

2025 UNE ANNÉE FONDATRICE

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2025

#PRENONSDELAVANCE

TADAO

transdev ARTOIS GOHELLE

TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 1 21/07/2026 11:10:07

Sommaire

Retour sur 2025 ..... **4**

2025, une année charnière au service d'une transformation majeure 7

1. Une performance de fréquentation en nette progression dans un contexte atypique 7
2. Une relation clients renforcée dans un contexte de transformation 9
3. Une entreprise mobilisée pour aborder des transformations majeures 11
4. Une ambition tournée vers l'avenir et l'impact territorial 14

2025, en images 16

A. Le service au client **33**

1. Une dynamique de fréquentation à la hausse 34

a. Une évolution nécessaire de la méthode de mesure du trafic 34
b. Un bilan global très positif et encourageant pour 2026 38
c. Des évolutions contrastées selon les secteurs 41
d. Le transport à la demande conforte son efficacité 43

2. Les recettes 46

a. Vision globale : Tableau de bord 2025 46
b. Des recettes impactées par le dispositif de prise en charge des abonnements par la CALL et la CAHC 47
c. Une répartition des recettes impactée par la prise en charge des abonnements 50

3. La relation client 56

a. Gestion du dispositif de prise en charge : une organisation efficace 56
b. Anniversaire de tadao : une énergie communicative 57
c. Préparation du lancement de la gratuité 62
d. Au-delà des temps forts de l'année, une activité continue et engagée 64

B. L'offre de transport **73**

1. Consistance de l'offre : une année globalement stable 74

a. Des ajustements réguliers et agiles 75
b. L'offre établie à fin 2024 77
c. Synthèse de la production par ligne (kms commerciaux) 78
d. Services a la demande : une production a la hausse en lien avec l'évolution des services offerts 80
e. Focus production service Proxibus 84
f. Occasionnels et spéciaux 85

2. L'offre de service Biclo 86

a. L'offre Biclo 86
b. Bilan de l'usage des services en 2025 88
c. Les recettes Biclo 92

C. La gestion quotidienne du réseau **95**

1. L'exploitation du réseau : tenir, transformer, préparer 96

a. Gestion des perturbations : Bilan 2025 102
b. L'ambiance réseau : la pacification du réseau marque le pas 103
c. Lutte contre la fraude : une nouvelle approche 105
d. Synthèse des principaux événements et incidents 105
e. Réduire la sinistralité : des actions qui portent leurs fruits 110

2. Moyens techniques et maintenance : garantir la performance du réseau dans un contexte de mutation 113

a. Le parc en propre 117
b. Le suivi des parcs des transporteurs sous-traitants 120

TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 2 21/07/2026 11:10:07

3. Système d'information : leviers de résilience, de performance et de transformation 124
4. Les ressources humaines 128
a. L'organisation générale 132
b. La composition des effectifs 134
c. La progression des effectifs 136
d. Le personnel mis à disposition 136
e. La formation 137
f. Mémento annuel des conditions sociales 139
g. Communication interne : accompagner, expliquer, fédérer 140
5. Sécurité et préservation de l'environnement : sensibilisation et vigilance 143
a. La sensibilisation au cœur du dispositif de prévention 143
b. La poursuite des actions de prévention 143
c. Vers une culture environnementale renforcée 146
d. Indicateurs environnementaux 147
6. Qualité et performance 148
a. Les indicateurs contractuels 148
b. Autres non-conformités : la gestion des réclamations 150
c. Un engagement renforcé pour cibler les axes de progrès et améliorer la performance à travers l'EFQM 152
D. Projets, Prospectives, Innovation 155
1. Ajustement des outils et accompagnement d'Artois Mobilités dans les projets d'adaptation du réseau 156
a. Pérenniser nos capacités d'analyse du trafic 156
b. Continuer l'exploitation des données via le SIG 157
2. Gratuité et transition énergétique : des projets stratégiques pour la mutation du réseau 159
a. Préparation du passage en gratuité : s'adapter et s'organiser pour être au rendez-vous le jour J 159
b. Transition énergétique : l'année du changement d'échelle 160
c. Une nécessaire exemplarité de coordination transversale 162
3. Le programme d'innovations Lemon : toujours au service de l'inclusion et de l'accessibilité 163
a. Poursuite des programmes pédagogiques inclusifs 163
b. Un nouveau projet pour Lemon en faveur du transport à la demande 166
4. Poursuite de l'engagement en faveur de l'impact positif 167
E. L'accompagnement du délégataire 171
1. Le tableau de bord de suivi des obligations contractuelles 173
2. Les investissements réalisés par le délégataire 176
(suivi de l'inventaire B) 176
3. Les contrats entre le délégataire et des tiers 178
4. Les avenants à la DSP 183
5. Les comptes d'exploitation 184
a. Les comptes d'exploitation 184
b. Indemnité des sinistres 193
Les données complémentaires sous fichiers informatiques 199

TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 3 21/07/2026 11:10:07



TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 4 21/07/2026 11:10:09



RETOUR SUR 2025

ENTRE ACTIONS ET ANTICIPATIONS





TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 6 21/07/2026 11:10:15

2025, UNE ANNÉE CHARNIÈRE AU SERVICE D'UNE TRANSFORMATION MAJEURE

Après une première année 2024 marquée par la transformation de l'offre et la mise en mouvement du projet de Délégation de Service Public, **l'année 2025 s'impose comme une étape décisive dans la trajectoire du réseau TADAO**. Année de transition par excellence, elle a permis à Transdev Artois Gohelle, en lien étroit avec Artois Mobilités, de **consolider les bases opérationnelles du réseau tout en préparant activement le passage à la gratuité prévu au 1er janvier 2026**.

Dans un contexte inédit, marqué par la prise en charge des abonnements pour une large part de la population et par une évolution progressive des usages, **le réseau a démontré sa capacité d'adaptation, de pilotage et d'anticipation**, tout en poursuivant son ambition : proposer une mobilité toujours plus accessible, performante et ancrée dans les besoins du territoire.

1. UNE PERFORMANCE DE FRÉQUENTATION EN NETTE PROGRESSION DANS UN CONTEXTE ATYPIQUE

Avec près de 19 millions de voyages réalisés, le réseau enregistre en 2025 une fréquentation de + 13 % par rapport à 2024. Une performance qui s'inscrit dans un contexte de transformation des comportements.

En effet, la **mise en place dès janvier du dispositif de prise en charge des abonnements par la CALL et la CAHC**, combinée à **l'annonce du passage à la gratuité totale en 2026**, a progressivement **modifié le rapport des usagers au réseau**. Ainsi, le geste de validation, jusqu'alors central dans la mesure du trafic, s'est peu à peu estompé. Le taux de fraude, mesuré à la hausse fin 2024 sur l'ensemble du réseau (13,5 %) n'a pas reculé, tandis que de nouveaux publics accédaient plus massivement au réseau grâce aux dispositifs de prise en charge.

Dans ce contexte, la fréquentation ne pouvait plus être appréhendée uniquement à travers les validations billettiques.

UNE NOUVELLE MÉTHODE DE MESURE, ADAPTÉE A UN RÉSEAU EN TRANSITION

Face à cette rupture méthodologique, **une reconstitution du trafic a été mise en œuvre** conjointement avec Artois Mobilités. Elle repose sur une double logique :

- Pour **2024, une base billettique corrigée du taux de fraude mesuré**
- Pour **2025, une base billettique corrigée à partir des données issues des cellules de comptage voyageurs** installées progressivement sur l'ensemble du parc en vue du passage à la gratuité

DES DYNAMIQUES DE FRÉQUENTATION DIFFÉRENCIÉES SELON LES TERRITOIRES ET LES OFFRES

La belle progression globale masque **des évolutions contrastées directement liées au dispositif de prise en charge des abonnements.**

Sur le réseau structurant (lignes Bulles, principales et complémentaires), la croissance est de **+ 16 %**, avec un effet territorial très net : **+22 % à l'Est**, directement porté par la prise en charge des abonnements et de **+6 % à l'Ouest**

TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 7 21/07/2026 11:10:15

qui poursuit néanmoins sa progression, témoignant ainsi de l'attractivité du réseau.

Dans ce contexte, **les lignes à fort potentiel confirment leur rôle central** : les Bulles concentrent plus de 51% du trafic global et à elles seules, **les 2 lignes de BHNS (B1 et B2) représentent 37 % du trafic total**.

Lignes Bulles
+27 % de trafic à l'Est
+7 % à l'Ouest

Dans le même temps, d'autres catégories confirment des évolutions structurelles fortes. **Le TAD (Transport à la Demande) enregistre une progression de +26 %**, porté notamment par les **offres Allobus (+47 %)** et le succès des dessertes déployées notamment sur le secteur de la Lys Romane. De son côté, **le service Proxibus poursuit sa montée en puissance avec +22 %** de fréquentation (soit 22 500 prises en charge), atteignant ainsi les limites des moyens mis en œuvre pour ce service.

+9,77 % de clients Allobus

UNE OFFRE EFFICIENTE QUI CONFIRME L'ATTRACTIVITÉ DU RÉSEAU

Si les effets de la prise en charge des abonnements sont indéniables pour expliquer la progression du trafic, il n'en est pas moins vrai que la dynamique s'inscrit également dans la continuité du redressement engagé depuis la crise sanitaire et confirme la **capacité du réseau à répondre aux besoins de mobilités de tous les habitants du territoire**.

La performance repose sur plusieurs facteurs :

- **Un réseau stabilisé** après les restructurations de 2024 et **orienté sur l'efficacité des moyens déployés**
- **Une offre lisible** et hiérarchisée
- **Une montée en puissance significative du Transport à la demande** (+32 % de kms)
- Et une adaptation permanente aux besoins des usagers

Au total, **16,7 millions de kilomètres ont été produits**, soit une augmentation de +2.7 %, traduisant une **croissance maîtrisée de l'offre**.

Cette progression s'accompagne d'**une capacité d'ajustement remarquable** : 171 modifications d'offre, 145 ajustements opérationnels et 183 adaptations temporaires liées aux évènements du territoire.

Ainsi, 2025 illustre un modèle équilibré, combinant stabilité structurelle et agilité opérationnelle dans la gestion de l'offre de transport.

UN NIVEAU DE RECETTES REFLET D'UN MODÈLE ÉCONOMIQUE EN TRANSITION

Profondément impactée par la prise en charge des abonnements par deux des 3 agglomérations, 2025 marque de fait une rupture dans la lecture de l'évolution du niveau de recettes commerciales. Ces dernières atteignent ainsi **7,8 millions, soit +51 % vs 2024**.

On assiste naturellement à **un formidable glissement tarifaire** avec un basculement massif vers **les abonnements qui représentent 77 %** des recettes vs 48 % en 2024. Au global, ce sont plus de 57 000 personnes qui ont bénéficié de la mesure de prise en charge (soit environ 15 % des populations concernées).

De fait, on assiste à la chute des recettes occasionnelles (-28 % pour les tickets et formules journée et -40 % pour les formules « carnet »), et d'autant plus au fil de l'année avec l'approche du basculement vers la gratuité totale.



TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 8 21/07/2026 11:10:16

2. UNE RELATION CLIENTS RENFORCÉE DANS UN CONTEXTE DE TRANSFORMATION

Dans ce contexte de mutation profonde, la relation clients a constitué un levier central pour accompagner les usagers et préparer les évolutions à venir.

L'année a été structurée autour de **trois temps forts majeurs** :

- **La gestion et l'accompagnement du dispositif de prise en charge**
- **La célébration des 20 ans du réseau Tadao**
- **La préparation du passage à la gratuité**

DES ACCOMPAGNEMENTS DE GRANDE AMPLEUR DES USAGERS

Prise en charge des abonnements ou passage à la gratuité, ces deux moments de bascule ont nécessité la mise en place de dispositifs d'accompagnement conséquents avec notamment :

- Organisation spécifique pour **traiter les 80 000 dossiers liés à la prise en charge** des abonnements, puis ceux, à partir de novembre, liés aux demandes d'accès au TER gratuit à partir de janvier 2026 via un nouveau portail numérique
- **Communications spécifiques, ciblées et multicanales** pour faire savoir et expliquer les mesures et changements opérés
- **Animations de terrain** pour favoriser les échanges avec les usagers et expliquer les mesures
- **Rencontres** avec les acteurs sociaux et associatifs pour expliquer, promouvoir, relayer les informations utiles au grand public

Le passage a la gratuité a nécessité la mise à jour de l'ensemble des supports d'information et s'est accompagnée de l'ouverture d'un nouveau site Web amené à développer des fonctionnalités essentielles à la montée en puissance du réseau à partir de 2026. Elle a également fait l'objet d'une **vaste campagne de communication** co-animée avec Artois Mobilités afin de donner une visibilité maximale à cet évènement majeur.







TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 9 21/07/2026 11:10:19

UNE DYNAMIQUE D'ANIMATION ET DE PROXIMITÉ ADAPTÉE

D'avril à septembre, un vaste programme relationnel a été déployé pour embarquer le public dans les festivités des 20 ans du réseau. Une quinzaine d'actions étaient proposées parmi lesquelles plusieurs temps forts : Ciné séniors, Tadao Music Tour pour les jeunes, chasse aux trésors pour les familles, Journée Portes ouvertes au dépôt de Grenay, etc. Toutes ces occasions de rencontres ont permis de valoriser l'histoire du réseau, de renforcer le lien avec les habitants et de préparer les esprits aux évolutions à venir.

En parallèle de ces festivités, **les programmes déjà installés se sont poursuivis**, constituant autant d'occasion d'évoquer les actualités d'évolution réseau : programme de fidélité Oclub en partenariat avec le commerce local, programme Solutions Pro pour accompagner les entreprises dans leurs plans de mobilité, programmes d'apprentissages divers vers les écoles, les associations, les structures sociales, etc.

L'engagement auprès des grands temps forts du territoire a par ailleurs été maintenu. Route du Louvre, Polar Lens, Festival Ciné Comédies, Béthune Rétro, Fêtes de Ste Barbe parmi d'autres : Tadao a répondu présent pour faire rayonner ces évènements et en faire profiter ses usagers.





TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 10 21/07/2026 11:10:21

3. UNE ENTREPRISE MOBILISÉE POUR ABORDER DES TRANSFORMATIONS MAJEURES

FAIRE FACE AUX ENJEUX

Tout l'ambition de Transdev Artois Gohelle (TAG) pour Tadao a consisté à continuer à garantir la performance du réseau tout en se préparant aux deux échéances majeures et structurantes posées en 2025 :

- **Être prêt et opérationnel pour le passage en gratuité au 1er janvier 2026**
  - › Définition d'une offre adaptée à la montée en charge attendue
  - › Disponibilité des unités d'œuvre et du parc nécessaire à la mise en œuvre d'une offre adaptée au 1er janvier
  - › Information et accompagnement des usagers
  - › Valorisation du réseau « 100 % gratuit » aux yeux des habitants du territoire
- **Assurer la transition énergétique du parc en lien avec les obligations de verdissements des flottes** dictées par l'Etat et un objectif, d'ici 2030, de 50 % de véhicules à énergie propre
  - › Accueil progressif des **nouveaux véhicules à énergie propre (21 en 2025)**, dans un contexte de forte tension chez les constructeurs pour délivrer les commandes
  - › Adaptation des infrastructures, des métiers, des modes opératoires aux nouveaux systèmes et technologies

RÉUSSIR LA NÉCESSAIRE TRANSFORMATION DE L'ENTREPRISE

Au-delà des moyens investis en réponse aux enjeux, c'est **toute l'organisation de l'entreprise** qui est impactée et qui **a dû se remettre en question pour réussir sa nécessaire transformation** et en particulier :

- A la production :
  - › **Restructuration majeure du service PASF** (Prévention /Ambiance / Sécurité /Fraude) pour le recentrer sur des missions de médiation et de sécurisation du réseau
  - › Accompagnement des équipes vers un nouveau modèle d'exploitation de réseau gratuit
- A la maintenance :
  - › **Équipement de plus de 500 véhicules en cellules compteuses** afin de continuer à évaluer le trafic
  - › **Montée en compétences liées aux nouvelles technologies** accueillies : bus électriques et H2, prise en main de la station H2



TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 11 21/07/2026 11:10:22

› **Adaptation des infrastructures** (installation de **bornes électriques** à Hénin et Grenay, **nouvelle station de carburant à Béthune, Nouvelle Maison des Mobilités à Lens)**

- Au commercial et Relations clients
  › Poursuite de la **transformation des métiers pour le personnel du Centre de Relations Clients** (développement des compétences et de la polyvalence) afin de développer des approches plus proactives des publics
  › Investissement dans **une nouvelle feuille de route numérique** pour améliorer le dispositif d'information voyageur
  › Mise en place de dispositifs liés au **développement de l'écoute et de la connaissance clients** du fait de l'abandon de la billettique en 2026

Les équipes ont pu compter sur les services supports (SI / Ressources Humaines / Études / Projets) pour aborder cette transition de la manière la plus adaptée. A titre d'exemple, **346 formations individuelles ont été dispensées pour la prise en main des nouveaux véhicules** H2 et électriques et les SI ont déployé de nouveaux systèmes de **téléphonie**, de **vidéo centralisée** ou encore de **gestion des référentiels de données** pour consolider la performance des équipes et des services rendus aux usagers.

PROPOSER UN CADRE DE TRAVAIL SÉCURISÉ ET INCLUSIF

La prévention des risques et des accidents a continué de tenir **une place centrale** dans la gestion de l'entreprise et du réseau. Les actions mises en œuvre ont eu un effet significatif sur **la sinistralité qui a reculé de -19,21%**. Les formations, causeries sécurité, suivis individuels menés par des tuteurs engagés ou encore les exercices de mise en situation ont permis cette avancée sur un sujet qui restera majeur en 2026.

Du point de vue de la **Qualité de vie au Travail**, l'entreprise s'est investie dans des sujets aussi divers tels que l'**amélioration de la gestion des plannings** à l'aide de l'intelligence artificielle, l'**équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle**, l'accompagnement de la communauté des alternants, ou encore la sensibilisation aux violences intra familiales, entre autres.



TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 12 21/07/2026 11:10:23

VISER L'EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE

Pour atteindre les objectifs poursuivis, la **culture de l'amélioration continue** et la visée de l'excellence opérationnelle constituent des leviers robustes au sein de l'entreprise

Les plus de 50 évaluations annuelles sur le sujets ont ainsi permis le **maintien du niveau 5S au sein des ateliers** (méthodes de gestion de l'organisation du travail et de la sécurité). Toujours **à la maintenance**, une étape supplémentaire a été franchie avec l'obtention d'un niveau **5 étoiles d'excellence opérationnelle** fondé sur des standards métiers et des indicateurs exigeants et éprouvés en matière de sécurité.

Plus globalement, **TAG s'est engagé dans une évaluation selon le référentiel EFQM** (European Fondation For Quality Management), modèle internationalement reconnu de diagnostic global permettant de mesurer la performance de l'organisation et sa capacité à créer de la valeur durable pour l'ensemble de ses parties prenantes. Cette première évaluation, qui permet de dégager des axes de progrès concrets a obtenu **une note de 4 étoiles sur les 6 atteignables**. Elle a notamment souligné le rôle territorial fort de l'entreprise, la qualité de ses partenariats et la place centrale dévolue aux collaborateurs.

EFQM®
Certified Training Organisation

La structuration de la performance continue par ailleurs de se structurer autour d'outils de mesure, de contrôles et de suivi de l'ensemble des composantes de l'activité.



TADAO EN 2025

18,8 M DE VALIDATIONS
+13 % VS 2024

7,8 M€ DE RECETTES COMMERCIALES ET ANNEXES
+51 % VS 2024

16,7 M DE KM PARCOURUS
+2,7 % VS 2024

TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 13 21/07/2026 11:10:25

4. UNE AMBITION TOURNÉE VERS L'AVENIR ET L'IMPACT TERRITORIAL

Au-delà de l'exploitation, TAG a continué à **affirmer sa capacité à anticiper et innover** au service du développement du réseau. Bien entendu, les sujets de la gratuité et de la transition énergétiques sur lesquels l'entreprise s'est investie aux côtés d'Artois Mobilités en sont les plus brillantes illustrations. Il ne faut pas oublier les différents outils développés au service de l'efficacité du réseau. Les **techniques de SIG** développées (Système d'Information Géographiques) tiennent un rôle de premier plan dans l'élaboration de l'offre et la mesure de se performance. A travers des modèles éprouvés, ils ont encore constitué **des outils d'aide à la décision incontournables dans cette phase de préparation à la transformation**.

L'innovation a **continué à trouver un terrain d'expérimentation au travers de programmes pédagogiques inclusifs**. Celui à destination des collégiens est désormais passé en phase d'industrialisation avec 17 collèges et près de 1700 jeunes concernés en 2025. Celui élaboré à destination des public fragiles a été recentré sur les problématiques des personnes en situation de handicap cognitif et a permis d'accompagner onze structures du territoire. Ce programme a été **récompensé aux RNTP** (Rencontres Nationales du Transport Public) en remportant la meilleure initiative d'incitation au changement.







TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 14 21/07/2026 11:10:26



Enfin, Tadao a poursuivi ses actions **en faveur de l'Impact Positif** en soutenant des **projets à consonance RSE portés par des collaborateurs** (association 9 de Cœur pour la mobilité des femmes en situation précaire, ou la formation numérique de jeunes demandeurs d'emploi par exemple). En interne, l'**Eco-challenge** engagé en 2024 a trouvé sa conclusion par l'engagement de **235 collaborateurs** et une économie collective estimée de 82 tonnes de CO2eq.

C'est dans ce contexte résolument porté vers la recherche de solutions innovantes à fort impact positif que Tadao a accompagné Artois Mobilités le 09 octobre dans l'organisation de son **2ème colloque dédié à l'Intelligence Artificielle au service de la mobilité de demain**.

UN RÉSEAU EN CAPACITÉ DE RÉUSSIR SA TRANSFORMATION

Au terme de cette année 2025, **le réseau TADAO apparaît pleinement engagé dans une dynamique de transformation maîtrisée**.

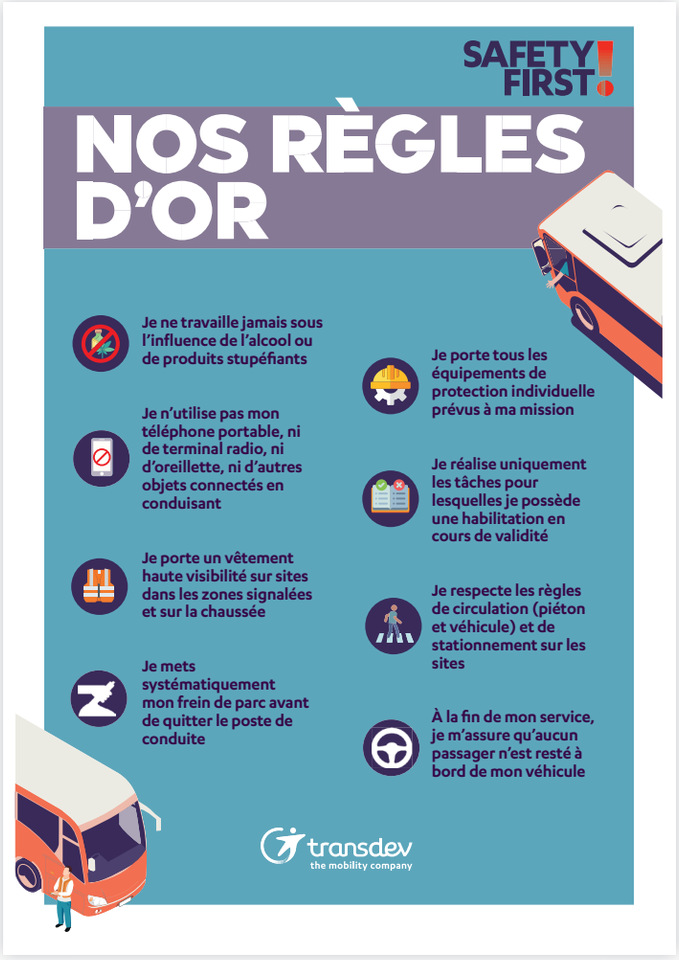
La forte progression de la fréquentation, la mutation du modèle économique, la montée en puissance des outils de pilotage et l'intensité des actions menées auprès des publics traduisent une réalité : **le réseau s'est structuré pour changer d'échelle**.

Cette réussite repose sur une mobilisation collective des équipes de Transdev Artois Gohelle, en lien étroit avec Artois Mobilités, autour d'un objectif commun : **faire de la gratuité non pas une rupture, mais l'aboutissement logique d'un projet construit, partagé et préparé**.

2025 restera ainsi comme une année charnière, celle qui aura permis de poser les fondations d'un réseau profondément renouvelé, **prêt à entrer en 2026 dans une nouvelle ère de la mobilité, plus accessible, plus inclusive, décarbonnée** et plus ambitieuse pour l'ensemble du territoire.

TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 15 21/07/2026 11:10:27

2025, EN IMAGES



JANVIER

INTERNE // JOURNÉE SÉCURITÉ

Pour bien commencer l'année 2025, Tadao a participé à sa première Journée Sécurité Régionale Transdev Hauts-de-France / Grand Est. Organisée simultanément sur l'ensemble des sites, cette matinée a permis aux collaborateurs d'échanger directement avec les membres du Codir, managers et tuteurs autour des enjeux de sécurité au quotidien.



MISE EN FONCTIONNEMENT DU PEM DE BÉTHUNE SUD

Cette ouverture a constitué une étape structurante pour l'amélioration des mobilités. Doté de 8 quais, ce nouveau pôle d'échanges facilite les correspondances et renforce l'accessibilité pour les voyageurs.

TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 16 21/07/2026 11:10:27





PORTES OUVERTES // ÉTABLISSEMENTS SECONDAIRES

Tadao a été présent aux côtés des lycées et établissements secondaires pour présenter ses solutions de mobilité. Objectif : informer les jeunes sur le réseau, le programme O'Club et les prises en charge des abonnements par les agglomérations, tout en les faisant participer à des jeux-concours pour gagner des places de spectacle ou des cadeaux.

FÉVRIER

CHAMPIONNAT DU MONDE DE CYCLO CROSS

TADAO a assuré avec efficacité la desserte du Championnat du monde de cyclocross, un événement d'envergure ayant rassemblé près de 50 000 visiteurs. Un dispositif exceptionnel a été mobilisé : une centaine de véhicules, et près de 200 collaborateurs (conducteurs et encadrants), démontrant la capacité opérationnelle du réseau à accompagner les grands rendez-vous sportifs du territoire.





TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 17 21/07/2026 11:10:28



MARS

PARTENARIAT // POLARLENS

Le salon Polar Lens est resté un rendez-vous phare. Cette année, Tadao a renouvelé son soutien en proposant des animations variées : le distributeur d'histoires courtes a circulé dans le Louvre et le salon, 945 livres polars ont voyagé sur le réseau et 489 participants ont pris part aux jeux concours, soit une augmentation de 149 % par rapport à l'an dernier. Une nouveauté : le concours de planches BD, ouvert aux amateurs pour renforcer l'engagement créatif autour de la littérature policière.





PARTENARIAT // BASKET LIÉVINOIS

Pour soutenir le club local, Tadao a organisé un jeu sur les réseaux sociaux et des animations le soir du match, avec la mascotte Super Tadao et des lots à gagner. 194 participants ont été enregistrés pour le tirage au sort de la tenue du club, et le club VIP a permis d'informer les responsables d'entreprises sur les solutions Solution Pro.



TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 18 21/07/2026 11:10:31







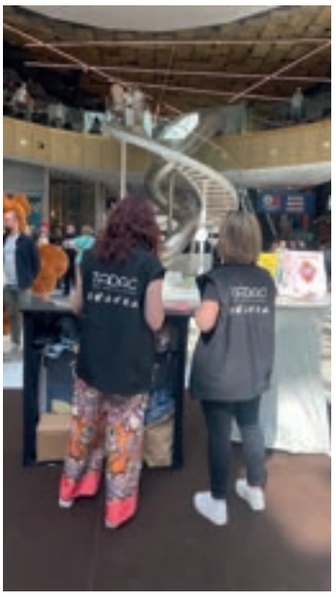
AVRIL

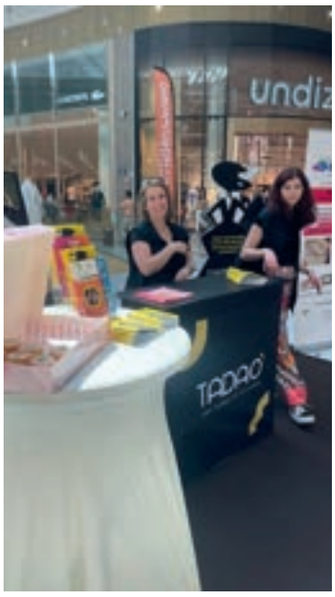
ÉVÉNEMENT // 20 ANS DE TADAO

20 ans ça se fête ! Du 22 avril au 22 septembre, nous avons invité les clients à fêter l'anniversaire de Tadao. Campagne de communication, grand jeu, rencontre sur le terrain, places de spectacles, de concert… L'objectif, faire plaisir à nos clients et aller à la rencontre de ceux qui n'utilisaient pas encore le réseau. Tout a été réuni pour faire de cette fête un moment de partage.

PARTENARIAT // O'SHOPPING

Du 5 au 12 avril, nous avons animé un stand lors de l'exposition " S'habiller en artiste " au Louvre. 1 720 billets sans contact ont été distribués pour accéder librement au Louvre Lens. Une campagne multicanale (flyers, réseaux sociaux, affichage, écrans dans les véhicules) a accompagné cette action, permettant aux visiteurs de découvrir le réseau facilement.





TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 19 21/07/2026 11:10:33







MAI

PARTENARIAT // ROUTE DU LOUVRE

C'est le mental qui fait tout ! Pour cette 20ème édition, Tadao a accompagné sportifs et amateurs lors de la Route du Louvre, avec inscriptions aux randonnées, animations sur le stand, navettes et présence de Super Tadao. Au total, 346 participants ont profité de cette journée sportive et conviviale.



OPÉRATION // MAI À VÉLO

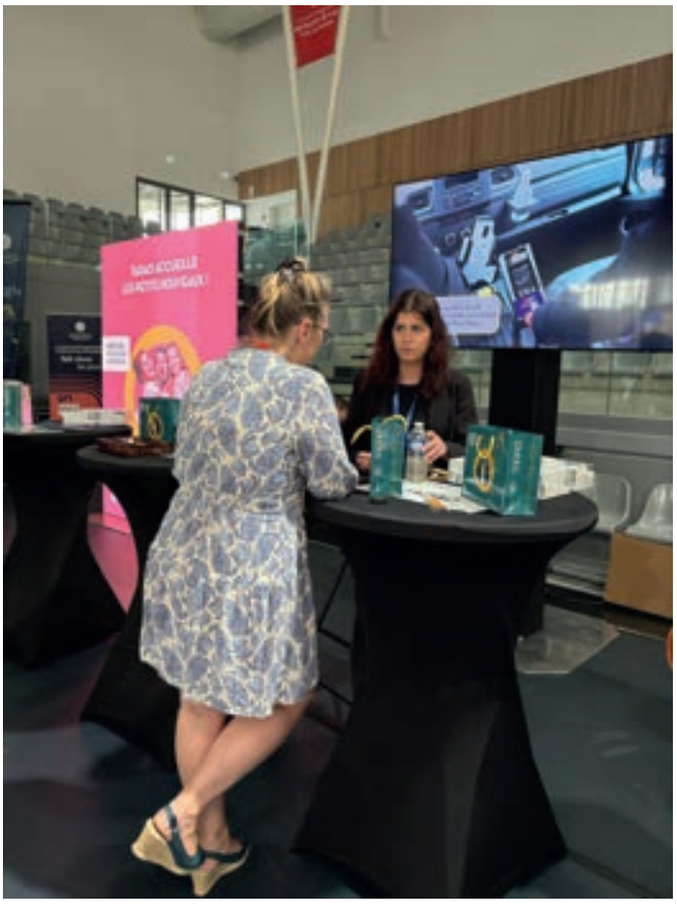
Le challenge « Mai à Vélo » a mis en lumière le service Biclo et la pratique du 2 roues. Nous avons proposé à tous de se challenger sur notre appli WeFlo. Une occasion de promouvoir la pratique du vélo et la mobilité douce sur le territoire. Cette année, notre communauté a été classée 253ème dans le classement des collectivités avec 40 596 km parcourus.

TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 20 21/07/2026 11:10:36

SOLUTION PRO // SALON ENTREPRISE & TERRITOIRE

La Communauté d'Agglomération Béthune-Bruay a organisé la 4ème édition du Salon Entreprise & Territoire réservé exclusivement aux entreprises auquel nous avons participé pour la seconde fois. Nous avons échangé avec une vingtaine de personne afin de présenter Solution Pro mais aussi OClub ou la possibilité pour les mairies de travailler sur l'accueil de leurs nouveaux habitants.









JUIN

OPÉRATION // CINÉ SÉNIOR

20 ans oui … mais nous pensons aussi à ceux qui ont plusieurs fois 20 ans ! A l'occasion de l'anniversaire, nous avons proposé à nos clients senior une invitation à venir nous rencontrer et profiter d'un bon moment devant une séance de cinéma, une initiative permettant de renforcer le lien avec ce public. Résultat 835 participants se sont rendus dans l'un des 4 cinémas. Une très belle journée d'anniversaire !

TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 21 21/07/2026 11:10:37



INTERNE //SEMAINE DE LA QVCT (QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL)

Sensibilisation des équipes aux enjeux du mieux-être au travail, à travers plusieurs ateliers dédiés à la prévention, au confort et à la qualité de vie professionnelle.



JUILLET

INTERNE // ÉCO-CHALLENGE

L'éco-challenge interne de Tadao s'est achevé après un an d'actions autour des enjeux environnementaux. Au total, 235 collaborateurs ont participé à cette initiative, réalisant plus de 1 700 actions sur la plateforme dédiée. Grâce à leur engagement, plus de 82 tonnes de CO_2 ont pu être évitées, illustrant la mobilisation collective des équipes en faveur de pratiques plus responsables au quotidien.

SOLUTION PRO // ATELIER & INFO PERSONNALISÉ

Même pendant la période estivale, le programme Solution Pro a poursuivi ses actions. 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 lieu de travail. Le CH de Lens, la CABBALR, ACC Gigafactory... Ce sont plus de 168 salariés qui ont pu être renseignés sur les stands.



TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 22 21/07/2026 11:10:38





CAMPAGNE // 20 ANS TADAO, LE PLEIN D'AVENTURE

Pour célébrer ses 20 ans, Tadao a proposé à ses clients une opération estivale inédite : une chasse au trésor à travers le réseau. Du 7 juillet au 2 août, 57 QR codes étaient positionnés chez nos partenaires OClub ainsi que dans plusieurs lieux emblématiques et de loisirs du territoire. L'occasion d'inviter les voyageurs à (re)découvrir les richesses locales tout en se déplaçant en transport en commun. Une opération qui a suscité un bel engouement avec 212 participants et 782 QR codes flashés sur l'ensemble de la période.



TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 23 21/07/2026 11:10:40







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 5 335 festivaliers, Tadao a renforcé sa visibilité par un stand d'animation/information et la déambulation de Super Tadao dans les allées du festival.





TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 24 21/07/2026 11:10:42





SEPTEMBRE

RENTRÉE // 20 ANS, LE PLEIN DE POSSIBILITÉS

La rentrée est traditionnellement l'un des temps forts de l'année ! Cette année a été marquée par 2 campagnes, une pour célébrer les 20 ans de Tadao et valoriser tous les moyens de transports disponibles et une campagne aux clients offrant une vitrine de cadeaux à gagner. Deux campagnes dynamiques déployées 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 !





TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 25 21/07/2026 11:10:45





CAMPAGNE // SEMAINE DE LA MOBILITÉ, LE RETOUR DE TADAO MUSIC TOUR

Cette année a été marquée par le grand retour du Tadao Music Tour ! Un bus habillé, un dj, du gros son… L'occasion d'aller à la rencontre des jeunes étudiants, de travailler son image et de répondre aux interrogations en matière de mobilité. Résultat, ce sont plus de 1000 jeunes qui ont pu participer à cette événement et plus de 500 000 qui ont été touchés par les vidéos sur les réseaux sociaux.







INTERNE // JOURNÉE PORTES OUVERTES

Le 28 septembre, le dépôt de Grenay a ouvert ses portes au public pour clôturer les célébrations des 20 ans de Tadao. L'événement a rassemblé 278 collaborateurs et 110 clients, venus découvrir les coulisses du réseau. À travers des visites guidées du dépôt, des échanges avec les équipes et des temps d'immersion, les participants ont pu mieux comprendre l'organisation, et le travail des équipes qui font fonctionner le réseau au quotidien.

TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 26 21/07/2026 11:10:49

INTERNE //CAUSERIES CONSACRÉES À LA GRATUITÉ

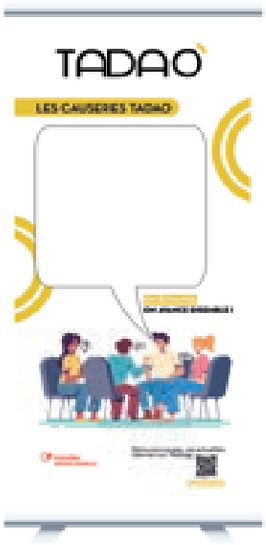
Organisés dans les dépôts et chez les sous-traitants, ces temps d'échange ont permis d'expliquer les évolutions du réseau, de répondre aux interrogations et de renforcer la cohésion autour de ce changement majeur.





ÉVÉNEMENT // 2ÈME COLLOQUE DE LA MOBILITÉ

Tadao et Artois Mobilités ont organisé leur second colloque de la mobilité au Louvre-Lens consacré à l'intelligence artificielle. Un moment fort, marqué par des échanges sur la manière dont les technologies transforment déjà nos modes de déplacement et nos territoires.



OCTOBRE

CAMPAGNE // LANCEMENT DE L'APPLICATION OCLUB

Le programme de fidélité OClub a connu sa plus grande évolution avec le lancement de l'application mobile, regroupant trajets bus, TER, vélo, covoiturage et marche. Affiches, PLV, adhésifs vitrine, housses de chaises, emailings (37 424 destinataires), posts et stories sur les réseaux, ainsi qu'un jeu concours… Cette initiative a permis de renforcer l'usage de l'application et d'animer la communauté OClub, tout en valorisant le commerce local.



TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 27 21/07/2026 11:11:02

#HANDITAG
COLLECTIF HANDICAP DE TRANSDEV ARTOIS GOHELLE

NOVEMBRE

INTERNE // SEMAINE DU HANDICAP

Du 27 au 21 novembre, le service HSE et le COPIL Handitag ont proposé une série d'animations sur l'ensemble des dépôts pour sensibiliser les collaborateurs au handicap en entreprise. Ateliers, quiz et échanges autour des différentes formes de handicap. Une semaine dédiée à la sensibilisation afin de mieux comprendre les enjeux de l'inclusion au sein de l'entreprise.



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.



TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 28 21/07/2026 11:11:03





INTERNE // CAR PREV' DE CARCEPT PRÉVOYANCE

Le car Prve' a fait étape dans les quatre dépôts du réseau. Ce dispositif itinérant de prévention a offert aux salariés un accès direct à des actions personnalisées autour de la santé, de la sécurité et des risques professionnels, renforçant ainsi la politique de prévention menée au sein de TADAO.



DÉCEMBRE

SOLIDARITÉ // BOÎTES DE NOËL POUR LES PLUS DÉMUNIS

Les salariés de TAG se mobilisent à nouveau pour l'opération Boîte de Noël : 81 boîtes récoltées au profit des bénéficiaires de 2 associations locales qui agissent en faveur des sans-abris.





TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 29 21/07/2026 11:11:06





INTERNE // CÉRÉMONIE DES MÉDAILLES

Tadao a fait évoluer le format de la remise des médailles du travail en créant un événement dédié aux collaborateurs mis à l'honneur. Organisées pour la première fois dans les dépôts de Grenay et de Houdain, ces cérémonies ont permis de valoriser leur engagement et leur parcours professionnel dans un cadre plus convivial.



RELATION CLIENTS // OUVERTURE DU PORTAIL DE DEMANDES DE TITRES TER GRATUITS

En décembre, l'ouverture du portail de demandes de titres TER gratuits a marqué une avancée importante pour les habitants du territoire. L'accès gratuit au TER entre les 31 gares du réseau reste possible, sous réserve de résider sur le périmètre concerné et de déposer une demande accompagnée des pièces justificatives requises.



TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 30 21/07/2026 11:11:09

CAMPAGNE // PRÉPARONS L'ARRIVÉE DE LA GRATUITÉ

Le mois de décembre a été consacré à la préparation de l'arrivée de la gratuité du réseau au 1er janvier. Une campagne d'information a été déployée auprès de plusieurs publics : clients, entreprises, commerçants et partenaires du territoire. L'objectif est d'annoncer l'arrivé de cet évènement mais aussi d'accompagner les clients sur toutes leurs interrogations, notamment pour le TER.





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





TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 31 21/07/2026 11:11:14



TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 32 21/07/2026 11:11:14



A. LE SERVICE AU CLIENT

ACCOMPAGNER LES MUTATIONS ET SOUTENIR LA DYNAMIQUE

Dans un contexte inédit, conjuguant prise en charge massive des abonnements par les collectivités et perspective de gratuité à court terme, le réseau a dû adapter ses outils d'analyse, et ses modes d'interaction avec le public.

Ces transformations ont eu des effets directs sur les fondamentaux de l'activité. La fréquentation s'inscrit dans une dynamique particulièrement favorable, portée par l'élargissement de l'accès au réseau, tandis que les recettes traduisent un profond bouleversement des usages, marqué par un glissement massif vers les abonnements.

Dans ce contexte en mutation, la relation client a plus que jamais occupé une place centrale. À la fois point d'ancrage opérationnel et levier stratégique, elle a permis d'accompagner les publics dans ces transitions, de maintenir un haut niveau d'information et de proximité, et de valoriser l'image d'un réseau en mouvement. Les actions déployées tout au long de l'année illustrent cette volonté d'allier performance de service et attention portée aux usagers.

©

1. UNE DYNAMIQUE DE FRÉQUENTATION À LA HAUSSE

A. UNE ÉVOLUTION NÉCESSAIRE DE LA MÉTHODE DE MESURE DU TRAFIC

La restitution des performances de trafic pour l'année 2025 diffère de celle opérée les années précédentes en raison d'un **tableau conjoncturel de transition très particulier** ayant considérablement influencé le comportement des usagers en regard du geste de validation, avec notamment :

- **La prise en charge des abonnements par la CALL et la CAHC dès janvier 2025 (soit 57 % de la population du territoire concernée)**
- **Les effets d'annonce dès janvier de la gratuité totale à partir de 2026**

Les voyageurs ont ainsi perdu progressivement leurs habitudes de validation et le taux de fraude, déjà fortement à la hausse fin 2024 s'est encore amplifié, le public se projetant petit à petit dans la gratuité du service. A l'inverse, le nombre grandissant de personnes bénéficiant de la prise en charge des abonnements a progressivement eu un effet stimulant sur les validations à l'est, alors qu'elles s'affichaient à la baisse entre l'automne 2024 et le printemps 2025.

Les chiffres bruts de validations habituellement présentés dans le rapport de délégation ne permettaient donc plus de refléter objectivement la dynamique réelle du trafic TADAO. Dans ces conditions, et en accord avec Artois Mobilités, **il a été convenu de procéder à une reconstitution du trafic à partir d'outils de redressement éprouvés**. Cette dernière s'est s'appuyée notamment sur les remontées des données issues des cellules de comptage automatique de trafic installées progressivement dès le 1er trimestre 2025.

Les chiffres bruts issus de la billettique restent néanmoins consultables en annexe du rapport du délégataire, au format xls.

La méthode retenue pour compenser les effets du contexte spécifique de 2025 repose sur la comparaison entre le trafic mesuré à partir des validations de 2024 et redressé du taux de fraude mesuré fin 2024 et le trafic mesuré à partir des validations 2025, quant à lui redressé des comptages de voyageurs. Les clés de redressement ont été mesurées et figées en milieu d'année 2025.

LES TRAFICS RECONSTITUÉS



2024 = validations issues de la billettique + données de redressement liées à la fraude
2025 = validations issues de la billettique + données de redressement liées aux mesures des cellules compteuses

Nous avons par ailleurs intégré les données de fréquentation fiabilisées des services à la demande (via logiciel CINTALIA) et des navettes Bollaert (comptages manuels).

L'année 2024 deviendra ainsi l'année de référence en termes de suivi de l'évolution du trafic.

TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 34 21/07/2026 11:11:19



MISE EN PLACE D'UNE NOUVELLE ORGANISATION POUR LE SUIVI DE LA PERFORMANCE DE L'OFFRE

Avec l'abandon de la billettique, remplacée par un système de cellules compteuses, un nouveau poste d'administrateur de la performance des offres a été créé à partir d'avril 2025. Son rôle consiste au **maintien en conditions et de l'administration de l'ensemble des outils permettant d'évaluer nos offres de mobilité** :

- Administration du logiciel de définition et de réservation des **services à la demande CINTALIA**
- Administration du logiciel de définition et de réservation du **service de location de vélos** longue durée Biclo,
- Administration et enrichissement des outils de **suivi de la fréquentation**, avec l'enjeu particulier d'intégrer le nouveau système de comptage automatique de la fréquentation

Cette nouvelle organisation et les compétences qui y sont associées ont concouru, en particulier, à **relever le défi de mettre en place en une année, avec Artois Mobilités**, le système de comptage sur plus de 500 véhicules, **prêt et opérationnel** en vue du passage à la gratuité dès janvier 2026.

TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 35 21/07/2026 11:11:20



UN NOUVEL OUTIL DE COMPTAGE DE LA FRÉQUENTATION

Le système de comptage voyageurs a été anticipé avec la définition des conditions du passage à la gratuité, option prévue dans le cadre du contrat de Délégation de Service Public.

Dès 2024, Transdev Artois Gohelle et la Direction des Systèmes d'Information Transdev se sont pleinement engagés aux côtés d'Artois mobilités sur ce projet majeur ; en premier lieu, en écrivant conjointement le cahier des charges techniques, définissant l'environnement général du système attendu jusqu'aux spécifications techniques. Nous avons participé aux entretiens avec les industriels qui se sont positionnés sur le marché et conseillé Artois Mobilités sur le choix final du fournisseur.

En 2025, **les premiers véhicules ont pu être équipés dès janvier et les installations se sont poursuivies tout au long de l'année, grâce à une coordination technique optimale entre les services de TAG et ceux d'Artois Mobilités**.

Au-delà de la gestion industrielle du projet, un travail important a été effectué pour apporter une vraie valeur ajoutée au système de comptage, au service de l'efficience de l'offre de mobilité. Pour cela, nous avons choisi avec Artois Mobilités d'**intégrer l'ensemble des données de comptage, comme nous le faisions auparavant pour les données de validations billettique, dans le système de supervision Cognimoove, proposé par l'entreprise Cognidis, en lien avec les données du SAE (Système d'Aide à l'Exploitation)**.

Plusieurs ateliers thématiques ont été réalisés en 2025 pour définir les règles et spécifier les évolutions souhaitées sur la plateforme, en termes de traitement des données et d'ergonomie.

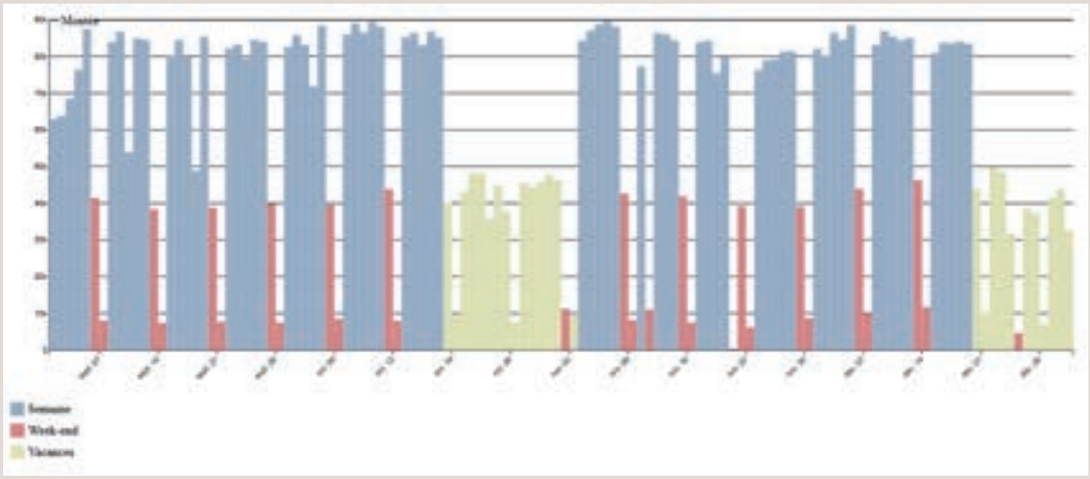
Le travail spécifique sur ce projet et la valeur ajoutée de la plateforme Cognimoove se situent sur plusieurs plans :

- Un monitoring sur la qualité de la donnée de comptage,
- Une mise en qualité des données, par recoupement avec les données fournies par d'autres sources : l'offre théorique (GTFS), et surtout les données de réalisation de l'offre fournies par le système SAE,
- Un redressement statistique sur des données de comptage écartées pour des problèmes techniques ou de véhicules temporairement non équipés,
- L'intégration des données de fréquentation des services à la demande depuis le logiciel de supervision Cintalia,

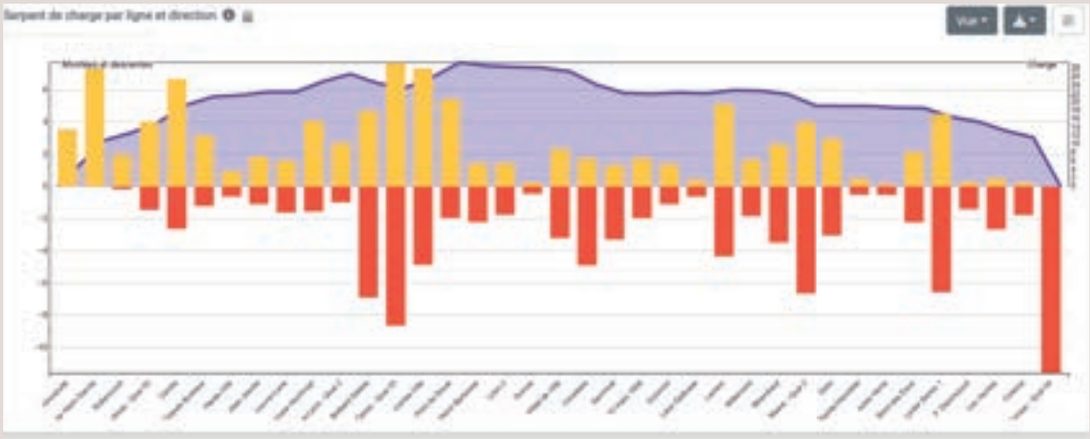
L'ensemble de **ce travail permet d'avoir d'une part un monitoring complet de la fréquentation, avec des indicateurs fiables, largement accessibles et communicables, et d'autre part des données précises et détaillés pour effectuer des analyses thématiques**.

TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 36 21/07/2026 11:11:21

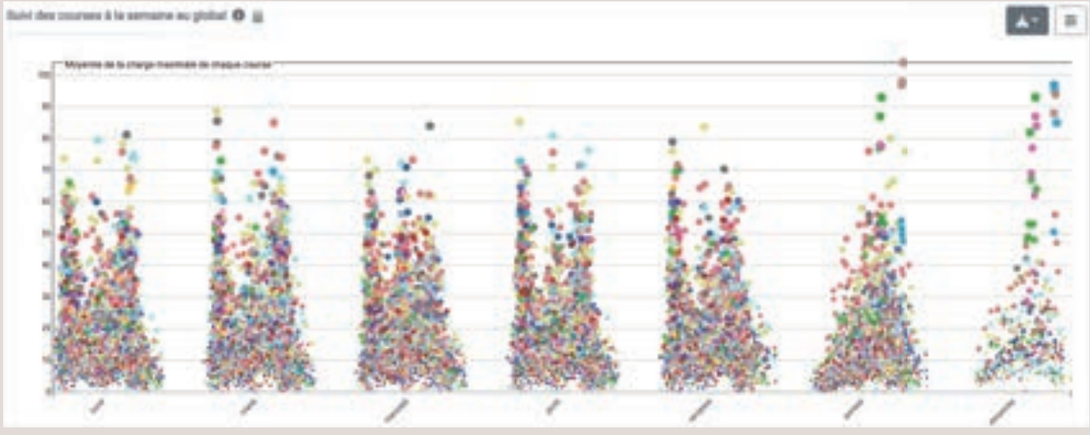
EXEMPLE DE STATISTIQUES DE COMPTAGE GÉNÉRALES (NOMBRE DE MONTÉES PAR JOUR SUR L'ENSEMBLE DU RÉSEAU, DE SEPTEMBRE À DÉCEMBRE 2025) :



EXEMPLE DE TRAITEMENT FIN DE LA DONNÉE AU SERVICE DES ÉTUDES D'ÉVOLUTION D'OFFRES (SERPENT DE CHARGE DE LA BULLE 1 SUR UNE JOURNÉE) :



EXEMPLE DE TRAITEMENT FIN DE LA DONNÉE AU SERVICE DES ÉTUDES D'ÉVOLUTION D'OFFRES (IDENTIFICATION DES COURSES EN SURCHARGE) :



TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 37 21/07/2026 11:11:21

B. UN BILAN GLOBAL TRÈS POSITIF ET ENCOURAGEANT POUR 2026

La fréquentation consolidée à fin 2025 s'élève à près de 19 millions de voyages, soit +13 % par rapport à la fréquentation consolidée de 2024. Cette performance est assez naturellement signée des effets très nets de la prise en charge des abonnements à l'est du territoire. En effet, sur le réseau structurant (lignes BuLLe, principales, complémentaires), le trafic augmente de 16 % au global, avec une distinction marquée entre l'Est (+22 %) et l'Ouest (+6 %). Ces résultats permettent de projeter favorablement les effets du passage en gratuité en 2026.

