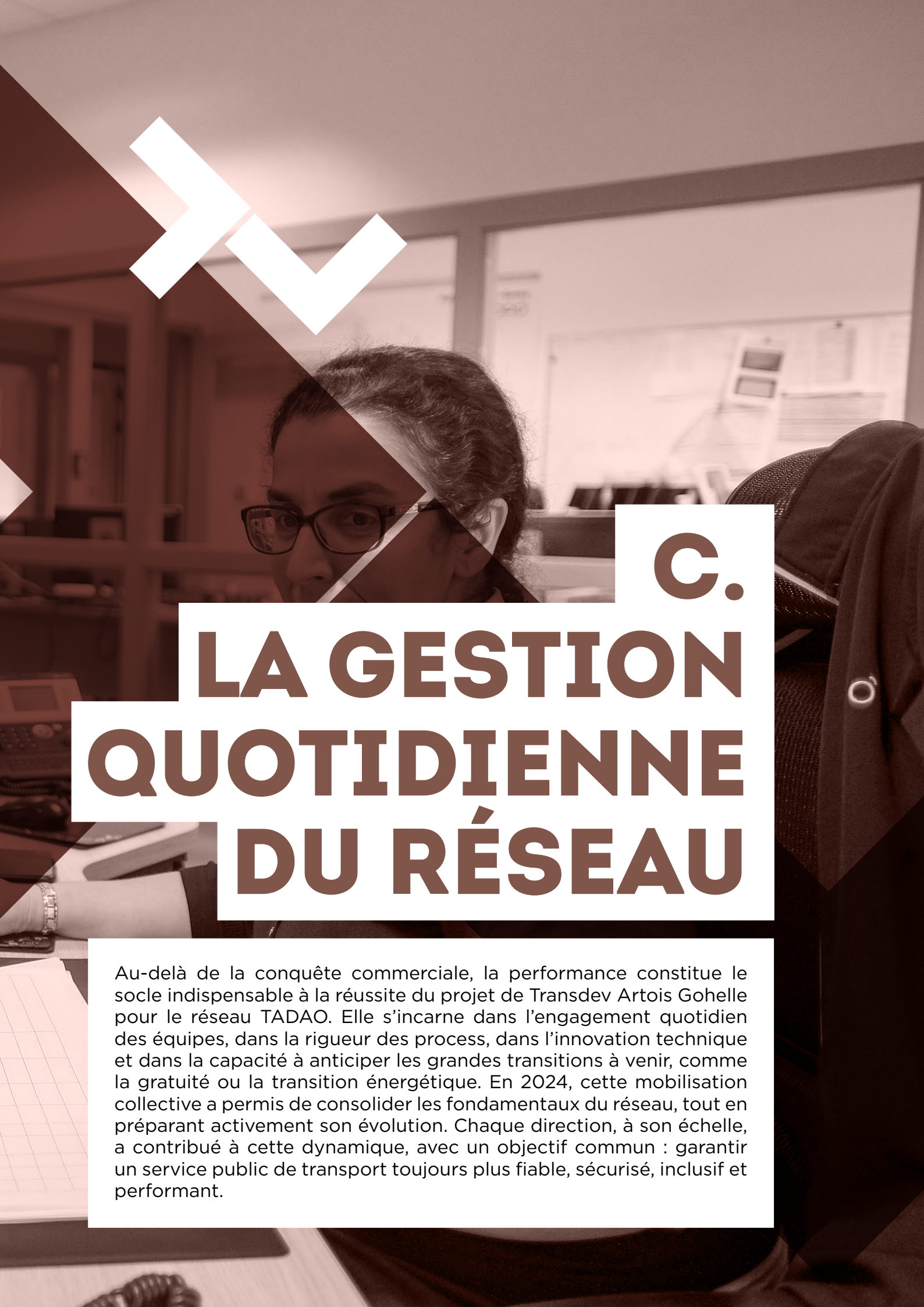
©GeraldGeronimi

TABLEAU DE BORD DES FRÉQUENTATIONS DU GARDIENNAGE VÉLO

Nombre d'accès aux abris vélos Tadao	N	N-1	N/N-1 en %
Avion // Gare	202	770	-73,80%
Béthune // Gare	3 902	5 045	-22,70%
Bruay // Place de l'Europe	311	1 157	-73,10%
Bully-Les-Mines // Gare	1 194	1 291	-7,50%
Dourges // Gare	662	142	366,20%
Fouquières-Les-Lens // Pont du Cocorico	142	245	-42,00%
Lens // Maison du Velo	1 499	2 316	-35,30%
Libercourt // Gare	653	709	-7,90%
Lievin // Nauticaa	605	1 168	
Noeux-Les-Mines // Gare	278	-	-
Parking Covoit // Noyelles Godault	56	68	-17,60%
Total	9 504	12 911	-26,39%

Nombre d'accès aux autres abris	N	N-1	N/N-1 en %
Béthune // Mont Liebaut (Moto)	339	52	551,90%
Béthune // Mont Liebaut (Vélo)	214	137	56,20%
Béthune // Catorive	25	191	-86,90%
Total	578	380	52,11%

Nombre d'accès aux abris vélos	N	N-1	N/N-1 en %
Total	10 082	13 291	-24,14%



C. LA GESTION QUOTIDIENNE DU RÉSEAU

Au-delà de la conquête commerciale, la performance constitue le socle indispensable à la réussite du projet de Transdev Artois Gohelle pour le réseau TADAO. Elle s'incarne dans l'engagement quotidien des équipes, dans la rigueur des process, dans l'innovation technique et dans la capacité à anticiper les grandes transitions à venir, comme la gratuité ou la transition énergétique. En 2024, cette mobilisation collective a permis de consolider les fondamentaux du réseau, tout en préparant activement son évolution. Chaque direction, à son échelle, a contribué à cette dynamique, avec un objectif commun : garantir un service public de transport toujours plus fiable, sécurisé, inclusif et performant.

1. L'EXPLOITATION DU RÉSEAU : UNE ORGANISATION MOBILISÉE POUR GARANTIR LA QUALITÉ DE SERVICE

En 2024, la Direction d'Exploitation a poursuivi sa mission essentielle : assurer la continuité, la fiabilité et la performance du service de transport, tout en s'adaptant à un environnement en pleine transformation. Structurée autour de pôles complémentaires – Méthodes, Planning, Temps Réel, PASF, Performance et Unités Territoriales – elle a su conjuguer **rigueur opérationnelle, écoute des équipes** et **capacité d'innovation**.

L'année a été marquée par des évolutions majeures : préparation à la gratuité, arrivée des premiers bus électriques, renforcement des dispositifs de sécurité, modernisation des outils de régulation, et amélioration continue des conditions de travail. Chaque pôle a contribué, à son échelle, à faire progresser l'organisation vers un modèle plus agile, plus durable et plus centré sur la qualité de service.

GESTION DES UNITÉS TERRITORIALES : MOBILISER LES ÉQUIPES, SÉCURISER LES OPÉRATIONS, AMÉLIORER LA PERFORMANCE

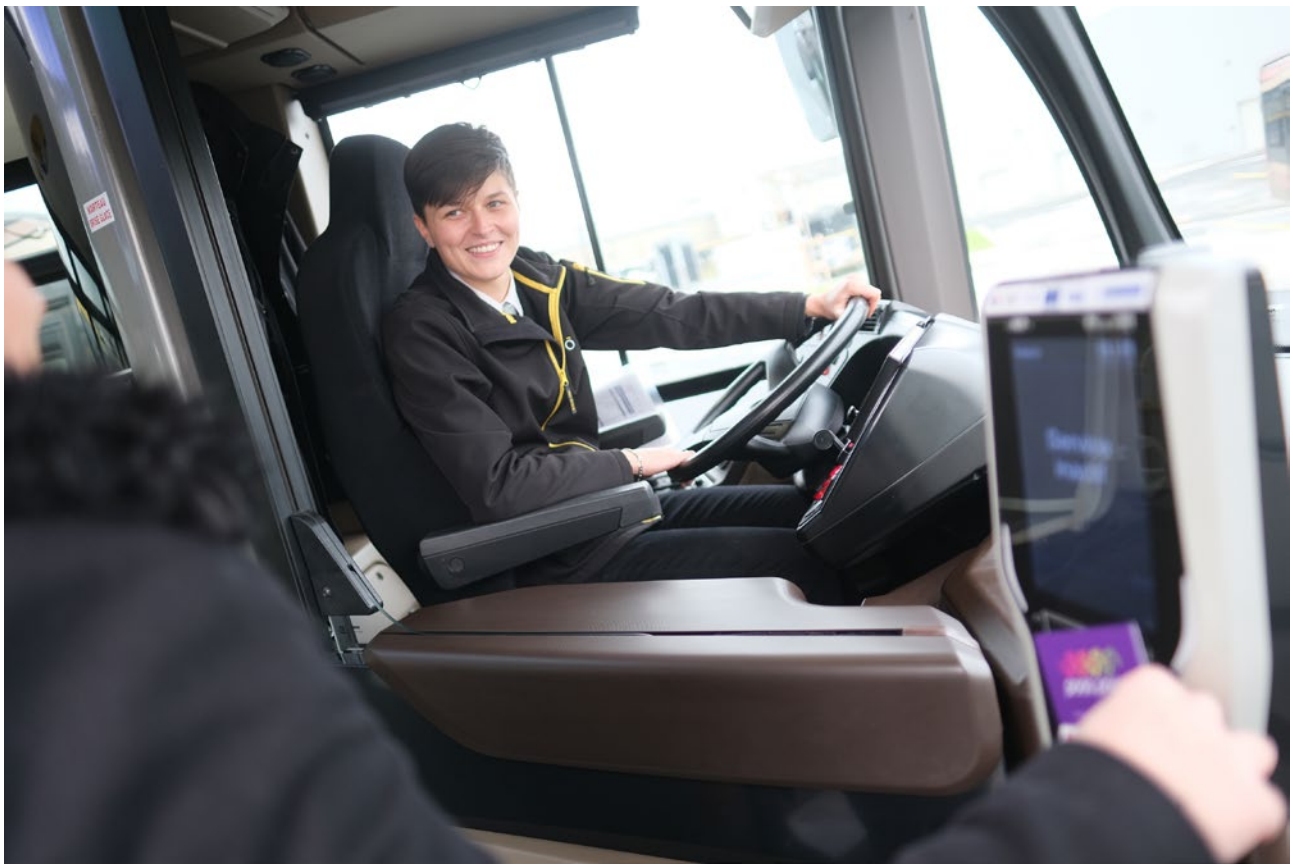
En 2024, les unités territoriales Est et Ouest ont été au cœur de la dynamique d'adaptation et de transformation de la Direction d'Exploitation. Dans un contexte de transition managériale, de montée en puissance des enjeux liés à la gratuité et à l'électrification, les équipes ont su faire preuve de réactivité, de rigueur et d'engagement.

ACCOMPAGNER, FORMER, ET INTÉGRER LES AGENTS

L'année a été marquée par une **recomposition des équipes**, notamment sur l'unité Est, avec l'arrivée d'un nouveau manager et d'un nouveau responsable d'unité. Ces changements ont permis d'insuffler une nouvelle dynamique tout en maintenant la cohésion et l'efficacité des équipes.

Sur l'unité Ouest, un **travail soutenu d'accompagnement RH** a été mené tout au long de l'année :

- **Suivi des tuteurs**, épreuves, réunions semestrielles et évaluations ont permis de structurer l'intégration des nouveaux conducteurs.
- Des **formations ciblées** ont été organisées, notamment sur le harcèlement, le management, ou encore la gestion des temps de travail.
- Des **temps d'échange réguliers** avec les partenaires (Randstad, Trans'Lead, etc.) ont renforcé les liens entre les équipes et les acteurs de l'emploi.



PRÉVENIR LES RISQUES ET RENFORCER LA VIGILANCE

La **sécurité des biens et des personnes** a été un axe fort de l'année 2024, avec l'ouverture et la signature d'un **accord sécurité** sur le secteur de Lens. Des actions concrètes ont été menées sur le terrain :

- **Sensibilisations aux passages à niveau**,
- **Exercices de gestion de crise** (incendie véhicule),
- **Audits de circulation**,
- **Tournées sur les secteurs sensibles**,
- Et la mise en œuvre de **plans d'action spécifiques**, comme le **plan neige** ou le **plan de sobriété énergétique**.

Ces initiatives ont permis de renforcer la culture de la sécurité au sein des équipes et de mieux anticiper les situations à risque.

Les unités territoriales ont également contribué à l'**amélioration continue de la performance opérationnelle** :

- Sur l'unité Est, la **préparation à la gratuité** et à l'**arrivée des bus électriques** a mobilisé les équipes autour d'études techniques et organisationnelles, en lien avec les autres pôles.
- Les **relations avec les sous-traitants** ont été renforcées, avec un suivi rigoureux de la qualité de service.
- Les **opérations extérieures** (RDL, navettes Bollaert) ont été parfaitement maîtrisées, illustrant la capacité des équipes à gérer des dispositifs complexes.
- Sur l'unité Ouest, des **groupes de travail** ont été mis en place sur des sujets variés : ponctualité, éco-conduite, processus véhicules de service, etc., avec une volonté constante d'**innover et d'optimiser les pratiques**.

MÉTHODES : STRUCTURER L'OFFRE ET AMÉLIORER LES CONDITIONS DE TRAVAIL

En 2024, le pôle Méthodes de la Direction d'exploitation s'est tout d'abord investi dans la mise en œuvre des engagements liés à la nouvelle Délégation de Service Public. Il s'est mobilisé autour de la **construction des nouvelles offres**, en définissant un **graphicage optimisé** s'attachant à concilier performance de production et qualité d'exécution du service par les agents.

Dans le même temps, une attention particulière a été portée aux **conditions de travail des conducteurs,** avec la mise en place de **nouveaux roulements**, dont un **roulement « soir »** salué par les équipes. Les **remontées terrains** recueillis dès la rentrée ont conduit à une **adaptation rapide de l'organisation en octobre**, illustrant la capacité du service à ajuster ses dispositifs de manière agile et réactive.

Dans cette dynamique d'amélioration continue, une **collaboration innovante** a été engagée avec la start-up **NukkAI**, spécialisée dans l'**optimisation intelligente des plannings**. L'outil développé vise à **intégrer les préférences individuelles des conducteurs**, afin de proposer des plannings plus personnalisés et attractifs.

Enfin, le pôle Méthodes a lancé les **études préparatoires à deux transformations majeures** du réseau : l'**électrification de la Bulle 3** et la **mise en place de la gratuité** prévue pour janvier 2026. Ces travaux visent à anticiper une **hausse significative de la fréquentation** et à adapter l'organisation de l'offre dans une logique de **performance, d'accessibilité et de qualité de service renforcée**.

PLANNING – ANTICIPER, ORGANISER ET S'ADAPTER AU QUOTIDIEN

Le service a connu plusieurs mouvements de personnel, avec deux **départs en retraite** (animateur d'équipe et gestionnaire planning) et un **retour progressif d'un agent après une longue absence**. Ces changements ont été anticipés et accompagnés, permettant une **montée en compétence interne et l'intégration réussie de nouveaux collaborateurs**. Ce renouvellement a renforcé la dynamique d'équipe tout en assurant la continuité des missions.

Entre février et avril, des **échanges constructifs** ont permis d'aborder les modalités de gestion des **retours sur repos** et des **heures hors roulement**, dans une logique de clarification et de transparence. En septembre, la **gronde sociale**, bien qu'ayant eu des effets sur l'absentéisme et généré des CNE (courses non effectuées) a conduit à une **prise de conscience collective** et à l'identification de leviers d'amélioration pour l'avenir. Le **nombre croissant de demandes** formulées via l'application **MobiMe** (avec un taux d'acceptation de 89,55 %) témoigne en ce sens d'un **besoin accru de flexibilité** dans la planification individuelle (MobiMe est une application permettant aux conducteurs de gérer leur activité : consultation de planning, demande de congés, échanges de services par exemple).

Enfin, plusieurs projets structurants ont rythmé l'année :

- Le lancement de l'étude **Driver Centric Rostering (DCR)** dès janvier, pour explorer des **solutions innovantes de planification personnalisée**.
- La **préparation de la mise en place de la restructuration du réseau**, avec une anticipation des besoins en formation dès avril et un **recrutement ciblé** sur l'unité Est.
- La **production rapide des calendriers d'activité** en juillet, réalisée en une semaine, illustrant l'**efficacité des processus internes**.
- La mise en place d'**intégrations express** en octobre, en réponse à une situation de **sous-effectif** survenue en septembre, démontrant une **réactivité opérationnelle forte**.

Malgré ces avancées, certains points appellent une vigilance particulière :

- Des **dysfonctionnements techniques** sur l'outil MobiMe ont affecté l'efficacité du service et nécessitent des **évolutions correctives**.
- Un **manque de visibilité** sur l'arrivée des bus électriques et le **report de la régularisation des congés payés** ont souligné l'importance d'une **communication plus fluide et anticipée**.

PASF : SÉCURISER, PRÉVENIR ET ACCOMPAGNER AU QUOTIDIEN

L'année 2024 a été marquée par une **réorganisation majeure au sein du service**, sous l'impulsion d'un nouveau responsable. Cette transition a nécessité l'instauration d'un nouveau cadre de travail pour les équipes, avec l'application de nouvelles règles de fonctionnement afin d'améliorer son efficacité et sa réactivité.

L'un des axes prioritaires travaillé en 2024 a été le **renforcement de la présence sur le terrain**, notamment auprès des conducteurs. Cela s'est traduit par une augmentation significative du nombre de véhicules contrôlés et d'arrêts vérifiés. **Malgré cette hausse des contrôles, le nombre de procès-verbaux a diminué, signe d'une meilleure sensibilisation des voyageurs**. Toutefois, cette baisse des PV n'a pas eu d'impact négatif sur le volume global des contrôles voyageurs, qui est resté stable par rapport à l'année précédente.

Les relations institutionnelles ont également été consolidées, avec une **coopération renforcée avec la police nationale**, les police smunicipales et la sous-préfecture de Lens. Le nombre de contrôles effectués en partenariat avec les forces de l'ordre a ainsi nettement progressé, passant de 99 en 2023 à 149 en 2024. Cette intensification des opérations de sécurité s'est accompagnée d'une avancée majeure : la **création de la Brigade de Sécurisation des Transports en Commun (BSTC) sur la circonscription de Lens (Zone EST)**.

Mise en place en juin et officialisée en septembre, cette brigade est un des acteurs clé dans la sécurisation des transports en commun. Sa présence régulière nous a permis d'augmenter le nombre de contrôles et de renforcer le sentiment de sécurité des usagers et du personnel.

L'été 2024, bien que marqué par les Jeux Olympiques et une baisse temporaire des effectifs des forces de l'ordre sur nos communes, s'est révélé globalement calme. Cependant, sur l'année, une **recrudescence des incivilités** a été observée avec une augmentation par **2,5 du nombre d'interventions** par rapport à l'année précédente. Ce phénomène s'est particulièrement fait sentir sur les circuits scolaires, où les comportements perturbateurs ont nécessité une mobilisation accrue de nos équipes.

En novembre, un renforcement de la présence des agents et médiateurs de terrain a été mis en place, notamment pour **accompagner la prise en charge des abonnements sur la CACH et la CALL**. Cette action a permis une meilleure gestion des flux et une amélioration de l'accueil des usagers dans un contexte de forte demande.

Enfin, en **décembre**, un incident majeur est survenu sur le secteur de **Carvin**, où plusieurs jets de projectiles ont causé des dégâts sur nos véhicules. Face à cette situation, une **interruption partielle des lignes** a été décidée pendant plusieurs jours, afin de garantir la sécurité des voyageurs et du personnel.

TEMPS RÉEL : RÉACTIVITÉ, COORDINATION ET INNOVATION AU SERVICE DE L'EXPLOITATION

En 2024, le pôle Temps Réel a poursuivi sa mission essentielle de régulation de l'activité en temps réel, tout en renforçant ses liens avec les équipes de conduite et en intégrant de nouveaux outils et méthodes pour améliorer la performance opérationnelle.

Le service a organisé **23 sessions de sensibilisation à la gestion des appels radio**, à destination des agents de conduite. Ces rencontres ont permis de présenter les systèmes de communication et le rôle du PCC (Poste de Commandement Centralisé), tout en favorisant un dialogue direct entre régulateurs et conducteurs. Elles ont également renforcé la confiance dans l'utilisation des dispositifs de sécurité embarqués. Ce programme sera reconduit en 2025 pour garantir un niveau homogène de formation au sein des équipes.

Le volume d'appels radio traités par le PCC a connu une hausse de 20 %, passant de 73 000 en 2023 à 87 000 en 2024, signe d'une activité toujours plus soutenue. En parallèle, **le service Circulation a traité plus de 5 500 arrêtés municipaux**, dont la moitié ont eu un impact direct sur le réseau (déviations, restrictions, etc.), un volume stable par rapport à l'année précédente.

Plusieurs évolutions organisationnelles ont également marqué l'année :

- Intégration de deux conducteurs en tant que régulateurs terrain, apportant un regard neuf et contribuant à l'amélioration des méthodes de formation.
- Réorganisation de l'encadrement en août-septembre, clarifiant les missions et simplifiant la gestion du service.
- Réaménagement des bureaux en octobre, avec l'intégration du service Circulation et des régulateurs terrain au sein du PCC, facilitant les échanges et la prise de décision.

SUIVI ENVIRONNEMENTAL ET MODERNISATION DES OUTILS

Le pôle a mis en place un suivi du « moteur tournant », incitant les conducteurs à couper leur moteur pendant les temps de battement, dans une logique de réduction des nuisances sonores et d'amélioration de l'empreinte écologique.

En parallèle, le lancement d'une nouvelle version de la GTC (Gestion Technique Centralisée) a permis un meilleur suivi du matériel au sol (DAT, BIV, Wifi, radio), avec une meilleure lisibilité des défauts et un traitement plus rapide des incidents.

PRÉPARATION DE L'AVENIR

- Une campagne de comptage voyageurs a été menée sur plusieurs lignes (B3, B7, 11, 15, 19) pour préparer les renforts d'offre de 2025.
- L'arrivée d'une alternante « Assistante Temps Réel » a permis de soutenir les activités du service tout en favorisant la transmission des savoirs.
- En décembre, l'arrivée des premiers bus électriques sur le dépôt d'Hénin-Beaumont a nécessité la formation des équipes et la mise en place de nouvelles procédures adaptées à cette technologie, tant pour les véhicules que pour les infrastructures de recharge.

VOIE
PLANNING

PERFORMANCE OPÉRATIONNELLE : PILOTER, FIABILISER, ANTICIPER

La Direction d'Exploitation s'est renforcée avec la **création d'un poste de gestion de la performance opérationnelle** avec pour objectif de gérer de manière plus systémique des sujets à fort impact sur la réalisation et la qualité du service.

La feuille de route 2024 a été construite autour des enjeux suivants :

- Organisation et fiabilisation des temps de parcours. A ce titre, des travaux ont été engagés en particulier sur les lignes 12, 13, 15, 19 ainsi que sur les Bulles 2 et 3. Une analyse fine des temps de parcours par tranches horaires, en lien avec les autres directions impliquées dans la construction de l'offre a été ouverte afin d'alimenter la construction du réseau 2026 (Gratuité)
- Impact des aménagements urbains (dos d'âne, voierie, etc.) sur l'exécution du service et l'intégrité des matériels
- Etat et entretien des équipements aux arrêts
- Fonctionnement des systèmes (priorité aux feux, équipements embarqués, etc)
- Impact de la gratuité
- Formalisation d'un plan neige

A. GESTION DES PERTURBATIONS

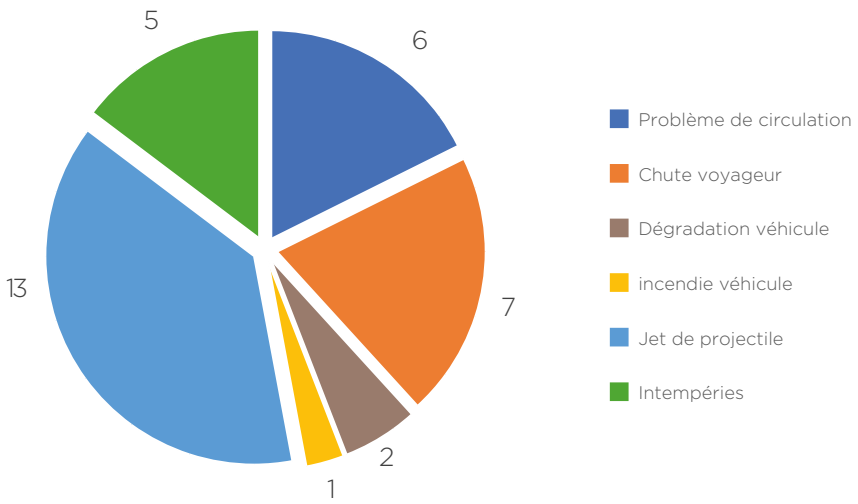
.

PERTURBATIONS PRÉVISIBLES

Le fichier est fourni au format .xls vu son volume

Le service Circulation, rattaché à l'activité Temps réel de la Direction d'Exploitation a géré cette année la **mise en place de 204 déviations**. Ces dernières donnent lieu à un traitement qui propose en simultané une information déviation à destination des conducteurs et des voyageurs (via le site, les points d'arrêt, les écrans embarqués)

PERTURBATIONS IMPRÉVISIBLES



Les perturbations majeures imprévisibles restent mesurées avec 34 situations exceptionnelles à gérer en 2024. Les jets de projectiles et les chutes de voyageurs en sont les principales causes. Du côté des intempéries, le réseau a dû faire face à une période neigeuse du 17 au 21 janvier et à un phénomène d'inondations en février.

B. L'AMBIANCE RÉSEAU : LA PACIFICATION DU RÉSEAU MARQUE LE PAS

STATISTIQUES DE L'AMBIANCE RÉSEAU

Après 3 année de baisse régulière des faits d'ambiance, 2024 marque le pas avec une hausse de +36% essentiellement due à la **recrudescence des incivilités, tant envers les personnels qu'envers la clientèle**.

Cela représente une moyenne de 80 incidents par mois, vs 44 en 2023.

Les autres items mesurés restent stables ou sont en baisse, notamment concernant les dégradations sur les biens.

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	0	0	-
Violence sans ITT	0	2	-100 %
Coups	1	1	0 %
Crachats	0	1	-100 %
Menaces verbales - Incivilités - Insultes	392	266	47 %
Jet de projectile avec dégat	11	13	-15 %
Projection de bombe lacrymogène ou jet de projectile sans dégat	24	26	-8 %
Vol	3	0	-
Fraude	3	11	-73 %
Pétard	1	2	-50 %
Arme	6	2	200 %
Total des agressions sur le personnel TADAO :	441	324	36 %
Agression physique envers le personnel des affretes			
Violence avec ITT	0	0	-
Violence sans ITT	0	1	-100 %
Coups	0	2	-100 %
Crachats	0	2	-100 %
Menaces verbales - Incivilités - Insultes	185	96	93 %
jet de projectile avec dégat	2	6	-67 %
Projection de bombe lacrymogène ou jet de projectile	10	13	-23 %
Vol	0	0	-
Fraude	6	3	100 %
Pétard	3	2	50 %
Arme	0	0	-
Total des agressions sur le personnel des affrétés :	206	125	65 %
Agression physique envers la clientèle			
Violence avec ITT	0	0	-
Violence sans ITT	5	1	400 %
Coups	14	12	17 %
Crachats	1	0	-
Menaces verbales - Incivilités - Insultes	110	67	64 %
jet de projectile avec dégat	5	0	-
Projection de bombe lacrymogène ou jet de projectile	0	0	-
Vol	2	1	100 %
Fraude	4	0	-
Pétard	0	0	-
Arme	1	3	-67 %
Total des agressions envers la clientèle :	152	85	79 %
TOTAL DES AGRESSIONS ENVERS LES PERSONNES	799	534	50 %
Dégradations du matériel roulant			
Décompression des portes	17	8	113 %

Tags - Graffitis	1	2	-50 %
Jets de projectile	9	30	-70 %
Feu	0	0	-
Bris de glace	4	10	-60 %
Lacérations sièges / garnitures	9	9	0 %
Structure du véhicule (carrosserie, pneu, etc...)	4	2	100 %
Total dégradations materiel roulant :	44	61	-28 %
Dégradation du mobilier urbain			-
Materiel de la Gare Routière de Lens	1	5	-80 %
Jets de projectile en Gare Routière de Lens	0	0	-
Abri bus	106	120	-12 %
Poteaux fixe	21	11	91 %
Total dégradation du mobilier urbain :	127	119	7 %
TOTAL DES AGRESSIONS SUR LES BIENS	172	180	-4 %
Perturbations exploitation			
Courses perdues	28	17	65 %
Retards	200	124	61 %
Plaintes	32	18	78 %
Total perturbations exploitation	260	159	64 %
TOTAL	**971**	**714**	**36 %**

LES ACTIONS EN FAVEUR DE LA PACIFICATION DU RÉSEAU

Le nombre d'actions de prévention menées par la PASF est en **nette progression : +75% vs 2023**. Le planning prévisionnel a été tenu avec 199 actions réalisées. Les efforts ont en particulier été **concentrés sur les actions sécuritaires menées avec les forces de l'ordre**. De même, on relève une action plus marquée vers les établissements scolaires, que ce soit pour sensibiliser à la sécurité routière que pour prévenir les risques d'incivilités.

Du côté du contrôle, l'activité est restée stable pour les lignes régulières, mais avec des effectifs plus restreints.

	N		N-1		N/N-1 en %
	Prévu	Réalisé	Prévu	Réalisé	Réalisé
Actions de Prévention					
1. Intervention établissement scolaire	32	32	5	5	540,00 %
2. Stage citoyenneté	0	0	0	0	-
Actions d'Ambiance					
1. Participation aux manifestations sportives	1	1	2	2	-50,00 %
2. Présence aux forums	9	9	7	7	28,57 %
Actions de Sécurité					
1. Participation au CLSPD, CLS	113	112	85	73	53,42 %
2. Intervention ADATEEP	44	44	26	26	69,23 %
Actions de Fraude					
1. Contrôle LR	180 000	174 135	174 030	173 682	0,26 %
2. Contrôle CS	20 000	17 863	32 234	32 159	-44,45 %
Total Temps consacré aux activités PASF	29 927	27 131	33 037	33 875	-19,91 %
Effectif ETP consacré aux activités PASF	18	16	18	18	-11,11 %

C. LUTTE CONTRE LA FRAUDE : UNE NOUVELLE APPROCHE

Dans la continuité de 2023, les moyens ont été concentrés sur les pôles d'échanges, ce qui a permis de contrôler un plus grand nombre de véhicules. Le taux de fraude relevé lors de ces opérations reste peu significatif, car il reflète uniquement les résultats des contrôles ciblés. Il demeure donc largement inférieur à celui mesuré lors de l'enquête Fraude menée à l'automne, fondée sur un échantillon représentatif de l'ensemble du réseau (cf. partie D).

TABLEAU DE BORD DES STATISTIQUES FRAUDE

	N	N-1	N/N-1 en %
Nb de véhicules contrôlés	18 091	14 237	27,07 %
Nb de sites contrôlés	4 321	3 421	26,31 %
Nb de Clients Contrôlés	210 200	214 890	-2,18 %
Nb de PV émis	5 216	7 328	-28,82 %
Nb de PV annulés	159	20	695,00 %
Nb de PV net émis	5 375	7 874	-31,74 %
Nb de PV Encaissés	1 454	1 379	5,44 %
Taux de recouvrement	22,45 %	17,04 %	31,75 %
Nb de PV en cours de relance	3 662	3 351	9,28 %
Nb de PV transmis au Ministère Public	700	784	-10,71 %
Taux de Contrôle	1,65 %	1,75 %	-5,71 %
Taux de Fraude constatée	2,57 %	3,90 %	-34,10 %

D. SYNTHÈSE DES PRINCIPAUX ÉVÉNEMENTS ET INCIDENTS

RÉPERTOIRE DES PRINCIPAUX ÉVÉNEMENTS

Date	Ligne	Sens	Point d'arrêt	Nature	Impact sur le réseau
16-janv.	1	vers Université	Lièvin - Salle Carpentier	Agression sur voyageur	aucune
1-févr.	18	vers Lens	Grenay - Beugnet	Agression sur agent	1 course partielle
7-févr.	3	vers Avion	Lens - Gare de Lens	Agression sur agent	1 course non effectuée et 1 course partielle
16-févr.	15	Carvin	Courrières - centre commercial	Agression sur voyageur	Retard
27-févr.	2	Houdain	Hesdigneul-les-Béthune	Agression sur agent	retard
01-mars	2	Beuvry	Houdain - Somme	Accident de circulation	2 courses non effecutées
09-mars	1	Liévin	Henin - Birembaut	Agression sur voyageur	retard
11-mars	3	Lens 2	Avion - Hotel de Ville	Agression sur voyageur	Ligne déviée
28-mars	3	vers AVION	Lens - Hopital de lens	Agression sur voyageur	Pas d'impact commercial
25-avr.	Cantine	NC	Beuvry - Gare Beuvry	Incendie	Ligne déviée
06-juin	19	vers Hénin	Lens - Robespierre	Agression sur agent	1 course partielle
15-juin	22	vers Lens	Mazingarbe	agression verbale	Pas d'impact commercial
1-juil.	3	vers Lebas	Avion - Hotel de Ville	agression sur agent	Pas d'impact commercial
1-juil.	3	vers Avion	AVion - Hotel de Ville Avion	Agression sur agent	Pas d'impact commercial

5-juil.	1	vers Université	lens - Gare de Lens	agression verbal sur agent	1 course partielle
8-juil.	14	vers Cauchy	Divion - NC	agression verbal sur agent	Pas d'impact commercial
13-juil.	4	vers Beuvry	Béthune - Golf	Vandalisme	1 course partielle
23-juil.	1	vers Université	Lens - Coty	agression entre clients	1 course partielle
17-août	3	vers Lens 2	Lens - Lucie Aubrac	enfant bloqué par les portes	1 course non effectuée et 1 course partielle
3-sept.	5	vers Libercourt	Harnes - Coulée Verte	agression sur agent	NC
14-sept.	13	vers Angres	Lens - Van Pelt	agression verbale et menaces sur agent	Pas d'impact commercial
12-oct.	11	vers Lens Gare	Liévin - AFPA	Agression verbale	Pas d'impact commercial
14-oct.	58	vers Labassée	Noyelles-les-Vermelles - Mairie	Agression sur voyageur	Retard
8-nov.	4	vers Beuvry	Béthune - Clémenceau	agression physique	Retard
8-nov.	33	vers Vendin	Harnes - Hugo	agression physique	Retard
15-nov.	12	vers Barlin	Noeux-les-Mines	agression verbale sur agent	Pas d'impact commercial
7-déc.	NC		Béthune -Gare	agression physique	Pas d'impact commercial

RÉPERTOIRE DES FICHES « EVENGRAV » ÉMISES

Vingt évènements graves, principalement concentrés au second semestre pour l'année 2024 contre 22 en 2023.

