



Votants : 89  
Convocation du Conseil de Communauté :  
le 16 novembre 2012  
Affichage du Compte-rendu Sommaire :  
le 27 novembre 2012

## EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS DU CONSEIL

Séance du lundi 26 novembre 2012

### TRANSPORTS ET DEPLACEMENTS – RAPPORT DU DELEGATAIRE DU SERVICE PUBLIC DES TRANSPORTS URBAINS POUR LA DELEGATION DU SERVICE PUBLIC POUR L'ANNEE 2011

#### Titulaires présents :

Geneviève GAILLARD, Thierry DEVAUTOUR, Serge MORIN, Stéphane PIERRON, Alain PARROT, Joël MISBERT, René MATHE, Elisabeth MAILLARD, Jean-Jacques GUILLET, Joël BOURCHENIN, Gilbert BARANGER, Jean-Luc CLISSON, Michel SIMON, Gérard LABORDERIE, Bernard JOURDAIN, Marie-Christelle BOUCHERY, Jacques MORISSET, Sylvie DEBOEUF, Jean-Michel TEXIER, Olivier MARIE, Christian BREMAUD, Rabah LAICHOIR, Nicole DAVID, Gérard GIBALT, Bernard ADAM, Maryvonne ARDOUIN, Jacky AUBINEAU, Blanche BAMANA, Chantal BARRE, Patrick BERNACCHI, Julie BIRET, Jean-Pierre BOUTHILLIER, Amaury BREUILLE, Didier DAVID, Patrick DELAUNAY, Daniel DULLIN, Francis DUPONT, Gwénaëlle FILLION-MIGNARD, Michel GENDREAU, Jacques GUILLOTEAU, Anita JAGOUX, Virginie LEONARD, Gaëlle MANGIN, Alain MEMIN, Josiane METAYER, Danielle NICORA, Rose-Marie NIETO, Alain PIVETEAU, Magdeleine PRADERE, Bernard RAIMOND, Philippe REY, Pierre RIGAUDEAU, Sylvette RIMBAUD, Monique SAGOT, Nathalie SEGUIN, Jean-Louis SIMON, Françoise TALBOT, Jacques TAPIN, Francis THIBAUDAULT, Denis THOMMEROT, Hüseyin YILDIZ, Gérard ZABATTA

#### Titulaires absents ayant donné pouvoir :

Jacques BROSSARD à Jean-Pierre BOUTHILLIER, Pascal DUFORESTEL à Alain PIVETEAU, Dominique VALLEE à Olivier MARIE, Brigitte COMPETISSA à Philippe REY, Gilbert GOLAZ à Marie-Christelle BOUCHERY, Alain BAUDIN à Sylvette RIMBAUD, Pilar BAUDIN à Jean-Louis SIMON, Elisabeth BEAUVAIS à Rose-Marie NIETO, Georges BERDOLET à Danielle NICORA, Annie COUTUREAU à Jacques TAPIN, Annick DEFAYE à Michel GENDREAU, Jean-Pierre GAILLARD à Chantal BARRE, Christian GRELIER à Bernard ADAM, Véronique HENIN-FERRER à Bernard RAIMOND, Nicole IZORE à Gérard ZABATTA, Anne LABBE à Josiane METAYER, Patrice LAPLACE à Françoise TALBOT, Eliane LE MAITRE à Jean-Michel TEXIER, Nicolas MARJAULT à Julie BIRET, Germain MEHL à Gilbert BARANGER, Franck MICHEL à Nathalie SEGUIN, Delphine PAGE à Gaëlle MANGIN, Frédéric PASTOR à Jacques GUILLOTEAU, Christiane PINEAU à Anita JAGOUX, Christophe POIRIER à Denis THOMMEROT, Claire RICHECOEUR à Monique SAGOT, Jean-Claude SUREAU à Patrick DELAUNAY

#### Titulaires absents suppléés :

Alain SAUVIAC par Daniel DULLIN

#### Titulaires absents :

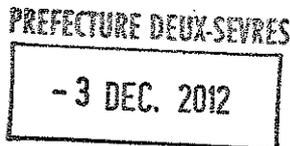
Jean-Luc MORISSET, Robert GOUSSEAU, Jérôme BALOGE, Dominique BOUTIN-GARCIA, Alain CHAUFFIER, Elsie COLAS, Nicole GRAVAT, Emmanuel GROLLEAU, Jacqueline LEFEBVRE, Aurélien MANSART, Michel PAILLEY, Marc THEBAULT

#### Titulaires absents excusés :

Jacques BROSSARD, Pascal DUFORESTEL, Dominique VALLEE, Brigitte COMPETISSA, Gilbert GOLAZ, Alain BAUDIN, Pilar BAUDIN, Elisabeth BEAUVAIS, Georges BERDOLET, Annie COUTUREAU, Annick DEFAYE, Jean-Pierre GAILLARD, Christian GRELIER, Véronique HENIN-FERRER, Nicole IZORE, Guillaume JUIN, Anne LABBE, Patrice LAPLACE, Eliane LE MAITRE, Nicolas MARJAULT, Germain MEHL, Franck MICHEL, Delphine PAGE, Frédéric PASTOR, Christiane PINEAU, Christophe POIRIER, Claire RICHECOEUR, Jean-Claude SUREAU

Président de séance : Geneviève GAILLARD

Secrétaire de séance : Gaëlle MANGIN



## COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION DE NIORT

CONSEIL DE COMMUNAUTE DU 26 NOVEMBRE 2012

### TRANSPORTS ET DEPLACEMENTS – RAPPORT DU DELEGATAIRE DU SERVICE PUBLIC DES TRANSPORTS URBAINS POUR LA DELEGATION DU SERVICE PUBLIC POUR L'ANNEE 2011

Monsieur **Stéphane PIERRON**, Vice-Président Délégué, expose,

Après examen par le Bureau,

Sur Proposition de la Présidente,

La Communauté d'Agglomération de Niort, titulaire de la compétence d'Autorité Organisatrice des transports urbains à l'intérieur de son périmètre, a confié à la Société d'Economie Mixte des Transports de l'Agglomération Niortaise (SEMTAN) l'exploitation du transport urbain par contrat de Délégation de Service Public d'une durée de 6 ans à compter du 1er septembre 2010.

Vu les articles L 1411-3, R 1411-7, et 8 du Code Général des Collectivités Territoriales ;

Vu l'article 29-2 du Contrat de Délégation du Service Public signé le 24 août 2010 entre la CAN et la SEMTAN ;

Vu le rapport d'activité adressé par la SEMTAN à la CAN dans les délais impartis pour l'année 2011 ;

Vus les résultats du délégataire concernant :

- Les Kilomètres réalisés
- La Fréquentation
- Les Recettes
- Les actions commerciales notamment à l'égard des non clients (conquête)
- Les coûts de personnel (conduite)
- Les coûts de sous-traitance

Considérant que l'objectif central du nouveau Contrat de Délégation de Service Public des transports consistait à mettre en place à partir de début juillet 2011 un nouveau réseau entièrement restructuré pour notamment :

- Améliorer son attractivité commerciale, en particulier au regard du Grand Public et capter de nouveaux clients
- En recherchant en termes d'organisation de la production le maximum de gains de productivité,
- Adapter l'offre de transport aux besoins de la demande,
- Réduire les temps de parcours,
- Relier directement les quartiers d'habitat dense entre eux et aux zones d'emplois, d'enseignement, de commerces et de loisirs,
- Développer les ventes de titres et les recettes tarifaires Grand Public,
- Augmenter le taux de couverture des charges par les recettes commerciales
- Maîtriser la contribution financière forfaitaire de l'Autorité Délégante.