+13 % de trafic

LE TABLEAU CI-DESSOUS DÉTAILLE CATÉGORIE PAR CATÉGORIE DE LIGNES L'ÉVOLUTION DES PERFORMANCES.

	trafic consolidé 2024	trafic consolidé 2025	Evolution 2025/2024
BuLLe	8 265 015	9 679 412	17 %
dont BuLLe Est	4 801 764	5 959 935	24 %
dont BuLLe Ouest	3 463 251	3 719 478	7 %
B1	2 547 595	3 260 135	28 %
B2	2 350 848	2 622 560	12 %
B3	1 272 056	1 586 536	25 %
B4	386 538	353 163	-9 %
B5	605 535	678 758	12 %
B6	725 865	743 755	2 %
B7	376 578	434 506	15 %
Principale	3 097 515	3 612 854	17 %
Principales Est	1 807 149	2 287 639	27 %
Principales Ouest	1 290 366	1 325 215	3 %
Complémentaire	2 203 978	2 422 969	10 %
Complémentaires Est	1 674 973	1 860 829	11 %
Complémentaires Ouest	529 004	562 140	6 %
DUO	359 384	339 102	-6 %
Circuits spéciaux	1 608 002	1 523 701	-5 %
CS Est	872 607	771 467	-12 %
CS Ouest	735 395	752 234	2 %
Autres	1 063 997	1 226 055	15 %
Dégradé	479 314	635 969	33 %
Trafic SNCF	289 286	148 658	-49 %
Régularisations	100 404	219 605	119 %
M Ticket *	13 557		-100 %
Allobus	107 907	136 438	26 %
Proxibus	18 379	22 507	22 %
Navettes	1 954	1 513	-23 %
Navettes Bollaert	53 196	61 366	15 %
Total	16 597 891	18 804 093	13 %

* L'usage du M Ticket a été stoppé en 2024 ; les données n'ont pas pu être rattachées à des lignes

Le ratio v/k s'établit à 1,32 pour 2025 contre 1,19 pour 2024 soit une progression de 11 %.

TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 38 21/07/2026 11:11:21

TABLEAU DES INDICATEURS CONSOLIDÉS

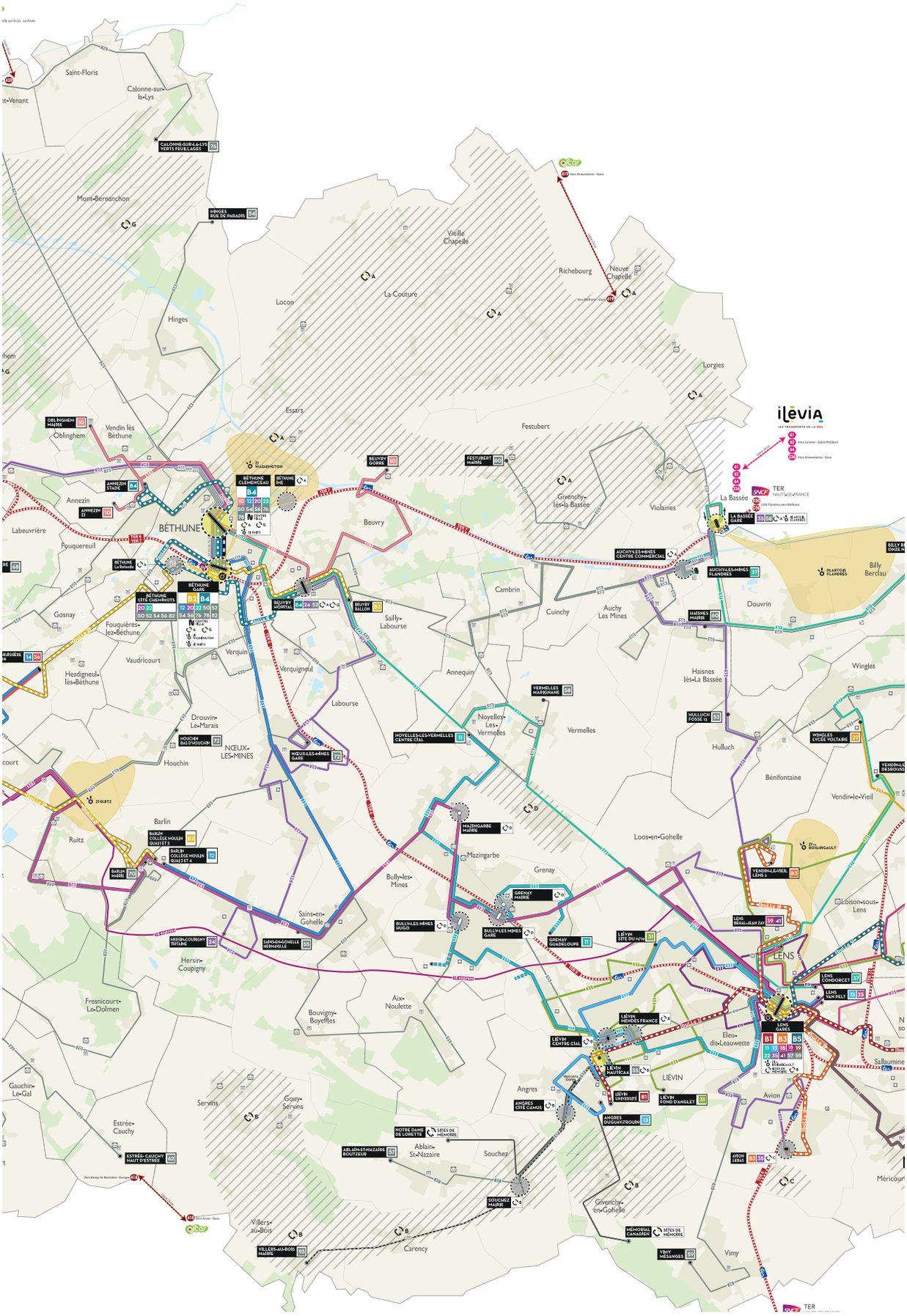
	Trafic consolidé 2024	Trafic consolidé 2025	Évolution 2025/2024	Kms Cciaux 2024	Kms Cciaux 2024	Évolution 2025/2024
BuLLe	8 265 015	9 679 412	17 %	4 481 306	4 478 620	0 %
Principale	3 097 515	3 612 854	17 %	3 160 380	3 225 928	2 %
Complémentaire	2 203 978	2 422 969	10 %	3 259 851	3 279 936	1 %
DUO	359 384	339 102	-6 %	705 799	678 616	-4 %
Circuits spéciaux	1 608 002	1 523 701	-5 %	1 586 074	1 573 556	-1 %
Autres	1 063 997	1 226 055	15 %	771 847	997 434	29 %
Total	16 597 891	18 804 093	13 %	13 965 256	14 234 090	2 %

TABLEAU DES INDICATEURS CONSOLIDÉS EN V/K

	v/k2024	v/k 2025	Évolution 2025/2024
BuLLe	1,84	2,16	17 %
Principale	0,98	1,12	14 %
Complémentaire	0,68	0,74	9 %
DUO	0,51	0,50	-2 %
Circuits spéciaux	1,01	0,97	-4 %
Autres	1,38	1,23	-11 %
Total	1,19	1,32	11 %



TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 39 21/07/2026 11:11:23



Extrait du plan TADAO 2025, dans sa version schématique

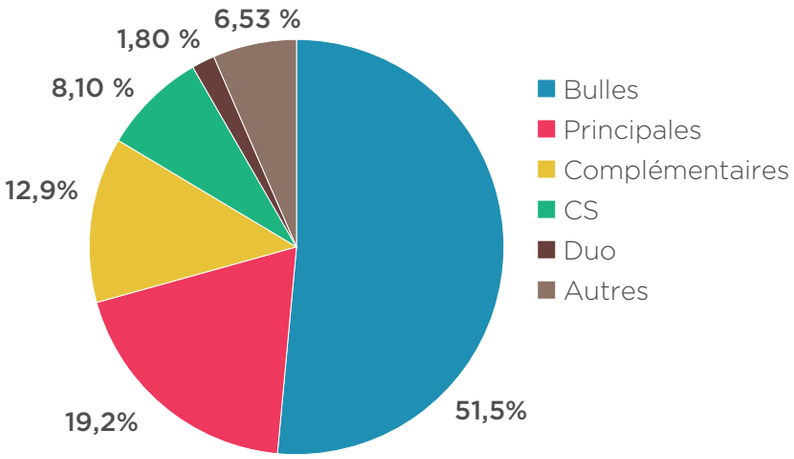
TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 40 21/07/2026 11:11:26

C. DES ÉVOLUTIONS CONTRASTÉES SELON LES SECTEURS

La part de marché des lignes Bulles conforte son hégémonie, avec 51,4 % du trafic vs 49,7 % en 2024. **À elle seule la Bulle 1 représente 17,3 % de la fréquentation globale** (+2 points vs 2024) et le cumul des 2 lignes de BHNS (Bulles 1 et 2) constitue plus du tiers du trafic (37,1 %).

B1 + B2 = 37 % du trafic

Répartition des validations par familles de lignes



L'augmentation globale est plus marquée sur le versant Est du réseau (secteurs de la CALL et de la CAHC) qui ont bénéficié de l'effet progressif de la prise en charge des abonnements pour les résidents des deux agglomérations. En effet, **si l'on considère la desserte structurante composée des lignes Bulles, Principales et complémentaires, la progression est de +16 %** ; sur l'Est elle s'affiche à +22 % contre « seulement » +6 % à l'Ouest qui malgré tout est en bonne progression vs 2024.

LIGNES BULLES

La fréquentation des lignes Bulles augmente de 17 %, avec une **différence de dynamique importante entre les Bulles Est (+24 %) et Ouest (+7 %).** L'effet lié à la prise en charge des abonnements a particulièrement bénéficié à l'usage des lignes à forte visibilité et à fort potentiel d'attractivité (Bulles 1 et 3 en premier lieu).

Avec un score établi à 2,16 vs 1,86, le v/k de la famille des lignes Bulles augmente de +17 %, à kilomètres commerciaux constants.



TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 41 21/07/2026 11:11:26

LIGNES PRINCIPALES

La fréquentation des lignes Principales augmente de 17 % avec **une différence de dynamique également marquée entre secteurs Est (+27 %) et Ouest (+3 %).** Deux principaux facteurs d'explication à cette tendance :

- **L'effet prise en charge** des abonnements, comme pour les Bulles
- La **réponse favorable aux restructurations** opérées en juillet 2024 **sur les lignes 15 et 19**

LIGNES COMPLÉMENTAIRES

La fréquentation des lignes Complémentaires augmente de 10 % avec une **comparaison de dynamique moins marquée entre les deux secteurs** malgré la prise en charge.

LIGNES DUO (COURSES RÉGULIÈRES)

L'effet prise en charge est plus difficile à observer sur ces lignes. La fréquentation redressée des courses régulières des lignes DUO diminue de 6 %, à mettre en lien avec une baisse de la production kilométrique de 3,9 %. Cette **tendance à la baisse est constatée depuis l'évolution de l'offre des lignes DUO en juillet 2024** (diminution du nombre de courses régulières au profit d'un développement de l'offre à la demande).

CIRCUITS SPÉCIAUX

La fréquentation redressée des courses régulières des circuits spéciaux enregistre un **recul global de 5 %.** L'évolution globale masque des dynamiques contrastées selon les territoires : la fréquentation progresse à l'Ouest (+2 %), tandis qu'elle recule sensiblement à l'Est (-12 %). Cette baisse, qui peut paraître a priori contre-intuitive, s'explique principalement par un dysfonctionnement technique. En effet, une impossibilité de validation des titres « prise en charge CALL/CAHC » a affecté les équipements de billettique embarqués dans les cars du secteur Est. Ce défaut de validation a mécaniquement entraîné une sous-estimation des montées, seulement partiellement corrigée par les clés de redressement du système de comptage. La prise en charge des abonnements a sans doute également entraîné un report de certains élèves des CS vers les lignes régulières.



TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 42 21/07/2026 11:11:27

D. LE TRANSPORT À LA DEMANDE CONFORTE SON EFFICACITÉ

+ 26 % de trafic

Le transport à la demande (TAD) nécessite une action obligatoire de réservation ; nous observons donc ici son activité grâce aux enregistrements réalisés sur le logiciel de réservations CINTALIA. Ce dernier permet une comparaison entre 2024 et 2025 sur les mêmes bases d'analyse.

Transport à la demande	Principe de fonctionnement	Fréquentation 2024	Fréquentation 2025	Évolution fréq (%)
ss-total DUO		39 515	45 062	14 %
50	DUO, tàd en ligne virtuelle	1379	1519	10 %
52	DUO, tàd en ligne virtuelle	471	552	17 %
53	DUO, tàd en ligne virtuelle	706	1045	48 %
54	DUO, tàd en ligne virtuelle	1347	1267	-6 %
55	DUO, tàd en ligne virtuelle	4588	4222	-8 %
56	DUO, tàd en ligne virtuelle	1138	1460	28 %
57	DUO, tàd en ligne virtuelle	1916	2374	24 %
58	DUO, tàd en ligne virtuelle	963	991	3 %
59	DUO, tàd en ligne virtuelle	479	886	85 %
60	DUO, tàd en ligne virtuelle	862	1037	20 %
62	DUO, tàd en ligne virtuelle	593	938	58 %
64	DUO, tàd en ligne virtuelle	611	900	47 %
66	DUO, tàd en ligne virtuelle	825	1414	71 %
68	DUO, tàd en ligne virtuelle	102	389	281 %
70	DUO, tàd en ligne virtuelle	1442	3065	113 %
72	DUO, tàd en ligne virtuelle	763	883	16 %
74	DUO, tàd en ligne virtuelle	5937	5937	0 %
76	DUO, tàd en ligne virtuelle	5837	6114	5 %
78	DUO, tàd en ligne virtuelle	3733	3541	-5 %
82	DUO, tàd en ligne virtuelle	3678	3081	-16 %
114	DUO, tàd en ligne virtuelle	662	1684	154 %
18 express	DUO, tàd en ligne virtuelle	1347	1578	17 %
Sites de mémoire	DUO, tàd en ligne virtuelle	136	185	36 %
ss-total Allobus		45 327	66 439	47 %
Allobus A	Zonal horaires et rabattements fixes	23210	23367	1 %
Allobus B	Zonal horaires et rabattements fixes	3218	4013	25 %
Allobus C	Zonal sans contrainte horaire et sans rabattement	2767	3192	15 %
Allobus D	Zonal horaires et rabattements fixes	221	589	167 %
Allobus E	Zonal horaires et rabattements fixes	749	508	-32 %
Allobus F	Zonal sans contrainte horaire et sans rabattement	8490	26284	210 %
Allobus G	Zonal horaires et rabattements fixes	5741	6833	19 %
Allobus H	Zonal horaires et rabattements fixes	931	1653	78 %
ss-total Chronopro		23 065	24 937	8 %
Chronopro Bois rigault	Zonal horaires et rabattements fixes	10319	10635	3 %
Chronopro PI Artois Flandres	Zonal horaires et rabattements fixes	4440	4837	9 %
Chronopro ZI Washington	Zonal horaires et rabattements fixes	6148	6228	1 %
Chronopro Delta 3	Zonal horaires et rabattements fixes	47	27	-43 %
Chronopro ZI du château	Zonal horaires et rabattements fixes	1163	1454	25 %
Chronopro Portes Nord	Zonal horaires et rabattements fixes	748	687	-8 %
Chronopro ZI Ruitz	Zonal horaires et rabattements fixes	200	1069	435 %
TOTAL		107 907	136 438	26 %

TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 43 21/07/2026 11:11:28

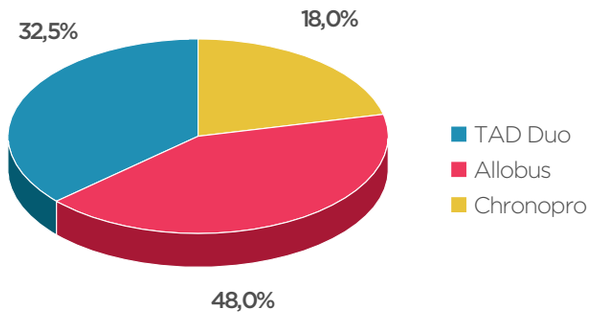
Au global, la fréquentation du TAD affiche une augmentation globale de +26 %, avec des disparités de performance selon les familles de produits TAD :

TAD des lignes DUO + 14 %
Lignes TAD Allobus + 47 %
Lignes TAD Chronopro + 8 %

Ce succès illustre le bien fondé des améliorations apportées depuis juillet 2024 avec l'adaptation du standard d'offre à 7 allers-retours minimum par jour, puis des modes de fonctionnement des Allobus B et F.

En termes de volumes, la répartition s'observe comme suit :

Répartition transport à la demande 2025



La « famille » des lignes ALLOBUS totalise près de 50 % de l'activité TAD (+7 points vs 2024). Et à l'intérieur même de cette catégorie, **les Allobus A et F totalisent près de 75 % du trafic ALLOBUS**.

À lui seul, l'Allobus F progresse de +210 %, conséquence directe du changement du mode de fonctionnement opéré en septembre 2024 (desserte de «point d'arrêt à point d'arrêt» sans contrainte horaire au sein d'une zone incluant désormais Aire Sur la Lys, au lieu d'un TAD de rabattement à heures fixes sur quelques générateurs). L'Allobus F détrône ainsi l'Allobus A à la 1ère place du classement de la catégorie. Associé à l'Allobus G pour la desserte du secteur de la Lys Romane, il concentre 50 % du trafic Allobus contre 31% en 2024.

Le nombre de clients des lignes Allobus s'élève à 13 104, soit +9,77 % vs 2024.

TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 44 21/07/2026 11:11:28



FOCUS SERVICE PROXIBUS : UN FONCTIONNEMENT À PLEINE CAPACITÉ

Les données de fréquentations du service sont ici aussi issues du logiciel de réservation.

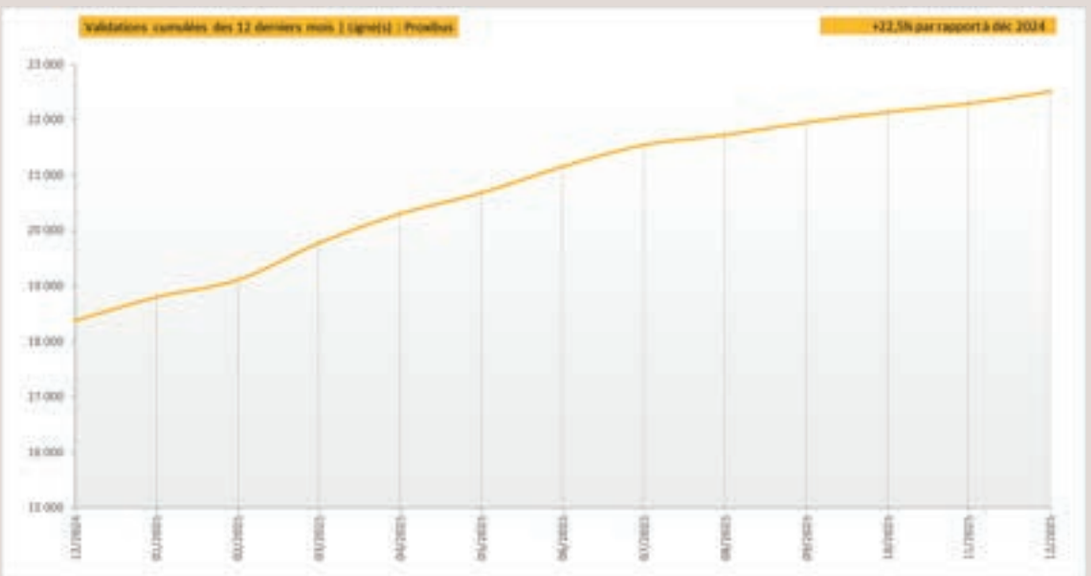
Pour mémoire, l'offre de service avait été améliorée en 2024, avec +29 % de créneaux ouverts à la réservation et un accès élargi à de nouveaux ayant-droit afin de répondre aux exigences de la loi LOM.

La réponse client a ainsi régulièrement progressée pour atteindre en 2025 sa pleine mesure.

Avec **22 507 prises en charge en 2025** (soit une moyenne de 72 par jour), la fréquentation du service Proxibus s'établit à **+ 22 % par rapport à 2024** et + 50% vs 2023 pour 324 adhérents actifs contre 292 en 2024 et 205 en 2023.

Sur 18 journées, le service a dépassé les 100 personnes transportées.

L'évolution de la fréquentation du service Proxibus en douze mois glissants est la suivante :



TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 45 21/07/2026 11:11:29

2. LES RECETTES

A. VISION GLOBALE : TABLEAU DE BORD 2025

Titres	Prix HT	Quantité			Recettes		
		n	n-1	n /n-1 (%)	n	n-1	n /n-1 (%)
Ticket Unité	1,09 €	1 378 163	1 912 869	-28,00 %	1 503 451	2 086 766	-28,00 %
Ticket Unité - Accompagnant	-	-	66	-100,00 %	-	60	-100,00 %
Ticket Evenementiel	-	-	-	-	-	-	-
Formule Journée	3,00 €	37 610	54 093	-30,50 %	112 830	162 279	-30,50 %
Sous Total - Occasionnels Tickets					1 616 281	2 249 105	-28,10 %
Carnet 6 Voyages	5,00 €	30 570	51 253	-40,40 %	152 850	256 265	-40,40 %
Sous Total - Occasionnels Carnets					152 850	256 265	-40,40 %
Abonnement Mensuel	25,45 €	10 944	17 671	-38,10 %	278 575	449 807	-38,10 %
Abonnement Annuel	280,00 €	10 955	519	2011,20 %	3 337 378	145 297	2196,90 %
Sous Total - Abonnements Tout Public					3 615 952	595 104	507,60 %
Abonnement Mensuel Jeune	4,55 €	118 352	157 076	-24,70 %	537 964	713 982	-24,70 %
Abonnement Annuel Jeune	45,45 €	24 961	15 970	56,30 %	1 207 197	725 909	66,30 %
Sous Total - Abonnements Jeunes					1 745 160	1 439 891	21,20 %
Abonnement Mensuel Senior	4,55 €	10 706	20 094	-46,70 %	48 664	91 336	-46,70 %
Abonnement Annuel Senior	45,45 €	4 074	824	394,60 %	200 295	37 443	434,90 %
Abonnement Mensuel CMI		967	1 260	-23,30 %	4 395	5 727	-23,30 %
Abonnement Annuel CMI		56	110	-49,30 %	2 534	4 996	-49,30 %
Abonnement Mensuel Demandeur d'Emploi	4,55 €	17 545	33 809	-48,10 %	79 750	153 677	-48,10 %
Abonnement Mensuel ASF		62	-	-	282	-	-
Abonnement Annuel Solidaire		1 495	-	-	73 976	-	-
Sous Total - Abonnements Sociaux					409 895	293 180	39,80 %
Formule Groupe	22,73 €	370	550	-32,70 %	8 409	12 500	-32,70 %
Abonnement Fideli'TER Hebdomadaire	4,82 €	835	1 098	-24,00 %	4 023	5 290	-24,00 %
Abonnement Fideli'TER Mensuel	18,18 €	1 311	1 841	-28,80 %	23 836	33 473	-28,80 %
Sous Total - Abonnements Spécifiques					36 269	51 263	-29,30 %
Duplicata	9,09 €	9 211	9 937	-7,30 %	83 736	90 336	-7,30 %
Participation Scolaire	8,33 €	5 012	9 931	-49,50 %	41 767	82 758	-49,50 %
Locations Vélo	-	-	-	-	13 632	10 178	33,90 %
Amendes	-	-	-	-	42 228	52 769	-20,00 %
Produits Financiers	-	-	-	-	-	-	-
Publicité	-	-	-	-	95 000	95 000	0,00 %
Divers - Autres Recettes	-	-	-	-	-23 587	-33 485	-29,60 %
Sous Total - Autres Recettes					252 776	297 557	-15,00 %
SOUS TOTAL - Recettes Commerciales					**7 566 452**	**4 861 502**	**55,60 %**
SOUS TOTAL - Recettes Annexes					**262 731**	**320 864**	**-18,10 %**
TOTAL GÉNÉRAL					**7 829 183**	**5 182 365**	**51,10 %**

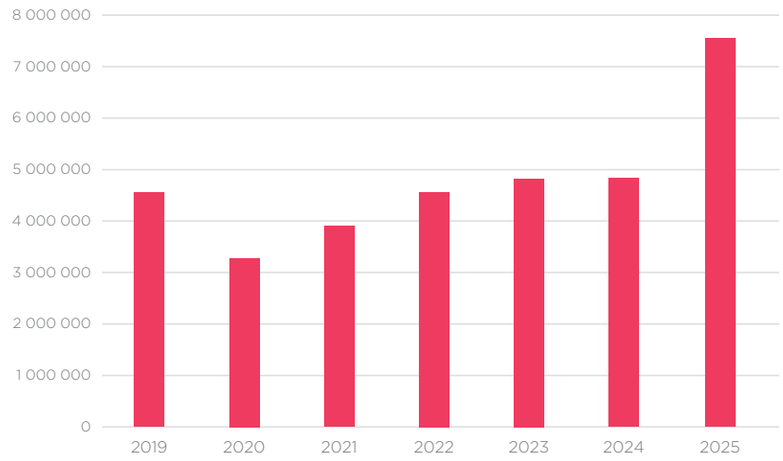
TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 46 21/07/2026 11:11:29

B. DES RECETTES IMPACTÉES PAR LE DISPOSITIF DE PRISE EN CHARGE DES ABONNEMENTS PAR LA CALL ET LA CAHC

L'analyse des recettes commerciales 2025 s'envisage forcément dans le cadre de l'accord négocié pour la prise en charge des abonnements par la CALL et la CAHC. Cette mesure dénature profondément la trajectoire des recettes observée ces dernières années. Dans ce contexte très particulier, **les recettes commerciales & annexes 2025 augmentent de + 54.1% par rapport à 2024**.

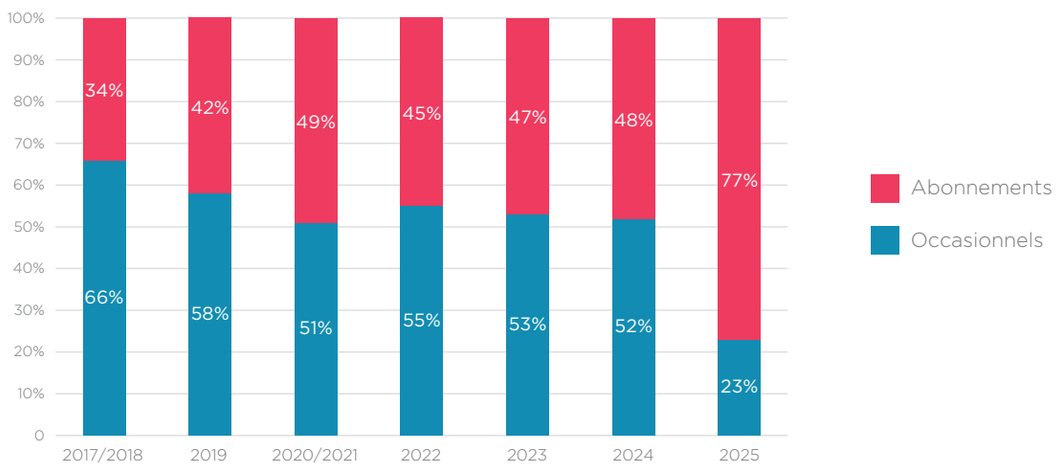
Elles s'élèvent ainsi à **7 832 K€ pour 2025, versus 5 083 K€ pour 2024**.

Évolution des recettes commerciales globales



La **répartition des évolutions par principales gammes** est la suivante :

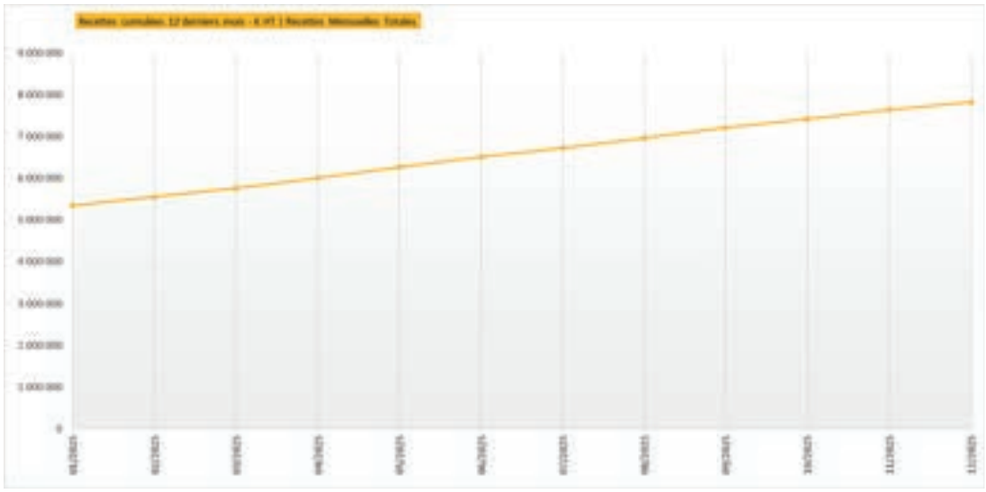
	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Var. 25/24	Var. 24/19
Tickets unitaires et Journées	2 367 244	1 271 381	1 776 500	2 193 836	2 290 447	2 249 105	1 616 281	-28,14 %	-31,72 %
Gamme Tout Public	839 019	746 684	769 408	852 837	876 350	851 369	3 768 802	342,68 %	349,19 %
Gamme Jeunes	1 122 855	1 058 674	1 142 877	1 267 744	1 383 247	1 439 891	1 745 160	21,20 %	55,42 %
Gamme Solidaire	227 364	200 860	209 627	246 606	277 314	293 180	409 895	39,81 %	80,28 %
TOTAL Recettes commerciales	4 556 482	3 277 599	3 898 412	4 561 023	4 827 358	4 833 545	7 540 138	56,00 %	65,48 %



TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 47 21/07/2026 11:11:29

Dans le contexte de prise en charge des abonnements, le glissement tarifaire est très marqué. On assiste naturellement à une **forte progression des gammes d'abonnements au détriment des titres occasionnels. La part de ces derniers ne représente plus que 23 % des recettes issues de la vente de titres contre 52 % en 2024**.

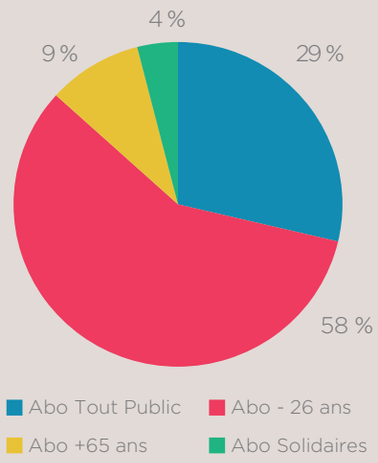
La **tendance annuelle** présente une évolution constante des recettes mensuelles, sur l'ensemble de l'année 2025 alors que les années précédentes proposaient des profils nuancés selon les temps forts de l'année, témoignage là encore des impacts du dispositif de prise en charge des abonnements.



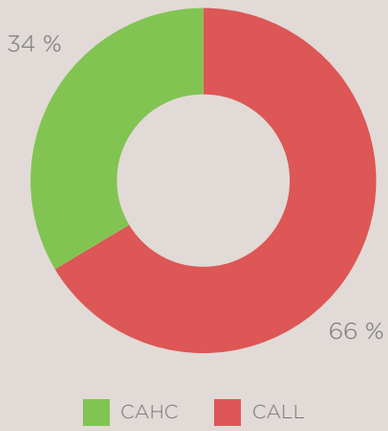


TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 48 21/07/2026 11:11:30

Répartition par produit des titres attribués



Répartition des demandes par Agglo



FOCUS SUR LA PRISE EN CHARGE DES ABONNEMENTS PAR LA CALL ET LA CAHC

À compter du 1er janvier 2025, les habitants de la CALL et de la CAHC ont pu profiter d'un abonnement valable jusque fin 2025 et pris en charge par les agglomérations correspondantes. Le dispositif avait été annoncé dès l'été 2024. La prise en charge était conditionnée à une inscription en ligne intégrant les pièces justificatives d'ayant droit.

Le portail d'accès a été ouvert en novembre 2024 et l'est resté jusque fin décembre 2025. Les habitants ont eu ainsi la possibilité de rentrer dans le dispositif tout au long de l'année. La facturation aux agglomérations était fonctions des abonnements actifs chaque mois, avec un plafond déterminé dans le cadre de conventions.

Près de 80 000 demandes ont été formulées sur la plateforme et **57 077 ont été validées**, soit 71%. L'écart se justifie en grande partie par des dossiers invalidés en raison de manques de justificatifs.

Rapporté aux 380 000 habitants des deux agglos, 15% des habitants ont ainsi bénéficié de la mesure. La répartition selon les agglos est conforme au poids de chacune d'entre elle (66% pour la CALL et 34% pour la CAHC)

	CALL	% CALL	CAHC	% CAHC	Total
Nbre de demandes	52 795	66%	26 687	34%	79 482
Nbre de foyers	24 322	65%	12 902	35%	37 224
Nbre de dossiers validés	37 898	66%	19 179	34%	57 077

Concernant les produits attribués, la répartition s'observe là encore de manière équivalente selon les secteurs :

Titres émis par Agglo	CALL	CAHC	Total	% CALL	% CAHC
Nbre Ab Tout Public	10 832	5 537	16 369	66%	34%
Nbre Abo Jeunes	22 124	10 996	33 120	67%	33%
Nbre Abo Seniors	3 296	2 013	5 309	62%	38%
Nre Abo Solidaires	1 646	633	2 279	72%	28%
Total titres émis	37 898	19 179	57 077		

La part des abonnements attribués aux moins de 26 ans est la plus forte, comme cela s'observait déjà dans la répartition des ventes avant la prise en charge. Mais la part des abonnements tout public est nettement plus marquée, soulignant l'intérêt de cette tranche de la population pour cette facilité.

TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 49 21/07/2026 11:11:30

C. UNE RÉPARTITION DES RECETTES IMPACTÉE PAR LA PRISE EN CHARGE DES ABONNEMENTS

Les courbes des différentes sources de recettes cumulées sur 12 mois glissants présentent des profils de progression ou de baisse linéaire, du fait du contexte de prise en charge des abonnements. Ce dernier a gommé les aspérités saisonnières qui pouvaient être observées jusque-là au profit d'un glissement tarifaire évident.

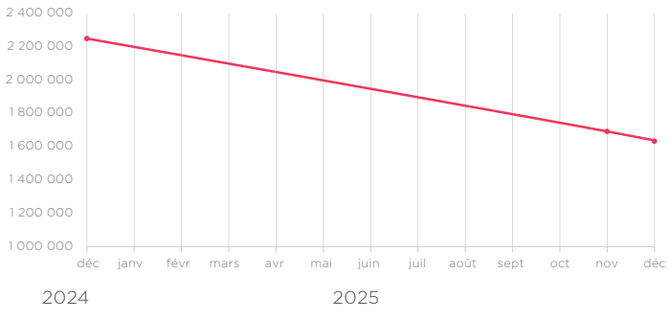
TITRES OCCASIONNELS : DES RECETTES IMPACTÉES PAR LE GLISSEMENT TARIFAIRE

Avec les mesures de prise en charge des abonnements, les titres occasionnels accusent naturellement les effets du glissement tarifaire.

Dans le détail, les recettes des **tickets occasionnels** s'élèvent encore à 1 616 281 € vs 2 2 49 105 € en 2024.

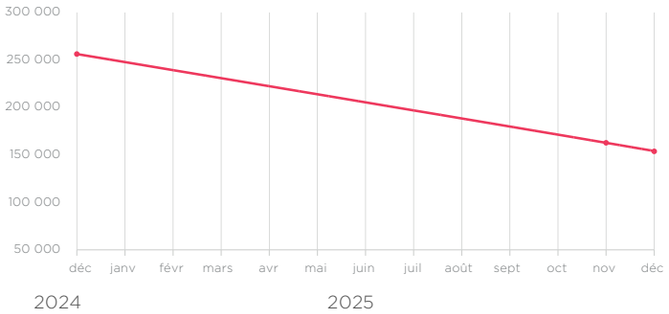
Elles diminuent **-27,95 % pour les Tickets Unitaires et -30,47 % pour les Formules Journées** par rapport à l'année précédente. La vision cumulée annuelle se présente ainsi :

Recettes cumulées 12 derniers mois - € HT | Occasionnels - Tickets



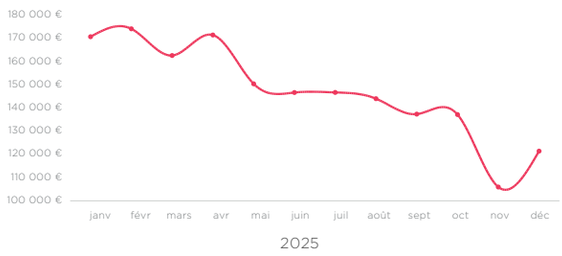
En parallèle, les recettes des **Carnets de 6 voyages** s'élèvent en 2025 à 152 850 € contre 256 265 € en 2024, une baisse de **-40,35 %** par rapport à l'exercice précédent.

Recettes cumulées 12 derniers mois - € HT | Occasionnels - Carnets



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

Évolution mensuelle des Recettes des Titres Occasionnels | Année 2025



Ces titres occasionnels présentent une **recette moyenne mensuelle de 147K € contre 208 K€ en 2024, soit -18,3 %.**

Si la baisse est constante sur l'ensemble de l'année, passant de 170 K€ à 106 K€ en novembre, on observe à partir de mai une relative stabilisation jusqu'en octobre. L'approche de la gratuité en toute fin d'année marque une chute brutale, illustrant le fait que le public se projetait déjà dans ce contexte.

TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 50 21/07/2026 11:11:31

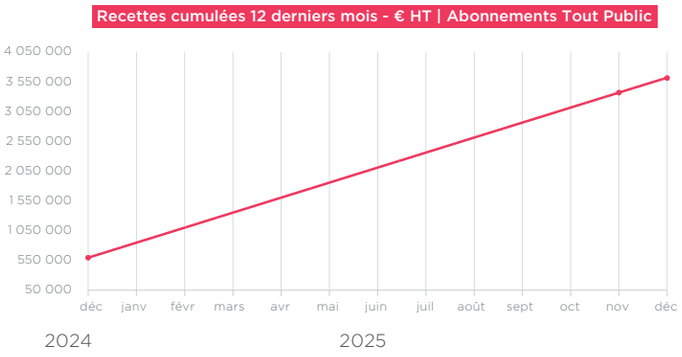
GAMME TOUT PUBLIC : PRINCIPALE BÉNÉFICIAIRE DU GLISSEMENT TARIFAIRE

Les recettes générées par les abonnements de la gamme Tout Public s'élèvent à **3 615 592 € pour cet exercice 2025 contre 595 104 € en 2024**, hausse de **+ 507.6 % vs N-1**, notamment par la prise en charge des collectivités.

Cette prise en charge par les collectivités représente une recette de 3 276 580 €, dont 2 191 905 € pour la CALL et 1 085 676 € pour la CAHC.

En finalité, **la prise en charge représente 86.94 % des recettes 2025, sur ce type d'abonnement**

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



À noter qu'à partir de juin, les recettes issues des prises en charge avaient atteint le plafond contractuel. Les nouveaux abonnés pris en charge n'engendraient plus de recettes complémentaires.

GAMME JEUNES : ENCORE PLUS HAUT GRÂCE AUX PRISES EN CHARGE !

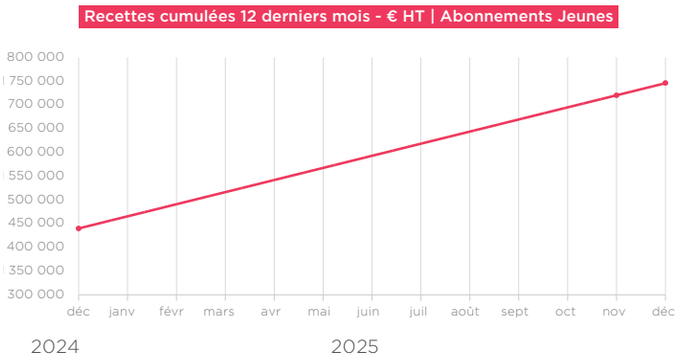
Les recettes générées par les abonnements de la gamme Jeunes s'élèvent à **1 745 160 € pour cet exercice 2025 contre 1 439 891 €** en 2024, soit **+21,20 %.**

Au niveau de la prise en charge, cela représente une recette de 906 261 € dont 594 464 € pour la CALL et 311 797 € pour la CAHC. En finalité, **la prise en charge représente 51.93 % des recettes 2025 sur ce type d'abonnement**.

Le phénomène est moins marqué que pour les abonnements tout public, les titres jeunes étant largement utilisés sur l'ensemble du réseau donc y compris sur la CABBALR.

Si on regarde le niveau des ventes mensuelles, on constate même que les jeunes ont réinvesti les abonnements mensuels au cours de la période septembre à décembre (au détriment du titre annuel qu'ils achetaient en général pour l'année scolaire), en attendant le passage à la gratuité.

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



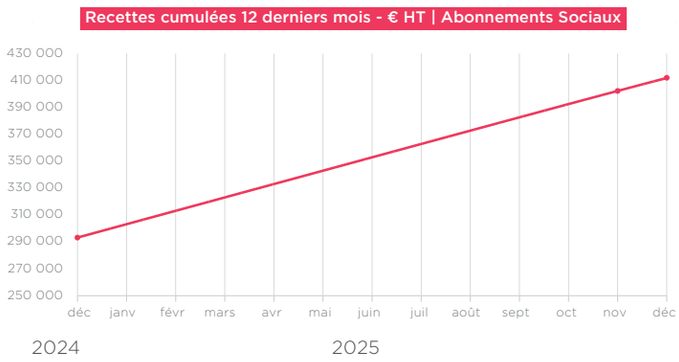
TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 51 21/07/2026 11:11:31

ABONNEMENTS SOLIDAIRES : UN EFFET « PRISE EN CHARGE » PLUS RELATIF

Les recettes générées par les titres de la gamme Solidaire s'élèvent à **409 895 € pour cet exercice 2025 contre 293 180 € en 2024, soit +39,81 %**.

Au niveau de la prise en charge, cela représente une recette de 74 814 € dont 53 288 € pour la CALL et 21 526 € pour la CAHC. En finalité, **la prise en charge ne représente que 18.25 % des recettes 2025, sur ce type d'abonnement**. Il est possible qu'un certain nombre de demandeurs d'emploi se soient reportés sur les abonnements «tout public» dans le cadre de la prise en charge.

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





LES « AUTRES RECETTES » VICTIMES DE LA BAISSE DES PARTICIPATIONS SCOLAIRES

Les recettes annexes accusent un retrait de 18,10 % vs 2024. En valeur absolue, cette **baisse significative est largement le fait de la diminution du nombre de participations scolaires**, les parents des élèves de la CALL et de la CAHC s'étant plus largement reportés sur les abonnements pris en charge. Ce segment de recettes annexes a ainsi été quasiment divisée par 2, tombant de 83 K€ en 2024 à 41 K€ en 2025.

La belle progression des recettes issues des locations de vélos (+33,9 %) n'est pas suffisante pour combler ce retard, le volume de recette, bien que satisfaisant, restant encore faible (13 K€ vs 10 K€).



PLUS DE 160 000 CARTES PASS PASS EN CIRCULATION !

Près de 160K cartes PassPass Tadao sont en circulation à fin 2025, contre 122K en 2024, avec 43 618 **cartes émises** contre 36 520 en 2024 **(+20 %)**.

Cette forte progression est forcément liée au dispositif de prise en charge.

TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 52 21/07/2026 11:11:32

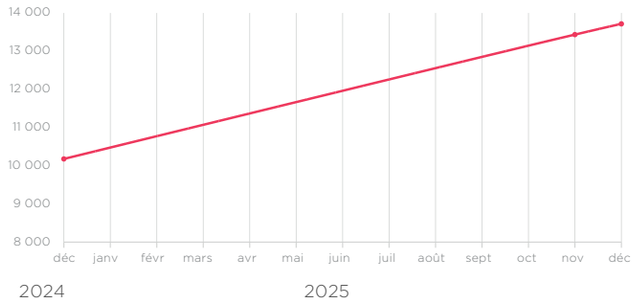
ACTIVITÉ BICLO : LA CROISSANCE CONTINUE

Le modèle économique du service de location BICLO a évolué en mars 2024. Parmi les principales évolutions :

- La réservation en ligne
- La location en moyenne et longue durée (abandon des courtes durées)
- Le retrait possible en boutiques
- Une augmentation progressive du nombre de vélos à la location

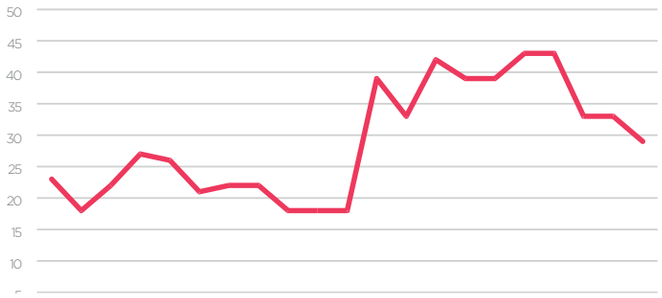
Cette reconfiguration du service a immédiatement séduit le public et la réponse a été immédiate. En 2025, les locations poursuivent leur évolution positive. La recette reste modeste (13K€) mais progresse de +34 % vs 2024. Seul le mois de juillet est resté globalement stable vs 2024.

Recettes cumulées 12 derniers mois - € HT | Locations Vélo



Du point de vue du nombre de locations réalisées, la tendance est nette. La fin 2025 est en baisse, l'hiver étant moins propice à l'usage du vélo, mais reste supérieur à la même période de 2024.

BICLO : Locations mensuelles brutes

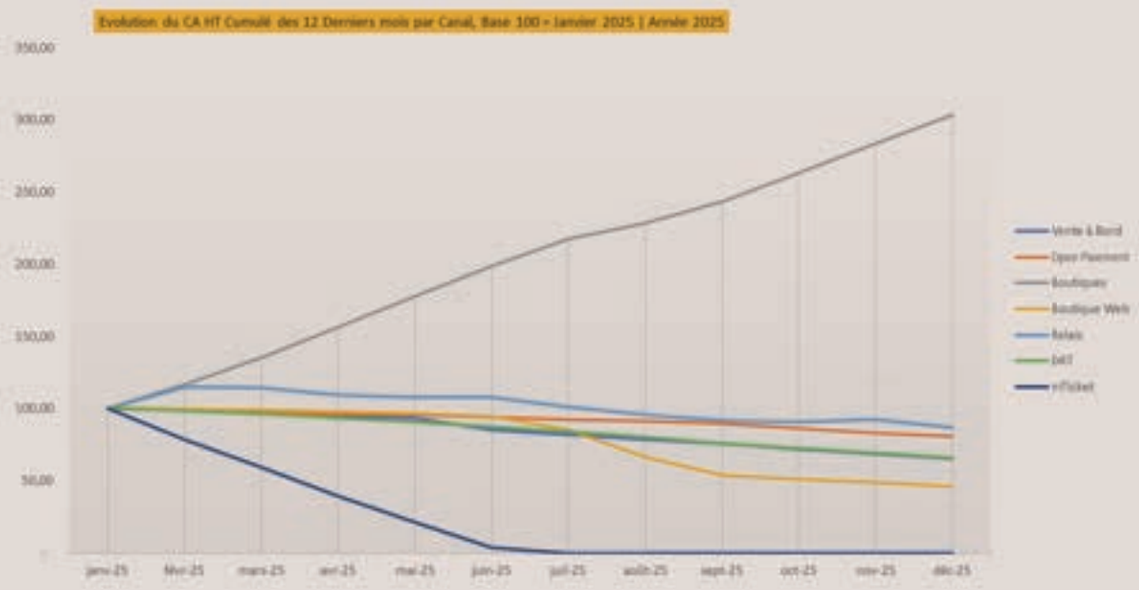




TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 53 21/07/2026 11:11:33

FOCUS SUR LES CANAUX DE DISTRIBUTION : UNE CONFIGURATION ATYPIQUE

Le graphique suivant illustre l'évolution des recettes perçues via les principaux canaux de distribution du réseau (base 100 : Janvier 2025 ; données de références : cumul des 12 derniers mois) :



La configuration de la répartition des recettes par canal de distribution n'est que peu comparable à celle des années précédentes. Ces dernières années, la progression de l'open paiement était clairement illustrée, au détriment de la vente à bord. En 2024, les ventes en boutiques affichaient également un retrait en fait d'année, prémices des effets de la prise en charge des abonnements.

En 2025, l'ensemble des canaux est à la baisse, en dehors des ventes boutiques qui « récupèrent » les ventes de l'ensemble des abonnements liés à la prise en charge. Le CA est ainsi porté à près de 68 % par les boutiques Tadao (contre +/-27 % en 2024)

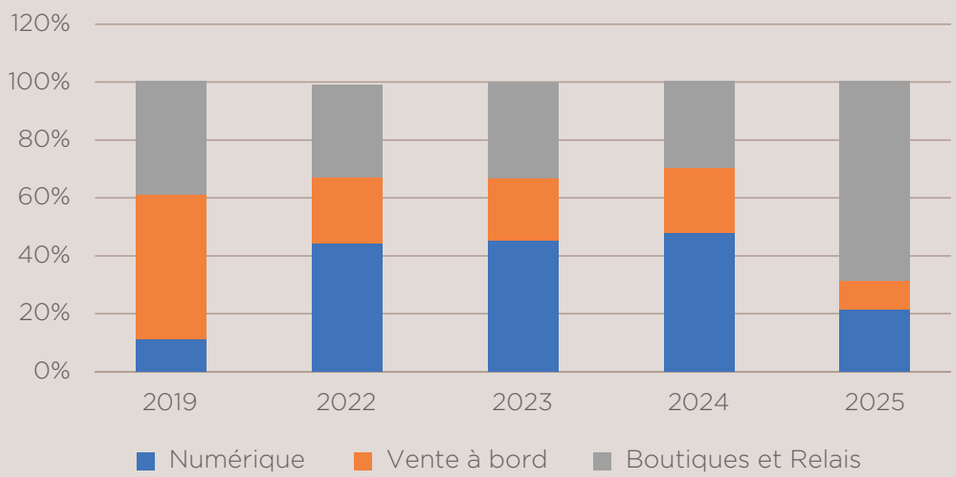
Canal	2019	2022	2023	2024	2025	Var. 25/19	Var. 25/23	Var. 25/24
Vente à Bord	50 %	23 %	21,80 %	22,40 %	9,70 %	-81 %	-56 %	-57 %
Boutiques	34 %	28 %	29,30 %	26,80 %	67,20 %	98 %	129 %	151 %
Boutique Web	2 %	6 %	7,10 %	7,20 %	2,50 %	25 %	-65 %	-65 %
Relais	5 %	4 %	3,80 %	3,10 %	1,70 %	-66 %	-55 %	-45 %
DAT	8 %	28 %	26,50 %	26,60 %	11,60 %	45 %	-56 %	-56 %
mTicket	1 %	1 %	0,60 %	0,30 %	0,00 %	-100 %	-100 %	-100 %
Open Paiement	-	9 %	10,80 %	13,70 %	7,40 %	nc	-31 %	-46 %

TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 54 21/07/2026 11:11:33

De la même manière, si on considère les évolutions par grand type de canal, le numérique qui progressait de manière continue et spectaculaire depuis 2019 s'effondre.