Date	Ligne	Sens	Point d'arrêt	Nature	Impact sur le réseau
07-mars	1	Europe	Henin - Mairie d'Henin	Accident corporel impliquant > 1 blessé	1 course non effectuée et 1 course partielle
03-avr.	HLP		Ablain	Accident corporel impliquant > 1 blessé	aucun impact
11-avr.	HLP		Oignies	Accident corporel impliquant > 1 blessé	1 course non effectuée
13-mai	proxibus		Harnes - Grand Moulin	Accident corporel impliquant 1 blessé	
24-mai	19	Hénin	Méricourt - Sulliger	Accident corporel impliquant > 1 blessé	déviation mise en place
27-mai	NC	NC	Bruay - site propre	Accident corporel impliquant 1 blessé	déviation mise en place
03-juil.	2	vers Barlin	Haiillicourt - Voltaire	accident avec cycliste	1 course non effectuée et 1 course partielle
04-juil.	5	vers Libercourt	Harnes - Valmy	accident	1 course non effectuée et 1 course partielle
16-août	5	vers Libercourt	Carvin - site propre	Accident	1 course partielle
31-août	2	vers Ballon	Béthune - site propre	accident	1 course partielle
05-juil.	37	vers Lens	Wingles - Parc du Cabiddu	accident materiel cr choquée	2 courses partielles
09-sept.	15 et 19	vers Dourges	A	accident materiel	2 courses non effectuées
13-sept.	1	vers Europe	Hénin-Beaumont - Mairie	accident corporel	2 courses non effectuées et 1 course partielle
16-sept.	1	vers Universté	Sallaumines - Hotel de Ville	accident corporel	1 course partielle
21-sept.	57	vers Lens	Harnes - rue des Fusilés	Accident corporel impliquant 1 blessé	1 course partielle

30-sept.	7	vers Hénin	Noyelles-Godaut - espace lumiére	Accident corporel impliquant 2 blessés	4 courses non effecutées et 1 course partielle
10-oct.	5	vers Lens	Harnes - rue des Fusilés	Accident corporel impliquant 1 blessé	1 course partielle
30-oct.	1	vers Université	Hénin-Beaumont - Mitterant	accident corporel grave	1 course partielle
22-nov.	22	vers Béthune	Béthune - Université	Accident corporel grave	1 course partielle
27-déc.	2	vers Barlin	Béthune - Rue Lebas	Accident corporel grave	4 courses partielles

RÉPERTOIRE DES FICHES « PERTURBATION » ÉMISES

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

RÉPERTOIRE DES INFRACTIONS COMMISES PAR LES AGENTS DU DÉLÉGATAIRE

Date	Lieu	Nature	Suites données
08/02/2024	La Madeleine	Stationnement irrégulier	Dénoncé
11/02/2024	Beaumetz Les Loges	Excès de vitesse	Dénoncé
12/02/2024	Lens	Stationnement irrégulier	Dénoncé
23/03/2024	Marcq En Baroeul	Excès de vitesse	cloturé
11/04/2024	Lens	Excès de vitesse	cloturé
15/05/2024	Mauregard	exces de vitesse	dénoncé
22/05/2024	Henin Beaumont	stationnement voie bus	contesté
22/05/2024	Henin Beaumont	stationnement voie bus	contesté
29/05/2024	Henin Beaumont	stationnement voie bus	contesté
30/05/2024	Lens	stationnement génant	désigné
27/06/2024	Lens	stationnement génant sur emplacement de livraison	désigné
13/08/2024	Sotteville Sous Le Val	Exces de vitesse	cloturé
29/08/2024	Lens	Stationnement gênant	Dénoncé
17/09/2024	Lens	Excés de vitesse	Dénoncé
03/10/2024	Lens	Exces de vitesse	Dénoncé
29/10/2024	Lens	Stationnement sur voie bus	Contesté
19/11/2024	Lens	Stationnement gênant	dénoncé
21/11/2024	Lens	Stationnement gênant	Dénoncé
04/12/2024	Lens	Stationnement gênant	Dénoncé
07/12/2024	Noyelles-Sous-Lens	Excés de vitesse	Dénoncé

E. RÉDUIRE LA SINISTRALITÉ : UNE PRIORITÉ

Nous avons déclaré à notre assurance 111 accidents impactant l'exploitation (accident avec bus Tadao en ligne ou en Haut le pied) puis en interne 118 accidents. La situation s'est donc améliorée par rapport à 2023 (-21.5%), mais pas suffisamment pour baisser la garde..

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	128	152	-15,79%
Non Evitable	101	140	-27,86%
Total	**229**	**292**	**-21,58%**
Dont accident corporel	39	76	-48,68%
Déclarés 0 %	49	69	-28,99%
Déclarés 50 %	9	5	80,00%
Déclarés 100 %	53	75	-29,33%
Déclarés interne TADAO 0 %	31	39	-20,51%
Déclarés interne TADAO 50 %	2	1	100,00%
Déclarés interne TADAO 100 %	85	103	-17,48%
Km réalisé	9 661 864	10 037 912	-3,75%
Km entre 2 accidents	**42 192**	**34 376**	**22,73%**

Ces données ont été consolidées lorsque des accidents sont déclarés après le mois écoulés et selon les retours prononcés par notre assurance suite à la déclaration du taux de responsabilité de Tadao

Concernant la typologie des accidents déclarés à notre assurance, un heurt entre un bus et un tiers en stationnement régulier reste le motif principal, comme en 2023.

Type d'accident	Précisions	Nombre d'accidents (%)
Stationnement	Bus heurte tiers en stationnement régulier	32%
	Bus heurte tiers à l'arrière	2%
Signalisation	Tiers ne respecte pas un feu rouge	7%
	Tiers ne respecte pas un signal prioritaire	6%
Circulation	Tiers empiétant sur l'axe médian	14%
	Tiers change de file	14%
	Tiers recule ou effectue un demi-tour	6%
Blessés	Passager blessé pendant transport	10%
	Chute d'un passager suite au freinage	10%
	Passager blessé en montant ou descendant du bus	5%

Concernant les accidents internes, il s'agit dans 53% des cas d'un accrochage avec un corps fixe.

DÉPLOIEMENT DE LA DÉMARCHE PRÉVENTION RISQUES ET ACCIDENTS

Face aux enjeux de sécurité et de prévention, l'année 2024 a marqué une nouvelle étape dans la mise en œuvre d'un **plan d'action ambitieux visant à réduire durablement la sinistralité**. Cette démarche, construite en collaboration avec les équipes de terrain, repose sur une approche à la fois **préventive, pédagogique et opérationnelle**.

UN PILOTAGE RENFORCÉ ET DES OUTILS DE SUIVI MODERNISÉS

La démarche de prévention a été consolidée grâce à une **analyse plus fine des sinistres**, en lien étroit avec les équipes d'exploitation. Les **réunions mensuelles ont été maintenues pour suivre les indicateurs clés, désormais centralisés dans un tableau de bord Power BI**, permettant une meilleure lisibilité et réactivité dans le pilotage des actions.

SENSIBILISATION ET VALORISATION DES BONNES PRATIQUES

Plusieurs actions ont été menées pour renforcer la culture sécurité :

- Le **challenge du meilleur conducteur**, organisé pour la troisième année consécutive, a mobilisé les équipes autour de quatre étapes : deux sessions de sélection (mars et juin), une finale interne, puis une participation à la finale régionale Transdev. Les épreuves mêlent **connaissances théoriques** (code de la route, quiz sécurité) et **maîtrise pratique** (parcours de conduite avec mise à quai et arrêt de précision).
- Le projet **Tott-up**, déployé en 2024, propose un **accompagnement digital personnalisé** via un assistant vocal embarqué. Ce dispositif diffuse des **messages de prévention contextualisés** tout au long du parcours, à destination des conducteurs les plus exposés (nouveaux arrivants, intérimaires, retours d'arrêt, changements d'unité). L'outil, mis à jour régulièrement, s'appuie sur les retours terrain et les évolutions du réseau.

ACCOMPAGNEMENT CIBLÉ DES CONDUCTEURS À RISQUE

Un **parcours spécifique pour les conducteurs multi-accidentés** a été mis en place sur la zone Ouest en fin d'année. Il comprend :

- Un parcours sur le réseau en présence d'un tuteur,
- Un exercice sur parc avec obstacles,
- Un échange individuel avec le manager pour analyser les pratiques et proposer des axes de progrès.

AMÉLIORATION DES OUTILS DE SUIVI

Le **formulaire d'audit correctif** utilisé après un sinistre a été revu en fin d'année pour mieux refléter les points d'observation des tuteurs et faciliter l'analyse des causes.

comeca

TADAO
5005
Finkbeiner
©GeraldGeronimi

2. MOYENS TECHNIQUES ET MAINTENANCE : S'ADAPTER AU QUOTIDIEN ET SE PREPARER AUX ÉVOLUTIONS

En 2024, la Direction de la Maintenance et du Patrimoine a poursuivi ses missions essentielles, assurant le suivi du parc de 174 véhicules mis à disposition par la collectivité, ainsi que l'entretien du patrimoine foncier et du mobilier urbain. Résolument tournée vers l'opérationnel, elle veille chaque jour à garantir la continuité de service et à offrir aux collaborateurs de TAG des conditions de travail optimales.

Mais au-delà de cette gestion quotidienne, la direction s'inscrit également dans une **démarche prospective**, en anticipant les évolutions des matériels et des services. Elle œuvre ainsi à créer les conditions d'accueil nécessaires aux innovations futures, qu'elles soient techniques, organisationnelles ou liées aux nouveaux usages de la mobilité.

TRANSITION ÉNERGÉTIQUE : DES AVANCÉES CONCRÈTES

Le chemin de la transition énergétique engagé depuis plusieurs années s'est poursuivi en 2024. Après les bus hybrides, les bus au biocarburant et les bus hydrogènes, ce sont désormais les bus électriques qui sont attendus pour confirmer le verdissement du parc. Si la réception des véhicules commandés par Artois Mobilités a été retardée en raison du rallongement des délais imposés par les constructeurs, la préparation de leur accueil s'est quant à lui parfaitement déroulée. **Débutés en décembre 2023, les travaux d'électrification ont en effet duré toute l'année pour s'achever avec la levée des réserves en janvier 2025**.

Les principales étapes du chantier :

- Février – avril : réalisation des travaux de génie civil avec creusement des tranchées pour les câbles et pose des ilots
- Mai : tirage des câbles haute tension et des câbles d'alimentation des bornes, en attente de raccordement aux poste transformateurs.
- Août-septembre : arrivée des transformateurs et finalisation des travaux de raccordement

En octobre les premiers tests de recharge ont pu être effectués avec un bus de prêt.

Du côté du parc de véhicules de services, l'électrification s'est également poursuivie passant de 16 à 28 voitures, soit **38.9% du parc** contre 26,2% en 2023.

Par ailleurs, Une expérimentation a été menée à Béthune avec le **cube de recharge EIKO** pour permettre l'avitaillement de 10 voitures. Les bornes de charges sont accessibles via des badges pour les **voitures de service** et permettent aux collaborateurs de recharger leurs **voitures personnelles** directement avec leur carte bleue.

Le nombre de bornes de recharges est porté à 10 à Béthune, 8 à Grenay, 8 à Hénin et 10 à Houdain.

DES COMPÉTENCES RENFORCÉES POUR FAIRE FACE À L'ÉVOLUTION DU RÉSEAU

INTÉGRATION DE L'ACTIVITÉ DE « MAINTENANCE VÉLO »

Dans le cadre de la réorganisation du système de location de vélos, la direction de la Maintenance s'est adaptée en intégrant de nouveaux moyens humains et matériels pour répondre efficacement aux besoins émergents.

Un poste de mécanicien vélo a été créé, avec une double mission : assurer la maintenance des vélos et prendre en charge leur portage à domicile. Parallèlement, **l'atelier de Béthune a fait l'objet d'une réorganisation complète** afin d'aménager une zone spécifiquement dédiée à la maintenance des vélos. Cette nouvelle configuration a également bénéficié au service en charge de la mise à jour et de la maintenance légère du mobilier urbain, qui dispose désormais d'un espace de stockage et d'assemblage plus ergonomique et fonctionnel.

Sur le plan opérationnel, un travail de sourcing a été mené auprès des réseaux Transdev déjà expérimentés dans ce domaine. Cette démarche a permis de calibrer précisément notre stock et d'acquérir un outillage adapté à cette nouvelle activité. Grâce à l'espace disponible dans l'atelier, une zone d'essai a pu être aménagée, permettant de réaliser tous les contrôles routiers nécessaires avant la mise à disposition des vélos auprès des usagers. Enfin, l'ensemble de cette organisation a été pensé pour être évolutive, en prévision d'une montée en charge liée à un éventuel déploiement de vélos en libre-service ou à l'extension du parc d'équipements de mobilité douce.

MISE EN PLACE D'UNE FILIÈRE DE RÉPARATION « GROS ORGANES »

Face au vieillissement du matériel roulant et au désintérêt des constructeurs pour nos séries de véhicules, nous avons mis en place une filière de réparation spécifiques et à notre main. Celle-ci repose d'abord sur l'envoi en réparation de nos moteurs, boîtes de vitesse et boitiers de puissance auprès de partenaires spécialisés. Nous adressons ensuite en nettoyage ou en rénovation nos organes de dépollution. Ces deux effets conjugués nous permettent ainsi de trouver des solutions alternatives à celles des constructeurs tout en limitant notre impact environnemental en ne produisant pas de nouveaux organes.

FACILITATION ET AUTONOMISATION DES INTERVENTIONS

L'usure des infrastructures, le manque de réactivité des organismes de location et les conditions climatiques nous ont poussé à investir dans une nacelle. Celle-ci permet les interventions sur les points hauts des dépôts, dans l'atelier, sur les candélabres, ou encore sur les toitures. Un dispositif qui rend les équipes autonomes et beaucoup plus réactives pour réaliser des opérations de maintenance sans risques pour les collaborateurs.

UN RENOUVELLEMENT DES ÉQUIPES ET DES COMPÉTENCES ANTICIPÉES

La maintenance des véhicules de transport urbain nécessite des compétences précises et en ce sens, la fidélisation et la formation des personnels s'avère essentielle. Le départ en retraite attendu en 2024 de deux membres historiques de la direction de la maintenance avait été anticipé de la manière suivante :

> Recrutement, formation (BTS) puis embauche de deux apprentis dès l'obtention de leurs diplômes en septembre 2024
> Identification de deux techniciens en place pour un parcours de formation continue spécifique, notamment en matière d'encadrement et de gestion d'équipe

UN ENGAGEMENT VERS L'EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ

En juin 2024, la Direction de la Maintenance a sollicité le siège de Transdev pour une évaluation approfondie de sa performance opérationnelle. Cet audit, mené sur deux semaines, a permis d'analyser en détail les pratiques sécuritaires et fonctionnelles mises en œuvre au sein de la maintenance Tadao.

Les conclusions de l'audit ont été très positives. Elles ont mis en évidence une **culture forte de la sécurité** et une **démarche d'amélioration continue** saluée par les auditeurs. L'implication des équipes et la transparence du processus ont également été soulignées, et les résultats ont été partagés ouvertement avec Artois Mobilités.

Cette évaluation a servi de socle pour bâtir un **plan d'action structuré**, décliné en **18 projets ciblés**. Chacun de ces projets vise à renforcer les pratiques existantes, corriger les écarts identifiés et mettre en place des modes opératoires durables, inscrits dans une logique de progrès à long terme.

Avec une **note initiale de 13,1/20**, la direction s'est fixé l'objectif de franchir le seuil des **15/20** pour obtenir la reconnaissance officielle en tant qu'**atelier de l'Excellence Opérationnelle**.

A. LE PARC EN PROPRE

GESTION EN GARANTIE

NOMBRE DE « PLACES KILOMÈTRES » OFFERTES (PKO)

	N	N-1	N/N-1 en %
LR en propre	737 245 804	748 543 338	-1,51 %
LR Affrêtement	487 344 793	491 926 251	-0,93 %
CS Affrêtement	98 336 562	101 817 498	-3,42 %
SAD	5 431 972	4 149 226	30,92 %
Proxibus	747 455	616 505	21,24 %
TOTAL	1 329 106 586	1 347 052 818	-1,33 %

104 Capacité moyenne bus propres
106 Capacité moyenne bus affrêtés
62 Capacité moyenne cars affrêtés
10 Capacité moyenne véhicule SAD
5 Capacité moyenne véhicule Proxi

VIE DU PARC

PARC BUS

Marque	Type	Catégorie	Capacité	Nombre	
				N	N-1
EVOBUS	CITARO K	MIDIBUS	86	3	3
	CITARO	STANDARD	105	52	52
HEULIEZ	GX127	MIDIBUS	86	3	3
IRISBUS	URBANWAY	STANDARD	98	20	20
	AGORA	STANDARD	105	3	3
	CITELIS	STANDARD	101	12	12
IVECO BUS	CREALIS	ARTICULE	118	41	41
VOLVO	7900	MIDIBUS	77	10	10
	7900	STANDARD	102	16	16
TOTAL				160	160

Moyenne d'âge du parc bus : 9 ans et 6 mois (4 ans et 3 mois pour le véhicule hydrogène)

PARC SAD

Marque	Type	Catégorie	Nombre		Capacité
			N	N-1	
Renault	Master	minibus	9	13	14

Moyenne d'âge du parc SAD PMR : 4 ans et 6 mois

PARC VÉHICULES DE SERVICE

Marque	Type	Nombre	
		N	N-1
CITROËN	BERLINGO	11	12
	C3	3	4
	JUMPER	1	1
HYUNDAI	TUCSON	1	0
PEUGEOT	207 URBAN	1	1
	PARTNER	4	4
RENAULT	CLIO	5	5
	KANGOO	6	6
	MASTER	6	6
TOYOTA	AURIS	2	2
	YARIS	4	4
TOTAL		44	45

Moyenne d'âge du parc des véhicules de service gasoil : 8 ans et 5 mois

Marque	Type	Nombre	
		N	N-1
RENAULT	ZOË	1	1
PEUGEOT	208e	25	13
RENAULT	KANGOO ELEC	2	2
TOTAL		28	16

Moyenne d'âge du parc des véhicules de service électriques : 2 ans et 5 moi

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	6,5	5,5	18,18 %
Hybride Standard	5,2	4,2	23,81 %
Standard	13,75	12,91	6,51 %
Standard hydrogène	-	4	-
Midibus	11,75	10,73	9,51 %
Hybride Midibus	6	5	20,00 %
Minibus (hors TAD)	0	0	0,00 %
Minibus (Allobus comme activité principale)	0	0	0,00 %
Minibus (Proxibus comme activité principale)	5,5	4,5	22,22 %

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	964 032	925 412	4,17 %	2 340 441	2 398 507	-2,42 %	41,19	38,58	6,76 %
Standard Hybride	404 202	390 450	3,52 %	1 424 135	1 391 081	2,38 %	28,38	28,07	1,12 %
Standard	1 232 509	1 258 539	-2,07 %	3 352 695	3 544 555	-5,41 %	36,76	35,51	3,54 %
Midi	46 628	36 523	27,67 %	124 077	95 373	30,10 %	37,58	38,29	-1,87 %
Midi Hybride	58 903	56 276	4,67 %	188 708	189 236	-0,28 %	31,21	29,74	4,96 %
Minibus (Proxibus comme activité principale)	39 588	31 818	24,42 %	348 662	287 916	21,10 %	11,35	11,05	2,74 %
Véhicule de service	37 432	52 580	-28,81 %	712 112	1 052 378	-32,33 %	5,26	5	5,21 %
Total Général	2 783 293	2 751 598	1,15 %	8 490 830	8 959 046	-5,23 %	32,78	30,71	6,73 %

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	0	63	-100 %	0	650	-100 %	0	9,74	-100 %
Total Général	0	63	-100 %	0	650	-100 %	0	6,56	-100 %

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	305 898	265 068	15,40 %	946 914	886 843	6,77 %	32,3	29,89	8,08 %
Midi B100	57 187	44 441	28,68 %	184 311	150 324	22,61 %	31,03	29,56	4,95 %
Total Général	363 085	309 509	17,31 %	1 131 225	1 084 291	4,33 %	32,1	28,54	12,44 %

En raison de difficultés mécaniques récurrentes, les véhicules ont été repris par le constructeur. Des discussions sont en cours entre ce dernier et Artois Mobilités afin de définir les modalités de remplacement ou de compensation. Aucun bus Hydrogène n'a donc circulé en 2024.

B. LE SUIVI DES PARCS DES TRANSPORTEURS SOUS-TRAITANTS

ÉTAT DES PARCS DES SOUS-TRAITANTS

PARC GLOBAL SOUS-TRAITANT

SOUS-TRAITANT	N	N-1
AUTOBUS ARTESIENS	125	127
BENOIT	32	32
MULLIE	55	46
ROSE	19	20
TRANSDEV LITTORAL NORD	19	20
TRANSPORTS INGLARD	13	13
WESTEEL VOYAGES	120	120
TOTAL PARC SOUS TRAITANT	383	378

L'âge moyen du parc global des sous traitants est de 7,8 ans

AUTOBUS ARTÉSIENS

MARQUE	TYPE	Catégorie	N	N-1
FAST	SCROLER 3	CAR	1	1
HEULIEZ	GX 337	BUS	12	12
IRISBUS	CROSSWAY	CAR	12	12
	CROSSWAY LE	CAR	1	2
	RECRAO	CAR	9	10
IVECO	CROSSWAY	CAR	13	14
	CROSSWAY LE	BUS	3	4
	CROSSWAY POP	CAR	30	33
MERCEDES	CITARO	BUS	12	9
	CONECTO	BUS	6	6
	INTOURO	CAR	3	4
	SPRINTER	Minibus	5	2
RENAULT	TRAFIC	Minibus	1	2
SETRA	415NF	BUS	3	0
	416 NF	BUS	3	3
	S 416	BUS	11	13
TOTAL			125	127

Âge moyen du parc

Type	N
Bus	8,3
Car	7,8
Autre	1,4
Moyenne	**7,7**

TRANSDEV LITTORAL NORD

MARQUE	TYPE	Catégorie	N	N-1
HEULIEZ	GX 337	BUS	5	6
IRISBUS	RECREO	CAR	2	3
IVECO	CROSSWAY	CAR	1	0
MERCEDES	CONECTO	BUS	6	0
	INTOURO	CAR	2	2
	SPRINTER	Minibus	0	2
SETRA	415NF	BUS	0	5
YU TONG	EC 13	CAR	3	2
TOTAL			19	20

Âge moyen du parc

Type	N
Car	2,9
Minibus	6,0
Total	**4,2**

MULLIE

MARQUE	TYPE	Catégorie	N	N-1
IRISBUS	AIRWAY	CAR	1	3
	ARES	CAR	3	3
	CROSSWAY	CAR	6	6
	EVADYS	CAR	5	5
	RECREO	CAR	3	5
IVECO	CROSSWAY	CAR	6	3
	DAILY	Minibus	1	1
	EVADYS	CAR	2	2
MERCEDES	City 23	Minibus	4	0
	INTOURO	CAR	1	1
RENAULT	AIRWAY	CAR	1	1
	CROSSWAY	CAR	1	0
	DAILY	Minibus	1	0
	MAGELYS	Minibus	1	0
	MASTER	Minibus	8	10
	TRAFIC	Minibus	7	4
SETRA	415	CAR	1	1
		CAR	1	0
VOLVO		CAR	1	1
YU TONG		CAR	1	0
TOTAL			55	46

Âge moyen du parc

Type	N
Car	8,4
Minibus	4,5
Moyenne	**6,9**

ROSE

MARQUE	TYPE	Catégorie	N	N-1
IVECO	CROSSWAY	CAR	9	4
	CROSSWAY LE	BUS	7	6
	RECREO	CAR	1	1
MERCEDES	INTOURO	CAR	2	2
AUTRE	AUTRE	Bus et Car	0	7
TOTAL			19	20

Âge moyen du parc

Type	N
Bus	8,9
Car	6,3
Moyenne	**7,2**

TRANSPORTS BENOIT

MARQUE	TYPE	Catégorie	N	N-1
IRISBUS	CROSSWAY	CAR	7	6
	CROSSWAY LE	BUS	9	8
	CROSSWAY LE	CAR	2	3
	CROSSWAY POP	CAR	1	2
	RECREO	CAR	5	6
	RECREO CROSSWAY	CAR	2	4
		BUS	1	1
IVECO	CROSSWAY	CAR	3	0
	EVADYS	CAR	1	1
	URBANWAY	BUS	1	1
			32	32

Âge moyen du parc

Type	N
Bus	10,4
Car	8,7
Moyenne	**9,3**

WESTEEL

MARQUE	TYPE	Catégorie	N	N-1
HEULIEZ		BUS	0	2
IVECO	ARES	CAR	1	1
	AXER	CAR	3	3
	CROSSWAY	CAR	39	38
	CROSSWAY TECTOR	CAR	1	1
MERCEDES	CITARO	BUS	28	25
	CONECTO	BUS	5	5
	EURO VERY MLC 12	CAR	1	1
	INTOURO	CAR	42	44
TOTAUX			120	120

Âge moyen du parc

Type	N
Bus	6,1
Car	9,7
Moyenne	**8,7**

VOYAGES INGLARD

MARQUE	TYPE	Catégorie	N	N-1
IRISBUS	CROSSWAY	CAR	2	4
IVECO	CROSSWAY	CAR	9	6
	RECREO	CAR	2	3
TOTAL			13	13

Âge moyen du parc

Type	N
Car	8,1
Moyenne	**8,1**

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

3. SYSTÈME D'INFORMATION : GARANTIR LA CONTINUITÉ DE L'ACTIVITÉ ET LA SÉCURISATION DES DONNÉES

En 2024, la Direction des Systèmes d'Information (DSI) s'affirme toujours comme un acteur central de la transformation numérique de l'entreprise. Entre **maintien en condition opérationnelle** et **modernisation des infrastructures**, elle a poursuivi ses efforts pour renforcer la performance des systèmes, réseaux et outils digitaux.

Dans un contexte marqué par des événements sensibles comme les **Jeux Olympiques de Paris 2024**, la **cybersécurité** est restée une priorité absolue. Toute appliquée au développement des systèmes d'informations, la DSI a ainsi intégré des solutions innovantes tout en veillant à garantir la **sécurité, l'intégrité et la confidentialité des données**, enjeux majeurs pour la continuité et la fiabilité de nos services.

LES INDICATEURS DE PERFORMANCES

Système Informatique	Cumul N	Cumul N-1	N/N-1 en %
Nombre de demande d'intervention en cours	373	367	2%
Nombre de demande d'intervention traitée	1410	1134	24%
Disponibilité de l'infrastructure système	99,87%	99,74%	0%
Disponibilité du réseau industriel en station voyageur (RMS)	96,49%	96,84%	0%
Disponibilité du réseau industriel en station voyageur (4G)	97,17%	95,95%	1%
Disponibilité du réseau industriel dans les dépôts des sous-traitants	92,02%	93,01%	-1%
Disponibilité du réseau bureautique	98,09%	96,17%	2%
Nombre d'utilisateurs uniques du système wifi à bord	57748	64 237	-10%

Le bilan d'activité de la DSI témoigne d'un nombre croissant de sollicitations (+19%) accompagnés d'une meilleure réactivité avec +24% d'interventions traitées en 2024. La disponibilité des réseaux s'est avérée globalement meilleure qu'en 2023. Et si le nombre d'utilisateurs uniques du système wifi à bord chute de 10%, il n'en demeure pas moins le témoin d'un bel attrait du public.

RENFORCEMENT DE LA RÉSILIENCE DES SYSTÈMES

La **protection et la résilience des systèmes informatiques** sont des enjeux essentiels pour garantir la continuité des services et permettre à l'ensemble des collaborateurs de travailler dans de bonnes conditions.

Dans cette optique, la DSI a poursuivi en 2024 le **décommissionnement progressif des serveurs physiques** encore en service. Ces équipements ont été intégrés dans une **infrastructure virtualisée et répliquée**, plus moderne et plus sécurisée. C'est notamment le cas du **serveur d'administration du Réseau Multi Services (RMS)** et du **serveur de gestion de la radio TETRA**, désormais accessibles à notre prestataire via un **accès distant sécurisé**.

Cette démarche permet une meilleure maîtrise des systèmes, tout en renforçant leur fiabilité et leur capacité à faire face aux aléas.

MISE EN PLACE D'UN PLAN DE CONTINUITÉ INFORMATIQUE

Face à la dépendance croissante aux systèmes d'information, la **sécurisation des infrastructures informatiques** est devenue un enjeu stratégique. Pour anticiper toute défaillance majeure et garantir la continuité des activités, l'équipe informatique a élaboré un **Plan de Continuité Informatique (PCI)**.

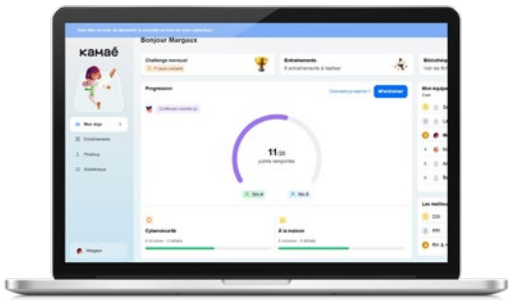
Ce document définit les mesures à mettre en œuvre pour assurer le maintien ou le rétablissement rapide des services essentiels en cas d'incident. Il constitue un **pilier central de la politique de sécurité du système d'information**, en complément des dispositifs de prévention et de protection déjà en place.

CYBERSÉCURITÉ : UNE PRIORITÉ STRATÉGIQUE

Face à la multiplication des cyberattaques, qu'il s'agisse de ransomwares ou de failles complexes, la **cybersécurité** s'est imposée comme un **enjeu majeur** pour la DSI en 2024. L'objectif : renforcer les dispositifs de protection, garantir la sécurité des données et sensibiliser l'ensemble des collaborateurs aux risques numériques.

Plusieurs actions concrètes ont été menées :

- Un **outil de sensibilisation aux risques cyber** a été mis à disposition des salariés, en partenariat avec **KAMAE**, afin de développer une culture de la sécurité numérique au sein de l'organisation.
- Le déploiement de notre solution **EDR (Endpoint Detection and Response)** sur l'ensemble des serveurs a permis de renforcer la détection et la réponse aux menaces en temps réel.
- À l'occasion du **Mois européen de la cybersécurité** en octobre, une approche ludique a été proposée avec un **escape game** organisé sur les sites de Houdain, Lens et Grenay, pour sensibiliser les utilisateurs à la cybermalveillance de manière engageante.
- Enfin, les **sites internet** que nous mettons à disposition ont été audités à l'aide de l'outil **Qualys**, ce qui a permis d'identifier les vulnérabilités, de sécuriser les plateformes et de prioriser les évolutions à mettre en œuvre.

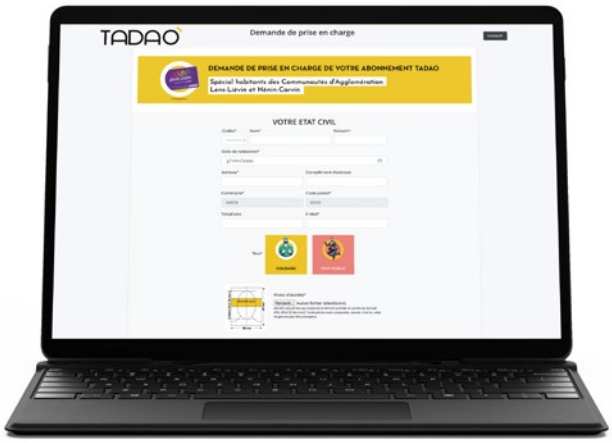


UNE GESTION DES DONNÉES SOUS CONTRÔLE

La règlementation Générale de Protection des données (RGPD) nous impose une parfaite maîtrise et mise en sécurité des données qui alimentent nos systèmes. Cette exigence s'applique à l'ensemble des collaborateurs, d'autant plus dans un contexte où les usages liés à l'**intelligence artificielle** se développent rapidement. À ce titre, des **sessions de sensibilisation** ont été organisées sous forme de causeries dans les dépôts, à l'occasion de la **Semaine de la Qualité de Vie et des Conditions de Travail (QVCT)**.

La donnée est également un **levier stratégique pour le développement de nouveaux services**. Par exemple, la prise en charge des abonnements par la **CALL** et la **CAHC** a nécessité la mise en place d'une **interface numérique fluide et sécurisée**, conçue pour offrir un parcours client simplifié et capable de gérer un volume élevé de connexions. Elle a été conçue et mise en œuvre par les équipes internes.

Par ailleurs, les **interfaces avec nos partenaires industriels** ont été structurées et documentées. C'est le cas notamment de l'alimentation en données du **système d'aide à l'exploitation** vers notre partenaire **COGNIDIS**, ou encore de la mise à disposition de données pour la production des **tableaux de bord** à destination des différentes directions.



LES SI EN SUPPORT DES PROJETS

La Direction des systèmes d'information reste mobilisée pour accompagner chaque direction dans ses projets. En 2024, elle a ainsi contribué à plusieurs chantiers parmi lesquels :

- Mise en place d'un outil de gestion dématérialisé des habilitations,
- Déploiement de l'atelier connecté,
- Remplacement de l'outil de gestion de relation client (CRM, volet suivi des relations clients)
- Accompagnement des fournisseurs répondant aux appels d'offres pour Artois Mobilités, tel le marché d'électrification des dépôts
- Développement de la feuille de route numérique IV (information voyageur)

4. LES RESSOURCES HUMAINES

L'année 2024 a été marquée par une dynamique forte et résolument tournée vers l'humain au sein de la Direction des Ressources Humaines de TAG. Dans un contexte de transformation profonde, notamment avec la préparation au passage à la gratuité, notre engagement est resté constant : accompagner les collaborateurs, valoriser les talents, renforcer la qualité de vie au travail et promouvoir une culture d'inclusion et de responsabilité sociale.

Ce bilan d'activité met en lumière les actions structurantes menées tout au long de l'année, les résultats encourageants du baromètre social, les avancées en matière de prévention, de formation et d'alternance, ainsi que les initiatives concrètes en faveur de la diversité et de la sécurité. Il témoigne de la mobilisation collective et de la volonté partagée de faire de TAG un employeur engagé, à l'écoute et tourné vers l'avenir.