Considérant que le délégataire disposait de la période précédant la mise en service du nouveau réseau pour mettre en place les moyens nécessaires au développement du service public des transports tel que décidé par le Conseil Communautaire conformément au Plan de Déplacement Urbain ;

Considérant que le Délégué a satisfait pour 2011 à la reprise de l'ensemble du réseau des transports de la CAN prévue dans le Contrat de Délégation de Service Public et a satisfait à l'initialisation de la démarche qualité ;

Considérant que la période courant du 1er janvier 2011 au 31 décembre 2011 a permis au délégataire d'unifier l'image du réseau des Transports de l'Agglomération Niortaise et de mettre en œuvre les moyens nécessaires à la future restructuration du réseau.

Considérant une évolution constante de l'offre de transport par la CAN à ses habitants et une fréquentation en croissance, notamment depuis la mise en place du nouveau réseau prévue dans le nouveau contrat.

Considérant sur cette année 2011 que les objectifs principaux de la DSP ont bien été mis en œuvre par le délégataire et que les résultats sont satisfaisants notamment au regard des engagements contractuels ambitieux pris par le délégataire.

Considérant que les points de vigilance sont :

- l'organisation de la production,
- la masse salariale
- la sous-traitance
- la politique commerciale.

Il est demandé au Conseil de Communauté de bien vouloir :

- Prendre acte du rapport du Délégué du Service Public des transports urbains pour l'année 2011.

**Le conseil adopte à l'unanimité cette délibération.**

Pour : 89  
Contre : 0  
Abstention : 0  
Non participé : 0

Stéphane PIERRON  
Vice-Président Délégué  
COMMUNITE D'AGGLOMERATION DE NIORT

PREFECTURE DEUX-SEVRES

- 3 DEC. 2012

# RAPPORT DU DÉLÉGATAIRE

## Exercice 2011

**Autorité organisatrice : COMMUNAUTÉ D'AGGLOMÉRATION  
DE NIORT**

**Délégataire : SEMTAN**



# Sommaire

<b>PREAMBULE</b> .....	5
<b>1. LA PRESENTATION DU SERVICE DELEGUE</b> .....	5
1.1 La SEMTAN .....	5
1.2 Le périmètre du service délégué et son évolution annuelle.....	5
1.3 Les caractéristiques du contrat .....	7
1.4 Les chiffres clés illustrant l'activité d'exploitation de l'exercice écoulé.....	7
1.5 Les évènements significatifs intervenus au cours de l'exercice écoulé et leurs conséquences sur l'exploitation du réseau de transport .....	8
<b>2. LE COMPTE-RENDU ANNUEL SUR LES CONDITIONS D'EXECUTION DU SERVICE</b> .....	8
<b>2.1 L'OFFRE DE TRANSPORT ET LA FREQUENTATION</b> .....	9
2.1.1 Présentation du réseau et de son maillage, des pôles générateurs de trafics desservis .....	9
2.1.2 Caractéristiques des lignes (longueur, fréquence, horaires, type de service) .....	10
2.1.3 Offre kilométrique détaillée .....	10
2.1.4 Le service TAD .....	10
2.1.5 Le service MobITAN .....	12
2.1.6 Présentation des modifications de services .....	14
2.1.7 Récapitulatif des problèmes rencontrés dans la production du service et des services non faits en totalité ou partiellement.....	18
2.1.8 Modifications de services .....	18
2.1.9 Evolution annuelle des points d'arrêts .....	19
2.1.10 Indicateurs du respect de la production .....	20
2.1.11 Les fiches horaires.....	20
2.1.12 Les voyages par ligne, les voyages par km.....	21
2.1.13 Le guide spécifique sur l'accessibilité.....	21
<b>2.2 LE PARC DE VEHICULES</b> .....	21
2.2.1 Tableau général du parc.....	21
2.2.2 Un tableau résumant les coûts d'entretien et de maintenance.....	21
2.2.3 Un bilan des visites de contrôle effectuées dans l'année sur les véhicules.....	21
2.2.4 Un état des sinistres ou contentieux survenus dans le courant de l'exercice.....	22

<b>2.3 LES AUTRES BIENS NECESSAIRES A L'EXPLOITATION .....</b>	<b>22</b>
2.3.1 Inventaire.....	22
2.3.2 Bilan synthétique des travaux de gros entretien .....	22
<b>2.4 LE PERSONNEL</b>	
2.4.1 Personnel affecté au service public, poste occupé, type de contrat (CDI, CDD, Intérim), coefficient des salaires, % de temps travaillé, âge, ancienneté .....	22
2.4.2 Répartition des effectifs ETC par catégorie de postes (conduite, maintenance, commercial, administratif) .....	23
2.4.3 Le bilan social de l'entreprise .....	23
<b>2.5 LES RATIOS DE PRODUCTIVITE .....</b>	<b>25</b>
2.5.1 Nombre d'agents roulants ETP par véhicule.....	25
2.5.2 Nombre de kilomètres (hors sous-traitance) par agent roulant ETP .....	25
2.5.3 Nombre de kilomètres (hors sous-traitance) par véhicule.....	25
2.5.4 Nombre de conducteurs par véhicule.....	25
2.5.5 Taux de réserve de véhicules .....	25
2.5.6 Vitesse d'exploitation et vitesse commerciale par ligne .....	25
<b>2.6 LES TARIFS ET LA POLITIQUE COMMERCIALE.....</b>	<b>25</b>
2.6.1 La gamme tarifaire .....	25
2.6.2 Nombre de titres vendus, voyages et recettes par titre tarifaire, y compris les voyages réalisés avec des titres gratuits.....	25
2.6.3 Les actions commerciales et de marketing réalisées dans l'année .....	25
2.6.4 L'information aux voyageurs .....	26
2.6.5 Résultats des enquêtes et études.....	27
2.6.6 Le contrôle .....	27
2.6.7 Problèmes de sécurité .....	28
2.6.8 Bilan des réclamations et réponses apportées .....	28
<b>2.7 LA QUALITE DE SERVICE .....</b>	<b>30</b>
Compte rendu annuel des mesures des critères de qualité de service	

### **3. LES COMPTES DE LA DELEGATION TRANSPORT .....30**

#### **4. LES ANNEXES**

- 4.0 Offre kilométrique pour chaque année du contrat
- 4.1 Compte d'exploitation
- 4.2 Organisation de la production
- 4.3 Entretien et maintenance
- 4.4 Tarifs HT, vente de titre, recettes HT et voyages en euros
- 4.5 Programme pluriannuel d'investissement
- 4.6 Programme détaillé par véhicule du gros entretien
- 4.7 Etat du parc
- 4.8 Age moyen du parc et kilométrage compteur
- 4.9 Plan d'action marketing, commercial et communication
- 4.10 Fiches techniques par ligne dans livret complémentaire
- 4.11 Production 2011 du service commercial
- 4.12 Synthèse de l'Observatoire de la Qualité
- 4.13 Annexes financières
  - Balance des comptes
  - Bilan
  - Compte de résultat
  - Inventaire B
  - Inventaire C
- 4.14 Statistiques assurances
- 4.15 Fiches horaires par ligne et guides mode d'emploi et accessibilité dans le livret complémentaire

## Préambule

Par délibération en date du 28 juin 2010, la Communauté d'Agglomération de Niort a délégué pour une durée de six années à la SEMTAN l'exploitation de son réseau de transport urbain de voyageurs, sur la période du 1er septembre 2010 au 31 août 2016.