Canaux	2019	2022	2023	2024	2025	Var. 25/19	Var. 25/23	Var. 25/24
Numérique	11 %	44 %	45,00 %	47,80 %	21,50 %	95,45 %	-52,22 %	-55,02 %
Vente à bord	50 %	23 %	21,80 %	22,40 %	9,70 %	-80,60 %	-55,50 %	-56,70 %
Boutiques et Relais	39 %	32 %	33 %	30 %	69 %	76,67 %	108,16 %	130,43 %

Évolution par grands canaux



TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 55 21/07/2026 11:11:34

3. LA RELATION CLIENT

Avec la satisfaction et la conquête clients au cœur de son action, la Direction Commerciale a structuré son action 2025 autour de **trois enjeux clés**, à la fois opérationnels et stratégiques :

- **La gestion du dispositif de prise en charge des abonnements par la CALL et la CAHC**
- **Les 20 ans de Tadao**
- **La préparation du passage en Gratuité au 1er janvier 2026**

L'articulation de ces deux derniers temps forts illustre pleinement l'évolution du réseau. À travers le chemin parcouru depuis vingt ans, c'est toute la dynamique de renouvellement et d'innovation portée par la collectivité qui se dessine, ouvrant une **nouvelle ère de la mobilité sur le territoire**, plus accessible et plus inclusive.

Parallèlement, l'activité courante est restée soutenue. La Direction Commerciale a assuré :

- La gestion d'une dizaine de partenariats
- L'animation de programmes commerciaux ou pédagogiques
- Et le pilotage de l'Information voyageurs et de la Relation Clients, dans un contexte de changements structurants

Enfin, les perspectives à court et moyen terme ont conduit à engager une réflexion sur l'évolution des missions de la Direction Commerciale, son organisation et la **montée en compétence des équipes**. La **connaissance clients**, dans un contexte de disparition des données billettiques, s'est imposée comme un enjeu central, tout comme la **modernisation du système d'information voyageurs**, devenue une priorité stratégique.

2025 aura ainsi constitué une année charnière, préparant à la fois les publics et les collaborateurs à l'avènement du réseau **TADAO 100 % gratuit en 2026**.

UNE ANNÉE RYTHMÉE PAR 3 TEMPS FORTS

A. GESTION DU DISPOSITIF DE PRISE EN CHARGE : UNE ORGANISATION EFFICACE

En 2025, les habitants de la CALL et de la CAHC ont eu la possibilité d'avoir accès au réseau Tadao grâce à un abonnement entièrement pris en charge par leurs collectivités. Une seule démarche pour acquérir ce sésame_ faire une demande de titre en ligne_ et une seule obligation une fois le titre en poche : continuer à valider sa carte à chaque montée dans le bus.

Le portail de demandes avait été ouvert dès novembre 2024, mais le flux des dépôts de dossiers s'est poursuivi tout au long de l'année 2025, jusqu'en décembre !

Fin 2025, le Centre de Relations clients avait ainsi géré près de 80 000 dossiers.

- Le dispositif a nécessité **un accompagnement constant** :
- Mises à jour de tadao.fr avec les informations utiles
- Formalisation et adaptations des courriers automatiques envoyés depuis la plateforme
- Edition des documents explicatifs et d'accompagnement des envois de cartes à domicile
- Communication régulière via nos réseaux
- Échanges et rencontres avec le monde associatif et social pour expliquer les démarches
- Gestion d'un afflux important de demandes liées au sujet (conversations sur les réseaux, mails, appels)
- Adaptation des supports d'information sur les territoires concernés et notamment pour la rentrée scolaire 2025
- Intégration de l'information dans les dispositifs d'animation sur les deux agglomérations

TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 56 21/07/2026 11:11:34

B. ANNIVERSAIRE DE TADAO : UNE ÉNERGIE COMMUNICATIVE

Nous ne pouvions pas passer à côté d'un tel évènement : les 20 ans du réseau Tadao. Cet anniversaire correspond à la mise en service de la toute 1ère ligne Bulle, tout un symbole !

Et **à un an du passage en gratuité totale du réseau, quoi de plus naturel que de rappeler tout le chemin parcouru avec nos voyageurs et la population du territoire**.

Un programme d'animation a donc été imaginé pour s'insérer parfaitement dans le plan d'action annuel sans le dénaturer ou le détourner de ses objectifs. **Le dispositif s'est étalé d'avril à septembre**, avec en point d'orgue une toute première Journée Portes Ouvertes au dépôt de Grenay pour revisiter l'Histoire du réseau et partager les coulisses de nos métiers et infrastructures avec le grand public. L'ambition était de s'adresser à l'ensemble de nos publics : jeunes, seniors, familles, membres de nos communautés, de les remercier de leur fidélité, tout en valorisant la marque auprès du plus grand nombre.

Au programme : des temps forts et opportunités saisies pour mettre le réseau en valeur. **Au total, pas moins de 15 actions ont été proposées et habillées aux couleurs de l'évènement :**



DU 22 AU 30 AVRIL : UN LANCEMENT FESTIF ET ITINÉRANT

Les festivités se sont ouvertes par une série d'animations sur tout le territoire. L'objectif ? Célébrer avec les usagers, mais aussi aller à la rencontre de ceux qui ne connaissent pas le réseau, car au-delà de la fête, informer, renseigner, inciter le public à utiliser le réseau reste au cœur des actions.

Sept rendez-vous ont été proposés, d'Auchel à Noyelles Godault, en passant par Mazingarbe avec roue de la chance, Super Tadao en guest star, machine à pop-corn et surtout, une grande disponibilité pour échanger. Résultat : près de **1 100 personnes rencontrées** et autant de sourires récoltés.

En boutiques, l'ambiance était tout aussi festive : vitrines décorées, ballons, distribution de chocolats et roue numérique pour participer au grand jeu anniversaire.

Enfin, pour toucher un public encore plus large, **Tadao s'est associé à la radio Horizon pour l'organisation d'un Jackpot Tadao quotidien et en direct**. Résultat : **1035 participants et plus de 32 000 auditeurs** qui chaque jour ont entendu parler des 20 ans de Tadao.

Cette entame à forte visibilité a été soutenue par une **campagne multicanale** : flyers, affichages variés, écrans urbains digitaux, sets de tables dans les restaurants, spots radio, annonces embarquées, réseaux sociaux (avec campagnes d'ads), campagnes d'email, et un site web habillé aux couleurs de l'évènement. Un logo spécial a été créé et décliné sur l'ensemble des prises de paroles du réseau pendant la période et la boutique mobile, largement associée aux opérations de terrain, a été relookée pour l'occasion.



TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 57 21/07/2026 11:11:35







EN JUIN : CINÉ SÉNIOR, DES SÉANCES DE CINÉMA POUR CEUX QUI ONT PLUSIEURS FOIS 20 ANS !

Une invitation a été lancée auprès de 7 400 seniors présents dans nos bases de données pour les inviter à une séance de cinéma gratuite au plus près de chez eux avec la possibilité d'inviter une personne de leur choix, senior elle aussi. **Le taux de retour a été exceptionnel : 19,32 %, soit 1 298 inscrits !**

Au final, 835 personnes se sont présentées le jour J dans l'un des 4 cinémas dans lesquelles des salles étaient spécialement réservées (Béthune, Liévin, Hénin et Bruay). Les invités étaient accueillis par les équipes Tadao et là encore, petites attentions et échanges étaient au rendez-vous. Bref, une initiative particulièrement appréciée par ce public.





TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 58 21/07/2026 11:11:38

EN JUILLET : LA CHASSE AUX TRESORS EST OUVERTE !

Du 07 juillet au 02 août, Tadao a disséminé **une soixantaine de QR aux 4 coins du territoire** et invité le public à en retrouver le plus possible pour décrocher l'un des 20 lots mis en jeu dont une trottinette électrique. Environ **250 personnes se sont prêtées au jeu** avec une super gagnante qui n'a pas hésité à entrainer sa famille dans sa chasse et retrouver 80 % des QR codes !

Cette action permettait également, de **faire découvrir d'une manière originale sites et points d'intérêts de territoire** pour bien occuper son été.





EN SEPTEMBRE : LE TADAO MUSIC TOUR PART EN LIVE !

Du 15 septembre au 02 octobre, Tadao a fêté son anniversaire avec les jeunes en s'invitant aux journées d'intégration de 3 établissements : IUT de Lens, IUT de Béthune et Faculté Jean Perrin

Au programme : **un bus entièrement customisé et DJ recrutés pendant l'été par le biais d'un concours** organisé en collaboration avec la Radio Horizon, pour une ambiance musicale et conviviale. De quoi **valoriser l'image et les services du réseau aux yeux de cette clientèle essentielle**. En parallèle le bus du Tadao Music Tour a réalisé de manière ponctuelle des doublages de lignes desservant les principaux établissements du territoire pour associer le plus grand nombre et donner une visibilité grand public à l'évènement.

Cette action a reçu un écho particulièrement favorable auprès des établissements et de leurs élèves qui déclarent nous attendre pour la rentrée 2026 !

On estime à 2500 le nombre de jeunes approchés à l'occasion de l'opération.





TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 59 21/07/2026 11:11:40

DE FIN AOÛT A SEPTEMBRE : LA VITRINE DES 20 ANS !



Pour associer le plus grand nombre aux festivités – clients ou non-clients – en cette période phare de l'année que constitue la rentrée, Tadao a proposé un grand jeu facile d'accès : estimer le prix de la vitrine Tadao. La gagnante, parmi les **815 participants** a pu récupérer ses **cadeaux, d'une valeur totale de 2500 €** au cours de la cérémonie d'ouverture de la Journée Portes Ouvertes du 28 septembre.

28 SEPTEMBRE : 1ÈRE JOURNÉE PORTES OUVERTES À GRENAY POUR FÊTER 20 ANS D'HISTOIRE

Pour conclure de la meilleure manière les festivités des 20 ans, quoi de mieux qu'une invitation en mode VIP « à la maison » ?

C'était bien toute l'ambition de la 1ère Journée Portes Ouvertes (JPO) proposée par le réseau au dépôt de Grenay, véritable « vaisseau amiral » de Tadao. **Au delà des invitations lancées aux clients, l'évènement se voulait également fédérateur en interne, en invitant les familles des collaborateurs à visiter les coulisses de nos activités.**

Le parcours était organisé en **une dizaine d'ateliers**, présentant des métiers essentiels à la réalisation des services au quotidien : maintenance, PCC, construction de l'offre, Information voyageur, organisation de la production et bien entendu Histoire des 20 ans, tout était réuni pour valoriser nos métiers et nos infrastructures. **Un village d'animation** concluait le parcours : simulateur de conduite, jeux, restauration, présentation des différents types de bus, etc.

Forcément contrainte en nombre de visiteurs à la fois pour des raisons d'organisation et de sécurité, la 1ère JPO a fait le plein, avec près de 350 visiteurs accueillis (une rotation de 15 personnes toutes les 10 minutes). A souligner le travail collectif de l'ensemble des directions pour préparer le site, organiser les interventions et accompagner les visites.



TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 60 21/07/2026 11:11:42

D'AVRIL A SEPTEMBRE : TOUTES LES OCCASIONS SONT BONNES POUR FÊTER LES 20 ANS DE TADAO

Au-delà des temps forts organisés spécifiquement pour les 20 ans du réseau, Tadao s'est emparé des actualités du moment pour mettre en avant son anniversaire et valoriser ses temps forts :

OCLUB DOUBLE LES POINTS FIDÉLITÉ

Le programme de fidélité offrait deux possibilités d'engranger des points ou de gagner des cadeaux. Chaque 20 du mois, **doublage des points** et **bonus de points** pour ceux fêtant leurs 20, 40, 60 ou 80 ans en 2025 !



MAI À VÉLO : LE DÉFI DES 20 TRAJETS (MAI)

Sous la bannière « C'est pas le moment de se dégonfler », la pratique du vélo a été valorisée à l'occasion des 20 ans du réseau. Deux possibilités :

- **Inscrire ses trajets en vélo sur l'application Oclub**. Vingt trajets donnaient lieu à un cadeau. (25 participants et 187 trajets validés)
- **Reprise du challenge Géovélo** avec invitation à participer sous les couleurs de Tadao. Plus de **40 000 kms cumulés au total et une 253ème place** nationale (en deçà des résultats habituels du fait d'une perte de données liées à un dysfonctionnement de la plateforme)

Le vélo a aussi été valorisé à Béthune dans le cadre de la journée qui lui était consacrée par la CABBALR le 28 juin : une occasion supplémentaire de valoriser les offres « 20 ans ».



PARTENARIAT NAME FESTIVAL : L'ÉLECTRO EN CADEAU (JUIN)

Festival de musique électronique reconnu et organisé en juin sur le site du 9/9 Bis de Oignies, le Name Festival nous a permis d'**offrir 200 places à nos clients** à l'occasion de nos « 20 ans » et a permis une visibilité de la marque sur les lieux.

TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 61 21/07/2026 11:11:44



PARTENARIAT CINÉ COMÉDIES : DES INVITATIONS VIP (JUIN)

Devenu partenaire majeur du festival Ciné Comédie en offrant une large visibilité à l'évènement et aux solutions transports pour assister aux projections, **les organisateurs ont permis à 10 clients Tadao d'assister à une avant-première** à Lens en présence de l'acteur Pierre Richard.



PARTENARIAT LES MÉTAPHONIES : UNE JOYEUSE KERMESSE AU SEIN DU SITE DU 9/9BIS (JUIN)

Spectacles, concerts, ateliers, etc. Tadao a pris part à cette grande fête à destination des familles pour animer un stand « spécial 20 ans » et faire la **promotion des temps forts** à venir. Près de **200 personnes ont participé aux activités** proposées autour de la boutique mobile.

C. PRÉPARATION DU LANCEMENT DE LA GRATUITÉ

Plusieurs chantiers ont été ouverts afin de permettre au public d'avoir la maîtrise du changement à venir selon deux temps : le réseau 100 % gratuit au 1er janvier et les changements d'offres au retour des vacances de Noel le 05 janvier.

- **Délivrer toute l'information utile**
  Le passage en gratuité a nécessité d'**actualiser l'ensemble de la documentation mise à disposition du public**
  - › Fiches horaires pour tenir compte également des changements opérés sur l'offre
  - › Contenus du site tadao.fr
  - › Mise à jour des documents : guide du voyageur, plans, guide Biclo par exemple
  - › Actualisation des données de la Recherche d'Itinéraires
  - › Adaptation du règlement
- **Adapter la signalétique**
  - › À bord, aux arrêts, aux pôles d'échange
- **Accompagner les publics**
  - › Mise en œuvre d'un **portail intégré à tadao.fr pour les demandes de titres TER gratuits** suite à la décision actée fin novembre de reconduire l'Intégration Tarifaire puis **gestion des dossiers en priorisant les personnes ayant besoin du titre pour des motifs « Études » ou « travail »**
  - › Mise en place de **campagnes d'Informations ciblées et personnalisées** : TAD / Proxibus, Partenaires associatifs (via des sessions d'information en ligne), partenaires des programmes Solutions Pro ou Oclub, **37 000 contacts** au total
  - › Diffusion de **10 000 documents** explicatifs
  - › **Installer la Nouvelle Maison des Mobilités à Lens**
  - › **Préparer un dispositif d'accompagnement terrain** au moment du lancement tout début janvier
  - › **Formation des conseillers mobilités**
- **Faire la promotion du réseau 100 % gratuité**
  - › Mise en place d'une vaste campagne multicanale pour valoriser le réseau 100 % gratuit : 854 supports d'affichages (4m*3m, 2m2, supports internes et externes bus, écrans numériques grand format, etc.)
  - › 750 messages radio
  - › Publications d'Ads (496 000 vues)
  - › Ads Spotify (100 000 écoutes du message)
  - › Négociation de partenariat pour une présence au sein de centres commerciaux Carrefour et Auchan

TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 62 21/07/2026 11:11:45









TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 63 21/07/2026 11:11:46

D. AU-DELÀ DES TEMPS FORTS DE L'ANNÉE, UNE ACTIVITÉ CONTINUE ET ENGAGÉE

Si les trois grands temps forts de l'année ont naturellement concentré une part importante de l'activité commerciale et des relations clients, Tadao a parallèlement maintenu une présence active et régulière sur l'ensemble du territoire. Cette mobilisation continue a permis de nourrir un lien de proximité avec les acteurs locaux, de renforcer son influence et de promouvoir durablement ses solutions de mobilité auprès de tous les publics.

DES PARTENARIATS PÉRENNES AU SERVICE DU TERRITOIRE

En 2025, une dizaine de partenariats ont ainsi été animés, répondant à des objectifs complémentaires : valorisation de l'image de marque, mise en lumière des dessertes du réseau, renforcement de l'ancrage territorial, mais également soutien actif au développement des pratiques sportives et culturelles au bénéfice des habitants.

Pour chacun de ces partenariats, Tadao a déployé des dispositifs de communication ciblés et adaptés aux enjeux spécifiques, afin d'en maximiser l'impact. Ces actions ont pris des formes variées : campagnes d'affichage, annonces radio, publications digitales, diffusion de flyers, messages à bord des véhicules, e-mailings, ou encore habillage de bus aux couleurs des événements ou partenaires.



POLAR LENS

945 polars diffusés sur le réseau
489 participants au jeu associé
1er concours de BD parrainé par Tadao

MAI À AOÛT : PARTENARIATS ASSOCIÉS AUX FESTIVITÉS DES 20 ANS DE TADAO

JAN | FÉV | MARS | AVRIL | MAI | JUIN

2025

Partenariat Radio Horizon
Avant-Première « Les Tuches »
10 places offertes aux clients Tadao

Journée du Vélo à Béthune
Stand Grand Place
Animations ludiques sur le thème du vélo

Temps fort Basket Club Liévin
Soirée Tadao avec animations grand public
194 participants au jeu associé
Présentation du dispositif Solution Pro au carré VIP

ROUTE DU LOUVRE
Stand sur le village d'arrivée> promotion du programme « 20 ans de Tadao'
346 clients invités pour les courses et randonnées

La beauté du geste (Louvre Lens)
Valorisation des dessertes des lieux de spectacle « Allez-y avec Tadao »
Places offertes

ANIMATION « S'HABILLER EN ARTISTE » avec le Louvre Lens et Au Shopping Noyelles Godault.

Stand d'animation en galerie marchande 1720 BSC sans contacts offerts pour une visite gratuite de l'expo temporaire du Louvre Lens

TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 64 21/07/2026 11:11:47







FESTIVAL DE LA STE BARBE

Jeu associé avec des maillots RCL Ste Barbe à gagner
411 participants

JUIL. | AOÛT | SEPT | OCT | NOV | DÉC

BÉTHUNE RETRO

Stand majeur d'animation au cœur du dispositif
Jeux et infos liées au passage en gratuité
Promotion des dessertes pour rejoindre l'évènement

Salon international des métiers d'Art au stade couvert
Promotion de la desserte du site « Allez-y avec Tadao »

Temps fort Béthune Futsal
Soirée Tadao avec animations grand public
Diffusion de documents personnalisés
Présentation du dispositif
Solution Pro au carré VIP
Places offertes



TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 65 21/07/2026 11:11:48





TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 66 21/07/2026 11:11:50

POURSUITE DES PROGRAMMES CIBLES

LES JEUNES : UNE CIBLE QUI RESTE PRIORITAIRE

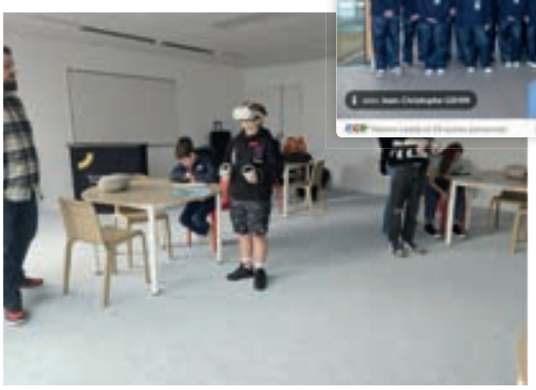
La partie D détaille les actions menées dans le cadre du programme LEMON à destination des **élèves de 4ème**. Ce programme phare est complété par celui à destination des écoliers des **classes de CM2** avec pour objectif une première acculturation au réseau et de son usage au moment de la bascule en 6ème. La méthode pédagogique répond également à des notions étudiées en classe (notions de repérages dans l'espace et sur un plan, calculs de trajets par exemple). En 2025, **54 écoles ont profité du programme, soit 85 classes et près de 2 400 élèves**. A signaler également que Tadao continue de proposer aux écoles l'accès à des séances de sensibilisation à la lutte contre le harcèlement scolaire dans le cadre du partenariat national entre Transdev et l'association ADN Kids, spécialisée dans cette lutte.

Au-delà du primaire et du collège, Tadao maintient le contact avec les jeunes tout au long de leur cursus scolaire. Plusieurs actions à mettre à profit de 2025 :

- Participation à **8 Journées Portes Ouvertes** de l'enseignement secondaire ou supérieur, soit au total **21 établissements** concernés : 14 avec une présence de Tadao sous la forme d'un stand d'information et 7 avec la mise en place de dispositif d'information personnalisés/
- Prises de paroles régulières sur les réseaux sociaux Tik Tok et Instagram pour valoriser les services Tadao tout en s'attachant à créer une relation de proximité avec ce public
- Mise en place d'un **appel à projet auprès des post bac** pour accompagner des sujets en lien avec la mobilité ou la valorisation du territoire. C'est l'IUT TC de Lens qui a ainsi été subventionné pour concourir à une régate nationale.
- Invitations au **Name Festival** du 9/9 bis dans le cadre des 20 ans de Tadao
- Animation spécifique avec le **Tadao Music Tour** au moment des journées d'intégrations dans le cadre des 20 ans du réseau









TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 67 21/07/2026 11:11:51

PROGRAMME SOLUTIONS PRO, POUR ACCOMPAGNER LA MOBILITÉ DES SALARIÉS

Tadao a poursuivi sa démarche relationnelle avec le monde de l'entreprise dans le cadre de son programme « solutions pro ». Si l'ambition première est de favoriser les déplacements domicile/travail via les solutions Tadao, il s'agit également de tisser des liens et de proposer des actions pouvant informer les salariés de manière personnalisée et de les sensibiliser de manière globale aux solutions alternatives à la voiture, y compris pour leurs déplacements dans la sphère privée.

Une trentaine de structures (certaines regroupant plusieurs entreprises) ont ainsi été rencontrées en 2025 et fait l'objet d'actions de sensibilisation ou d'études dans le cadre de leurs plans de mobilité (travaux de géolocalisation des salariés par exemple avec mise en relation des offres TC à disposition).

Ces entreprises, ainsi que celles déjà rencontrées les années précédentes ont par ailleurs fait l'objet d'une communication ciblée afin de leur expliquer le passage en gratuité du réseau au 1er janvier 2026. Nous avons également incité les agglos à relayer ces informations auprès des entreprises des territoires.

Pour rappel, « Solutions Pro » est un ensemble de moyens mis à disposition des entreprises pour sensibiliser, informer et accompagner les salariés sur le chemin d'une mobilité plus durable (Supports d'information variés et personnalisés, rencontres avec les salariés, animations en entreprise, contribution aux plans de mobilités entreprise, etc.)



Entreprises visitées	Ville ou Contexte	Action
CEDATRA	Ruitz	Stand
CONDI SERVICES	Oignies	Présentation de la démarche
SIMASTOK	Delta 3	Présentation de la démarche
CAHC	Afterwork	Présentation de la démarche
NIEDAX	Béthune	Accompagnement Plan mobilité
CLUB 1902	Béthune	Présentation de la démarche
Asso LES ANGES GARDINS	Loos	Atelier
CREATIQUE TECHNOLOGIE	Billy M.	Atelier
ACC	Douvrin (PA)	Atelier
CH Béthune/Beuvry	Beuvry	Stand
CABBALR	Formation conseillers en insertion	Atelier
Salon ENTREPRISES ET TERRITOIRES	Béthune	Stand
CLUB 1902	Béthune	Atelier « speed dating »
CAHC	Monde entreprises	Présentation de la démarche
VILLE de BÉTHUNE	Béthune	Formation des Eco agents
Asso Initiative Formation Emploi (AIFE)	Montiny	Atelier
TT PLAST	Lens	Etude
GEODIS	Douvrin (PA)	Docs personnalisés
Ets Soins Médicaux et Réadaptation Ste Barbe	Fouquières les Lens	Présentation de la démarche
CH LENS	Lens	Stand
CABBALR	Béthune	Animation Vélo
NIEDAX	ZI Washington	Stand
AIFE	Montigny	Fresque de la mobilité / animation vélos égaux
CEREMA	Cté des référents Management de la mobilité	Webinaire

TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 68 21/07/2026 11:11:58

O'CLUB : LE PROGRAMME DE FIDÉLITÉ DE TADAO

Le programme de fidélité O'Club a célébré son 5ème anniversaire à la rentrée 2025. Il fédère aujourd'hui **217 commerçants partenaires**, répartis sur l'ensemble du territoire. Ces derniers proposent régulièrement des offres via une plateforme dédiée, accessible aux usagers du réseau.

Le dispositif avait amorcé, fin 2024, une transformation majeure en élargissant les sources de cumul de points au-delà de l'usage des bus. Une étape décisive a été franchie en **octobre 2025** avec le **lancement d'une nouvelle application**, conçue pour accompagner la transition du club vers un modèle en gratuité.

Jusqu'alors, l'alimentation des comptes clients reposait principalement sur une interface liée à la billettique. Ce fonctionnement a été remplacé par **un système innovant intégrant l'ensemble des mobilités alternatives à la voiture individuelle : bus, TER, marche à pied, vélo ou encore covoiturage. Cette évolution renforce la cohérence du dispositif avec les objectifs de mobilité durable portés par le réseau**.

O'Club conserve ainsi son principe fondateur : une relation gagnant-gagnant entre les usagers, les partenaires et Tadao. Chacun y trouve un bénéfice tangible : amélioration du pouvoir d'achat pour les utilisateurs, gain de visibilité et de fréquentation pour les commerçants, valorisation des mobilités décarbonées et renforcement de l'attachement à la marque Tadao. Dans un contexte marqué par la perte progressive des données issues de la billettique, le programme constitue également **un levier stratégique pour enrichir la connaissance client**.

Le lancement de la nouvelle application a été soutenu par une **campagne de communication multicanale**, associant activement les commerçants partenaires. Afin d'encourager les téléchargements, une opération promotionnelle attractive a été mise en place, avec un séjour à Disneyland à remporter via la plateforme.

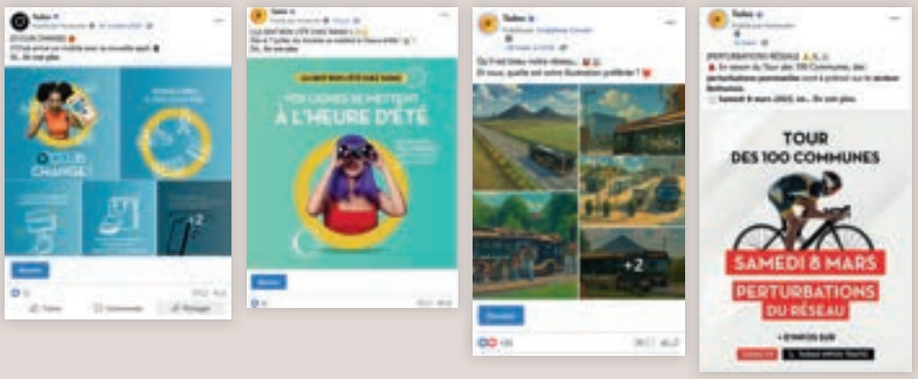
Les premiers résultats témoignent du succès de cette transformation : **en trois mois, 6 647 utilisateurs** se sont inscrits. Près de **2,8 millions de points** ont été cumulés, **dont 660 000 déjà consommés** (soit 23,5 %), à travers **2 418 transactions**, pour une moyenne de 300 offres proposées chaque mois.

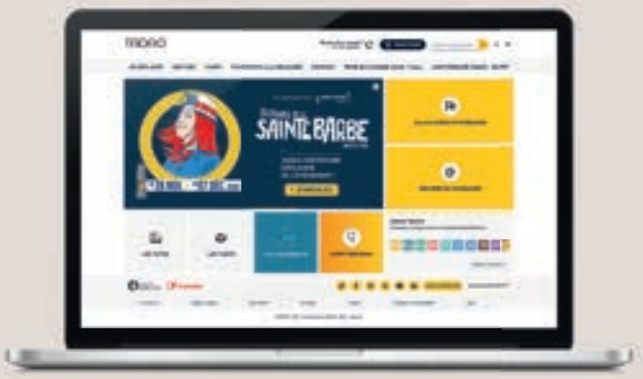
Tout au long de l'année, OClub fait l'objet de mises en valeur pour stimuler sa dynamique. En 2025, on retiendra, en dehors de animations « spécial 20 ans » :

- En janvier : des places à gagner pour assister au mondial de cyclocross de Liévin
- En février : des cadeaux spécial St Valentin à gagner chez 18 partenaires
- En mars : 10*2 places de foot pour un match du RCLens
- En avril : des offres « chocolat » à gagner chez 6 partenaires à l'occasion de Pâques
- En décembre : mise en valeur des offres spécial Noël des commerçants



TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 69 21/07/2026 11:11:59





LES ACTIVITÉS NUMÉRIQUES À LA LOUPE

SITE WEB

- Nombre de **vues : 6 138 380**
- Nombre d'**utilisateurs : 1 366 686**
- Consultations
  - › sur mobile : 91 %
  - › sur PC : 8 %
  - › sur tablette : 1 %

Nota : les chiffres sont globalement stables par rapport à 2024. Toutefois, il s'agit de minimum. En effet, des difficultés ont été rencontrées en cours d'année du fait de changement d'outils de supervision

CHATBOT

- Nombre d'**utilisateurs : 41 071** (-23 %)
- Taux de compréhension moyen : 63 % (-8 points)
- Fonctionnement du chatbot
  - › Clics sur boutons en moyenne : 23 748 (-47 %)
  - › Écriture des messages en moyenne : 26 758 (-65 %)

Nota : La forte baisse des performances du chatbot en 2025 s'explique par son obsolescence, ne permettant pas la mise à jour automatisée des informations. Or, les demandes des usagers portaient majoritairement sur les conditions de prise en charge des abonnements, puis sur la gratuité et l'accès au TER gratuit. Faute de réponses actualisées, l'outil s'est révélé moins performant. Une nouvelle version intégrant des mises à jour automatisées a été déployée en janvier 2026.



TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 70 21/07/2026 11:12:03

RÉSEAUX SOCIAUX

FACEBOOK :

- Nombre de **mentions « j'aime »** sur la page : **32 625** (+ 27 % vs 2024)
- Nombre d'**abonnés : 33 988** (+ 16 %)
- Nombre de **publications : 265** (+50 vs 2024, soit 22 publications en moyenne par mois)
- Nombre de messages privés : 4 637 (+19 %), soit une **moyenne de plus de 387 messages traités par mois**

Le réseau Facebook a rencontré un regain d'attractivité en 2025. Les modalités liées à la prise en charge et le passage en gratuité en sont la principale cause, témoignant également de l'intérêt sur ce sujet.

TWITTER OFFICIEL :

- Nombre d'**abonnés : 3 210** (+ 204)
- Nombre de **publications : 165** (+56)

TWITTER INFOS TRAFIC :

- Nombre d'**abonnés : 6 224** (+1 082)
- Nombre de **publications : 7 385** (+1 989)

Le compte twitter Infos trafic a poursuivi sa montée en puissance, témoignant de l'appétence du public pour une info en temps réel sur les perturbations du trafic.



INSTAGRAM :

- Nombre d'abonnés : 2 999 (+375)
- Nombre de **publications total : 392**
  - › Nombre de posts : 90
  - › Nombre de stories : 395
  - › Nombre de réels : 17

Une progression de l'audience plus marquée qu'en 2024, mais un réseau qui stagne globalement, malgré la richesse de la ligne éditoriale. Les autres réseaux sociaux sont davantage plébiscités

TIKTOK :

(Pour mémoire, lancement en juillet 2024)

- Nombre d'**abonnés : 4 320** (+1 386)
- Nombre de publications : 104
- Nombre de stories : 177
- Meilleur score de vues> 62 000 vues

Une bonne progression pour ce réseau qui trouve son audience essentiellement chez les jeunes. Un relais incontournable.

ACTIVITÉ DU PIC (PÔLE D'INFORMATION CENTRAL)

Le PIC a été amené à gérer 16 391 incidents ou aléas en 2025, soit une moyenne de 45 par jour (base 365 jours)

Gestion info temps réel	T1	T2	T3	T4	TOTAL 2025	TOTAL 2024	Évolution
Evènements réseau	5 056	4 270	3 201	3 864	16 391	14 657	12 %
Nombre de tweet	1 299	1 869	1 381	1 526	6 075	4 724	29 %
Nombre messages BIV	493	455	228	471	1 647	1 180	40 %
Nombre annonces sonores	12	19	15	19	65	44	48 %
Nombre de déviations mises en ligne	135	350	281	160	926	695	33 %

TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 71 21/07/2026 11:12:03



TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 72 21/07/2026 11:12:04

B. L'OFFRE DE TRANSPORT

UNE OFFRE CONSOLIDÉE ET ADAPTÉE AUX ÉVOLUTIONS DES USAGES

Dans le prolongement des évolutions engagées en 2024, l'année 2025 s'inscrit dans une phase de consolidation de l'offre du réseau TADAO qui s'établit à 16,7 millions de kms. L'architecture générale du réseau demeure stable, permettant de capitaliser sur les restructurations opérées depuis 2019 et le dispositif d'intégration tarifaire avec le TER.

Cette stabilité s'accompagne néanmoins d'une démarche d'adaptation continue. Des ajustements réguliers ont été apportés afin de répondre aux besoins des usagers, aux contraintes d'exploitation et aux évolutions du territoire. Ils traduisent la volonté de maintenir un niveau de service cohérent avec ces dernières.

Parallèlement, les services à la demande poursuivent leur développement et occupent une place centrale dans l'offre globale. Cette évolution illustre l'adaptation du réseau à la diversité des besoins de mobilité et l'attention portée à proposer des réponses différenciées, adaptées à chaque situation

Enfin, le service Biclo participe à l'élargissement de l'offre proposée aux usagers et à l'amélioration de la continuité des déplacements.

Ainsi, l'année 2025 confirme la solidité du réseau, prêt à aborder le passage en mode gratuit en 2026.

©

1. CONSISTANCE DE L'OFFRE : UNE ANNÉE GLOBALEMENT STABLE

L'enveloppe des kilomètres produits s'élève à **16,7 millions contre 16,2 en 2024, soit +2,7%**.

Cet écart s'explique essentiellement par l'augmentation importante de kilomètres affectés au Transport à la Demande : +32, 2%, soit près de 370 000 kms sur l'enveloppe globale annuelle supplémentaire de 450 000 kms.

Les activités de lignes régulières est tout à fait stable, autour de 14,7 millions de kilomètres, dont 57 % réalisée en propre, dans un contexte de réseau stabilisé à la suite des restructurations importantes menées en 2024.

La part globale de la sous-traitance passe de 45,2% à 46,8%, là encore en lien avec l'augmentation de l'activité TAD.

	Kilomètres Commerciaux							
	LR	Spéciaux	CS	TOTAL	HLP	Techniques	Total résiduels	TOTAL Général
TADAO LR	6 965 196	35 683		7 000 879	1 352 736	120 392	1 473 128	8 474 007
SAD Proxi	162 941			162 941			226 705	389 646
Production TADAO	7 128 137	35 683	0	7 163 820	1 352 736	120 392	1 699 833	8 863 653
Part d'activité	56,60 %	100,00 %	0,00 %	50,40 %	100,00 %	100,00 %	68,90 %	53,20 %
SAD Allobus, Chronopro et DUO	745 763	0	0	745 763			767 632	1 513 395
SAD Allobus	384 149	0	0	384 149			377 505	761 654
SAD Chronopro	43 975	0	0	43 975			65 196	109 171
SAD Duo	317 639	0	0	317 639			324 931	642 570
Artésiens	1 973 505	0	576 787	2 550 291				2 550 291
Benoît	599 169		145 030	744 199				744 199
Inglard	0	0	103 325	103 325				103 325
Transdev Littoral Nord	566 544	0	43 272	609 816				609 816
Mullie	19 909		224 970	244 879				244 879
Rose	312 439	0	58 327	370 766				370 766
Westeel	1 248 093	0	419 049	1 667 142				1 667 142
Production Affrêtés	5 465 421	0	1 570 760	7 036 181	0	0	767 632	7 803 813
Part d'activité	43,40 %	0,00 %	100,00 %	49,60 %				46,80 %
TOTAL	**12 593 558**	**35 683**	**1 570 760**	**14 200 001**	**1 352 736**	**120 392**	**2 467 465**	**16 667 466**

TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 74 21/07/2026 11:12:08

A. DES AJUSTEMENTS RÉGULIERS ET AGILES

Dans le cadre des évolutions proposées et engageantes du nouveau contrat de Délégation de Service Public 2024 - 2029, des adaptations de services structurelles avaient été opérées en 2024, en particulier :

- Restructuration d'itinéraires de 8 lignes principales et complémentaires,
- Évolution du standard d'offre des dessertes périurbaines avec un minimum de 7 allers-retours proposés sur les services DUO et Allobus, toutes l'année.

L'année 2025, dans sa globalité, a été une année de stabilisation. Néanmoins, tout en préparant le passage en gratuité de 2026, le réseau TADAO s'est adapté en continu aux besoins exprimés, dans un travail concerté avec Artois Mobilités. Cela s'est traduit par une **série d'ajustements déployées selon 4 jalons : janvier, avril, septembre et novembre**. Ces actions témoignent de la grande agilité dont ont fait preuve l'ensemble des équipes concernées par le processus d'adaptation de l'offre pour être chaque fois au rendez-vous des exigences de ces campagnes (Etudes, Méthodes, Information Voyageurs, SI, Patrimoine).

Au total, ce sont 171 modifications d'offre qui ont été opérées en 2025.

MODIFICATIONS STRUCTURELLES DE L'OFFRE

En réponse à des problématiques d'exploitation et d'évolution des conditions de circulation et des infrastructures :

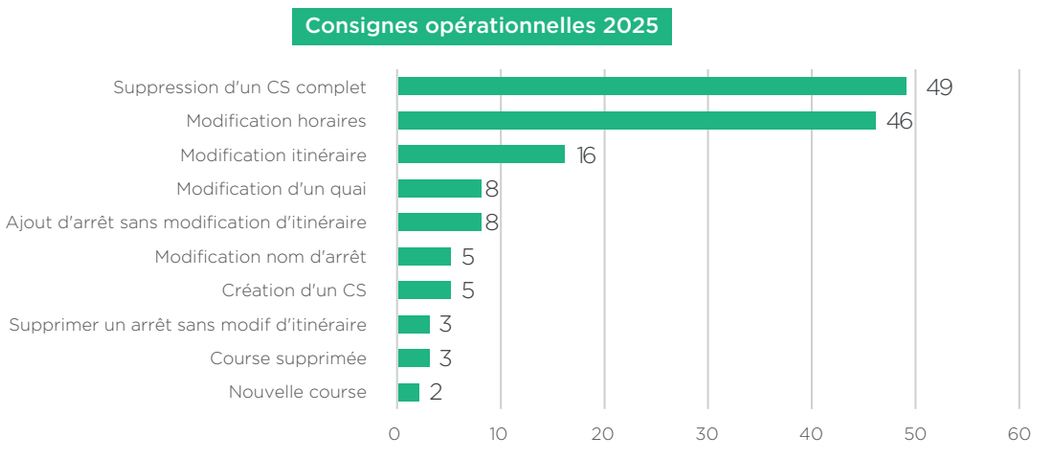
- **Mise en place du PEM Sud de Béthune** en janvier 2025 : extension des lignes 20, 22, 50, 52, 54, 56, 82,
- **Modification des terminus des lignes 14 et 30**, en avril 2025, sur le secteur Auchel/Cauchy-la-Tour, puis des lignes 14 et 36, en novembre 2025, au terminus Libération,
- **Adaptation de l'itinéraire de la ligne 35 dans Avion** en septembre 2025,
- **Mise en place de l'arrêt « Agglomération »** sur la Bulle 2 entre Actipolis et Mont Liébault à Béthune,
- **Restructuration de la ligne 10 avec la création d'une antenne Annezin ZI**
- **Ajustement des horaires de plusieurs lignes** régulières et nombreux circuits spéciaux en lien avec les évolutions horaires des établissements scolaires,
- **Adaptation des temps de parcours** en lien avec les analyses réalisées par la Direction de l'Exploitation, **permettant une amélioration significative de la ponctualité**

ADAPTATIONS AU FIL DE L'EAU

Des modifications d'offre ne nécessitant pas d'adaptation structurante de notre organisation de la production, sont opérées au fil de l'eau dans le cadre de consignes opérationnelles (CO). Elles permettent un **ajustement extrêmement réactif de l'offre aux problématiques rencontrées**. Ainsi, 145 consignes opérationnelles ont été mises en place en 2025 :

- **52 CO en janvier** sur 5 ligne régulières, 1 service Allobus et 46 circuits spéciaux,
- **10 CO en avril** sur 3 lignes régulières, 1 service Chronopro et 6 circuits spéciaux,
- **83 CO sur la période septembre/novembre**, sur 13 lignes régulières, 3 services Allobus, 1 service Chronopro et 66 circuits spéciaux.

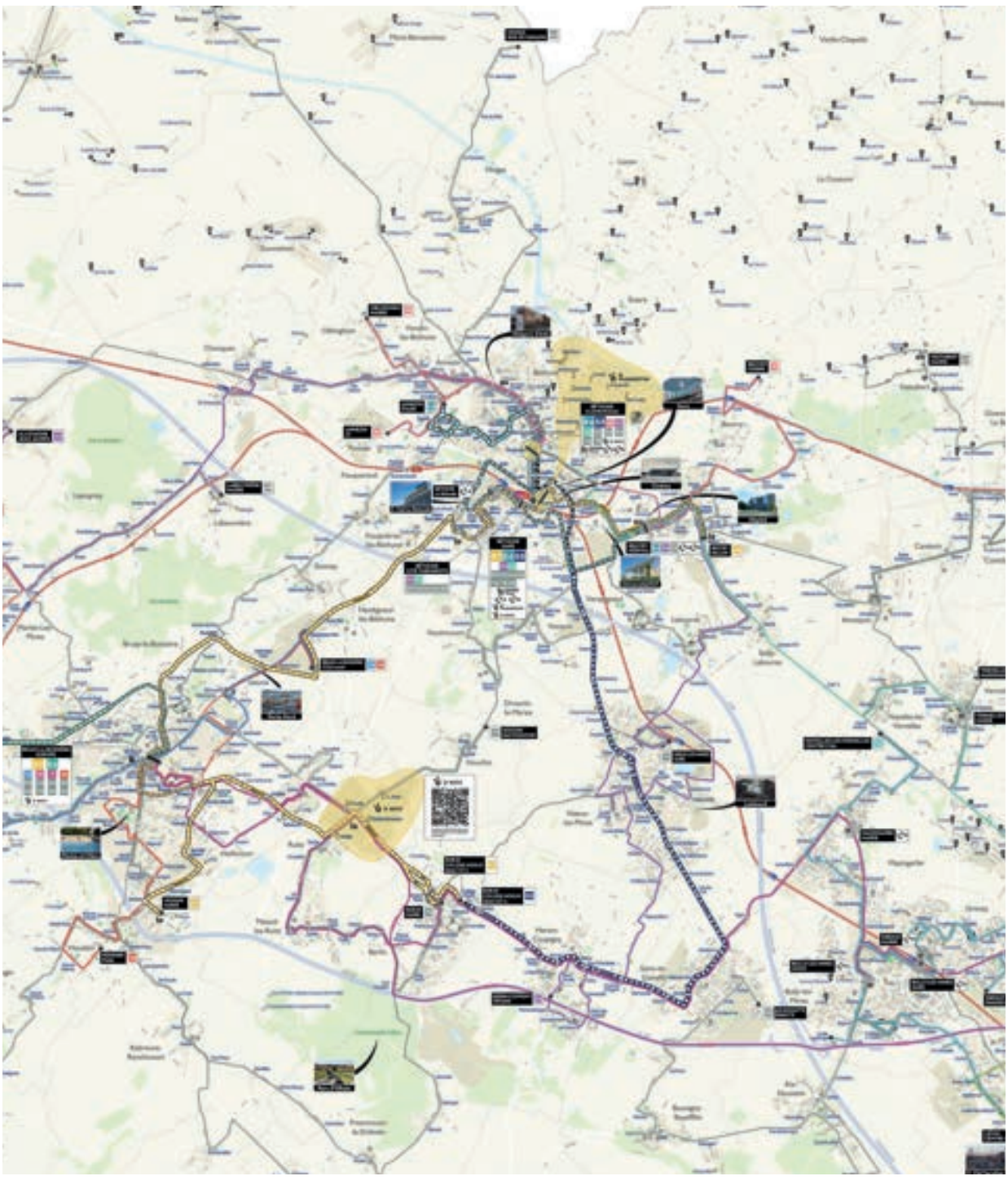
Les motifs d'établissement des consignes opérationnelles se répartissent comme indiqué dans le graphique ci-après :



TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 75 21/07/2026 11:12:08

MODIFICATIONS TEMPORAIRES

Travaux de voierie, fêtes foraines, manifestations diverses, le réseau Tadao est naturellement impacté au quotidien par ces évènement de la vie du territoire. Ils donnent lieu à un travail en continu avec les communes et les différents services de l'Etat afin de mettre en place des déviations ou des ajustements plus structurels de l'offre pour des périodes ciblées. Ces impacts donnent lieu à des alertes auprès des voyageurs. En 2025, **183 modifications temporaires** ont ainsi été mises en œuvre par les services circulation, information voyageurs et patrimoine, soit une moyenne d'une tous les deux jours.



TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 76 21/07/2026 11:12:10

B. 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 54 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 réservés, 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

22 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 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

130 circuits côté Est et 126 côté ouest. Ces services sont accessibles à tous les voyageurs du réseau.

TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 77 21/07/2026 11:12:10

C. SYNTHÈSE DE LA PRODUCTION PAR LIGNE (KMS COMMERCIAUX)

N°	Nom	Kms commerciaux		
		N	N-1	N/N-1 en %
	LIGNES BULLES			
1	LIEVIN Université/NOYELLES-GODAULT Europe	1 064 740	1 065 084	-0,03 %
2	HOUDAIN-BARLIN/BEUVRY Ballon	1 091 632	1 093 506	-0,17 %
3	AVION Lebas/VENDIN-LE-VIEIL Centre Ccial	613 500	620 817	-1,18 %
4	ANNEZIN Stade/BEUVRY Hôpital	276 491	282 151	-2,01 %
5	LENS Gare/LIBERCOURT Gare	514 654	509 439	1,02 %
6	AUCHEL Anatole France/BRUAY Europe	523 191	518 518	0,90 %
7	HENIN-BEAUMONT Espace Lumière/LIBERCOURT Gare	393 665	391 790	0,48 %
	SOUS-TOTAL	4 477 874	4 481 306	-0,08 %
	LIGNES PRINCIPALES			
10	OBLINGHEM Mairie/BEUVRY Gorre	256 189	258 839	-1,02 %
11	GRENAY- NOYELLES-LES-V./LENS Gare	375 595	380 712	-1,34 %
12	BARLIN Collège Moulin/Béthune Clemenceau	306 386	308 171	-0,58 %
13	ANGRES Duguay-Trouin/NOYELLES-GODAULT Europe	284 437	134 566	111,37 %
14	CAUCHY Floringhem/BRUAY Libération	465 179	438 444	6,10 %
15	COURCELLES-LES-LENS ZA/CARVIN Eglise	416 548	494 973	-15,84 %
16	HOUDAIN Poste/BRUAY Libération	0	0	-
17	LIBERCOURT Les Hauts/OIGNIESVauban	0	0	-
18	LENS Gare/BRUAY Europe	629 019	628 812	0,03 %
19	LIEVIN Fond d'Anglet/HENIN-BEAUMONT Gare	492 542	515 863	-4,52 %
	SOUS-TOTAL	3 225 894	3 160 380	2,07 %
	LIGNES COMPLEMENTAIRES			
18 exp	BRUAY Europe/LENS Gare	63 003	62 928	0,12 %
20	Béthune Gare/ALLOUAGNE Jean Jaurès	243 022	240 913	0,88 %
21	LENS Van Pelt/LEFOREST Gare	166 205	215 106	-22,73 %
22	LENS Gare/Béthune Gare	198 378	188 951	4,99 %
23	LEFOREST Le Planty/HENIN-BEAUMONT Darchicourt	117 120	123 609	-5,25 %
24	BEUVRY Hôpital/HERSIN-COUPIGNY Tirtaine	172 553	171 391	0,68 %
25	LENS Van Pelt/HENIN-BEAUMONT Polyclinique	235 802	219 815	7,27 %
27	HENIN-BEAUMONT Scrève/PONT-A-VENDIN Gare	234 460	219 705	6,72 %
30	CAUCHY Floringhem/LOZINGHEM Abreuvoir	87 797	101 992	-13,92 %
31	LIEVIN Site du 11/19/LIEVIN Fond d'Anglet	130 170	130 413	-0,19 %
33	VENDIN-LE-VIEIL Centre Cial/LIBERCOURT Mairie	270 807	286 139	-5,36 %
35	AVION Lebas/LA BASSEE Gare	271 663	269 704	0,73 %
36	HOUDAIN Poste/BRUAY Libération	140 168	149 066	
37	AUCHY Flandres/LENS Béhal-Jean Zay	398 637	369 408	7,91 %
39	LENS Béhal-Jean Zay/CARVIN Pont de Grès	174 412	163 682	6,56 %
40	AUCHEL Lamendin / LENS Gare Bus	0	0	-
41	LENS Circulaire	151 789	151 381	0,27 %
47	LIBERCOURT Les Hauts/OIGNIESVauban	198 169	195 647	1,29 %
	SOUS-TOTAL	3 254 154	3 259 851	-0,17 %
	LIGNES DUO			
50	BRUAY Europe/Béthune Gare	29 424	34 423	-14,52 %
52	BRUAY Provinces / Béthune Clemenceau	114 915	108 868	5,55 %
53	HULLUCH Fosse 13/CARVIN Eglise	30 416	33 066	-8,01 %
54	Béthune Gare/HINGES Rue de Paradis	25 490	25 475	0,06 %
55	SAINS Hermaville/LIEVIN Nauticaa	43 711	45 777	-4,51 %
56	BILLY-BERCLAU 11 Novembre/Béthune Gare	83 684	78 160	7,07 %
57	ABLAIN-SAINT-NAZAIRE Boutzeur/LIEVIN Centre Cial	15 956	15 710	1,56 %
58	VERMELLES Marignane/LA BASSEE Gare	37 423	49 237	-23,99 %
59	VIMY Mésanges/LENS Gare	7 339	8 857	-17,14 %
60	FESTUBERT Mairie / HAISNES Mairie	69 399	68 933	0,68 %
62	ESTREE-CAUCHY Haut d'Estrée/BRUAY Europe	16 225	20 644	-21,41 %

TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 78 21/07/2026 11:12:10

64	BAJUS Abreuvoir/BRUAY Europe	12 535	16 993	-26,23 %
66	PERNES-EN-ARTOIS Mairie/BRUAY Europe	18 604	20 481	-9,16 %
68	LABEUVRIERE Mairie/BRUAY Europe	22 611	24 634	-8,21 %
70	BARLIN Mairie/BRUAY Europe	10 630	13 390	-20,61 %
72	RUITZ Mairie/Noeux Gare	41 438	47 655	-13,05 %
74	ISBERGUES, MOLINGHEM Gare / LILLERS, Covoiturage	10 593	11 010	-3,79 %
76	CALONNE-SUR-LA-LYS, VERTS FEUILLAGES / BÉTHUNE, Gare	21 027	20 863	0,78 %
78	LILLERS, COVOITURAGE / BÉTHUNE, Gare	20 455	21 167	-3,36 %
82	Béthune Gare/BEUVRY Hôpital	40 648	40 456	0,48 %
	SOUS-TOTAL	672 522	705 799	-4,71 %
	NAVETTES			
90	Navette Béthune	35 231	36 388	-3,18 %
91	Navette Marché Lens	2 247	2 273	-1,15 %
92	Navette Marché Bruay	1 193	1 163	2,55 %
93	Navette Gare de Vimy	15 740	5 384	192,35 %
	SOUS-TOTAL	54 411	45 208	20,36 %
	CIRCUITS SCOLAIRES			
	SOUS-TOTAL	1 570 760	1 586 062	-0,96 %
	ALLOBUS			
	SOUS-TOTAL	745 763	545 105	36,81 %
	PROXIBUS			
	SOUS-TOTAL	173 595	149 491	16,12 %
	TOTAL OFFRE KILOMÉTRIQUE COMMERCIALE	**14 174 972**	**13 933 202**	**1,74 %**

En raison de son volume important, le fichier détaillant les kilomètres par ligne et par CS est mis à disposition au format Excel avec les données sources transmises à l'AO.



TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 79 21/07/2026 11:12:11

COURSES NON RÉALISÉES ET PÉNALISÉES

Le nombre de CNE affiche une hausse significative de +62%. Malgré tout, le taux de non-conformité reste contenu 0,31 % vs 0,19 % en 2024, ce qui revient à dire que 99,69 % des courses ont été assurées en 2025.

Tout comme en 2025, cette augmentation des CNE est essentiellement imputable aux services réalisés en propre (92,5%), notamment en janvier où la disponibilité du parc était particulièrement tendue, dans la suite de décembre 2024. Les retards de livraison des véhicules, l'usure prématurée de certains véhicules et la difficulté à recevoir les pièces détachées en sont la source d'explication. Cependant, **à partir de février**, et grâce aux recherches de solutions mises en œuvre par la direction technique, la situation s'est considérablement améliorée, avec une **moyenne de 136 CNE par mois** (soit +/- 4 par jour) contre 524 (soit 4 fois plus)sur le seul mois de janvier.

Ainsi, si l'on neutralise ce mois de janvier atypique, le nombre de CNE global moyen par mois s'établit à moins de 150, soit moins de 5 par jour en moyenne.

Mois	Jan.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	TOTAL	RÉPAR-TITION	N-1	Évolution
TADAO	524	160	205	124	121	135	68	113	149	198	91	138	2026	92,50 %	1201	68,70 %
AUTOBUS ARTESIENS	11	16	3	6	7	6	3	0	5	4	18	28	107	4,90 %	88	21,60 %
BENOIT	2	3	0	0	2	0	1	1	2	0	0	1	12	0,50 %	12	0,00 %
INGLARD	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00 %	1	-100,00 %
LNA	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0,00 %	2	-50,00 %
MULLIE	0	6	0	1	0	1	0	1	0	2	1	2	14	0,60 %	10	40,00 %
ROSE	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	3	0,10 %	3	0,00 %
WESTEEL	5	4	0	3	2	2	1	0	3	1	2	4	27	1,20 %	33	-18,20 %
TOTAL	542	189	209	134	133	144	75	115	159	205	112	173	2190	100,00 %	1350	62,20 %
Nb de courses théoriques	65 170	52 576	64 047	55 426	60 074	61 889	47 717	42 055	66 736	60 537	59 593	60 865	696 685		714 831	-2,50 %
Taux de conformité	99,17%	99,64%	99,67%	99,76%	99,78%	99,77%	99,84%	99,73%	99,76%	99,66%	99,81%	99,72%	99,69%		99,81%	

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

En cohérence avec l'augmentation de la fréquentation des services TAD, le bilan kilométrique le nombre de courses déclenchées et la production kilométrique de ces services augmentent de manière très significative. (Pour rappel, l'exploitation de ces services est désormais confiée à deux sous-traitants : MULLIE et Transdev Autobus Artésiens, respectivement pour 55% et 45 % de l'activité).

Plus de 120 000 courses virtuelles sont désormais proposés au public, soit +15 % vs 2024, du fait des améliorations opérées. Avec près de **54 000 courses réalisées, le taux de déclenchement atteint 52%** vs 44 % en 2024, soit + 16% équivalent à 13 000 courses supplémentaires. Ce sont les lignes Allobus qui en génèrent toujours le plus grand nombre (48%) et affichent la principale hausse de production (+48%). **Les modifications structurelles opérées sur les Allobus C et F** (liaison d'arrêt à arrêt, sans contraintes horaires) qui **ont boosté la fréquentation**.

L'enveloppe kilométrique globale du TAD progresse ainsi de 32%. Dans le détail, les lignes Allobus affichent + 34 % de kms et les lignes DUO + 35%. Pour ces dernières, on y voit les effets des modifications des standards apportés en septembre 2024.

La répartition de la production reste stable, avec 50% pour les Allobus, 42% pour les DUO et 8% pour les Chronopro.

On remarquera que **le groupe de lignes desservant le secteur de la LYS ROMANE, (Allobus F, G et H), s'impose comme la locomotive de ce type d'offre : 52% des kms supplémentaires produits en TAD lui sont consacrés**. La modification de fonctionnement de l'Allobus C impacte également signicativement l'enveloppe kilométrique correspondante en augmentant de 42%.

Seules ombres au tableau, le nombre de courses annulées ou en «no-show» (le client n'est pas au rendez-vous) : Sur plus de 62 000 réservées, 7 500 (12%) se soldent par une annulation et 8 500 (13,7%) par un «no-show», soit respectivement +52 % et + 53% vs 2024. Cette situation est suivie de près puisque pénalisante à la fois pour les exploitants et les clients ; une

TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 80 21/07/2026 11:12:12

série d'action a déjà été opérée auprès des clients les plus concernés (sensibilisation ou suspension temporaire pour 2 adhérents).

COURSES DÉCLENCHÉES

Courses déclenchées	2025	2024	Écart	Part 2025	Part 2024
Allo	26 118	17 656	48 %	48 %	43 %
Chrono	5 622	4 908	15 %	10 %	12 %
Duo	22 138	18 224	21 %	41 %	44 %
Express	714	591	21 %	1 %	1 %
Total TAD	54 592	41 379	32 %	100 %	100 %

DÉTAIL DES KMS PAR LIGNE ET SYNTHÈSE

N°	Transporteur	Cumul N	Cumul N-1	N/N-1 en %
allobus A	Mullie	238 744	265 853	-10,20 %
allobus B	Mullie	72 667	50 981	42,54 %
allobus C	Muliie	32 000	30 218	5,90 %
allobus D	Mullie	6 166	2 674	130,58 %
allobus E	Mullie	4 466	5 317	-16,01 %
allobus F	TAR	278 407	123 473	125,48 %
allobus G	TAR	98 996	73 836	34,08 %
allobus H	TAR	27 895	13 484	106,88 %
Site de mémoire	Mullie	2 313	2 006	15,29 %
Chronopro Bois Rigault	Mullie	34 307	39 407	-12,94 %
Chronopro ZI Washington	TAR	14 085	14 523	-3,02 %
Chronopro PI Artois Flandres	Mullie	28 522	31 098	-8,28 %
Chronopro Zi du château	Mullie	7 941	7 072	12,29 %
Chronopro Delta 3	Mullie	-	425	-100,00 %
Chronopro Portes du Nord	Mullie	4 219	4 011	5,16 %
Chronopro ZI Ruitz Est	Mullie	868	146	492,49 %
Chronopro ZI Ruitz Ouest	TAR	7 840	968	709,84 %
Chronopro ZI Ruitz Nord	TAR	11 390	1 792	535,72 %
duo 50	Mullie	22 636	21 181	6,87 %
duo 52	Mullie	5 812	4 577	26,97 %
duo 53	Mullie	14 420	9 057	59,22 %
duo 54	Mullie	19 285	15 862	21,58 %
duo 55	Mullie	37 910	31 723	19,50 %
duo 56	Mullie	25 846	16 246	59,09 %
duo 57	Mullie	23 129	19 020	21,60 %
duo 58	Mullie	15 472	11 636	32,97 %
duo 59	Mullie	18 117	8 676	108,82 %
duo 60	Mullie	8 744	7 481	16,87 %
duo 62	Mullie	15 904	6 914	130,01 %
duo 64	Mullie	14 270	10 966	30,12 %
duo 66	Mullie	27 967	15 495	80,50 %
duo 68	Mullie	3 799	856	343,76 %
duo 70	Mullie	30 131	16 051	87,71 %
duo 72	Mullie	8 322	7 359	13,08 %
duo 74	TAR	69 708	50 631	37,68 %
duo 76	TAR	114 015	79 074	44,19 %
duo 78	TAR	69 907	55 744	25,41 %
duo 82	Mullie	27 725	33 230	-16,57 %
duo 114	Mullie	13 080	5 293	147,14 %
duo 18 express	Mullie	56 371	48 441	16,37 %
Total		1 513 395	1 142 799	32,43 %

	N	N-1	N/N-1 en %
Allobus	761 654	567 842	34 %
Chrono	642 570	475 515	35 %
Duo	109 171	99 443	10 %
Total	1 513 395	1 142 800	32 %

TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 81 21/07/2026 11:12:12

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	10 570	10 182	3,81 %	8 671	7 836	11 %	1 248	1 314	-5 %
allobus B	6 040	4 862	24,23 %	3 045	2 003	52 %	398	194	106 %
allobus C	4 228	4 256	-0,66 %	2 100	1 664	26 %	229	131	75 %
allobus D	4 228	4 256	-0,66 %	550	220	150 %	63	27	135 %
allobus E	1 208	1 216	-0,66 %	481	551	-13 %	55	47	17 %
allobus F	4 228	4 256	-0,66 %	11 019	4 527	143 %	1 712	463	269 %
allobus G	4 228	4 256	-0,66 %	3 218	2 729	18 %	453	424	7 %
allobus H	4 228	4 256	-0,66 %	1 331	793	68 %	227	137	65 %
Site de mémoire	2 277	2 295	-0,78 %	93	72	29 %	5	2	150 %
Chronopro Bois Rigault	2 816	2 832	-0,56 %	1 593	1 604	-1 %	86	67	28 %
Chronopro ZI Washington	2 008	2 016	-0,40 %	946	666	42 %	37	3	1133 %
Chronopro PI Artois Flandres	2 123	2 136	-0,61 %	1 094	954	15 %	42	33	27 %
Chronopro Zi du château	1 255	1 260	-0,40 %	687	655	5 %	10	22	-55 %
Chronopro Delta 3	1 255	1 260	-0,40 %	31	469	-93 %	2	40	-95 %
Chronopro Portes du Nord	1 255	1 260	-0,40 %	542	531	2 %	12	2	500 %
Chronopro ZI Ruitz Est	1 812	606	199,01 %	47	14	236 %	7	8	-13 %
Chronopro ZI Ruitz Ouest	1 812	606	199,01 %	600	102	488 %	19	-	
Chronopro ZI Ruitz Nord	1 812	606	199,01 %	373	95	293 %	76	7	986 %
duo 50	3 506	2 806	24,95 %	1 118	918	22 %	100	74	36 %
duo 52	1 885	1 624	16,07 %	487	425	15 %	88	94	-6 %
duo 53	2 172	1 586	36,95 %	695	402	73 %	76	28	173 %
duo 54	2 307	2 028	13,76 %	937	967	-3 %	103	89	15 %
duo 55	3 344	3 176	5,29 %	2 352	1 970	19 %	338	240	41 %
duo 56	1 446	1 154	25,30 %	926	763	21 %	120	85	41 %
duo 57	2 949	2 268	30,03 %	1 385	1 008	37 %	143	86	66 %
duo 58	2 431	1 961	23,97 %	839	700	20 %	152	108	41 %
duo 59	3 631	2 310	57,19 %	736	406	82 %	56	10	443 %
duo 60	1 653	1 417	16,65 %	602	570	6 %	54	38	43 %
duo 62	3 399	2 321	46,45 %	722	354	104 %	70	16	336 %
duo 64	3 258	2 059	58,23 %	602	477	26 %	63	40	58 %
duo 66	2 902	2 324	24,87 %	971	533	82 %	99	49	101 %
duo 68	1 758	1 020	72,35 %	357	188	90 %	22	6	280 %
duo 70	3 673	2 945	24,72 %	1 272	716	78 %	97	42	129 %
duo 72	2 654	2 356	12,65 %	524	546	-4 %	49	61	-20 %
duo 74	4 917	4 926	-0,18 %	3 168	2 688	18 %	387	254	52 %
duo 76	3 435	3 156	8,84 %	2 733	2 541	8 %	273	256	7 %
duo 78	3 866	3 890	-0,62 %	2 246	2 217	1 %	243	196	24 %
duo 82	3 785	3 606	4,96 %	1 432	1 417	1 %	162	154	5 %
duo 114	2 502	1 532	63,32 %	812	385	111 %	83	41	104 %
duo 18 express	1 208	1 216	-0,66 %	768	636	21 %	54	45	22 %
Total	120 064	104 098	15,30 %	62 105	46 289	34 %	7 512	4 932	52 %

TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 82 21/07/2026 11:12:12

	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
	3 959	4 277	-7 %	1 786	1 832	-3 %	7 423	6 522	14 %	82 %	77 %	7 %
	617	327	89 %	202	171	18 %	2 647	1 810	46 %	50 %	41 %	22 %
	397	258	54 %	186	115	62 %	1 871	1 533	22 %	50 %	39 %	27 %
	105	37	184 %	61	11	455 %	487	193	152 %	13 %	5 %	152 %
	74	77	-4 %	55	26	112 %	426	504	-15 %	40 %	45 %	-12 %
	4 708	973	384 %	1 533	422	263 %	9 307	4 063	129 %	261 %	106 %	145 %
	1 160	981	18 %	425	278	53 %	2 765	2 305	20 %	76 %	64 %	19 %
	380	188	102 %	177	109	62 %	1 104	656	68 %	31 %	19 %	69 %
	23	2	1050 %	13	15	-13 %	88	70	26 %	4 %	3 %	30 %
	634	447	42 %	456	360	27 %	1 507	1 537	-2 %	57 %	57 %	0 %
	251	3	8267 %	285	-		909	663	37 %	47 %	33 %	43 %
	214	120	78 %	143	59	142 %	1 052	921	14 %	52 %	45 %	15 %
	30	49	-39 %	24	35	-31 %	677	633	7 %	55 %	52 %	5 %
	2	238	-99 %	2	359	-99 %	29	429	-93 %	2 %	37 %	-93 %
	17	3	467 %	24	27	-11 %	530	529	0 %	43 %	42 %	2 %
	7	8	-13 %	5	-		40	6	567 %	3 %	2 %	12 %
	25	-		43	4	975 %	581	102	470 %	33 %	17 %	97 %
	78	7	1014 %	20	2	900 %	297	88	238 %	21 %	16 %	31 %
	150	100	50 %	119	108	10 %	1 018	844	21 %	32 %	33 %	-3 %
	118	114	4 %	20	24	-17 %	399	331	21 %	26 %	26 %	-1 %
	120	44	173 %	76	39	95 %	619	374	65 %	32 %	25 %	26 %
	183	158	16 %	90	74	22 %	834	878	-5 %	41 %	48 %	-15 %
	692	472	47 %	377	412	-8 %	2 014	1 730	16 %	70 %	62 %	13 %
	226	155	46 %	117	80	46 %	806	678	19 %	64 %	66 %	-3 %
	287	142	102 %	173	143	21 %	1 242	922	35 %	47 %	44 %	6 %
	224	163	37 %	60	59	2 %	687	592	16 %	35 %	36 %	-3 %
	77	14	450 %	45	30	50 %	680	395	72 %	20 %	18 %	15 %
	92	56	64 %	33	25	32 %	548	532	3 %	36 %	40 %	-9 %
	95	20	375 %	50	28	79 %	652	338	93 %	21 %	15 %	39 %
	77	54	43 %	34	21	62 %	539	437	23 %	18 %	23 %	-20 %
	162	81	100 %	62	67	-7 %	872	484	80 %	33 %	23 %	46 %
	34	9	278 %	34	14	143 %	335	182	84 %	20 %	18 %	10 %
	214	86	149 %	139	82	70 %	1 175	674	74 %	35 %	24 %	42 %
	73	120	-39 %	41	73	-44 %	475	485	-2 %	20 %	23 %	-15 %
	840	527	59 %	506	297	70 %	2 781	2 434	14 %	64 %	55 %	18 %
	603	581	4 %	509	408	25 %	2 460	2 286	8 %	80 %	81 %	-1 %
	422	346	22 %	194	184	5 %	2 003	2 021	-1 %	58 %	57 %	2 %
	344	367	-6 %	224	194	15 %	1 270	1 263	1 %	38 %	39 %	-4 %
	158	55	187 %	102	47	117 %	729	344	112 %	32 %	25 %	29 %
	133	109	22 %	101	91	11 %	714	591	21 %	64 %	52 %	22 %
	18 005	11 768	53 %	8 546	6 325	35 %	53 879	40 788	32 %	52 %	44 %	16 %

TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 83 21/07/2026 11:12:12

E. FOCUS PRODUCTION SERVICE PROXIBUS

Un nouveau mode de fonctionnement a été opéré en janvier 2024 pour répondre aux exigences de la LOM (Loi d'Orientation des Mobilités).

Dans ce cadre, et **pour la 2ème année consécutive, la production du service Proxibus est à la hausse avec +23% de kilomètres produits** vs 2024.

Le nombre de clients actifs a progressé de 17 %, avec **48 nouveaux adhérents**, portant la population concernée à 324. Ces derniers ont généré plus de **14 000 courses**, soit +20% vs 2024. Les efforts mis en œuvre pour optimiser les moyens disponibles portent leurs fruits puisque le nombre de courses réalisées en regroupant plusieurs voyageurs accusent une progression de +31%, avec **un taux d'annulation qui reste très contenu (2,3%)**. Ces optimisations restent le levier principal pour satisfaire au mieux les demandes, une saturation des moyens étant globalement observée en heures de pointe.

SYNTHÈSE DES KMS PRODUITS

	N	N-1	N/N-1 en %
Kms totaux	389 646	316 183	23,23 %

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
9 544	7 858	21,46 %	66,45 %	4 818	3 670	31,28 %	33,55 %	14 362	11 528	20,72 %

Nb courses annulées (jour même)			
N	N-1	% évol	Pourcentage d'annulation
334	255	30,98 %	2,33 %

	N	N-1	N/N-1 en %
Kms TOTAUX	389 646	316 183	23,23 %

TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 84 21/07/2026 11:12:12

F. OCCASIONNELS ET SPÉCIAUX

Période	Prestation	Km Totaux	Coût Total TTC	Financement AM62	Financement Transdev
janv.-25	Navettes Bollaert	974	12 127,95 €	X	
janv.-25	Navettes Bollaert	900	8 294,14 €	X	
janv.-25	Navettes Bollaert	981	11 605,66 €	X	
févr.-25	Adateep	89	1 195,69 €	X	
mars-25	Navettes Bollaert	975	5 814,46 €	X	
mars-25	Navettes Bollaert	995	6 861,13 €	X	
mars-25	Adateep	43	224,28 €	X	
avr.-25	Navettes Bollaert	966	7 892,22 €	X	
mai-25	Route du Louvre	3 578	24 406,88 €		X
mai-25	Trail pyramides	476	3 933,05 €	X	
mai-25	Navettes Bollaert	1 037	6 754,36 €	X	
mai-25	Prestation 4 j Dunkerque	673	1 771,95 €	X	
juil.-25	Prestation Tour de France Police	114	1 680,23 €	X	
août-25	Navettes Bollaert	1 058	6 201,72 €	X	
août-25	Navettes Bollaert	1 129	6 474,01 €	X	
août-25	Navettes Bollaert	1 030	6 299,57 €	X	
août-25	Navettes Bollaert	1 025	6 668,18 €	X	
août-25	Béthune rétro	558	6 558,21 €	X	
oct.-25	Navettes Bollaert	974	7 431,21 €	X	
oct.-25	Navettes Bollaert	1 000	6 505,19 €	X	
oct.-25	Adateep	343	2 022,78 €	X	
avr.-25	Navettes Bollaert	1 029	7 813,29 €	X	
avr.-25	Navettes Bollaert	991	6 280,58 €	X	
avr.-25	Adateep	32	170,01 €	X	
déc.-25	Navettes Bollaert	1 021	6 990,40 €	X	
déc.-25	Navettes Bollaert	973	7 483,13 €	X	
déc.-25	Adateep	288	2 352,60 €	X	
févr.-25	Navettes Bollaert	1 009	11 452,48 €	X	
févr.-25	Championnat du monde cyclo cross	15 748	199 871,72 €	X	
janv.-25	Adateep	396	3 370,57 €	X	
janv.-25	Vœux CAHC	551	2 468,28 €	X	
nov.-25	Navettes Bollaert	1 060	8 111,93 €	X	
nov.-25	Navettes Bollaert	979	5 755,94 €	X	
nov.-25	Adateep	407	2 835,20 €	X	
nov.-25	CROSS J.Vilet	314	2 346,93 €	X	
sept.-25	Navettes Bollaert	1 028	7 046,72 €	X	
sept.-25	Navettes Bollaert	350	2 557,15 €	X	
sept.-25	Adateep	334	2 458,47 €	X	
TOTAL Occasionnels et spéciux		45 428	420 088,27 €		

Factuellement, **le nombre de kilomètres spéciaux augmente de +60 % vs 2024** et les recettes correspondantes de + 41%. Il s'agit là d'un épiphénomène propre à l'année 2025. En janvier, le réseau a en effet organisé le système de navettes permettant l'accès au **championnat du monde de cyclo-cross**. A lui seul, **cet évènement génère 35% des kms spéciaux de l'année**.

Le reste de l'activité est resté conforme à celui des années précédentes. En engendrant plus de 20 000 kms annuels, **les navettes Bollaert concentrent 47% de la production de kms spéciaux**.

TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 85 21/07/2026 11:12:12

2. L'OFFRE DE SERVICE BICLO

A. L'OFFRE BICLO

Pour mémoire, le service a été complètement repensé en 2024 :

- Choix de vélos variés et augmentation significative du parc
- Proposition de locations en moyenne et longue durée au lieu des courtes durées
- Parcours clients dématérialisé via un portail numérique dédié accessible depuis tadao.fr
- Récupération des vélos dans les 5 boutiques Tadao ou livraison à domicile selon le type de vélos ou la durée de location
- Mise en place d'un système de caution solidaire en partenariat avec l'association EMA

ÉVOLUTION DU PARC DE VÉLOS À LA LOCATION

En 2025, l'investissement en matériel s'est poursuivi avec l'acquisition de 28 nouveaux équipements électriques, ces derniers représentant ainsi 65% du parc.

L'OFFRE BICLO EN 2025

Type vélo	Nouveaux	Anciens	Total
Biclo Classique	0	14	14
Biclo Classique pliable	0	5	5
Biclo électrique	23	34	57
Biclo électrique biporteur	0	2	2
Biclo électrique longtail	1	3	4
Biclo électrique pliable	4	6	10
Trotinette	0	4	4
Tio'Biclo 4-6 ans (16 pouces)	0	3	3
Tio'Biclo 6-9 ans (20 pouces)	0	8	8
Tio'Biclo 9-12 ans (24 pouces)	0	4	4
TOTAL	28	83	111

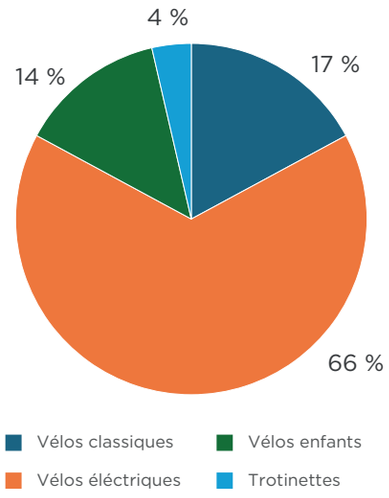
GAMME TARIFAIRE

La gamme tarifaire est restée inchangée en 2025

Type d'équipement	1 mois Plein tarif	6 mois Plein tarif	9 mois Plein tarif
Vélo classique	15 €	75 €	108 €
Vélo électrique	40 €	204 €	297 €
Vélo Cargo	70 €	351 €	
Vélo enfant	5 €	24 €	36 €

Il y a eu 34 demandes de cautions solidaires en 2025 dont 17 éligibles. Seuls 3 clients ont donné suite (en lien avec la location à 0 € pour 1 ou 6 mois accordée aux demandeurs d'emploi).

Répartition du parc de vélos



TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 86 21/07/2026 11:12:13

PARC D'ABRIS À VÉLOS

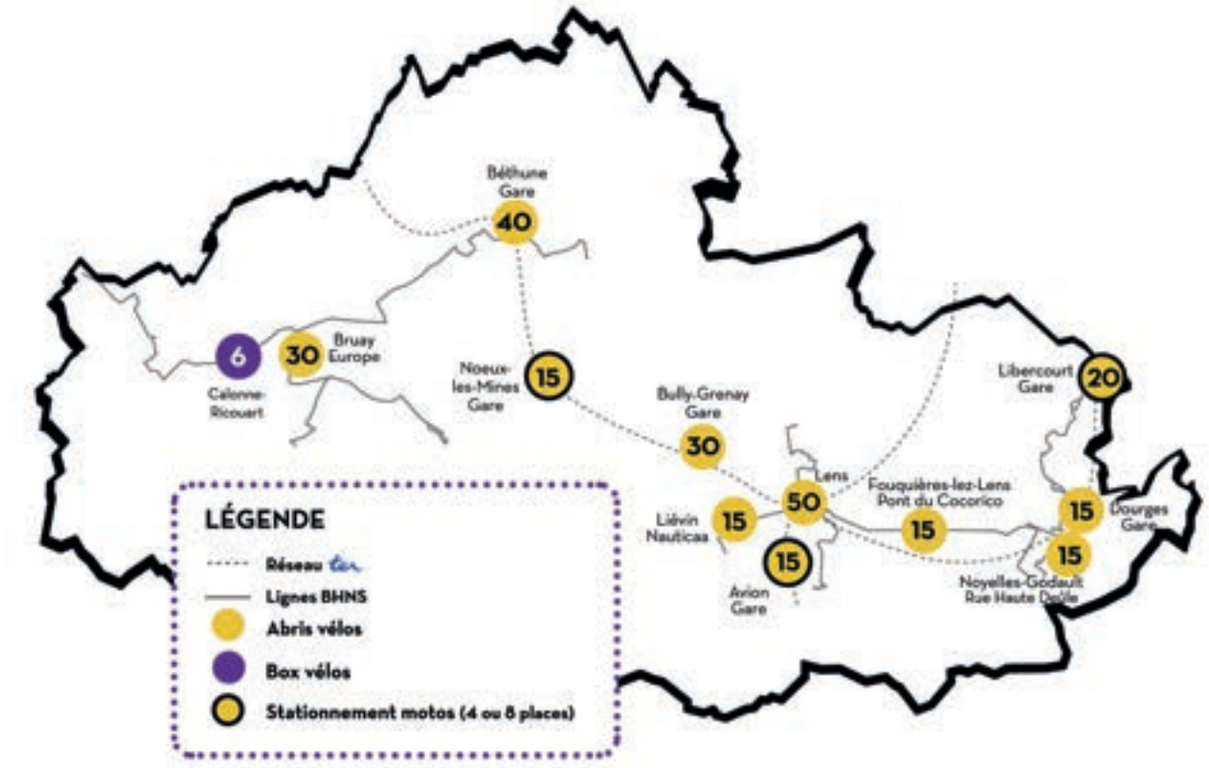
Le nombre d'abris est resté stable, avec **11 stations proposant 260 places** de stationnement. Leur accès est conditionné par le chargement d'un abonnement (Tadao/Ter) ou d'un badge gratuit sur une carte Pass Pass, cette mesure permettant de sécuriser les équipements. Fin 2025, 527 personnes disposaient d'un badge d'accès vs 219 à fin 2024, soit +41%.

Signalons aussi l'installation de une Box à vélos à Calonne Ricouart permettant d'accueillir 6 vélos : une mesure expérimentale qui ne nécessite pas de badge d'ouverture pour l'usager.



Le nouveau box à vélo installé à Calonne





TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 87 21/07/2026 11:12:14

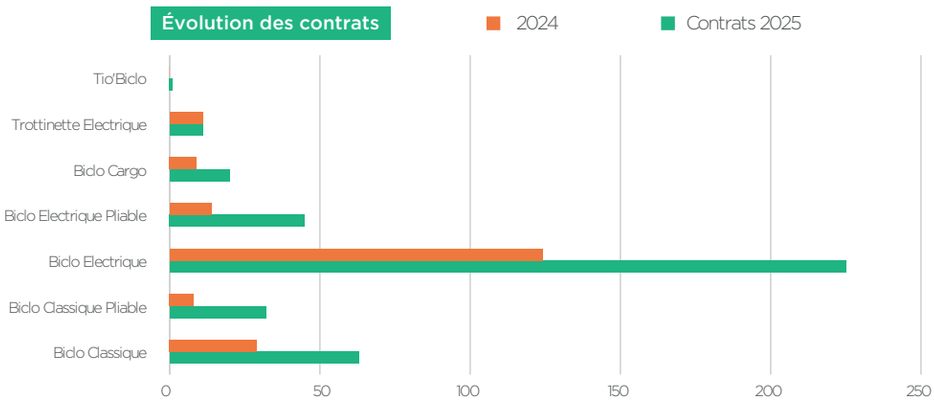
B. BILAN DE L'USAGE DES SERVICES EN 2025

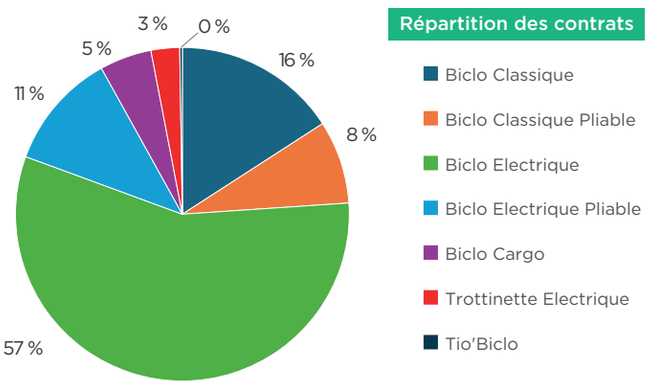
LOCATIONS DE VÉLOS : UNE BONNE DYNAMIQUE

Même si la comparaison avec 2024 est partiellement biaisée, la refonte complète du service étant intervenue au 1er avril 2025, on peut tout de même se satisfaire du succès du service BICLO, le nombre de contrats de location ayant plus que doublé.

Les équipements électriques sont plébiscités (mais ils sont aussi plus nombreux à la location). L'ensemble des vélos électriques concentre 73% des locations.

Type de vélo	Contrats			
	2025	2024	part 2025	part 2024
Biclo Classique	63	29	16 %	15 %
Biclo Classique Pliable	32	8	8 %	4 %
Biclo Electrique	225	124	57 %	64 %
Biclo Electrique Pliable	45	14	11 %	7 %
Biclo Cargo	20	9	5 %	5 %
Trottinette Electrique	11	11	3 %	6 %
Tio'Biclo	1	0	0 %	0 %
TOTAL GÉNÉRAL	397	195		





TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 88 21/07/2026 11:12:15

La plateforme de réservation a enregistré la **création de 679 comptes, portant le nombre total de comptes créés à 1 604**.

Le nombre de clients actifs augmente de 10 %. En 2025, il s'élève en cumul à 522, soit 32% des comptes créés. En 2024, ce ratio était établi à 26%.

Parmi les loueurs, 35% sont des abonnés Tadao et 8% ont pu bénéficier de la tarification solidaire.

	2024	2025	Total
Nb de comptes crées	925	679	1604
Nb de comptes actifs	249	273	522

La location pour 1 mois est largement majoritaire pour deux probables raisons : la première, liée à l'usage, les clients préférant essayer avant de s'engager plus longuement ou n'ayant qu'un besoin ponctuel, et la seconde, technique, en raison d'un dysfonctionnement temporaire de la plateforme Vélogik.

Points de retraits		
Lens	223	53 %
Hénin	65	16 %
Béthune	69	16 %
Bruay	38	9 %
Liévin	11	
À domicile*	24	6 %
	430	100 %

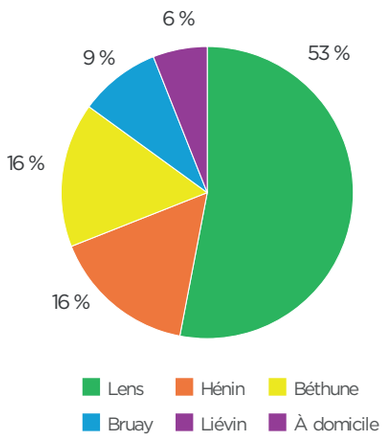
* y compris échanges de vélos

Durée de location	2025	2024*	Part 2025	Part 2024
1 mois	348	161	88 %	83 %
6 mois	38	28	10 %	14 %
9 mois	11	6	3 %	3 %
	397	195	100 %	100 %

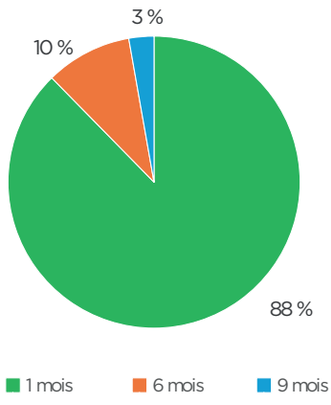
* démarrage du service en avril 2024

La boutique de Lens reste majoritaire en termes de récupération des équipements et la répartition entre les différentes boutiques restent stable vs 2024.

Lieu de prise en charge



Durées de location



TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 89 21/07/2026 11:12:15

ABRIS VÉLO

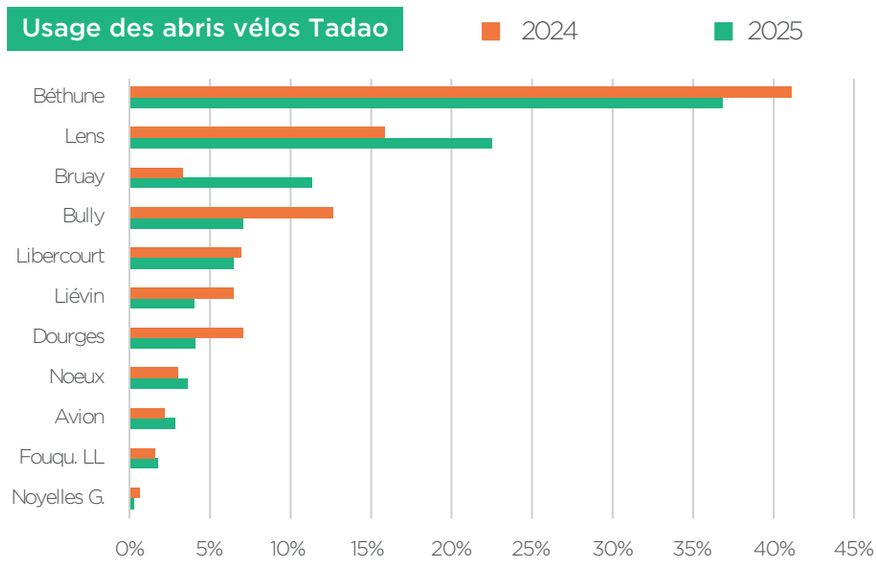
Une baisse de fréquentation avait été observée en 2024, probablement liée aux changements de conditions d'accès. En 2025, avec **+ 41% vs 2024**, le niveau de fréquentation des abris Tadao redevient supérieur à celui de 2023, avec une très forte hausse observée notamment à Lens et à Bruay. Avec plus de 13 000 d'accès annuels, le taux d'occupation journalier peut être estimé à 7%.

La baisse enregistrée pour les autres abris (abris de la ville de Béthune équipées du système d'ouverture Tadao) n'est pas significative, des dysfonctionnements ayant jalonné l'année 2025.

Nombre d'accès aux abris vélos Tadao	N	N-1	N/N-1 en %
Avion // Gare	368	202	82,20 %
Béthune // Gare	4 918	3 902	26,00 %
Bruay // Place de l'Europe	1 505	311	383,90 %
Bully-Les-Mines // Gare	932	1 194	-21,90 %
Dourges // Gare	537	662	-18,90 %
Fouquières-Les-Lens // Pont du Cocorico	226	142	59,20 %
Lens // Maison du Velo	2 998	1 499	100,00 %
Libercourt // Gare	851	653	30,30 %
Lievin // Nauticaa	529	605	-12,60 %
Noeux-Les-Mines // Gare	476	278	71,20 %
Parking Covoit // Noyelles Godault	31	56	-44,60 %
SousTotal	13 371	9 504	40,69 %

Nombre d'accès aux autres abris	N	N-1	N/N-1 en %
Béthune // Mont Liebaut (Moto)	4	339	-98,80 %
Béthune // Mont Liebaut (Vélo)	11	214	-94,90 %
Béthune // Catorive	12	25	-52,00 %
SousTotal	27	578	-95,33 %

Nombre d'accès aux abris vélos	N	N-1	N/N-1 en %
Total	13 398	10 082	32,89 %



On dénombrait 1 722 utilisateurs uniques en 2025, vs 1 363 en 2024, soit +26 %.

Le **top 3 des abris les plus fréquentés** est désormais **Béthune** (36,8%), **Lens** (22,4%) et **Bruay** qui détrône Bully avec 11,3%.

TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 90 21/07/2026 11:12:15





TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 91 21/07/2026 11:12:18

C. LES RECETTES BICLO

Le bilan s'établit à une recette globale de 13 627 €, soit +55% vs 2024

RECETTES DÉTAILLÉES

RECETTES - Cumul Annuel			Quantités			Recettes		
Type de Vélo & Ayant Droit	Durée de location	Tarif HT	n	n-1	n/n-1 (%)	n	n-1	n/n-1 (%)
Biclo Classique - Tout Public	1 mois	12,50 €	17	6	0 %	212,5	75	183 %
Biclo Classique - Tout Public	6 mois	62,50 €	-	-	-	-	-	-
Biclo Classique - Tout Public	9 mois	90,00 €	-	-	-	-	-	-
Biclo Classique - Abonné	1 mois	8,33 €	12	3	-	100	25	300 %
Biclo Classique - Abonné	6 mois	42,50 €	0,5	1	-100 %	21,25	21	0 %
Biclo Classique - Abonné	9 mois	60,00 €	-	-	-	-	-	-
Biclo Classique - Solidaire	1 mois	0	21	14	50 %	-	-	-
Biclo Classique - Solidaire	6 mois	0	11,17	5	-50 %	-	-	-
Sous Total - Biclo Classique			61,67	29	114 %	333,75	121	175 %
Biclo Classique Pliable - Tout Public	1 mois	12,50 €	14	5	0 %	175	63	180 %
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 €	17	2	200 %	141,67	17	750 %
Biclo Classique Pliable - Abonné	6 mois	42,50 €	-	1	-	-	43	-100 %
Biclo Classique Pliable - Abonné	9 mois	60,00 €	1	0	0 %	60	27	125 %
Sous Total - Biclo Classique Pliable			32	8	279 %	376,67	148	154 %
Biclo Electrique - Tout Public	1 mois	33,33 €	110	72	-17 %	3 666,67	2 400	53 %
Biclo Electrique - Tout Public	6 mois	170,00 €	4,83	7	0 %	821,67	1 218	-33 %
Biclo Electrique - Tout Public	9 mois	247,50 €	3,78	3	-100 %	935	798	17 %
Biclo Electrique - Abonné	1 mois	25,00 €	98	38	75 %	2 450,00	950	158 %
Biclo Electrique - Abonné	6 mois	125,00 €	5,5	3	-	687,5	375	83 %
Biclo Electrique - Abonné	9 mois	183,75 €	1,78	1	100 %	326,67	184	78 %
Sous Total - Biclo Électrique			223,89	124	80 %	8 887,50	5 925	50 %
Biclo Electrique Pliable - Tout Public	1 mois	33,33 €	15	6	-	500	200	150 %
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 €	26	7	400 %	658,33	167	295 %
Biclo Electrique Pliable - Abonné	6 mois	125,00 €	1,83	1	0 %	229,17	125	83 %
Biclo Electrique Pliable - Abonné	9 mois	183,75 €	1,67	-	-	306,25	-	-
Sous Total - Biclo Électrique Pliable			44,83	14	228 %	1 693,75	492	244 %
Biclo Cargo Biporteur - Tout Public	1 mois	58,33 €	1	-	-	58,33	-	-
Biclo Cargo Biporteur - Tout Public	6 mois	292,50 €	1	-	-	292,5	-	-
Biclo Cargo Longtail - Tout Public	1 mois	50,00 €	15	7	0 %	875	408	114 %
Biclo Cargo Longtail - Tout Public	6 mois	250,00 €	2,67	2	0 %	780	536	45 %
Biclo Cargo Biporteur - Abonné	1 mois	58,33 €	-	-	-	-	-	-
Biclo Cargo Biporteur - Abonné	6 mois	292,50 €	-	-	-	-	-	-
Biclo Cargo Longtail - Abonné	1 mois	50,00 €	1	-	-	58,33	-	-
Biclo Cargo Longtail - Abonné	6 mois	250,00 €	-	-	-	-	-	-
Sous Total - Biclo Cargo			20,67	9	134 %	2 064,17	945	119 %
Trottinette - Tout Public	1 mois	8,33 €	-	-	-100 %	33,33	17	100 %
Trottinette - Tout Public	6 mois	42,50 €	4	2	-	42,5	-	-
Trottinette - Tout Public	9 mois	60,00 €	1	-	-100 %	60	60	0 %
Trottinette - Abonné	1 mois	6,25 €	1	1	-100 %	25	38	-33 %
Trottinette - Abonné	6 mois	31,25 €	4	6	-	31,25	63	-50 %
Trottinette - Abonné	9 mois	45,00 €	1	2	-	-	-	-
Sous Total - Trottinette Électrique			11	11	0 %	192,08	177	9 %
Tio'Biclo - Tout Public	1 mois	4,17 €	-	-	-	4,17	-	-
Tio'Biclo - Tout Public	6 mois	21,67 €	1	-	-	-	-	-
Tio'Biclo - Tout Public	9 mois	30,00 €	-	-	-	-	-	-

TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 92 21/07/2026 11:12:18

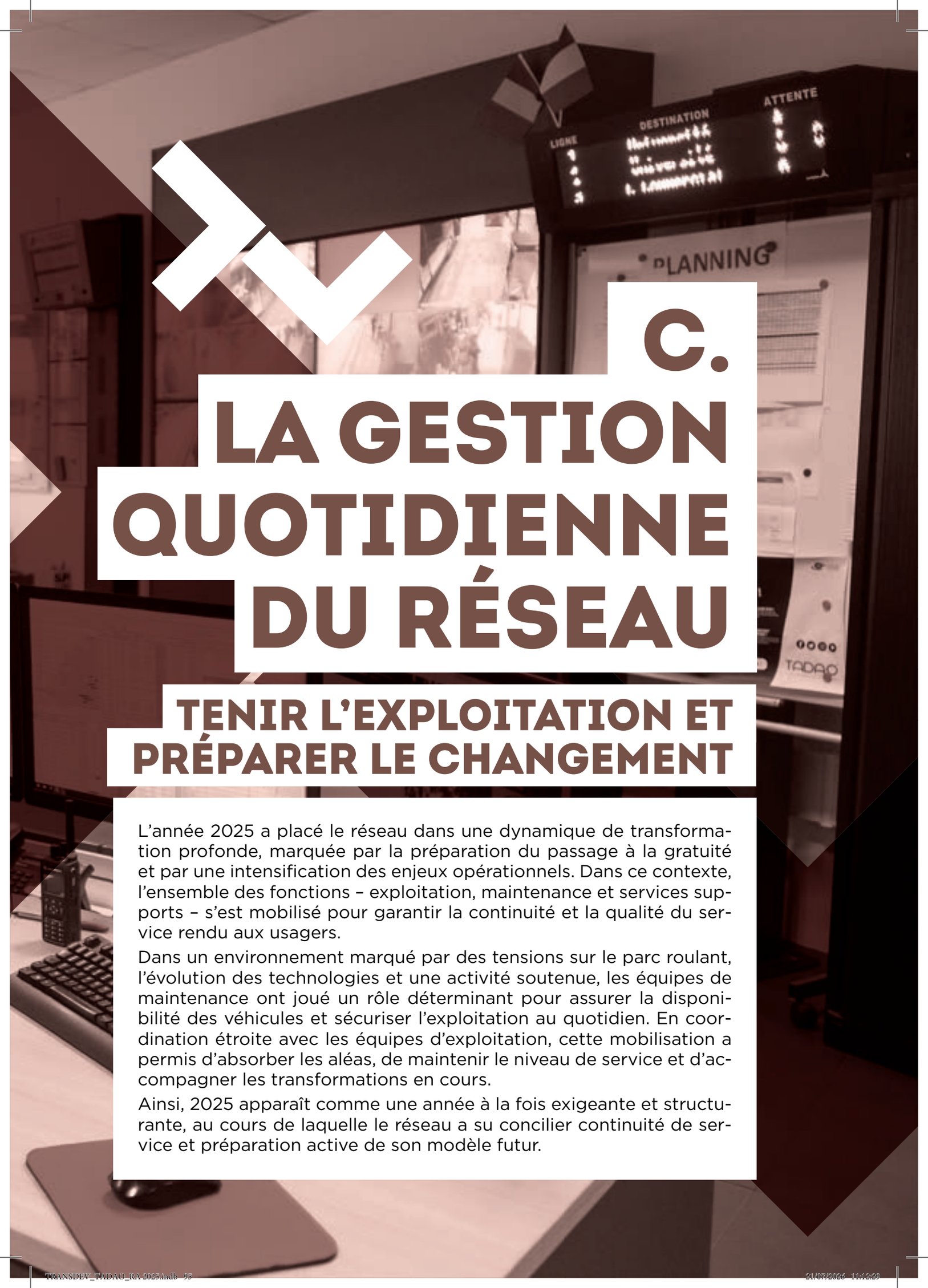
Tio'Biclo - Loc Biclo Adulte Simultanée	1 mois	0,00 €	-	-	-	-	-	-
Tio'Biclo - Loc Biclo Adulte Simultanée	6 mois	0,00 €	-	-	-	-	-	-
Tio'Biclo - Loc Biclo Adulte Simultanée	9 mois	0,00 €	-	-	-	-	-	-
Sous Total - Tio'Biclo			-	-	-	4,17	-	-
Réparations Refacturées						80	-	-
Biclo Chemins de la Mémoire						-	970	-100 %
Sous Total - Divers			-	195	-100 %	80	970	-92 %
Sous Total - Locations 1 Mois			348	161	117 %	8 958,33	4 358	106 %
Sous Total - Locations 6 Mois			36,5	28	31 %	2 905,83	2 381	22 %
Sous Total - Locations 9 Mois			10,22	7	53 %	1 687,92	1 068	58 %
TOTAL GÉNÉRAL			**394,06**	**195**	**102 %**	**13 627,92**	**8 777**	**55 %**



TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 93 21/07/2026 11:12:20



TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 94 21/07/2026 11:12:23



C. LA GESTION QUOTIDIENNE DU RÉSEAU

TENIR L'EXPLOITATION ET PRÉPARER LE CHANGEMENT

L'année 2025 a placé le réseau dans une dynamique de transformation profonde, marquée par la préparation du passage à la gratuité et par une intensification des enjeux opérationnels. Dans ce contexte, l'ensemble des fonctions – exploitation, maintenance et services supports – s'est mobilisé pour garantir la continuité et la qualité du service rendu aux usagers.

Dans un environnement marqué par des tensions sur le parc roulant, l'évolution des technologies et une activité soutenue, les équipes de maintenance ont joué un rôle déterminant pour assurer la disponibilité des véhicules et sécuriser l'exploitation au quotidien. En coordination étroite avec les équipes d'exploitation, cette mobilisation a permis d'absorber les aléas, de maintenir le niveau de service et d'accompagner les transformations en cours.

Ainsi, 2025 apparaît comme une année à la fois exigeante et structurante, au cours de laquelle le réseau a su concilier continuité de service et préparation active de son modèle futur.

TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 95 21/07/2026 11:12:29

1. L'EXPLOITATION DU RÉSEAU : TENIR, TRANSFORMER, PRÉPARER

UNE DIRECTION MOBILISÉE DANS UNE ANNÉE DE TRANSITION MAJEURE

L'année 2025 a constitué une **étape charnière pour la Direction d'Exploitation**, placée sous le signe de la **préparation du passage à la gratuité**, de la **transformation des métiers**, et d'une **pression opérationnelle accrue**.

Dans un contexte exigeant – marqué par des évolutions organisationnelles, un parc roulant sous tension, des événements d'ampleur exceptionnelle et un climat social parfois délicat – les équipes ont su **tenir l'exploitation, sécuriser la continuité du service** et **poser les bases du modèle 2026**.

Structurée autour de pôles complémentaires – **Méthodes, Planning – Gestion des Temps, Temps Réel, PASF, Performance Réseau et Unités Territoriales Est et Ouest** – la Direction d'Exploitation a poursuivi un objectif constant : **garantir la qualité de service tout en accompagnant le changement**, avec pragmatisme, engagement terrain et capacité d'adaptation.



TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 96 21/07/2026 11:12:30



GESTION DES UNITÉS TERRITORIALES : ANCRAGE TERRAIN, COHÉSION DES ÉQUIPES ET PERFORMANCE OPÉRATIONNELLE

En 2025, les unités territoriales Est et Ouest ont été **au cœur de l'action opérationnelle** de la Direction d'Exploitation. Dans un contexte de forte transformation du réseau, marqué par la montée en puissance des nouvelles énergies, la préparation du passage à la gratuité et une pression accrue sur les moyens roulants, les équipes ont su **conjuguer exigence opérationnelle, présence terrain et accompagnement humain**.

STRUCTURER, FIABILISER ET MOBILISER LES COLLECTIFS

Sur l'unité Est, l'année a été placée sous le signe de la structuration de l'organisation et de l'amélioration de la performance. La baisse significative de la sinistralité et la progression continue de la ponctualité témoignent de la réussite des actions engagées. La mise en place d'agents de parc sur le site d'Hénin-Beaumont a constitué un levier majeur, permettant de réduire les dysfonctionnements, d'améliorer l'état général du parc et de renforcer l'accompagnement des conducteurs au quotidien.

Cette dynamique s'est appuyée sur un cadre managérial clarifié, un suivi mensuel des feuilles de route et une **implication renforcée des managers**, illustrée par la **réalisation de 262 audits** sur l'année. La montée en compétence collective et la cohésion d'équipe ont ainsi permis de faire progresser **le taux de ponctualité « à l'heure », passé de 72 % à 83 %.**

Sur l'unité Ouest, l'engagement s'est concentré autour de la sécurisation de l'exploitation, de la prévention et de l'accompagnement des équipes face au changement. La mise en service de nouveaux véhicules hydrogène a marqué un tournant important, améliorant la fiabilité du parc et soulageant durablement les équipes de maintenance. Parallèlement, le déploiement d'agents de suivi parc et la réalisation de près de **7 900 contrôles véhicules** ont renforcé la qualité du suivi opérationnel et la prévention des incidents.

L'année a également été rythmée par de **nombreux temps forts** – **20 ans de TADAO**, navettes du **Championnat du monde de cyclo cross avec près de 50 000 visiteurs** transportés, **Navettes Bollaert** et ses 1500 supporters accompagnés à chaque match – qui ont contribué à fédérer les équipes, et démontré la capacité des équipes à gérer des dispositifs complexes, tout en sécurisant l'exploitation du quotidien.

TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 97 21/07/2026 11:12:31



PRÉPARER LE PASSAGE À LA GRATUITÉ : ANTICIPER, EXPLIQUER, RASSURER

La préparation au passage en gratuité au 1er janvier 2026 a constitué un chantier transversal majeur pour les deux unités territoriales. L'enjeu était double : anticiper les impacts opérationnels et accompagner les agents dans une transformation profonde des pratiques et de la relation aux usagers.

La préparation au passage en gratuité s'est appuyée sur une démarche commune, résolument tournée vers le terrain et l'accompagnement des équipes. Des **causeries dédiées à la gratuité** ont été organisées sur l'ensemble des dépôts, complétées par des **temps d'échange avec les partenaires sous-traitants**, afin de recueillir les interrogations, d'aligner les messages et d'anticiper les impacts opérationnels. Cette **approche pédagogique et participative**, fondée sur une présence terrain renforcée, une écoute active des collaborateurs et de multiples réunions de travail, **a permis d'aborder des sujets sensibles tels que la fin des caisses, la gestion des flux voyageurs, l'adaptation des organisations ou encore la disponibilité des véhicules**. Les premiers retours font état d'une **appropriation globalement positive de la gratuité par les équipes, tout en mettant en lumière des points de vigilance clairement identifiés**, notamment sur l'adéquation entre l'offre, l'affluence attendue et les moyens roulants disponibles lors des périodes de forte fréquentation.



TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 98 21/07/2026 11:12:33

MÉTHODES : STRUCTURER L'OFFRE ET FIABILISER LES DONNÉES POUR ACCOMPAGNER LA GRATUITÉ

En 2025, le pôle Méthodes a joué un rôle central dans la **fiabilisation de l'exploitation** et la **préparation technique du réseau à la gratuité**.

Les travaux ont porté sur :

- La **sécurisation des données d'exploitation**
- Le **suivi fin des déviations et de leurs impacts kilométriques**, via des outils Power BI
- La **structuration des processus de modification d'offre**
- L'année a été particulièrement dense, avec :
  - **315 modifications d'offre**, impactant **184 ligne**s
  - **7 nouveaux roulements créés**, intégrant les retours terrain
  - **326 conducteurs consultés** sur la construction des services

Cette démarche collaborative, centrée sur la lisibilité et l'anticipation, a permis d'objectiver les impacts opérationnels de la gratuité et d'éclairer les prises de décision stratégiques : simulation de divers scénarii, analyse des besoins/ressources, répartition de l'offre par transporteur.

PLANNING – GESTION DES TEMPS : ANTICIPER, STABILISER ET SÉCURISER LA RESSOURCE



En 2025, le service Planning a concentré ses efforts sur la **continuité du service**, la **maîtrise des effectifs** et l'**adaptation permanente aux évolutions organisationnelles**.