L'ENGAGEMENT DES COLLABORATEURS : UN BILAN POSITIF !

TAG a réalisé son 3ème baromètre social et peut se féliciter de ses résultats très encourageants.

Cette enquête sociale, organisée tous les deux ans, vise à évaluer la perception des collaborateurs sur de grandes thématiques :

- La vision stratégique de l'entreprise
- L'orientation client
- La capacité d'innovation
- L'environnement de travail (le management, l'équilibre vie professionnelle/vie personnelle, le respect de la diversité, la sécurité au travail, les moyens de production)
- La gestion des talents (reconnaissance, opportunité de carrière, formation)
- L'engagement social et environnemental

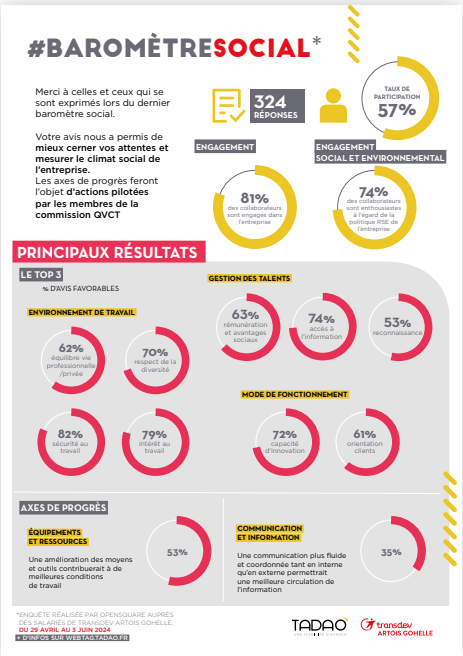
Les résultats sont marqués par un taux d'engagement des salariés de 81% et de 74% sur l'engagement social et environnemental.

L'environnement de travail, notamment sur les aspects de sécurité au travail, de respect de la diversité et de l'intérêt au travail se situe parmi le top 3 d'avis favorables.

La capacité d'innovation et l'orientation clients recueillent également un écho favorable auprès de collaborateurs, signe d'une bonne réception de la politique d'impact positif délivrée en interne.

Ces bons résultats témoignent avant tout des efforts de chacun et d'un attachement fort à la marque.

90 % DES SALARIÉS SE DÉCLARENT FIERS DE TRAVAILLER DANS LEUR ENTREPRISE.



DES COMITÉS MÉTIERS POUR ANTICIPER LE PASSAGE À LA GRATUITÉ

Le bilan social positif posé en 2024 va se confronter aux effets du passage annoncé à la gratuité. Ce dernier nous amène en effet à ajuster notre organisation et nos métiers. L'impact ne se mesure pas uniquement à nos effectifs mais également au changement qui va s'opérer dans l'approche des savoir-faire et savoir-être de nos métiers.

Le Comité Métier a été initié pour répondre à plusieurs enjeux :

- Sécuriser l'organisation et son fonctionnement
- Poser les enjeux et objectifs pour chaque département en fonction des projets structurants
- Avoir une approche systémique des métiers en perspective d'éventuelles transformations
- Définir les besoins « métiers » pour le fonctionnement de l'organisation
- Orienter notre Plan de Développement de Compétences (4 axes stratégiques) qui reposent sur le projet d'entreprise

A titre d'exemple, la transition vers la gratuité entraine une refonte de certains métiers au sein de la Direction Commerciale et Relations Clients. En effet, nous devons favoriser une vision 360 de notre relation client. Le client doit être rencontré, accueilli, informé, servi, renseigné, accompagné d'une manière harmonisée et centralisée.

Le projet de passage à la gratuité va modifier notre approche commerciale et va entrainer une nécessaire diversité des missions. C'est ce qui nous a poussé à transformer le métier « d'agent commercial » en « conseiller mobilité ».

LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL (QVCT) : UN SUJET CENTRAL

Consciente des bienfaits que peut apporter une bonne qualité de vie au travail dans le quotidien des collaborateurs, la commission QVCT, en place maintenant depuis plusieurs années a mis l'accent sur 3 axes principaux de travail en 2024 :

- L'impact des projets structurant à venir
- La prise en considération du Handicap dans le développement de l'entreprise
- La prévention des troubles musculo-squelettiques (TMS)

ÉCHANGER SUR LES PROJETS POUR LEVER LES APPRÉHENSIONS ET EMBARQUER LES COLLABORATEURS

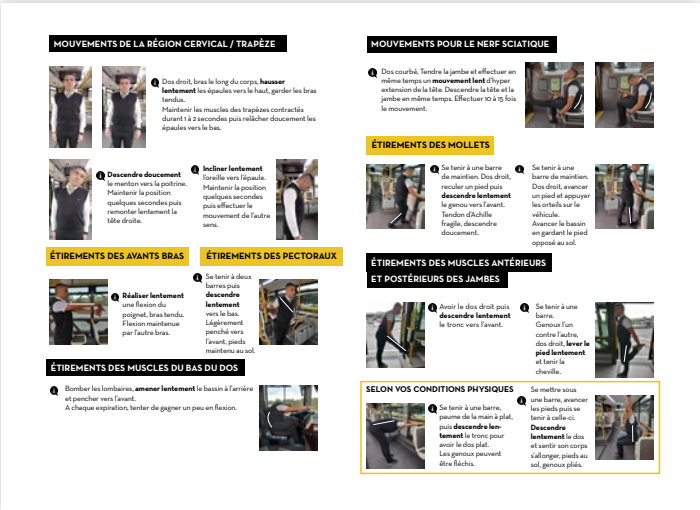
Se sentir bien dans son environnement de travail, c'est aussi être informé et rassuré sur les projets structurants à venir. Convaincue par cet enjeu, la commission a profité de la désormais traditionnelle semaine de la QVCT pour en faire un thème de partage à part entière compte tenu notamment des interrogations posées par le passage en gratuité à l'horizon 2026. L'arrivée de bus électriques mais aussi le développement de nos offres « vélos » ont également été discutées.

Ces ateliers d'échange ont permis d'**apporter des informations concrètes** sur chacun des sujets et de **faire un relevé des attentes des salariés en matière d'accompagnement** au changement.

METTRE LE HANDICAP AU CŒUR DE NOS ENJEUX DE RECRUTEMENT ET D'INTÉGRATION

Dans la lignée de son engagement envers la diversité et l'inclusion, TAG a organisé la **Journée des référents handicaps régionaux** à Grenay le 6 juin 2024 sur la thématique **« recruter autrement ».** Cette journée est l'occasion d'échanges entre les différents référents handicap au sein des structures mais aussi avec les acteurs du monde du handicap (Cap emploi, APIC, GEIQ, Handiwork, Arpejeh). Partager les meilleures pratiques, s'informer sur les projets de chacun en la matière, créer des synergies : voilà qui constitue le socle de ces rencontres.

Le COPIL « HANDITAG », formé en 2022, a par ailleurs poursuivi ses actions sur le volet de l'insertion et du maintien dans l'emploi des salariés porteurs de handicap. Huit personnes dont quatre membres du COPIL ont suivi une **formation au recrutement et à l'accueil des salariés en situation de handicap.**



Dans le cadre des actions menées, 3 salariés ont bénéficié d'un accompagnement spécifique à l'aménagement de leur poste de travail (intervention d'un ergonome, réaménagement de l'environnement de travail ainsi qu'un achat de matériel adapté aux contraintes des salariés). Toujours dans cette optique, 2 autres salariés dont l'inaptitude au poste se profilait, ont pu être orientés vers des formations en vue d'une reconversion professionnelle (l'une dans le domaine de l'aide à la personne, l'autre vers de l'auto-entreprenariat). Enfin, un travail a été engagé par le COPIL pour la construction d'un guide pratique à destination des salariés afin de les informer de toutes les mesures, actions, et informations utiles si le sujet venait à les concerner. Il sera diffusé début 2025.

PRÉVENIR LES RISQUES DE TROUBLES MUSCULOSQUELETTIQUES (TMS) POUR MAINTENIR DANS L'EMPLOI

Conscients que les accidents les plus fréquents sont liés à des TMS, l'entreprise a engagé une démarche de prévention et de réduction de ces pathologies en sensibilisant sur l'importance du maintien en mouvement.

Des supports ont ainsi été conçus pour éduquer les conducteurs à la pratique d'étirements ciblés pour soulager les douleurs et raideurs qui peuvent survenir en raison d'une posture assise contrainte.

Afin de mettre ces mouvements facilement en pratique et pour accompagner la diffusion du support de « formation », une campagne de démonstration a été déployée sur l'ensemble des dépôts.

L'ALTERNANCE : VOIE PRIVILÉGIÉE DE LA TRANSMISSION DES SAVOIRS

Depuis 2017, l'alternance est au cœur de notre ambition de développement, de transmission des savoirs et d'illustration de notre engagement en faveur de l'inclusion sociale. **Le contrat de DSP prévoit ainsi le maintien, sur toute sa durée, d'un taux de 5 % de la masse salariale d'alternants**. Ce taux a été de 5.68 % en 2024.

32 ALTERNANTS
5.68 % DE LA MASSE SALARIALE

En 2024, le nombre global d'alternants en place dans l'entreprise s'élevait à 32, recrutés en particulier dans le cadre de participations aux forum et jobs dating organisés au long cours sur le territoire ou encore en boostant nos annonces sur les réseaux professionnels. C'est une véritable communauté au sein de l'entreprise qui est d'ailleurs accompagnée de manière spécifique. Elle se réunit ainsi de manière régulière pour permettre aux apprentis d'échanger leurs expériences, s'entraider, et développer un esprit de camaraderie autour de leurs parcours professionnels. Dans le même esprit, les jeunes sont invités chaque année à une journée de cohésion.

TAG cherche à se professionnaliser de plus en plus sur le sujet de l'alternance afin d'offrir un cadre structurant et bienveillant à ses apprentis. Dans cette dynamique et afin de répondre aux attentes des jeunes, la création d'un guide de l'alternance a été lancée en 2024 pour les accompagner tout au long de leur parcours. Ce guide a pour but de fournir des repères essentiels afin de mieux comprendre notre organisation, développer leurs compétences professionnelles et leur permettre de réussir pleinement leurs missions. La direction des ressources humaines organise également des moments « bilan » avec les jeunes à des moments clé de leur cursus et notamment en fin de contrat pour les conseiller et les accompagner vers l'étape suivante, qu'elle soit interne ou non à TAG. L'investissement de l'entreprise porte également dans l'accompagnement de la formation au métier de conducteur/receveur dispensée par l'Académie Transdev, avec le recours à nos formateurs et tuteurs internes en premier lieu, mais aussi grâce à l'investissement de représentants de l'ensemble des directions opérationnelles de TAG dans l'administration des cours théoriques inscrits au parcours de formation.

TÉMOIGNAGE
ALEXIS GAMOT, CARROSSIER :

« Titulaire d'un BTS Management des Unités Commerciales, j'ai souhaité me réorienter vers le métier de Carrossier Peintre ou TAG m'a proposé au démarrage un contrat d'alternance d'un an pour effectuer mon CAP Réparation des carrosseries. Puis j'ai voulu continuer sur une seconde année en vue de préparer un CAP Peintre en carrosserie. L'alternance m'a permis de connaitre davantage de choses sur le métier en alliant théorie et pratique sachant que le métier évolue en permanence avec les nouvelles technologies. L'intégration chez TAG a été naturelle avec les collègues. J'ai pu bénéficier d'un accompagnement avec l'équipe et mon tuteur. Je souhaiterais devenir expert dans mon métier, continuer d'apprendre sur le terrain et transmettre mon savoir pourquoi pas en ayant un alternant dans quelques années. A l'issue de mon alternance TAG m'a proposé un CDI en tant que carrossier peintre où je m'épanouis au quotidien dans mon travail. »

En 2024, Alexis a franchi une nouvelle étape dans son parcours : il est désormais tuteur d'un apprenti et joue un rôle essentiel dans la transmission des compétences.

OBJECTIF 30 % DE FEMMES !

TAG lutte contre les stéréotypes et a axé sa politique RH en faveur de la diversité afin d'offrir à chacun une égalité des chances. Dans le prolongement de cette politique, nous nous engageons à favoriser les emplois dits « masculins » aux femmes éloignées de l'emploi en leur offrant un parcours dédié avec l'ambition d'un taux de représentation des femmes de 30 %. La voie de l'apprentissage représente un levier pour atteindre cet objectif.

Cette volonté se traduit également au travers la fondation Transdev avec le parrainage du club 100 % féminin. Ce club consiste à accompagner des femmes fragilisées dans leur vie professionnelle et personnelle et leur amorcer une intégration positive vers l'emploi.

Chez TAG, en 2024, le taux de femmes est de 28 %.

ACCORD SECURITÉ : DES AVANCÉES CONCRÈTES

Fin 2023, les partenaires sociaux ont signé un accord relatif à la sécurité des biens et des personnes.

Les mesures relatives à cet accord ont pour but de prévenir où gérer les risques d'agression auxquels les collaborateurs, et notamment ceux qui sont au contact du public, peuvent être exposés.

Parmi ces mesures, la plus fondamentale concerne la formation des différentes strates face au risque d'agression et plusieurs actions ont été proposées en 2024 :

- Les conducteurs et les agents du CRC ont pu suivre la formation de la gestion du stress ainsi que de la gestion des situations conflictuelles,
- Les agents PASF ont eu une formation spécifique à leur métier
- L'encadrement a reçu une formation destinée à accueillir et suivre les collaborateurs victimes d'agression physique ou verbale dans le cadre de leur fonction

De même, une sensibilisation aux déclarations d'accident du travail faisant suite à une agression ainsi que les dispositifs de suivis (psychologiques et judiciaires) ont commencé à être déployées auprès de l'encadrement.

Par ailleurs, chaque trimestre, un état des lieux des phénomènes d'agression et d'incivilités a été présenté en réunion de CSSCT (commission santé, sécurité et conditions de travail). Cette réunion commune avec les élus du personnel est l'occasion d'échanges avec la Direction sur le sujet de la sûreté sur le réseau et des actions possibles à mener pour l'améliorer. Le dialogue avec les élus permet également de connaître leurs principales sources d'inquiétudes sur le terrain et de cibler plus précisément les zones à risque.

A. L'ORGANISATION GÉNÉRALE

JEAN-CHRISTOPHE GÉHIN
DIRECTEUR GÉNÉRAL

DORINE ANNEBICQUE
ASSISTANTE DE DIRECTION

DIRECTION TECHNIQUE

PAUL SCHIA
Directeur

RESPONSABLE MÉTHODES DE MAINTENANCE & LOGISTIQUE
Mathieu VANDENOSTENDE

RESPONSABLE MÉTHODES & GESTION DES FLOTTES
Laurent TELLIER

RESPONSABLE SINISTRES
Emmanuel CHARLEZ

MAGASINS
Céline CUEILLETTE (OUEST)
Karim FOUDI (EST)

CHEF D'ATELIER ELECTROTECHNIQUE
Sylvain PERIN

CHEF D'ÉQUIPE ELECTROTECHNIQUE
Johan Spranghers

8 Electrotechniciens

RESPONSABLE PATRIMOINE & INFRASTRUCTURE
Élie PAYEN

AGENT INFRASTRUCTURE
Bertrand MOUTON
Christophe DESBIENS

3 Agents Patrimoine

TECHNICIEN CYCLE
Philippe PECQUEUR

1 Agent d'entretien

CHEF D'ATELIER EST
Thierry LEPERE
Olivier SPICHER

CHEF D'ÉQUIPE
David HAEYAERT

11 Mécaniciens

EXPERT TECHNIQUE
Maurice COURMONT

3 Carrossiers

CHEF D'ATELIER OUEST
Christophe MORDACQ

CHEF D'ÉQUIPE
Peter PEON

6 Mécaniciens

DIRECTION DU DIGITAL

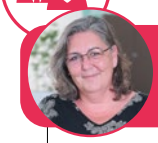
JULIEN DELABY
Directeur

RESPONSABLE INFORMATIQUE
Nicolas COLIN

INGÉNIEUR CYBER-SÉCURITÉ
Jérémy SMITS

INGÉNIEUR DATA
Khalil HADBI

DÉPARTEMENT DES RESSOURCES HUMAINES & HSE



VALERIE THIERRI
Directrice

RESPONSABLE RESSOURCES HUMAINES
Audrey ARGINI

CHARGÉ DE MISSIONS RH
Mathilde BENTKOWSKI

RESPONSABLE DE DÉVELOPPEMENT RH
Célia DELONG

CHARGÉ DE DÉVELOPPPEMENT RH
Gwenaelle GRZEGORCZYK

FORMATEUR INTERNE
Myriam NADDARI-DUDEK
Ahmed MELLOUL

INFIRMIÈRE SANTÉ AU TRAVAIL
Cécile JAAFARI

RESPONSABLE HSE TERRITORIALE
Manon LEDDA

CHARGÉ DE MISSION HSE
Amélie FRAPPART

CHARGÉ DE MISSION HSE
Yannick BARBOSA

DIRECTION FINANCIÈRE & PERFORMANCE

LIONEL DUBREUIL
Directeur

CONTRÔLEUR DE GESTION
Thomas SKOLOZDRYCH
Claire DEGAILLE

RESPONSABLE RECETTE & TARIFICATION
William CONDOM

GESTIONNAIRE DES VENTES
Mauricette CANDAS / Mélanie IANNONE / Blandine FREZIER

COORDINATRICE ACHAT 50%
Héloise SENIS

RESPONSABLE UNITÉS DE PRODUCTION TERRITORIALE
Théo ALBERT (EST)
Frédéric SUEUR (OUEST)

RESP.OPÉRATIONNEL
Pascal FERNANDES (EST)
Cédric BELPAIRE (OUEST)

ADMINISTRATION DES CENTRES
Delphine STEPPE (EST)
Jessica PEREIRA / Virginie MOUTON (OUEST)

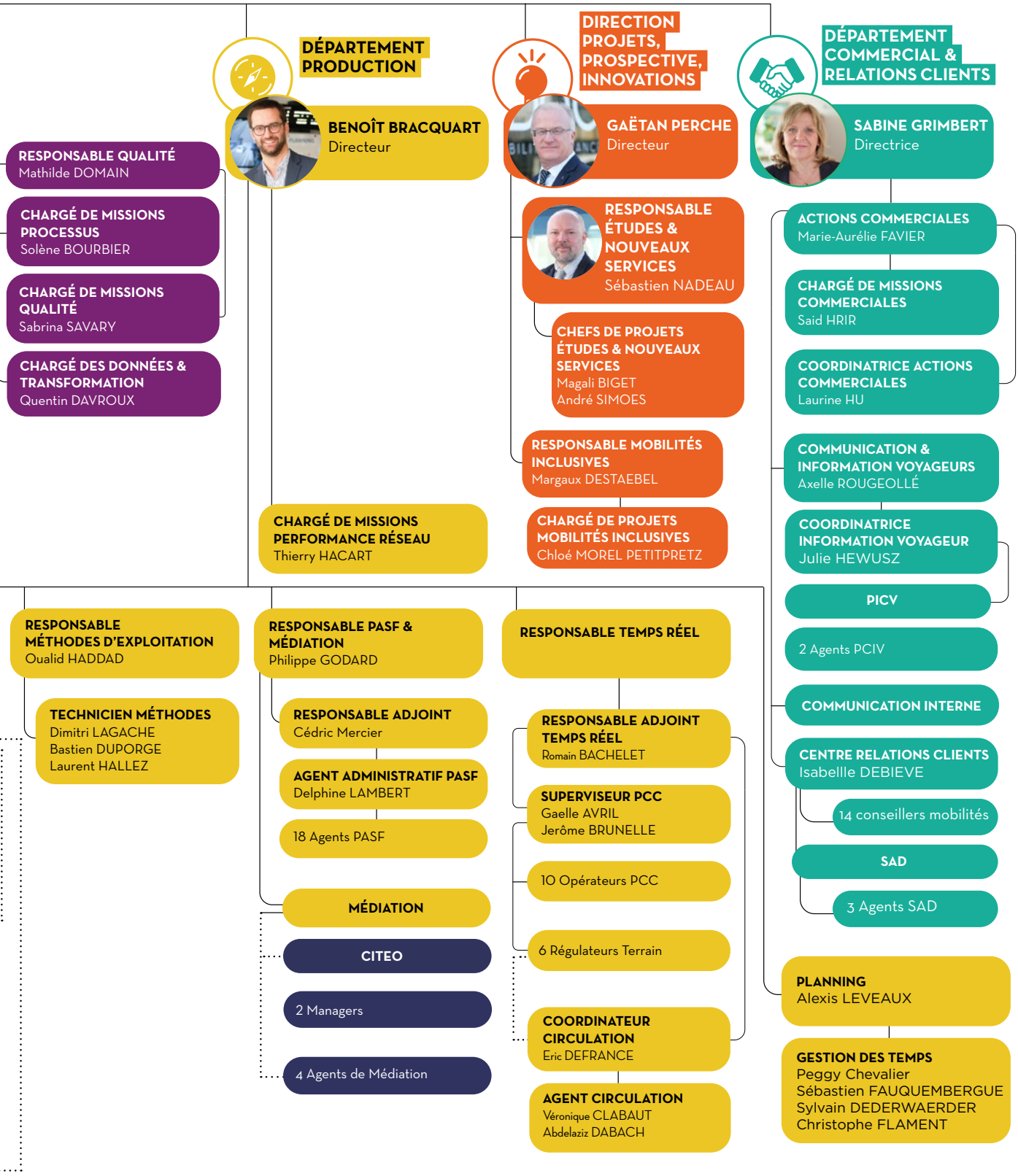
MANAGEMENT DE PROXIMITÉ
EST : Sylvie DUPIRE
Medhi BASTIEN
Miloud MADJIDI
Bernard SERIO

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

PERSONNEL DE CONDUITE (363)

#ORGANIGRAMMETAG

Mise à jour
Octobre 2024


DÉPARTEMENT PRODUCTION
BENOÎT BRACQUART
Directeur
DIRECTION PROJETS, PROSPECTIVE, INNOVATIONS
GAËTAN PERCHE
Directeur
DÉPARTEMENT COMMERCIAL & RELATIONS CLIENTS
SABINE GRIMBERT
Directrice
RESPONSABLE QUALITÉ
Mathilde DOMAIN
CHARGÉ DE MISSIONS PROCESSUS
Solène BOURBIER
CHARGÉ DE MISSIONS QUALITÉ
Sabrina SAVARY
CHARGÉ DES DONNÉES & TRANSFORMATION
Quentin DAVROUX
RESPONSABLE ÉTUDES & NOUVEAUX SERVICES
Sébastien NADEAU
CHEFS DE PROJETS ÉTUDES & NOUVEAUX SERVICES
Magali BIGET
André SIMOES
RESPONSABLE MOBILITÉS INCLUSIVES
Margaux DESTAEBEL
CHARGÉ DE PROJETS MOBILITÉS INCLUSIVES
Chloé MOREL PETITPRETZ
CHARGÉ DE MISSIONS PERFORMANCE RÉSEAU
Thierry HACART
ACTIONS COMMERCIALES
Marie-Aurélie FAVIER
CHARGÉ DE MISSIONS COMMERCIALES
Said HRIR
COORDINATRICE ACTIONS COMMERCIALES
Laurine HU
COMMUNICATION & INFORMATION VOYAGEURS
Axelle ROUGEOLLÉ
COORDINATRICE INFORMATION VOYAGEUR
Julie HEWUSZ
PICV
2 Agents PCIV
COMMUNICATION INTERNE
CENTRE RELATIONS CLIENTS
Isabellle DEBIEVE
14 conseillers mobilités
SAD
3 Agents SAD
RESPONSABLE MÉTHODES D'EXPLOITATION
Oualid HADDAD
TECHNICIEN MÉTHODES
Dimitri LAGACHE
Bastien DUPORGE
Laurent HALLEZ
RESPONSABLE PASF & MÉDIATION
Philippe GODARD
RESPONSABLE ADJOINT
Cédric Mercier
AGENT ADMINISTRATIF PASF
Delphine LAMBERT
18 Agents PASF
MÉDIATION
CITEO
2 Managers
4 Agents de Médiation
RESPONSABLE TEMPS RÉEL
RESPONSABLE ADJOINT TEMPS RÉEL
Romain BACHELET
SUPERVISEUR PCC
Gaelle AVRIL
Jerôme BRUNELLE
10 Opérateurs PCC
6 Régulateurs Terrain
COORDINATEUR CIRCULATION
Eric DEFRANCE
AGENT CIRCULATION
Véronique CLABAUT
Abdelaziz DABACH
PLANNING
Alexis LEVEAUX
GESTION DES TEMPS
Peggy Chevalier
Sébastien FAUQUEMBERGUE
Sylvain DEDERWAERDER
Christophe FLAMENT

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	14	351	365	365	0,00 %
Personnel de contrôle		18	18	19	-5,26 %
Employé	6	35	41	40	-2,50 %
Ouvrier		38	38	35	8,57 %
Maîtrise	2	88	90	91	-1,10 %
Cadre		17	17	19	-10,53 %
Total	22	547	569	569	0,00 %
%	3,90 %	96,10 %	100,00 %	100,00 %	

RÉPARTITION PAR CONTRAT

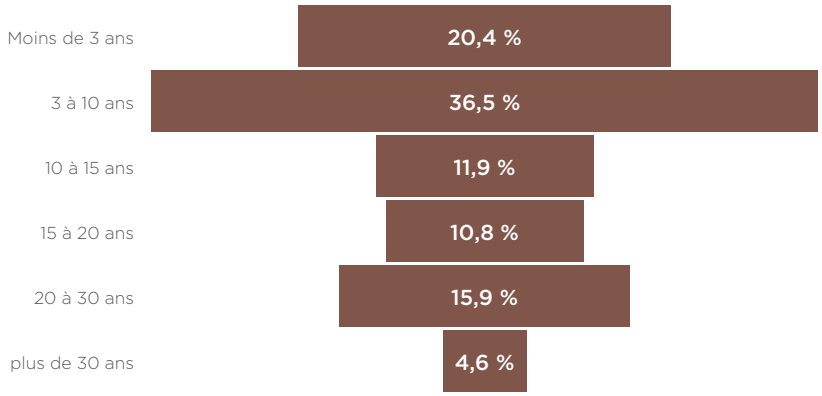
	Effectif inscrit à la fin de l'année					
	CDI	CDD	autre	TOTAL N	TOTAL N-1	N/N-1 en %
Conducteur	342	16	7	365	365	0,00 %
Personnel de contrôle	18			18	19	-5,26 %
Employé	23	1	17	41	40	2,50 %
Ouvrier	28	0	10	38	35	8,57 %
Maîtrise	89	1	0	90	91	-1,10 %
Cadre	17	0	0	17	19	-10,53 %
Total	517	18	34	569	569	0,00 %
%	90,90 %	3,20 %	6,00 %	100,00 %	100,00 %	

RÉPARTITION PAR SEXE

	Effectif inscrit à la fin de l'année				
	Homme	Femme	TOTAL N	TOTAL N-1	N/N-1 en %
Conducteur	277	88	365	365	0,00 %
Personnel de contrôle	17	1	18	19	-5,26 %
Employé	13	28	41	40	2,50 %
Ouvrier	36	2	38	35	8,57 %
Maîtrise	58	32	90	91	-1,10 %
Cadre	12	5	17	19	-10,53 %
Total	413	156	569	569	0 %
%	72,60 %	27,40 %	100,00 %	100,00 %	

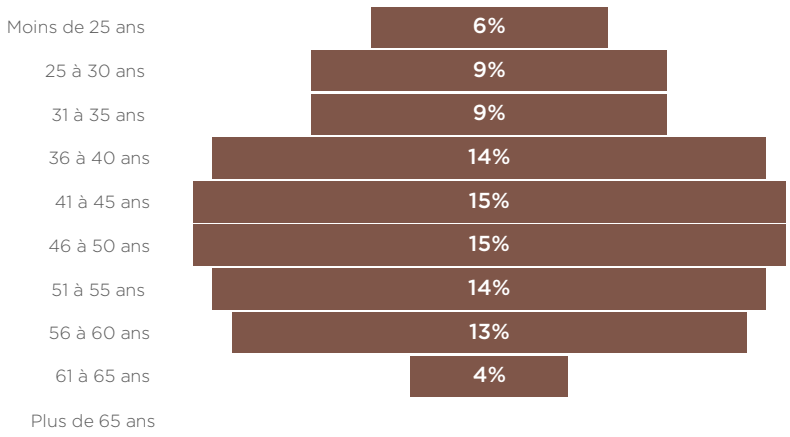
RÉPARTITION PAR ANCIENNETÉ

	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	Total
Conducteur	13	4	50	33	113	31	10	29	17	30	7	16	12	365
Personnel de contrôle	0	0	2	6	4	3	1	0	0	2	0	0	0	18
Employé	3	1	17	2	5	2	2	1	1	1	1	2	3	41
Ouvrier	5	2	8	5	10	2	2	0	0	0	1	2	1	38
Maîtrise	1	1	7	13	11	8	4	8	3	13	3	9	9	90
Cadre	0	1	1	2	4	3	0	1	1	1	1	1	1	17
Total	22	9	85	61	147	49	19	39	22	47	13	30	26	569
%	3,9%	1,6%	14,9%	10,7%	25,8%	8,6%	3,3%	6,9%	3,9%	8,3%	2,3%	5,3%	4,6%	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	25	10	35	35	6 %	33	-6 %
25 à 30 ans	33	16	49	84	9 %	51	4 %
31 à 35 ans	41	13	54	138	9 %	52	-4 %
36 à 40 ans	62	16	78	216	14 %	84	8 %
41 à 45 ans	59	27	86	302	15 %	87	1 %
46 à 50 ans	59	29	88	390	15 %	101	15 %
51 à 55 ans	62	20	82	472	14 %	76	-7 %
56 à 60 ans	55	20	75	547	13 %	60	-20 %
61 à 65 ans	16	5	21	568	4 %	23	10 %
Plus de 65 ans	1	0	1	569	0 %	2	100 %
Totaux	413	156	569			569	



C. LA PROGRESSION DES EFFECTIFS

MOUVEMENTS DE PERSONNEL

	Effectif inscrit à fin de l'année					
	rappel N-1	entrée	sortie	motif sortie	TOTAL N	Δ en %
Conducteur	365	30	30	3 démissions, 8 fin de CDD, 4 fin de période essai, 6 licenciement, 9 retraite	365	0,00 %
Personnel de contrôle	19	0	1	1 licenciement	18	-5,30 %
Employé	40	12	11	6 fin de CDD, 2 fin de période essai, 1 rupture conventionnelle, 2 retraite	41	2,50 %
Ouvrier	35	5	2	1 fin de CDD, 1 retraite	38	8,60 %
Maîtrise	91	10	11	1 demission, 1 fin de CDD, 1 licenciement, 3 rupture conventionnelle, 4 retraite, 1 décès	90	-1,10 %
Cadre	19	1	3	1 demission, 2 mutation	17	-10,50 %
Total	569	58	58		569	0,00 %

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	2,6
Direction Exploitation du Réseau	
Conducteur Receveur	39,69
Agent PASF	1,08
Agent Pôle Information Client	2,06
Direction Maintenance, Patrimoine et projets	
Agent Infrastructure	0,92
Direction Administrative et Financière	
Assistante Administrative	1,68
Total	48,04

E. LA FORMATION

SUIVI DU PLAN DE FORMATION

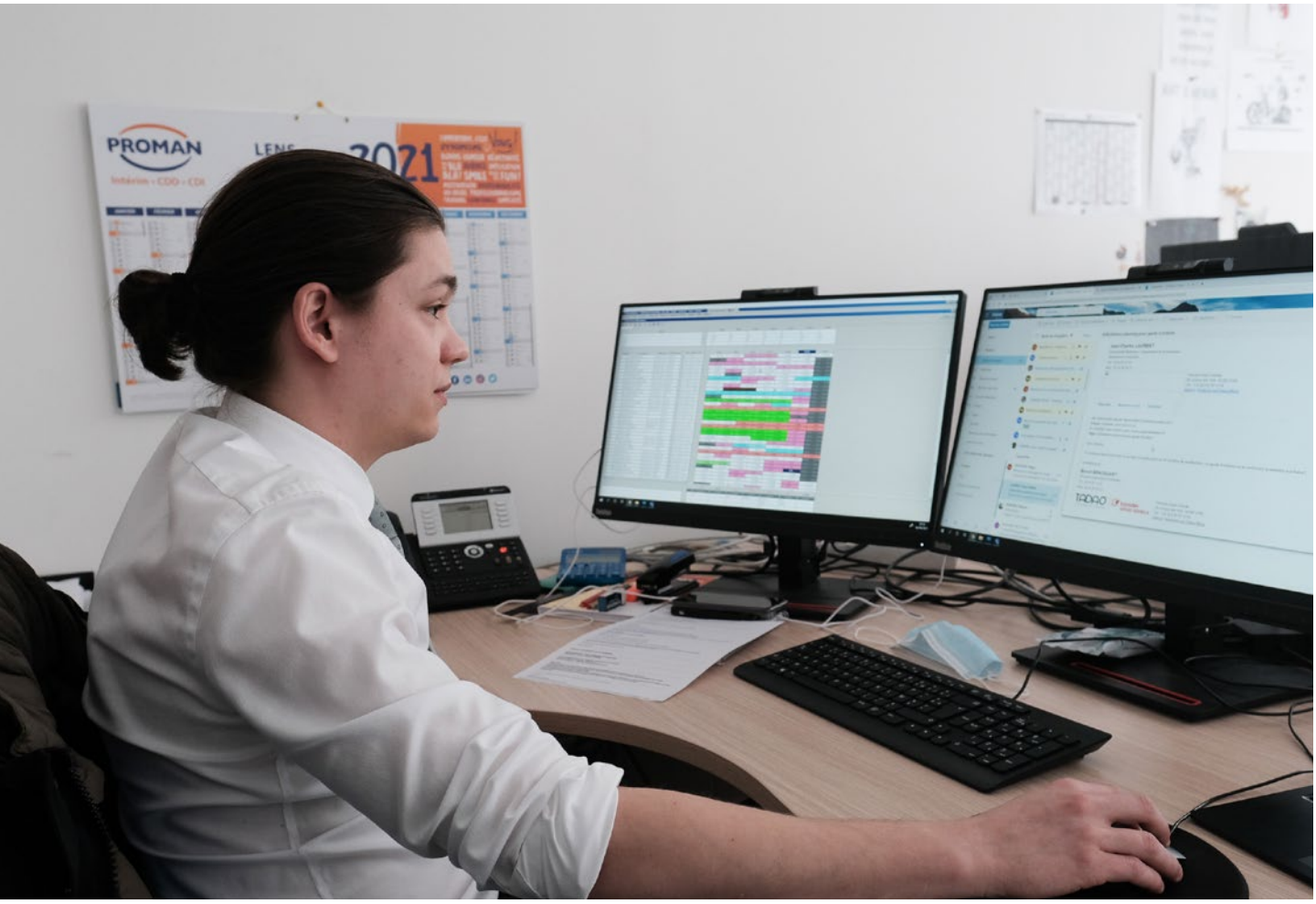
DÉTAIL DES FORMATIONS INTERNES

Intitulé du stage	Durée (en heure)	Nombre de stagiaires	Heures de formation
FCO	35	107	3 745
Préparer les conducteurs à accueillir les personnes à mobilité réduite sur les lignes régulières (PMR)	7	22	154
Conduite responsable	14	27	378
Total		156	4 277
RAPPEL TOTAL N-1		113	2 247
N/N-1 en %		38,05 %	90,34 %