Cette nouvelle délégation de service public, en vigueur au 1<sup>er</sup> septembre 2010, couvre l'intégralité du réseau de transport de la CAN reposant sur ses 29 communes.

Dans le cadre de ce nouveau contrat de DSP, la restructuration complète du réseau est effective depuis le 04 juillet 2011.

## 1. LA PRESENTATION DU SERVICE DELEGUE

### 1.1. La SEMTAN

#### Structure juridique :

La Société d'Economie Mixte des Transports de l'Agglomération Niortaise (SEMTAN) est une Société Anonyme d'Economie Mixte régie par les dispositions des articles L 1521-1 et suivants du Code Général des Collectivités Territoriales.

La société a pour objet l'organisation, l'exploitation et le développement de tous services publics et accessoirement privés de transport de voyageurs.

Le siège de la société est fixé au 8, rue Paul Sabatier 79000 NIORT.

Son capital social est fixé à 295 000 €.

#### Lien juridique avec le groupe Transdev :

TRANSDEV est actionnaire à hauteur de 10050 actions représentant 34,07 % du capital de la SEMTAN.

Un contrat de sous-traitance lie TRANSDEV et la SEMTAN pour l'exploitation du réseau Interurbain et scolaire. Ce même contrat comprend également la sous-traitance de gestion.

Le partenariat consiste essentiellement à assister la SEMTAN dans les domaines suivants :

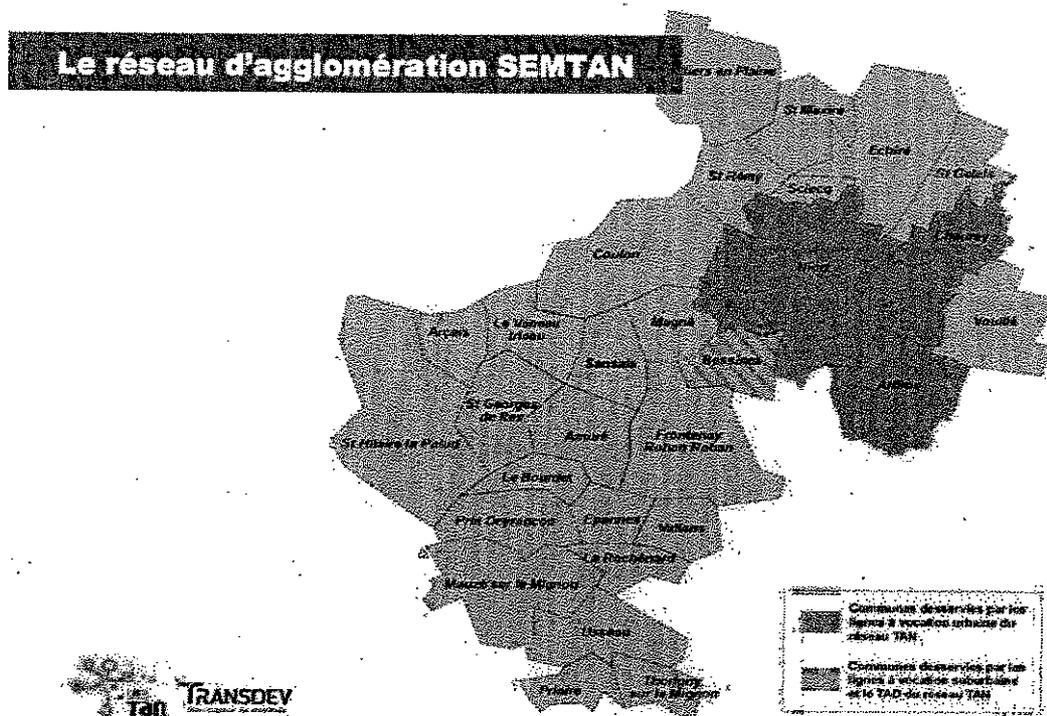
- Participation à la structure d'échange
- Assistance dans tous les domaines de l'exercice du métier
- Mise à disposition de la centrale de réservation AGILIS
- Assistance technique permanente

#### Evolution du niveau de la composition de l'actionnariat et du niveau du capital social :

Au cours de l'année 2011, aucune modification n'est à noter.

### 1.2. Le périmètre du service délégué et son évolution annuelle

Le périmètre desservi par les lignes régulières représente 105 500 habitants répartis sur les 29 communes de l'agglomération.



Périmètre desservi par les lignes régulières dans le cadre de la DSP.

Désignation du service délégué :

Les services délégués dans le P.T.U. ont été définis contractuellement.

**Du 1<sup>er</sup> janvier au 03 juillet 2011**

- Les lignes régulières,
- La navette de centre ville,
- Les lignes scolaires TAN (primaires, collèges et lycées),
- Le service de transport à la demande,
- Le service de transport des personnes à mobilité réduite.
- La desserte de la commune de Saint-Symphorien par la ligne 21, des services réguliers sur réservation et des services réguliers à vocation scolaire.

**Du 04 juillet 2011 au 31 août 2016**

- Les lignes régulières du réseau restructuré y compris la navette de centre ville, Les services scolaires après restructuration,
- Le transport à la demande du réseau restructuré,
- Les services spécifiques de transport des Personnes à Mobilité Réduite (PMR) restructurés.
- La desserte de la commune de Saint-Symphorien par la ligne J, des services réguliers sur réservation et des services réguliers à vocation scolaire jusqu'au 31 août 2012.
- L'option 3 ligne touristique a été levée par un courrier 28 janvier 2011.

### **1.3 Les caractéristiques du contrat**

L'avenant n° 1 a été signé le 20 juillet 2011 concernant l'exploitation de la Centrale de Mobilité du département et le transfert des droits à déduction de la TVA et le remboursement du crédit de TVA. Cet avenant n'a aucune conséquence sur l'offre kilométrique.