Plusieurs avancées notables sont à souligner :

- **Seulement 401 heures d'insuffisance horaire** en fin d'année
- Une hausse de **+10 % des demandes traitées via MobiMe** (application métier qui permet notamment aux conducteurs de consulter leurs plannings, demandes des échanges de services, des congés, etc.)
- Adoption opérationnelle de la solution de téléphonie **Ringover** (Web service offrant de la souplesse dans la gestion des appels : gestion depuis différents sites, système de rappel par exemple)
- Travail de **réduction** du volume des **contrats précaires**

La **nomination d'un coordinateur d'équipe** a permis de retrouver un équilibre en fin d'année et de relancer la montée en compétence collective.

Par ailleurs, les travaux engagés sur les **plannings personnalisés (avec l'expérimentation de l'outil NukkAI)** se sont accélérés, posant les bases d'une planification plus individualisée à moyen terme.

Nukkai

NUKKAI : L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE AU SERVICE DE PLANNING PERSONNALISÉS

Le projet NukkAI avait pour objectif **d'intégrer les préférences sociales des conducteurs dans la construction des plannings**, l'outil s'appuyant sur une IA capable de traduire des habitudes métier et des règles implicites en paramètres opérationnels utilisables.

La première phase de test menée en 2025 a montré une collaboration très constructive entre TADAO et NukkAI. Elle a aussi permis d'avancer dans la compréhension et la formalisation des attentes des conducteurs, un point essentiel pour que l'outil soit réellement adapté au terrain.

Les retours montrent qu'**une large partie des équipes utilise désormais les plannings générés par NukkAI, avec un niveau de satisfaction globalement positif**. Quelques points d'ajustement restent à travailler, notamment sur le travail du samedi et la gestion des voltiges (conducteurs sans services fixes pour palier notamment aux défections ou impératifs de services inopinés).

Le projet présente un **réel potentiel social** : il contribue à **améliorer les conditions de travail**, à **réduire l'absentéisme** et à **renforcer une politique RH plus attentive aux besoins des conducteurs**.

TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 99 21/07/2026 11:12:34



PASF : TENIR LE SERVICE, SÉCURISER LE RÉSEAU ET PRÉPARER L'ÉVOLUTION DU MÉTIER

L'année 2025 a été **particulièrement exigeante pour le service PASF**, confronté à un **climat social tendu** et à une transformation profonde liée à la fin du contrôle avec la gratuité.

Malgré ce contexte, le service a assuré **la continuité opérationnelle**, renforcé ses partenariats institutionnels et poursuivi ses missions de sécurisation :

- **212 opérations conjointes avec les forces de l'ordre**
- **21 398 véhicules contrôlés**
- **23 agents mobilisés** (PASF et médiation)

Un travail structurant a été engagé sur le **référentiel métier**, la clarification du cadre d'intervention et la réflexion sur l'**évolution des missions post-gratuité** (sécurisation du réseau et médiation en particulier).

L'investissement de l'encadrement, dans un contexte humainement difficile, mérite d'être particulièrement salué.



TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 100 21/07/2026 11:12:36

TEMPS RÉEL : RÉGULER, ANTICIPER DANS L'ACTION

En 2025, le pôle Temps Réel a évolué dans un environnement sous forte tension, marqué par :

- Une **gestion complexe du parc roulant**
- Des **événements exceptionnels** (plan neige, Mondial de Cyclo-Cross, passage du Tour de France, épisodes de canicule)
- Une augmentation significative de l'activité

Les chiffres traduisent cette intensité :

- **6 800 arrêtés municipaux traités** (+23 % vs 2024)
- Plus de **90 000 appels radio pris en charge**
- Près de **3 000 contrôles qualité terrain** (x2 vs 2024)

L'année, bien que différente de celle initialement planifiée, a permis au service de **se structurer**, d'**améliorer ses procédures**, de mettre en place des indicateurs de performance et de démontrer une **forte capacité de résilience collective**.

PERFORMANCE RÉSEAU : FIABILISER LES TEMPS DE PARCOURS ET RÉTABLIR LA PONCTUALITÉ

La performance du réseau a été un **chantier majeur en 2025**, avec une refonte méthodologique des **temps de parcours**, menée **en étroite collaboration avec les conducteurs** (groupes de travail, études terrain, concertations, mise en place de mesures d'accompagnement au moment des changements).

Cette démarche progressive, fondée sur l'adhésion et la pédagogie, a permis :

- Une **hausse de la ponctualité des lignes propres de 74 % à 79 %**, puis au-delà sur plusieurs lignes
- Une **réduction significative des avances**, source d'insécurité et d'inconfort
- Une intégration pleine et entière de la performance réseau dans le **processus de construction de l'offre**

Les résultats observés confirment la pertinence d'une approche **terrain, concertée et évolutive**, désormais inscrite dans le fonctionnement courant.

En conclusion, 2025 n'a pas été une année linéaire, mais elle a été **une année fondatrice**. Elle a mis à l'épreuve les organisations, révélé la solidité des collectifs, et préparé, concrètement, l'exploitation à basculer vers un nouveau modèle.



TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 101 21/07/2026 11:12:37

A. GESTION DES PERTURBATIONS : BILAN 2025

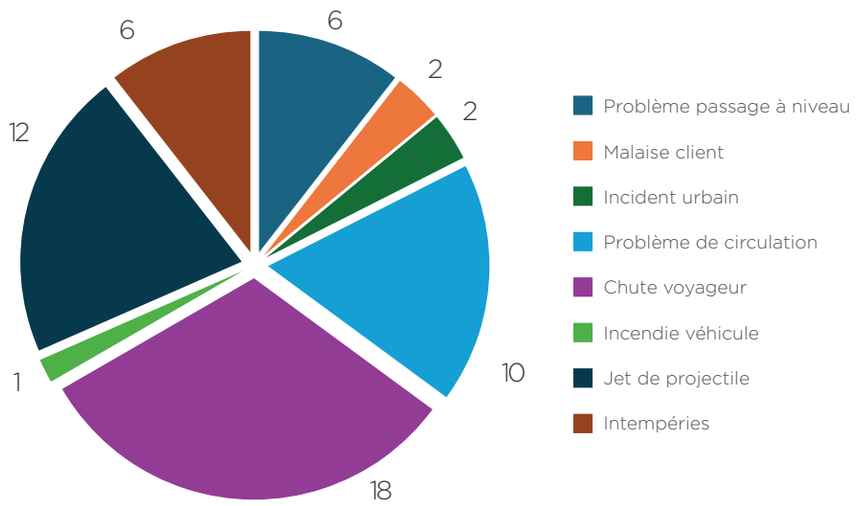
PERTURBATIONS PRÉVISIBLES

Le service Circulation, rattaché à l'activité Temps réel de la Direction d'Exploitation a géré cette année la **mise en place de 183 déviations liées à 74 % à des travaux de voirie et 23 % à des fêtes foraines**. Ces perturbations 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).

Répertoire des fiches « perturbation » émises : Le fichier est fourni au format.xls vu son volume

PERTURBATIONS IMPRÉVISIBLES

Les perturbations majeures imprévisibles sont en augmentation avec **57 situations à gérer vs 24 en 2024**. Les jets de projectiles et les chutes de voyageurs restent les principales causes. L'augmentation des faits relève des chutes de voyageurs (18 vs 7) et des difficultés de circulation (10 vs 6). Du côté des intempéries, le réseau a dû faire face à une période neigeuse du 8 au 12 janvier conduisant à son interruption partielle.





TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 102 21/07/2026 11:12:37

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

STATISTIQUES DE L'AMBIANCE RÉSEAU

L'augmentation des faits d'ambiance constatée en 2024 s'est poursuivie en 2025 : +23%, essentiellement liés aux incivilités envers les personnels. Ces derniers sont toutefois plus sensibilisés à faire des remontées systématiques des incidents rencontrés, ce qui peut expliquer en partie la hausse des enregistrements.

Cela représente une moyenne de près de 100 incidents par mois (moins de 4 par jour), vs 80 en 2024 et 44 en 2023.

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	0	-
Coups	0	1	-100%
Crachats	1	0	-
Menaces verbales - Incivilités - Insultes	504	392	29%
Jet de projectile avec dégat	4	11	-64%
Projection de bombe lacrymogène ou jet de projectile sans dégat	24	24	0%
Vol	1	3	-67%
Fraude	3	3	0%
Pétard	3	1	200%
Arme	6	6	0%
Total des agressions sur le personnel TADAO :	590	441	34%
Agression physique envers le personnel des affretes			
Violence avec ITT	0	0	-
Violence sans ITT	0	0	-
Coups	0	0	-
Crachats	1	0	-
Menaces verbales - Incivilités - Insultes	198	185	7%
jet de projectile avec dégat	2	2	0%
Projection de bombe lacrymogène ou jet de projectile	12	10	20%
Vol	1	0	-
Fraude	8	6	33%
Pétard	3	3	0%
Arme	0	0	-
Total des agressions sur le personnel des affrétés :	242	206	17%
Agression physique envers la clientèle			
Violence avec ITT	1	0	-
Violence sans ITT	11	5	120%
Coups	26	14	86%
Crachats	1	1	0%
Menaces verbales - Incivilités - Insultes	112	110	2%
jet de projectile avec dégat	4	5	-20%
Projection de bombe lacrymogène ou jet de projectile	0	0	-
Vol	3	2	50%
Fraude	0	4	-100%
Pétard	0	0	-
Arme	1	1	0%
Total des agressions envers la clientèle :	172	152	13%
TOTAL DES AGRESSIONS ENVERS LES PERSONNES	1004	799	26%
Dégradations du matériel roulant			
Décompression des portes	19	17	12%
Tags - Graffitis	2	1	100%

TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 103 21/07/2026 11:12:38

Jets de projectile	6	9	-33 %
Feu	2	0	-
Bris de glace	8	4	100 %
Lacérations sièges / garnitures	9	9	0 %
Structure du véhicule (carrosserie, pneu, etc.)	5	4	25 %
Total dégradations materiel roulant :	56	44	27 %
Dégradation du mobilier urbain			-
Materiel de la Gare Routière de Lens	4	1	300 %
Jets de projectile en Gare Routière de Lens	0	0	-
Abri bus	105	106	-1 %
Poteaux fixe	25	21	19 %
Total dégradation du mobilier urbain :	134	127	6 %
TOTAL DES AGRESSIONS SUR LES BIENS	190	172	10 %
Perturbations exploitation			
Courses perdues	21	28	-25 %
Retards	191	200	-5 %
Plaintes	9	6	50 %
Total perturbations exploitation	1194	971	23 %
TOTAL	**1194**	**971**	**23 %**

LES ACTIONS EN FAVEUR DE LA PACIFICATION DU RÉSEAU

Le nombre d'action de prévention menées par la PASF poursuit sa progression : +75 % vs 2024 et 213 actions réalisées. Les efforts sont restés centrés sur les actions sécuritaires menées avec les partenaires de police. Le nombre d'interventions en milieu scolaire progresse lui aussi, en lien avec le programme A+ dans le bus et dans le cadre de prévention des incivilités.

Du côté du contrôle, les efforts ont été posés sur les lignes régulières. Le nombre d'actions de contrôle est la la baisse en lien avec les difficultés conjoncturelles rencontrées au sein de ce service en 2025. Ainsi, c'est en moyenne l'équivalent de 12 à 13 agents qui a pu être déployé en continu au lieu des 18 potentiels et selon 3 services par jour au lieu de 4 en mode nominal. Par ailleurs, les renforts mis en place (agents polyvalents) n'étaient pas en capacité d'assurer l'ensemble des missions et notamment celles à accréditations. Cet état de faits a eu un impact à la baisse sur le nombre de contrôles.

	N		N-1		N/N-1 en %
	Prévu	Réalisé	Prévu	Réalisé	Réalisé
Actions de Prévention					
1. Intervention établissement scolaire	58	58	32	32	81,25 %
2. Stage citoyenneté	0	0	0	0	-
Actions d'Ambiance					
1. Participation aux manifestations sportives	1	1	1	1	0,00 %
2. Présence aux forums	23	23	9	9	155,56 %
Actions de Sécurité					
1. Participation au CLSPD, CLS	110	90	115	112	-19,64 %
2. Intervention ADATEEP	41	41	44	44	-6,82 %
Actions de Fraude					
1. Contrôle LR	180 000	160 375	180 000	174 135	-7,90 %
2. Contrôle CS	20 000	11 319	20 000	17 863	-36,63 %
Total Temps consacré aux activités PASF	30 000	25 524	30 000	28 346	-9,96 %
Effectif ETP consacré aux activités PASF	18	15	18	18	-16,67 %

TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 104 21/07/2026 11:12:38

C. LUTTE CONTRE LA FRAUDE : UNE NOUVELLE APPROCHE

Dans la continuité de 2024, les forces ont été concentrées sur les pôles d'échanges pour une meilleure efficacité. **Le taux de fraude constaté par ces opérations ne revêt pas un caractère significatif puisque bien en deçà des résultats issus de l'enquête de mesure de la fraude menée à l'automne 2024**.

TABLEAU DE BORD DES STATISTIQUES FRAUDE

	N	N-1	N/N-1 en %
Nb de véhicules contrôlés	21 398	18 091	-28,19 %
Nb de sites contrôlés	3 103	4 321	-17,19 %
Nb de Clients Contrôlés	172 487	208 285	-36,23 %
Nb de PV émis	3 307	5 186	-43,40 %
Nb de PV annulés	90	159	-39,48 %
Nb de PV net émis	3 235	5 345	-45,39 %
Nb de PV Encaissés	794	1 454	3,25 %
Taux de recouvrement	23,18 %	22,45 %	-30,83 %
Nb de PV en cours de relance	2 533	3 662	201,29 %
Nb de PV transmis au Ministère Public	2 109	700	-3,03 %
Taux de Contrôle	1,60 %	1,65 %	-29,18 %
Taux de Fraude constatée	1,82 %	2,57 %	-29,18 %

D. SYNTHÈSE DES PRINCIPAUX ÉVÉNEMENTS ET INCIDENTS

RÉPERTOIRE DES PRINCIPAUX ÉVÉNEMENTS

Date	Ligne	Sens	Point d'arrêt	Nature	Impact sur le réseau
2-févr.	12	Vers Barlin	Monssans Pareil	agression physique	Aucun impact
5-févr.	5	Vers Libercourt	LIBERCOURT - Gare	agression verbale	Aucun impact
8-févr.	1	Vers Université	HÉNIN - Mairie	degradation bus	Course partielle
26-févr.	6	Vers Lillers	AUCHEL - Mairie	Menace sur agent de conduite	Aucun impact
02-mars	12	vers Barlin	BETHUNE - Gare	agression verbale et vol de caisse	4 courses non effectuées et 1 course partielle
04-mars	3	vers Avion	LENS - Pont de Douai	agression verbale	pas d'impact commercial
06-mars	19	vers Courcelles	LENS - Gare	agression physique sur client	pas d'impact commercial
08-mars	1	vers Hénin	NOYELLES-GODAULT - Europe	agression phisique sur agent PASF	pas d'impact commercial
14-mars	allobus 7	vers Isbergues	AIRE-SUR-LA-LYS - Centre Aquatique	agression verbale	pas d'impact commercial
23-mars	3	vers Avion	LENS - Gare	agression physique	Retard sur la course
29-mars	19	vers Courcelles	NOYELLES-GODAULT - Europe	agression verbale	1 course non effectuée
1-avr.	1	Vers Université	Guines	Agression physique sur client	Aucun impact
3-avr.	14	vers Bruay	Palce Kruger	Agression physique et verbale sur client	1 course partielle

TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 105 21/07/2026 11:12:38

4-avr.	14	HLP	HLP	Agression physique sur agent	2 courses non effectuées et 1 course partielle
6-avr.	1	Vers Liévin	Germinal	Agression sexuelle sur mineur	1 course partielle
7-avr.	3	Vers Avion	Centre-ville Lens	Accident corporel	1 course partielle
11-avr.	5	Vers Libercourt	Valmy	Agression physique sur agent	Retard
15-avr.	13	Vers Lens	Alsace	agression verbale sur agent	Retard
15-avr.	22	Vers Béthune	Grand Mont	Agression verbale sur agent	Retard
25-avr.	68	Vers Labeuvriére	Gare Lapugnoy	Outrage sexiste	1 course non effectuée et 1 course partielle
07-mai	21	Vers Leforest	Lemaitre à Dourges	Agression sur agent	retard sur la course 14
07-mai	1	Vers Noyelles Godault	10-mars-06	Agression physique sur client	Aucun
17-mai	4	Vers Annezin	Hopital	Jet de projectile avec dégats	B4 course 74 partielle et B2-B4 déviées
20-mai	4	Vers Annezin	Victor Hugo	Jet de projectlie sans dégat	B2-B4 déviées
04-juin	25	Hénin-Beaumont	Etienne dolet	Menace sur agent en ligne	course 24 avec 14 minutes de retard
20-juin	NC	Sur le quai	Gare de Béthune	Agression physique sur agent	Aucun impact
3-juil.	23	Vers HENIN-BEAUMONT	EVIN-MALMAISON - Horbois	Agression sur voyageur	1 CNE et 1 course partielle
02-août	5	Vers Lens	CARVIN - Saint Paul	Menace sur agent	Aucun
27-août	7	Vers Hénin-Beaumont	OIGNIES - La Poste	Agression verbale et physique	Course partielle
13-sept.	21	Vers LEFOREST	LEFOREST - Gare	Agression agent de conduite	Retard de 12 min
8-oct.	2	Vers BARLIN	Centre ville - BRUAY-LA-BUISSIERE	Dégradation véhicule	Course partielle
29-oct.	7	Gare - LIBERCOURT	Gare - LENS	Dégradation véhicule	2 courses non effectuées
28-nov.	1845	Vers DIVION	HOUDAIN - Petite Place	Agression verbale sur agent de conduite	Retard sur la course 2
11-déc.	1	Vers LIEVIN	NOYELLES-GODAULT - Europe	Voyageur se blesse avec une barre de maintien dans le véhicule	Pas d'incidence
17-déc.	20	Vers ALLOUAGNE	BETHUNE - Gare	Agression physique entre client	1 course partielle
21-déc.	2	Vers LIEVIN	BILLY-MONTIGNY - Léon Delfosse	Dégration véhicule (vitre de porte cassée)	1 course partielle

TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 106 21/07/2026 11:12:38

RÉPERTOIRE DES FICHES « EVENGRAV » ÉMISES

Quatorze évènements graves, principalement concentrés au 1er semestre pour l'année 2025.

Date	Ligne	Sens	Point d'arrêt	Nature	Impact sur le réseau
07-janv.	10	Vers Beuvry		Accident coporel avec 1 piéton - 1 blessé	Course non effectuée
31-janv.	HLP		A21	Accident coporel avec 1 VL - 1 blessé	Course non effectuée
21-févr.	1	Vers Noyelles-Godault	Rond-point Bollaert	Accident de la circulation avec 1 blessé	2 courses partielles
22-févr.	2	Vers Beuvry	Intersection 1er mai - voie bus	Accident de la circulation avec 2 blessés	2 courses non effectuées et 1 course partielle
03-mars	2	vers Houdain	Rond-point Porte Nord	accident de circulation avec blessées	1 course non effectuée et 1 course partielle
07-mars	6	vers Europe Bruay	BRUAY-LA-BUISSIERE - Europe	accident de circulation avec blessées	Aucun impact
08-avr.	6	Vers Bruay	Mairie	Accident corporel (malaise conducteur)	1 course non effectuée et 1 course partielle
05-mai	1	Vers Vendin-le-Vieil	Gare de Lens	accident avec un pieton	2 courses non effectuées (172 et 189) et course 155 partielle
27-mai	25	Vers Polyclinique Hénin	Germinal	accident de circulation avec blessées	Arrêt Germinal non desservi temps d'intervention des secours
11-juin	1123	Avion	Hotel de Ville	accident corporel avec blessés	Lignes déviées (3, 35, 1122, 1123, 1322, 1331, 1436, 1501)
27-juin	1	Vers Europe	NC	accident corporel avec blessés	1 course partielle
28-juil.	2	Vers BARLIN	Intersection HAILLICOURT - 1er mai / voie bus	Accident corporel	Bulle 2 et LR18 déviées
10-oct.	11	Vers LENS	D943	Accident corporel	1 course non effectuée
10-déc.	Allo G	Vers GONNEHEM	GONNEHEM - Rue du moulin	Accident corporel (cycliste heurte le véhicule)	Aucun impact

RÉPERTOIRE DES FICHES « PERTURBATION » ÉMISES

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

TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 107 21/07/2026 11:12:38





TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 108 21/07/2026 11:12:40

RÉPERTOIRE DES INFRACTIONS COMMISES PAR LES AGENTS DU DÉLÉGATAIRE

Date	Lieu	Nature	Suites données
23/01/2025	LENS	Stationnement sur emplacement réservé livraisons	Clôturé
13/01/2025	LENS	Stationnement irrégulier en agglomération	Annulé
07/02/2025	LENS	FPS	Clôturé
01/03/2025	LENS	Stationnement voie transport public de voyageurs	dénoncé
31/03/2025	OIGNIES	Téléphone au volant	Clôturé
01/04/2025	HOUCHIN	Excès de vitesse	Clôturé
24/03/2025	LENS	Stationnement gênant	Clôturé
04/04/2025	LOOS EN GOHELLE	Excès de vitesse	Clôturé
15/04/2025	LENS	Excès de vitesse	Clôturé
12/04/2025	MARINES	Stationnement gênant	Clôturé
07/04/2025	MAZINGARBE	Excès de vitesse	Clôturé
09/04/2025	GAND - Belgique	Non-respect du panneau de signalisation C3	Clôturé
21/05/2025	LENS	Stationnement gênant	Clôturé
30/05/2025	HÉNIN-BEAUMONT	Téléphone au volant	dénoncé
06/11/2025	LEIDSCHENDAM-VOORBURG	Excès de vitesse	Clôturé
13/06/2025	TERNEUZEN	Excès de vitesse	Clôturé
06/11/2025	BEVEREN-KRUIBEKE-ZWIJNDRECHT	Excès de vitesse	Clôturé
25/06/2025	GRAND LAVIERS	Excès de vitesse	Clôturé
29/06/2025	BUCHELAY	Excès de vitesse	Clôturé
07/07/2025	LENS	Excès de vitesse	Clôturé
13/07/2025	LILLE	Excès de vitesse	Clôturé
25/07/2025	AIX NOULETTE	Excès de vitesse	Clôturé
27/08/2025	LENS	Stationnement gênant	Clôturé
22/04/2025	LENS	Stationnement irrégulier en agglomération	Amende minorée acceptée
26/08/2025	DIVION	Excès de vitesse	Clôturé
09/11/2025	SALLAUMINES	Inobservation par conducteur "STOP"	Clôturé
27/09/2025	VALENCIENNES	Forfait post-stationnement	Clôturé
14/10/2025	LENS	Forfait post-stationnement	Clôturé
11/01/2025	ST JACQUES SUR DARNETAL	Excès de vitesse	Clôturé
22/10/2025	LENS	Excès de vitesse	Clôturé
07/11/2025	LILLE	Forfait post-stationnement	Clôturé
27/12/2025	PARIS	Forfait post-stationnement	Clôturé
08/11/2025	PARIS	Forfait post-stationnement	Clôturé
04/11/2025	LILLE	Forfait post-stationnement	Clôturé
24/12/2025	BEAUVAIS	Excès de vitesse	Clôturé

TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 109 21/07/2026 11:12:40

E. RÉDUIRE LA SINISTRALITÉ : DES ACTIONS QUI PORTENT LEURS FRUITS

Nous avons déclaré à notre assurance **82 accidents impactant l'exploitation** (accident avec bus Tadao en ligne ou en « Haut le pied ») et recensé **103 accidents** en **interne**. La situation, s'améliore de nouveau cette année **une baisse globale de -19,21 %**, confirmant la tendance positive engagée depuis 2023.

Corrélativement, **le kilométrage entre 2 accidents progresse de près de 19 %**.

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	125	128	-2,34 %
Non Evitable	60	101	-40,59 %
Total	**185**	**229**	**-19,21 %**
Dont accident corporel	26	39	-33,33 %
Déclarés 0 %	36	49	-26,53 %
Déclarés 50 %	4	9	-55,56 %
Déclarés 100 %	42	53	-20,75 %
Déclarés interne TADAO 0 %	21	31	-32,26 %
Déclarés interne TADAO 50 %	0	2	-100,00 %
Déclarés interne TADAO 100 %	81	85	-4,71 %
Km réalisé	9 285 588	9 661 864	-3,89 %
Km entre 2 accidents	**50 192**	**42 192**	**18,96 %**

Ces données ont été consolidées à mesure que les accidents sont déclarés après le mois écoulé et en fonction des retours de notre assurance suite à la déclaration du taux de responsabilité de Tadao

La typologie des accidents demeure globalement stable. Comme en 2023 et 2024, le **heurt entre un bus et un tiers en stationnement régulier** reste le motif principal.

L'ensemble des autres causes se révèle extrêmement dispersé : **59 % des typologies représentent chacune des volumes de l'ordre de 1 % des cas**.

Type d'accident	Précisions	Nombre d'accidents (%)
Stationnement	Bus heurte tiers en stationnement régulier	17 %
	Bus heurte tiers à l'arrière	2 %
Signalisation	Tiers ne respecte pas un feu rouge	3 %
	Tiers ne respecte pas un signal prioritaire	1 %
Circulation	Tiers empiétant sur l'axe médian	5 %
	Tiers change de file	4 %
	Tiers recule ou effectue un demi-tour	3 %
Blessés	Passager blessé pendant transport	5 %
	Chute d'un passager suite au freinage	1 %

Concernant les accidents internes, 29 % correspondent à des accrochages avec un corps fixe.

TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 110 21/07/2026 11:12:41

UN BILAN POSITIF DE LA DÉMARCHE PRÉVENTION DES RISQUES ET DES ACCIDENTS

Face aux enjeux de sécurité et de prévention, l'année 2024 avait conduit à la mise en œuvre d'un **plan d'action ambitieux** visant à **réduire durablement la sinistralité** et reposant sur une approche à la fois **préventive, pédagogique et opérationnelle**.

Les premiers résultats observés dès 2024 ont conduit à la poursuite et au renforcement de la démarche en 2025 :

UN SUIVI RIGOUREUX DES SINISTRES

- Alimentation et enrichissement de la base de données liées à la sinistralité afin de produire un tableau de bord dédié assorti d' indicateurs mis à jour en continu et donnant lieu à des analyses mensuelles en groupe de travail.
- Amélioration du formulaire d'audit correctif valorisant les points d'observation des tuteurs et facilitant l'analyse des causes

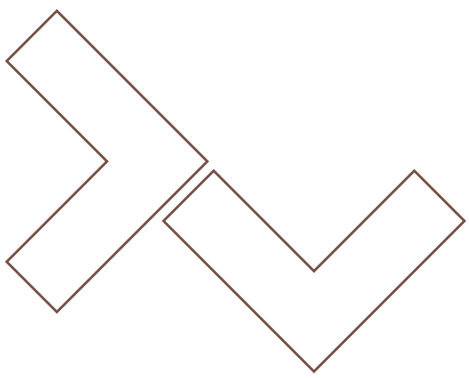
LA POURSUITE DES ACTIONS DE SENSIBILISATION

- **4ème édition du concours du meilleur conducteur** : 34 conducteurs ont participé aux 3 épreuves (Code de la route, quizz sécurité et épreuve pratique sur simulateur). Une conductrice et un conducteur ont ainsi été sélectionnés pour concourir au challenge Transdev régional
- **Renforcement du dispositif TOTT UP**, déployé depuis 2024 : un **accompagnement digital personnalisé** via un assistant vocal embarqué. Des **messages de prévention contextualisés** sont diffusés 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. Une trentaine de conducteurs ont profité de cet outil.
- **Ancrage des causerie sécurité :** des espaces d'échanges courts et réguliers organisés au sein des dépôts autour de thématiques sécuritaires d'actualité. **En 2025, 134 causeries ont réuni 1 105 participants** et permis de rappeler des consignes sécuritaires essentielles

UN ACCOMPAGNEMENT DE PROXIMITÉ DES COLLABORATEURS

- Mise en place du **parcours spécifique « multi-accidentés »**, désormais actif sur les secteurs Est et Ouest : accompagnement systématique des conducteurs ayant eu au moins 2 accidents, associant parcours sur le réseau, exercices sur parc, et échanges individuels avec les tuteurs. Onze conducteurs ont suivi ce dispositif en 2025, avec des résultats toujours aussi encourageants.
- **Implication constante des tuteurs et des formateurs** mobilisés tout au long de l'année pour sensibiliser, former, accompagner, transmettre les bonnes pratiques et faire évoluer les outils de suivi : leur rôle est essentiel
- **Création d'un Comité de Pilotage** de la sécurité chargé de challenger les actions mises en œuvre, de proposer de nouveaux axes de développements et de valoriser la démarche globale

L'ensemble de ces actions illustre le **développement de la culture sécurité** partagée, désormais pleinement **ancrée au sein de l'entreprise**.



TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 111 21/07/2026 11:12:41





TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 112 21/07/2026 11:12:43

2. MOYENS TECHNIQUES ET MAINTENANCE : GARANTIR LA PERFORMANCE DU RÉSEAU DANS UN CONTEXTE DE MUTATION

L'année 2025 a constitué un tournant majeur pour la Direction de la maintenance de TADAO.

Entre l'accélération de la transition énergétique du parc, la préparation du passage en gratuité, l'intégration de nouveaux équipements structurants et le déploiement d'une démarche d'Excellence Opérationnelle ambitieuse, les équipes ont été fortement mobilisées. Malgré un contexte contraint, la maintenance a su faire preuve d'agilité, de rigueur et d'engagement, afin de garantir la disponibilité des véhicules et la qualité de service attendue par le territoire.

GESTION DE PARC PARTICULIÈREMENT DYNAMIQUE EN 2025 : 21 NOUVEAUX VÉHICULES INTÉGRÉS ET MIS EN SERVICE

Portée par le contexte de transition énergétique, la mise en œuvre de la gratuité et le renouvellement naturel du parc, l'année 2025 a été particulièrement dense du point de vue de la gestion des véhicules.

Les équipes de la Direction de la maintenance ont ainsi **intégré et mis en service 21 nouveaux véhicules**, répartis comme suit :

- **9 bus Heuliez électriques**, mis en circulation en février,
- **4 véhicules Hydrogène Solaris Urbino**, réceptionnés en juin,
- **8 bus Mercedes électriques**, livrés en septembre et octobre.

Ce parc à faibles émissions a été **affecté en priorité aux secteurs les plus adaptés** : la **Bulle 3 pour les bus électriques** et la **Bulle 6 pour les véhicules hydrogène**, contribuant concrètement à la décarbonation des mobilités sur le réseau TADAO.



TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 113 21/07/2026 11:12:44

NOUVEAUX ÉQUIPEMENTS ET ÉVOLUTION DES INFRASTRUCTURES : DES SITES MODERNISÉS

Après plusieurs années de contraintes liées à un approvisionnement en carburant externalisé pour les véhicules affectés à **Béthune** (**station** AS24), **le dépôt dispose désormais de sa propre station Gazole et B100**, intégrée au site. Cette évolution améliore significativement la performance opérationnelle et la maîtrise des flux.

Sur le site de **Houdain**, **la station hydrogène a été prise en main à partir de novembre**, nécessitant une montée en compétence progressive des équipes techniques afin d'en sécuriser pleinement l'exploitation.

En parallèle, la Direction de la maintenance s'est fortement impliquée dans les **travaux d'aménagement de la nouvelle Maison des Mobilités à Lens**. Les locaux ont été investis le **22 décembre**, quelques semaines avant le lancement de la gratuité.

Ce nouvel espace, **directement connecté à la gare bus**, accueille désormais le public dans des conditions optimales et regroupe l'ensemble des activités liées à l'information voyageurs, à la location de vélos, à l'animation du réseau, ainsi qu'un pôle backoffice structurant (centrale d'appel, PC SAD, gestion des réclamations, etc.).

PASSAGE EN GRATUITÉ : UN CHANTIER TECHNIQUE MAJEUR

Le passage à la gratuité, projet éminemment transverse, a fortement mobilisé la Direction de la maintenance. Les équipes ont assuré, dans des délais contraints, **l'installation des systèmes de cellules compteuses sur la flotte**, afin d'être prêtes avant le **1er janvier 2026**.

Au total, **512 véhicules ont été équipés**, en propre et en sous-traitance. À cela s'ajoutent **24 véhicules supplémentaires** (neufs ou de location) dont le câblage a été réalisé en seulement deux mois.

Cette opération d'envergure a nécessité **une adaptation des pratiques professionnelles et une montée en compétence rapide des équipes**, pleinement réussie.







TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 114 21/07/2026 11:12:46

MAINTENIR LE SERVICE MALGRÉ UN CONTEXTE INDUSTRIEL CONTRAINT

En 2025, la Direction de la maintenance a dû composer avec plusieurs difficultés :

- **Allongement des délais de réparation sous-traitée** et d'approvisionnement en pièces détachées critiques,
- **Retards de livraison** des véhicules commandés en 2024,
- **Défaillance de certains matériels**, notamment les BHNS et certains véhicules Volvo fonctionnant au B100.

Face à ces contraintes, **un plan d'action agile et réactif a été déployé** afin de préserver au maximum la disponibilité des véhicules et la continuité du service :

- **Renforcement ponctuel des effectifs** en atelier,
- Réorganisation du travail avec la création d'un **poste en soirée**,
- **Internalisation de réparations** auparavant sous-traitées,
- Recours à un **nouveau prestataire externe**,
- **Échanges renforcés** avec les constructeurs (SPL, Gorrias, Volvo),
- **Location temporaire de véhicules**,
- Déploiement d'un outil facilitant la **remontée des signalements non bloquants** (main courante interfacée par les SI pour favoriser l'enregistrement et le suivi des signalements conducteurs).

Une démarche essentielle qui a nécessité un engagement plein de l'ensemble des collaborateurs.



TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 115 21/07/2026 11:12:47





EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE MAINTENANCE : UN CAP FRANCHI EN 2025

L'année 2025 marque une **étape déterminante** pour la Direction de la maintenance de TADAO, avec le **déploiement réussi de la démarche d'Excellence Opérationnelle**, engagée à la suite d'un diagnostic réalisé en juin 2024.

Cette démarche vise à **installer durablement une culture d'amélioration continue**, fondée sur des standards métiers robustes, une exigence élevée en matière de sécurité et une performance opérationnelle pilotée au plus près du terrain.

Six mois après le lancement des actions, les résultats sont particulièrement probants : le niveau global d'excellence est passé de **13,1/20 à 16,3/20**, soit une **progression de 24 %**, permettant à TADAO d'atteindre le **niveau PREMIUM (5 étoiles)**. Cette performance est d'autant plus remarquable qu'elle s'inscrit dans un contexte de transformation de l'organisation et d'évolution des équipes, lié à la préparation de la gratuité et à l'accélération de la transition énergétique.

LA SÉCURITÉ, PILIER CENTRAL DE LA PERFORMANCE

La sécurité constitue le socle de cette démarche. En six mois, le niveau d'excellence en matière de sécurité a progressé de **15,6/20 à 18,3/20**, soit une **amélioration de 17 %**, plaçant TADAO bien au-delà des moyennes observées sur d'autres territoires. Cette dynamique a été reconnue par l'**obtention d'une médaille d'Or**, après un premier niveau Bronze décroché en 2024.

Ces résultats reposent notamment sur la standardisation des pratiques HSE, la structuration du système de management SSE, l'animation de la sécurité dans les ateliers (démarche 5S) et la requalification de la maintenance préventive.

UNE ORGANISATION STRUCTURÉE ET ORIENTÉE PERFORMANCE

La démarche d'Excellence Opérationnelle a également permis de **transformer en profondeur l'organisation de la maintenance**. Des avancées significatives ont été réalisées en matière de planification et de pilotage de la charge, avec la mise en place d'un **plan de charge unique**, animé de façon hebdomadaire. Cette structuration améliore la coordination avec l'exploitation, renforce la visibilité sur les ordres de travail et contribue directement à la réduction des immobilisations. À titre d'exemple, **le volume d'ordres de travail a diminué de 50 % sur le site de Houdain**.

La **gestion des compétences** constitue un autre levier clé : formations et habilitations sont désormais mieux suivies, favorisant l'autonomie et la sécurisation des interventions. L'encadrement des jeunes et des apprentis a été renforcé, contribuant à la transmission des savoirfaire et à la fiabilisation des opérations.

Enfin, un important travail de **standardisation des pratiques** (documentation, clarification des rôles, formalisation des processus et rituels de management) crée les conditions d'une amélioration continue durable. Ces efforts sont reconnus par l'obtention d'une **note de 16 pour l'excellence organisationnelle** et de **15 pour la performance économique**, soit des progressions respectives de **25 % et 20 % par rapport à 2024**.

TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 116 21/07/2026 11:12:47

A. LE PARC EN PROPRE

CAPACITÉ DU PARC

NOMBRE DE « PLACES KILOMÈTRES » OFFERTES (PKO)

	N	N-1	N/N-1 en %
LR en propre	728 091 402	737 245 804	-1,24 %
LR Affrêtement	503 600 820	487 344 793	3,34 %
CS Affrêtement	97 560 472	98 336 562	-0,79 %
SAD	7 457 640	5 431 972	37,29 %
Proxibus	814 705	747 455	9,00 %
TOTAL	1 337 525 039	1 329 106 586	0,63 %

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

COMPOSITION DU PARC

VÉHICULES HYBRIDES

Marque	Type	Catégorie	Capacité	Nombre	
				N	N-1
EVOBUS	CITARO K	MIDIBUS	86	3	3
	CITARO	STANDARD	105	51	52
HEULIEZ	GX127	MIDIBUS	86	3	3
	7900	MIDIBUS	77	10	10
	7900	STANDARD	102	16	16
IRISBUS	URBANWAY	STANDARD	98	20	20
	AGORA	STANDARD	105	3	3
	CITELIS	STANDARD	101	12	12
IVECO BUS	CREALIS	ARTICULE	118	41	41
TOTAL				159	160

Moyenne d'âge du parc bus : 10 ans et 5 mois

VÉHICULES HYDROGÈNE

Marque	Type	Catégorie	Capacité	Nombre	
				N	N-1
SOLARIS	URBINO	STANDARD	90	1	0
	URBINO 12	STANDARD	90	4	0
TOTAL				5	0

Moyenne d'âge du parc bus : 1 ans et 7 mois

VÉHICULES ÉLECTRIQUES

Marque	Type	Catégorie	Capacité	Nombre	
				N	N-1
HEULIEZ	GX 337	STANDARD	90	9	0
MERCEDES	ECITARO	STANDARD	88	8	0
TOTAL				17	0

Moyenne d'âge du parc bus : 8 mois

TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 117 21/07/2026 11:12:47

PARC SAD

Marque	Type	Catégorie	Capacité	Nombre	
				N	N-1
Renault	Master	minibus	9	11	14

Moyenne d'âge du parc SAD PMR : 4 ans et 9 mois

MOYENNES D'ÂGE DU PARC DE L'AO PAR TYPE DE VÉHICULES

Type	N	N-1	N/N-1 en %
Type	N	N-1	N/N-1 en %
Articulés	7,5	6,5	15,38 %
Hybride Standard	6,2	5,2	19,23 %
Standard	14,88	13,75	8,22 %
Standard hydrogène	0,66	-	-
Standard electrique	0,66		
Midibus	12,75	11,75	8,51 %
Hybride Midibus	7	6	16,67 %
Minibus (hors TAD)	0	0	0,00 %
Minibus (Allobus comme activité principale)	0	0	0,00 %

PARC VÉHICULES DE SERVICE

GASOIL

Marque	Type	Nombre	
		N	N-1
TOYOTA	AURIS	2	2
CITROEN	BERLINGO	11	11
CITROEN	C3	3	3
RENAULT	CLIO	4	5
CITROEN	JUMPER	1	1
RENAULT	KANGOO	11	6
RENAULT	MASTER	10	6
HYUNDAI	TUCSON	1	1
TOYOTA	YARIS	3	4
PEUGEOT	207 URBAN	0	1
PEUGEOT	PARTNER	0	4
SOUS TOTAL 1		46	44

Moyenne d'âge du parc des véhicules de service gasoil : 7 ans et 5 mois

ÉLECTRIQUES

Marque	Type	Nombre	
		N	N-1
RENAULT	ZOE	1	1
PEUGEOT	208e	25	25
RENAULT	KANGOO ELEC	2	2
CITROEN	BERLINGO	3	
SOUS TOTAL 2		31	28

Moyenne d'âge du parc des véhicules de service électriques : 3 ans et 2 moi

TOTAL Véhicules de Service		77	72

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

TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 118 21/07/2026 11:12:47

CONSOMMATION DES VÉHICULES

Type	Gazole (en Litres)			Km			Consommation		
	N	N-1	N/N-1 en %	N	N-1	N/N-1 en %	N	N-1	N/N-1 en %
Articulés	875 309	964 032	-9,20 %	2 190 807	2 340 441	-6,39 %	39,95	41,19	-3,00 %
Standard Hybride	364 547	404 202	-9,81 %	1 341 409	1 424 135	-5,81 %	27,18	28,38	-4,25 %
Standard	1 059 338	1 232 509	-14,05 %	2 965 076	3 352 695	-11,56 %	35,73	36,76	-2,81 %
Midi	63 658	46 628	36,52 %	177 968	124 077	43,43 %	35,77	37,58	-4,82 %
Midi Hybride	56 853	58 903	-3,48 %	188 897	188 708	0,10 %	30,1	31,21	-3,58 %
Minibus (Proxibus comme activité principale)	45 474	39 588	14,87 %	394 292	348 662	13,09 %	11,53	11,35	1,57 %
Véhicule de service	41 591	37 432	11,11 %	659 446	712 112	-7,40 %	6,31	5,26	19,99 %
Total Général	2 506 770	2 783 293	-9,94 %	7 917 895	8 490 830	-6,75 %	31,66	32,78	-3,42 %

Type	Hydrogène (en Kg H2)			Km			Consommation		
	N	N-1	N/N-1 en %	N	N-1	N/N-1 en %	N	N-1	N/N-1 en %
Standard	1 457	0	-	29 464	0	-	0,05	0	-
Total Général	1 457	0	-	29 464	0	-	0,05	0	NC

Type	B100 (en Litres)			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	294 209	305 898	-3,82 %	952 704	946 914	0,61 %	30,88	32,3	-4,41 %
Midi B100	70 195	57 187	22,75 %	231 075	184 311	25,37 %	30,38	31,03	-2,09 %
Total Général	364 404	363 085	0,36 %	1 183 779	1 084 291	9,18 %	30,78	33,49	-8,07 %

Type	Électricité (en kWh)			Km			Consommation		
	N	N-1	N/N-1 en %	N	N-1	N/N-1 en %	N	N-1	N/N-1 en %
Standard	445 825	0	-	392 486	0	-	113,59	-	-
Total Général	445 825	0	-	392 486	0	-	113,59	6,56	1631,56 %



TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 119 21/07/2026 11:12:49

B. LE SUIVI DES PARCS DES TRANSPORTEURS SOUS-TRAITANTS

ÉTAT DES PARCS DES SOUS-TRAITANTS

PARC GLOBAL SOUS-TRAITANT

SOUS-TRAITANT	N	N-1	Évolution
AUTOBUS ARTESIENS	152	125	22 %
BENOIT	32	32	0 %
MULLIE	55	55	0 %
ROSE	19	19	0 %
TRANSPORT NORD LITTORAL	22	19	16 %
TRANSPORTS INGLARD	13	13	0 %
WESTEEL VOYAGES	120	120	0 %
TOTAL PARC SOUS TRAITANT	413	383	8 %

L'âge moyen du parc global des sous traitants est de 8,2 ans

AUTOBUS ARTÉSIENS

MARQUE	TYPE	Catégorie	N	N-1
FAST	SCROLER 3	BUS	1	1
HEULIEZ	GX 337	BUS	12	12
IRISBUS	RECREO	CAR	8	9
	CROSSWAY	CAR	14	12
	CROSSWAY LE	CAR	1	1
IVECO	CROSSWAY	CAR	17	13
	CROSSWAY POP	CAR	31	30
	CROSSWAY LE	BUS	12	3
MERCEDES	CITARO	BUS	14	12
	CONECTO	BUS	5	6
	CITARO K	BUS	1	0
	INTOURO	CAR	3	3
	SPRINTER	Minibus	6	5
RENAULT	TRAFIC	Minibus	2	1
	MASTER	Minibus	1	0
SETRA	415NF	BUS	2	3
	S 416	BUS	8	11
	416 NF	BUS	3	3
nc	nc	CAR	4	0
	nc	BUS	3	0
	nc	Minibus	4	0
TOTAL			152	125

Âge moyen du parc

Type	N	N-1	Évolution
Bus	8,0	8,3	
Car	7,8	7,8	
Minibus	2,8	1,4	
Moyenne	**7,4**	**7,7**	**-3,2%**

TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 120 21/07/2026 11:12:49

TRANSDEV LITTORAL NORD

MARQUE	TYPE	Catégorie	N	N-1
HEULIEZ	GX 337	BUS	5	5
IRISBUS	RECREO	CAR	1	2
IVECO	CROSSWAY	CAR	1	1
	RECREO	CAR	1	
MERCEDES	CITARO	BUS	2	
	CONECTO	BUS	6	6
	INTOURO	CAR	2	2
SETRA	416 NF	BUS	2	0
	415 NF	BUS	0	0
YU TONG	EC 13	CAR	2	3
TOTAL			22	19

Âge moyen du parc

Type	N	N-1	Évolution
BUS	4,7	2,9	
CAR	6,9	6	
Moyenne	**5,4**	**4,2**	**28,3%**

MULLIE

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

Âge moyen du parc

Type	N	N-1	Évolution
BUS	1,7	0	
CAR	9,4	8,4	
Minibus	5,4	4,5	
Moyenne	**7,8**	**6,9**	**12,5%**

TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 121 21/07/2026 11:12:49

ROSE

MARQUE	TYPE	Catégorie	N	N-1
IVECO	CROSSWAY	CAR	11	9
	CROSSWAY LE	BUS	7	7
	RECREO	CAR	1	1
MERCEDES	INTOURO	CAR	0	2
TOTAL			19	19

Âge moyen du parc

Type	N	N-1	Évolution
Bus	9,9	8,9	
Car	6,1	6,3	
Moyenne	**7,5**	**7,2**	**4,0%**

TRANSPORTS BENOIT

MARQUE	TYPE	Catégorie	N	N-1
IRISBUS	CROSSWAY LE	BUS	11	11
	CROSSWAY	CAR	7	7
	CROSSWAY POP	CAR	1	1
	RECREO CROSSWAY	CAR	2	2
	RECREO	CAR	5	5
	nc	BUS	1	1
IVECO	CROSSWAY	CAR	3	3
	URBANWAY	BUS	1	1
	EVADYS	CAR	1	1
			32	32

Âge moyen du parc

Type	N	N-1	Évolution
Bus	11,9	10,4	
Car	9,6	8,7	
Moyenne	**10,3**	**9,3**	**10,8%**

WESTEEL

MARQUE	TYPE	Catégorie	N	N-1
IVECO	ARES	CAR	1	1
	AXER	CAR	3	3
	CROSSWAY TECTOR	CAR	38	39
	CROSSWAY	CAR	0	1
MERCEDES	CITARO	BUS	29	28
	CONECTO	BUS	5	5
	EURO VERY MLC 12	CAR	1	1
	INTOURO	CAR	43	42
TOTAUX			120	120

Âge moyen du parc

Type	N	N-1	Évolution
Bus	7,3	34	
Car	10,4	86	
Moyenne	**9,5**	**120**	**-92,1%**

TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 122 21/07/2026 11:12:49

VOYAGES INGLARD

MARQUE	TYPE	Catégorie	N	N-1
IRISBUS	CROSSWAY	CAR	5	2
IVECO	CROSSWAY	CAR	6	9
	CROSSWAY	CAR	2	2
TOTAL			13	13

Âge moyen du parc

Type	N	N-1	Évolution
Car	9,1	8,1	
Moyenne	**9,1**	**8,1**	**12,1%**

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



TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 123 21/07/2026 11:12:51

3. SYSTÈME D'INFORMATION : LEVIERS DE RÉSILIENCE, DE PERFORMANCE ET DE TRANSFORMATION

Les Systèmes d'Information occupent **une place stratégique dans le fonctionnement et l'évolution du réseau TADAO**. Véritables socles de la performance opérationnelle, ils soutiennent au quotidien les activités d'exploitation, de supervision, de relation clients et de pilotage, tout en garantissant la fiabilité, la sécurité et la cohérence des données.

Au delà de leur rôle de support, les SI constituent un **levier essentiel de modernisation et d'innovation**, permettant d'accompagner les transformations du réseau, l'évolution des usages et les exigences croissantes en matière de qualité de service. L'année écoulée a ainsi été marquée par plusieurs mises en production structurantes, traduisant une volonté affirmée de renforcer la robustesse, l'agilité et l'interconnexion des outils au service des équipes et des usagers.

MISE EN PRODUCTION D'UNE NOUVELLE SOLUTION DE TÉLÉPHONIE SAAS RINGOVER

TADAO a déployé une nouvelle solution de téléphonie en mode SaaS (Software as a Service), marquant une étape importante dans la modernisation de ses outils de communication. Cette solution permet de **s'affranchir des contraintes liées aux infrastructures téléphoniques traditionnelles au profit d'un service hébergé, plus souple et plus robuste**.

La téléphonie devient ainsi plus évolutive, plus facilement interconnectable avec les outils métiers et **mieux adaptée aux nouveaux modes de travail**. Déployée dans un premier temps au Planning, le système s'étendra au Centre de Relations Clients début 2026 (centrale d'accueil et PC TAD).



TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 124 21/07/2026 11:12:53

MISE EN PRODUCTION D'UNE NOUVELLE SOLUTION DE VIDÉO CENTRALISÉE GENETEC

Dans le domaine de la **sûreté et de la supervision**, la mise en œuvre de cette solution permet de regrouper et de **piloter l'ensemble des équipements de vidéoprotection au sein d'un système unifié**.

Elle apporte une vision globale et en temps réel des installations, facilite la gestion des événements et renforce la réactivité en cas d'incident. Grâce à cette centralisation, les équipes disposent d'un outil plus performant pour la supervision du réseau, contribuant à améliorer la sécurité des biens et des personnes.

MISE EN PRODUCTION DES SOLUTIONS ARA ET CHOUETTE POUR LA GESTION DES RÉFÉRENTIELS DE DONNÉES

Enfin, TADAO a déployé les solutions ARA et CHOUETTE dédiées à la gestion des référentiels de données théoriques et temps réel du réseau. Ces outils constituent **un socle structurant pour la fiabilité et la cohérence des données du système d'information transport**.

Ils permettent de **gérer de manière centralisée les données théoriques** (lignes, horaires, itinéraires) **tout en intégrant les informations temps réel liées à l'exploitation**. Cette mise en production **renforce la qualité des informations mises à disposition** (information voyageurs, exploitation, analyse).

UN INVESTISSEMENT IMPORTANT AU SERVICE DES BESOINS DES VOYAGEURS

Le déploiement de la nouvelle feuille de route numérique a pleinement impliqué les équipes SI afin de délivrer les attendus début 2026 :

- **Nouveau CHATBOT**
- **Compte client unique**
- **Paiement des amendes**
- **Recherche d'itinéraires**

Par ailleurs, le **portail de demandes en ligne des accès gratuits au TER pour 2026** a été conçu entièrement en interne. Il a été ouvert au public le 10 décembre 2025. Il permet un suivi et des interactions adaptées avec les usagers tout au long de leur parcours digital.



TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 125 21/07/2026 11:12:54





TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 126 21/07/2026 11:12:57

LES INDICATEURS DE PERFORMANCE

Système Informatique	Cumul N	Cumul N-1	N/N-1 en %
Nombre de demandes d'intervention en cours	404	373	8 %
Nombre de demandes d'intervention traitée	1 298	1 410	-8 %
Disponibilité de l'infrastructure système	100,00 %	99,87 %	0 %
Disponibilité du réseau industriel en station voyageur (RMS)	99,54 %	96,49 %	3 %
Disponibilité du réseau industriel en station voyageur (4G)	99,35 %	97,17 %	2 %
Disponibilité du réseau industriel dans les dépôts des sous-traitants	99,13 %	92,02 %	8 %
Disponibilité du réseau bureautique	99,99 %	98,09 %	2 %
Nombre de session du système wifi à bord	56 116	57 748	-3 %

Le bilan du **nombre d'intervention est globalement stable** vs 2024, avec une moyenne de +/- 5 par jour. Les **indicateurs de disponibilité des systèmes sont tous en progression**, avec des niveaux toujours proches des 100 %. Enfin, les sessions d'accès au WIFI à bord évolue peu, avec une moyenne de 154/jour vs 158/jour en 2024.