DÉTAIL DES FORMATIONS EXTERNES

Intitulé du stage	Durée (en heure)	Nombre de stagiaires	Heures de formation
Sécurité incendie et gestes de premiers secours	7	179	1253
Gestion du Stress	14	62	868
PEP	140	4	560
Les Situations Conflinctuelles CR	7	79	553
Formation en Santé, Sécurité et Conditions de travail	35	13	455
Les différentes missions en matière de santé, sécurité et conditions de travail des élus du CSE et du CSSCT	35	11	385
Connaitre ses forces motrices pour developper ses relations intra et interpersonnelles	21	14	294
TPMR : Conducteur Accompagnateur de personnes handicapées ou à mobilité réduite	14	17	238
Préparation à l'habilitation électrique du personnel electricien en Basse Tension	14	15	210
Manager la santé et la sécurité au travail	7	25	175
Savoir conduire un entretien avec un agent de conduite post agression ou post accident	7	25	175
Souffrance au travail / harcélement moral et sexuel / process de veille - rôle du manager	3,5	46	161
PSC1	7	22	154
Architecture Multiplixé V3	28	5	140
Recyclage SST	7	15	105
Châssis, frein EBS véhicules urbains	21	5	105
Préparation à l'examen : Attestation capacité de transport routier des personnes	96	1	96
Manipulation d'extincteurs et RIA	3,5	27	94,5
Préparation à l'habilitation électrique du personnel electricien travaillant sur véhicule électrique	14	6	84
Formateurs occasionnels : Technique d'animation adaptés aux formations de conducteurs	21	4	84
Circuits pneumatiques/suspensions autobus euro 6	21	4	84
Permis D	77	1	77
Cycle vérificateur module 1 : Agrément au relévé d'identité	14	5	70
Cycle vérificateur Module 2 : Gérer les situations professionnelles	14	5	70
Homolgation des formateurs d'entreprise à l'enseignement de la FCO et passerelle voyageurs	35	2	70
Devenir tuteur ou maître d'apprentissage	14	5	70
Procédure de consignation / déconsignation 7900 hybride	14	5	70
Bloc 5 : Etude des systèmes de porte et rampe	14	5	70
Fonction du Système de Dépollution Euro 6	14	5	70
Sensibilisation cybersécurité	1,5	45	67,5
R485 CAT 2 conduite en sécurité de Gerbeur > 2,5 mètres	7	9	63
Préparation à l'habilitation électrique du personnel electricien en Haute Tension	7	9	63
Expert Handling eCitaro	7	9	63
S01502/W02505 Outil Diagnostic	14	4	56
Recrutement et Intégration des personnes en situations de Handicap M1	7	7	49
Recrutement et Intégration des personnes en situations de Handicap M2	7	7	49
Découverte de l'outil Diagnostic "EASY"	7	7	49
M-tutorat E-Learning	12	4	48
Power BI	14	3	42

Prévenir et gérer les conflts	7	6	42
Délégué à la protection des données DPO	35	1	35
Formation économique CSE	35	1	35
Manager chez Transdev : Les Fondamentaux	28	1	28
S'initier à la maitrise des risques et au contôle interne	14	2	28
SSI et Lévées de doute	7	3	21
Appliquer la convention collective des réseaux de transport Urbain	7	3	21
Auditeur interne QSE	21	1	21
Développer son leadership et manager son équipe	21	1	21
Devenir animateur de la fresque de la mobilité	6,5	3	19,5
Guides et serres files	3,5	5	17,5
Formation aux Exigences des Normes ISO 9001, 14001 2015 et 45001 2018	14	1	14
Achats responsable ISO20400	14	1	14
Formation FALC (Facile à lire et comprendre)	7	2	14
Devenir Animateur de la Fresque de la Mobilité	6,5	2	13
FDS Niveau 2 : Construire et maintenir le théorique	7	1	7
Formation de formateur " Constat Amiable "	7	1	7
Les cycles	7	1	7
Sensibiliation au sexisme et violences sexuelles	7	1	7
Formation actualité sociale	2,5	1	2,5
		754	7 765
Rappel N-1		345	4 626
N/N-1 en %		119,00 %	68,00 %



F. MÉMENTO ANNUEL DES CONDITIONS SOCIALES

VALEUR DU POINT 100

N	N-1	N/N-1 en %
10,72	10,28	4,28 %

DURÉE DU TRAVAIL

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

VOLUME D'HEURES COMPLÉMENTAIRES ET SUPPLÉMENTAIRES

N	N-1	N/N-1 en %
18 830	14 446	30,35 %

TAUX D'ABSENTÉISME

N	N-1	N/N-1 en %
10,51	9,58	9,71 %

TAUX DE COTISATION AU TITRE DES ACCIDENTS DU TRAVAIL

N	N-1	N/N-1 en %
3,24	3,71	-12,67 %

NOMBRE DE JOURS DE GRÈVE

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

G. COMMUNICATION INTERNE

Partager les projets, créer du lien, accompagner les changements : le Pôle Communication Interne poursuit sa mission au cœur de l'entreprise. Il œuvre à la circulation fluide des informations utiles et accompagne les différentes directions dans le déploiement de leurs projets.

La réactivité et l'agilité nécessaire pour soutenir l'activité intense de l'entreprise et largement portée par le recours à trois sources de diffusion principales :

- **WEBTAG**, le portail d'information interne accessible aux seuls salariés TAG
- **NEWSTAG**, la newsletter qui permet de rendre plus visible certaines thématiques
- Les **écrans de diffusion** répartis sur l'ensemble des sites.

Pour l'année 2024, le bilan des parutions numériques est riche, témoignant de la vitalité de l'entreprise et du réseau :

- **64 publications sur WEBTAG** pour un nombre de vues cumulé de 12 309
- **10 newsletters** envoyées aux **437 inscrits** à fin 2023
- **20 jeux internes** proposés aux salariés régulièrement sur des sujets et thématiques variés, en lien avec les actualités du réseau et de l'entreprise

Un magazine de rentrée papier est conservé pour la rentrée afin de diffuser largement l'information relative aux nouveautés. Une version allégée est par ailleurs formalisée à destination des personnels de sous-traitants, eux aussi concernés par l'actualité de rentrée.

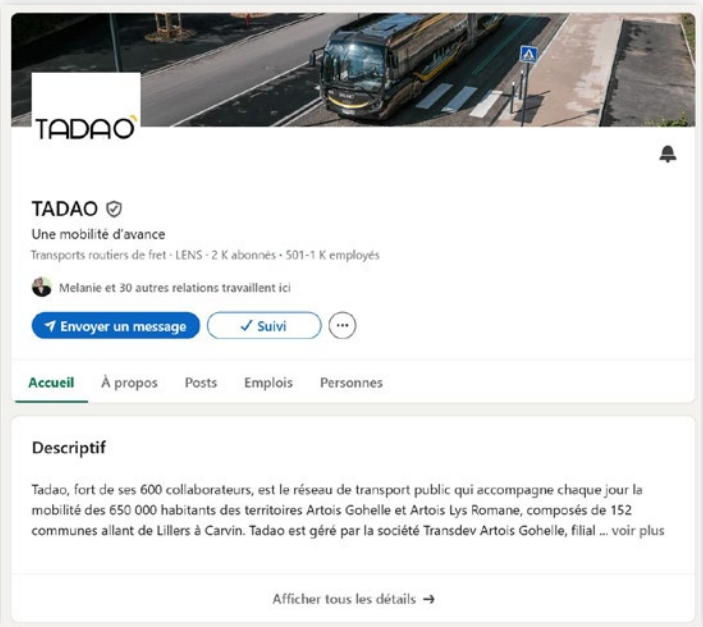
LA COMM' INTERNE TOURNÉE VERS L'EXTERNE

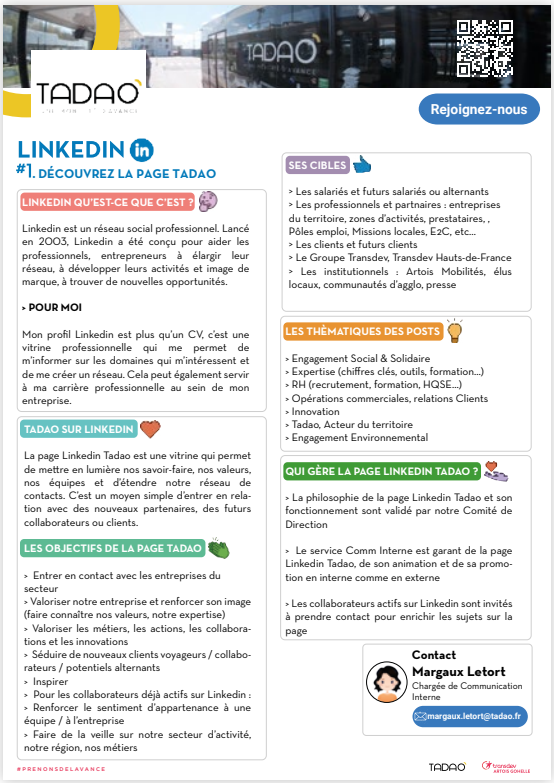
Avec Linkedin, la Comm' interne permet de mettre en valeur les coulisses de l'entreprise et d'afficher :

- Des équipes engagées dans leurs missions au service du territoire
- Des valeurs humaines, solidaires avec la volonté d'avoir un impact positif sur l'environnement
- La multitude d'activités ou de projets enrichissants portés et menés par les équipes

À la fin 2023, la page LinkedIn de Tadao rassemblait 1 648 abonnés, dont 141 collaborateurs. Pour favoriser les prises de parole internes sur ce réseau, des actions d'accompagnement ont été déployées, dont la création d'une charte des bonnes pratiques.

Cette charte aide les collaborateurs à se familiariser avec LinkedIn et à prendre part à la communication de l'entreprise. Elle les invite à distinguer leurs publications personnelles de celles liées à leurs missions, tout en assurant une cohérence globale des messages diffusés. Une façon d'encourager chacun à participer activement au rayonnement de Tadao.





LES TEMPS FORT DE 2024 !

COMME CHAQUE ANNÉE, LA ROUTE DU LOUVRE A SON PUBLIC EN INTERNE !

12 coureurs et 19 randonneurs fans de la Route du Louvre en 2024 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 SOIRÉE DU PERSONNEL, UN TEMPS FORT SOUS LE SIGNE DE L'ENGAGEMENT

Ce rendez-vous incontournable a réuni près de 300 collaborateurs pour l'édition 2024. La première partie de soirée a permis de présenter les grandes lignes de la nouvelle feuille de route de l'entreprise autour de trois piliers forts : Conquête, Performance et Impact Positif.

Chaque thème a été introduit par des illustrations concrètes et des témoignages de terrain, mettant en valeur les projets et les équipes engagées.

La séquence s'est poursuivie avec la visite de stands dédiés aux différentes directions, proposant contenus pédagogiques, échanges informels et animations ludiques.

Comme chaque année, un temps a été consacré à la mise à l'honneur des collaborateurs médaillés, retraités ou auteurs d'initiatives remarquables.

La soirée s'est conclue dans une ambiance chaleureuse, festive et conviviale, confirmant ce rendez-vous comme un temps fort du collectif Tadao.

5. SÉCURITÉ ET PRÉSERVATION DE L'ENVIRONNEMENT : RESTER MOBILISÉS

En 2024, l'équipe HSE (Hygiène, Sécurité et Environnement) a poursuivi son engagement en faveur de la prévention des risques et de l'amélioration continue des conditions de travail. Son action s'est articulée autour de trois axes majeurs : la sensibilisation des collaborateurs, la réduction des risques et le renforcement des compétences.

Des rencontres régulières ont été organisées sur les sites pour échanger avec les salariés, renforcer la culture sécurité et maintenir une vigilance collective au quotidien. En parallèle, des actions concrètes ont été menées : veille réglementaire, suivi de la sinistralité, audits internes, retours d'expérience, étalonnage des procédures, ou encore formations aux bons usages des équipements.

Le champ d'intervention de l'équipe HSE est vaste, mais son objectif reste clair : mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour garantir un environnement de travail sain, sécurisé et respectueux du bien-être de chacun.

A. DES RENCONTRES SOUS LE SIGNE DE LA PRÉVENTION

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

Cette année encore les causeries ont créé un réel engouement auprès des collaborateurs et de leur encadrement. Les sujets abordés dans le cadre de ces causeries sont liés aux actualités, aux accidents, mais aussi aux demandes ponctuelles, telles l'identification des points noirs de circulation.

222 causeries ont été menées et **1364 collaborateurs** ont été sensibilisés.

LES SEMAINES À THÈME : DES RITUELS POUR FAVORISER LES PRISES DE CONSCIENCES

La proposition de semaines à thèmes permet 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.

2 semaines à thèmes ont été organisées en 2024

- **Semaine du handicap, du 18 au 22 novembre : 124 participants**
  - › Atelier tests des connaissances et identification des différents types de handicap
  - › Sensibilisation sur le rôle des aidants et diffusion d'informations utiles s'y référant
- **Semaine de la QVCT du 16 au 19 septembre : 98 participants**
  - › Atelier « remise en selles » animé par l'association EMA
  - › Atelier de sensibilisation à la Cybersécurité, à l'Intelligence Artificielle animé par la DSI de l'entreprise
  - › Atelier « cohérence cardiaque » destiné à apprendre les techniques de gestion des émotions et de la charge mentale face au changement
  - › Atelier sur les projets structurants à venir (restructuration réseau, électrification du parc, projet vélo, prise en charge des abonnements, passage à la gratuité), animé par la direction des Projets et la Direction commerciale avec pour objectif de désamorcer les éventuelles anxiétés associées à ces annonces

LES CHALLENGE SÉCURITÉ, POUR SENSIBILISER AUTREMENT

Au-delà des actions de formation ou des passages de consignes en lien avec la sécurité, des challenges sont proposés aux salariés à l'initiative de la Région Transdev Hauts de France/Grand Est. Ils constituent l'occasion de « réviser » des principes liés à la sécurité routière, la conduite préventive, ou encore l'hygiène de vie. Trois challenges ont ponctué 2024, avec une trentaine de participants au tirage au sort final pour des bons d'achat de 100€.

B. DES ACTIONS POUR PRÉVENIR LES RISQUES ET STIMULER LA VIGILANCE

MISE À JOUR DU DUERP

Le DUERP, document unique d'évaluation des risques professionnels, est un instrument que les employeurs ont l'obligation de mettre en place dans une démarche de prévention des risques. En 2024, l'équipe HSE a poursuivi les travaux de mise à jour du document en analysant des postes de la Direction de la Maintenance afin d'identifier les risques collaborateurs. Les postes suivants étaient concernés : Electrotechnicien, Opérateur logistique, Mécanicien, Gestionnaire

MAINTIEN DU DISPOSITIF 5S

Ce n'est pas tout que de mettre en place un système de management 5S. Son maintien nécessite un contrôle et des mises à jour régulières. En 2024, **51 tournées terrain** ont été organisées pour comparer la réalité des situations avec les référentiels 5S.

L'APPUI DES POMPIERS POUR AMÉLIORER NOS PROCESS

Les sapeurs-pompiers sont des partenaires privilégiés dans la mise en œuvre de dispositifs de prévention. En mai, c'est le dépôt d'Hénin qui a fait l'objet d'une visite avec pour objectif de repérer les lieux et faciliter les éventuelles interventions. L'occasion aussi d'un contrôle des poteaux d'extinction incendie.

Le 28 novembre, c'est un exercice de départ de feu à l'arrière d'un véhicule avec victime dans l'atelier qui a été simulé au dépôt de Grenay.

Cela a permis de valider les acquis de leurs équipes mais aussi celles de TAG en termes de connaissance des procédures d'évacuation d'urgence. Une collaboration qui a permis d'améliorer nos dispositifs d'identification des responsables en cas d'évacuation avec la mise en place des casquettes guide-file, serre-file et EPI, en complément des gilets.

De la même manière, cet échange a conduit à la mise en place de stickers visant à faciliter l'identification des points de levage et types de motorisation des véhicules.

ALCOOL ET DROGUES : SENSIBILISER, FORMER, CONTRÔLER

En avril, six responsables de service ont été sensibilisés par les services de Police aux risques liés à la consommation d'alcool et de stupéfiants. Cette session a également permis de les former à l'utilisation des éthylotests et des tests salivaires, afin de pouvoir réaliser des contrôles en interne de manière autonome.

Un rappel des procédures a également été dispensé à 14 collaborateurs déjà formés lors de précédentes sessions, afin de maintenir un haut niveau de vigilance et de conformité.

Des contrôles aléatoires sont régulièrement organisés dans les dépôts. En 2024, 254 collaborateurs ont été testés à l'alcool et 250 aux stupéfiants. Ces opérations sont aussi l'occasion de vérifier la validité des permis de conduire, dans une logique de prévention globale et de sécurité renforcée. Ces contrôles n'ont pas donné lieu à des constats d'irrégularités.

CIRCULATION SUR PARC : MINIMISER LES RISQUES D'ACCIDENT

Un radar pédagogique a été mis en place sur le dépôt de Grenay. Il a pour but de sensibiliser les conducteurs sur la réalité de leur conduite, d'accroître leur vigilance et de les amener à réduire leur vitesse sur les parc bus afin de limiter tous risques d'accidents.

ADAPTER LES MESURES DE SÉCURITÉ AUX NOUVELLES ACTIVITÉS

Dans le cadre de la création de l'atelier vélo de Béthune, des mesures spécifiques ont été mises en place pour garantir la sécurité des installations. Une armoire sécurisée a ainsi été installée afin de stocker et recharger les batteries lithium utilisées pour les vélos électriques, en conformité avec les exigences de sécurité liées à ce type d'équipement.

C. FORMER, METTRE EN SITUATION POUR SAVOIR FAIRE FACE AUX SITUATIONS D'URGENCE

EMBARQUER LES NOUVEAUX COLLABORATEURS

Depuis 2023, chaque nouveau collaborateur est accompagné dans un parcours d'intégration HSE. Au-delà de la définition du système de management HSE, ils peuvent comprendre comment individuellement et collectivement ils participent à ce dernier. En 2024, 22 personnes ont été formées. Depuis fin 2024, ce parcours est également proposé aux stagiaires de plus d'une semaine.

MISES EN SITUATION D'URGENCE

L'expérience des situations apporte un savoir qui se révèlera utile : c'est cette conviction qui amène TAG à concevoir des exercices de gestion de situations les plus à risques en collaboration avec les services de pompiers du territoire.

En 2024, 6 mises en conditions réelles d'accidents ont été organisées :

- **Incendie en ligne** en mars pour un véhicule 18 mètre (mars)
- **Accident de la route entre une trottinette et un BHNS** sur une voie propre (mars)
- **Chute depuis une échelle** d'un agent du patrimoine en cours d'intervention sur un arrêt : ce type d'exercice permet aussi de vérifier que les PTI (dispositif de protection de travailleur isolé) fonctionnent correctement (décembre)
- **Déversement d'un produit chimique dans l'atelier** pour vérifier que les mesures de sécurisation sont bien maîtrisées et déployées (décembre)
- **Fuite et déversement à la station de carburant** pour éprouver les process de sécurisation des lieux (décembre)

SENSIBILISATION AUX RISQUES LIÉS AUX PASSAGES À NIVEAU

En mars, plusieurs responsables de service ont participé à une session de sensibilisation animée par la SNCF, portant sur les risques associés aux passages à niveau. Cette intervention visait à présenter les différents types de passages à niveau présents sur le territoire ainsi que les règles de sécurité essentielles à respecter.

L'objectif de cette démarche est de préparer la mise en place d'un quart d'heure sécurité dédié à cette thématique, afin de sensibiliser les conducteurs et renforcer la vigilance lors des franchissements.

FORMATION À LA PRÉVENTION DES RISQUES : INCENDIE, APPELS D'URGENCE ET GESTES DE PREMIERS SECOURS

Depuis janvier 2024, un parcours de formation dédié à la prévention des risques a été déployé pour les conducteurs receveurs. Ce programme vise à renforcer leur réactivité face aux situations d'urgence, à travers trois modules complémentaires réunis sur une journée :

- Appels d'urgence PCC : ce module rappelle les différents types d'appels disponibles à bord des véhicules et explique le fonctionnement du Poste de Commandement Centralisé (PCC), afin de garantir une communication efficace en cas d'incident.
- Manipulation des extincteurs : les participants sont formés à l'utilisation des différents types d'extincteurs,
- Gestes de premiers secours : ce module aborde les gestes essentiels à adopter en cas de malaise, de blessure ou d'arrêt cardiaque. L'apprentissage est adapté aux contraintes d'espace à bord des bus. L'ajout de défibrillateurs (DAE) dans les dépôts a également permis d'intégrer une démonstration de leur utilisation, accompagnée d'un rappel sur le massage cardiaque.

En 2024, 124 personnes ont été formées aux modules « appels d'urgence PCC » et « gestes de premiers secours » et 87 ont suivi le module « manipulation des extincteurs ».

D. VERS UNE CULTURE ENVIRONNEMENTALE PARTAGÉE

En 2024, plusieurs actions concrètes ont été engagées pour renforcer la **prévention des risques environnementaux** et ancrer une **culture environnementale** au sein des équipes.

- **Gestion des produits chimiques**
  Une **armoire de stockage sécurisée** a été acquise pour le site de Béthune, afin de garantir le **rangement conforme des produits chimiques**, dans le respect des normes de sécurité et de protection de l'environnement.
- **Plan sobriété énergétique**
  Une **réunion dédiée au plan sobriété** a permis de **sensibiliser les collaborateurs** aux enjeux de réduction de la consommation énergétique et de poser les bases d'une démarche collective en faveur de la sobriété.
- **Utilisation des kits absorbants**
  Une **action de sensibilisation** a été menée auprès des mécaniciens sur l'usage des **kits absorbants**, afin de leur transmettre les bons réflexes en cas de **déversement accidentel** sur le réseau ou sur les parkings. Cette formation visait à renforcer la réactivité et la maîtrise des procédures en situation d'urgence environnementale. Des bacs spécifiques ont été achetés permettant également la récupération des absorbants non souillés.

E. INDICATEURS ENVIRONNEMENTAUX

Nota :

- Données manquantes pour les eaux usées (toilettes)
- Chauffage tertiaire : manque les relevés de décembre pour Béthune, Houdain et Grenay.

INDICATEURS ENVIRONNEMENTAUX			Données annuelles			
Activité TAG uniquement		Unité	Année N	Année N-1	Écart absolu	Écart %
Réduction de la consommation des ressources naturelles	Eaux industrielles consommées	m³	471	1 059	-588	-56 %
	Eau sanitaire consommée	m³	5 347	6 927	-1 580	-23 %
	Volume d'eau récupérée	m³	492	1 535	-1 043	-68 %
	Nombre de ramettes papier utilisées	Unité	651	651	0	0 %
Réduction de la consommation d'énergie	**Chauffage**					
	Consommation énergie de chauffage tertiaire	Kwh	208 535	298 576	-90 041	-30 %
	Consommation énergie de chauffage industriel	Kwh	485 156	589 514	-104 358	-18 %
	Électricité dépôt					
	Consommation énergie électrique tertiaire	Kwh	242 913	299 114	-56 201	-19 %
	Consommation énergie électrique industrielle	Kwh	407 796	589 514	-181 718	-31 %
	Énergie de traction					
	Consommation énergie électrique de traction	Kwh/ 100km	3 125	3 125		
	Consommation gazole	L/100km	34,05	35,75	-1,7	-5 %
Empreinte carbone	Emissions de CO2 dues à l'énergie de traction	Tonnes CO2	8 235	8 339	-104	-1 %
	Emission CO2/voyage	kg CO2 / voy.	0,68	0,56	0,12	21 %
Protection de la qualité de l'air et des sols	Consommation produits solvantés	Litres	220	200	0	-
	Consommations liquides refroidissement	L/1000 km	2,43	1,85		-
Réduction des déchets	Volume déchets ultimes	Tonnes	0	0	0	
	Volume déchets valorisables	Tonnes	44	37	6,8	18 %
	Volume déchets dangereux	Tonnes	31	40	-9,3	-23 %
	Volume déchets papiers	Tonnes	2,7	1,2		
	Taux de valorisation	%			0	
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	-
	Nombre d'observations	Unité	0	1	-1	-100 %
Fournisseurs	Nombre de contrats de prestation signés avec un partenaire engagés dans une démarche SME (Michelin, Veolia Envt, TTA, Elise, Veritas, EFFIA)	Unité	9	9	0	0 %
	Nombre d'ESAT ou structure d'insertion travaillant pour TAG	Unité	12	12	0	0 %

ESAT : APASE (nettoyage des bus et des bâtiments)

6. QUALITÉ ET PERFORMANCE

A. LES INDICATEURS CONTRACTUELS

L'année 2024 a marqué une étape importante dans la consolidation de notre démarche qualité. Portée par une volonté constante d'amélioration continue, cette dynamique s'est traduite par des actions concrètes, tant sur le plan opérationnel que stratégique.

Qu'il s'agisse de la **ponctualité**, de la **gestion des signalements**, de la **qualité des véhicules**, ou encore de la **relation client**, chaque levier a fait l'objet d'un suivi renforcé, d'outils adaptés et d'une implication accrue des équipes. La révision des standards qualité, l'optimisation des processus internes, le développement de nouveaux outils de pilotage et la préparation à de futures évolutions comme la gratuité du réseau témoignent de notre engagement à offrir un service toujours plus fiable, lisible et centré sur les attentes des usagers.

Dans le cadre de notre démarche qualité, des contrôles sont effectués chaque mois et font l'objet d'un suivi trimestriel. Conformément aux engagements contractuels, des pénalités sont appliquées en cas de non-atteinte des objectifs fixés. Pour l'année 2024, le montant total des pénalités s'élève à **147 200 €**, soit une augmentation de **+84,1 %** par rapport à 2023.

Malgré cette hausse, les résultats révèlent des progrès notables sur plusieurs indicateurs clés :

- **Ponctualité** : amélioration de **+4,27 %**, avec un taux de conformité de **86,59 %** contre **85 %** attendus.
- **Accessibilité** : progression de **+3,13 %**, atteignant **97,98 %** de conformité contre un objectif de **95 %.** Cependant, des points de vigilance subsistent :
- **Stations BHNS** : forte baisse du taux de conformité, avec une diminution de **-19,38 %**.
- **Contrôles véhicules** : recul de **-18,42 %** sur le taux de conformité.

Ces résultats soulignent la nécessité de renforcer nos actions correctives sur les segments en difficulté, tout en consolidant les avancées observées.

LES INDICATEURS CONTRACTUELS DE LA QUALITÉ DE SERVICE

Indicateurs	Échantillon (mensuel ou trimestriel)	Échantillon (annuel)	Réalisés	Seuil non-conformité	JANV.	FÉV.	MARS	T1	AVRIL
Accessibilité Bus	25 / mois	300	300	95 %				96,00 %	
Ponctualité Bus - Retards	80 / trimestre	320	320	85 %				84,92 %	
Ponctualité Bus - Avances				92 %				94,47 %	
Information de la clientèle aux points d'arrêts (POTEAUX et ABRIS)	120 / trimestre	480	479	95 / point d'arrêt	40 sur 45	61 sur 65	9 sur 9	110 sur 119	41 sur 43
Information de la clientèle aux points d'arrêts (STATIONS)	10 / mois	120	120	95 / point d'arrêt	2 sur 4	11 sur 16	6 sur 10	19 sur 30	7 sur 9
Conformité des véhicules	Parc complet / an	-84	134	90 / véhicule	5 sur 10	10 sur 17	10 sur 10	25 sur 37	6 sur 10
Disponibilité de l'information clientèle en boutique	1 / mois	12	4	90 / visite			100 %	1 sur 1	
Information clientèle via le site internet	1 / mois	12	2	90 / visite	75 %			0 sur 1	
Conformité des vélos Biclo	Parc complet / an	55	25	95 / vélo					6 sur 6
Disponibilité de l'information clientèle en boutique Biclo	1 / an	1	0	90 / visite					
Conformité des abris-vélos	Parc complet / an	12	15	90 / visite			x	X	2 sur 3

COMMENTAIRES SUR LES RÉSULTATS

ACCESSIBILITÉ

Elle s'est améliorée en 2024 et le seuil de conformité a été respecté toute l'année. En effet, tous les taux ont été supérieurs au seuil de conformité qui s'élève à 95%.

PONCTUALITÉ

En 2024, l'analyse de la ponctualité s'appuie sur un total de **200 mesures par trimestre**, combinant **120 données issues du SAE et 80 mesures terrain**. Ce volume d'observations permet une évaluation plus fine et représentative de la performance.

L'indicateur de ponctualité révèle une **instabilité notable concernant les avances**, avec deux trimestres en deçà du seuil de conformité fixé à **92 %** : **88 % au T2** et **91,32 % au T4**.

En revanche, les résultats relatifs aux **retards** témoignent d'une **amélioration significative**, avec un taux de conformité respecté sur l'ensemble de l'année. En moyenne, le taux de conformité atteint **86,59 %**, dépassant l'objectif de **85 %**.

VÉHICULES

L'indicateur de conformité des véhicules a connu une **dégradation globale en 2024**, tant chez les transporteurs qu'en interne. Une part significative des véhicules a été déclarée non conforme, notamment en raison de la **présence récurrente de câbles apparents à l'intérieur des habitacles**, entraînant une non-conformité systématique.

Par ailleurs, une **baisse de la qualité de la propreté extérieure** des véhicules a également été observée, constituant un autre point de vigilance.

En revanche, des **améliorations notables** sont à souligner concernant :

- Le **fonctionnement des systèmes d'information voyageurs**,
- La **billettique**,
- Le **déploiement et l'usage des rampes PMR**,
- Et la **qualité de l'affichage à bord**.

Ces progrès traduisent une meilleure maîtrise technique, tant du côté des transporteurs que de Tadao.

Enfin, certains transporteurs se distinguent par un **niveau de qualité proche de l'excellence**, à l'image de **Voyages Rose**, **Voyages Mullie** et **Voyages Inglard**, qui se positionnent comme des références en matière de conformité et de qualité de service.

BOUTIQUE

Le niveau de qualité en boutique reste excellent sur l'année 2024.

BICLO

Le taux de conformité des vélos reste assez constant, avec une légère hausse de 2,67%. Quant aux abris-vélos, le taux de conformité se dégrade légèrement avec une baisse de conformité de l'ordre de -18%/.

SITE INTERNET

Les premiers contrôles du site internet ont été réalisés en 2024. Pour le moment les résultats ne sont pas conformes avec une moyenne de conformité à 83% pour un seuil de conformité à 90%.

	MAI	JUIN	T2	JUIL.	AOÛT	SEPT.	T3	OCT.	NOV.	DÉC.	T4	N	N-1	Progression
			97,30 %				98,60 %				100,00 %	97,98 %	95,00 %	3,13 %
			88,00 %				87,23 %				86,22 %	86,59 %	83,04 %	4,27 %
			88,50 %				94,60 %				91,32 %	92,22 %	95,86 %	-3,79 %
	47 sur 51	24 sur 26	112 sur 120	44 sur 62		53 sur 58	97 sur 120	68 sur 74	11 sur 11	34 sur 35	113 sur 120	432 sur 479 (47nc)	451 sur 480 (29 nc)	-3,99 %
	7 sur 10	11 sur 11	25 sur 30	4 sur 6		7 sur 24	11 sur 30	2 sur 2		22 sur 28	24 sur 30	79 sur 120 (41nc)	98 sur 120 (22nc)	-19,38 %
	14 sur 17	11 sur 12	31 sur 39	9 sur 10	7 sur 10	9 sur 10	25 sur 30	7 sur 9	6 sur 10	5 sur 9	18 sur 28	79 sur 134 (55 nc)	65 sur 84 (19nc)	-18,42 %
		100 %	1 sur 1							2 sur 2	2 sur 2	100,00 %	100,00 %	0,00 %
	90 %		0 sur 1									83 %	100 %	-17,00 %
			6 sur 6	7 sur 7			7 sur 7			11 sur 12	11 sur 12	24 sur 25	14 sur 15	2,67 %
												SO	SO	-
		2 sur 5	4 sur 8	2 sur 2			2 sur 2			4 sur 5	4 sur 5	12 sur 15	11 sur 13	-18 %

B. AUTRES NON-CONFORMITÉS : LA GESTION DES RÉCLAMATIONS

Les non-conformités issues des réclamations clients ont connu une **hausse significative en 2024**, avec une augmentation de **+69,15 %** par rapport aux années précédentes.

Depuis **octobre 2024**, la mise en place de l'outil **MYCRM by Transdev** chez Tadao a permis une meilleure catégorisation des réclamations. Ce changement a fait émerger de **nouvelles typologies**, représentant environ **9 %** du total. Parmi celles-ci figurent notamment les réclamations liées à l'**émission de cartes** pour les abonnements pris en charge par les communes de la **CA de Lens-Liévin** et de **Hénin-Carvin**.