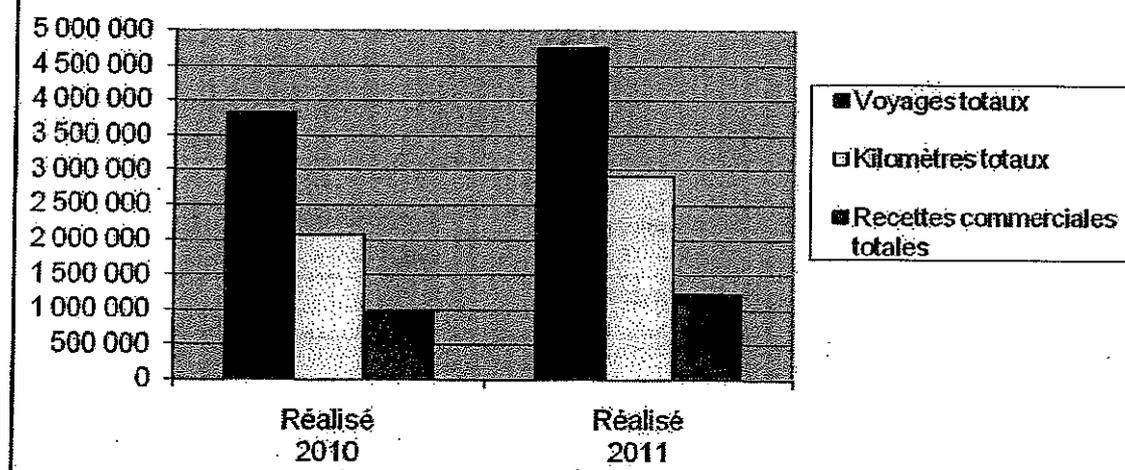
Le principe d'un avenant n° 2 portant sur les différentes modifications du contrat de DSP a été acté en conseil d'administration du 13 décembre 2011.

### **1.4 Les chiffres clés illustrant l'activité d'exploitation de l'exercice écoulé**

**L'offre de transport (kilomètres totaux parcourus) et fréquentation :**

CUMUL à fin décembre 2011	Réalisé 2010	Réalisé 2011
Voyages totaux	3 828 705	<b>4 744 521</b>
Kilomètres totaux	2 065 016	<b>2 917 755</b>
Recettes commerciales totales	960 902	<b>1 226 170</b>

## Synthèse de l'activité SEMTAN en cumul à fin décembre 2011



Le nombre de voyages totaux a progressé de 23,9 % entre 2010 et 2011. Dans le même temps, les kilomètres réalisés ont augmenté de 41,3 %. Cela se traduit par une augmentation des recettes commerciales de 27,6 %.

### Coefficients de mobilité :

Les coefficients de mobilité utilisés pour le calcul du nombre de voyageurs en 2011 sont les suivants : sont en annexe 4.4.

### Les moyens : évolution des effectifs et parc de véhicules :

L'effectif moyen (ETP) sur l'année 2011 s'élève à 134,6 ETP. Ce nombre a connu une forte progression suite à l'embauche de conducteurs pour la mise en œuvre du nouveau réseau le 04 juillet 2011.

L'autorité organisatrice a mis à disposition 6 nouveaux bus GX 327 de marque HEULIEZ durant l'année 2011. 2 bus GX 107 de marque HEULIEZ sont sortis du parc.

A compter du 04 juillet 2011, les 5 véhicules de l'activité TPMR ont été mis à disposition du sous-traitant TRANSDEV.

Enfin 3 véhicules légers ont été mis à disposition de la SEMTAN pour l'organisation de ses services.

### Les résultats financiers (charges, recettes et taux de couverture) :

Le résultat comptable de l'année 2011 s'élève à 11 127 Euros.

Les produits d'exploitation s'élevant à 11 267 436 Euros tiennent compte des provisions estimées dans le cadre de l'avenant 2 à hauteur de 320 000 Euros (valeur 2010). Le taux d'actualisation de la contribution financière forfaitaire s'établit à 1,08417 au 31/12/2011.

Le montant de l'actualisation ainsi déterminé s'élève à 739 371 €uros pour l'année 2011.  
Les charges d'exploitation s'élevant à 11 256 309 €uros.

### **1.5 Les évènements significatifs intervenus au cours de l'exercice écoulé et leurs conséquences sur l'exploitation du réseau de transport**

L'exploitation du nouveau réseau à compter du 04 juillet 2011 a mobilisé la totalité du personnel de l'entreprise dès le début de l'année 2011. Leur forte motivation a contribué à la réussite de sa mise en œuvre.

Dans le même temps la « Ligne MARAICHINE », ligne touristique, a été mise en service le 04 juillet. Cette ligne est entièrement sous-traitée.

## **2. COMPTE-RENDU ANNUEL SUR LES CONDITIONS D'EXECUTION DU SERVICE**

### **2.1 L'OFFRE DE TRANSPORT ET LA FREQUENTATION**

#### **2.1.1 Présentation du réseau et de son maillage, des pôles générateurs de trafics desservis**

A partir du 4 juillet 2011 : un réseau d'agglomération **unique, hiérarchisé, maillant le territoire** et renforçant l'inter-modalité.

##### **Un réseau unique avec :**

- Une déclinaison de la répartition de l'offre sur les différentes zones, adaptée à leurs densités
- une segmentation des services améliorant considérablement la lisibilité du réseau appuyé par une nouvelle identité visuelle.

**Un réseau hiérarchisé avec une offre régulière et une offre de transport à la demande adaptée.**

##### **Une offre régulière urbaine avec :**

- 5 lignes **ChronoTan** armatures cadencées à 20 mn de septembre à juin et à 30 mn en juillet et août du lundi au samedi.
- 7 lignes TransTan à desserte plus fines avec renfort en heure de pointe du lundi au samedi.
- 2 lignes du dimanche desservant les principaux pôles générateurs du centre urbain de Niort, totalement connectées à la gare SNCF de 9h00 à 20h50.
- Une navette Gratuite Cititan desservant le cœur du centre-ville de Niort, gratuite, toutes les 10 minutes de 7h20 à 19h40 du lundi au samedi.

##### **Une offre régulière péri-urbaine avec :**

- 7 lignes InterTan 8 allers/retours par jour dont 4 sur réservation InterTan à la demande zonal du lundi au samedi et 8 allers/retours sur réservation InterTan à la demande le



dimanche (plan périurbain et véhicule InterTan) avec des minibus de 27 places assises et 13 debout et desservant aussi les arrêts urbains.

- Un transport à la demande InterTan zonal en correspondance avec les lignes Inter tan à la demande Virtuel. (visuel petit véhicule InterTan à la demande.

**Sur l'ensemble du territoire, une offre de transport à la demande unizonale Mobitan réservée aux personnes à mobilité réduite 7 jours/7 ouvert aux personnes titulaires de la carte d'invalidité MDPH à 80 % (visuel véhicule Mobitan)**

**Une offre régulière périurbaine ScolTan** avec 51 lignes à vocation scolaire, ouvertes à tous les usagers en accès directs aux établissements scolaires et en correspondance avec l'offre urbaines.

**Une offre régulière en période estivale.** La ligne Maraîchine est une ligne touristique desservant le Marais poitevin les weekends et jours fériés de mai, juin et septembre et tous les jours en juillet et août. Le véhicule est équipé pour transporter 8 vélos (photos ligne Maraîchine)

### **2.1.2 Caractéristiques des lignes (longueur, fréquence, horaires, type de service)**

Les caractéristiques des lignes : longueur, fréquence, horaires et types de service figurent dans les fiches techniques par ligne à l'annexe 4.10 dans le livret complémentaire.