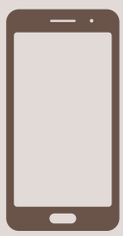
LES CHIFFRES-CLÉ DE L'ACTIVITÉ SI



6 859
capteurs supervisés (caméras, bornes wifi, serveurs, switch, routeurs, etc.)



500
équipements type Android managés



1 401
lignes mobiles en gestion

TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 127 21/07/2026 11:12:57

4. LES RESSOURCES HUMAINES

ACCOMPAGNER LES TRANSFORMATIONS ET PRÉPARER L'AVENIR

L'année 2025 s'inscrit dans la continuité des profondes transformations engagées par TAG, entre transition énergétique, préparation au passage à la gratuité et évolution des métiers. Dans ce contexte, la Direction des Ressources Humaines a pleinement joué son rôle d'accompagnement, en plaçant l'humain au cœur des changements.

À travers le développement des compétences, le renforcement de la qualité de vie au travail et l'adaptation des organisations, l'ambition est restée constante : **sécuriser les parcours professionnels, soutenir les collaborateurs et donner à chacun les moyens de s'inscrire dans les mutations du réseau**.

ACCOMPAGNER LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE PAR LA FORMATION

L'année 2025 a été marquée par l'arrivée progressive de nouveaux véhicules à énergie propre, impliquant un important effort de formation des conducteurs.

Au total, **346 formations individuelles** ont été réalisées :

- **HEULIEZ GX 337** : 105 conducteurs formés (janvier – février, dépôt d'Hénin)
- **SOLARIS URBINO H2** : 110 conducteurs formés (juillet – septembre, dépôt de Houdain)
- **MERCEDES E-CITARO** : 131 conducteurs formés (septembre – octobre, dépôt de Grenay)

Ces formations ont pour objectif de **garantir une prise en main sécurisée des nouveaux équipements**, en intégrant les spécificités technologiques et les bonnes pratiques d'exploitation.

Construites sur un format alliant théorie et pratique, elles suivent une progression pédagogique claire sur une journée : **découverte du véhicule et de son environnement de conduite**, compréhension de la **gestion de l'énergie et de la recharge**, puis un volet important consacré à la **sécurité et aux procédures en cas d'incident**, avant une **mise en pratique avec conduite du bus**.



TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 128 21/07/2026 11:12:58

FAIRE ÉVOLUER LES MÉTIERS ET L'ORGANISATION DANS LE CADRE DU PASSAGE À LA GRATUITÉ

Le passage à la gratuité constitue un tournant stratégique qui impacte en profondeur l'organisation et les métiers de l'entreprise.

Certains services sont particulièrement concernés :

- Centre de Relations Clients
- Pôle lutte contre la fraude (PASF)
- Maintenance des équipements de billettiques
- Service de perception et de suivi des recettes

L'arrivée de nouvelles technologies a permis de réorienter certains métiers : remplacement des validations par le système des cellules compteuses par exemple. Pour d'autres (CRC et PASF en particulier), un programme d'accompagnement au changement a été déployé : redéfinition des missions, possibilités de reclassement ou de réorientation, mise en place de plans de formations adaptés.

L'organisation s'est ainsi progressivement transformée pour répondre aux exigences d'un réseau gratuit, avec une attention particulière portée à **l'écoute et à l'accompagnement des collaborateurs**.

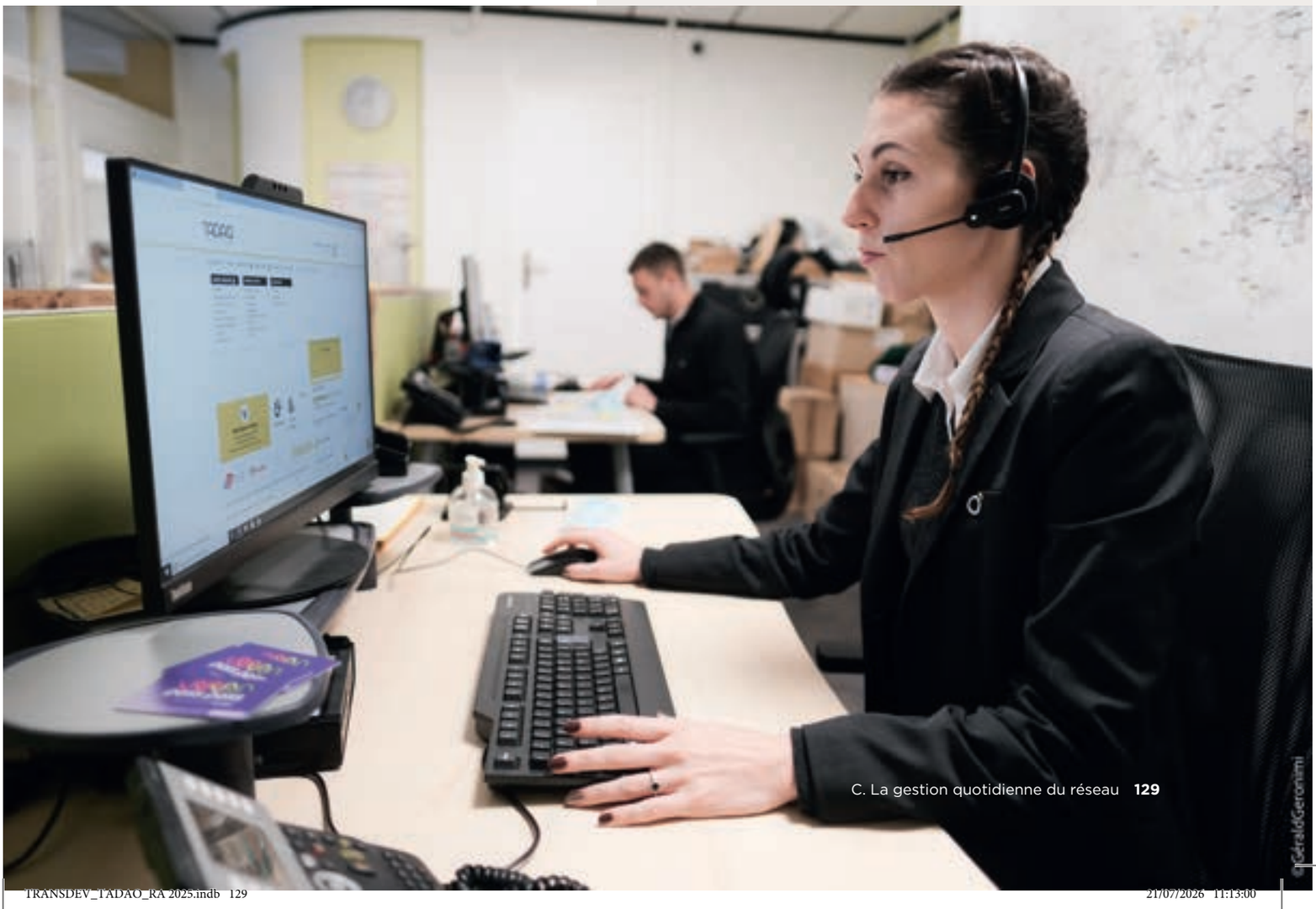
FOCUS
UNE TRANSFORMATION DU CRC VERS LE MÉTIER DE CONSEILLER MOBILITÉ

Engagé dès 2024, le chantier de transformation du Centre de Relations Clients s'est intensifié avec la perspective de la gratuité.

Les agents ont évolué vers un rôle de **« conseiller mobilité »,** avec un périmètre élargi :

- Accueil et information des voyageurs
- Gestion du transport à la demande
- Animation d'ateliers pédagogiques multi cibles
- Traitement des interactions clients (réclamations, chatbot, conversations réseaux sociaux)
- Contribution à l'information voyageurs en temps réel au sein du PIC (pôle Information voyageurs au PCC)

Cette évolution traduit une ambition forte : **aller au-devant des usagers et accompagner activement leurs mobilités**.



©GéraldGeronimi

TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 129 21/07/2026 11:13:00

RENFORCER LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL ET L'INCLUSION

La qualité de vie et des conditions de travail demeure un axe structurant de la politique RH.

UNE COMMISSION QVCT MOBILISÉE

La commission QVCT (Qualité de vie et des conditions de travail), composée de **9 membres permanents**, a poursuivi ses travaux en 2025 autour de plusieurs thématiques majeures :

> Conditions de travail

- Élaboration d'un plan d'action sur la santé mentale
- Actualisation des chartes de télétravail et de droit à la déconnexion
- Amélioration de l'accès aux équipements (sanitaires en particulier)
- Prévention du harcèlement

> Équilibre vie professionnelle / vie personnelle

- Accompagnement sur les enjeux de parentalité et dispositifs accessibles
- Sensibilisation aux violences intrafamiliales
- Soutien aux salariés aidants

> Communication interne

- Partage de bonnes pratiques pour améliorer les relations interpersonnelles

FOCUS UN ENGAGEMENT STRUCTURÉ CONTRE LES VIOLENCES INTRAFAMILIALES

Face à la progression des violences intrafamiliales sur le territoire, TAG a engagé en 2025 une démarche spécifique, intégrée à sa politique QVCT.

Portée par un **comité de pilotage dédié**, cette initiative poursuit un double objectif :

- **Protéger et accompagner les collaborateurs concernés**
- Affirmer le rôle d'acteur engagé de l'entreprise

En interne, il s'agit de **faire de l'entreprise un environnement sûr**, capable d'écouter, d'orienter et de soutenir.

En externe, l'ambition est de **renforcer les partenariats et les actions de sensibilisation auprès du public**.

Les premières actions (procédures, formations, outils d'information) seront déployées en 2026.

V.I.F'TAG
COPIL VIOLENCES INTRAFAMILIALES
DE TRANSDEV ARTOIS GOHELLE



TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 130 21/07/2026 11:13:00

DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES ET PRÉPARER L'AVENIR

L'investissement dans la formation constitue un levier majeur d'accompagnement des transformations.

En 2025 :

- **430 salariés formés** (avec au moins une session de formation)
- **10 015 heures de formation**
- **Plus de 60 thématiques abordées**
- **2,6 % de la masse salariale investis** (contre 1,83 % en 2024)

Ce renforcement traduit la volonté de **donner aux équipes les moyens d'évoluer dans un environnement en mutation**.

Le plan de développement des compétences est élaboré en concertation avec une **Commission Formation**, garantissant une approche partagée et adaptée aux besoins du terrain.

L'APPRENTISSAGE : UN LEVIER DE DÉVELOPPEMENT DES TALENTS

TAG a accueilli **27 apprentis dans 10 domaines différents**, du CAP au Master, confirmant son engagement en faveur de la transmission des savoirs et de l'insertion professionnelle.



FOCUS UNE COMMUNAUTÉ DE TUTEURS AU CŒUR DE LA TRANSMISSION

Chaque apprenti et stagiaire bénéficie d'un accompagnement par un tuteur.

En particulier, une communauté de **conducteurs-tuteurs** joue un rôle clé dans :

- l'intégration des nouveaux collaborateurs
- la formation continue (FCO, conduite responsable, nouveaux véhicules)
- la réalisation d'audits (349 en 2025)
- les processus d'intégration (21 en 2025)

Soutenue par des outils pédagogiques et de suivi dédiés, cette démarche contribue à **pérenniser les savoir-faire et renforcer la cohésion des équipes**.

TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 131 21/07/2026 14:13:03

A. L'ORGANISATION GÉNÉRALE



#ORGANIGRAMMETAG

TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 132 21/07/2026 11:13:03



JEAN-CHRISTOPHE GÉHIN
DIRECTEUR GÉNÉRAL

DIRECTION COMMERCIAL & RELATIONS CLIENTS



SABINE GRIMBERT
Directrice

- **RESPONSABLE ACTIONS COMMERCIALES** Marie-Aurélie FAVIER
- **COORDINATRICE ACTIONS COMMERCIALES** Laurine HU
- **CHARGÉ DE MISSIONS COMMERCIALES** Said HRIR
- **RESPONSABLE COMMUNICATION & INFORMATION VOYAGEURS** Axelle ROUGEOLLÉ
  - **COORDINATEUR IV**
    - 2 Agents Info Temps réel
  - **CHARGÉ(E) DE COMMUNICATION**
- **RESPONSABLE COMMUNICATION INTERNE** Julie ROUBLIC
- **CHARGÉE DE COMMUNICATION INTERNE** Margaux LETORT
- **CHEFFE DE PROJETS MARKETING** Pénélope LIAGRE
- **CHARGÉE DE PROJETS** Chloé MOREL PETITPRETZ
- **RESPONSABLE CENTRE RELATIONS CLIENTS & BOUTIQUES** Isabellle DEBIEVE
  - 14 Conseillers Mobilités

DIRECTION PRODUCTION



BENOÎT BRACQUART
Directeur

- **RESPONSABLE QUALITÉ** Mathilde DOMAIN
- **CHARGÉ DE MISSIONS PROCESSUS** Gérôme BOUDET
- **CHARGÉE DE MISSIONS QUALITÉ** Sabrina SAVARY
- **CHARGÉ DES DONNÉES & TRANSFORMATION** Quentin DAVROUX
- **CHARGÉ DE MISSIONS PERFORMANCE RÉSEAU** Thierry HACART
- **RESPONSABLE MÉTHODES D'EXPLOITATION** Oualid HADDAD
  - **TECHNICIEN MÉTHODES** Dimitri LAGACHE, Bastien DUPORGE, Laurent HALLEZ
- **RESPONSABLE SÛRETÉ** Philippe GODARD
  - 3 Agents de Sûreté
  - **MÉDIATION**
    - **CITEO**
      - 2 Managers
      - 8 Agents de Médiation

DIRECTION PROJETS, PROSPECTIVE, INNOVATIONS



GAËTAN PERCHE
Directeur

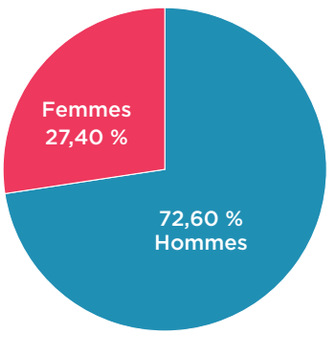
- **RESPONSABLE ÉTUDES & NOUVEAUX SERVICES** Sébastien NADEAU
  - **CHEFS DE PROJETS ÉTUDES & NOUVEAUX SERVICES** Magali BIGET, André SIMOES
  - **ADMINISTRATEUR DE LA PERFORMANCE DES OFFRES DE MOBILITÉS** William CONDOM
- **RESPONSABLE TEMPS RÉEL** Romain BACHELET
  - **SUPERVISEUR PCC** Gaelle AVRIL, Jerôme BRUNELLE
    - 10 Opérateurs PCC
    - 7 Régulateurs Terrain
  - **COORDINATEUR CIRCULATION** Eric DEFRANCE
    - **TECHNICIEN CIRCULATION** Véronique CLABAUT, Abdelaziz DABACH
- **RESPONSABLE PLANNING** Alexis LEVEAUX
  - **COORDINATEUR GESTION DES TEMPS** Sébastien FAUQUEMBERGUE
    - **GESTIONNAIRE DES TEMPS** Peggy CHEVALIER, Sylvain DEDEURWAERDER, Christophe FLAMENT

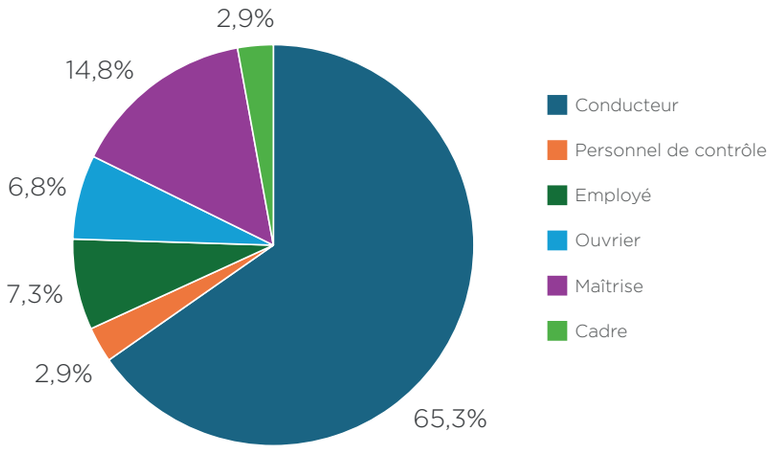
TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 133 21/07/2026 11:13:04

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	0	16	16	18	-11,11 %
Employé	6	35	41	41	0,00 %
Ouvrier	0	38	38	38	0,00 %
Maîtrise	1	82	83	90	-7,78 %
Cadre	0	16	16	17	-5,88 %
Total	21	538	559	569	-1,76 %
%	3,80 %	96,20 %	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	356	9	0	365	365	0,00 %
Personnel de contrôle	16	0	0	16	18	-11,11 %
Employé	25	0	16	41	41	0,00 %
Ouvrier	26	2	10	38	38	0,00 %
Maîtrise	82	1	0	83	90	-7,78 %
Cadre	0	16	0	16	17	-5,88 %
Total	505	28	26	559	569	-1,76 %
%	90,30 %	5,00 %	4,70 %	100,00 %	100,00 %	

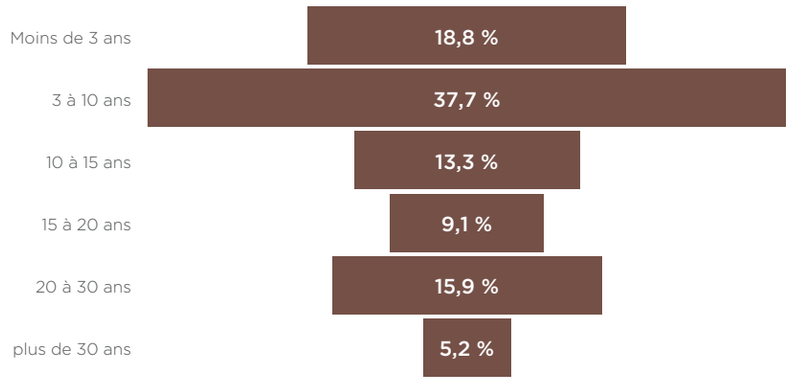
RÉPARTITION PAR SEXE

	Effectif inscrit à la fin de l'année				
	Homme	Femme	TOTAL N	TOTAL N-1	N/N-1 en %
Conducteur	279	86	365	365	0,00 %
Personnel de contrôle	15	1	16	18	-11,11 %
Employé	13	28	41	41	0,00 %
Ouvrier	35	3	38	38	0,00 %
Maîtrise	52	31	83	90	-7,78 %
Cadre	12	149	16	17	-5,88 %
Total	406	153	559	569	-2 %
%	72,60 %	27,40 %	100,00 %	100,00 %	

TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 134 21/07/2026 11:13:04

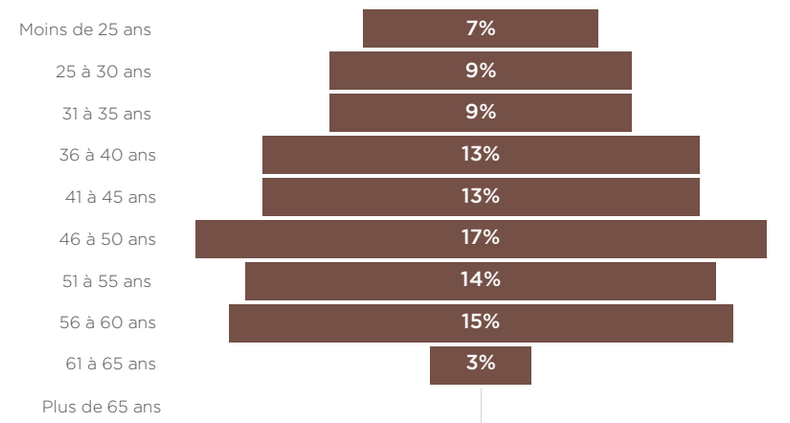
RÉPARTITION PAR ANCIENNETÉ

	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	0	9	53	37	114	31	16	18	22	22	17	15	11	365
Personnel de contrôle	0	0	2	3	5	1	4	0	0	0	1	0	0	16
Employé	6	0	14	1	7	2	2	0	2	1	1	2	3	41
Ouvrier	4	1	8	3	10	2	2	0	0	2	1	3	2	38
Maîtrise	2	0	3	10	16	7	5	1	7	9	5	7	11	83
Cadre	1	0	2	1	4	2	0	1	0	2	0	1	2	16
Total	13	10	82	55	156	45	29	20	31	36	25	28	29	559
%	2,30	1,80	14,70	9,80	27,90	8,10	5,20	3,60	5,50	6,40	4,50	5,00	5,20	100,00



RÉPARTITION PAR ÂGE

Répartition des âges	Hommes	Femmes	Total N	Cumul	Part total	N-1	N/N-1 en %
Moins de 25 ans	29	9	38	38	7 %	38	-6 %
25 à 30 ans	29	20	49	87	9 %	84	4 %
31 à 35 ans	40	8	48	135	9 %	138	-4 %
36 à 40 ans	54	19	73	208	13 %	216	8 %
41 à 45 ans	54	21	75	283	13 %	302	1 %
46 à 50 ans	65	29	94	377	17 %	390	15 %
51 à 55 ans	56	22	78	455	14 %	472	-7 %
56 à 60 ans	64	21	85	540	15 %	547	-20 %
61 à 65 ans	14	3	17	557	3 %	568	10 %
Plus de 65 ans	1	1	2	559	0 %	569	100 %
Totaux	406	153	559			569	



TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 135 21/07/2026 11:13:04

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	31	30	2 Licenciements, 8 licenciements pour inaptitude, 7 Retraites, 4 fin de CDD, 1 démission, 1 rupture conventionnelle, 7 fin de contrat d'apprentissage	366	0,30 %
Personnel de contrôle	18		2	2 Licenciements	16	-11,10 %
Employé	41	8	9	4 fin de contrat d'apprentissage, 1 retraite, 1 fin de CDD, 3 rupture anticipé	40	-2,40 %
Ouvrier	38	5	4	1 rupture contrat d'apprentissage, 1 rupture commun accord, 1 démission, 1 fin de contrat d'apprentissage	39	2,60 %
Maîtrise	90	4	12	1 démission, 3 retraites, 1 Fin de PE, 2 licenciement, 1 licenciement inaptitutde, 2 Rupture conventionnelle, 2 démission, 1 fin de CDD	82	-8,90 %
Cadre	17	1	2	2 mutations	16	-5,90 %
Total	569	49	59		559	-1,80 %

D. LE PERSONNEL MIS À DISPOSITION

CADRES MIS À DISPOSITION

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

RENFORTS TEMPORAIRES (INTÉRIM)

Pôle	effectif temps plein sur l'année
Direction Marketing et Commercial	
Agent commercial	1,62
Chargé de Communication	1,68
Direction Exploitation du Réseau	
Conducteur Receveur	33,87
Agent administrative d'exploitation	
Agent PASF	
Agent Pôle Information Client	
Agent de Planning SAD	
Direction Maintenance, Patrimoine et projets	
Agent Infrastructure	
Manutentionnaire	
Electrotechnicien	1,12
Mécanicien	0,61
Direction Administrative et Financière	
Assistante Administrative	
Direction Projet Innovation	
Assistant Projets	
Total	38,9

L'effectif temps plein sur l'année pour les intérimaires est passé de 48,04 à 38,9, soit une baisse de 20 %. Cela s'explique essentiellement par la mise en place de CDI voltigeurs (on passe ainsi de 39.69 ETP conducteurs en intérim en 2024 à 33.87 en 2025).

TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 136 21/07/2026 11:13:04

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	51	1 785
Préparer les conducteurs à accueillir les personnes à mobilité réduite sur les lignes régulières (PMR)	7	58	406
Conduite responsable	14	34	476
Formation à la conduite éléctrique	2	283	566
Formation à la conduite hydrogène	2	127	254
Total		553	3 487
RAPPEL TOTAL N-1		156	4 277
N/N-1 en %		254,49 %	-18,47 %

DÉTAIL DES FORMATIONS EXTERNES

Intitulé du stage	Durée (en heure)	Nombre de stagiaires	Heures de formation
Gestes de premiers secours et manipulation d'extincteur en unité mobile	7	145	1015
SST Initial	14	16	224
Recyclage SST	7	28	196
Gestion du stress	14	51	714
Les situations conflictuelles : les prévenir et y faire face de manière adaptée (pour conducteurs)	7	80	560
Conducteur accompagnateur de personne handicapée ou à mobilité réduite - TPMR	14	5	70
PSC1	7	18	126
Formateurs occasionnels : Techniques d'animation adaptées aux formations de conducteurs	21	1	21
Stage récupération de point	14	1	14
Formation sureté : Prévenir et gérer les conflits	14	12	168
Parcours Encadrement de Proximité (PEP)	140	2	280
Manipulation d'extincteur en unité mobile	1,5	27	40,5
Manager la santé et sécurité au travail	7	2	14
La santé et la sécurité au travail - module direction	14	1	14
Assurer le maintien dans l'emploi	7	7	49
Violences Intra Familiales	14	8	112
Connaître ses forces motrices pour développer ses relations intra et interpersonnelles	21	8	168
Parcours certifiant qualité	91	1	91
Bilan carbone niveau 1 Initiation	22	2	44
Veille réglementaire - Actualités juridique	7	8	56
Formation de formateurs : Accueil des personnes à mobilité réduite sur les lignes régulières	21	1	21
Formation de formateurs : Formation des conducteurs à la conduite responsable	14	1	14
La gestion des contrôles URSSAF	2	1	2
Fonction et perfectionnement de direction de l'innovation	49	1	49
Préparation à l'habilitation électrique du personnel électricien en BT (B1,B1V, B2,B2V, BR, BC) Recyclage	7	6	42
Préparation à l'habilitation électrique du personnel électricien travaillant sur véhicules thermiques, électriques et hybrides en BT Initial	14	5	70
Préparation à l'habilitation électrique du personnel électricien travaillant sur véhicules thermiques, électriques et hybrides en BT Recyclage	7	14	98
Pont roulant cat 1 R484 Initial	14	12	168
Port du Harnais antichute A1 et Utilisation de dispositifs d'ancrage A2	7	9	63
Gerbeurs R485 Initiale	7	7	49
Gerbeurs R485 Recyclage	7	18	126
Chariots élévateurs R489	14	4	56
Titre pro Permis D	434	3	1302
Permis D en sec	82	1	82
ADR 1,3 Chargement et déchargement des marchandises dangeureuses	7	7	49
Savoir superviser et encadrer le travail en atmosphère explosive	10,5	6	63
Adopter les bons comportements en zonne à risque d'explosion	7	12	84
Volvo Bloc 1 : Intro technique 7900 hybride + impact + techtool	28	3	84

TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 137 21/07/2026 11:13:04

Volvo Bloc 2 : Dépollution €6	14	3	42
Volvo Bloc 3 : Procédure de consignation et déconsignation 7900 hybride	14	3	42
Travailler dans l'environement hydrogène	14	2	28
Technologie du moteur électrique de traction BAE ACTM ME60E	17,5	1	17,5
		543	6 528
Rappel N-1		754	7 765
N/N-1 en %		-27,98 %	-15,93 %



TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 138 21/07/2026 11:13:06

F. MÉMENTO ANNUEL DES CONDITIONS SOCIALES

VALEUR DU POINT 100

N	N-1	N/N-1 en %
10,92	10,72	1,87 %

TAUX D'ABSENTÉISME

N	N-1	N/N-1 en %
9,91	10,51	-5,71 %

DURÉE DU TRAVAIL

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

TAUX DE COTISATION AU TITRE DES ACCIDENTS DU TRAVAIL

N	N-1	N/N-1 en %
2,75	3,24	-15,12 %

VOLUME D'HEURES COMPLÉMENTAIRES ET SUPPLÉMENTAIRES

N	N-1	N/N-1 en %
14 498	18 830	-23,01 %

NOMBRE DE JOURS DE GRÈVE

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



TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 139 21/07/2026 11:13:07

G. COMMUNICATION INTERNE : ACCOMPAGNER, EXPLIQUER, FÉDÉRER

Au sein de Tadao, la communication interne occupe une place centrale dans le fonctionnement de l'entreprise. Elle ne se limite pas à diffuser de l'information : elle accompagne les équipes au quotidien, donne de la lisibilité aux projets et contribue à renforcer les liens entre les services et les métiers.

Dans le cadre de la préparation du **passage à la gratuité, la communication interne a joué un rôle déterminant**. Elle a permis d'expliquer les évolutions à venir, de **répondre aux interrogations,** de **rassurer** et de **maintenir un sentiment de cohésion et de fierté** autour du projet d'entreprise. L'enjeu était à la fois de partager une vision claire et de rester en lien constant avec le terrain.

Cette dynamique s'est appuyée sur l'ensemble des outils de communication interne. Le portail intranet WEBTAG est resté le support principal de diffusion, tout comme la newsletter interne dont le mode de fonctionnement a été adapté.

Le journal interne ***EDITAG*** a conservé une place importante dans le dispositif, avec **des éditions spéciales consacrées à la gratuité**, notamment en octobre et en décembre, afin d'accompagner concrètement la compréhension des changements à venir. Près de 550 exemplaires ont été diffusés auprès des collaborateurs et des personnels sous-traitants.



TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 140 21/07/2026 11:13:07

LES TEMPS FORT 2025 !

DES RENDEZ-VOUS FÉDÉRATEURS BIEN INSTALLÉS

L'année 2025 a été rythmée par **plusieurs temps forts qui participent pleinement à la dynamique interne et à l'ancrage de Tadao sur son territoire**. Certains rendez-vous, désormais bien installés, continuent de mobiliser largement les équipes, à l'image de la soirée du personnel et de la Route du Louvre.

Organisée au Louvre-Lens, **la soirée du personnel a réuni près de 200 collaborateurs**. Cet événement a permis à chacun de découvrir le musée dans des conditions privilégiées, dans un cadre à la fois convivial et fédérateur. Au-delà du moment partagé, cette soirée a également permis de rappeler les grandes orientations de l'entreprise, notamment en lien avec la mise en place de la gratuité en 2026.

La Route du Louvre reste un rendez-vous incontournable. En dehors du dispositif exceptionnel de navettes pour accompagner les participants, une trentaine de collaborateurs se sont engagés dans les courses et randonnées en portant les couleurs du réseau.

UN TEMPS DÉDIÉ POUR VALORISER LES MÉDAILLÉS DU TRAVAIL

Dans une volonté de mieux reconnaître l'engagement des collaborateurs, la cérémonie des médailles a été dissociée de la soirée du personnel. Ce temps dédié a permis de mettre à l'honneur les parcours professionnels, de retracer les carrières et de valoriser l'investissement de chacun. Ce moment a renforcé le sentiment d'appartenance et illustre pleinement le rôle de la communication interne : valoriser les équipes et donner du sens aux parcours. 65 collaborateurs ont ainsi été mis à l'honneur les 17 et 18 décembre 2025.





20 ANS DE TADAO : UNE OUVERTURE SUR LES COULISSES DU RÉSEAU

L'année a également été marquée par la célébration des 20 ans de Tadao. Plusieurs animations ont été déployées sur le réseau, permettant d'aller à la rencontre des usagers et de renforcer la proximité avec le public.

Le programme des festivités s'est terminé sur une Journée Portes Ouvertes au dépôt de Grenay. L'ensemble des directions s'est pleinement mobilisée pour faire de ce temps fort un véritable succès. Un succès qui a pu être partagé avec les familles des salariés pour lesquels des créneaux étaient réservés. Près de 320 personnes ont répondu présent pour découvrir les coulisses de Tadao, ses métiers et son fonctionnement. Cet événement a suscité un réel intérêt et permis de valoriser le savoirfaire des équipes, tout en offrant un regard sur l'envers du décor.



TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 141 21/07/2026 11:13:10

5. SÉCURITÉ ET PRÉSERVATION DE L'ENVIRONNEMENT : SENSIBILISATION ET VIGILANCE

A. LA SENSIBILISATION AU CŒUR DU DISPOSITIF DE PRÉVENTION

L'équipe HSE (Hygiène, Sécurité, Environnement) s'est encore mobilisée pour déployer des actions visant à renforcer la culture dans le domaine et à sensibiliser l'ensemble des collaborateurs aux enjeux essentiels de la sécurité au travail

LES CAUSERIES SÉCURITÉ

Elles ont les marqueurs de la démarche de prévention : en réunissant régulièrement les collaborateurs autour de discussions utiles, les causeries sécurité permettent de faire passer des messages et rappels clé sur les problématiques sécuritaires, dans l'entreprise et au volant.

Afin de donner plus de poids à la démarche, ces temps d'échange sont inscrits dans le Temps de Travail Effectif.

En 2025, **134 causeries** ont été menées représentant **1105 collaborateurs** sensibilisés.

LES SEMAINES A THÈMES

Deux grandes semaines de sensibilisation sont désormais inscrites dans les rituels de l'entreprise. Organisées sous la forme d'animations variées et en partenariats avec des acteurs experts, elles permettent d'aborder de manière pédagogique et ludique sur des sujets qui participent au bien vivre en entreprise.

> Semaine du Handicap du 17 au 21 novembre : 241 participants

- Présentation du COPIL HandiTAG
- Questionnaire « Handicap en entreprise »
- Atelier langue des signes et ateliers auditifs et visuels pour favoriser une meilleure compréhension du monde du handicap

> Semaine de la QVCT du 17 au 26 juin : une centaine de participants

- 1 date par dépôt
- 4 ateliers dédié au mieux-être : sommeil, sédentarité, réglage du siège, communication

L'INTÉGRATION DES NOUVEAUX COLLABORATEURS

L'explication des règles de sécurité applicables, tant dans les locaux que dans le cadre de l'exercice de métiers, constitue une étape essentielle du parcours d'intégration des nouveaux arrivants ou nommés. Ces temps de sensibilisation se sont déclinés selon 2 formats :

> Sensibilisation des nouveaux agents de suivi de parc à Houdain et Hénin :

- Présentation des risques liés au poste
- Risques ATEX et Station carburant : procédures, risques, EPI et règles de sécurité, gestion des déchets
- **10 collaborateurs formés**

> Intégration nouveaux collaborateurs

- De manière systématique, y compris pour les stagiaires de plus d'une semaine
- Explication du HSE : missions et objectifs
- Rôle de chacun dans le dispositif HSE
- **36 collaborateurs rencontrés**

TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 142 21/07/2026 11:13:10

INSTAURATION DE LA JOURNÉE SÉCURITÉ

Chez Transdev, la Sécurité constitue une priorité absolue. Au-delà de toutes les actions de formation, d'étude et de partage des bonnes pratiques, de mise en place et de renforcement en continu de procédures éprouvées, une journée de la sécurité est désormais instaurée sur l'ensemble du territoire, et donc chez TAG.

La 1ère journée sécurité s'est déroulée le **15 janvier** de 5h30 à 11h **sur les 4 dépôts** et de 7h30 à 11h00 **au CRC**.

L'objectif était d'échanger avec les collaborateurs sur la sécurité, la sinistralité et la sureté de manière pragmatique et concrète en partant de leur vécu au quotidien. Les travaux ont donné lieu à une synthèse identifiant **3 actions ciblées en réponse aux 3 problématiques les plus partagées**. Près de 175 collaborateurs ont pris part à cette journée.



B. LA POURSUITE DES ACTIONS DE PRÉVENTION

Sensibiliser constitue une étape essentielle, mais la mise en situation et l'application concrète des bonnes pratiques restent déterminantes pour l'ancrage durable des messages. À ce titre, le plan d'action porté par l'équipe HSE propose des interventions variées : contrôles terrain, accompagnement santé, formation, installations de nouveaux équipements, etc. avec un objectif constant : **réduire les situations à risque**.

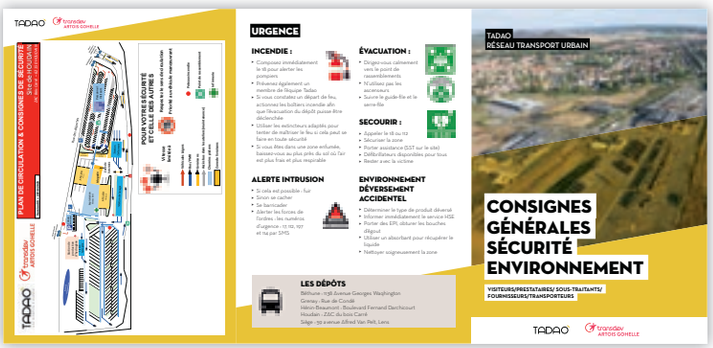
MAINTIEN DU NIVEAU 5S* ET RÉPONSE AUX EXIGENCES RÉGLEMENTAIRES

Ateliers, boutiques, siège ont fait l'objet de **plus de 50 tournées terrain** afin de vérifier la bonne application des standards 5S, et le cas échéant, mettre en place des mesures correctives.

Concernant les exigences réglementaires :

- **336 plans de prévention** ont été réalisés vs 248 en 2024
- **101 protocoles de sécurité** ont été établis vs 70 en 2024.

Les visiteurs sont désormais destinataires de documents précis concernant les conditions d'accès et de circulation sur les sites. La signalétique associée a été renforcée.





* La méthode 5S est une démarche d'organisation issue du lean management visant à optimiser l'environnement de travail pour gagner en efficacité et qualité.

Elle repose sur 5 étapes : Trier, Ranger, Nettoyer, Standardiser et Maintenir.

TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 143 21/07/2026 11:13:11

Enfin, des panneaux d'accueil et de repérage des entreprises extérieures présentes sur site ont été déployés dans les ateliers d'Houdain et de Grenay et intégrés aux procédures. Ils permettent de rappeler les règles de sécurité et de visualiser la présence des tiers intervenants.



TESTS DES PROCÉDURES EN SITUATION D'URGENCE

Quatre exercices de mise en situation d'urgence ont été testées en conditions réelles sur les sites en 2025 :



FÉVRIER, SITE DE LENS

Simulation d'incendie avec machine à fumée.

Objectifs : tester la procédure d'évacuation des 19 personnes présentes, sensibiliser aux comportements à adopter en cas de départ de feu. L'exercice a conduit au renforcement du rôle des guides files et des « serre-files ».

AVRIL, DÉPÔT DE BÉTHUNE

Simulation d'intrusion de personne inconnue des services

Objectif : tester les réactions, sensibiliser sur les attitudes à adopter

MAI, DÉPÔT DE HÉNIN

Découverte d'un départ de feu sur véhicule électrique sur le parc

Objectifs, en présence des pompiers : tester les procédures, échanger avec les services de secours sur les matériels et leurs fonctionnements

OCTOBRE, EXERCICE EN LIGNE

Avec les Autobus Artésiens, **malaise au volant** d'un conducteur

Objectifs : gestion d'une situation de crise par le PCC et amélioration des procédures

La diversification des scénarii et l'implication directe des collaborateurs, renforcent leur vigilance et contribue à l'amélioration continue des procédures de prévention.

FORMATIONS AUX SITUATIONS D'URGENCE

Un module de formation spécifique a été déployé à partir de janvier à destination des conducteurs receveurs, selon 3 modules :

- **Appels d'urgence vers le PCC :** rappel des différents types d'appels et des informations à transmettre
- **Manipulation d'extincteur :** formation aux différents types d'extincteur
- **Gestes de premiers secours :** formation aux principaux gestes praticables en ligne (suite malaise, blessure, incident cardiaque) et à **l'utilisation des défibrillateurs** dans les dépôts mais aussi au siège de Lens suite à son installation en avril



TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 144 21/07/2026 11:13:12

POURSUITE DE LA COLLABORATION AVEC LES POMPIERS

Dans un contexte marqué par l'arrivée de véhicules intégrant de nouvelles technologies, plusieurs visites ont été organisées avec les services d'incendie afin de renforcer la coopération et la connaissance mutuelle.

- **Les 4 et 18 novembre : deux visites ont été réalisées avec les sapeurs-pompiers de Houdain** dédiées à la présentation des **bus à hydrogène**, de leur fonctionnement, et des dispositifs de sécurité associés.
- **Les 9, 10 et 11 décembre : trois visites avec les sapeurs-pompiers de Bully-les-Mines** consacrés aux **bus électriques**, à leur fonctionnement et à une visite approfondie du site

ALCOOL, STUPÉFIANT, PERMIS : TOLÉRANCE ZÉRO

Des contrôles réguliers et inopinés sont pleinement intégrés au fonctionnement de l'entreprise.

En 2025 :

- **185 collaborateurs** ont fait l'objet de contrôles alcool et stupéfiants (100 % Négatifs)
- **218 contrôles** de validité des permis de conduire ont été réalisés

ACCOMPAGNEMENT À LA PRÉSERVATION DE LA SANTÉ DES COLLABORATEURS

Dans le cadre de notre engagement en faveur de la santé et du bien-être de nos collaborateurs, nous avons accueilli « Car Prev' » porté par CARCEPT PREVOYANCE ; ce car spécialement aménagé et animé par des professionnels de santé, est venu à la rencontre des salariés sur nos 3 dépôts, du 3 au 5 novembre. Les salariés volontaires ont pu bénéficier, en toute confidentialité et sans reste à charge, de dépistages individualisés autour de trois thématiques majeures :

- **Santé cardiovasculaire :** entretien infirmier, mesure de la tension artérielle, glycémie, indice de masse corporelle et évaluation de l'âge artériel à l'aide du dispositif POPMETRE
- **Santé visuelle :** tests de performance visuelle réalisés par un opticien, accompagnés de conseils personnalisés et d'une sensibilisation à la fatigue visuelle à l'aide d'outils de réalité augmentée
- **Douleurs articulaires et posturales :** consultations avec un ostéopathe ou un chiropracteur, comprenant un examen physique et des recommandations adaptées aux postes de travail







TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 145 21/07/2026 11:13:12

C. VERS UNE CULTURE ENVIRONNEMENTALE RENFORCÉE

À travers la mesure de ses activités, le déploiement de solutions plus respectueuses de l'environnement, la gestion des déchets et la sobriété énergétique, TAG poursuit le développement d'une politique HSE toujours plus vertueuse.

En 2025, au delà de la continuité des actions engagées depuis 2017, deux axes principaux sont à souligner :

PROTECTION DES PRODUITS CHIMIQUES

Une armoire dédiée au stockage des produits chimiques du carrossier a été acquise sur le site de Houdain afin d'assurer des conditions de stockage conformes et sécurisées.

SENSIBILISATION AU TRI DES DÉCHETS

Dans le cadre de sa **démarche de développement durable**, TAG a mené, au mois de juin, une action de sensibilisation dédiée au tri des déchets auprès de ses collaborateurs.

Cinq sessions ont été organisées sur l'ensemble des sites. Elles visaient à rappeler les enjeux du tri des déchets, d'en rappeler l'utilité dans la politique environnementale de l'entreprise, et de préciser les consignes de tri à travers la présentation des différents contenants mis à disposition sur les dépôts.

Au total, **90 collaborateurs** ont été sensibilisés.



TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 146 21/07/2026 11:13:13

D. INDICATEURS ENVIRONNEMENTAUX

		Unité	Fré-quence	Année N	Année N-1	Écart absolu	Écart %
Réduction de la consommation des ressources naturelles	Eaux consommées	m³	A	9014,6	10889,7	1875,1	-17,22 %
	Volume d'eau récupérée	m³	A	371,8	1524	1152,2	-75,60 %
Réduction de la consommation d'énergie	**Electricité dépôt**						
	Consommation énergie électrique	Kwh	A	1 025 816	866 426	-159 390	18,40 %
	GAZ		A			0	0
	Consommation de gaz	m3	A	1335797	506 727	-829070	163,61 %
	Énergie de traction						
	Consommation énergie électrique de traction	Kwh/100km	A	0,000412453	0,000689733	SO	SO
	Consommation gazole	L/100km	A	33,8	33,8	0	0,00 %
Empreinte carbone	Émissions de CO^2 dues à l'énergie de traction	Tonnes CO^2	A	SO	SO	SO	SO
	Efficacité CO^2/voyage	T CO^2 / voy.	A	0,0004125	0,0006897	0	-40,20 %
Protection de la qualité de l'air et des sols	Consommation produits solvantés	Litres	A	200	220	20	-9,09 %
	Consommations liquides refroidissement	L/100 km	A	0,002723	0,0024328	0	11,93 %
Réduction des déchets	Volume déchets dangereux	Tonnes	A	36,4	31,11	-5,26	16,91 %
	Volume déchets dangereux valorisés	Tonnes	A	31,6	26,57	-5,07	19,08 %
	Volume déchets non dangereux - dangereux	Tonnes	A	31,2	43,95	12,75	-29,01 %
	Volume déchets non - dangereux valorisés	Tonnes	A	8,9	17,46	8,59	-49,20 %
	Volume déchets papiers	Tonnes	A	1,2	2,73	1,58	-57,88 %
	Volume déchet papiers valorisés	Tonnes	A	1,2	2,73	1,58	-57,88 %
	Taux de valorisation	%	A	60,62 %	60,11 %	-0,51 %	0,85 %
Résultats audits terrain	Nombre de non-conformité suite audit	Unité	A	0	0	0	0,00 %
	Nombre d'observations	Unité	A	0	0	0	0,00 %

TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 147 21/07/2026 11:13:13



6. QUALITÉ ET PERFORMANCE

A. LES INDICATEURS CONTRACTUELS

Les contrôles qualité sont réalisés chaque mois et donnent lieu à des bilans trimestriels. Des pénalités sont alors appliquées si les objectifs fixés contractuellement ne sont pas atteints. **Le bilan de l'année 2025 s'établit à une pénalité annuelle de 100 200 € soit -31,93 % par rapport à 2024**

Les résultats témoignent de **continuités notables d'amélioration** sur le taux global de conformité pour 2 items :

- La **conformité des points d'arrêts stations : +13,33 % de conformité**
- La **conformité des véhicules avec +19,67 % de conformité**

En revanche, une **détérioration** est observée sur les contrôles **au niveau des abri vélos : -33,33 % de taux de conformité**.

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 %				98,60 %	
Ponctualité Bus - Retards	80 / trimestre	800	786	88 %				88,14 %	
Ponctualité Bus - Avances				95 %				93,81 %	
Information de la clientèle aux points d'arrêts (POTEAUX et ABRIS)	120 / trimestre	480	480	95 / point d'arrêt	31 sur 44	19 sur 19	56 sur 57	106 sur 120	51 sur 55
Information de la clientèle aux points d'arrêts (STATIONS)	10 / mois	120	120	95 / point d'arrêt	9 sur 15	4 sur 5	6 sur 10	19 sur 30	3 sur 10
Conformité des véhicules	Parc complet / an	-84	117	90 / véhicule	4 sur 10	10 sur 10	10 sur 10	24 sur 30	10 sur 10
Disponibilité de l'information clientèle en boutique	1 / mois	12	3	90 / visite	SO	SO	SO		100 %
Information clientèle via le site internet	1 / mois	12	2	90 / visite	SO	SO	SO		SO
Conformité des vélos Biclo	Parc complet / an	55	20	95 / vélo	SO	SO	SO		SO
Disponibilité de l'information clientèle en boutique Biclo	1 / an	1	0	90 / visite	SO	SO	SO		SO
Conformité des abris-vélos	Parc complet / an	12		90 / visite	SO	SO	2 sur 4	2 sur 4	SO

TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 148 21/07/2026 11:13:14

COMMENTAIRES SUR LES RÉSULTATS

ACCESSIBILITÉ

L'indicateur s'améliore légèrement en 2025 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

Cet indicateur reste **globalement stable d'un trimestre à l'autre en ce qui concerne les retards**. En effet, **le seuil de conformité a été atteint aux trois premiers trimestres**. On note une **dégradation au T4** avec un taux de conformité ne passant pas le seuil contractuel (88 %) avec 82,32 % de conformité.

Concernant l'avance, on notera une très **légère évolution positive** avec un seuil moyen à 95,07 % de conformité soit +3,09 % par rapport à 2024. **Seul le trimestre 4 remplit l'attente contractuelle avec un taux d'avance à 98,48 %.** (Seuil à 95 %)

VÉHICULES

Amélioration de l'indicateur tant chez les transporteurs qu'en interne sur l'année 2025.

La propreté extérieure et intérieures ainsi que les éléments de sécurité sont des points sur lesquels les transporteurs et Tadao se sont améliorés. Un travail est à maintenir quant à l'état intérieur des véhicules et notamment sur les éclairages.



BOUTIQUES

Le **niveau de qualité en boutique reste excellent** sur l'année 2025.

BICLO

Le taux de conformité des vélos reste constant par rapport à 2024. Quant aux abris-vélos, le taux de conformité se dégrade avec une baisse de conformité de l'ordre de -33,33 %. Due principalement à des absences d'extincteurs et des soucis d'éclairage.

SITE INTERNET

Les 2 contrôles sur les 12 prévus n'ont pas permis l'atteinte des objectifs.

	MAI	JUIN	T2	JUIL.	AOÛT	SEPT.	T3	OCT.	NOV.	DÉC.	T4	N	N-1	Progression
			100 %				98,60 %				98,60 %	98,95 %	97,98 %	1,00 %
			89,00 %				88,50 %				82,32 %	86,99 %	86,59 %	0,46 %
			94,50 %				93,50 %				98,48 %	95,07 %	92,22 %	3,09 %
	16 sur 16	42 sur 49	109 sur 120	11 sur 13	26 sur 26	79 sur 81	116 sur 120	30 sur 34	51 sur 52	31 sur 34	112 sur 120	443 sur 480 (37nc)	432 sur 479 (47nc)	2,02 %
	10 sur 10	10 sur 10	23 sur 30	8 sur 10		20 sur 20	28 sur 30	7 sur 10	9 sur 10	9 sur 10	25 sur 30	95 sur 120 (25nc)	79 sur 120 (41nc)	13,33 %
	7 sur 10	8 sur 10	25 sur 30	7 sur 7	7 sur 10	5 sur 10	19 sur 27	8 sur 10	10 sur 10	6 sur 10	24 sur 30	92 sur 117 (25 nc)	79 sur 134 (55 nc)	19,67 %
	SO	90 %	2 sur 2	SO	SO	SO		SO	SO	100 %	1 sur 1	100,00 %	100,00 %	0,00 %
	SO	SO		SO	SO	SO		SO	SO	0 sur 2	0 sur 2	0 sur 2	0 sur 2	0,00 %
	5 sur 6	SO	5 sur 6	7 sur 7	SO	SO	7 sur 7	7 sur 7	SO	SO	7 sur 7	24 sur 25	24 sur 25	0,00 %
	SO	SO		SO	SO	SO		SO	SO	SO		SO	SO	-
	2 sur 4	SO	2 sur 4	1 sur 4	SO	SO	1 sur 4	2 sur 3	SO	SO	2 sur 3	7 sur 15	12 sur 15	-33,33 %

TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 149 21/07/2026 11:13:15

B. AUTRES NON-CONFORMITÉS : LA GESTION DES RÉCLAMATIONS

Pour la 2ème année consécutive, **les réclamations sont en hausse de l'ordre de 80 %**. Nous restons toutefois sur des niveaux contenus avec **moins de 10 réclamations aux 100 000 voyages**. La majorité des 3089 réclamations concernent un **bus déclaré « non passé » à hauteur de 24 %**, 20 % concernent un comportement conducteur.

Le nombre de retours clients est donc à relativiser : moins d'un tiers concernent des défauts de services (retards, non passage, etc.) et 37 % concernent d'autres motifs dont 16 % pour des vols ou pertes de carte.

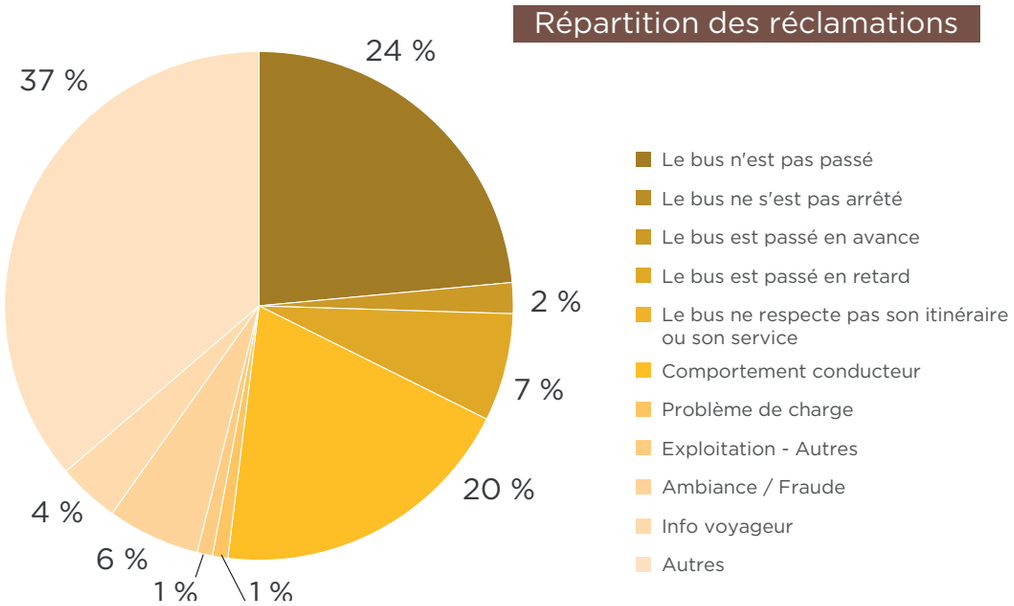
La répartition des réclamations reste assez similaire avec l'année 2024 et le **délai de réponse s'est amélioré à 2,3 jours** vs 3,8 en 2024.