La répartition des réclamations est la suivante :

- **34 %** concernent la **production en propre**,
- **23 %** sont liées à un **bus non passé**,
- **26 %** relèvent d'**autres motifs**, dont **7 %** pour des **remontées clients sur l'offre**,
- **18 %** concernent le **comportement des conducteurs**

Deux tendances marquantes sont à souligner :

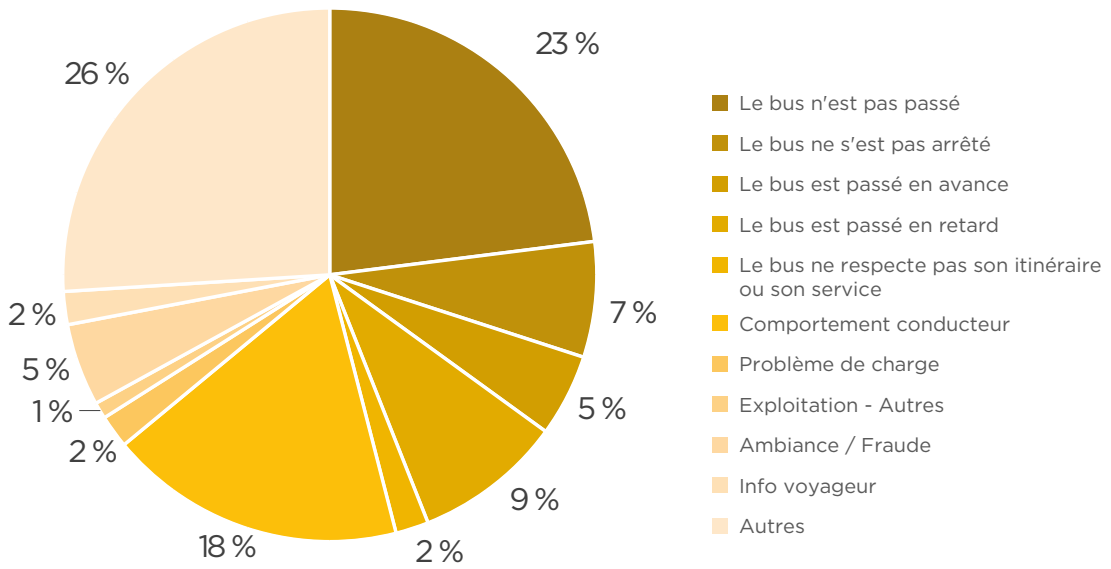
- Une **forte hausse** des réclamations pour **bus passés en avance**, passant de **32 en 2023** à **79 en 2024**.
- Une **légère baisse** des réclamations pour **bus ne s'étant pas arrêtés**, avec **120 cas en 2024** contre **149 en 2023**.

Enfin, le **délai moyen de traitement des réclamations** est resté stable, avec une moyenne de **3,8 jours**.

RÉPARTITION PAR RÉCLAMATIONS

le bus n'est pas passé	389	23 %
Le bus ne s'est pas arrêté	120	7 %
Le bus est passé en avance	79	5 %
Le bus est passé en retard	150	9 %
Le bus ne respecte son itinéraire ou son service	33	2 %
Comportement conducteur	313	18 %
Problème de charge	32	2 %
Exploitation - Autres	22	1 %
Ambiance / Fraude	79	5 %
Info voyageur	40	2 %
Autres	453	26 %
Dont remontées client sur offre	112	7 %
Dont problème billettique	31	2 %
Dont non précisées	158	9 %
Dont accidents voyageur	30	2 %

Répartition des réclamations



RÉPARTITION PAR SERVICE

EXPLOITATION	1 138	67 %
PASF	79	5 %
INFO VOYAGEUR	40	2 %
AUTRE	455	27 %

RÉCLAMATION AUX 100 000

Nombre de réclamations pour 100 000 voyageurs	2

DÉLAI MOYEN DE RÉPONSE AUX RÉCLAMATIONS

Délai moyen de réponse aux réclamations	3,8 jours

RÉPARTITION PAR LIGNE

BULLES	205	14 %
REGULIERES	728	51 %
CIRCUITS SCOLAIRES	389	27 %
SAD	57	4 %
AUTRE	41	3 %

RÉPARTITION PAR TRANSPORTEUR

Affrétés	777	45 %
En propre	582	34 %
PASF	52	3 %
EXPLOITATION	739	43 %
COMMERCIAL	87	5 %
AUTRE	364	21 %
Dont remontées client sur offre	110	

AUTRES NON CONFORMITÉS SOUMISES À PÉNALITÉS

Mois	Jan	Fév	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	Total	RÉPAR-TITION
TADAO	20	30	33	23	19	24	35	29	53	29	81	55	431	84,20 %
BENOIT	1	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	4	0,80 %
INGLARD	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00 %
MULLIE	0	0	0	0	1	1	1	1	4	0	0	1	9	1,80 %
KEOLIS WESTEEL	1	4	1	2	2	2	0	0	2	1	2	3	20	3,90 %
ROSE	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	3	0,60 %
TRANSDEV ARTESIENS	3	1	0	0	1	5	2	5	10	4	2	10	43	8,40 %
TRANSDEV LITTORAL NORD	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0,40 %
TOTAL	25	35	34	25	24	33	38	35	71	35	88	69	512	100 %

C. UN ENGAGEMENT RENFORCÉ POUR CIBLER LES AXES DE PROGRÈS ET AMÉLIORER LA PERFORMANCE

ÉVOLUTION DE LA DÉMARCHE QUALITÉ

En 2024, l'ensemble des **standards qualité** a été revu en collaboration avec l'autorité organisatrice, afin de **clarifier les attentes contractuelles** et d'assurer une meilleure lisibilité des exigences.

Déjà bien engagée depuis 2022, la **démarche qualité** a poursuivi son développement cette année. En complément des actions de **sensibilisation aux standards**, une **nouvelle révision est prévue en 2025**, en anticipation du **passage à la gratuité** du réseau.

L'organisation régulière de **réunions de suivi avec les équipes**, notamment les équipes d'exploitation, permet de maintenir un dialogue constant autour des enjeux qualité, du niveau de performance atteint et des **actions correctives à engager**.

Portée par une **culture de la performance**, la sensibilisation à la qualité prend une nouvelle dimension grâce à la mise en place :

- d'**ateliers ciblés**,
- de **supports pédagogiques adaptés** aux différents profils de l'entreprise.

Ces outils favorisent une **appropriation plus concrète et durable** des standards qualité par l'ensemble des collaborateurs.

Enfin, la démarche **« parcours client »** se poursuit, avec pour objectif de renforcer la **vision client** au sein des équipes. En permettant aux collaborateurs de **vivre l'expérience usager**, cette initiative contribue progressivement à **ancrer une culture client plus forte et partagée**.

AMÉLIORER LA REMONTÉE ET LE PILOTAGE DES SIGNALEMENTS

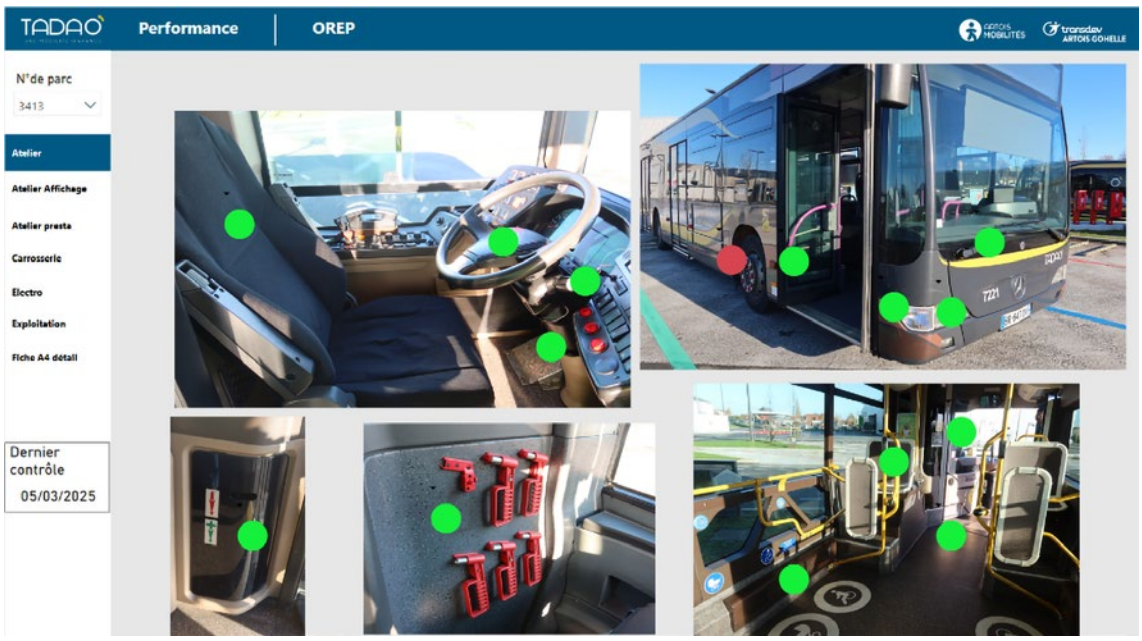
En 2024, une attention particulière a été portée à la gestion des **signalements**, avec pour objectif de renforcer la qualité du service et la réactivité des équipes. Cette dynamique s'est traduite par :

- Une **révision des modes opératoires**, facilitant la remontée des non-conformités vers les équipes concernées,
- Un **renforcement de la sensibilisation aux standards qualité**, notamment sur les exigences liées aux **véhicules** et aux **arrêts**.

Les **contrôles contradictoires aux arrêts** ont permis de consolider les liens entre les équipes terrain et les services supports, favorisant une **réactivité accrue** dans la **justification des écarts** auprès de l'autorité délégante ou dans la **mise en conformité rapide**.

Le **service performance** a conduit des **enquêtes internes** auprès des équipes impliquées dans le processus offre, afin d'identifier les **freins et leviers** au respect du **planning prévisionnel**. Cette démarche a permis une **implication active des équipes** dans une logique d'**amélioration continue**, avec un **plan d'action structuré** prévu pour 2025.

Un **nouveau formulaire de contrôle qualité des véhicules** a également été déployé. Il permet aux **agents de suivi de parc** de réaliser un **état des lieux régulier** de la flotte. Les données collectées alimentent un **tableau de bord opérationnel**, facilitant la **priorisation des actions correctives**.



L'outil **OREP (Outil de Remontée Et de Priorisation)** offre une **vision consolidée de l'état du parc par dépôt**, permettant une **analyse stratégique** et une **prise de recul** sur les priorités d'intervention.

Enfin, ces travaux posent les bases du développement d'une **application qualité**, inspirée du modèle mis en place par le réseau **DKBus à Dunkerque**. Cette future application permettra :

- La **remontée instantanée des signalements**,
- La **réalisation de contrôles qualité** avec **prise de photos intégrée**,
- Une **distribution automatique des non-conformités** aux équipes concernées,
- Et un **suivi en temps réel** des actions correctives, avec possibilité de **retour d'information** directement via la plateforme.

À terme, cette application pourrait être **partagée avec l'autorité délégante**, garantissant ainsi une **transparence totale** sur les actions menées et les niveaux de qualité observés.

PATHÉ
BIENVENUE
horaires & réservations sur www.cinemapathe.com
SERVICE NON STOP:12:00-22:30
SAMEDI ET DIMANCHE
©GéraldGeronimi

D1
8023
IVECO
TADAO
EZ-578-GV
70
ARRÊT
MINUTE
©GéraldGeronimi

QUALITÉ DE SERVICE – UNE PONCTUALITÉ EN PROGRESSION ET UN TRAVAIL ENGAGÉ SUR LES TEMPS DE PARCOURS

L'année 2024 a été marquée par une **amélioration notable de la ponctualité**, reflet de l'engagement des équipes et d'un pilotage managérial renforcé. Le taux de ponctualité est passé de **71,6 % en 2023 à 73,4 % en 2024**, grâce à :

- L'**implication active des équipes d'exploitation**,
- La **mise à disposition d'outils de suivi individualisé**, permettant à chaque agent de visualiser ses performances en temps réel.

Ces leviers ont contribué à une **amélioration globale de la qualité de service**, en favorisant une meilleure réactivité et une responsabilisation accrue.

Parallèlement, un **travail de fond sur les temps de parcours** a été engagé en 2024, avec la **mobilisation d'une ressource dédiée** à leur révision. Cette démarche vise à optimiser la cohérence entre les horaires théoriques et les conditions réelles d'exploitation. Les **premiers résultats concrets sont attendus en 2025**, avec des ajustements ciblés pour améliorer la régularité et la satisfaction client.

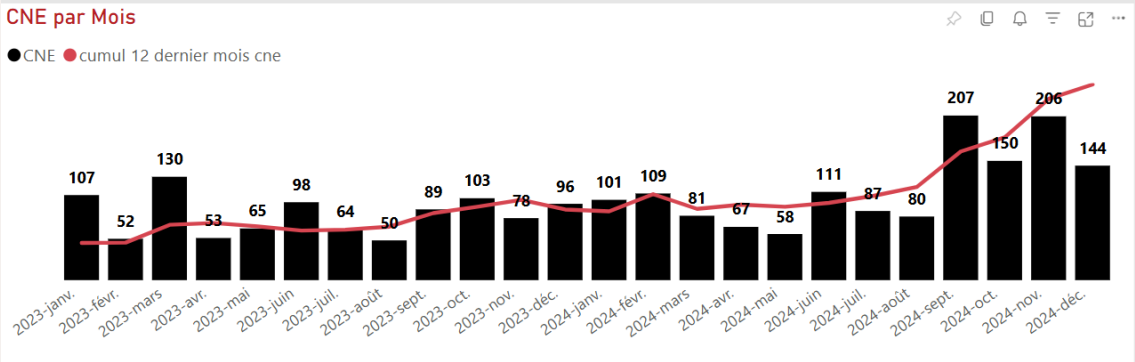
FOCUS SUR LES CNE (COURSES NON EFFECTUÉES)

L'année 2024 a été marquée par une **hausse significative des courses non effectuées**, principalement liée à des **indisponibilités de véhicules** dans un contexte de **vieillissement du parc roulant**.

Cette situation a été aggravée par plusieurs facteurs :

- Des **retards de livraison** des nouveaux véhicules initialement attendus en 2024,
- Une **usure prématurée** de certains véhicules hybrides,
- Des **défaillances techniques** sur des pièces spécifiques, pour lesquelles les constructeurs rencontrent des difficultés d'approvisionnement.

Ces perturbations sont apparues globalement à la rentrée **de septembre 2024** et se sont prolongées au cours des mois suivants. Face à cette situation, les **équipes de TADAO se sont mobilisées** pour mettre en œuvre des solutions correctives. Grâce à ces efforts, **une amélioration progressive est observée depuis le mois de mars 2025**, avec une tendance à la **normalisation de l'exploitation**.



D. PROJETS PROSPECTIVES INNOVATION

CONSTRUIRE LA MOBILITÉ DE DEMAIN.

En 2024, TAG s'est fortement impliqué pour développer les études et outils utiles au suivi et au développement du réseau. Les enquêtes de satisfaction révèlent ainsi une appréciation globalement élevée des services avec un note de 8,2/10, tout en identifiant des leviers d'amélioration, notamment sur l'information en situation perturbée. Le Système d'Information Géographique (SIG) s'est intensifié, facilitant l'analyse des dessertes territoriales particulièrement utiles aux arbitrages liés aux développements d'offre mais aussi de conquête commerciale.

Plusieurs projets structurants ont été lancés ou poursuivis : électrification du parc, refonte de l'information voyageurs, expérimentation d'outils de planification intelligente pour les services des agents, préparation au passage à la gratuité des transports, et soutien à la mobilité douce.

Le programme LEMON (Laboratoire d'expérimentation en faveur de la mobilité) a poursuivi son développement en faveur de la mobilité inclusive et de l'accompagnement des publics fragiles.

Enfin, les engagements RSE se sont renforcés, concrétisant ainsi le pilier Impact Positif posé par Transdev Artois Gohelle dans sa stratégie globale pour la Dsp.

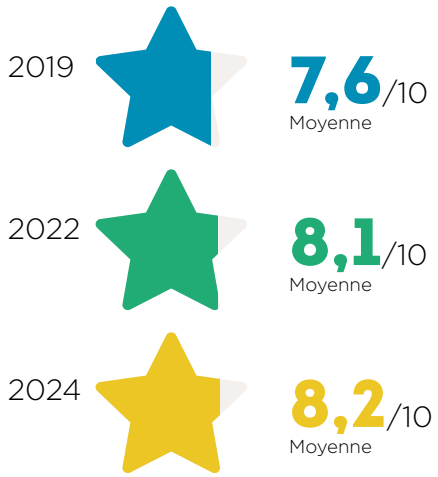
1. DES ÉTUDES AU SERVICE DE LA CONNAISSANCE CLIENTS

A. MESURE DE LA SATISFACTION CLIENT

Conformément aux engagements contractuels, une enquête satisfaction a été réalisée en novembre 2024. La précédente enquête remontait à 2022. Comme pour les précédentes enquêtes, 3 enquêtes sont réalisées : une enquête tout public, réalisée auprès d'un échantillon de 1 300 utilisateurs occasionnels du réseau Tadao, deux questionnaires spécifiques administrés auprès de 200 utilisateurs des services à la demande et 50 utilisateurs du service Proxibus.

Administrée de la même manière que pour les précédentes enquêtes pour suivre l'évolution des résultats au fil du temps, l'enquête satisfaction permet tout d'abord de noter **une satisfaction élevée avec une note de 8,2, soit 90 % de voyageurs satisfaits**. Cette note globale est en amélioration continue depuis 2019.

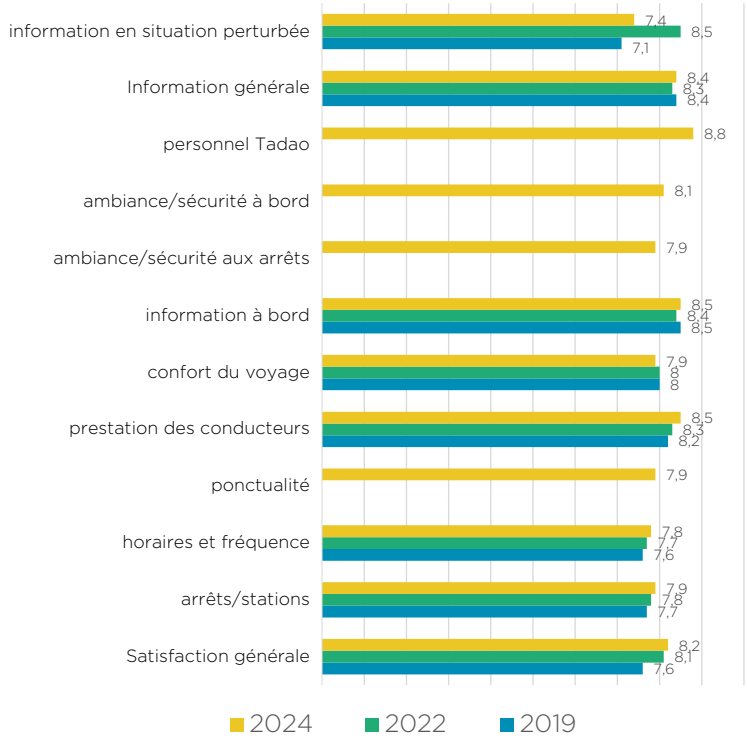
Satisfaction générale à l'égard du réseau Tadao



Cette évolution positive se retrouve d'une manière générale sur les différentes composantes du service déterminant l'expérience client.

Elle permet par ailleurs de déterminer les axes qui constituent **les attentes et pistes de progrès exprimées par les voyageurs : l'offre de service, l'information en situation perturbée, le confort de voyage, la ponctualité, l'ambiance.**

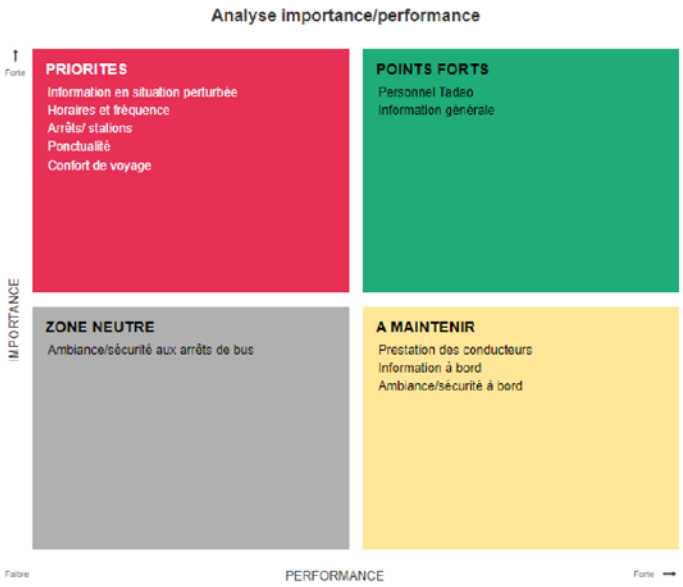
Quatre composantes du service atteignent un **haut niveau de qualité ressentie**, avec une moyenne exprimée **à plus de 8,4/10** : **l'information générale, l'information à bord, la prestation des conducteurs et du personnel**. On remarque également un léger progrès de la satisfaction pour la prestation des conducteurs, les arrêts et stations et l'offre. **Le point le plus insatisfaisant** concerne **l'information en situation perturbée**, avec une note de **7,5/10**.



L'étude permet de réaliser la matrice des priorités d'actions à mettre en place pour développer la satisfaction de la clientèle. Ces dernières sont identifiées en fonction de leur performance et de leur importance pour les voyageurs. Notons que les niveaux de satisfaction sont plutôt bons sur les critères mais que cette analyse donne les axes potentiels de progrès.

Pour le réseau Tadao, les critères prioritaires sont liés à :

- L'offre horaire des lignes,
- Les conditions d'attente aux arrêts qui se maintiennent en priorité,
- L'information en situation perturbée,
- La ponctualité des lignes,
- Le confort à bord des véhicules.



Satisfaction générale
Services à la demande

FOCUS SUR LA SATISFACTION DES CLIENTS DES SERVICES A LA DEMANDE

Dans un contexte de fort développement de l'offre et de l'usage des services à la demande, les résultats de l'enquête satisfaction sont particulièrement attendus.

A cet égard, le niveau de satisfaction des services à la demande, avec une note de 8,5/10, est élevé et stable dans la durée.

Les qualités perçues du transport et de la réservation sont très satisfaisantes avec des notes respectives de 8,8 et 8,6 sur 10.

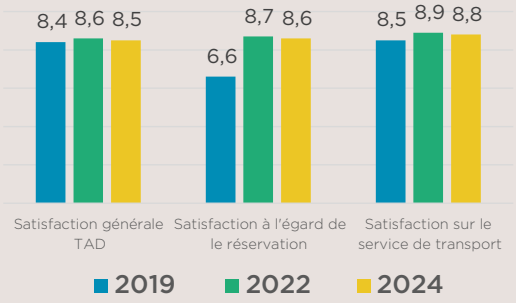
Après une tendance à la hausse en 2022, les notes baissent de manière non significative sur les deux composantes des services.

2024 conforte l'utilisation de l'application My Mobi pour les réservations au détriment du site internet. Le service par téléphone concerne près d'un quart des utilisateurs pour les réservations et est donc à maintenir.

La satisfaction des utilisateurs des services Allobus et Chronopro reste élevée tant sur la réservation que sur le transport mais une baisse est constatée sur l'ensemble des critères étudiés.

La satisfaction du temps d'attente par téléphone est en baisse en 2024. Ce critère demeure le point faible du service de réservation.

En ce qui concerne la qualité des voyages, des critères liés à la performance et l'offre sont moins bien évalués : la ponctualité, l'amplitude horaire, la vente et la validation à bord.



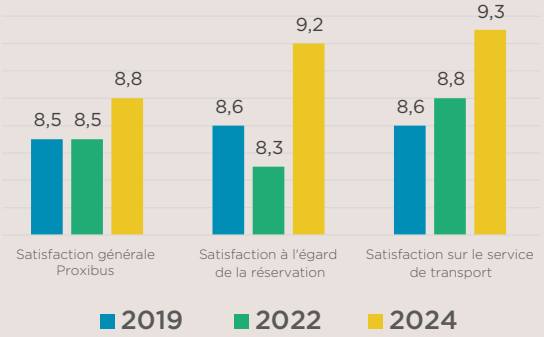
FOCUS SUR LA SATISFACTION DES UTILISATEURS PROXIBUS

Après 9 mois de refonte du service Proxibus, les améliorations apportées au service rencontrent un écho favorable. La satisfaction générale, celle liée à la réservation et au transport sont en progrès par rapport à 2022.

Les habitudes d'utilisation du service indiquent une fréquentation de profils variés, de toutes tranches d'âge et situations, et pour des motifs diversifiés. Cependant, la fréquence d'utilisation du service est fortement régulière, une à plusieurs fois par semaine et les voyageurs sont largement abonnés.

4 utilisateurs sur 10 réservent avec une anticipation d'un mois et la centrale téléphonique est la solution de réservation de la majorité des répondants.

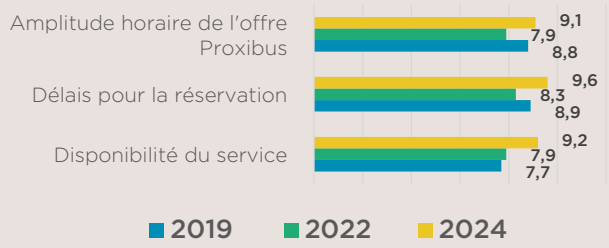
La qualité perçue est très élevée sur tous les aspects du service Proxibus. Ces résultats sont stables ou à la hausse notamment à l'égard de la perception de l'offre horaire.



QUALITÉ DE L'OFFRE PROXIBUS

La satisfaction à l'égard de l'offre a fortement progressé, témoignant de la bonne adaptation opérée en janvier 2024.

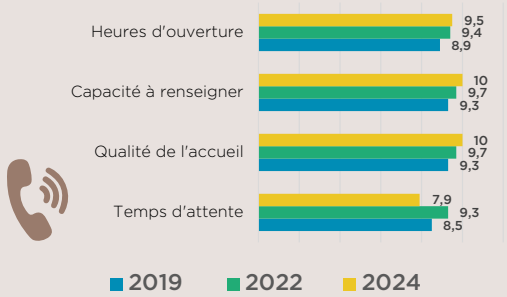
La disponibilité est nettement mieux évaluée mais dans un contexte d'anticipation plus importante de la part des usagers. L'amplitude horaire est également plus adaptée au public interrogé.



QUALITÉ DE LA RÉSERVATION PROXIBUS PAR TÉLÉPHONE

La qualité perçue du service de réservation par la centrale téléphonique est très élevée et montre l'adaptation de la solution aux attentes des voyageurs.

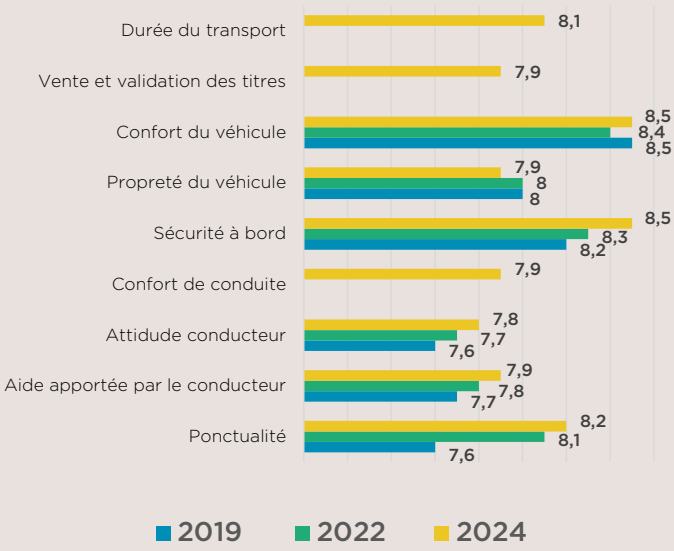
Le temps d'attente pour accéder au conseiller est, en revanche, plus critiqué avec une note correcte mais en nette baisse en 2024.



QUALITÉ DES VOYAGES

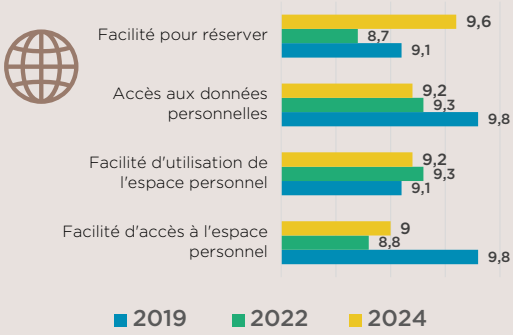
La qualité de l'ensemble du trajet avec le service Proxibus atteint un très haut niveau de satisfaction. La stabilité de ces évaluations indique la maîtrise de l'exploitation du service sur le long terme.

En effet, le service offert aux voyageurs est très performant tant sur la ponctualité, la durée que la prestation des conducteurs, les véhicules et la facilité d'achat.



QUALITÉ DE LA RÉSERVATION PROXIBUS PAR INTERNET

La performance de la solution de réservation sur Internet obtient des évaluations très favorables maintenues au sein du baromètre.



B. RÉALISATION D'UNE MESURE DE LA FRAUDE

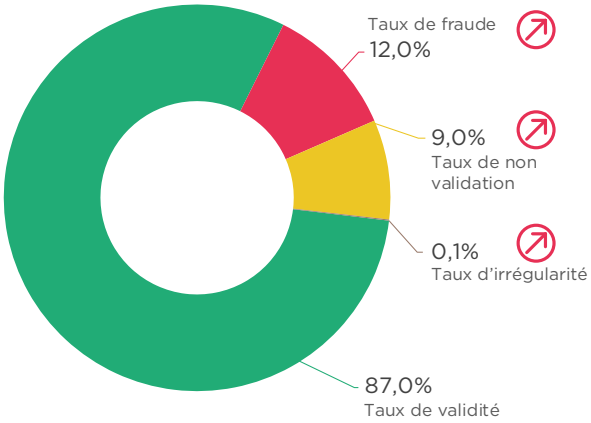
Conformément aux engagements contractuels, une enquête fraude a été réalisée en 2024. Pour mesurer précisément le taux de fraude mais aussi son évolution, nous avons convenu avec Artois Mobilités de reconduire le prestataire et la **méthodologie appliquée lors des précédentes enquêtes réalisées en 2019 et 2023.**

Le contexte de cette enquête, réalisée entre le 8 et le 13 octobre 2024, est un peu particulier puisqu'il se fait quelques mois après l'annonce officielle du passage à la gratuité pour janvier 2026, et précède de quelques semaines l'ouverture d'un portail pour la prise en charge des abonnements pour les résidents des communes intégrées aux périmètre de la CALL et la CAHC.

Les principaux enseignements sont :

- **Une évolution du taux de fraude avec perte de recettes entre 2023 et 2024 qui s'établit à 11 % (+ 2 points vs 2023, + 5,5 points vs 2019).** Si on ajoute le phénomène de non-validation, également assimilé à de la fraude, et celui des irrégularités sur des titres valables (par exemple circuler avec un titre senior qui n'est pas le sien), **le taux global s'établit même à 13 % (vs 11 % en 2023)**

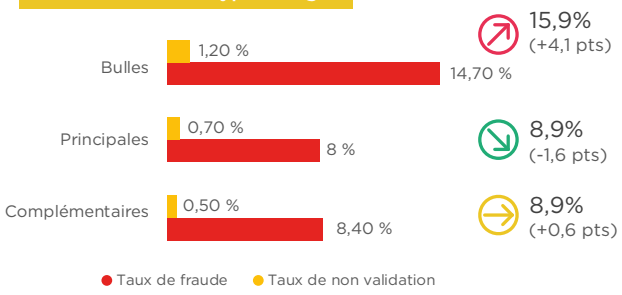
Taux de fraude global



Une fraude plus importante sur les lignes Bulle, à près de 16 % qui subissent la plus forte hausse de la fraude entre 2023 et 2024.

- La fraude sur les lignes principales fléchit de 1,6 point, quand elle reste stable (+0,6 point) sur les lignes complémentaires.
- Les lignes complémentaires et principales enregistrent des taux de fraude équivalents.

La fraude selon le type de ligne

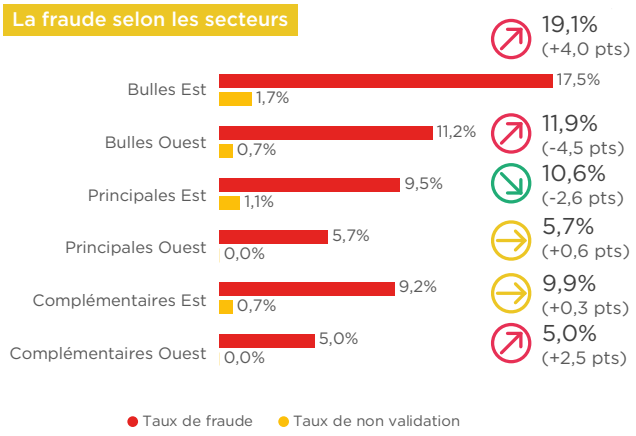


- Dans la continuité de 2023, un **net écart s'observe entre les pratiques sur le secteur Ouest et le secteur Est,** avec des taux de fraude plus élevés sur ce dernier comme c'était déjà le cas en 2023. Les annonces du passage à la prise en charge et à la gratuité ont pu avoir un effet négatif la fraude.
- Les Bulles 1 et 3 affichent ainsi des taux de fraude globale de l'ordre de 20 %.
- Un taux de fraude différent en fonction des plages horaires et types de jours

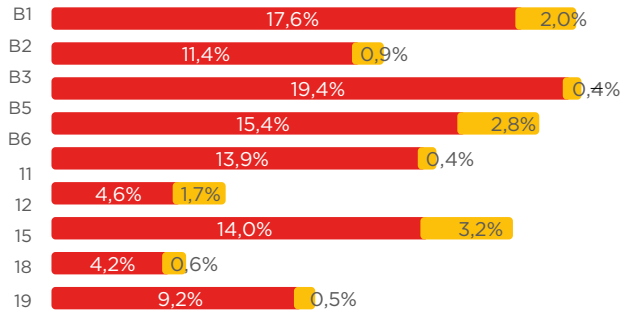
- **Un taux de fraude plus élevé parmi les utilisateurs occasionnels, les personnes sans activité professionnelle, les actifs en emploi ou en recherche d'emploi, que parmi les publics scolaires ou retraités**

Les enseignements de cette enquête, dont les résultats ont été consolidés fin 2024, a permis au service PASF d'adapter son plan d'action de lutte contre la fraude pour 2025.