### **2.1.3 Offre kilométrique détaillée : nombre de kilomètres annuels par ligne et service, nombre de kilomètres commerciaux produits et nombre de kilomètres haut le pied, nombre de kilomètres sous-traités par ligne et service**

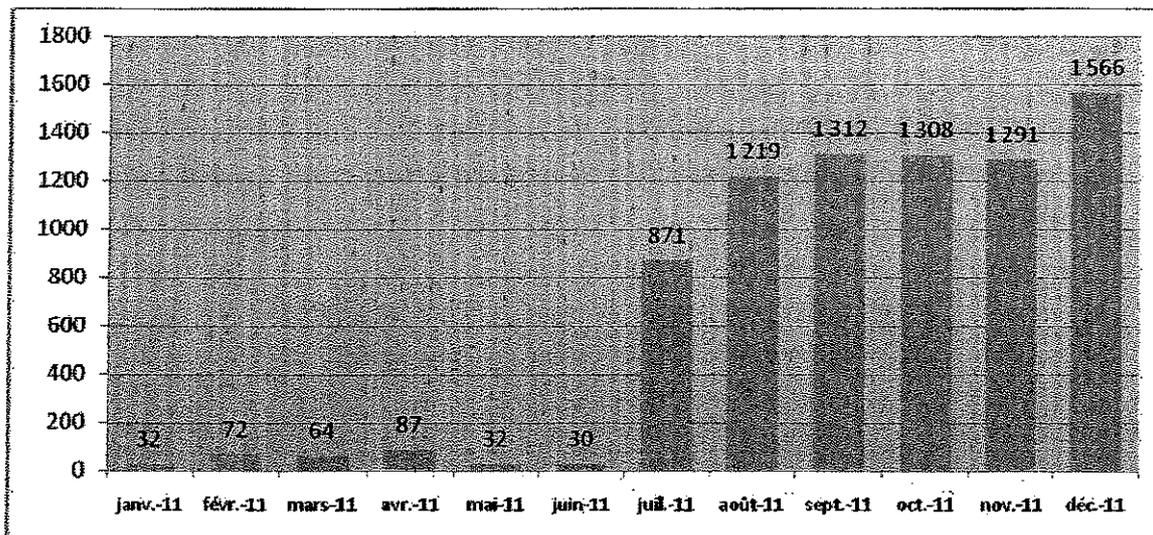
L'offre kilométrique détaillée : nombre de kilomètres annuels par ligne, nombre de kilomètres commerciaux, nombre de kilomètres haut le pied et nombre de kilomètres sous-traités par ligne et service sont détaillés dans les fiches techniques par ligne à l'annexe 4.10 dans le livret complémentaire.

### **2.1.4 Le service TAD : nombre de courses, km annuels parcourus, nombre de personnes transportées, nombre de voyages, recettes, coût, parc de véhicules affectés au service**

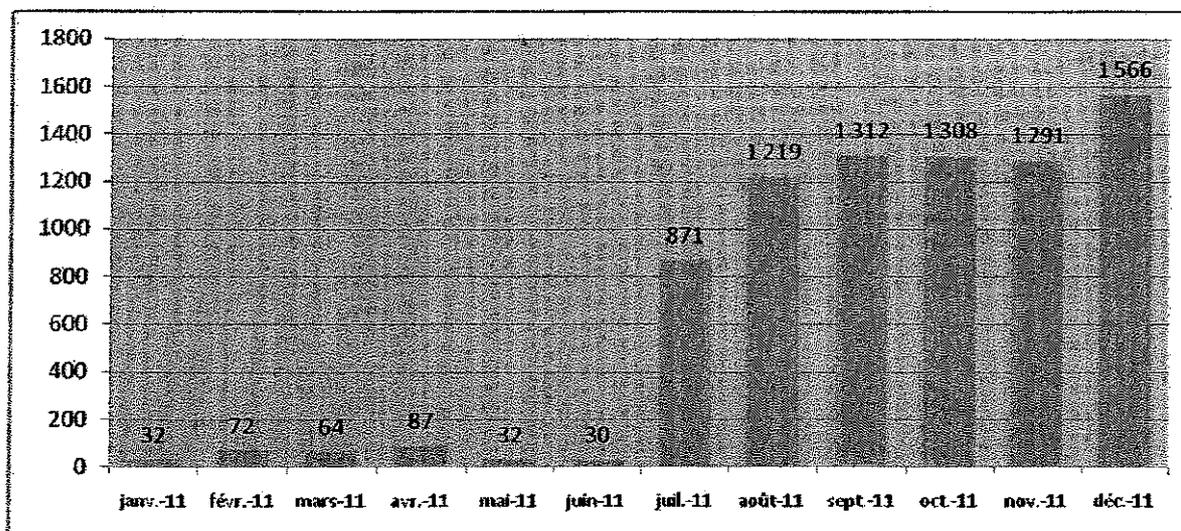
- Nombre de courses : 5732 courses
- Kilomètres annuels parcourus : 99069 kms parcourus
- Nombre de personnes transportées : 7567 personnes
- Nombre de voyages : 2761 voyages
- Recettes estimées : 2039 Euros,
- Coût estimé hors frais de gestion et charges de structures : 138696 Euros, ce calcul prend en compte un coût au km de 1,40 €, celui-ci se basant sur la mutualisation des

moyens TAD et TPRM. La mise en place de moyens dissociés fait augmenter cette estimation.

- Parc de véhicules affectés au service : 5 véhicules



Evolution mensuelle du kilométrage en TAD en 2011



Evolution mensuelle de la fréquentation TAD en 2011

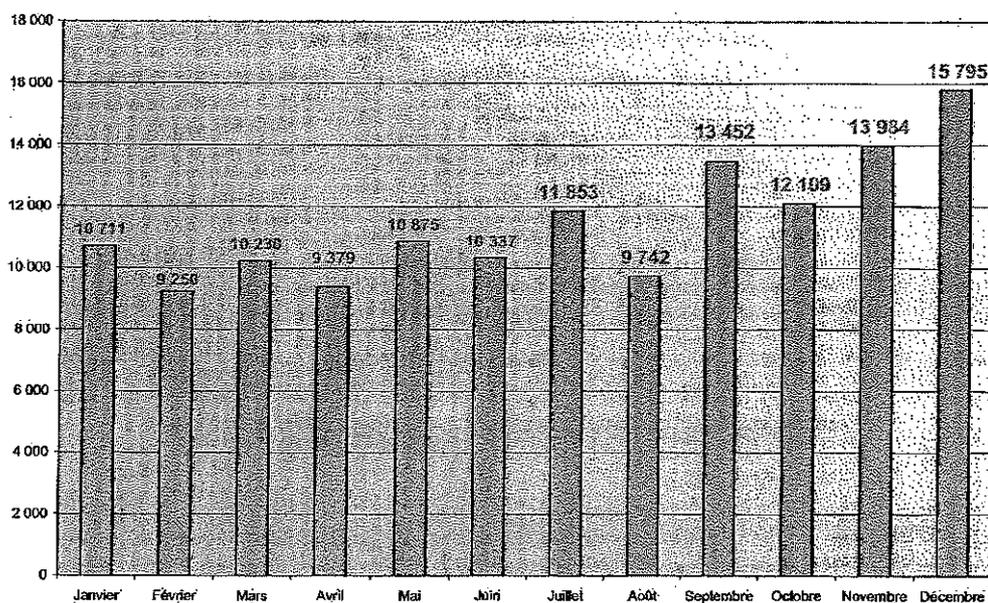
Deux lignes INTERTAN à la demande se détachent très nettement des autres :

- La ligne M, entre Mauzé-sur-le-Mignon, Epannes, Frontenay-Rohan-Rohan et Nioart, occupe la première place avec 3949 voyages entre juillet et décembre 2011, soit plus de la moitié de la fréquentation totale TAD.