Enfin, 41% des réclamations concernent des services sous traités.

RÉPARTITION PAR RÉCLAMATIONS

Le bus n'est pas passé	732	24 %
Le bus ne s'est pas arrêté	-	0 %
Le bus est passé en avance	71	2 %
Le bus est passé en retard	201	7 %
Le bus ne respecte son itinéraire ou son service	-	0 %
Comportement conducteur	611	20 %
Problème de charge	37	1 %
Exploitation - Autres	17	1 %
Ambiance / Fraude	171	6 %
Info voyageur	121	4 %
Autres	1 128	37 %
Dont remontées client sur offre	22	1 %
Dont problème billettique	60	2 %
Abri vélo/vélo	60	2 %
Carte perdue ou volée	498	16 %
Abonnement, inscriptions	133	4 %
TAD	36	1 %
Dont procédures accidents	58	2 %
Divers	186	6 %

Répartition des réclamations



TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 150 21/07/2026 11:13:15

RÉPARTITION PAR SERVICE

EXPLOITATION	1 669	54 %
PASF	171	6 %
INFO VOYAGEUR	121	4 %
AUTRE	1 128	37 %

RÉCLAMATION AUX 100 000

Nombre de réclamations pour 100 000 voyageurs	+/-9,5

DÉLAI MOYEN DE RÉPONSE AUX RÉCLAMATIONS

Délai moyen de réponse aux réclamations	-2,3 jours

RÉPARTITION PAR LIGNE

BULLES	418	19 %
RÉGULIÈRES	1 151	52 %
CIRCUITS SCOLAIRES	461	21 %
SAD	56	3 %
AUTRE	116	5 %

RÉPARTITION PAR TRANSPORTEUR

Affrétés	1 253	41 %
En propre	775	25 %
PASF	171	6 %
EXPLOITATION	1 696	55 %
COMMERCIAL	197	6 %
AUTRE	1 052	34 %
Dont remontées client sur offre	20	

AUTRES NON CONFORMITÉS SOUMISES À PÉNALITÉS

Mois	Jan	Fév	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	Total	RÉPAR-TITION
TADAO	60	45	59	69	47	49	49	37	126	98	75	61	775	90,60 %
BENOIT	0	0	0	2	1	1	0	1	3	2	3	1	14	1,60 %
INGLARD	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00 %
MULLIE	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,10 %
KEOLIS WESTEEL	1	3	5	0	2	2	0	0	4	4	5	3	29	3,40 %
ROSE	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2	0,20 %
TRANSDEV ARTESIENS	2	2	4	3	2	1	0	0	1	0	6	12	33	3,90 %
TRANSDEV LITTORAL NORD	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,10 %
TOTAL	64	50	69	74	52	53	49	39	135	104	89	77	855	100,00 %

Des travaux se sont poursuivis tout au long de l'année 2025 pour mettre en place des tableaux de bord permettant de suivre efficacement les indicateurs de performance et le partage des données avec Artois Mobilités via notamment la construction d'un rapport du délégataire dynamique.

TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 151 21/07/2026 11:13:15

C. UN ENGAGEMENT RENFORCÉ POUR CIBLER LES AXES DE PROGRÈS ET AMÉLIORER LA PERFORMANCE À TRAVERS L'EFQM

Dans une logique de structuration de notre démarche Qualité et d'amélioration continue, TADAO s'est engagé en 2025 dans une **évaluation selon le référentiel EFQM (European Foundation for Quality Management)**.

Ce modèle internationalement reconnu constitue un **outil de diagnostic global** permettant d'analyser la maturité du système de management, la performance de l'organisation et sa capacité à créer de la valeur durable pour l'ensemble de ses parties prenantes.

L'évaluation EFQM offre une vision transverse de l'entreprise. Elle permet à la fois :

- d'**identifier objectivement les points forts** de l'organisation,
- de mettre en lumière des **axes de progrès structurants**,
- d'**orienter la stratégie** et les priorités d'action,
- et de renforcer une culture d'**excellence et d'amélioration continue.**

Au-delà de l'analyse managériale, cette démarche a également un impact positif sur les équipes, en valorisant les réussites collectives, en favorisant l'implication des salariés (plusieurs collaborateurs ont été interviewés dans le cadre de l'audit) et en renforçant le sentiment de fierté et d'appartenance.



TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 152 21/07/2026 11:13:16

EFQM®
Certified Training Organisation

4 ÉTOILES POUR LA 1ERE ÉVALUATION EFQM

L'évaluation EFQM a été réalisée en novembre 2025. Au-delà de l'analyse documentaire, 25 collaborateurs, issus des différentes directions ont été consultés sur leurs pratiques. Des échanges ont également eu lieu avec Artois Mobilités, des acteurs locaux ou des voyageurs. L'évaluation s'est conclue par l'obtention d'un score de 479 points, traduisant un bon niveau de maturité globale pour une première démarche structurée de ce type.

Tadao décroche ainsi 4 étoiles sur les 6 atteignables, une belle performance pour un début !

Ce résultat confirme la solidité du projet d'entreprise et la cohérence des orientations stratégiques portées par TADAO, tout en constituant une base de progrès claire et partagée.

ZONES D'EXCELLENCE IDENTIFIÉES

L'audit a mis en évidence plusieurs points forts majeurs :

- **Un rôle territorial fort et une utilité sociale reconnue**, affirmant l'ancrage de TADAO au service des habitants et des territoires.
- **Des partenariats structurants avec l'Autorité Organisatrice et les acteurs locaux**, notamment à travers des actions éducatives et de sensibilisation.
- **Une amélioration notable de la qualité de service et de la fiabilité**, reflet des efforts engagés sur l'exploitation et l'expérience client.
- **Une transition énergétique clairement engagée**, s'appuyant sur des technologies innovantes et une vision durable de la mobilité.
- **Une place centrale accordée aux collaborateurs**, considérés comme un levier clé de la performance et intégrés au cœur de la stratégie.

Ces éléments constituent des fondations solides sur lesquelles TADAO peut continuer à bâtir son développement.

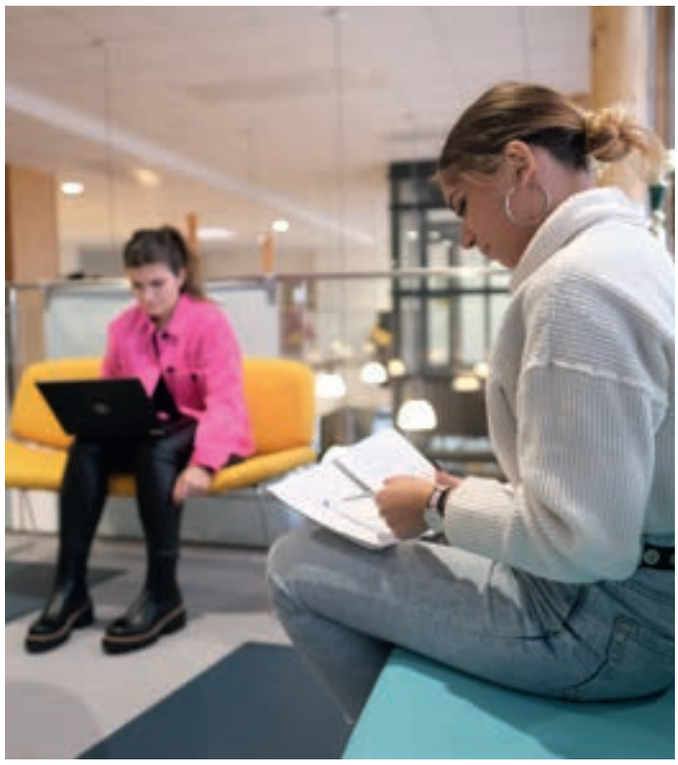
L'évaluation EFQM a permis d'identifier plusieurs leviers de progression pour renforcer la performance globale de TADAO, tels le développement d'une communication interne et externe plus structurée sur les nombreuses réalisations, ou l'approfondissement de l'analyse des résultats pour soutenir la prise de décision et inscrire durablement l'entreprise dans une démarche d'amélioration continue.

UNE DÉMARCHE STRUCTURANTE POUR L'AVENIR

Cette première évaluation EFQM constitue une **étape fondatrice** pour TADAO.

Elle marque l'entrée dans une démarche volontaire et exigeante, orientée vers la **performance durable**, l'excellence opérationnelle et la satisfaction des parties prenantes.

Les enseignements tirés de cet audit nourriront les plans d'actions à venir et contribueront à faire de la Qualité un **levier stratégique durable** au service du projet d'entreprise.



TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 153 21/07/2026 11:13:17



TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 154 21/07/2026 11:13:18



D. PROJETS PROSPECTIVES INNOVATION

UNE ENTREPRISE TOURNÉE VERS L'AVENIR ET L'IMPACT TERRITORIAL

En 2025, TADAO a poursuivi et intensifié ses travaux de projection, d'innovation et d'adaptation du réseau, dans un contexte de transformations majeures. Qu'il s'agisse d'accompagner Artois Mobilités dans l'évolution de l'offre, de préparer le passage à la gratuité, d'accélérer la transition énergétique, de développer des programmes d'innovation au service de l'inclusion ou de renforcer l'impact social et environnemental des actions menées, ce chapitre illustre la capacité du réseau à anticiper les mutations, à expérimenter et à construire des réponses concrètes aux enjeux du territoire.

1. AJUSTEMENT DES OUTILS ET ACCOMPAGNEMENT D'ARTOIS MOBILITÉS DANS LES PROJETS D'ADAPTATION DU RÉSEAU

Dans un contexte de transformation du réseau, marqué notamment par le passage à la gratuité, l'adaptation des outils d'analyse et d'aide à la décision constitue un enjeu central pour accompagner Artois Mobilités.

En 2025, les travaux ont porté à la fois sur la pérennisation des capacités d'observation du trafic, malgré la disparition des données billettiques, et sur le renforcement de l'exploitation des données territoriales grâce au système d'information géographique. Ces outils permettent de continuer à analyser les usages, de mesurer les impacts des projets d'aménagement et d'éclairer, de manière objective et partagée, les décisions d'évolution de l'offre de transport.

A. PÉRENNISER NOS CAPACITÉS D'ANALYSE DU TRAFIC

Depuis 2019, le suivi du trafic du réseau TADAO repose sur la valorisation des données billettiques, exploitées au sein de la plateforme Cognimoove. Cet outil permet un pilotage fin et dynamique des validations, notamment grâce à la reconstitution des descentes voyageurs, offrant ainsi une lecture approfondie des usages du réseau.

Le passage à la gratuité, en entraînant la disparition des données billettiques, a profondément renouvelé les enjeux en matière d'observation du trafic. Il est devenu indispensable de se doter d'un nouveau système de traitement des données capable de garantir la continuité d'une analyse fine et fiable, au service de l'adaptation et de l'évolution de l'offre de transport.

Dans cette perspective, un travail conjoint a été mené avec Artois Mobilités tout au long de l'année 2025 afin de définir précisément les spécifications du futur système de comptage et d'en assurer l'intégration au sein de la plateforme Cognimoove. Ce dispositif doit notamment permettre :

- Le suivi global du trafic, décliné par ligne, tranche horaire, course ou encore point d'arrêt, etc.
- L'analyse des serpents de charge
- Le redressement des données manquantes en cas d'incidents techniques
- La reconstitution des matrices montées/descentes

En parallèle, nous poursuivons le renforcement de nos capacités d'analyse territoriale et des flux de déplacements, en mobilisant pleinement le potentiel du système d'information géographique (SIG), outil structurant pour une compréhension fine des dynamiques de mobilité à l'échelle du territoire.

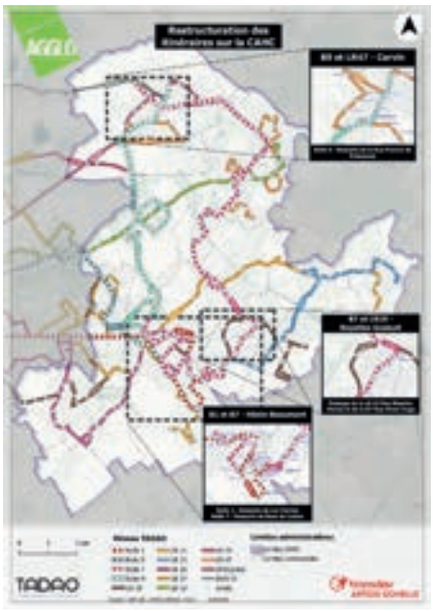
TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 156 21/07/2026 11:13:21

B. CONTINUER L'EXPLOITATION DES DONNÉES VIA LE SIG

Depuis 2019, le SIG est bien plus qu'un simple outil pour le pôle Études : c'est un partenaire indispensable pour collecter, analyser et valoriser les données géographiques de Tadao. Son utilisation s'étend à de nombreux domaines clés, et son rôle ne cesse de grandir.

UN SIG POLYVALENT AU SERVICE DE NOS MISSIONS :

- **Diagnostic territorial :** Analyse des données démographiques, des infrastructures (écoles, hôpitaux, zones économiques) et des voiries.
- **Connaissance client :** Géolocalisation des abonnés et analyse spatiale des enquêtes (satisfaction, OT2M – Observatoire Transdev des Mobilités).
- **Étude des flux de déplacements :** Compréhension des mobilités, tous modes confondus, en collaboration avec Cognidis.
- **Gestion du réseau :** Sauvegarde et mise à jour des 1 000 lignes et 3 500 arrêts du réseau Tadao.
- **Aide à la décision :** Création de cartes pour évaluer des scénarios d'offre et soutenir les choix stratégiques.
- **Formation et culture cartographique :** Le portail carto.tadao.fr et l'Info Carto (infolettre) ont permis de renouer des liens avec d'autres services et de démocratiser l'usage du SIG en interne comme en externe.
- **Marketing ciblé :** Identification de populations clés pour des campagnes adaptées.

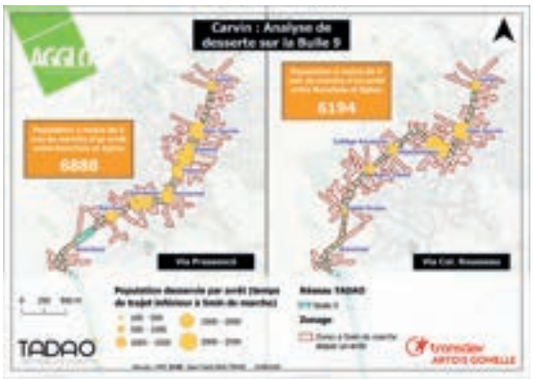


DES AVANCÉES SIGNIFICATIVES EN 2025 :

- Développement de scripts Python et de plugins QGIS pour **simplifier les tâches répétitives et améliorer l'efficacité**.
- Nouvel élan avec une nouvelle alternante : arrivée en septembre 2025, elle contribue à renforcer la qualité des analyses et à **démocratiser le SIG auprès de nos équipes afin qu'elles s'en emparent pour performer leurs activités**
- **Rédaction de process et fiches techniques** afin de documenter le savoir-faire géomatique

EXEMPLES DE TRAVAUX SIG CONCRETS AU SERVICE DE LA PERFORMANCE :

- **Projections d'évolution structurante de l'offre : simulations et présentations pertinentes** à 4 Communes concernée (Montigny-en-Gohelle, Noyelles-Godault, Carvin, Hénin-Beaumont), puis formalisation globale du projet auprès de la CAHC.



↑ Variantes d'itinéraire de la Bulle 9 sur Carvin



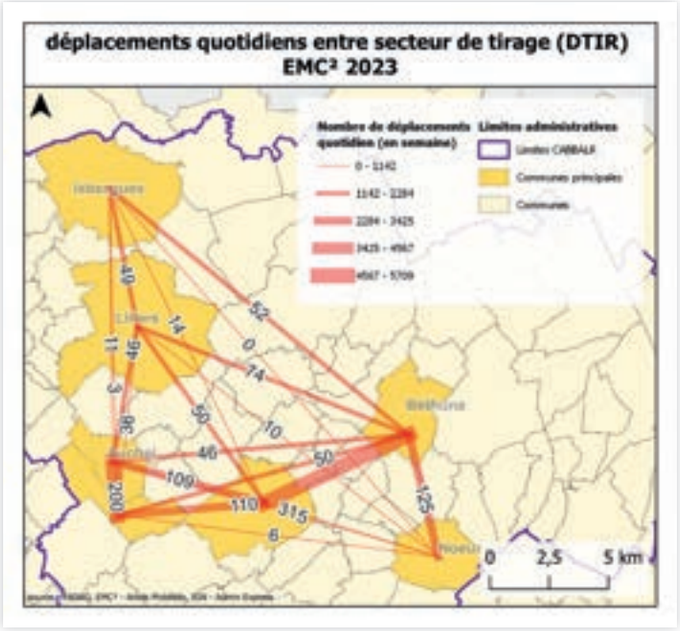
←↑ Proposition de restructuration de la Bulle 5 et desserte associée sur la Commune de Montigny-en-Gohelle et projection du projet d'offre à hauteur de la CAHC

TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 157 21/07/2026 11:13:21

- **Analyse de la desserte du quartier République à Avion** afin de mesurer les impacts d'un **projet d'aménagement de voirie** nécessitant une modification de desserte des arrêts sur la Bulle 3.



- **Analyse des flux de déplacements** entre plusieurs pôles de centralité de la **CABBALR**, (Isbergues, Lillers, Auchel, Bruay-la-Buissière, Nœux-les-Mines, Béthune), sur la base des résultats de l'enquête ménage déplacements réalisés en 2023 par Artois Mobilités, **afin de mesurer les potentiels de développement**



- **Analyse de desserte de l'entreprise TT Plast** implantée à Lens, par leurs salariés afin de mesurer le potentiel d'accessibilité avec le réseau TADAO dans le cadre du programme « Solutions Pro »

- **Mesure de l'impact de la modification de desserte des lignes 14 et 30 à Cauchy-à-la-Tour**, en lien avec la modification de terminus des deux lignes.



TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 158 21/07/2026 11:13:21

2. GRATUITÉ ET TRANSITION ÉNERGÉTIQUE : DES PROJETS STRATÉGIQUES POUR LA MUTATION DU RÉSEAU

Gratuité et transition énergétique ont constitué, en 2025, deux chantiers structurants et indissociables pour l'avenir du réseau TADAO.

Ces projets, portés conjointement par Artois Mobilités et Transdev Artois Gohelle, traduisent une ambition forte : accompagner l'évolution des usages, répondre aux enjeux environnementaux et adapter durablement l'outil industriel. L'année a ainsi été marquée par un passage à l'action, mobilisant l'ensemble des équipes autour d'une transformation profonde des modes d'exploitation, des infrastructures et des compétences, au service d'un réseau plus accessible, plus performant et plus durable.

A. PRÉPARATION DU PASSAGE EN GRATUITÉ : S'ADAPTER ET S'ORGANISER POUR ÊTRE AU RENDEZ-VOUS LE JOUR J

Voté à l'été 2024, le passage en gratuité du réseau Tadao au 1er janvier 2026 a nécessité une forte réactivité pour préparer et réussir cette échéance stratégique. L'année 2025 a marqué un tournant dans cette préparation. Pour Artois Mobilités et Transdev Artois Gohelle, c'est le moment où **le projet est passé d'une idée mûrement réfléchie à une mise en œuvre concrète, sur le terrain**.

Ce changement d'échelle a demandé beaucoup de travail d'organisation et de sécurisation. **Les équipes ont construit une feuille de route qui permet d'anticiper l'augmentation du nombre de voyageurs, d'ajuster les moyens humains et techniques, et de garantir la continuité du service dans une période de transformation profonde**.

Les **études de charge** ont aidé à mieux comprendre comment les flux allaient évoluer et à **adapter l'offre de transport**. En parallèle, un effort important a été consacré au **recrutement et à la formation pour disposer des effectifs nécessaires** mais aussi au niveau technique, pour accompagner la **gestion d'un parc utilisé de manière accrue et dans des conditions de tensions** en matière de disponibilité des matériels. La transition billettique a elle aussi été accompagnée de près, avec **l'installation de nouveaux outils de comptage**.

L'accompagnement des usagers a été un autre volet essentiel. Une **communication renforcée et une présence accrue sur le terrain** ont permis d'expliquer les changements et d'aider chacun à vivre cette transition sereinement.

Grâce à cette coordination étroite entre Artois Mobilités et Transdev Artois Gohelle, une trajectoire solide a pu être posée pour l'arrivée de la gratuité au 1er janvier 2026.



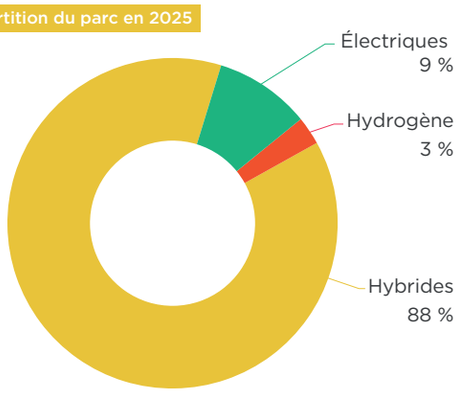
TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 159 21/07/2026 11:13:22

B. TRANSITION ÉNERGÉTIQUE : L'ANNÉE DU CHANGEMENT D'ÉCHELLE

L'année 2025 marque un tournant historique pour le réseau TADAO. Sous l'impulsion d'Artois Mobilités, **la transition énergétique de notre flotte est passée du stade de la planification à une réalité opérationnelle tangible**. Malgré un contexte industriel complexe ayant décalé les livraisons initialement prévues en 2024, l'exercice 2025 a vu l'intégration massive de véhicules à zéro ou faible émission, modifiant durablement notre paysage technologique et nos méthodes de travail.

Le parc se transforme donc progressivement pour répondre aux exigences règlementaires avec un objectif de 50% de véhicules à énergie propre à fin 2030.

Répartition du parc en 2025



UN DÉPLOIEMENT DES VÉHICULES EN LIEN AVEC LES CARACTÉRISTIQUES DES DÉPÔTS

L'électrification s'est concrétisée dès février 2025 avec l'arrivée des **neuf Heuliez électriques** à Hénin-Beaumont. A l'automne, huit **Mercedes eCitaro** ont pris place à Grenay. Ces véhicules, commandés en 2023, ont nécessité une **réorganisation régulière des plans d'exploitation pour faire face aux retards de livraison**. C'est **la Bulle 3 qui profite majoritairement de ces équipements**.

La **filière hydrogène** a elle aussi connu une actualité marquante avec la **mise en service de quatre bus Solaris** sur la Bulle 6, en parallèle de la **prise en main de la station hydrogène** de Houdain. Une étape clé pour enrichir l'expérience du réseau en matière d'énergies alternatives.

Pour accompagner cette montée en puissance, **de nouvelles commandes** se sont poursuivies : **9 Heuliez électriques** destinés au dépôt de Grenay, **20 IVECO biocarburant** à répartir sur les 4 dépôts et **8 Volvo électriques** destinés au dépôt de **Houdain** dont **les travaux d'électrification ont démarré en 2025**.





TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 160 21/07/2026 11:13:23



POURSUITE DE L'ADAPTATION DES SITES ET DES TECHNIQUES

L'évolution rapide du parc a obligé les équipes à **adapter les infrastructures au même rythme**. Les dépôts de **Grenay et d'Hénin** déjà équipés de bornes de recharge depuis 2024, ont fait l'objet de **tests de chargeurs en location** : un succès, qui a permis de garantir la continuité de charge durant les phases de transition. En parallèle, un travail de projection a été mené avec Artois Mobilités et le cabinet SCE à partir d'octobre, pour **préparer les futurs équipements, intégrant supervision et « smartcharging »**. L'enjeu posé consiste en **l'optimisation des consommations et la durée de vie des batteries**.



Cette transformation s'est accompagnée d'un important travail interne : les équipes techniques et d'exploitation ont été largement mobilisées pour sécuriser l'intégration de ces nouvelles technologies énergétiques.

En 2025, la direction technique a dû faire preuve d'une grande réactivité, notamment sur la filière hydrogène. L'ajustement du débit des pistolets de la station de Houdain, rendu nécessaire par l'évolution des réservoirs des bus Solaris, montre bien le niveau de précision que demandent ces nouvelles technologies. À cela s'est ajouté l'arrêt du contrat de la station par GNvert : le service Achats, avec la direction financière, a réussi en un temps record à **sécuriser un nouvel approvisionnement en hydrogène vert**, garantissant la continuité du service tout en restant fidèle aux engagements écologiques.



TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 161 21/07/2026 11:13:24

C. UNE NÉCESSAIRE EXEMPLARITÉ DE COORDINATION TRANSVERSALE

Si la conduite des projets 2025 a été une réussite, c'est surtout grâce à la **qualité du travail collectif entre TADAO et Artois Mobilités**. Dès 2024, **les équipes sont allées sur le terrain**, notamment **à Valence et Rouen**, pour échanger avec d'autres réseaux Transdev. Ces rencontres ont permis d'**anticiper les points sensibles** et de **s'inspirer de retours d'expérience précieux**, notamment sur la maintenance électrique.

Le service HSE a revu l'ensemble des procédures de sécurité pour intégrer les spécificités des nouvelles énergies, en distinguant clairement les modes de fonctionnement normaux et les modes dégradés. En parallèle, **les équipes électrotechniques** ont assuré un travail considérable : en plus de **gérer les cellules de comptage**, elles ont installé et **intégré les systèmes d'information voyageurs et la billettique sur tous les nouveaux véhicules**.

Avant leur mise en circulation, les nouveaux bus ont été testés de manière approfondie. **Un vaste plan de formation** a ensuite permis aux conducteurs de se familiariser avec ces technologies. Cette coordination entre la technique, l'exploitation et les ressources humaines a assuré une prise en main fluide et sécurisée.

Malgré l'ampleur des défis, TADAO a maintenu une continuité de service tout au long de l'année. La transition énergétique ne se résume pas à remplacer un moteur thermique par une batterie ou une pile à combustible : c'est **une transformation profonde des métiers**. De la même manière, **le passage du réseau en gratuité nécessite l'adaptation des filières directement impactées**. De la direction aux équipes de terrain, chacun a dû apprendre, s'adapter et revoir ses pratiques. Cette **montée en compétence collective** renforce l'agilité de l'entreprise et prépare les équipes aux défis à venir. La transition vers une mobilité durable continue, portée par l'engagement humain et l'expertise technique désormais bien ancrés dans l'ADN de TADAO.



TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 162 21/07/2026 11:13:25

3. LE PROGRAMME D'INNOVATIONS LEMON : TOUJOURS AU SERVICE DE L'INCLUSION ET DE L'ACCESSIBILITÉ

En 2025, le programme d'innovations LEMON a poursuivi sa structuration autour d'une même ambition : faciliter l'accès au réseau et renforcer l'autonomie des publics.

Cette année marque à la fois la montée en puissance de programmes inclusifs désormais arrivés à maturité, et l'ouverture de nouvelles perspectives d'expérimentation, notamment autour du transport à la demande et de l'apport de l'intelligence artificielle au service de la qualité et de la réactivité du réseau.

A. POURSUITE DES PROGRAMMES PÉDAGOGIQUES INCLUSIFS

« À+ DANS LE BUS » : PASSAGE EN RYTHME DE CROISIERE POUR LE PROGRAMME À DESTINATION DES COLLÉGIENS

Cinquième édition pour le programme **À+ dans le bus**. Une édition un peu particulière pour Tadao, puisqu'elle marque la **fin de la phase d'expérimentation**. L'année précédente avait permis de tester et d'ajuster le deuxième atelier auprès de tous les élèves de 4ème dans quatre collèges du territoire. Cette nouvelle étape accompagne le passage de l'industrialisation du programme à la Direction Commerciale. Face à l'intérêt grandissant des établissements, deux conseillères mobilité ont été formées à l'utilisation et à l'animation des casques de réalité virtuelle. Elles pourront prendre en charge une partie des ateliers dès 2026, puis l'ensemble l'année suivante.

DES CHIFFRES EN FORTE PROGRESSION

La participation continue de progresser : **17 collèges** ont été accompagnés, soit **1 393 élèves formés à la mobilité**. L'année précédente, ils étaient 765, ce qui représente une **hausse de 82 %**.

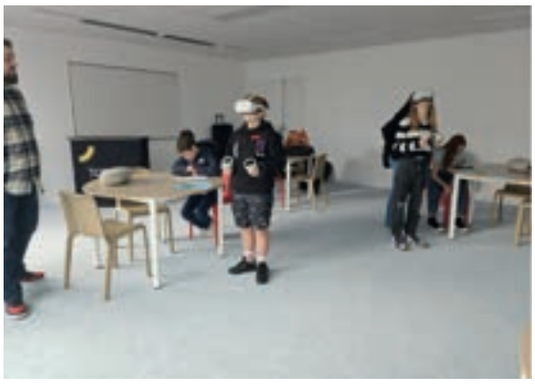
Depuis la première édition, le programme n'a cessé de s'étendre : **de 5 collèges au départ, 22 sont inscrits pour l'année 25/26** pour près de 1700 élèves.

Année scolaire	Nbre de collèges impliqués	Nbre d'élèves formés
2020/2021	5	87
2021/2022	5	92
2022/2023	12	239
2023/2024	14	765
2024/2025	17	1393
2025/2026	22	1679
Total élèves formés en 6 ans		4255

TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 163 21/07/2026 11:13:25

L'année 2026 sera consacrée à consolider l'organisation du programme et à faire évoluer les contenus, notamment en lien avec l'arrivée de la gratuité. Elle s'accompagnera aussi de la mise en place d'un système de réservation en ligne, d'une harmonisation avec les autres programmes déjà en cours auprès de écoliers du primaire et d'un dispositif de promotion à destination du grand public et des institutions.





L'ÉCOLE DU BUS : REFONTE ET SPÉCIALISATION DU PROGRAMME À DESTINATION DE PUBLICS FRAGILES

Au second semestre 2024, nous avions revu le programme École du bus, qui, en l'état ne répondait pas pleinement à nos contraintes opérationnelles ni aux besoins exprimés par les structures partenaires. **Le choix a été acté de recentrer le programme sur les personnes en situation de handicap cognitif**.

C'est dans ce cadre qu'a été créée début 2025 la **formation « Tadao Référent mobilité »**, conçue avec le cabinet Alezzi et un groupe d'éducateurs spécialisés. Elle s'adresse aux professionnels du secteur du handicap, avec l'objectif qu'ils deviennent les référents mobilité au sein de leurs structures. Pour les accompagner, **une boîte à outils pédagogique** a été développée.

Les premières sessions ont eu lieu au début **de l'été 2025 et ont permis de former dix professionnels**. L'intérêt suscité a rapidement entraîné l'organisation de **deux nouvelles sessions en novembre**, portant à vingt le nombre de personnes formées.

Aujourd'hui, onze structures du territoire disposent d'au moins un Référent Tadao.

UNE DÉMARCHE PLÉBISCITÉE ET RECOMPENSÉE

Les retours recueillis auprès de 15 référents à l'issue des sessions sont très positifs : **les participants déclarent mieux connaître le réseau** (15/15) et **se sentent mieux outillés** pour accompagner les personnes vers davantage d'autonomie (10/15).



TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 164 21/07/2026 11:13:25

Ces échanges ont permis d'ajuster certains contenus et de mettre à jour les supports pédagogiques, notamment pour intégrer les évolutions liées à la gratuité.

« Merci pour cette formation qui m'a permis de mieux connaître le réseau. Je vais regarder de nouveau la boîte à outils et la partager avec nos coordinatrices afin qu'elles puissent également les utiliser au quotidien. Merci. »

« Une formation qui permet d'échanger sur les difficultés rencontrées sur le terrain avec nos jeunes. Merci à la formatrice qui a été à l'écoute de nos demandes. Merci à vous. »



L'École du bus a été distinguée aux RNTP, en remportant le trophée de la **meilleure initiative d'incitation au changement** dans le cadre des challenges de la mobilité. Une reconnaissance qui confirme la pertinence du repositionnement du programme et son impact sur le territoire.

UNE DÉMARCHE EN DÉVELOPPEMENT

L'école du bus va continuer à se développer et se professionnaliser en 2026 : nouvelles sessions de formation, réalisation de nouveaux supports pédagogiques adaptés aux cibles, promotion du dispositif, poursuite des collaborations avec les acteurs concernés du territoire.



TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 165 21/07/2026 11:13:27

B. UN NOUVEAU PROJET POUR LEMON EN FAVEUR DU TRANSPORT À LA DEMANDE

La nouvelle feuille de route posée pour LEMON fin 2024 avait fléché le sujet de l'intelligence artificielle (IA) appliquée au Transport à la Demande (TAD).

L'année 2025 permis d'éclairer la feuille de route grâce à des rencontres inspirantes (MEDEF, Experts métiers Transdev, Etudiant de l'université d'Artois encadrés par le CNRS). Cela a permis la structuration de la problématique : **Comment l'IA peut-elle améliorer la performance, la réactivité et l'attractivité du TAD ?**

Deux axes prioritaires se sont dégagés. La première porte sur **l'amélioration de la réactivité du service, avec l'expérimentation d'une réservation possible en 30 minutes**. Le second vise à **analyser plus finement les données disponibles pour comprendre les freins rencontrés sur certains secteurs** et identifier des leviers d'amélioration du parcours client. Les premières expérimentations opérationnelles sont prévues en 2026.



TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 166 21/07/2026 11:13:28

4. POURSUITE DE L'ENGAGEMENT EN FAVEUR DE L'IMPACT POSITIF

En 2025, l'engagement de TADAO en faveur de l'impact positif s'est traduit par des actions très concrètes, au plus près des habitants, des territoires et des collaborateurs. Qu'il s'agisse de lever les freins à la mobilité pour des femmes victimes de violences, d'accompagner des jeunes vers l'autonomie et l'emploi, de mobiliser les équipes autour de la transition écologique ou encore d'ouvrir le débat sur les apports et les limites de l'intelligence artificielle dans la mobilité, ces initiatives illustrent une même ambition : faire de la mobilité un levier d'inclusion sociale, d'innovation responsable et de transformation durable du territoire.

ACCOMPAGNEMENT DES FEMMES EN SITUATION DE PRECARITÉ

Dans le cadre d'un appel à projets RSE de Transdev Artois Gohelle et Transdev Hauts-de-France, **Tadao a accompagné six femmes résidant à l'association « Le 9 de Cœur » dans un parcours d'apprentissage du vélo**, en partenariat avec l'Espace Mobilité de l'Artois et Vélo Égaux. Le « 9 de Cœur » soutient des femmes victimes de violences conjugales et intrafamiliales. Pour elles, la mobilité est souvent un frein important, alors qu'elle peut être un vrai levier pour retrouver de l'autonomie.

Le projet a commencé par un temps d'échange pour comprendre leurs habitudes de déplacement et les difficultés rencontrées. Les participantes ont ensuite suivi un parcours d'apprentissage du vélo et le projet s'est terminé par une sortie collective à Lille, préparée par les participantes elles-mêmes en combinant vélo et TER. Elles ont pu mettre en pratique leurs apprentissages et découvrir la ville à vélo. La démarche s'est conclue par un moment convivial réunissant les partenaires et les six participantes.





TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 167 21/07/2026 11:13:29

UN SOUTIEN CONCRET POUR L'INCLUSION NUMÉRIQUE AVEC LE PROGRAMME NUMÉRIC'ACTION

Une **allocation de 7 000 €** a été accordée par la **Fondation Transdev** pour accompagner le projet Numéric'Action, soutenu par le FSE (Fonds Social Européen Plus). Il **accompagne 200 jeunes de 16 à 30 ans du bassin minier vers l'emploi ou la formation**. Dans un contexte où le chômage des jeunes reste élevé dans les Hauts-de-France, le programme propose un parcours gratuit qui combine montée en compétences numériques et accompagnement socioprofessionnel.

Le dispositif se déroule en trois étapes :

- Un diagnostic individuel pour définir un plan d'action adapté ;
- Des actions ciblées comme des formations numériques, des rencontres professionnelles, des immersions en entreprise et un accompagnement social renforcé ;
- Un suivi après le parcours pour consolider l'autonomie, avec des outils pratiques et la possibilité d'obtenir la certification PIX (Compétences numériques à maîtriser durant la scolarité).

Les équipes TADAO se sont impliquées pour la mise en œuvre du programme et l'accompagnement des jeunes.



ÉCO CHALLENGE INTERNE TADAO : L'HEURE DU BILAN

L'Éco Challenge proposé aux salariés entre 2024 et 2025 a réuni **235 collaborateur**s autour de **43 ateliers de sensibilisation**. Parmi eux, **123 ont poursuivi leur engagement** sur la plateforme dédiée, ce qui a permis de réaliser plus de **1 700 actions environnementales**.

Au total, ces actions représentent une **économie estimée à 82 tonnes de CO_2eq**, soit environ 667 kg par participant actif. Les thématiques Maison/Travail et de l'équipement ont été particulièrement investies.

Les retours sont très positifs : les ateliers courts affichent un très bon **NPS de 39** (Net Promoteur Score = promotion du dispositif à l'entourage), et les participants ont particulièrement apprécié **l'approche concrète et non culpabilisante**. Le dispositif a également permis d'identifier sept ambassadeurs internes, prêts à relayer la démarche en interne.

Pour la suite, les recommandations portent sur l'intégration progressive de nouvelles pratiques dans les métiers (achats, conduite, recrutement) et sur une implication renforcée du Codir afin d'ancrer durablement la démarche de décarbonation.



TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 168 21/07/2026 11:13:29



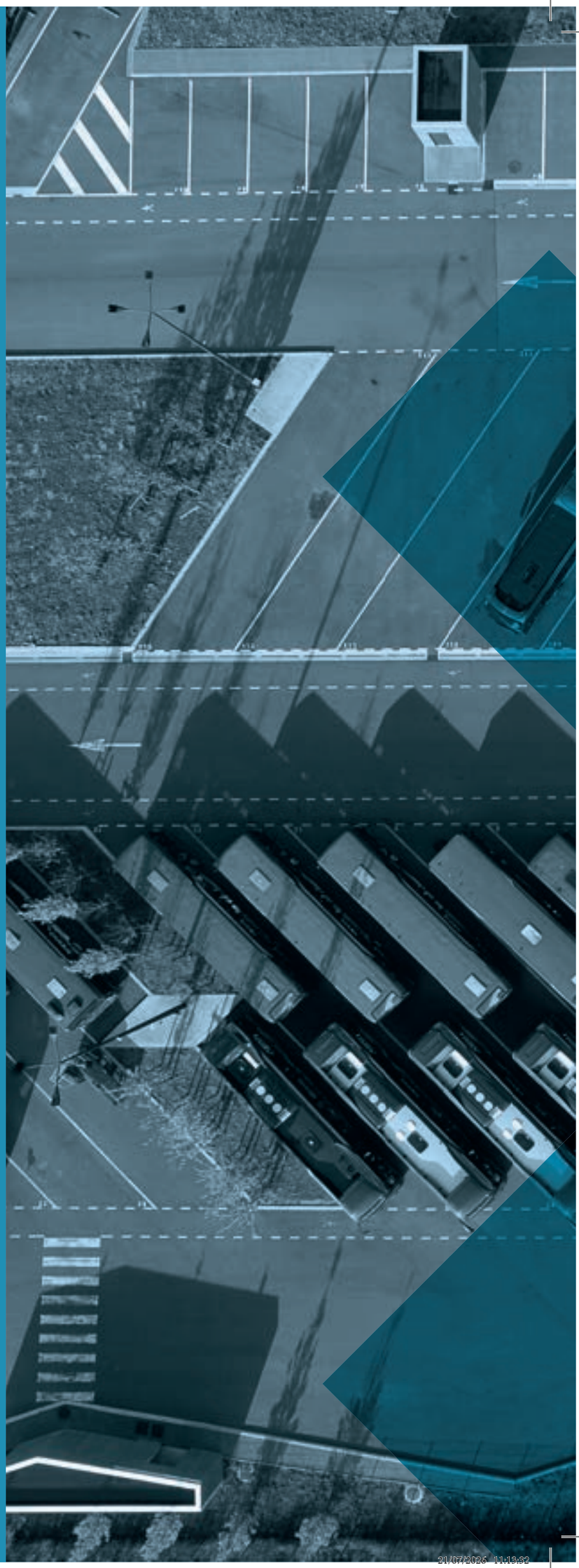
COLLOQUE TADAO – INTELLIGENCE ARTIFICIELLE ET MOBILITÉ

Le 9 octobre 2025, le réseau TADAO a franchi une nouvelle étape du programme « Impact Positif » en organisant son second **colloque dédié à l'intelligence artificielle au service de la mobilité de demain**. Ouvert par Axelle Lemaire, ancienne Secrétaire d'État au Numérique, **l'événement a permis d'interroger la réalité des promesses de l'IA pour les territoires.**

Les échanges, animés par des experts du droit, de l'urbanisme et de l'innovation (notamment Transdev et l'Université d'Artois), ont exploré les nouveaux usages locaux et les enjeux d'une IA responsable. Ce rendez-vous a souligné l'importance de la collaboration entre acteurs publics et privés pour accompagner le déploiement de ces technologies, tout en garantissant une éthique rigoureuse. **Ce colloque réaffirme la volonté de TADAO d'anticiper les mutations technologiques pour offrir une mobilité toujours plus innovante et humaine sur le territoire d'Artois Mobilités**.



TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 169 21/07/2026 11:13:31



TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 170 21/07/2026 11:13:32



E.
L'ACCOMPAGNEMENT DU DÉLÉGATAIRE

1. LE TABLEAU DE BORD DE SUIVI DES OBLIGATIONS CONTRACTUELLES

Le tableau de bord permet :

- D'organiser le suivi du respect des obligations contractuelles,
- De coordonner les actions des directions opérationnelles et fonctionnelles,
- De donner un appui méthodologique à la vérification des obligations contractuelles,
- De proposer des arbitrages concourant à la cohérence contractuelle,
- De suivre la qualité des informations techniques et financières,
- De faire évoluer les indicateurs de suivi d'activité

Thème	Obligation	Article de référence	Point	Sous-Point
Principes	La sous-traitance ne peut excéder un volume de 50% des km commerciaux totaux	6		
Principes	La sous-traitance ne peut intervenir qu'après accord préalable et exprès 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 Plan de Transport Adapté (PTA) et un Plan d'Information Voyageurs (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

TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 172 21/07/2026 11:13:34

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.	25	1	1
	Chaque action de communication doit être validée par Artois Mobilités			
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
Site internet	TAG tient à jour le site internet pour le compte d'Artois Mobilités	25	3	3

TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 173 21/07/2026 11:13:34

Thème	Obligation	Article de référence	Point	Sous-Point
	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			
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.	25	4	4
	Les conducteurs assurent la vente de certains titres dans les véhicules			
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.	25	4	4
	Chaque nouveau véhicule devra être équipé selon la réglementation en vigueur.			
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 :	28		
	- les plannings			
	- les moyens mis en œuvre			
	- les résultats			
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		

TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 174 21/07/2026 11:13:34

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.	49		
	Dont une fois entre le 1er et le 15 juin de chaque année (examen du plan prévisionnel)			
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		



TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 175 21/07/2026 11:13:35

2. 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.

INVESTISSEMENTS 2025

Année	Fournisseur	Descriptif	Inventaire B1 / B2 / C	Montant HT
2025	ACHAT EN NORD	Abri vélo	B1	7 961
2025	ACHAT EN NORD	Porte accordéon	B1	38 979
2025	ACHAT EN NORD	Poste de travail	B1	571
2025	ACTIGRAPH	Integration des fonctions IV	B1	14 388
2025	ACTIGRAPH	Mobility manager	B1	30 232
2025	ACTIGRAPH	Setup mobility manager	B1	79 032
2025	BERNER	Clé à choc	B1	1 148
2025	BERNER	Etau	B1	504
2025	BERNER	Meuleuse	B1	608
2025	BERNER	Vidéoscope	B1	556
2025	CECLIM	Climatisation	B1	6 500
2025	EN ROUTE	Accompagnement	B1	10 000
2025	Espace Ergonomie	Poste de travail	B1	8 106
2025	IB CARD	Imprimante	B1	1 295
2025	IDETA	Licence Ultimate	B1	24 176
2025	INMAC WSTORE	Commutateur	B1	17 869
2025	INMAC WSTORE	Switch	B1	2 885
2025	INMAC WSTORE	Vidéoprojecteur	B1	1 285
2025	INMAC WSTORE	Workstation	B1	3 112
2025	JOMY	Echelle à marche	B1	7 999
2025	JOMY	Passerelle atelier	B1	129 645
2025	MEKABOY	Plateau gyroscopique	B1	6 350
2025	NORMANET	Laveuse autotractée	B1	3 420
2025	PHILELEC	Armoire de recharge	B1	3 350
2025	PHILELEC	Luminaires	B1	3 968
2025	RPA	Démarreur autonome	B1	1 550
2025	SAS DELABROY	Renault Master	B1	28 959
2025	SAS DELABROY	Renault Kangoo	B1	19 860
2025	SECURAC	Armoire à batterie	B1	5 708
2025	SPL	Potentiomètre	B1	2 323
2025	TBIS	PC Portable	B1	23 114
2025	TRANSAMO	Evolution des services numériques	B1	18 146
2025	TRANSWAY	O-Club	B1	5 070
2025	VACOM	Armoire de sécurité	B1	745
2025	VACOM	Chariot récupérateur	B1	1 619
2025	VACOM	Enrouleur	B1	1 507
2025	VACOM	Rayonnage	B1	557

TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 176 21/07/2026 11:13:36

Année	Fournisseur	Descriptif	Inventaire B1 / B2 / C	Montant HT
2025	VACOM	Table de réunion	B1	2 661
2025	VACOM	Vestiaires	B1	1 080
2025	VACOM	Caillebotis	B1	1 780
2025	WURTH	Clé dynamométrique	B1	1 370
2025	MATECIR	Défibrilateur	B1	1 428
2025	SLS DIFFUSION	Centrale d'aspiration	B1	918
2025	TRENOIS DECAMPS	Aspirateur	B1	784
2025	MULLER AUTOMOTIVE	Tablette répetitrice	B1	1 467
Total 2025				**524 585**



TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 177 21/07/2026 11:13:37

3. 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	31/12/2029	
Autres charges de personnel	Proxi bus Ergotherapeute Prest	DEFFAR NADHYR	31/12/2024	
Autres charges de personnel	ABT Nettoyage vêtement de travail HENIN	ESAT MONTIGNY	31/12/2026	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	31/12/2026	Renouvelable tacite reconduction
Cotisations	ABT ASSO AIDE AUX VICTIMES	AVIJ 62	31/12/2026	
Cotisations	PARRAINAGE SPORTIF	BASKET CLUB LIEVINOIS	31/12/2025	
Cotisations	PARRAINAGE SPORTIF	FUTSAL BETHUNOIS	31/12/2026	
Cotisations	PARRAINAGE SYNDICAT	MEDEF	31/12/2025	Renouvelable tacite reconduction
Cotisations	ABT SAISON CHAMPIONNAT ET SEMINAIRES	SPORTFIVE	30/06/2027	
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	31/12/2026	Renouvelable tacite reconduction
Cotisations	ABT Tennis de Table	US LIEVIN	30/06/2026	
Cotisations	ABT UTP COTISATION ACPTE 20067 FACT 11/01/19	UTP	31/12/2025	Renouvelable tacite reconduction
Cotisations	Accompagnement colloque	HURA PORTAGE	31/12/2028	
Energie	ABT ELECTRICITE	ENGIE	31/12/2025	
Energie	ABT ELECTRICITE	EDF	31/12/2026	Renouvelable tacite reconduction
Energie	Fourniture eau	SIVOM COMMUNAUTE DU BETHUNOIS	31/12/2025	
Energie	Fourniture de OLEO 100	OLEO	31/12/2026	Renouvelable tacite reconduction
Energie	FOURNITURE GAZ	GAZ DE BORDEAUX	31/12/2026	Renouvelable tacite reconduction
Energie	FOURNITURE HYDROGENE	LHYFE	31/12/2029	
Energie	Fourniture eau	CALLEO-VEOLIA EAU	31/12/2026	Renouvelable tacite reconduction

TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 178 21/07/2026 11:13:37

Catégorie de contrat	Description de la prestation	Fournisseur / Prestataire	Date de fin	Observation
Entretien & Maintenance	Entretien Bus	APASE	31/12/2027	Renouvelable tacite reconduction
Entretien & Maintenance	Entretien Locaux	APASE	31/12/2027	Renouvelable tacite reconduction
Entretien & Maintenance	Entre tien Espaces verts	APASE	31/12/2027	Renouvelable tacite reconduction
Entretien & Maintenance	Contrôle reglementaire des installations	APAVE	31/12/2026	Renouvelable tacite reconduction
Entretien & Maintenance	Emballage et fournitures de GAZ	AIR LIQUIDE	31/12/2027	Renouvelable tacite reconduction
Entretien & Maintenance	TRI SELECTIF SIEGE + 4 SITES	ARMELLE	31/12/2026	
Entretien & Maintenance	Gardiennage et sécurisation	ATMG	31/12/2026	Renouvelable tacite reconduction
Entretien & Maintenance	Télémetrie-abonnement fleet management	CAPTE	31/12/2026	Renouvelable tacite reconduction
Entretien & Maintenance	Contrat de location bornes	AXIOLEASE-MOBA ENERGY	31/12/2029	
Entretien & Maintenance	Contrat climatisation -ventilation des sites	CENTRALE MAINTENANCE	31/12/2026	
Entretien & Maintenance	Extraction des gazs echappement-fosses	CME	31/12/2026	Renouvelable tacite reconduction
Entretien & Maintenance	MAINTENANCE CHAUFFAGE-SANITAIRES	DELANNOY DEWAILLY	31/03/2026	Renouvelable tacite reconduction
Entretien & Maintenance	MAINTENANCE LOGICIEL VALISE	DELPHI	31/12/2026	Renouvelable tacite reconduction
Entretien & Maintenance	MAINTENANCE DES EQUIPEMENTS DE SECURITE	DESAUTEL	31/12/2024	
Entretien & Maintenance	Télé-maintenance des véhicules	DIGIMOBEE	31/12/2021	
Entretien & Maintenance	MAINTENANCE PRISES BORNES ELECTRIQUES	EIFFAGE	31/12/2029	
Entretien & Maintenance	Contrôle -analyse de l'eau sur sites	EUROFINS	31/12/2026	
Entretien & Maintenance	Entretien des portes	FERAHI SERVICES	31/12/2029	
Entretien & Maintenance	maintenance des équipements techniques	GAMMEO	31/12/2029	
Entretien & Maintenance	Maintenance des bornes de recharge	GANEO	31/12/2026	
Entretien & Maintenance	PNEUMATIQUES	GOODYEAR	31/12/2026	Renouvelable tacite reconduction
Entretien & Maintenance	Maintenance du système relevage 4 sites	HADES ENVIRONNEMENT	31/12/2029	
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	
Entretien & Maintenance	MAINTENANCE ONDULEURS LEGRAND GRENAY-HENIN-HOUDAIN	LEGRAND	31/12/2026	Renouvelable tacite reconduction
Entretien & Maintenance	Maintenance Stations-Service et Lavages	MADIC	31/12/2025	Renouvelable tacite reconduction
Entretien & Maintenance	Telesurveillance MONTRES PTI	MAGNETA	31/12/2026	Renouvelable tacite reconduction
Entretien & Maintenance	MAINTENANCE DEFIBRILLATEURS	MATECIR	31/12/2029	

TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 179 21/07/2026 11:13:37

Catégorie de contrat	Description de la prestation	Fournisseur / Prestataire	Date de fin	Observation
Entretien & Maintenance	Service location de lavettes industrielles Bethune, Grenay, Henin	MEWA SERVIBEL	21/12/2026	Renouvelable tacite reconduction
Entretien & Maintenance	BORNES DE RECHARGE ELECTRIQUE	MOB ENERGY	31/12/2025	Renouvelable tacite reconduction
Entretien & Maintenance	MAINTENANCE GTB GRENAY	NEU AUTOMATION JKF	31/12/2029	
Entretien & Maintenance	Abt Location outillage diagnostic	OMNIPLUS	31/12/2023	Renouvelable tacite reconduction
Entretien & Maintenance	Entretien des portes/ portails	OTIS/PORTIS	31/12/2027	Renouvelable tacite reconduction
Entretien & Maintenance	MAINTENANCE ASCENCEUR	ALIX	31/12/2026	
Entretien & Maintenance	LOCATION GERBEUR	MANULOC	31/12/2029	
Entretien & Maintenance	LOCATION BOUTEILLES GAZ TOILETTES	NORGAZ	19/01/2026	Renouvelable tacite reconduction
Entretien & Maintenance	Location container salle sport	PORTAKABIN	31/12/2029	
Entretien & Maintenance	location des Balises véhicules	QUARTIX	16/05/2026	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	31/12/2026	Renouvelable tacite reconduction
Entretien & Maintenance	Telesurveillance	S.COM SECURITE IRIS	31/12/2025	Renouvelable tacite reconduction
Entretien & Maintenance	Traitement des déchets	SEVIA	31/12/2026	Renouvelable tacite reconduction
Entretien & Maintenance	MAINTENANCE SYSTEME ELECTRIQUE	SIEA	31/12/2029	
Entretien & Maintenance	MAINTENANCE DES COLONNES DE LEVAGE HOUDAIN	STERTIL	31/12/2026	
Entretien & Maintenance	LOCATION BAC DECHETS BETHUNE, GRENAY et HENIN	VEOLIA PROPRETE NORD	31/12/2026	Renouvelable tacite reconduction
Entretien & Maintenance	ECOPATURAGE	VERT AZUR	31/12/2029	
Entretien & Maintenance	Contrat de service	VOLVO	17/02/2023	Renouvelable tacite reconduction
Entretien & Maintenance	Entretien / Maintenance batiments	CENTRALE MAINTENANCE	31/12/2026	Renouvelable tacite reconduction
Frais généraux	Transport de fonds & Alimentation DAT	BRINK'S EVOLUTION	31/01/2026	
Frais généraux	Nettoyage vêtements de travail	5 à SEC	31/12/2025	Renouvelable tacite reconduction
Frais généraux	Envois courriers,colis	ARTOIS EXPRESS	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	31/12/2026	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

TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 180 21/07/2026 11:13:37

Catégorie de contrat	Description de la prestation	Fournisseur / Prestataire	Date de fin	Observation
Frais généraux	CONTRAT DE PRESTATION MOBILITE INCLUSIVE	EMA	31/12/2029	
Frais généraux	frais de gestion cpte PEE/PERCO	EPSENS	31/12/2026	Renouvelable tacite reconduction
Frais généraux	Abonnement deux ans café salles réunion	Grains et CAPSULES	15/01/2028	
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	05/01/2027	
Frais généraux	ABONNEMENT ENVOIS ELECTONIQUES-POSTAUX	MAILEVA	31/12/2026	Renouvelable tacite reconduction
Frais généraux	Abt location maison du velo	PIMMS	30/09/2027	
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	FRAIS JURIDIQUES	AYMING	31/12/2025	Renouvelable tacite reconduction
Honoraires	HONORAIRES AVOCAT ANNUEL COTISATIONS	CAPSTAN	31/12/2025	Renouvelable tacite reconduction
Honoraires	ABT Commissaires aux comptes	ERNST & YOUNG	31/12/2025	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
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	licence cybersécurité	KAMAE	31/12/2026	
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	Solution planification	NUKKAI	31/12/2025	Renouvelable tacite reconduction
Informatique	Maintenance de la billettique	AEP	30/06/2026	Renouvelable tacite reconduction
Informatique	Logiciel fraude	URBAN SYSTEM	31/12/2026	Renouvelable tacite reconduction
Informatique	location copieurs et cartouches	xerox	31/12/2026	Renouvelable tacite reconduction

TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 181 21/07/2026 11:13:37

Catégorie de contrat	Description de la prestation	Fournisseur / Prestataire	Date de fin	Observation
Informatique	Maintenance SAEIV	INEO SYSTRANS	31/12/2026	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	31/12/2026	Renouvelable tacite reconduction
Location mobilières	Contrat de location TPV	LOCAM	20/01/2024	
Location mobilières	Location véhicules service/ fonction	OVERLEASE	31/12/2023	
Location mobilières	Location véhicules service	FRANCE CARS	31/12/2025	Renouvelable tacite reconduction
Location mobilières	Location véhicules service	RENT CAR	30/06/2025	
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	PLATEFORME DATA	COGNIDIS	31/12/2029	
Réseau & Telecommunication	RAPPEL AUTOMATIQUE SMS	IDELIO	31/12/2025	Renouvelable tacite reconduction
Réseau & Telecommunication	Abonnement internet	KEYYO	31/12/2025	Renouvelable tacite reconduction
Réseau & Telecommunication	PACK SMS	MIL'NR3	31/12/2025	Renouvelable tacite reconduction
Réseau & Telecommunication	Contrat location maitenance Téléphonie fixe	NEXTIRAONE (BNP PARIBAS)	31/12/2025	Renouvelable tacite reconduction
Réseau & Telecommunication	Brique paiement biclo	PAYZEN	31/12/2024	Renouvelable tacite reconduction
Réseau & Telecommunication	QOS BHSN WIFI ON BOARD	QOS	31/12/2026	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	Abonnement TETRA -TPE	LM CONTROL	31/12/2026	
Réseau & Telecommunication	Reseau IT et outils métiers	TBIS	31/12/2025	Renouvelable tacite reconduction
Réseau & Telecommunication	Hebergement	TDF	31/12/2025	Renouvelable tacite reconduction
Réseau & Telecommunication	Abonnement E-COMMERCE	VERIFONE	31/12/2026	Renouvelable tacite reconduction

La liste des véhicules mis à disposition dans le cadre des contrats sous-traités est fournie au moment de l'agrément des contrats avec les différents transporteurs concernés.

TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 182 21/07/2026 11:13:37

4. LES AVENANTS À LA DSP

L'année 2025 a donné lieu à un avenant conséquent liés au passage à la gratuité en 2026 et intégrant ses effets sur les conditions d'exploitation du réseau.

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
2	janv.-25	– Prise en compte des effets du passage à la gratuité – Réévaluation des engagements du délégataire liés à la fréquentation – Réévaluation des engagements de recettes Biclo – Modification de l'offre commerciale – Prise en compte des impacts des modifications du plan pluriannuel d'investissement – Revue des modalités de traitement de la CVAE – Participation au projet cellules de comptage – Modification des conditions d'approvisionnement en l'hydrogène par le délégataire – Modification du règlement client – Impacts de l'installation d'une cuve Gazole et B100 à Béthune



TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 183 21/07/2026 11:13:38

5. LES COMPTES D'EXPLOITATION

Le résultat net enregistré en 2025 sur la DSP **est de 1307 K€**, accusant un écart de **-33 % par rapport au contrat**. Cette baisse de performance est principalement due à des **aléas en dégradation et des charges de maintenance en augmentation** lié notamment à l'**allongement de l'exploitation et de la durée de vie du parc en exploitation**.

A. LES COMPTES D'EXPLOITATION

OBJECTIF DE RECETTES (OR)	Onglet de référence	Contractuel 2025	Réalisé 2025	Réalisé / Contractuel %
Recettes commerciales (Rc)	Onglets 2 et 3	5 602 961	7 566 452	35 %
Recettes annexes /accessoires (Ra)	Onglet 4	323 568	262 731	-19 %
TOTAL OBJECTIF DE RECETTES		5 926 529	7 829 183	32 %

FORFAIT DE CHARGES (FC)	Onglet de référence	Contractuel 2025	Réalisé 2025	Réalisé / Contractuel %
Charges variables (Cv)	Onglet 3, 10, 11	32 069 228 €	32 193 914 €	0 %
Dont coûts de roulage		10 413 206 €	9 706 484 €	-7 %
Dont charges variables de personnel		21 376 439 €	22 244 470 €	4 %
Dont autres charges variables		279 583 €	242 960 €	-13 %
Charges fixes (Cf)	Onglet 4, 10, 11	23 169 825 €	23 312 203 €	1 %
Dont marketing-commercial		2 067 074 €	2 471 899 €	20 %
Dont infrastructures fixes		860 188 €	1 029 285 €	20 %
Dont charges fixes de personnel		10 683 371 €	10 396 731 €	-3 %
Dont frais de siège /frais de région		2 047 160 €	2 465 897 €	20 %
Dont impôts et taxes		747 836 €	804 264 €	8 %
Dont amortissements		250 154 €	224 353 €	-10 %
Dont Gros Entretien Renouvellement		412 550 €	370 000 €	-10 %
Dont autres charges fixes		3 846 501 €	4 002 406 €	4 %
Dont mise en œuvre gratuité		278 750 €	250 000 €	-10 %
Dont marge et aléas		1 976 241 €	1 297 368 €	-34 %
Charges de sous-traitance (Cst)	Onglet 5,10, 11	35 607 493 €	35 340 429 €	-1 %
TOTAL FORFAIT DE CHARGES		**90 846 546 €**	**90 846 546 €**	**0,00 %**
Taux de marge (marge / forfait de charges)		2,18 %	1,43 %	-34 %
Détails des recettes	Offre de base			

1. QUANTITÉS VENDUES

Nombre de titres vendus		Contractuel année 2025	Réalisé année 2025	Réalisé / Contractuel %
Réseau bus				
Ticket Unité	Tous public	2 244 115	1 378 163	-39 %
Formule Journée	Tous public	54 918	37 610	-32 %
Formule 6 trajets	Tous public	95 023	30 570	-68 %
Abonnement mensuel	Tous public	17 596	10 944	-38 %
Abonnement annuel	Tous public	553	10 955	1881 %
Formule groupe	Tous public	372	370	-1 %
Abonnement mensuel	Moins de 26 ans	162 018	118 352	-27 %
Abonnement annuel	Moins de 26 ans	17 023	24 961	47 %
Abonnement scolaire	Collégiens et lycéens de moins de 26 ans			0 %
Abonnement mensuel senior	Personnes de plus de 65 ans sans conditions de ressources	25 957	10 706	-59 %

TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 184 21/07/2026 11:13:38

Nombre de titres vendus		Contractuel année 2025	Réalisé année 2025	Réalisé / Contractuel %
Abonnement annuel senior	Personnes de plus de 65 ans sans conditions de ressources	938	4 074	334 %
Abonnement mensuel ASF	Personnes bénéficiaires de l'ASF	1 944	62	-97 %
Abonnement annuel Solidaire		850	1 495	76 %
Abonnement Mensuel CMI	Personnes détentrices de la CMI-I	6 144	967	-84 %
Abonnement Annuel CMI	Personnes détentrices de la CMI-I	194	56	-71 %
Abonnement mensuel demandeur d'emploi	Demandeurs d'emploi sans conditions de ressources	21 866	17 545	-20 %
Abonnement hebdo Fideli'ter sur carte TADAO ou SMIRT	Tous publics utilisant un abonnement TER	1 505	835	-45 %
Abonnement mensuel Fideli'ter sur carte TADAO ou SMIRT	Tous publics utilisant un abonnement TER	1 548	1 311	-15 %
Sous-total bus			1 648 976	0 %
Réseau vélo				
Biclo Classique			62	
Biclo Classique - 1 mois	Tous publics		17	0 %
Biclo Classique - 1 mois	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)		12	0 %
Biclo Classique - 6 mois	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)		1	0 %
Biclo Classique - 1 mois	Solidaire		21	0 %
Biclo Classique - 6 mois	Solidaire		11	0 %
Biclo Classique Pliable			32	
Biclo Classique Pliable - 1 mois	Tous publics		14	0 %
Biclo Classique Pliable - 1 mois	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)		17	0 %
Biclo Classique Pliable - 9 mois	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)		1	0 %
Biclo Electrique			224	0 %
Biclo Electrique - 1 mois	Tous publics		110	0 %
Biclo Electrique - 6 mois	Tous publics		5	0 %
Biclo Electrique - 9 mois	Tous publics		4	0 %
Biclo Electrique - 1 mois	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)		98	0 %
Biclo Electrique - 6 mois	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)		6	0 %
Biclo Electrique - 9 mois	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)		2	0 %
Biclo Electrique Pliable			45	0 %
Biclo électrique pliable - 1 mois	Tous publics		15	
Biclo électrique pliable - 1 mois	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)		26	
Biclo électrique pliable - 6 mois	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)		2	
Biclo électrique pliable - 9 mois	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)		2	
Biclo Cargo			21	0 %
Biclo Cargo Biporteur - 1 mois	Tous publics		1	0 %
Biclo Cargo Biporteur - 6 mois	Tous publics		1	0 %
Biclo Cargo Longtail - 1 mois	Tous publics		15	0 %
Biclo Cargo Longtail - 6 mois	Tous publics		3	0 %
Biclo Cargo Longtail - 1 mois	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)		1	0 %
Trottinette Electrique			11	0 %
Trottinette - 6 mois	Tous publics		4	
Trottinette - 9 mois	Tous publics		1	
Trottinette - 1 mois	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)		1	
Trottinette - 6 mois	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)		4	

TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 185 21/07/2026 11:13:38

Nombre de titres vendus		Contractuel année 2025	Réalisé année 2025	Réalisé / Contractuel %
Trottinette - 9 mois	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)		1	
Tio'Bclo			1	0 %
Tio'Biclo - Tout Public	Tous publics		1	
Sous-total vélo			396	0 %
TOTAL			**1 649 372**	**0 %**

Nombre de voyages		Contractuel année 2025	Réalisé année 2025	Réalisé / Contractuel %
Réseau bus				
Ticket Unité	Tous public		1 571 106	0 %
Formule Journée	Tous public		142 166	0 %
Formule 6 trajets	Tous public		207 876	0 %
Abonnement mensuel	Tous public		415 872	0 %
Abonnement annuel	Tous public		9 522 522	0 %
Formule groupe	Tous public		17 020	0 %
Abonnement mensuel	Moins de 26 ans		4 548 267	0 %
Abonnement annuel	Moins de 26 ans		18 685 796	0 %
Abonnement scolaire	Collégiens et lycéens de moins de 26 ans		825 568	0 %
Abonnement mensuel senior	Personnes de plus de 65 ans sans conditions de ressources		214 120	0 %
Abonnement annuel senior	Personnes de plus de 65 ans sans conditions de ressources		1 698 129	0 %
Abonnement Mensuel CMI	Personnes détentrices de la CMI-I		5 386	0 %
Abonnement Annuel CMI	Personnes détentrices de la CMI-I		12 631	0 %
Abonnement mensuel demandeur d'emploi	Demandeurs d'emploi sans conditions de ressources		508 805	0 %
Abonnement Mensuel ASF			1 798	0 %
Abonnement Annuel Solidaire			677 255	0 %
Abonnement hebdo Fideli'ter sur carte TADAO ou SMIRT	Tous publics utilisant un abonnement TER		8 350	0 %
Abonnement mensuel Fideli'ter sur carte TADAO ou SMIRT	Tous publics utilisant un abonnement TER		49 818	0 %
Sous-total bus			39 112 485	0 %
TOTAL		**0**	**39 112 485**	**0 %**

2. RECETTES HT

Recettes du service HT		Contractuel année 2025	Réalisé année 2025	Réalisé / Contractuel %
Réseau bus				
Ticket Unité	Tous public	2 407 421	1 503 451	-38 %
Formule Journée	Tous public	164 755	112 830	-32 %
Formule 6 trajets	Tous public	475 115	152 850	-68 %
Abonnement mensuel	Tous public	447 907	278 575	-38 %
Abonnement annuel	Tous public	154 952	3 337 378	2054 %
Formule groupe	Tous public	8 455	8 409	-1 %
Abonnement mensuel	Moins de 26 ans	736 446	537 964	-27 %
Abonnement annuel	Moins de 26 ans	773 774	1 207 197	56 %
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	117 989	48 664	-59 %
Abonnement annuel senior	Personnes de plus de 65 ans sans conditions de ressources	42 615	200 295	370 %
Abonnement mensuel ASF	Personnes bénéficiaires de l'ASF	8 838	282	-97 %
Abonnement annuel Solidaire		38 653	73 976	91 %
Abonnement Mensuel CMI	Personnes détentrices de la CMI-I	27 929	4 395	-84 %
Abonnement Annuel CMI	Personnes détentrices de la CMI-I	8 826	2 534	-71 %

TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 186 21/07/2026 11:13:38

Recettes du service HT		Contractuel année 2025	Réalisé année 2025	Réalisé / Contractuel %
Abonnement mensuel demandeur d'emploi	Demandeurs d'emploi sans conditions de ressources	99 389	79 750	-20 %
Abonnement hebdo Fideli'ter sur carte TADAO ou SMIRT	Tous publics utilisant un abonnement TER	7 253	4 023	-45 %
Abonnement mensuel Fideli'ter sur carte TADAO ou SMIRT	Tous publics utilisant un abonnement TER	28 149	23 836	-15 %
Sous-total recettes réseau bus		5 548 463	7 576 409	37 %
Réseau Allobus		39 838		-100 %
Réseau Chronopro		2 805		-100 %
Réseau Proxibus		1 887		-100 %
Réseau vélo				
Biclo Classique			334	0 %
Biclo Classique - 1 mois	Tous publics		213	0 %
Biclo Classique - 1 mois	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)		100	0 %
Biclo Classique - 6 mois	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)		21	0 %
Biclo Classique - 1 mois	Solidaire		0	0 %
Biclo Classique - 6 mois	Solidaire		0	0 %
Biclo Classique Pliable			377	0
Biclo Classique Pliable - 1 mois	Tous publics		175	0
Biclo Classique Pliable - 1 mois	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)		142	0
Biclo Classique Pliable - 9 mois	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)		60	0
Biclo Electrique			8 888	0
Biclo Electrique - 1 mois	Tous publics		3 667	0
Biclo Electrique - 6 mois	Tous publics		822	0
Biclo Electrique - 9 mois	Tous publics		935	0
Biclo Electrique - 1 mois	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)		2 450	0
Biclo Electrique - 6 mois	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)		688	0
Biclo Electrique - 9 mois	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)		327	0
Biclo Electrique Pliable			1 694	0
Biclo électrique pliable - 1 mois	Tous publics		500	
Biclo électrique pliable - 1 mois	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)		658	
Biclo électrique pliable - 6 mois	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)		229	
Biclo électrique pliable - 9 mois	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)		306	
Biclo Cargo			2064	0 %
Biclo Cargo Biporteur - 1 mois	Tous publics		58	0
Biclo Cargo Biporteur - 6 mois	Tous publics		293	0
Biclo Cargo Longtail - 1 mois	Tous publics		875	0
Biclo Cargo Longtail - 6 mois	Tous publics		780	0
Biclo Cargo Longtail - 1 mois	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)		58	0
Trottinette Electrique			192	0
Trottinette - 6 mois	Tous publics		33	0
Trottinette - 9 mois	Tous publics		43	0
Trottinette - 1 mois	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)		60	0
Trottinette - 6 mois	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)		25	0
Trottinette - 9 mois	Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER)		31	0
Tio'Bclo			4	0 %

TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 187 21/07/2026 11:13:39

Recettes du service HT		Contractuel année 2025	Réalisé année 2025	Réalisé / Contractuel %
Tio'Biclo - Tout Public	Tous publics		4	
Réparations Refacturées			80	
Réparations Refacturées			80	
Sous-total recettes vélo		9 968	13 632	37 %
TOTAL		**5 602 961**	**7 590 041**	**35 %**

3. RECETTES ANNEXES

Postes		Contractuel année 2025	Réalisé année 2025	Réalisé / Contractuel %
Recettes publicitaires		95 000	95 000	0 %
Produits des amendes		99 200	42 228	-57 %
Produits financiers		0	0	0 %
Frais de dossiers abonnements scolaires (10€)		98 568	41 767	-58 %
Duplicatas des titres de transport		60 800	83 736	38 %
Autres recettes annexes		-30 000	-23 587	-21 %
TOTAL		323 568	239 144	-26 %

Détails des charges annexes_Tadao	Onglet 3		

Nombre de kilomètres en propre	Onglets 3a, 3b, 10, 11	Contractuel année 2025	Réalisé année 2025	Réalisé / Contractuel %
Kilomètres commerciaux		7 204 101	7 174 474	0 %
Kilomètres haut le pied *		1 426 286	1 569 312	10 %
Kilomètres techniques *		345 093	24 100	-93 %
TOTAL		8 975 480	8 767 886	-2,31 %

*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 2025	Réalisé année 2025	Réalisé / Contractuel %
Exploitation bus		32 069 228 €	32 193 914 €	0 %
Coûts de roulage	Onglet 3a, 10, 11	10 413 206 €	9 706 484 €	-7 %
Charges variables de personnel		21 376 439 €	22 244 470 €	4 %
Dont autres charges variables		279 583 €	242 960 €	-13 %
TOTAL		32 069 228 €	32 193 914 €	0 %

Détails des charges fixes	Onglet 4		

Charges fixes		Contractuel année 2025	Réalisé année 2025	Réalisé / Contractuel %
Marketing-commercial	Onglet 4, 10, 11	2 067 074 €	2 471 899 €	20 %
Sponsoring Mécenat		0 €	41 333 €	
Insertions publicitaires		0 €	0 €	
Études contractuelles		0 €	0 €	
Études qualité de service		40 140 €	15 940 €	-60 %
Promotion du réseau		713 879 €	766 212 €	7 %
Conquête nouveaux clients		0 €	0 €	
Signalétique		0 €	0 €	
Informations voyageurs		161 671 €	48 231 €	-70 %
Informations embarquées		1 006 435 €	1 448 574 €	44 %
Informations temps réel		0 €	0 €	
Supports clients		0 €	0 €	
Communication interne		0 €	0 €	
Commissions dépositaires		0 €	0 €	
Achats de billetterie		144 950 €	151 608 €	5 %
Cadeaux		0 €	0 €	

TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 188 21/07/2026 11:13:39

Charges fixes		Contractuel année 2025	Réalisé année 2025	Réalisé / Contractuel %
Pourboires dons courants		0 €	0 €	
Actions commerciales		0 €	0 €	
Numérique et innovation		0 €	0 €	
Infrastructures fixes	Onglet 4, 10, 11	860 188 €	1 029 285 €	20 %
Entretien et réparation infrastructure bus		312 236	575 608	84 %
Nettoyage des bâtiments et installations		228 575 €	167 033 €	-27 %
Entretien des espaces verts		50 175	42 157	-16 %
Entretien des sanitaires		220 468 €	161 109 €	-27 %
Fournitures infrastructure bus		14 495	13 268 €	-8 %
Visites techniques		10 035	30 589 €	205 %
Entretien et réparation matériel de lavage		0	21 833 €	
Accidents et vandalismes		0	-	
Entretien Abris vélo		24 204	17 688 €	-27 %
Personnel fixe	onglet 4 a, 10, 11	10 683 371 €	10 396 731 €	-3 %
Personnel technique		6 032 607 €	4 873 636 €	-19 %
Personnel administratif		1 227 461 €	2 201 200 €	79 %
Personnel commercial		2 534 817 €	2 429 268 €	-4 %
Frais liés au personnel		678 043 €	683 548 €	1 %
Personnel mis à disposition		210 443 €	209 078 €	-1 %
Frais de siège/frais de région	Onglet 4, 10, 11	2 047 160 €	2 465 897 €	20 %
Quote part des frais siège		1 880 620 €	2 315 897 €	23 %
Quote part des frais région		166 540 €	150 000 €	-10 %
Impôts et taxes		747 836 €	804 264 €	8 %
Contribution foncière des entreprises (CFE)		5 492 €	21 091 €	284 %
Cotisation sur la Valeur Ajoutée des Entreprises (CVAE)		- €	- €	#DIV/0 !
Cartes grises et Taxe sur les véhicules de société		55 750 €	87 955 €	58 %
Cartes grises bus		- €	- €	
Autres impôts et taxes		686 594 €	695 218 €	1 %
Dotations aux amortissements	onglet 4 b, 10, 11	250 154 €	224 353 €	-10 %
Camion nacelle		7 805 €	10 500 €	35 %
Nacelle (dépôt de Houdain)		15 889 €	11 899 €	
Jeux de 6 colonnes (dépôt de Hénin)		5 947 €	3 413 €	-43 %
Renouvellement des équipements et amélioration 1 (Enveloppe annuelle pour renouvellement des équipements atelier)		5 575 €	4 355 €	-22 %
Renouvellement des équipements et amélioration 2 (Enveloppe annuelle pour renouvellement des équipements atelier)		5 575 €	3 489 €	
Infrastructures 2024 (Socle de virtualisation, aménagement salles serveur, infrastructure cœur réseau, Wifi à bord, renouvellement wifi en station, postes de travail bureautique et industriel, centre d'appel)		49 488 €	10 639 €	-79 %
Infrastructures 2025 (Socle de virtualisation, aménagement salles serveur, routeurs wifi véhicules et stations, postes de travail bureautique et industriel, renouvellement borne conducteur connecté)		28 176 €	10 868 €	
Camion de dépannage 2024 - renouvellement des camions de dépannage atelier		16 948 €	25 459 €	50 %
Services vélos		5 593 €	599 €	-89 %
Système d'information voyageur 2024 - Site internet et investissements associés		82 845 €	25 339 €	-69 %
Système d'information voyageur 2025 - Site internet et investissements associés		19 178 €	12 753 €	
Véhicule utilitaire Vélos		7 136 €	- €	
Batteries VAE (30) et trottinettes (5)		- €	- €	

TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 189 21/07/2026 11:13:39

Charges fixes		Contractuel année 2025	Réalisé année 2025	Réalisé / Contractuel %
Batteries VAE (30) et trottinettes (5)		- €	- €	
Hors PPI		- €	9 299 €	
Lissage investissements non réalisés		- €	95 744 €	
Gros Entretien et Renouvellement	onglet 4 c, 10, 11	412 550 €	370 000 €	-10 %
Maintenance lourde véhicules articulés		412 550 €	370 000 €	-10 %
Autres charges fixes		3 846 501 €	4 002 406 €	4 %
Documentation		4 460 €	6 411 €	44 %
Honoraires		263 698 €	481 498 €	83 %
Conseil (Finance, Audit, Juridique)		73 590 €	154 107 €	109 %
Comptabilité et paie (EAP)		458 368 €	468 232 €	2 %
Honoraires liés au personnel (recrutement, médecine du travail, prud'hommes)		412 550 €	302 338 €	-27 %
Médiation réseau		172 825 €	247 583 €	43 %
Divers transports		-183 982 €	17 983 €	-110 %
Frais bancaires		101 911 €	74 206 €	-27 %
Locations immobilières et charges locatives		18 955 €	13 298 €	-30 %
Locations diverses		253 908 €	351 282 €	38 %
Redevances de logiciels		807 741 €	424 811 €	-47 %
Fournitures		72 475 €	113 979 €	57 %
Télésurveillance et gardiennage des bâtiments		100 350 €	92 153 €	-8 %
Entretiens et nettoyages et réparations		49 260 €	90 829 €	84 %
Assistance informatique		44 600 €	0 €	
Frais postaux et Télécommunication		205 495 €	131 963 €	-36 %
Assurances RC Multirisques		371 515 €	596 701 €	61 %
Cotisations et redevances		122 650 €	201 278 €	64 %
TVA non déductible		0 €	0 €	
Voyages et déplacements		109 939 €	182 464 €	66 %
Energie Installations fixes		462 725 €	349 924 €	-24 %
Charges et produits divers		0 €	-3 328 €	
Produits financiers		-89 200 €	-296 114 €	232 %
Charges financières		12 668 €	808 €	-94 %
Marge et aléas		1 976 241 €	1 297 368 €	-34 %
Risque et aléas		334 500 €	-9 180 €	-103 %
Marge		1 641 741 €	1 306 547 €	-20 %
Dont mise en œuvre gratuité		278 750 €	250 000 €	-10 %
Gratuité		278 750 €	250 000 €	-10 %
TOTAL		**23 169 825**	**23 312 203**	**1 %**

Détails des charges de sous-traitance (LR & CS)

1. Unités d'œuvre

Répartition des kilomètres sous-traités	Onglet 5	Contractuel année 2025	Réalisé année 2025	Réalisé / Contractuel %
Kilomètres commerciaux LR & CS		6 228 151	6 290 418	1 %
Kilomètres commerciaux TAD		617 272	745 763	21 %
TOTAL		**6 845 423**	**7 036 181**	**3 %**

1. Coûts de la sous-traitance LR & CS

Charges de sous-traitance LR & CS	Onglet 5	Contractuel année 2025	Réalisé année 2025	Réalisé / Contractuel %
Charges variables		24 304 644 €	24 122 354 €	-1 %
Dont coûts de roulage		9 749 986 €	9 676 859 €	-1 %
Dont charges variables de personnel		14 554 659 €	14 445 496 €	-1 %

TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 190 21/07/2026 11:13:39

Dont autres charges variables		0 €	0 €	
Charges fixes		11 302 849 €	11 218 075 €	-1 %
Dont marketing-commercial		0 €	0 €	
Dont charges fixes de personnel		3 152 062 €	3 128 421 €	-1 %
Dont frais de siège/frais de région		0 €	0 €	
Dont impôts et taxes		838 427 €	832 139 €	-1 %
Dont amortissements		4 135 646 €	4 104 628 €	-1 %
Dont Gros Entretien Renouvellement		0 €	0 €	
Dont autres charges fixes		1 616 602 €	1 604 477 €	-1 %
Dont aléas		0 €	0 €	
Dont marge		1 560 111 €	1 548 410 €	-1 %
TOTAL DU COÛT DE LA SOUS-TRAITANCE LR & CS		**35 607 493 €**	**35 340 429 €**	**-1 %**

BILAN PRÉVISIONNEL				

BILAN ACTIF	Onglet 9	Contractuel 2025	Réalisé 2025	Réalisé/ Contractuel %
Immobilisations incorporelles		0 €	602 599 €	
Immobilisations corporelles		824 865 €	740 703 €	-10 %
Immobilisations financières		0 €	0 €	
ACTIF NET IMMOBILISE		824 865 €	1 343 302 €	63 %
Stocks		0 €	1 599 841 €	
Créances Client		13 448 352 €	21 719 501 €	62 %
Autres actifs		0 €	0 €	
Trésorerie		714 982 €	672 258 €	-6 %
ACTIF CIRCULANT		14 163 334 €	23 991 600 €	69 %
TOTAL ACTIF		**14 163 334**	**25 334 902**	**79 %**

BILAN PASSIF	Onglet 9	Contractuel 2025	Réalisé 2025	Réalisé/ Contractuel %
Capital social		1 010 000 €	1 010 000 €	0 %
Réserves		101 000 €	101 000 €	0 %
Report à nouveau				
Résultat de l'exercice		856 634 €	1 306 519 €	53 %
CAPITAUX PROPRES		1 967 634 €	2 417 519 €	23 %
Provisions pour risques et charges		0 €	602 238 €	
PROVISIONS		0 €	602 238 €	
Emprunts bancaires				
Comptes courants d'associés / dette groupe				
Emprunts et dettes financières divers				
DETTES FINANCIÈRES		0 €	0 €	
Dettes fournisseurs		5 463 794 €	7 358 452 €	35 %
Dettes fiscales et sociales		7 556 770 €	12 505 299 €	65 %
Autre dettes d'exploitation			2 451 394 €	
PASSIF CIRCULANT		13 020 565 €	22 315 145 €	71 %
TOTAL PASSIF		**14 988 198**	**25 334 902**	**69 %**

FONDS DE ROULEMENT		1 142 769	1 074 217	-6 %
BESOIN EN FONDS DE ROULEMENT		427 787	-595 644	-239 %
TRÉSORERIE		714 982	672 258	-6 %

TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 191 21/07/2026 11:13:39





TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 192 21/07/2026 11:13:41

B. INDEMNITÉ DES SINISTRES (PL)

DATE accident	N° sinistre ASSUREUR	IMMATRICULATION VEHICULE	Catégorie	Etat	% Responsa-bilité	Charge glo-bale Transdev
17/02/2025	AA2540004468	GH-041-PV	Matériel	Terminé	100	13 117
26/03/2025	AA2540009804	GB-273-EB	Matériel	En cours	0	287
15/04/2025	AA2540011414	GG-673-CH	Matériel	Terminé	0	2 702
06/09/2025	AA2540030299	GL-592-RX	Matériel	Terminé	0	-976
11/12/2025	AA2540044298	FT-843-SC	Matériel	En cours	0	-188
04/01/2025	AA2577001461	FT-189-GX	Matériel	En cours	100	2 030
29/01/2025	AA2577003005	GH-136-LA	Matériel	Terminé	0	-605
22/01/2025	AA2577003171	FA-244-YZ	Matériel	En cours	100	1 600
27/01/2025	AA2577003143	CJ-811-VG	Matériel	Terminé	0	-1 181
07/01/2025	AA2577003673	AY-136-FK	Corporel	En cours	100	65 323
31/01/2025	AA2577003614	DM-139-KS	Corporel	En cours	0	313
06/02/2025	AA2577003671	FD-097-KF	Matériel	Terminé	0	-1 739
05/02/2025	AA2577003799	BR-598-DV	Matériel	En cours	0	0
07/02/2025	AA2577005477	FD-785-KE	Matériel	En cours	100	2 030
31/01/2025	AA2577005464	FA-219-RG	Matériel	En cours	50	111
04/02/2025	AA2577005694	FT-876-YJ	Matériel	Sans suite	100	0
10/02/2025	AA2577005471	FD-211-KF	Matériel	En cours	100	2 030
21/02/2025	AA2577005428	CN-670-WM	Matériel	En cours	100	2 030
21/02/2025	AA2577006554	FA-244-YZ	Matériel	Terminé	0	876
22/02/2025	AA2577006134	EY-995-TF	Corporel	En cours	0	0
03/03/2025	AA2577006208	EY-004-WV	Corporel	En cours	0	-10
07/03/2025	AA2577007576	CM-806-VM	Corporel	En cours	100	2 670
25/03/2025	AA2577010445	ED-105-ZJ	Matériel	En cours	0	-1 180
30/03/2025	AA2577010014	FT-597-PL	Matériel	En cours	0	0
07/04/2025	AA2577010601	HA-815-VR	Corporel	Terminé	100	0
07/04/2025	AA2577011324	FT-301-XV	Matériel	En cours	0	0
08/04/2025	AA2577029346	CJ-964-VG	Corporel	En cours	100	74 259
08/04/2025	AA2577011309	FD-057-KF	Corporel	Terminé	100	7 322
09/04/2025	AA2577011302	EY-047-WV	Matériel	En cours	100	2 030
04/04/2025	AA2577012333	HA-524-JS	Matériel	En cours	0	0
22/04/2025	AA2577013123	CZ-953-DX	Matériel	En cours	0	0
16/04/2025	AA2577014277	EE-922-LG	Corporel	En cours	100	3 200
05/05/2025	AA2577014377	FC-324-HP	Corporel	En cours	100	20 000
18/04/2025	AA2577014891	CJ-025-VH	Matériel	Terminé	0	-1 223
25/04/2025	AA2577015003	EZ-578-GV	Matériel	En cours	0	-1 180
05/05/2025	AA2577014999	FC-206-HP	Matériel	Terminé	100	2 030
06/05/2025	AA2577015041	CN-670-WM	Matériel	En cours	100	2 030
07/05/2025	AA2577014882	BR-629-DV	Matériel	Terminé	100	2 030
13/05/2025	AA2577014917	DM-110-JL	Matériel	Terminé	100	2 030
09/05/2025	AA2577015867	CZ-937-DX	Matériel	En cours	100	1 600
14/05/2025	AA2577017279	EE-922-LG	Matériel	En cours	100	2 030
13/05/2025	AA2577017278	ED-105-ZJ	Matériel	En cours	100	2 030
22/05/2025	AA2577018175	CJ-857-VG	Matériel	En cours	50	425
24/05/2025	AA2577018567	EE-497-BR	Corporel	En cours	100	3 200
26/05/2025	AA2577018172	CJ-857-VG	Matériel	En cours	0	0
02/06/2025	AA2577018570	FD-924-KE	Matériel	Terminé	100	2 030
02/06/2025	AA2577018558	HB-610-HQ	Matériel	Terminé	0	-1 635
28/05/2025	AA2577018548	GK-694-FG	Matériel	En cours	100	2 030
11/06/2025	AA2577021364	EY-720-WV	Matériel	Terminé	0	-1 712
21/06/2025	AA2577021787	BR-534-DV	Matériel	En cours	100	2 030
26/06/2025	AA2577022745	CZ-953-DX	Corporel	En cours	100	10 202
27/06/2025	AA2577022804	EZ-578-GV	Corporel	En cours	0	3 215
30/06/2025	AA2577022759	FD-980-KE	Matériel	Terminé	100	2 030
11/07/2025	AA2577025226	BR-371-EB	Matériel	En cours	100	2 030

TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 193 21/07/2026 11:13:42

DATE accident	N° sinistre ASSUREUR	IMMATRICULATION VEHICULE	Catégorie	Etat	% Responsa-bilité	Charge glo-bale Transdev
15/07/2025	AA2577025233	BR-647-DV	Matériel	En cours	100	2 030
18/07/2025	AA2577025244	BR-629-DV	Matériel	En cours	0	0
18/07/2025	AA2577025220	FB-532-BZ	Corporel	En cours	100	1 500
12/07/2025	AA2577025218	FA-219-RG	Matériel	En cours	0	0
24/07/2025	AA2577026464	HB-902-BD	Matériel	Terminé	0	4 059
28/07/2025	AA2577027113	EY-451-WV	Matériel	En cours	0	-922
11/07/2025	AA2577027098	EE-516-DC	Matériel	En cours	0	0
06/08/2025	AA2577027920	CJ-025-VH	Matériel	En cours	50	966
18/08/2025	AA2577028752	FT-052-TV	Matériel	Terminé	100	1 903
05/09/2025	AA2577032957	EZ-855-FG	Matériel	En cours	100	2 030
10/09/2025	AA2577032871	FD-211-KF	Matériel	En cours	100	2 030
11/09/2025	AA2577032874	EE-582-DC	Matériel	En cours	100	2 030
17/09/2025	AA2577032926	EZ-844-GW	Matériel	En cours	0	0
15/09/2025	AA2577032954	FC-749-HP	Matériel	Terminé	0	-1 605
23/09/2025	AA2577034414	FT-468-GX	Matériel	En cours	100	2 030
26/06/2025	AA2577030761	GK-694-FG	Corporel	En cours	100	20 192
22/09/2025	AA2577034447	FT-635-GX	Matériel	En cours	100	2 030
02/10/2025	AA2577035315	FC-324-HP	Matériel	En cours	0	0
03/10/2025	AA2577035464	FD-127-KF	Matériel	En cours	100	2 030
06/10/2025	AA2577035466	FT-689-GX	Matériel	En cours	100	2 030
10/10/2025	AA2577036720	CZ-956-DX	Corporel	En cours	0	-651
15/10/2025	AA2577037826	FA-531-YH	Matériel	En cours	50	216
23/10/2025	AA2577037741	FB-532-BZ	Matériel	En cours	100	2 030
21/10/2025	AA2577037938	FT-876-YJ	Matériel	En cours	100	2 030
27/10/2025	AA2577038313	EY-697-WW	Matériel	En cours	0	-1 180
29/10/2025	AA2577038972	HB-831-BD	Matériel	Terminé	0	-1 408
31/10/2025	AA2577039000	FT-880-GX	Corporel	En cours	100	1 500
01/11/2025	AA2577039008	FT-301-XV	Matériel	En cours	0	-1 180
04/11/2025	AA2577039929	DW-720-QN	Matériel	Terminé	0	-1 680
12/11/2025	AA2577039913	EY-560-WW	Matériel	Terminé	0	-1 690
10/11/2025	AA2577039918	FC-935-HP	Matériel	En cours	0	-1 180
19/11/2025	AA2577040909	ED-105-ZJ	Corporel	En cours	0	330
17/11/2025	AA2577040916	ED-165-ZJ	Matériel	En cours	100	2 030
15/11/2025	AA2577040904	FA-247-YH	Matériel	En cours	100	850
14/11/2025	AA2577040896	FD-980-KE	Matériel	En cours	100	2 030
04/12/2025	AA2577043584	FA-111-YH	Matériel	En cours	0	-1 180
06/12/2025	AA2577043589	FT-779-PL	Matériel	En cours	100	850
09/12/2025	AA2577043566	ED-105-ZJ	Matériel	En cours	100	850
09/12/2025	AA2577043607	GZ-774-GS	Matériel	Terminé	0	261
12/12/2025	AA2577044896	FD-057-KF	Matériel	Sans suite	0	0
15/12/2025	AA2577045432	FT-779-PL	Matériel	En cours	0	0
16/12/2025	AA2577044848	FX-621-TQ	Matériel	En cours	100	2 030
12/12/2025	AA2577044887	FC-822-HP	Matériel	En cours	0	0
17/12/2025	AA2577044816	CZ-946-DX	Matériel	En cours	50	425
23/12/2025	AA2577046771	FA-431-YH	Matériel	En cours	0	0
06/01/2025	AA2577046853	FT-664-PL	Matériel	En cours	0	-947
						277 942

TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 194 21/07/2026 11:13:42





TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 195 21/07/2026 11:13:45

C. LES INDICATEURS TECHNICO-ÉCONOMIQUES ET FINANCIERS

Le résultat net enregistré en 2025 sur la DSP est de 1307 K€, accusant un écart de -33 % par rapport au contrat. Cette baisse de performance est principalement due à des aléas en dégradation et des charges de maintenance en augmentation lié notamment à l'allongement de l'exploitation et de la durée de vie du parc en exploitation.

QUANTITÉS Fréquentation	N	N-1	N /N-1 en %
Nombre total validations	**13 802 833**	**14 587 512**	**-5,40 %**
Validations de Lignes Régulières	12 396 055	12 915 064	-4,00 %
Validations des Circuits Scolaires	1 331 704	1 608 002	-17,20 %
Validations des Services A la Demande	75 074	64 446	16,50 %
Nombre d'élèves subventionnés	**14 503**	**14 503**	**0,00 %**
Unités d'œuvre			
Nombre de véhicules	**183**	**179**	**2,20 %**
Articulés	41	41	-
Standards	116	102	13,70 %
Midibus	15	19	-22,40 %
Minibus (hors TAD)	10	10	-2,60 %
Minibus (Allobus comme activité principale)	0	0	
Minibus (Proxibus comme activité principale)	2	7	-78,60 %
Nombre total de km	15 933 034	15 616 895	2,00 %
Km commerciaux en propre	7 174 473	7 238 392	-0,90 %
Km commerciaux sous traités	7 068 856	6 730 372	5,00 %
Total kilomètres en charge	**14 243 329**	**13 968 764**	**2,00 %**
Km autres (Haut le pied + technique)	1 689 704	1 648 131	2,50 %
km Articulés	2 190 020	2 340 441	-6,40 %
Km Standards	5 681 139	5 719 248	-0,70 %
km Midibus	597 940	483 560	23,70 %
km Minibus (hors TAD)	4 645	12 414	-62,60 %
km Minibus (Allobus comme activité principale)	-	-	-
km Minibus (Proxibus comme activité principale)	389 647	316 758	23,00 %
Km totaux Bus	**8 863 391**	**8 872 421**	**-0,10 %**
Km Véhicules de service	686 926	789 443	-13,00 %
Km totaux société	9 550 317	9 661 864	-1,20 %
Nombre total d'heures	860 698	899 322	-4,30 %
Total ETP (Equivalent Temps Plein)	607	622	-2,40 %
Heures de conduite	499 760	502 707	-0,60 %
Heures de conduite Bus	499 760	502 707	-0,60 %
ETP conduite	403	397	1,30 %
ETP conduite Bus	403	397	1,30 %
Heures d'atelier Bus	106 661	103 103	3,50 %
ETP atelier Bus	60	58	3,50 %
Heures du personnel technique	127 433	148 063	-13,90 %
ETP personnel technique	72	84	-13,90 %
Heures du personnel commercial	70 420	71 564	-1,60 %
ETP personnel commercial	40	40	-1,60 %
Heures du personnel administratif	56 424	73 885	-23,60 %
ETP personnel administratif	32	42	-23,60 %
Rappel produits & charges			
Produits hors contribution AO	170 701	221 066	-22,80 %
Recettes commerciales	7 566 452	4 861 482	55,60 %

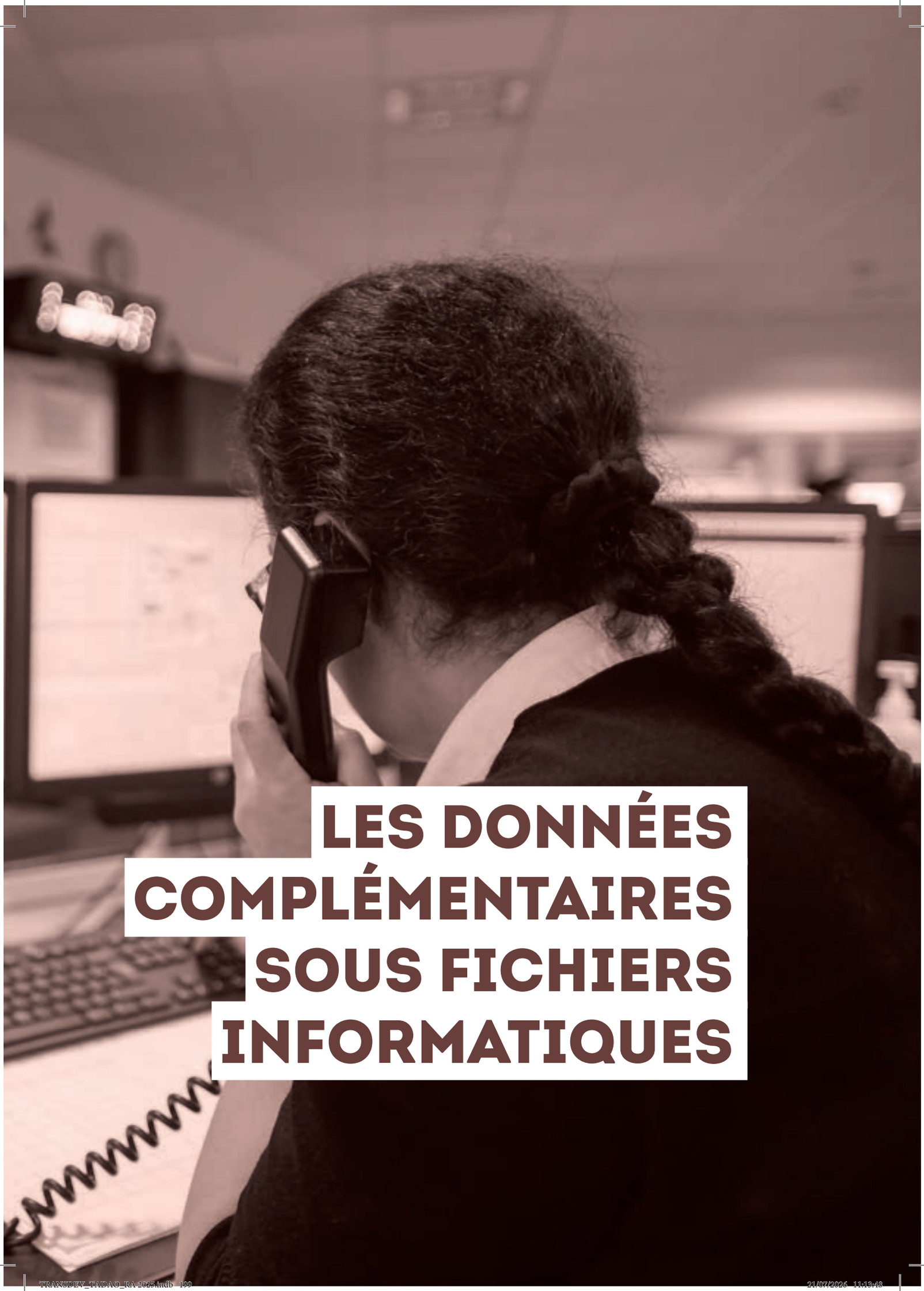
TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 196 21/07/2026 11:13:45

QUANTITÉS	N	N-1	N /N-1 en %
Recettes diverses	262 731	303 265	-13,40 %
Total	**7 999 884**	**5 385 813**	**48,50 %**
Contribution AO	90 745 574	87 457 168	3,80 %
Charges totales	86 958 242	84 377 601	3,10 %
Charges d'exploitation	43 912 058	42 667 630	2,90 %
Ratios technico-économiques et financiers			
Nombre d'habitants	644 460	644 460	0,00 %
Validation/habitants	1,744	1,843	-5,40 %
Validation/km	0,859	0,927	-7,30 %
km/habitant	2,013	1,973	2,00 %
Recettes/Dépenses	9 %	6 %	44,60 %
Dépenses/km	5,474	5,426	0,90 %
Recettes/charges d'exploitation	0,183	0,126	44,70 %
Recette moyenne (hors contribution AO)/validation	0,576	0,348	65,40 %
Recette moyenne (hors contribution AO)/km	0,508	0,347	46,10 %
ETP atelier/véhicule	0,329	0,325	1,20 %
km/ETP	1 313	1 296	1,30 %
km/ETP conduite	1 835	1 862	-1,40 %
ETP conduite/véhicule	2,198	2,217	-0,90 %
Coût/ETP	58 847	57 032	3,20 %
Coût conduite / ETP conduite	53 480	54 054	-1,10 %
Coût atelier / ETP atelier	53 624	46 429	15,50 %
Coût technique / ETP technique	80 376	70 689	13,70 %
Coût Marketing & commercial / ETP marketing & commercial	47 259	62 580	-24,50 %
Coût administratif / ETP administratif	86 602	68 101	27,20 %
Coût de roulage/km - bus	0,836	0,713	17,30 %
Coût de personnel/km - bus	2,706	2,735	-1,00 %
Coût d'exploitation/km - bus	4,974	4,819	3,20 %
Coût d'exploitation/validation - bus	3,317	3,063	8,30 %
Coût moyen total/km	5,474	5,426	0,90 %
Coût moyen total/validation	6,49	5,988	8,40 %

TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 197 21/07/2026 11:13:45



TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 198 21/07/2026 11:13:47



LES DONNÉES COMPLÉMENTAIRES SOUS FICHIERS INFORMATIQUES

TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 200 21/07/2026 11:13:48

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

TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 201 21/07/2026 11:13:48

TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 202 21/07/2026 11:13:48

TRANSDEV_TADAO_RA 2025.indb 203 21/07/2026 11:13:48

Raison sociale : Transdev Artois-Gohelle
Nom commercial : Tadao

Statut : SAS à associé unique
Montant du capital : 1 010 000 euros

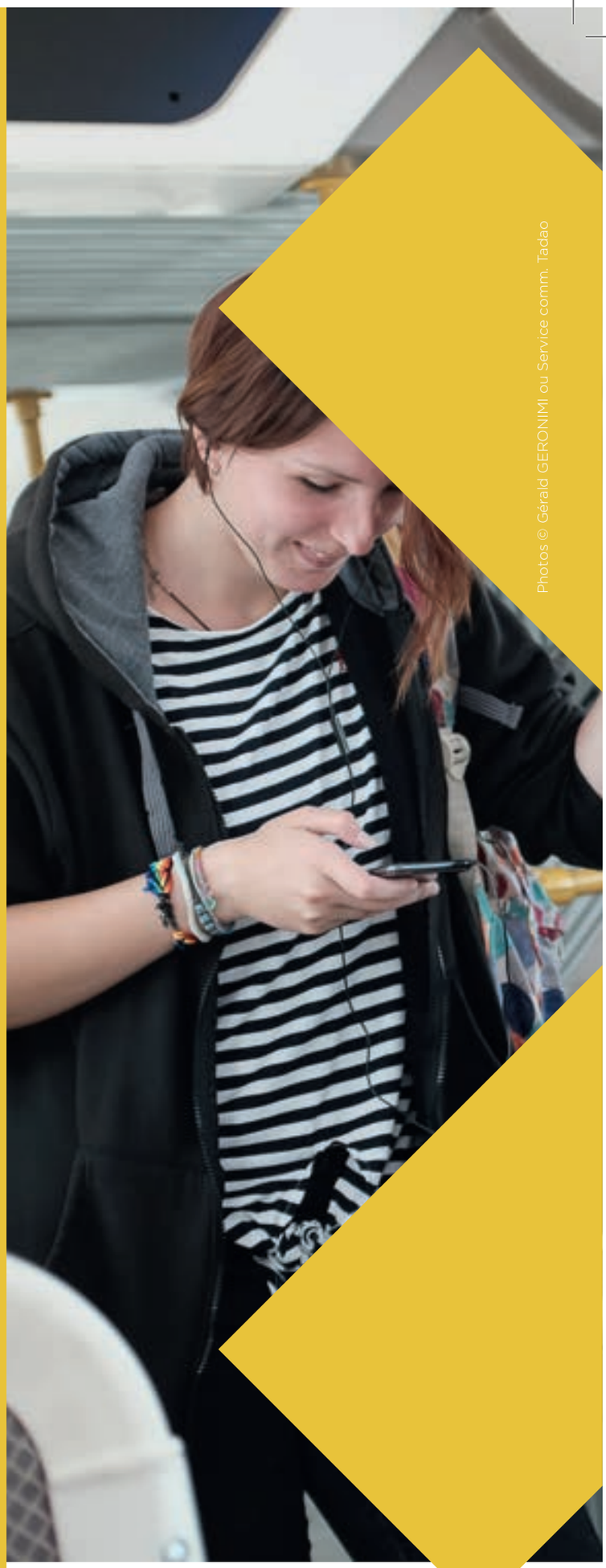
Date de création : 01/01/2017
N° RCS : 814 490 199 R.C.S Arras
SIRET : 814 490 199 00027
SIREN : 814 490 199
N°TVA : FR63814490199
APE : 4931 Z

Président : Laurent MAHIEU
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