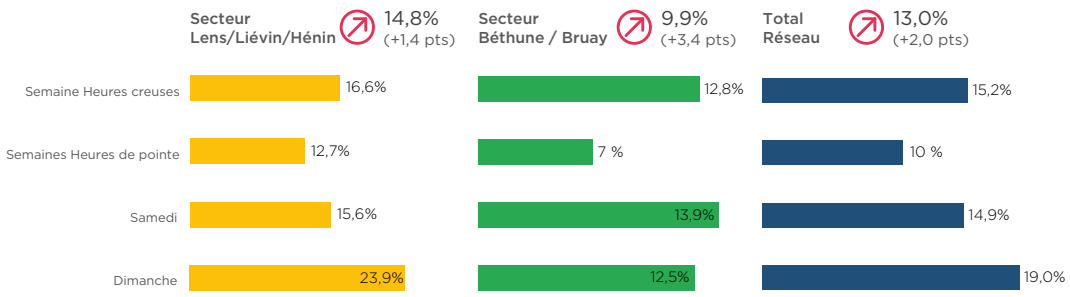
La fraude selon les secteurs



La fraude selon la ligne



Taux de situation irrégulière (fraude + non validation) selon les jours et créneaux



2. LA MONTÉE EN PUISSANCE DU SYSTÈME D'INFORMATION GÉOGRAPHIQUE (SIG) POUR OPTIMISER L'EFFICACITÉ DE NOS ACTIONS

Le SIG, (outil QGIS), fait partie intégrante des études depuis maintenant 6 ans pour collecter, stocker, gérer et analyser des données géographiques liées aux activités de Tadao. L'outil est un maillon indispensable dans plusieurs domaines :

- **Le diagnostic territorial** : en particulier sur les données de population, l'inventaire des structures génératrices de mobilités, les voiries, le monde économique (les entreprises du territoire, le nombre d'emplois, etc.)
- **La connaissance client** : à travers la géolocalisation des abonnés, le découpage spatial des enquêtes (satisfaction, OT2M)
- **L'étude des flux de déplacements** : tout mode ou via le réseau Tadao en complément et en fournisseur de Cognidis
- **La sauvegarde** de l'ensemble de nos itinéraires de lignes (près de 1000) et des arrêts (+ 3500)
- **La conceptualisation de scénarii d'offre** : en éditant des cartes révélant diverses données et participant à l'aide à la décision
- **Le soutien à la formation** : principalement des conducteurs via le portail web carto.tadao.fr
- **La diffusion de la culture cartographique** : grâce à une newsletter mêlant nouveautés et astuce sur carto.tadao.fr
- **Les actions marketing** : avec par exemple le ciblage de catégorie de population (jeune, senior)

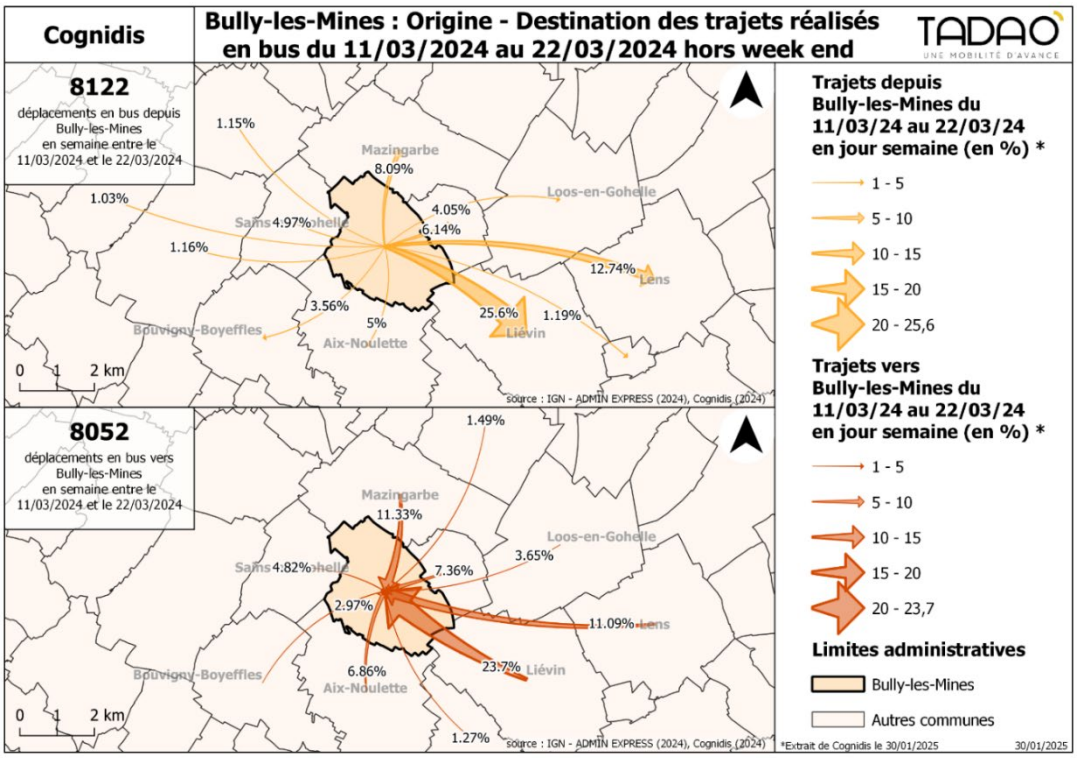
L'année 2024 se distingue par une montée en puissance de l'utilisation du SIG et le démarrage d'une transformation technique. L'arrivée d'un nouvel alternant en septembre 2023 a permis de créer plusieurs outils automatisés de traitement de données. Nous avons continué d'améliorer la qualité et la structure de nos données, facilitant dorénavant son utilisation.

Par ailleurs, un nouvel élan a été donné à carto.tadao.fr par la diffusion d'une newsletter à un large panel d'utilisateurs potentiels internes et externes. Le site a enregistré depuis la 1ere parution une moyenne de 280 visites par jour sur les 6 derniers mois de 2024.

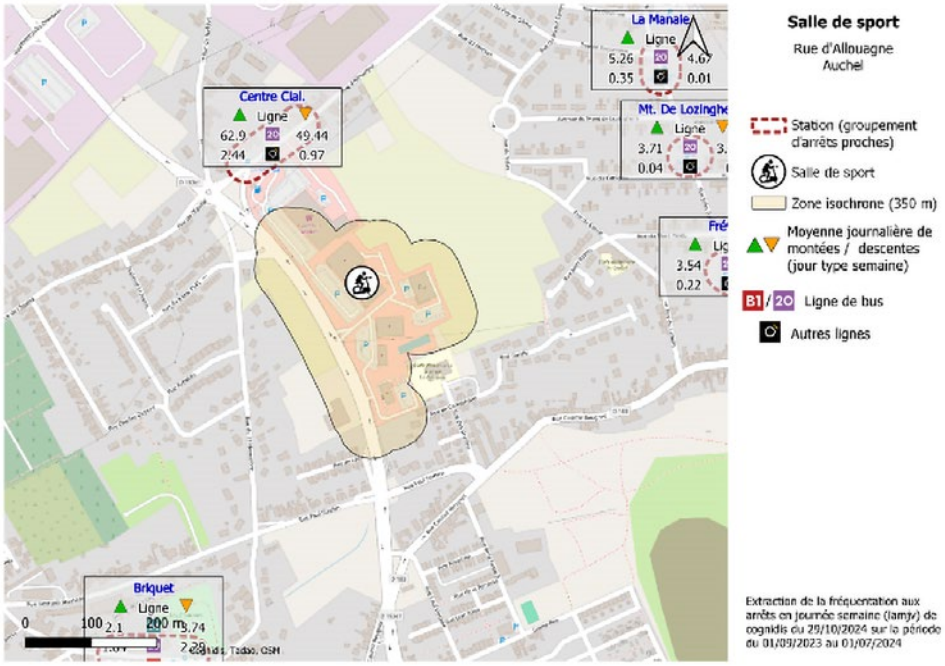
Confiant sur la nécessité de continuer à développer le SIG, nous continuons de diffuser la culture SIG au sein de Tadao et de ses partenaires.

Pour illustrer les thématiques abordées par le pôle Études en 2024, voici quelques exemples de nos réalisations :

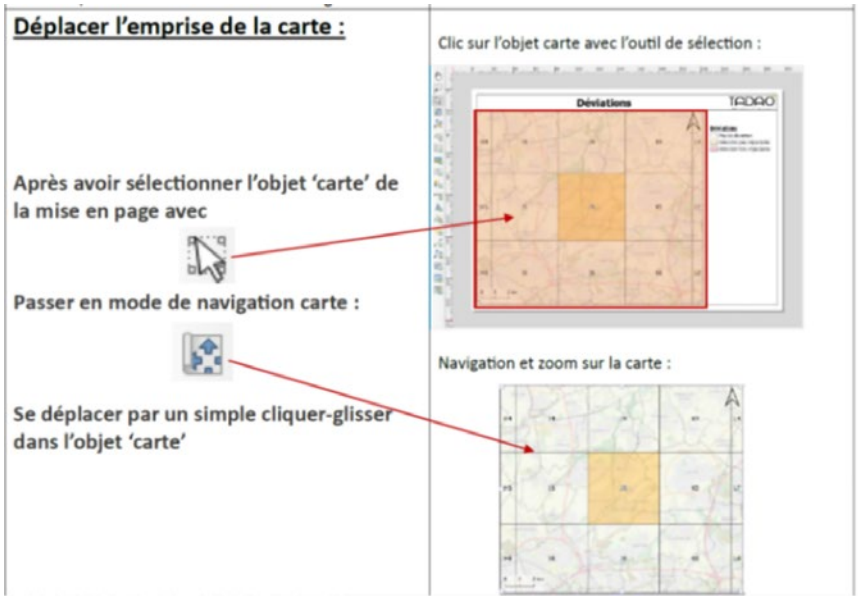
- Analyse des flux de déplacements en bus des habitants de Bully en vue d'une réunion publique



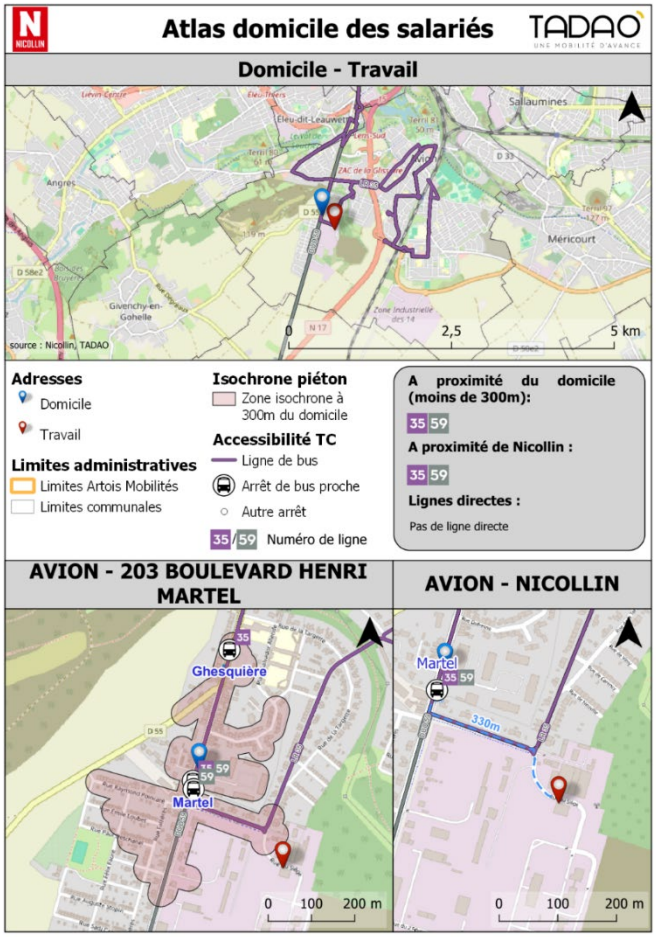
- Analyse de la desserte des salles de sport dans le cadre d'une opération de ciblage marketing



- Création d'un outil d'affichage des déviations et formation des équipes circulation



- Création d'un atlas en partenariat avec l'entreprise NICOLIN pour mieux renseigner les salariés sur leurs solutions TC



3. UN PORTEFEUILLE DE PROJETS RENOUVELÉ AU SERVICE DU DÉVELOPPEMENT DU RÉSEAU ET DE L'ENTREPRISE

A. PROJETS D'ÉLECTRIFICATION DU PARC ET DES DÉPÔTS

SE PREPARER A ACCUEILLIR UNE FLOTTE DE BUS ÉLECTRIQUE

Suite à l'expérimentation des bus à hydrogène et à la mise en service des bus hybrides en 2019, Artois Mobilités continue de renouveler et de verdir son parc de bus. Toujours à la recherche de solutions innovantes afin de réduire l'empreinte carbone du réseau TADAO, Artois Mobilités a acté l'acquisition de 18 bus électriques. Deux fournisseurs ont été retenus en raison des délais de livraison et des choix technologiques. La Bulle 3 sera donc exploitée avec 9 Mercedes eCitaro et 9 Heuliez GX337 E-Way. Cependant, et bien que commandés mi-2023, la livraison de ces véhicules a pris de retard compte tenu d'une demande croissante dans un marché encore contraint.

Ce choix implique l'installation de bornes de recharge dans nos dépôts, réparties sur deux sites : Grenay et Hénin-Beaumont. La technologie de charge lente en dépôt, avec un système de chargement intelligent, optimisera la gestion et l'utilisation de l'énergie. Les bus seront rechargés de manière décalée pour éviter les pics de consommation et utiliser l'énergie aux heures les plus favorables. Ces travaux ont duré toute l'année 2024. (cf. partie C_2).

B. PROPOSER AUX COLLABORATEURS UN SYSTÈME DE RECHARGEMENTS DE LEURS VÉHICULES ÉLECTRIQUES

Les collaborateurs de TADAO, habitués aux transports vertueux d'Artois Mobilités, adoptent eux aussi progressivement des véhicules électriques. Ces derniers imposent cependant la contrainte potentielle d'effectuer des rechargements sur leurs trajets domicile/travail à des tarifs et durées prohibitifs. Pour y remédier, Artois Mobilités a décidé de leur permettre une possibilité de recharge durant leur journée de travail grâce à **l'installation d'un « cube » de rechargement de la marque EIKO**. Le dépôt de Béthune a ainsi été équipé en 2024.

C'est dans la continuité de leur politique RSE et d'innovation qu'Artois Mobilités et TADAO ont choisi EIKO. Le cube de puissance permet, grâce à ses batteries intégrées, de stocker l'énergie la nuit, aux heures les plus faiblement carbonées en France, afin de recharger les véhicules des collaborateurs en journée, lorsque l'énergie coûte plus cher. EIKO lisse ainsi les pics de consommation électrique : l'énergie est stockée lorsque le réseau est disponible, pour être redistribuée quand il est davantage sollicité, limitant ainsi l'appel de puissance en pic.

Artois Mobilités souhaitait proposer une solution de paiement par carte bancaire, à un prix attractif. Grâce à l'interface de prise de commande présente sur EIKO, les collaborateurs renseignent la quantité d'énergie souhaitée et leur durée de stationnement, sans surprise quant au coût de la recharge, ce dernier étant affiché au moment de la prise de commande.

Apprécié des collaborateurs par sa **simplicité d'usage, le gain de temps permis et son coût attractif**, ce service de recharge sur le lieu de travail permet de favoriser la transition vers le véhicule électrique pour les collaborateurs. C'est également une avancée supplémentaire pour TADAO dans sa recherche d'amélioration de la QVT (Qualité de Vie au Travail), dont le confort des trajets quotidiens fait partie.

C. EXPLORER DES SOLUTIONS NOUVELLES POUR GÉRER LES PLANNINGS CONDUCTEURS DE MANIÈRE PLUS FLEXIBLE

La startup NukkAI® utilise ses recherches sur le jeu de Bridge pour créer des algorithmes efficaces de planification. Depuis 2022, elle développe un outil pour planifier les opérations de transport, d'abord pour l'aviation, puis pour le maritime, le terrestre et ferroviaire. Cet outil inclut des prototypes avec intelligence artificielle pour automatiser certaines tâches et aider les experts.

TADAO veut tester une approche centrée sur les conducteurs pour offrir des plannings flexibles, adaptés à leurs préférences. Cela vise à améliorer la satisfaction des conducteurs, réduire l'absentéisme et rendre le poste plus attractif. Le site de Lens est choisi pour tester cette nouvelle méthode, qui pourrait être étendue à d'autres sites Transdev.

Pour son produit de planification, NukkAI® a lancé un groupe de recherche avec le cluster PostGenAI1 pour intégrer les préférences des conducteurs. À long terme, Transdev et TADAO bénéficieront de ces avancées, qui offriront des avantages par rapport aux concurrents. L'objectif est de créer une solution de planification qui améliore la satisfaction des conducteurs en prenant en compte leurs préférences.

Dans la pratique, Nukkai se nourrit des données issues des logiciels et solutions en place (Hastus pour la construction de l'offre et des services agents, FDS pour la gestion des effectifs et MobiMe pour les interactions avec les conducteurs). Il en propose ensuite une actualisation des plannings directement connectée à FDS.

D. METTRE EN PLACE LE PROJET DE REFONTE DE L'INFORMATION VOYAGEURS DIGITALE

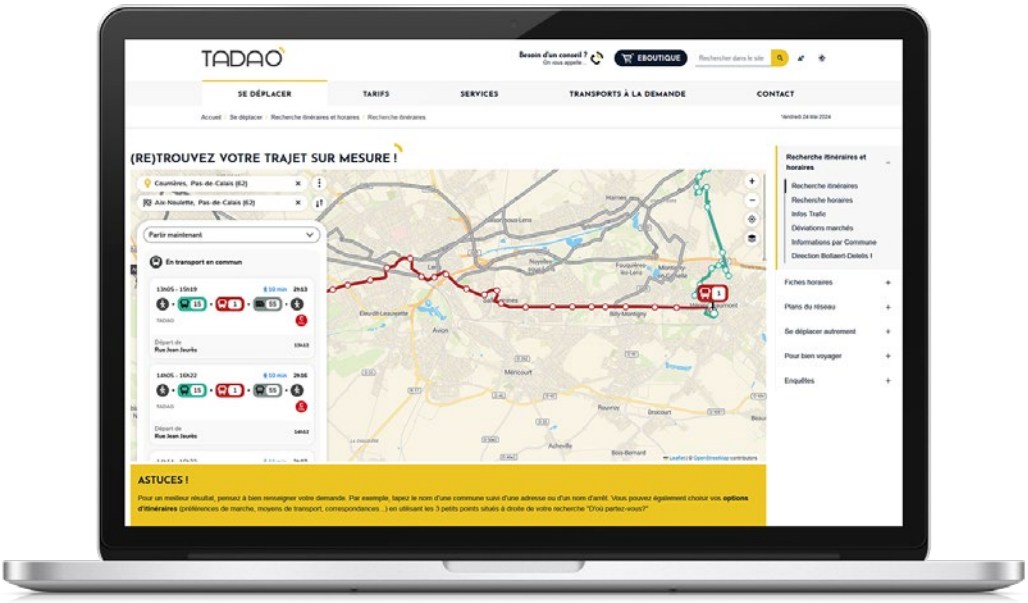
Dans le cadre de la nouvelle DSP, TAG s'est pleinement engagé à accompagner Artois Mobilités dans sa politique de mobilité multimodale. Une Feuille de Route pour l'évolution des services numériques d'Information Voyageurs a été proposée, couvrant aujourd'hui plusieurs ambitions :

- Unifier le design et la navigation des médias numériques sous la marque du réseau multimodal.
- Optimiser l'ergonomie web pour les consultations sur mobile.
- Harmoniser l'accès client à toutes les fonctions du site TADAO.fr et des futures plateformes.
- Présenter une offre multimodale avec des données en temps réel et les perturbations du réseau.
- Structurer les services d'information en une plateforme de gestion centralisée.

En 2023, il a été décidé de conserver les deux fournisseurs actuels et de mettre en œuvre un plan d'évolution pour 2024. Les travaux de 2024 ont permis de :

- Intégrer les services TAD dans la recherche d'itinéraires.
- Identifier les besoins d'administration des données d'information voyageurs pour un nouvel outil.
- Récupérer les APIs de calcul d'itinéraire pour une cartographie interactive.
- Transformer le site web pour 2025, vers un site plus accessible et intégré avec un compte utilisateur.
- Identifier le système pour le futur compte Mon TADAO.
- Réorienter les priorités de la feuille de route selon les évolutions et enjeux du territoire.

Il est désormais urgent de programmer avec les fournisseurs les travaux de réalisation pour délivrer en 2025 les améliorations attendues.



E. SE PREPARER A LA GRATUITÉ EN ÉQUIPANT LES BUS DE CELLULES DE COMPTAGE DES VOYAGEURS

À la fin de 2023, Artois Mobilités et TAG ont envisagé l'installation d'un système de comptage des voyageurs en vue d'une future gratuité totale des transports, un projet encore en attente de validation par la collectivité mais déjà annoncé publiquement.

Durant l'année 2024, une présélection de 4 industriels, la rédaction d'un marché public et les phases d'audition ont permis de notifier la société ACOREL® pour **équiper les 540 véhicules** de la flotte de bus et de cars.

L'exécution du marché se déroulera sur l'ensemble de l'année 2025.

Capteur de comptage bus

F. ACCOMPAGNER LE DÉVELOPPEMENT DE L'USAGE DU VÉLO

L'une des ambitions d'Artois Mobilités est de développer l'usage du vélo sur le territoire, pour en **augmenter la part modale à 8% en 2030**. Outre la mise en place d'un nouveau système de location au printemps 2024, TAG a été associé à une réflexion visant à déployer un dispositif de locations de vélos en libre-service sur les 150 communes du territoire. Les équipes de TADAO ont accompagné l'ensemble du processus d'étude de ce projet. Ce dernier a cependant été suspendu en octobre 2024 du fait d'arbitrages lié à la construction du budget 2025 d'Artois Mobilités.

Pour autant, le travail d'échanges avec les communes va se poursuivre pour déterminer l'emplacement des futures stations dans l'hypothèse d'une éventuelle reprise du projet.

4. LE PROGRAMME LEMON AU SERVICE DE L'ACCÈS À LA MOBILITÉ

A. L'HEURE DU BILAN POUR LES PREMIERS PROJETS

PROGRAMME A+ DANS LE BUS À DESTINATION DES COLLÉGIENS

Notre programme d'apprentissage de la mobilité pour les collégiens a pris de l'ampleur en 2023/2024. En 2024, **14 collèges ont répondu à l'appel d'Artois Mobilités**. Avec 32 classes participantes, 765 élèves de 4ème ont été formés à l'utilisation du réseau.

Cette édition a également permis de tester des interventions sur des niveaux complets de 4ème dans 4 collèges : Jean Rostand à Sains-en-Gohelle, Adulphe Delegorgue à Courcelles-lès-Lens, Anita Conti à Bully-les-Mines, et Paul Langevin à Rouvroy. Cela nous a aidé à vérifier la faisabilité technique et humaine de ces interventions et à préparer les ajustements nécessaires pour le passage en mode « run » du programme en 2025/2026. Pour soutenir cette expansion, 16 nouveaux casques Meta Quest 3 ont été achetés.

Enfin, en raison de la faible participation des élèves au challenge estival (seulement 10 élèves sur 765 ont atteint les 15 validations requises), il a été décidé d'abandonner ce challenge pour 2024/2025 et de le remplacer par l'éco-challenge de la mobilité du CREM. Les lauréats 2023/2024 ont cependant été récompensés comme prévu avec des vélos pliables.

UNE ÉCOLE DU BUS POUR LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Ce programme, engagé en 2022, a pour objectif de favoriser la mobilité des personnes en situation de handicap. Après une première expérimentation mettant en avant la nécessité de retravailler le projet, un atelier s'est tenu en mai 2024 avec les professionnels du handicap volontaires pour redéfinir le projet.

Animé par le cabinet Alezzi, cet atelier a permis d'aboutir à la création d'une boîte à outils accessible en ligne pour les professionnels du handicap et regroupant des documents facilitant la prise en main et l'utilisation de nos outils : recherche d'itinéraire, site internet, repérage aux arrêts, témoignages vidéo de personnes en situation de handicap utilisant le réseau, ou encore documents conçus en mode FALC (facile à lire et à comprendre) pour permettre aux personnes en situation de handicap de préparer leur déplacement et de se repérer sur le réseau.

Le programme prévoit également la formation des professionnels du handicap afin d'en faire de véritables référents TADAO au sein de leurs

structures et de créer une communauté de partage et d'échanges animée par nos équipes : **12 structures se sont d'ores et déjà engagées à nos côtés**. Les expérimentations grandeur nature sont ensuite prévues à partir du deuxième trimestre 2025. Dans un premier temps, ce sont les personnes présentant des troubles du comportement qui ont été ciblés.

DES SERVICES DÉLOCALISÉS GRÂCE AUX DÉPOSITAIRES « PREMIUM »

Suite à l'installation d'un prototype de borne d'information dans le centre commerciale Leclerc de Nœux-les-Mines en fin d'année 2023, l'année 2024 avait pour objectif de lancer les ateliers de médiation numérique à destination des habitants du quartier Terre Noeve de la commune. L'objectif est ici de faciliter l'appropriation par les habitants de nos outils numériques.

Des rencontres ont été engagées avec la chargée de mission politique de la ville de la commune, le Secours Populaire de Nœux-les-Mines, le cyber centre, les médiateurs numériques de la CABBALR, l'agence France Travail de Nœux-les-Mines et la Mission locale pour présenter le projet et les ateliers et favoriser l'inscription des habitants de la zone.

Les deux premiers ateliers organisés au dernier trimestre 2024 n'ont réunis que 3 participants, nous amenant à réfléchir sur la manière de mobiliser les habitants ou de proposer notre accompagnement.

Une réflexion sera menée en 2025 dans le cadre de la mise en œuvre de la gratuité en 2026 qui remet en cause un certain nombre de composantes du dispositif.

B. UNE NOUVELLE FEUILLE DE ROUTE POUR LEMON

Le programme LEMON® a été reconduit dans le cadre de la nouvelle DSP avec pour ambition de pousser l'explorations de solutions d'aide à la mobilité sur de nouvelles problématiques.

La phase de concertation entre Artois Mobilités et TAG a fléché comme priorité de l'année 2025 le sujet de **l'intelligence artificielle au service de l'amélioration du transport à la demande** et notamment concernant la thématique de la réduction des délais de réservation.

Un calendrier prévisionnel a été défini comme suit :

- **Printemps 2025 : Phase d'étude** afin d'identifier les problématiques (enquêtes terrain, analyses des données, rencontre des parties prenantes)
- **Juin/septembre 2025 : Phase de co-création** afin de valider les expérimentations à mettre en œuvre
- **Octobre/décembre 2025 : Création des phases tests**

DES RENCONTRES INSPIRANTES

RETOUR SUR LA 7ÈME RENCONTRE DU CERCLE LEMON®

A l'invitation d'Artois Mobilités et de TAG, la 7ème rencontre du Cercle du Laboratoire d'Expérimentation des Mobilités (LEMON®) a rassemblé au Louvre Lens Vallée les 3 et 4 avril 2024 des délégations françaises et canadiennes avec pour objectif de partager leurs expériences en matière d'innovation au service d'une mobilité plus durable et adaptée aux contextes locaux. L'occasion pour les Autorités Organisatrices des Mobilités de présenter leurs retours d'expérience et leurs perspectives autour d'enjeux clés tels que l'inclusion des personnes en situation de handicap, l'amélioration du confort des passagers, la sécurité ou encore l'environnement. Depuis 2014, plus de 20 projets ont ainsi vu le jour en France grâce à cette dynamique collective.

5. UN ENGAGEMENT RENFORCÉ POUR UN IMPACT POSITIF SUR LE TERRITOIRE

A. LANCEMENT D'UN ÉCO-CHALLENGE INTERNE

La transition écologique est un des plus grands défis de notre siècle. TADAO est au cœur de ces sujets (le secteur émettant le plus de gaz à effet de serre en France étant le transport). C'est une transformation culturelle qui implique de sensibiliser et engager l'ensemble des collaborateurs de TADAO. En lançant cette démarche d'éco challenge durant un an, les objectifs sont de :

- Mieux **comprendre** les enjeux face à nous
- Faire **adhérer** les collaborateurs et les engager
- Créer une **culture interne** intégrant les enjeux de transition écologique et énergétique
- In fine **décarboner** nos activités et nos pratiques.

La démarche repose sur deux grandes phases :

- Une phase de sensibilisation des collaborateurs aux réalités des effets du changement climatique : campagne de communication, participation à des ateliers pédagogiques sur la thématique
- Une phase d'engagement à travers un challenge à la fois individuel et collectif qui permet à chacun de se questionner sur ses habitudes à impact sur le climat et d'envisager des changements de posture en vue d'améliorer son impact positif

La démarche, qui se veut ludique, est travaillée **avec un cabinet expert** des problématiques environnementales, LITTLE BIG IMPACT qui a par ailleurs développé **une plateforme collaborative** en soutien de l'Ecochallenge. Cette dernière permet :

- D'accéder à des conseils pratiques pour faciliter la mise en œuvre des actions choisies par les salariés
- D'enrichir les plans d'action des salariés avec de nouvelles propositions d'actions
- De suivre leur avancement individuel et collectif

Plus de 350 salariés ont été formés à la démarche et se sont engagés dans le challenge. Ce dernier, d'une durée de 18 mois est régulièrement animé : affichages, newsletters thématiques, causeries pédagogiques, défis individuels et collectifs avec des cadeaux éco-responsables à gagner.

PAS ENCORE INSCRIT À L'ÉCO CHALLENGE ? VOICI COMMENT FAIRE :

1ÈRE ÉTAPE

Créez votre compte en 1 minute en scannant le QR code ci-contre.
- Renseignez votre prénom, nom et adresse mail
- Choisissez votre mot de passe et rentenez le pour la suite
- **Rejoignez l'équipe « Rattrapage »** en fin de liste : vous serez ensuite automatiquement rattachés à votre unité ou Département

Si le QR code ne fonctionne pas avec votre téléphone, tapez cet URL sur votre navigateur internet (Google Chrome, Safari ou autres) : bit.ly/challengetadao

2ÈME ÉTAPE

Choisissez vos engagements pour les 11 thématiques proposées !
Chaque engagement vous permet de gagner des points une fois qu'il est réalisé.

- Scannez le QR code ci-contre
- Puis suivez les indications données dans la vidéo pour choisir vos engagements

Une fois que vous aurez choisi vos engagements, vous êtes lancés ! Votre objectif pour accélérer la transition écologique et gagner avec votre équipe : réaliser 100% de vos actions !

VOUS AVEZ 18 MOIS POUR RÉALISER VOS OBJECTIFS

Si le QR code ne fonctionne pas avec votre téléphone, tapez cet URL sur votre navigateur internet (Google Chrome, Safari ou autres) : bit.ly/plantadao

VOUS AVEZ BESOIN D'AIDE ? : Nous sommes à votre disposition pour tout question. N'hésitez pas à nous écrire ecochallenge@littlebigimpact.com

Bon challenge !

D'INFOS : WEBTAG.TADAO.FR

#PRENONSDELAVANCE

TADAO transdev ARTOIS GOHELLE

B. UN APPEL À PROJETS RSE POUR NOS SALARIÉS

Fin 2023, sous l'impulsion de la Région Transdev Hauts de France / Grand Est, nous avons proposé aux salariés de s'engager sur des sujets RSE leur tenant à cœur en participant à un appel à projets. Trois projets parmi les neuf présentés ont été retenus par un jury et ont donc été soutenus tout au long de l'année 2024 afin d'aboutir à une concrétisation.

- Distributeur automatique de légumes via une association inclusive
- Prairie Mellifère et plante grasse
- Perche à Hirondelles

Le soutien prend des formes différentes de la part de Transdev Région et de TAG, par exemple : logistique, financier, conseil, sachant que les démarches des salariés sont essentiellement bénévoles.

Un nouvel appel à projet a été organisé fin 2024 afin de renouveler le portefeuille et de maintenir la dynamique créée.

IMPACT POSITIF ET ACHATS RESPONSABLES EN 2024

En 2024, nous avons continué à travailler avec nos partenaires pour améliorer la qualité de service. Ainsi, 72% de nos achats ont été effectués sur le PTU, ce qui a permis de renforcer notre contribution au territoire. En incluant nos achats réalisés dans le département du Pas-de-Calais, ce sont presque 78% de nos achats qui sont effectués localement. De plus, en 2024, 8% de nos fournisseurs étaient des fournisseurs inclusifs (ESS, EA, ESAT, QPV).

Nous poursuivons également l'évaluation de nos fournisseurs, ce qui nous permet de prioriser les actions à mener en ciblant ceux ayant les notations les plus faibles. Cela génère des rencontres et la mise en place de plans d'action visant à améliorer la qualité de service.

Nous continuons également à développer notre impact sur le territoire en mettant en œuvre une stratégie d'achats responsables qui sera déployée courant 2025 et permettra de construire une feuille de route des achats à impact positif.