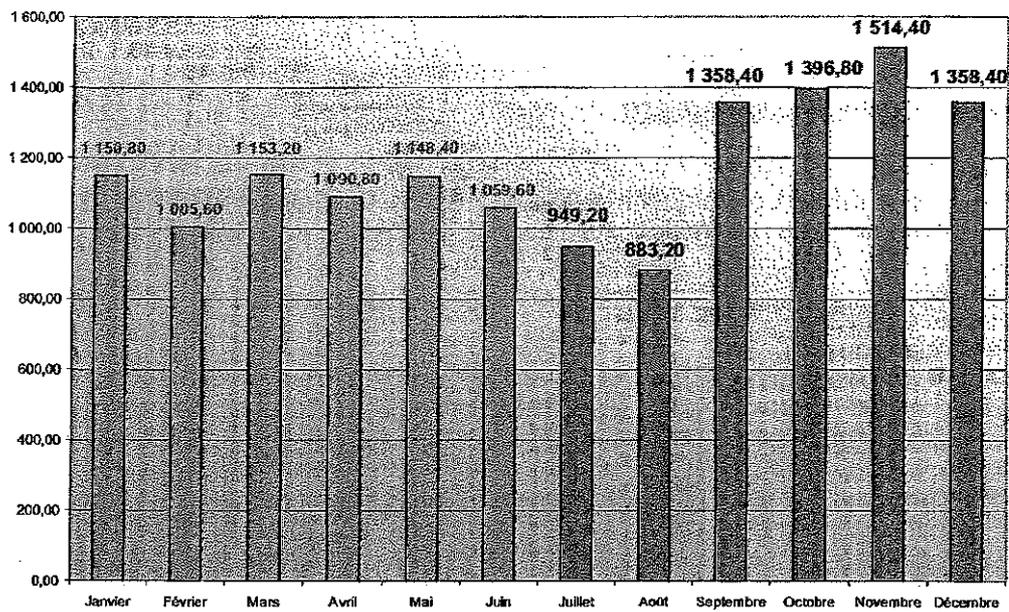
- La ligne T, entre Coulon, Magné et Niort, arrive en deuxième position, loin derrière la ligne M, avec 1914 voyages, ce qui représente toutefois plus du quart de la fréquentation totale des lignes INTERTAN à la demande.

### 2.1.5 Le service MobITAN : nombre de courses, km annuels parcourus, nombre de personnes transportées, nombre de voyages, recettes, coût, parc de véhicules affectés au service

- Nombre de courses : 15466 courses
- Kilomètres annuels parcourus : 137717 kms parcourus
- Nombre de personnes transportées : 12665 personnes
- Nombre de voyages : 12730 voyages
- Recettes : 14 068 Euros
- Coût estimé hors frais de gestion et charges de structures : 192803 Euros, ce calcul prend en compte un coût au km de 1,40 €, celui-ci se basant sur la mutualisation des moyens TAD et TPMR. La mise en place de moyens dissociés fait augmenter cette estimation.
- Parc de véhicules affectés au service : 5 véhicules

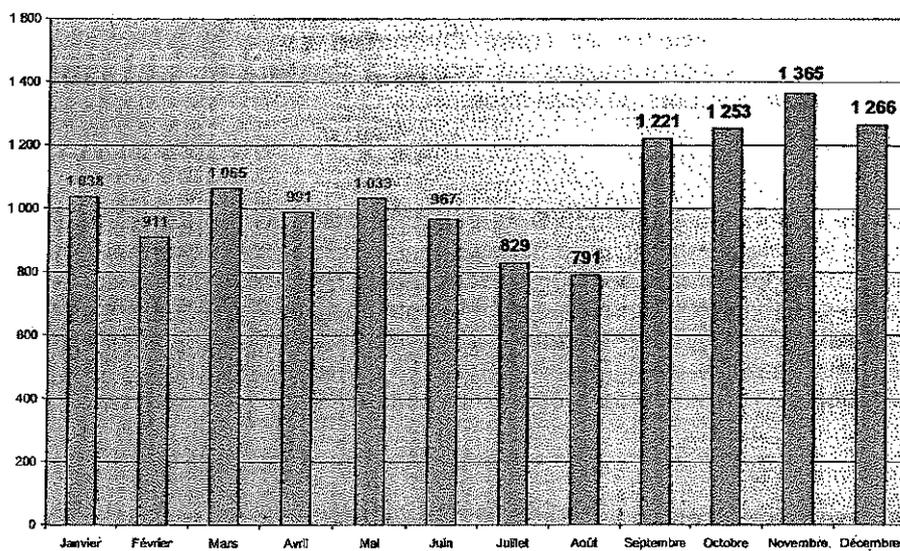


Evolution mensuelle du kilométrage MOBITAN en 2011



Evolution mensuelle des recettes MOBITAN en 2011

### La fréquentation



Evolution mensuelle des fréquentations MOBITAN en 2011

## **2.1.6 Présentation des modifications de services : itinéraire des lignes modifiées, horaires, fréquence de passage, etc.**

### **Modification sur le réseau URBAIN**

#### **ChronoTan A :**

Cette ligne dessert maintenant le Pôle Atlantique. Ce changement vient de la volonté de créer un troisième pôle d'échange sur la zone urbaine. Nous avons donc ainsi 3 pôles d'échanges :

- Pôle Brèche.
- Pôle Gare SNCF.
- Pôle Atlantique.

Le pôle Atlantique vient en remplacement de l'arrêt Venise Verte qui ne devait être desservi que par deux lignes. Ce nouveau pôle vient donc créer une véritable interconnexion entre les différentes offres ChronoTan, TransTan et InterTan. Le positionnement de ce pôle vient renforcer la philosophie du nouveau réseau qui tend à proposer aux usagers un système de correspondance ne dépendant pas uniquement d'un passage par la place de la Brèche. Ce nouveau réseau est ainsi basé sur un système en « toile d'araignée » et non plus en « étoile » comme précédemment.

La position de l'arrêt Trente Ormeaux devait être déplacée. Le maintien de cet arrêt à sa position initiale impose une desserte en tiroir génératrice de kilomètres et de temps de parcours supplémentaires.