C. LA CRÉATION DU CLUB IMPACT POSITIF

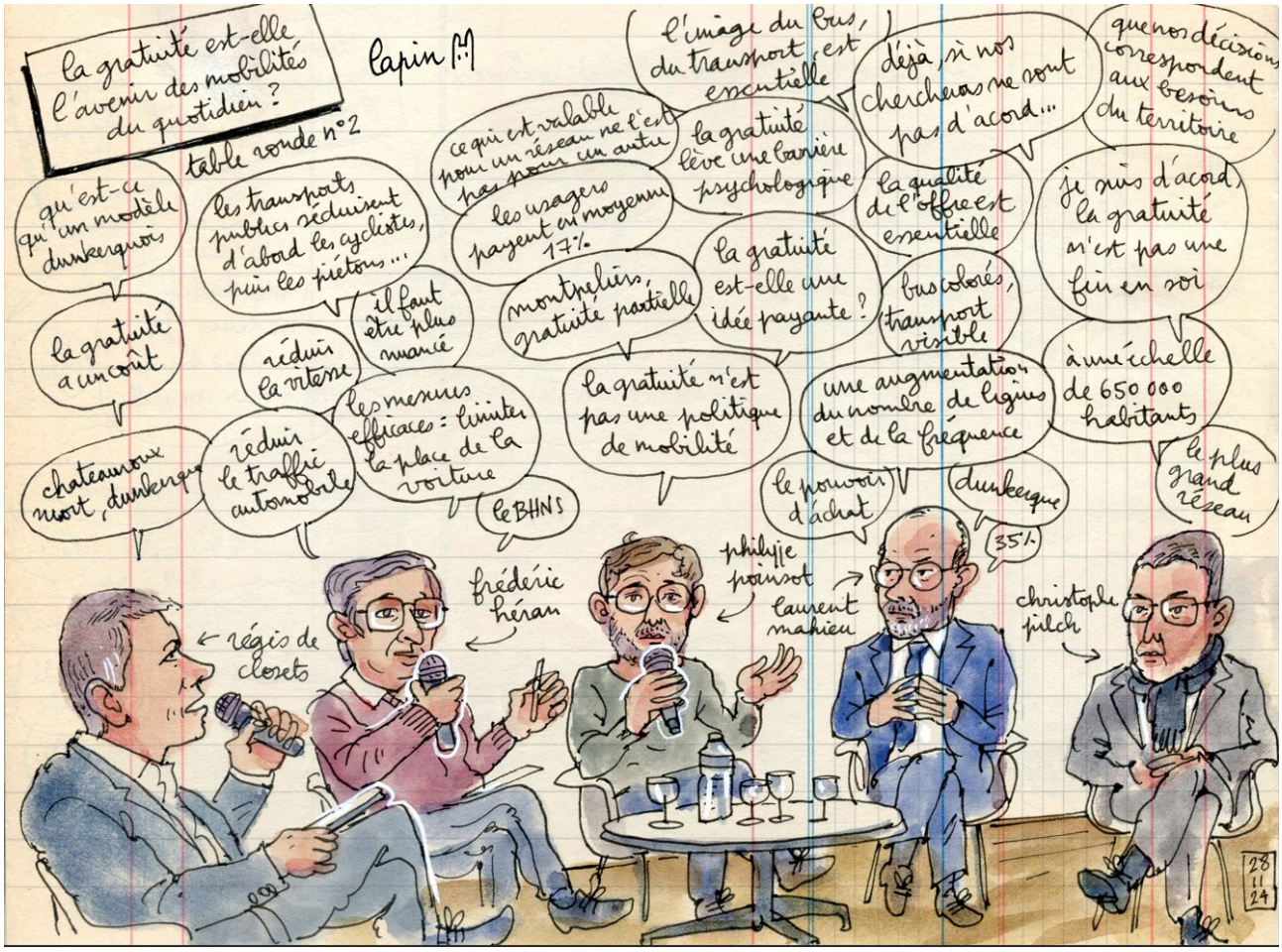
En 2022, lors de la création de notre stratégie d'impact positif, nous avons initié un travail de co-construction avec divers groupes d'acteurs, dont nos fournisseurs et partenaires locaux. C'est ainsi qu'est née l'idée de créer **un groupe de partenaires engagés, soucieux de l'impact de leurs activités sur le territoire, pour développer des projets communs.**

Le club impacts positifs, lancé le 27 juin 2024, réunit des acteurs locaux tels que Filieris, Citéo, la Maison de l'Emploi et de l'Insertion, les agences France Travail, l'Espace Mobilité de l'Artois, le groupe Nicollin, l'APASE, et SIA Habitat.

Le club se réunit une fois par trimestre pour discuter des problématiques rencontrées et imaginer des projets à développer en lien direct avec des attentes des partenaires ou pour renforcer le développement de ceux portés par Tadao.

En 2024, deux thématiques ont été abordées : l'accompagnement de la gratuité des transports et la réduction de la fracture numérique.

ARTOIS MOBILITÉS
TADAO


la gratuité est-elle l'avenir des mobilités du quotidien ?
lapin
table ronde n°2
qu'est-ce qu'un modèle dunkerquois
la gratuité a un coût
les transports publics séduisent d'abord les cyclistes, puis les piétons...
il faut être plus nuancé
réduis la vitesse
chateauroux, niort, dunkerque
réduire le traffic automobile
les mesures efficaces : limiter la place de la voiture
le BHNS
ce qui est valable pour un réseau ne l'est pas pour un autre
les usagers payent en moyenne 17%
montpellier, gratuité partielle
la gratuité est-elle une idée payante ?
la gratuité n'est pas une politique de mobilité
l'image du bus, du transport est essentielle
la gratuité lève une barrière psychologique
la qualité de l'offre est essentielle
bus colorés, transport visible
une augmentation du nombre de lignes et de la fréquence
le pouvoir d'achat
dunkerque
35%
déjà, si nos chercheurs ne sont pas d'acord...
que nos décisions correspondent aux besoins du territoire
je suis d'acord, la gratuité n'est pas une fin en soi
à une échelle de 650 000 habitants
le plus grand réseau
régis de closets
frédéric héran
philippe poinsot
laurent mahieu
christophe piloch
28 11 24

D. LA PREMIÈRE ÉDITION DU COLLOQUE POUR LA MOBILITÉ INCLUSIVE ET DURABLE

Le 28 novembre 2024, nous avons organisé avec Artois Mobilités le premier colloque de la mobilité inclusive et durable au Louvre Lens. L'objectif de cet évènement est de favoriser l'échange et la réflexion sur la mobilité de demain sur notre territoire. Animé par le journaliste Régis de Closets, le colloque a permis d'aborder deux sujets au travers de deux tables-rondes réunissant experts locaux et nationaux :

"Des mobilités inclusives pour accompagner les publics fragiles vers les transitions"

- Avec **Gaëtan Perche** : Directeur Projets, Prospective et Innovation TADAO
- **Francis Demoz** : Délégué général du Laboratoire de la Mobilité Inclusive
- **René Hocq** : Vice-président du Conseil départemental du Pas-de-Calais en charge de l'insertion
- **Caroline Le Dantec** : Directrice générale de CITEO

"La gratuité est-elle l'avenir des mobilités du quotidien ? "

- Avec **Frédéric Héran** : Maître de conférences
- **Philippe Poinsot** : Membre du comité scientifique de l'Observatoire des villes du transport gratuit, économiste des transports
- **Christophe Pilch** : Président de la CAHC, Vice-président d'Artois Mobilités
- **Laurent Mahieu** : Directeur régional de Transdev Hauts-de-France & Grand Est

Réunissant **près de 80 participants**, cette première édition marque le lancement d'un nouveau rendez-vous annuel autour des enjeux futurs de la mobilité sur notre territoire.

TADAO

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

Thème	Obligation	Article de référence	Point	Sous-Point
Principes	La sous-traitance ne peut excéder un volume de 50 % des km commerciaux totaux	6		
Principes	La sous-traitance ne peut intervenir qu'après accord préalable et exprès d'Artois Mobilités	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 à Artois Mobilités 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 Artois Mobilités 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 à Artois Mobilités, 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 à Artois Mobilités	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 Artois Mobilités	18	4	4
Informations de publics spécifiques	TAG fournit à Artois Mobilités 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 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 instalaltions 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 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 acualisés 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 Artois Mobilités	25	1	1
Principes	Il existe une répartition des actions de communication liée au BHNS entre TAG et Artois Mobilités	25	1	1
Informations de publics spécifiques	TAG sera associé à l'engagement d'Artois Mobilités sur des actions de communication vers des publics spécifiques.	25	2	2
	TAG sera chargé de la mise en œuvre de cette action, à l'aide des moyens techniques et humains nécessaires.			
Informations de publics spécifiques	TAG doit tenir informé Artois Mobilités avant toute action des partenariats conclus, dans le cadre de ces actions de formation.	25	2	2
	La liste des partenariats doit figurer dans le rapport annuel			
Informations de publics spécifiques	TAG informe en amont des sessions de formation organisées	25	2	2
Informations de publics spécifiques	Artois Mobilités 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 d'Artois Mobilités Prend en compte les modifications de service, provisoires et permanentes, et les impacts des situations perturbées Effectue les modifications émanant d'Artois Mobilités 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 d'Artois Mobilités	25	3	3
Accueil des usagers	Les conducteurs vérifient la régularité de la situation des voyageurs. Les conducteurs assurent la vente de certains titres dans les véhicules	25	4	4
Fraude	Les conducteurs avertissent immédiatement leur hiérarchie des cas de contrevenants	25	4	4
Sécurité	Le Délégataire porte à la connaissance des voyageurs par affichage les règles de sécurité et de comportement et fait respecter le règlement intérieur. Il prend également toutes mesures pour garantir la tranquillité et la sécurité des personnes transportées	25	4	4
Informations de publics spécifiques	TAG informe l'Autorité Organisatrice de difficultés rencontrées, liées à la sécurité	25	4	4
Informations de publics spécifiques	En cas d'agression d'un voyageur ou d'un des personnels, comme en cas d'accident corporel, TAG informe Artois Mobilités immédiatement et sans délai.	25	4	4
Conformité des véhicules	Le Délégataire devra respecter les dispositions légales relatives aux transports en commun de personnes, en matière de sécurité, de confort et de signalisation des véhicules, notamment celles édictées par l'arrêté ministériel du 2 juillet 1982 modifié et du code des transports publics. Chaque nouveau véhicule devra être équipé selon la réglementation en vigueur.	25	4	4
Réclamations	TAG communique à la demande D'Artois Mobilités 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 Artois Mobilités	26	1	1
Bases de données	TAG établit une base de données géographique des points d'arrêt et des lignes. Les fichiers doivent être conformes et à jour.	26	2	2
Informations de publics spécifiques	TAG rend compte dans le rapport mensuel et annuel des contrôles effectués par ses agents. Le compte-rendu mentionne : - les plannings - les moyens mis en œuvre - les résultats	28		
Formation	Un an et demi (18 mois) avant la date d'expiration du Contrat ou sans délai en cas de résiliation, le Délégataire communique à la Collectivité, sur demande de cette dernière, la liste non nominative des emplois et des postes de travail ainsi que les renseignements non nominatifs suivants concernant les personnels affectés au service affermé	29		
Formation	Il existe un plan de formation négocié entre Artois Mobilités 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
Recettes annexes	TAG fait valider les campagnes publicitaires à Artois Mobilités en amont	35	1	1
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	41	2	2
Forfait de charge	TAG adresse un original et une copie de facture d'acompte au SMT	42		

Thème	Obligation	Article de référence	Point	Sous-Point
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	43		
Rapport mensuel / annuel	TAG est tenu de remettre pour chaque mois et au plus tard le 25 du mois suivant un rapport mensuel	47		
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, ...)	47		
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	48		
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)	49		
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	51	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	51	2	2
Pénailtés	Des pénalités sont applicables. Elles décrites en annexe 3.1 et à l'article 54 du contrat	52		

2. LES INVESTISSEMENTS

A. 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 décalage ne minorera l'enveloppe contractuelle d'investissement sur laquelle s'est engagée Transdev Artois Gohelle dans le contrat de D S P.

L'année 2024 marque le début de notre contrat et la mise en œuvre des investissements prévus. Bien que certains retards de livraison aient été causés par les délais imposés par les prestataires, nous avons pris le temps nécessaire pour analyser les options et faire les meilleurs choix d'investissements, notamment pour les sujets systèmes.

Si les sommes allouées ne peuvent être investies, le délégataire restituera les fonds à Artois Mobilités.

INVESTISSEMENTS 2024

Année	Fournisseur	Descriptif	Inventaire B1 / B2 / C	Montant HT
2024	ACHAT EN NORD	Ecran dynamique atelier	B1	570 €
2024	ACHAT EN NORD	Horloge atelier	B1	1 402 €
2024	ACHAT EN NORD	Support vélos	B1	621 €
2024	ACHAT EN NORD	Vestiaires	B1	1 300 €
2024	ACHAT EN NORD	Radar indicateur de vitesse	B1	1 066 €
2024	ACTIGRAPH	Fonction Info Voyageurs	B1	10 791 €
2024	ACTIGRAPH	Intégration de fonction sites internet	B1	10 791 €
2024	AXESS	Coussin de levage	B1	6 922 €
2024	BOULANGER	Appareil photo	B1	890 €
2024	DELTA SERVICE	Nacelle élevatrice	B1	42 000 €
2024	INMAC WSTORE	Cisco Catalyst 9200L Commutateur	B1	2 640 €
2024	INMAC WSTORE	Cisco Digital Network Architecture	B1	696 €
2024	INMAC WSTORE	PC Bureau	B1	730 €
2024	INMAC WSTORE	Téléphonie	B1	1 298 €
2024	MANUTAN	Armoire à porte coulissantes	B1	809 €
2024	MOBI DEEP	Casque de réalité virtuelle	B1	9 830 €
2024	RECHANGE PIECES AUTO	Démarreur batterie	B1	1 601 €
2024	RECHANGE PIECES AUTO	Echelle téléscopique	B1	1 363 €
2024	REMNI	Autolaveuse ateliers	B1	6 825 €
2024	SAS DELABROY	Hyundai Tuscon	B1	28 241 €
2024	SAS DELABROY	Renault Master	B1	64 251 €
2024	SECURAC	Armoire à batterie	B1	3 805 €
2024	SECURAC	Armoire de sécurité	B1	748 €
2024	SLS DIFFUSION	Coffret à verrin	B1	602 €
2024	SPERONI	Compresseurs	B1	2 980 €
2024	STERTIL	Pont Hydraulique	B1	34 125 €
2024	TBIS	PC Portable	B1	11 860 €
2024	VACOM	Bac de rétention batteries	B1	1 290 €
2024	VACOM	Niveau	B1	3 399 €
2024	TRANSAMO	Accompagnement et Études Systèmes Numériques IV	B1	36 602 €
2024	TRANSAMO	Accompagnement et études de l'évolution des services numériques	B1	55 033 €
Total 2024				**345 080 €**

BIENS PROPRES DU DÉLÉGATAIRE (ACQUIS EN COURS D'ANNÉE OU MIS À DISPOSITION PAR TRANSDEV)

Catégorie	Descriptif	Site
Logiciels	CODA	Lens
Logiciels	CODA IVM	Lens
Logiciels	Edirect	Lens/ Agences commerciales
Logiciels	FDS	Dépôts
Logiciels	GPSI	Lens
Logiciels	Hastus	Grenay
Logiciels	Listen	Lens/ Agences commerciales
Logiciels	MAPINFO	Grenay/ Lens
Logiciels	Microsoft Windows Workstation	Tout sites
Logiciels	Move	Dépôts
Logiciels	MS Office 365	Tout sites
Logiciels	Quorom	Tout site
Logiciels	RFN	Lens
Logiciels	MAESTRO	Lens
Logiciels	Service Now	Tout sites
Logiciels	Transparence	Lens
Logiciels	Actigraph	Tout sites
Logiciels	JESI	Tout sites
Logiciels	Wincarb	Tout sites

Une liste des véhicules mis à disposition dans le cadre des contrats sous-traités sera fourni au moment de l'agrément des contrats avec les différents transporteurs sous-traitants.

B. 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		
Autres charges de personnel	Vacations du Docteur Levisse	AHNAC		
Autres charges de personnel	Nettoyage vêtements techniques & bâtiments	BARDUSH	31/12/2025	Renouvelable tacite reconduction
Autres charges de personnel	Proxi bus Ergotherapeute Prest	DEFFAR NADHYR	31/12/2026	Renouvelable tacite reconduction
Autres charges de personnel	ABT Nettoyage vêtement de travail HENIN	ESAT MONTIGNY	31/12/2025	Renouvelable tacite reconduction
Autres charges de personnel	Achat vêtement de travail	GROUPE MULLIEZ-FLORY	16/01/2027	Renouvelable tacite reconduction
Autres charges de personnel	Abt Mission de service social au travail	SSTRN	31/12/2025	Renouvelable tacite reconduction
Cotisations	ABT ASSO AIDE AUX VICTIMES	AVIJ 62	31/12/2026	Renouvelable tacite reconduction
Cotisations	PARRAINAGE SPORTIF	FUTSAL BETHUNOIS	31/08/2026	Renouvelable tacite reconduction
Cotisations	ABT SAISON CHAMPIONNAT ET SEMINAIRES	SPORTFIVE	30/06/2027	Renouvelable tacite reconduction
Cotisations	ABT SACEM	SACEM	31/12/2025	Renouvelable tacite reconduction
Cotisations	ABT SPRE remunération equit	SPRE	31/12/2025	Renouvelable tacite reconduction
Cotisations	ABT Politique des transports	TRANSCITE	31/12/2025	Renouvelable tacite reconduction
Cotisations	ABT Tennis de Table	US LIEVIN	30/12/2026	Renouvelable tacite reconduction
Cotisations	ABT UTP COTISATION ACPTE 20067 FACT 11/01/19	UTP	31/12/2025	Renouvelable tacite reconduction
Energie	ABT ELECTRICITE	ENGIE	31/12/2025	Renouvelable tacite reconduction
Energie	ABT ELECTRICITE	EDF	31/12/2025	Renouvelable tacite reconduction
Energie	Fourniture eau	SIVOM COMMUNAUTE DU BETHUNOIS	31/12/2025	
Energie	Fourniture de OLEO 100	OLEO	31/12/2025	Renouvelable tacite reconduction
Energie	FOURNITURE GAZ	GAZ DE BORDEAUX	31/12/2025	
Energie	Fourniture eau	CALLEO-VEOLIA EAU	31/12/2025	Renouvelable tacite reconduction
Entretien & Maintenance	Entretien Bus	APASE	31/12/2025	Renouvelable tacite reconduction
Entretien & Maintenance	Entretien Locaux	APASE	31/12/2025	Renouvelable tacite reconduction
Entretien & Maintenance	Entre tien Espaces verts	APASE	31/12/2025	Renouvelable tacite reconduction
Entretien & Maintenance	Contrôle reglementaire des installations	APAVE	31/12/2025	Renouvelable tacite reconduction
Entretien & Maintenance	Emballage et fournitures de GAZ	AIR LIQUIDE	31/12/2025	Renouvelable tacite reconduction
Entretien & Maintenance	TRI SELECTIF SIEGE + 4 SITES	ARMELLE	31/12/2025	Renouvelable tacite reconduction

Catégorie de contrat	Description de la prestation	Fournisseur / Prestataire	Date de fin	Observation
Entretien & Maintenance	Gardiennage et sécurisation	ATMG	31/12/2025	Renouvelable tacite reconduction
Entretien & Maintenance	MAINTENANCE CHAUFFAGE-SANITAIRES	DELANNOY DEWAILLY	31/03/2025	Renouvelable tacite reconduction
Entretien & Maintenance	MAINTENANCE LOGICIEL VALISE	DELPHI	31/12/2025	Renouvelable tacite reconduction
Entretien & Maintenance	MAINTENANCE DES EQUIPEMENTS DE SECURITE	DESAUTEL	31/12/2025	Renouvelable tacite reconduction
Entretien & Maintenance	Télé-maintenance des véhicules	DIGIMOBEE	31/12/2025	Renouvelable tacite reconduction
Entretien & Maintenance	MAINTENANCE PRISES BORNES ELECTRIQUES	EIFFAGE	31/12/2025	Renouvelable tacite reconduction
Entretien & Maintenance	maintenance des équipements techniques	GAMMEO	31/12/2029	Renouvelable tacite reconduction
Entretien & Maintenance	PNEUMATIQUES	GOODYEAR	31/12/2025	Renouvelable tacite reconduction
Entretien & Maintenance	Maintenance du système relevage 4 sites	HADES ENVIRONNEMENT	31/12/2029	Renouvelable tacite reconduction
Entretien & Maintenance	Nettoyage/hygiène/ Dépôt Henin	INITIAL	31/12/2025	
Entretien & Maintenance	Contrat neige Depot	IVEER	31/12/2029	Renouvelable tacite reconduction
Entretien & Maintenance	MAINTENANCE LIGNE VIE	JADE	31/12/2029	Renouvelable tacite reconduction
Entretien & Maintenance	MAINTENANCE ONDULEURS LEGRAND GRENAY-HENIN-HOUDAIN	LEGRAND	31/12/2025	Renouvelable tacite reconduction
Entretien & Maintenance	Maintenance Stations-Service et Lavages	MADIC	31/12/2025	Renouvelable tacite reconduction
Entretien & Maintenance	Telesurveillance MONTRES PTI	MAGNETA	31/12/2025	Renouvelable tacite reconduction
Entretien & Maintenance	Service location de lavettes industrielles Bethune, Grenay, Henin	MEWA SERVIBEL	31/03/2028	Renouvelable tacite reconduction
Entretien & Maintenance	MAINTENANCE GTB GRENAY	NEU AUTOMATION JKF	31/12/2029	Renouvelable tacite reconduction
Entretien & Maintenance	Abt Location outillage diagnostic	OMNIPLUS	31/12/2023	Renouvelable tacite reconduction
Entretien & Maintenance	MAINTENANCE ASCENCEUR	ALIX	31/12/2026	Renouvelable tacite reconduction
Entretien & Maintenance	LOCATION GERBEUR	MANULOC	31/12/2029	Renouvelable tacite reconduction
Entretien & Maintenance	location des Balises véhicules	QUARTIX	31/12/2025	Renouvelable tacite reconduction
Entretien & Maintenance	MAINTENANCE DES SYSTEMES DE SURVEILLANCE	ROIRET	31/12/2025	Renouvelable tacite reconduction
Entretien & Maintenance	LOCATION ET MAINTENANCE DE FONTAINES	SAFETY KLEEN	31/12/2025	Renouvelable tacite reconduction
Entretien & Maintenance	Telesurveillance	S.COM SECURITE IRIS	31/12/2025	Renouvelable tacite reconduction
Entretien & Maintenance	Traitement des déchets	SEVIA	31/12/2025	Renouvelable tacite reconduction
Entretien & Maintenance	MAINTENANCE SYSTEME ELECTRIQUE	SIEA	31/12/2029	

Catégorie de contrat	Description de la prestation	Fournisseur / Prestataire	Date de fin	Observation
Entretien & Maintenance	LOCATION BAC DECHETS BETHUNE, GRENAY et HENIN	VEOLIA PROPRETE NORD	31/12/2025	Renouvelable tacite reconduction
Entretien & Maintenance	ECOPATURAGE	VERT AZUR	31/12/2029	Renouvelable tacite reconduction
Entretien & Maintenance	Contrat de service	VOLVO	17/02/2023	Renouvelable tacite reconduction
Entretien & Maintenance	Entretien / Maintenance batiments	CENTRALE MAINTENANCE	31/12/2024	Renouvelable tacite reconduction
Frais généraux	Transport de fonds & Alimentation DAT	BRINK'S EVOLUTION	31/12/2025	Renouvelable tacite reconduction
Frais généraux	Nettoyage vêtements de travail	5 à SEC	31/12/2025	Renouvelable tacite reconduction
Frais généraux	Location fontained'eau	ELIS	31/12/2026	Renouvelable tacite reconduction
Frais généraux	CONVENTION MEDIATION	CITEO	31/12/2029	
Frais généraux	Centre de services partagés (comptabilité, trésorerie)	EAP	31/12/2025	Renouvelable tacite reconduction
Frais généraux	Abonnements MEMENTO	EDITIONS FRANCIS LEFEBVRE	31/12/2025	Renouvelable tacite reconduction
Frais généraux	Abonnement guide RH	EDITIONS LEGISLATIVES	31/12/2025	Renouvelable tacite reconduction
Frais généraux	CONTRAT DE PRESTATION MOBILITE INCLUSIVE	EMA	31/12/2025	Renouvelable tacite reconduction
Frais généraux	frais de gestion cpte PEE/PERCO	EPSENS	31/12/2025	Renouvelable tacite reconduction
Frais généraux	ABT LA POSTE	LA POSTE	31/12/2025	Renouvelable tacite reconduction
Frais généraux	Abonnements journaux	LA VOIX DU NORD	31/12/2025	Renouvelable tacite reconduction
Frais généraux	Tickets resto	EDENRED	31/12/2026	Renouvelable tacite reconduction
Frais généraux	CONVENTION ASSISTANCE TECHNIQUE IMPACT POSITIF	LITTLE BIG IMPACT	31/12/2026	
Frais généraux	ABONNEMENT ENVOIS ELECTONIQUES-POSTAUX	MAILEVA	31/12/2025	Renouvelable tacite reconduction
Frais généraux	Abt location maison du velo	PIMMS	31/12/2025	Renouvelable tacite reconduction
Frais généraux	Abonnement RF social	REVUE FIDUCIAIRE	31/12/2025	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
Honoraires	HONORAIRES AVOCAT ANNUEL COTISATIONS	CAPSTAN	31/12/2025	Renouvelable tacite reconduction
Honoraires	ABT Commissaires aux comptes	ERNST & YOUNG	31/12/2023	Renouvelable tacite reconduction
Honoraires	HONORAIRES AVOCAT ANNUEL COTISATIONS	EVERAERE	31/12/2025	Renouvelable tacite reconduction
Informatique	Maintenance logiciel	ACTIGRAPH	31/12/2025	Renouvelable tacite reconduction
Informatique	Licence Adobe marketing	ADOBE	31/12/2023	Renouvelable tacite reconduction

Catégorie de contrat	Description de la prestation	Fournisseur / Prestataire	Date de fin	Observation
Informatique	Maintenance des systèmes vidéoprotection	CIBEST	20/12/2026	Renouvelable tacite reconduction
Informatique	Maintenance Open date services + Chronopro + Optycall + Mticket	CITYWAY	31/12/2025	Renouvelable tacite reconduction
Informatique	Hébergement et Infogérance d'applications	COREYE-CLARANET	31/12/2023	Renouvelable tacite reconduction
Informatique	Offre Payline easy pack monext	MONEXT	31/12/2025	Renouvelable tacite reconduction
Informatique	MAINTENANCE MATERIEL INFORMATIQUE	NXO	31/12/2025	Renouvelable tacite reconduction
Informatique	Maintenance de la billettique	AEP	31/12/2025	Renouvelable tacite reconduction
Informatique	Maintenance SAEIV	INEO SYSTRANS	31/12/2025	Renouvelable tacite reconduction
Location mobilières	Location véhicules service/ fonction	ALD	31/12/2023	Renouvelable tacite reconduction
Location mobilières	Location badges véhicules électriques pour recharge	CHARGEMAP	31/12/2025	Renouvelable tacite reconduction
Location mobilières	Location de la batterie Zoé	DIACLOCATION	31/12/2025	Renouvelable tacite reconduction
Location mobilières	Location cartes carburant extérieur	DKV	12/10/2023	Renouvelable tacite reconduction
Location mobilières	Contrat location parking 3 places standard auto	EFFIA	31/12/2025	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	FRANCE CARS	31/12/2025	Renouvelable tacite reconduction
Location mobilières	Location véhicules service	RENT CAR	31/12/2025	Renouvelable tacite reconduction
Location mobilières	Location véhicules service/ fonction	PARCOURS	31/12/2023	Renouvelable tacite reconduction
Location mobilières	location parking/ MENS	QPARK FRANCE	31/12/2025	Renouvelable tacite reconduction
Réseau & Telecommunication	Contrat location maitenance Téléphonie fixe	NEXTIRAONE (BNP PARIBAS)	31/12/2025	Renouvelable tacite reconduction
Réseau & Telecommunication	QOS BHSN WIFI ON BOARD	QOS	31/12/2025	Renouvelable tacite reconduction
Réseau & Telecommunication	Contrat Abonnement fibre internet	SERINYA TELECOM	31/12/2025	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	31/12/2025	Renouvelable tacite reconduction

©GéraldGeronimi

©GéraldGeronimi

3. LES AVENANTS À LA DSP

L'année 2024 a été marquée par la signature d'un premier avenant portant notamment sur des **ajustements d'offre de 234 853 kms commerciaux**.

N°	Date application	Objet
1	janv-24	– Modification de l'offre commerciale – Réintégration partielle de la CVAE dans le forfait de charge – Prise en charge des titres de transport CALL/CAHC – Ajustement du plan pluriannuel d'investissement concernant le budget systèmes – Modification du contrat relatif à l'adaptation du contrat en cas de gratuité des services – Évolution de la tarification

4. LES COMPTES D'EXPLOITATION

A. LES COMPTES DU DÉLÉGATAIRE

Le résultat net enregistré en 2024 sur la DSP est de 860 K€, accusant un écart de 46 % par rapport au contrat. Cette baisse de performance est principalement due au non-respect de l'engagement de recettes et à un accroissement des charges de sous-traitance par rapport aux prévisions contractuelles.

OBJECTIF DE RECETTES (OR)	Onglet de référence	Contractuel 2024	Réalisé 2024	Réalisé / Contractuel %
Recettes commerciales (Rc)	Onglets 2 et 3	5 299 912	4 894 986	-8 %
Recettes annexes /accessoires (Ra)	Onglet 4	321 001	287 379	-10 %
TOTAL OBJECTIF DE RECETTES		5 620 913	5 182 365	-8 %

FORFAIT DE CHARGES (FC)	Onglet de référence	Contractuel 2024	Réalisé 2024	Réalisé / Contractuel %
Charges variables (Cv)	Onglet 3, 10, 11	30 624 077 €	30 581 299 €	0 %
Dont coûts de roulage		9 453 817 €	8 409 230 €	-11 %
Dont charges variables de personnel		20 893 679 €	21 943 366 €	5 %
Dont autres charges variables		276 581 €	228 704 €	-17 %
Charges fixes (Cf)	Onglet 4, 10, 11	22 408 262 €	21 873 514 €	-2 %
Dont marketing-commercial		2 056 065 €	2 053 398 €	0 %
Dont infrastructures fixes		843 987 €	869 469 €	3 %
Dont charges fixes de personnel		10 425 254 €	10 572 867 €	1 %
Dont frais de siège /frais de région		1 971 006 €	2 775 405 €	41 %
Dont impôts et taxes		837 487 €	577 336 €	-31 %
Dont amortissements		193 510 €	176 883 €	-9 %
Dont Gros Entretien Renouvellement		404 780 €	370 000 €	-9 %
Dont autres charges fixes		3 767 644 €	3 404 972 €	-10 %
Dont marge et aléas		1 908 529 €	1 073 184 €	-44 %
Charges de sous-traitance (Cst)	Onglet 5,10, 11	34 561 006 €	35 138 532 €	2 %
TOTAL FORFAIT DE CHARGES		**87 593 345 €**	**87 593 345 €**	**0 %**
		-	-	
Taux de marge (marge / forfait de charges)		2,18 %	1,23 %	-44 %
Détails des recettes	Offre de base			

1. QUANTITÉS VENDUES

Nombre de titres vendus		Contractuel année 2024	Réalisé année 2024	Réalisé / Contractuel %
Réseau bus				
Ticket Unité	Tous public		1 912 935	0 %
Formule Journée	Tous public		54 093	0 %
Formule 6 trajets	Tous public		51 253	0 %
Abonnement mensuel	Tous public		17 671	0 %
Abonnement annuel	Tous public		519	0 %
Formule groupe	Tous public		550	0 %
Abonnement mensuel	Moins de 26 ans		157 076	0 %
Abonnement annuel	Moins de 26 ans		15 970	0 %
Abonnement scolaire	Collégiens et lycéens de moins de 26 ans		0	0 %
Abonnement mensuel senior	Personnes de plus de 65 ans sans conditions de ressources		20 094	0 %
Abonnement annuel senior	Personnes de plus de 65 ans sans conditions de ressources		824	0 %
Abonnement mensuel ASF	Personnes bénéficiaires de l'ASF		0	0 %

Nombre de titres vendus		Contractuel année 2024	Réalisé année 2024	Réalisé / Contractuel %
Abonnement annuel Solidaire			0	0 %
Abonnement Mensuel CMI	Personnes détentrices de la CMI-I		1 260	0 %
Abonnement Annuel CMI	Personnes détentrices de la CMI-I		110	0 %
Abonnement mensuel demandeur d'emploi	Demandeurs d'emploi sans conditions de ressources		33 809	0 %
Abonnement hebdo Fideli'ter sur carte TADAO ou SMIRT	Tous publics utilisant un abonnement TER		1098	0 %
Abonnement mensuel Fideli'ter sur carte TADAO ou SMIRT	Tous publics utilisant un abonnement TER		1 841	0 %
Sous-total bus			2 269 103	0 %
Réseau vélo				
Vélos de ville			3	
Forfait 1/2 journée	Tous publics		1	0 %
Forfait 1 journée	Tous publics		0	0 %
Forfait 1 semaine	Tous publics		1	0 %
Forfait 1 mois	Tous publics		1	0 %
Forfait 3 mois	Tous publics		0	0 %
Forfait 1/2 journée	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)		0	0 %
Forfait 1 journée	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)		0	0 %
Forfait 1 semaine	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)		0	0 %
Forfait 1 mois	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)		0	0 %
Forfait 3 mois	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)		0	0 %
Vélos à assistance électrique			36	0 %
Forfait 1/2 journée	Tous publics		1	0 %
Forfait 1 journée	Tous publics		1	0 %
Forfait 1 semaine	Tous publics		1	0 %
Forfait 1 mois	Tous publics		7	0 %
Forfait 3 mois	Tous publics		4	0 %
Forfait 1/2 journée	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)		0	0 %
Forfait 1 journée	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)		0	0 %
Forfait 1 semaine	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)		6	0 %
Forfait 1 mois	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)		8	0 %
Forfait 3 mois	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)		8	0 %
Forfait siège enfant ½ journée	Tous publics		0	0 %
Sous-total vélo			39	0 %
TOTAL			**2 269 142**	**0 %**

Nombre de voyages		Contractuel année 2024	Réalisé année 2024	Réalisé / Contractuel %
Réseau bus				
Ticket Unité	Tous public		2 180 744	0 %
Formule Journée	Tous public		204 472	0 %
Formule 6 trajets	Tous public		348 520	0 %
Abonnement mensuel	Tous public		671 498	0 %
Abonnement annuel	Tous public		227 286	0 %
Formule groupe	Tous public		25 300	0 %
Abonnement mensuel	Moins de 26 ans		6 036 431	0 %
Abonnement annuel	Moins de 26 ans		6 927 467	0 %
Abonnement scolaire	Collégiens et lycéens de moins de 26 ans		1 999 210	0 %
Abonnement mensuel senior	Personnes de plus de 65 ans sans conditions de ressources		401 880	0 %
Abonnement annuel senior	Personnes de plus de 65 ans sans conditions de ressources		179 578	0 %
Abonnement Mensuel CMI	Personnes détentrices de la CMI-I		7 018	0 %
Abonnement Annuel CMI	Personnes détentrices de la CMI-I		24 904	0 %
Abonnement mensuel demandeur d'emploi	Demandeurs d'emploi sans conditions de ressources		980 461	0 %
Abonnement hebdo Fideli'ter sur carte TADAO ou SMIRT	Tous publics utilisant un abonnement TER		10 980	0 %
Abonnement mensuel Fideli'ter sur carte TADAO ou SMIRT	Tous publics utilisant un abonnement TER		69 958	0 %
Sous-total bus			20 295 707	0 %
TOTAL			**20 295 707**	**0 %**

2. RECETTES HT

Recettes du service HT		Contractuel année 2024	Réalisé année 2024	Réalisé / Contractuel %
Réseau bus				
Ticket Unité	Tous public	2 256 350	2 086 826	-8 %
Formule Journée	Tous public	155 788	162 279	4 %
Formule 6 trajets	Tous public	448 738	256 265	-43 %
Abonnement mensuel	Tous public	427 932	449 807	5 %
Abonnement annuel	Tous public	148 042	145 297	-2 %
Formule groupe	Tous public	8 080	12 500	55 %
Abonnement mensuel	Moins de 26 ans	707 695	713 982	1 %
Abonnement annuel	Moins de 26 ans	743 681	725 909	-2 %
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	111 309	91 336	-18 %
Abonnement annuel senior	Personnes de plus de 65 ans sans conditions de ressources	40 202	37 443	-7 %
Abonnement mensuel ASF	Personnes bénéficiaires de l'ASF	7 891	0	-100 %
Abonnement annuel Solidaire		0	0	0 %
Abonnement Mensuel CMI	Personnes détentrices de la CMI-I	135 699	5 727	-96 %
Abonnement Annuel CMI	Personnes détentrices de la CMI-I	26 683	4 996	-81 %
Abonnement mensuel demandeur d'emploi	Demandeurs d'emploi sans conditions de ressources	8 433	153 677	1722 %
Abonnement hebdo Fideli'ter sur carte TADAO ou SMIRT	Tous publics utilisant un abonnement TER	6 931	5 290	-24 %
Abonnement mensuel Fideli'ter sur carte TADAO ou SMIRT	Tous publics utilisant un abonnement TER	26 896	33 473	24 %
Sous-total recettes réseau bus		5 260 351	4 884 807	-7 %
Réseau Allobus		26 820		-100 %
Réseau Chronopro		2 226		-100 %
Réseau Proxibus		1 785		-100 %

Recettes du service HT		Contractuel année 2024	Réalisé année 2024	Réalisé / Contractuel %
Réseau vélo				
Vélos de ville		1 202	296	-75 %
Forfait 1/2 journée	Tous publics	0	1	0 %
Forfait 1 journée	Tous publics	0	0	0 %
Forfait 1 semaine	Tous publics	0	8	0 %
Forfait 1 mois	Tous publics	45	154	243 %
Forfait 3 mois	Tous publics	0	0	0 %
Forfait 6 mois	Tous publics	225	0	-100 %
Forfait 9 mois	Tous publics	216	0	-100 %
Forfait 1/2 journée	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)	0	0	0 %
Forfait 1 journée	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)	0	0	0 %
Forfait 1 semaine	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)	0	0	0 %
Forfait 1 mois	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)	50	42	-17 %
Forfait 3 mois	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)	0	0	0 %
Forfait 6 mois	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)	306	64	-79 %
Forfait 9 mois	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)	360	27	-93 %
Vélos à assistance électrique		6651	8761	32 %
Forfait 1/2 journée	Tous publics	0	4	0 %
Forfait 1 journée	Tous publics	0	8	0 %
Forfait 1 semaine	Tous publics	0	17	0 %
Forfait 1 mois	Tous publics	240	2833	1081 %
Forfait 3 mois	Tous publics	0	275	0 %
Forfait 6 mois	Tous publics	1 224	1218	0 %
Forfait 9 mois	Tous publics	891	798	-10 %
Forfait 1/2 journée	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)	0	0	0 %
Forfait 1 journée	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)	0	0	0 %
Forfait 1 semaine	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)	0	75	0 %
Forfait 1 mois	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)	420	1317	213 %
Forfait 3 mois	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)	0	467	0 %
Forfait 6 mois	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)	2 250	500	-78 %
Forfait 9 mois	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)	1 544	184	-88 %
Forfait siège enfant ½ journée	Tous publics	66	0	-100 %
Remorque	Tous publics	17	0	-100 %
Autres	Tous publics		1067	0 %
Vélos cargo		680	945	39 %
Forfait 1 mois	Tous publics	140	408	192 %
Forfait 6 mois	Tous publics	0	536	0 %
Forfait 1 mois	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)	240	0	-100 %
Forfait 6 mois	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)	300	0	-100 %
Trottinettes		198	177	-10 %
Forfait 1 mois	Tous publics	10	17	67 %
Forfait 6 mois	Tous publics	51	0	-100 %
Forfait 9 mois	Tous publics	0	60	0 %

Recettes du service HT		Contractuel année 2024	Réalisé année 2024	Réalisé / Contractuel %
Forfait 1 mois	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)	8	38	400 %
Forfait 6 mois	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)	75	63	-17 %
Forfait 9 mois	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)	54	0	-100 %
Sous-total recettes vélo		8 731	10 179	17 %
TOTAL		**5 299 912**	**4 894 986**	**-8 %**

3. RECETTES ANNEXES

Postes		Contractuel année 2024	Réalisé année 2024	Réalisé / Contractuel %
Recettes publicitaires		108 870	95 000	-13 %
Produits des amendes		114 600	52 769	-54 %
Produits financiers		0	0	0 %
Frais de dossiers abonnements scolaires (10€)		110 017	82 758	-25 %
Duplicatas des titres de transport		68 760	90 336	31 %
Autres recettes annexes		-34380	-33 484	-3 %
TOTAL		367 867	287 379	-22 %

Détails des charges variables_Tadao		Onglet 3		
Nombre de kilomètres en propre	**Onglets 3a, 3b, 10, 11**	**Contractuel année 2024**	**Réalisé année 2024**	**Réalisé / Contractuel %**
Kilomètres commerciaux		7 205 706	7 238 393	0 %
Kilomètres haut le pied *		1 426 286	1 517 769	6 %
Kilomètres techniques *		345 093	130 361	-62 %
TOTAL		8 977 085	8 886 523	-1,01 %

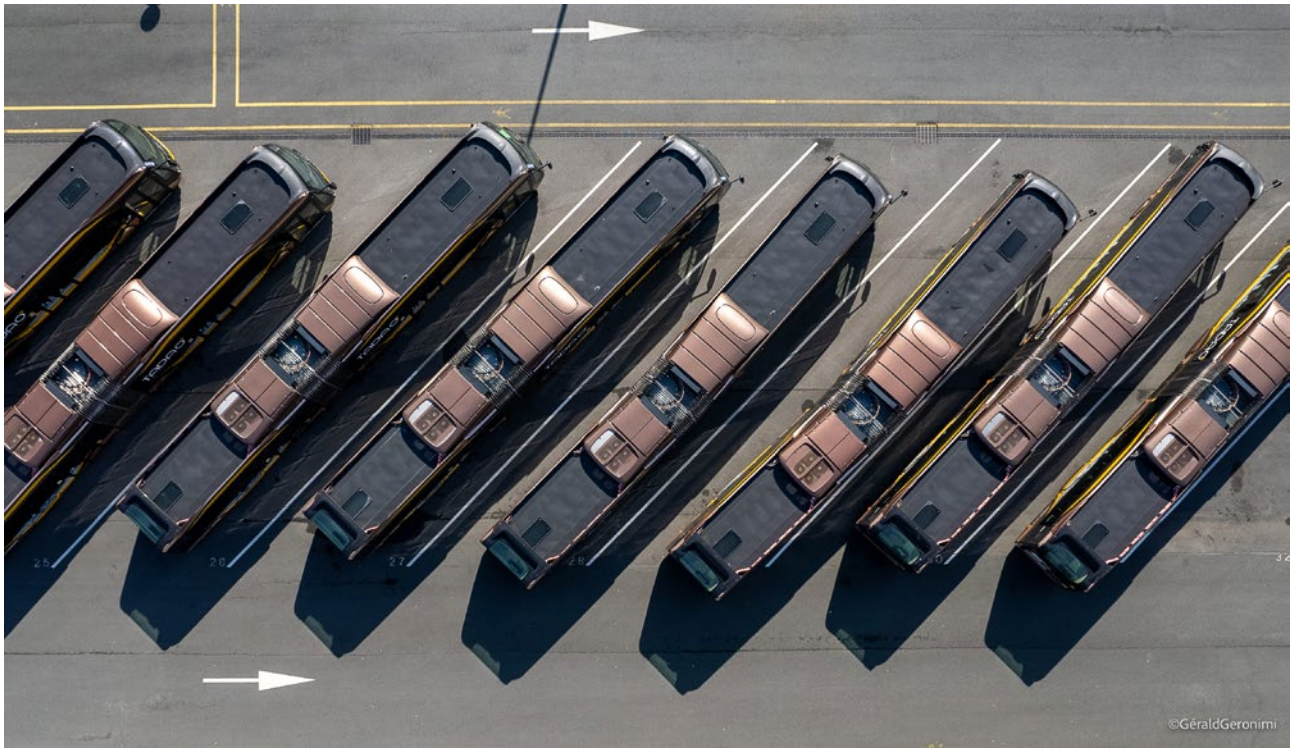
*Reprise du dernier rapport du délégataire pour la partie contractuelle
Élements non mis à jour contractuellement dans les derniers avenants

Décomposition par service	Onglet de référence	Contractuel année 2024	Réalisé année 2024	Réalisé / Contractuel %
Exploitation bus		30 624 077 €	30 581 299 €	0 %
Coûts de roulage	Onglet 3a, 10, 11	9 453 817 €	8 180 391 €	-13 %
Charges variables de personnel		20 893 679 €	22 172 204 €	6 %
Dont autres charges variables		276 581 €	228 704 €	-17 %
TOTAL		30 624 077 €	30 581 299 €	0 %

Détails des charges fixes		Onglet 4		
Charges fixes		**Contractuel année 2024**	**Réalisé année 2024**	**Réalisé / Contractuel %**
Marketing-commercial	Onglet 4, 10, 11	2 056 065 €	2 053 398 €	0 %
Sponsoring Mécenat		- €	10 000 €	
Insertions publicitaires		- €	- €	
Etudes contractuelles		- €	- €	
Etudes qualité de service		96 272 €	47 615 €	-51 %
Promotion du réseau		667 614 €	655 189 €	-2 %
Conquête nouveaux clients		- €	- €	
Signalétique		- €	- €	
Informations voyageurs		158 626 €	77 315 €	-51 %
Informations embarquées		991 334 €	1 090 022 €	10 %
Informations temps réel		- €	- €	
Supports clients		- €	- €	
Communication interne		- €	- €	

Charges fixes		Contractuel année 2024	Réalisé année 2024	Réalisé / Contractuel %
Commissions dépositaires		- €	- €	
Achats de billetterie		142 220 €	173 256 €	22 %
Cadeaux		- €	- €	
Pourboires dons courants		- €	- €	
Actions commerciales		- €	- €	
Numérique et innovation		- €	- €	
Infrastructures fixes	Onglet 4, 10, 11	843 987 €	869 469 €	3 %
Entretien et réparation infrastructure bus		306 355	459 462	50 %
Nettoyage des bâtiments et installations		224 270 €	157 678 €	-30 %
Entretien des espaces verts		49 230	34 182	-31 %
Entretien des sanitaires		216 315 €	152 085 €	-30 %
Fournitures infrastructure bus		14 222	13 353 €	-6 %
Visites techniques		9 846	28 442 €	189 %
Entretien et réparation matériel de lavage		- €	7 571 €	
Accidents et vandalismes		- €	- €	
Entretien Abris vélo		23 749	16 697 €	-30 %
Personnel fixe	onglet 4 a, 10, 11	10 425 254 €	10 572 867 €	1 %
Personnel technique		5 886 029 €	4 913 202 €	-17 %
Personnel administratif		1 183 093 €	2 158 537 €	82 %
Personnel commercial		2 487 875 €	2 240 269 €	-10 %
Frais liés au personnel		665 637 €	1 016 353 €	53 %
Personnel mis à disposition		202 620 €	244 507 €	21 %
Frais de siège/frais de région	Onglet 4, 10, 11	1 971 006 €	2 775 405 €	41 %
Quote part des frais siège		1 808 037 €	2 625 405 €	45 %
Quote part des frais région		162 968 €	150 000 €	-8 %
Impôts et taxes		837 487 €	577 336 €	-31 %
Contribution foncière des entreprises (CFE)		5 389 €	7 683 €	43 %
Cotisation sur la Valeur Ajoutée des Entreprises (CVAE)		114 663 €	103 589 €	-10 %
Cartes grises et Taxe sur les véhicules de société		54 700 €	80 923 €	48 %
Cartes grises bus		- €	- €	
Autres impôts et taxes		662 735 €	385 141 €	-42 %
Dotations aux amortissements	onglet 4 b, 10, 11	193 510 €	176 883 €	-9 %
Camion nacelle		7 658 €	3 557 €	-54 %
Nacelle (dépôt de Houdain)		15 590 €	- €	
Jeux de 6 colonnes (dépôt de Hénin)		5 835 €	3 189 €	-45 %
Renouvellement des équipements et amélioration 1		5 470 €	2 797 €	-49 %
(Enveloppe annuelle pour renouvellement des équipements atelier)				
Infrastructures 2024 (Socle de virtualisation, aménagement salles serveur,		48 556 €	5 078 €	-90 %
infrastructure cœur réseau, Wifi à bord, renouvellement wifi en station,				
postes de travail bureautique et industriel, centre d'appel)				
Camion de dépannage 2024 - renouvellement des camions de dépannage atelier		16 629 €	11 272 €	-32 %
Services vélos		5 488 €	56 €	-99 %
Système d'information voyageur 2024 - Site internet et investissements associés		81 284 €	93 286 €	15 %
Véhicule utilitaire Vélos		7 002 €	- €	
Batteries VAE (30) et trottinettes (5)		- €	- €	
Batteries VAE (30) et trottinettes (5)		- €	- €	
Lissage investissements non réalisés		- €	57 648 €	
Gros Entretien et Renouvellement	onglet 4 c, 10, 11	404 780 €	370 000 €	-9 %
Maintenance lourde véhicules articulés		404 780 €	370 000 €	-9 %

Charges fixes		Contractuel année 2024	Réalisé année 2024	Réalisé / Contractuel %
Autres charges fixes		3 767 644 €	3 404 972 €	-10 %
Documentation		4 376 €	6 868 €	57 %
Honoraires		324 371 €	333 035 €	3 %
Conseil (Finance, Audit, Juridique)		72 204 €	109 445 €	52 %
Comptabilité et paie (EAP)		448 199 €	444 246 €	-1 %
Honoraires liés au personnel (recrutement, médecine du travail, prud'hommes)		404 780 €	369 429 €	-9 %
Médiation réseau		169 570 €	209 140 €	23 %
Divers transports		-179 121 €	86 588 €	-148 %
Frais bancaires		99 992 €	63 066 €	-37 %
Locations immobilières et charges locatives		18 598 €	14 249 €	-23 %
Locations diverses		252 838 €	286 097 €	13 %
Redevances de logiciels		712 447 €	414 887 €	-42 %
Fournitures		75 486 €	84 786 €	12 %
Télésurveillance et gardiennage des bâtiments		98 460 €	75 819 €	-23 %
Entretiens et nettoyages et réparations		48 336 €	62 257 €	29 %
Assistance informatique		43 760 €	- €	
Frais postaux et Télécommunication		201 624 €	119 543 €	-41 %
Assurances RC Multirisques		364 518 €	375 600 €	3 %
Cotisations et redevances		120 340 €	198 849 €	65 %
TVA non déductible		- €	- €	
Voyages et déplacements		107 868 €	172 270 €	60 %
Energie Installations fixes		454 010 €	319 969 €	-30 %
Charges et produits divers		- €	201 828 €	
Produits financiers		-87 520 €	-550 099 €	529 %
Charges financières		12 509 €	7 101 €	-43 %
Marge et aléas		1 908 529 €	1 073 184 €	-44 %
Risque et aléas		328 200 €	213 100 €	-35 %
Marge		1 580 329 €	860 084 €	-46 %
TOTAL		**22 408 262**	**21 873 514**	**-2 %**



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

1. Unités d'œuvre

Répartition des kilomètres sous-traités	Onglet 5	Contractuel année 2024	Réalisé année 2024	Réalisé / Contractuel %
Kilomètres commerciaux LR & CS		6 142 129	6 183 654	1 %
Kilomètres commerciaux TAD		540 566	545 105	1 %
TOTAL		**6 682 694**	**6 728 760**	**1 %**

1. Coûts de la sous-traitance LR & CS

Charges de sous-traitance LR & CS	Onglet 5	Contractuel année 2024	Réalisé année 2024	Réalisé / Contractuel %
Charges variables		23 584 720 €	24 130 867 €	2 %
Dont coûts de roulage		9 678 426 €	9 902 548 €	2 %
Dont charges variables de personnel		13 906 293 €	14 228 319 €	2 %
Dont autres charges variables		- €	- €	
Charges fixes		10 976 286 €	11 230 462 €	2 %
Dont marketing-commercial		- €	- €	
Dont charges fixes de personnel		3 128 928 €	3 201 384 €	2 %
Dont impôts et taxes		- €	- €	
Dont amortissements		832 274 €	851 546 €	2 %
Dont Gros Entretien Renouvellement		3 861 687 €	3 951 111 €	2 %
Dont autres charges fixes		- €	- €	
Dont marge et aléas		1 604 737 €	1 641 898 €	2 %
TOTAL DU COÛT DE LA SOUS-TRAITANCE LR & CS		**- €**	**- €**	
		1 548 661 €	**1 584 523 €**	**2 %**
		34 561 006 €	**35 361 328 €**	**2 %**

COURBEVOIE
TADAO
©GeraldGeronimi

JCDecaux
NOUVEAU
MAZDA CX-60
499€
MAZDA ASIAN MOTORS

INDEMINTÉ DES SINISTRES

DATE accident	N° sinistre ASSUREUR	IMMATRICULATION VEHICULE	Catégorie	Etat	% Responsa-bilité	Charge glo-bale Transdev
31/10/2024	AA2440048070	FW-170-ZN	Matériel	Terminé	0	142
10/01/2024	AA2440000326	GL-422-LR	Matériel	Terminé	100	2 054
13/06/2024	AA2440025431	GS-547-CZ	Matériel	Terminé	0	973
08/08/2024	AA2440028777	GH-041-PV	Matériel	En cours	100	1 950
02/10/2024	AA2440034426	GG-673-CH	Matériel	En cours	100	3 985
13/09/2024	AA2477032045	EZ-798-FG	Matériel	En cours	50	425
04/10/2024	AA2477035595	FT-396-XV	Matériel	Sans suite	100	0
06/11/2024	AA2477040476	EE-874-LG	Matériel	En cours	0	-1 100
16/10/2024	AA2477040470	ED-105-ZJ	Matériel	En cours	0	0
07/11/2024	AA2477040480	EY-697-WW	Matériel	En cours	0	-1 100
12/11/2024	AA2477041092	GH-376-KK	Matériel	En cours	100	1 500
19/11/2024	AA2477041031	EE-874-LG	Corporel	En cours	50	1 000
12/11/2024	AA2477041503	FD-159-KF	Corporel	En cours	100	2 650
18/11/2024	AA2477041351	FB-706-BZ	Matériel	En cours	0	0
08/11/2024	AA2477040945	FC-405-HP	Matériel	En cours	100	1 500
21/11/2024	AA2477041097	EX-410-KR	Matériel	En cours	100	1 950
21/11/2024	AA2477043971	CN-670-WM	Matériel	En cours	100	1 950
26/11/2024	AA2477043981	FT-689-GX	Matériel	En cours	0	0
16/11/2024	AA2477043936	BR-580-DV	Matériel	Sans suite	0	0
29/11/2024	AA2477044525	AY-079-FH	Corporel	En cours	100	1 150
26/11/2024	AA2477044039	CJ-964-VG	Matériel	En cours	0	-1 100
06/12/2024	AA2477044066	FT-120-TV	Matériel	En cours	100	1 950
06/12/2024	AA2477044088	CY-788-LQ	Matériel	En cours	0	-1 100
07/12/2024	AA2477044462	EE-084-BS	Matériel	En cours	100	1 950
10/12/2024	AA2477048110	EE-874-LG	Matériel	En cours	100	1 700
07/12/2024	AA2477044572	FC-505-HP	Matériel	Sans suite	0	0
06/12/2024	AA2477044459	BR-550-DV	Matériel	En cours	0	0
12/12/2024	AA2477044569	CY-784-LQ	Matériel	En cours	50	1 275
27/11/2024	AA2477044654	FV-341-KX	Corporel	En cours	100	3 100
10/12/2024	AA2477044613	FD-024-KF	Matériel	En cours	100	1 950
13/12/2024	AA2477045696	AY-048-FH	Matériel	En cours	100	1 950
17/12/2024	AA2477046289	EY-451-WV	Corporel	En cours	100	1 150
23/12/2024	AA2477046285	EY-199-WV	Matériel	En cours	0	-1 100
16/12/2024	AA2477047753	FC-749-HP	Corporel	En cours	100	1 500
27/12/2024	AA2477046908	EY-697-WW	Matériel	En cours	50	425
04/01/2024	AA2477000451	FT-120-TV	Matériel	Terminé	0	-1 728
05/01/2024	AA2477000434	EY-340-WV	Matériel	En cours	0	-1 100
10/01/2024	AA2477000507	EY-315-WV	Matériel	Terminé	0	-1 786
13/01/2024	AA2477001686	FD-953-KE	Matériel	En cours	100	1 950
15/01/2024	AA2477001837	CJ-945-VG	Matériel	En cours	0	-1 100
15/01/2024	AA2477001675	FT-052-TV	Matériel	En cours	0	-1 100
23/01/2024	AA2477002431	FT-727-YJ	Matériel	En cours	100	1 950
16/01/2024	AA2477003023	ED-105-ZJ	Matériel	En cours	0	-1 100
01/02/2024	AA2477003039	EY-199-WV	Matériel	En cours	0	-1 100
01/02/2024	AA2477003157	EE-032-BS	Matériel	En cours	100	1 950
02/02/2024	AA2477003783	FC-935-HP	Matériel	Terminé	100	1 950
07/02/2024	AA2477003765	EX-597-KR	Corporel	Terminé	100	876
09/02/2024	AA2477004203	EY-315-WV	Matériel	En cours	0	7
12/02/2024	AA2477004170	BR-371-EB	Matériel	En cours	0	-1 100
14/02/2024	AA2477005143	BR-550-DV	Matériel	En cours	100	1 950
16/02/2024	AA2477005147	AY-089-FK	Matériel	En cours	0	0
12/02/2024	AA2477005540	FD-097-KF	Matériel	En cours	100	1 950
16/02/2024	AA2477005531	FD-057-KF	Matériel	En cours	100	1 950
14/02/2024	AA2477005865	CZ-937-DX	Matériel	En cours	100	1 950
19/02/2024	AA2477005863	BR-598-DV	Corporel	En cours	100	1 150
16/02/2024	AA2477006073	BR-571-DV	Matériel	En cours	0	-1 100

DATE accident	N° sinistre ASSUREUR	IMMATRICULATION VEHICULE	Catégorie	Etat	% Responsa-bilité	Charge glo-bale Transdev
22/02/2024	AA2477006064	CY-792-LQ	Matériel	En cours	100	1 950
27/02/2024	AA2477006623	EE-582-DC	Matériel	En cours	0	-1 100
01/03/2024	AA2477007668	FD-953-KE	Matériel	En cours	100	1 950
22/02/2024	AA2477012552	GP-331-JY	Matériel	En cours	100	1 600
22/02/2024	AA2477007667	FC-822-HP	Matériel	En cours	50	975
01/03/2024	AA2477007663	EY-451-WV	Matériel	En cours	0	0
05/03/2024	AA2477007657	CY-792-LQ	Matériel	En cours	0	-1 100
01/03/2024	AA2477007602	DW-733-QN	Corporel	En cours	100	1 500
19/02/2024	AA2477007653	EE-874-LG	Matériel	En cours	100	1 950
07/03/2024	AA2477008776	FA-531-YH	Corporel	En cours	0	-668
20/03/2024	AA2477008720	EE-582-DC	Corporel	En cours	100	1 500
18/03/2024	AA2477008828	EZ-361-HC	Corporel	Sans suite	100	0
16/03/2024	AA2477008770	FA-195-VC	Matériel	Terminé	0	-1 807
27/03/2024	AA2477010167	DW-724-QN	Matériel	En cours	0	-1 851
09/03/2024	AA2477010149	FA-219-RG	Matériel	En cours	0	0
30/03/2024	AA2477011232	EE-874-LG	Matériel	En cours	100	1 950
29/03/2024	AA2477011178	CY-778-LQ	Matériel	En cours	0	0
04/04/2024	AA2477011297	EE-582-DC	Matériel	En cours	100	1 950
27/03/2024	AA2477011462	DW-733-QN	Matériel	En cours	50	1 010
05/04/2024	AA2477012463	FC-505-HP	Matériel	En cours	100	1 950
12/04/2024	AA2477013579	DW-731-QN	Matériel	En cours	0	-1 100
12/04/2024	AA2477013553	DM-137-KS	Matériel	En cours	0	0
17/04/2024	AA2477013533	FX-629-TQ	Matériel	En cours	0	-1 100
27/04/2024	AA2477014065	EY-693-WT	Corporel	Sans suite	100	0
13/05/2024	AA2477015409	FX-467-EE	Corporel	En cours	100	1 500
12/05/2024	AA2477016068	FA-195-VC	Matériel	En cours	0	0
15/05/2024	AA2477017287	BR-629-DV	Matériel	En cours	100	1 950
21/05/2024	AA2477017721	EY-566-WT	Matériel	En cours	0	0
22/05/2024	AA2477018139	FX-267-EE	Matériel	En cours	0	-1 100
27/05/2024	AA2477018765	GA-642-RB	Corporel	Terminé	0	488
24/05/2024	AA2477018598	CN-679-WM	Corporel	En cours	100	3 100
25/05/2024	AA2477019110	CY-788-LQ	Matériel	En cours	100	1 950
25/04/2024	AA2477018874	FT-189-GX	Matériel	En cours	0	-1 950
06/06/2024	AA2477019534	EY-315-WV	Matériel	En cours	0	0
04/06/2024	AA2477019797	FD-159-KF	Corporel	En cours	100	1 150
06/06/2024	AA2477019735	CJ-025-VH	Matériel	En cours	100	1 950
05/06/2024	AA2477020318	FT-799-YJ	Matériel	En cours	100	1 950
03/06/2024	AA2477021568	FT-715-PL	Matériel	En cours	50	425
04/06/2024	AA2477021517	AY-879-FH	Matériel	En cours	100	1 950
06/06/2024	AA2477021559	FD-191-KF	Matériel	En cours	100	1 950
10/06/2024	AA2477021483	ED-153-ZJ	Corporel	En cours	100	1 150
11/06/2024	AA2477021555	FD-024-KF	Matériel	En cours	100	1 950
22/06/2024	AA2477024862	EY-720-WV	Matériel	En cours	0	0
25/06/2024	AA2477024801	CY-778-LQ	Matériel	En cours	50	425
01/07/2024	AA2477024913	CY-792-LQ	Matériel	En cours	0	-1 100
03/07/2024	AA2477024937	BR-622-DV	Corporel	En cours	100	2 000
04/07/2024	AA2477024915	CZ-937-DX	Corporel	En cours	50	1 000
11/07/2024	AA2477024952	DW-724-QN	Matériel	En cours	0	-1 100
21/06/2024	AA2477024934	BR-371-EB	Matériel	En cours	100	1 950
16/07/2024	AA2477025671	EE-032-BS	Matériel	En cours	50	425
22/07/2024	AA2477027520	FC-580-HP	Matériel	En cours	0	0
07/08/2024	AA2477027623	FT-301-XV	Matériel	En cours	100	1 950
18/07/2024	AA2477027625	FA-431-YH	Corporel	Terminé	100	1 845
16/08/2024	AA2477028573	CZ-948-DX	Corporel	En cours	0	4 226
17/08/2024	AA2477028558	BR-580-DV	Corporel	En cours	100	1 150
23/08/2024	AA2477029304	BR-629-DV	Matériel	En cours	100	1 950
31/08/2024	AA2477030157	EY-522-WT	Corporel	En cours	0	331

DATE accident	N° sinistre ASSUREUR	IMMATRICULATION VEHICULE	Catégorie	Etat	% Responsa-bilité	Charge glo-bale Transdev
24/08/2024	AA2477030501	AY-906-FH	Corporel	En cours	100	1 150
27/08/2024	AA2477030353	ED-186-ZJ	Matériel	En cours	100	1 950
10/09/2024	AA2477032155	FX-621-TQ	Matériel	En cours	0	0
17/09/2024	AA2477034010	EZ-798-FG	Corporel	En cours	100	1 151
19/09/2024	AA2477033572	FA-366-VC	Matériel	En cours	0	-1 100
21/09/2024	AA2477033568	CZ-953-DX	Corporel	En cours	0	0
27/09/2024	AA2477034367	FH-077-RS	Matériel	Terminé	100	1 056
30/09/2024	AA2477034391	CY-792-LQ	Corporel	En cours	0	3 000
02/10/2024	AA2477035223	FD-057-KF	Matériel	En cours	0	-1 100
23/09/2024	AA2477035636	BR-371-EB	Matériel	En cours	0	0
10/10/2024	AA2477035772	EE-516-DC	Corporel	En cours	100	2 650
17/10/2024	AA2477037332	EE-516-DC	Matériel	En cours	100	1 950
23/10/2024	AA2477038157	BR-598-DV	Matériel	En cours	100	1 950
18/10/2024	AA2477038263	FT-962-YJ	Matériel	En cours	100	1 950
28/10/2024	AA2477038251	BR-629-DV	Matériel	En cours	100	1 950
30/10/2024	AA2477038322	EZ-844-GW	Corporel	En cours	0	2 300
						100 979

LES INDICATEURS TECHNICO-ÉCONOMIQUES ET FINANCIERS

En 2023 nous constatons globalement une progression des validations de 7,9 % portée essentiellement par la progression des validations sur les lignes régulières, et ce dans un contexte de stabilité de l'offre entre 2022 et 2023, voir une légère diminution du nombre de kilomètres.

Les dépenses par kilomètre sont en hausse de 5,6 % notamment porté par un contexte inflationniste

Les recettes par validation sont en baisse malgré la hausse globale des recettes du réseau, ce qui s'explique par la part croissante des abonnements comparé à une stabilité globale des ventes de titres unitaires.

QUANTITÉS Fréquentation	N	N-1	N /N-1 en %
Nombre total validations	**14 587 512**	**14 802 915**	**-1,50 %**
Validations de Lignes Régulières Bus	12 915 064	12 968 008	-0,40 %
Validations des Circuits Scolaires Bus	1 608 002	1 771 981	-9,30 %
Validations des Services A la Demande Bus	64 446	62 926	2,40 %
Nombre d'élèves subventionnés	**14 503**	**13 584**	**6,80 %**
Unités d'œuvre			
Nombre de véhicules	**179**	**184**	**-2,70 %**
Articulés	41	41	-
Standards	102	106	-3,80 %
Midibus	19	19	0,00 %
Minibus (hors TAD)	10	11	-9,10 %
Minibus (Allobus comme activité principale)	0	0	
Minibus (Proxibus comme activité principale)	7	7	0,00 %
Nombre total de km	15 616 895	15 664 122	-0,30 %
Km commerciaux en propre	7 238 392	7 320 706	-1,10 %
Km commerciaux sous traités	6 730 372	6 719 636	0,20 %
Total kilomètres en charge	**13 968 764**	**14 040 342**	**-0,50 %**
Km autres (Haut le pied + technique)	1 648 131	1 623 780	1,50 %
km Articulés	2 340 441	2 400 301	-2,50 %
Km Standards	5 719 248	5 820 709	-1,70 %
km Midibus	483 560	435 549	11,00 %
km Minibus (hors TAD)	12 414	38 025	-67,40 %
km Minibus (Allobus comme activité principale)	-	-	-
km Minibus (Proxibus comme activité principale)	316 758	249 891	26,80 %
Km totaux Bus	**8 872 421**	**8 944 475**	**-0,80 %**
Km Véhicules de service	789 443	1 093 437	-27,80 %
Km totaux société	9 661 864	10 037 912	-3,70 %
Nombre total d'heures	899 322	896 776	0,30 %
Total ETP (Equivalent Temps Plein)	622	615	1,10 %
Heures de conduite	502 707	497 475	1,10 %
Heures de conduite Bus	502 707	497 475	1,10 %
ETP conduite	397	389	2,10 %
ETP conduite Bus	397	389	2,10 %
Heures d'atelier Bus	103 103	101 018	2,10 %
ETP atelier Bus	58	57	1,80 %
Heures du personnel technique	148 063	155 636	-4,90 %
ETP personnel technique	84	88	-4,50 %
Heures du personnel commercial	71 564	67 716	5,70 %
ETP personnel commercial	40	38	5,30 %
Heures du personnel administratif	73 885	74 929	-1,40 %
ETP personnel administratif	42	42	0,00 %

QUANTITÉS	N	N-1	N /N-1 en %
Rappel produits & charges			
Produits hors contribution AO	221 066	285 610	-22,60 %
Recettes commerciales	4 861 482	4 837 756	0,50 %
Recettes diverses	303 265	375 394	-19,20 %
Total	**5 385 813**	**5 498 759**	**-2,10 %**
Contribution AO	87 457 168	83 369 145	4,90 %
Charges totales	84 377 601	81 360 904	3,70 %
Charges d'exploitation	42 667 630	41 003 215	4,10 %
Ratios technico-économiques et financiers			
Nombre d'habitants	644 754	644 754	0,00 %
Validation/habitants	22,625	22,959	-1,50 %
Validation/km	1,044	1,054	-1,00 %
km/habitant	21,665	21,776	-0,50 %
Recettes/Dépenses	6 %	7 %	-5,90 %
Dépenses/km	6,261	5,938	5,40 %
Recettes/charges d'exploitation	0,126	0,134	-5,90 %
Recette moyenne (hors contribution AO) /validation	0,369	0,371	-0,60 %
Recette moyenne (hors contribution AO) /km	0,386	0,392	-1,60 %
ETP atelier/véhicule	0,324	0,31	4,60 %
km/ETP	14 264	14 544	-1,90 %
km/ETP conduite	22 349	22 994	-2,80 %
ETP conduite/véhicule	2,218	2,114	4,90 %
Coût/ETP	57 032	55 736	2,30 %
Coût conduite / ETP conduite	54 054	52 149	3,70 %
Coût atelier / ETP atelier	46 429	54 621	-15,00 %
Coût technique / ETP technique	70 689	69 321	2,00 %
Coût Marketing & commercial / ETP marketing & commercial	62 580	52 692	18,80 %
Coût administratif / ETP administratif	68 101	64 282	5,90 %
Coût de roulage/km - bus	0,713	0,734	-2,90 %
Coût de personnel/km - bus	2,735	2,621	4,30 %
Coût d'exploitation/km - bus	4,819	4,592	4,90 %
Coût d'exploitation/validation - bus	3,063	2,901	5,60 %
Coût moyen total/km	5,426	5,21	4,10 %
Coût moyen total/validation	5,988	5,705	5,00 %

CONDUCTEURS
MANAGERS

LES DONNÉES COMPLÉMENTAIRES SOUS FICHIERS INFORMATIQUES

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

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

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

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

Photos © Gérald GERONIMI ou Service comm. Tadao

transdev
ARTOIS GOHELLE