La desserte de l'arrêt Condorcet devait être abandonnée, son maintien génère des kilomètres et temps de parcours supplémentaires.

Il était demandé un aménagement en site propre Boulevard Ampère (Zone Commerciale Niort Est) ceci afin de faciliter l'insertion des véhicules dans une zone particulièrement dense. L'absence de cet aménagement dégrade donc la vitesse commerciale.

Une partie des kilomètres supplémentaire est absorbée par une baisse de l'offre proposée sur le samedi (PS-PVS), en effet celle-ci passe de 78 courses à 52 courses.

Afin de maintenir la fréquence de l'offre ChronoTan et de répondre aux obligations réglementaires, un véhicule supplémentaire est intégré à l'activité de cette ligne du fait de l'augmentation du temps de parcours de cette ligne.

#### **ChronoTan B :**

Le terminus de la ligne côté Château Drigueux est desservi par un itinéraire permettant le retournement. L'offre initiale prévoyait un aménagement type raquette de retournement. Il y a donc une incidence sur les kilomètres parcourus et les temps de parcours.

Une partie des kilomètres supplémentaires est absorbée par une baisse de l'offre proposée sur le samedi (PS-PVS), en effet celle-ci passe de 78 courses à 52 courses.

L'itinéraire commun entre les lignes A et B sur l'axe Gare - Brèche - Maisons Rouges a permis une optimisation de l'offre afin de proposer un cadencement à 10 minutes.

#### **ChronoTan C :**

Cette ligne dessert maintenant le Pôle Atlantique. Ce changement vient de la volonté de créer un troisième pôle d'échange sur la zone urbaine. Nous avons donc ainsi 3 pôles d'échanges :

- Pôle Brèche.
- Pôle Gare SNCF.
- Pôle Atlantique.

Le pôle Atlantique vient en remplacement de l'arrêt Venise Verte qui ne devait être desservi que par deux lignes. Ce nouveau pôle vient donc créer une véritable interconnexion entre les différentes offres ChronoTan, TransTan et InterTan. Le positionnement de ce pôle vient renforcer la philosophie du nouveau réseau qui tend à proposer aux usagers un système de correspondance ne dépendant pas uniquement d'un passage par la place de la Brèche. Ce nouveau réseau est ainsi basé sur un système en « toile d'araignée » et non plus en « étoile » comme précédemment.

Une desserte plus fine du « Pôle Santé Niortais » constitué de l'Hôpital, la Clinique, le Centre de Convalescence est maintenant présent sans rupture de charge. L'offre est renforcée sur ce secteur.

Une partie des kilomètres supplémentaires est absorbée par une baisse de l'offre proposée sur le samedi (PS-PVS), en effet celle-ci passe de 78 courses à 52 courses.

Afin de maintenir la fréquence de l'offre ChronoTan et de répondre aux obligations réglementaires, un véhicule supplémentaire est intégré à l'activité de cette ligne du fait de l'augmentation du temps de parcours de cette ligne.

#### **ChronoTan D :**

Le terminus de la ligne côté Telouze est desservi par un itinéraire permettant le retournement. L'offre initiale prévoyait un aménagement type raquette de retournement. Il y a donc une incidence sur les kilomètres parcourus et les temps de parcours.

Une partie des kilomètres supplémentaires est absorbée par une baisse de l'offre proposée sur le samedi (PS-PVS), en effet celle-ci passe de 78 courses à 52 courses.

Une augmentation de la fréquence et donc une baisse du nombre de courses sur les périodes scolaires et petites vacances scolaires conduisent à une baisse des kilomètres parcourus. Le nombre de véhicules est maintenu.

Il était demandé un aménagement en site propre Avenue de Nantes, ceci afin de faciliter l'insertion des véhicules dans une zone particulièrement dense. L'absence de cet aménagement dégrade donc la vitesse commerciale.

La ligne devait desservir deux Parking Relais et justifiait ainsi l'existence d'une ligne ChronoTan. Ce système devait donc permettre de limiter le nombre de véhicules sur la zone urbaine dense et donc profiter à l'ensemble de notre offre et ainsi permettre une vitesse commerciale supérieure.

#### **ChronoTan E :**

Cette ligne dessert maintenant le Pôle Atlantique. Ce changement vient de la volonté de créer un troisième pôle d'échange sur la zone urbaine. Nous avons donc ainsi 3 pôles d'échanges :

- Pôle Brèche.
- Pôle Gare SNCF.
- Pôle Atlantique.

Le pôle Atlantique vient en remplacement de l'arrêt Venise Verte qui ne devait être desservi que par deux lignes. Ce nouveau pôle vient donc créer une véritable interconnexion entre les différentes offres ChronoTan, TransTan et InterTan. Le positionnement de ce pôle vient renforcer la philosophie du nouveau réseau qui tend à proposer aux usagers un système de correspondance ne dépendant pas uniquement d'un passage par la place de la Brèche. Ce nouveau réseau est ainsi basé sur un système en « toile d'araignée » et non plus en « étoile » comme précédemment.

Un rééquilibrage de l'offre entre les secteurs Léo Lagrange et Saint Jean d'Angely a été réalisé afin de permettre une bonne desserte du secteur d'activité.

La desserte de la commune de Bessines en heure de pointe a été ajoutée à cette ligne. Cette offre est constante tout au long de l'année. L'augmentation de l'offre en heure de pointe a un impact immédiat sur le nombre de véhicules. La couverture de cette commune était initialement prévue via la ligne InterTan E'.

Une partie des kilomètres supplémentaires est absorbée par une baisse de l'offre proposée sur le samedi (PS-PVS), en effet celle-ci passe de 78 courses à 52 courses.

L'itinéraire commun entre les lignes A et E sur l'axe ZAE Porte du Marais – Pôle Atlantique - Brèche a permis une optimisation de l'offre afin de proposer un cadencement à 10 minutes.

#### **TransTan F :**

Le déplacement de l'arrêt Pôle Universitaire au sein du complexe étudiant a rallongé la ligne.

L'offre en heure de pointe a été renforcée entre la Gare SNCF et le Pôle Universitaire. Un cadencement aux heures de pointes sur l'axe Gare SNCF – Pôle Atlantique entre les lignes A et F permet d'obtenir une fréquence de passage ramenée à 10 minutes. Les courses supplémentaires en heure de pointe provoquent l'ajout d'un véhicule.

Une partie des kilomètres supplémentaires est absorbée par une baisse de l'offre proposée sur le samedi (PS-PVS), en effet celle-ci passe de 40 courses à 25 courses.

#### **TransTan G :**

Cette ligne dessert maintenant le Pôle Atlantique. Ce changement vient de la volonté de créer un troisième pôle d'échange sur la zone urbaine. Nous avons donc ainsi 3 pôles d'échanges :

- Pôle Brèche.
- Pôle Gare SNCF.
- Pôle Atlantique.

Le pôle Atlantique vient en remplacement de l'arrêt Venise Verte qui ne devait être desservi que par deux lignes. Ce nouveau pôle vient donc créer une véritable interconnexion entre les différentes offres ChronoTan, TransTan et InterTan. Le positionnement de ce pôle vient renforcer la philosophie du nouveau réseau qui tend à proposer aux usagers un système de correspondance ne dépendant pas uniquement d'un passage par la place de la Brèche. Ce nouveau réseau est ainsi basé sur un système en « toile d'araignée » et non plus en « étoile » comme précédemment.

La ligne G avait initialement son terminus à Siegfried, il a été proposé de rallonger la ligne jusqu'au Lycée Jean Main et le Collège Rabelais (établissements de rattachement du quartier Clou Bouchet / Gavacherie). Ceci s'intègre dans le cadre de l'OPRUS. Dans le même temps, il a été pris en compte la diminution de l'offre sur la ligne I. En heures de pointes nous obtenons une fréquence ramenée à environ 15 minutes sur l'axe Gavacherie - Brèche.

Une partie des kilomètres supplémentaires est absorbée par une baisse de l'offre proposée sur le samedi (PS-PVS), en effet celle-ci passe de 52 courses à 26 courses.

#### **TransTan H :**

Cette ligne dessert maintenant le Pôle Atlantique. Ce changement vient de la volonté de créer un troisième pôle d'échange sur la zone urbaine. Nous avons donc ainsi 3 pôles d'échanges :

- Pôle Brèche.
- Pôle Gare SNCF.
- Pôle Atlantique.

Le pôle Atlantique vient en remplacement de l'arrêt Venise Verte qui ne devait être desservi que par deux lignes. Ce nouveau pôle vient donc créer une véritable interconnexion entre les différentes offres ChronoTan, TransTan et InterTan. Le positionnement de ce pôle vient renforcer la philosophie du nouveau réseau qui tend à proposer aux usagers un système de correspondance ne dépendant pas uniquement d'un passage par la place de la Brèche. Ce nouveau réseau est ainsi basé sur un système en « toile d'araignée » et non plus en « étoile » comme précédemment.

Le parcours de la ligne a été modifié. En effet, l'arrêt Moindreau a été reporté de la ligne L sur la ligne H. Ceci permet également de prendre en compte la desserte de l'arrêt Herse. L'arrêt Cholette bénéficie d'une desserte en tiroir sur la ligne H afin de proposer des correspondances avec les lignes A, B, F, G et I au pôle secondaire Maisons Rouges. L'arrêt Lycée Venise Verte est desservi ainsi qu'un nouveau point d'arrêt : Emile Zola (écoles) sur le Boulevard Henri Sellier. L'allongement de la ligne n'a pas demandé de véhicule supplémentaire du fait de l'augmentation de la fréquence.

#### **TransTan I :**

La ligne I au départ du Pôle Universitaire et Gavacherie retrouve un itinéraire direct vers le collège Saint Exupéry (Espingole) et le centre-ville.

Le terminus au Nord Est a été prolongé jusqu'à l'arrêt Combes afin d'entrer en correspondance avec la ligne ChronoTan B.

Ces modifications d'itinéraire permettent de réduire la longueur de la ligne.

De plus, une baisse du nombre de courses dégage un véhicule. Le niveau d'offre sur le secteur Gavacherie est renforcé par la ligne G.

#### **TransTan J :**

La ligne ne dessert plus en option la commune de Saint Symphorien (report sur ligne InterTan U). Le terminus est réalisé à proximité du collège Philippe De Commynes. Un réajustement de la fréquence ajouté à cette modification d'itinéraire dégage un véhicule et permet de réduire le nombre de kilomètres parcourus.

#### **TransTan K :**

Cette ligne n'a pas connu de grosses modifications. A noter toutefois la desserte de l'arrêt Musée en lieu et place de la Gare SNCF.

#### **TransTan L :**

La ligne ne dessert plus l'arrêt Moindreau mais passe par l'arrêt Herse avant de rejoindre le pôle Curie. La desserte de l'arrêt scolaire Baguillon sur la commune d'Aiffres a été possible sur l'itinéraire HLP.

Le bilan global sur cette ligne montre une baisse du nombre de kilomètres parcourus malgré une augmentation de la longueur de la ligne. Ceci est réalisé en augmentant la fréquence. Des courses partielles viennent compléter l'offre sur le secteur sud-est de la ligne.

#### **CitiTan :**

L'offre CitiTan n'a pas subi de modification depuis le lancement de la DSP.

#### **Desserte D101 & D102 :**

Description dans Fiche Modification 11-02 v3.

#### **ScolTan N101, N102, N103, C104 & C105 :**

L'offre ne prévoyait plus de lignes scolaires directes entre les quartiers urbains et les établissements de rattachement. Ces liaisons étaient possibles via les lignes régulières. Suite aux demandes des associations de parents d'élèves, les services ont été rétablis en reprenant les anciennes lignes 10 et 11. Un renfort à l'aide d'un bus articulé propose une liaison directe entre les principaux pôles d'échanges et le Campus des Métiers.



### **Lignes du Dimanche R & S :**

Les lignes ne desservent plus les arrêts Braille et Rochelle Stade. Le cimetière de la Broche est desservi par l'arrêt Parmentier.

### **2.1.7 Récapitulatif des problèmes rencontrés dans la production du service et des services non faits en totalité ou partiellement**

Les intempéries n'ont pas eues d'effets sur la production 2011.

Un seul mouvement de grève a affecté le réseau le 21 mars 2011, celui-ci a entraîné la perte de 5417 kilomètres.

A noter également le blocage du dépôt par les artisans taxis, le 18 octobre 2011 qui a provoqué la perte de 1846 kilomètres.

### **2.1.8 Modifications de services : lignes concernées dont sous-traitées, les communes desservies, les km annuels parcourus complémentaires, les voyages complémentaires, etc.**

#### **Modification sur le réseau sous-traité**

##### **InterTan M :**

Cette ligne dessert maintenant le Pôle Atlantique. Ce changement vient de la volonté de créer un troisième pôle d'échange sur la zone urbaine. Nous avons donc ainsi 3 pôles d'échanges :

- Pôle Brèche.
- Pôle Gare SNCF.
- Pôle Atlantique.

Le pôle Atlantique vient en remplacement de l'arrêt Venise Verte qui ne devait être desservi que par deux lignes. Ce nouveau pôle vient donc créer une véritable interconnexion entre les différentes offres ChronoTan, TransTan et InterTan. Le positionnement de ce pôle vient renforcer la philosophie du nouveau réseau qui tend à proposer aux usagers un système de correspondance ne dépendant pas uniquement d'un passage par la place de la Brèche. Ce nouveau réseau est ainsi basé sur un système en « toile d'araignée » et non plus en « étoile » comme précédemment.

La desserte de l'arrêt des 3 Roix par la ligne M est active depuis octobre 2011. Le descriptif est disponible dans la fiche modif 11-01 v2.

Un renfort de la ligne M est disponible en TAD sur les périodes de vacances scolaires depuis le nouveau réseau. Le descriptif est disponible dans la fiche modif 11-03.

##### **InterTan N :**

Le retournement au terminus Androlet via Le Peu génère des kilomètres supplémentaires. L'offre a été ramenée à 8 allers / retours afin de préserver l'homogénéité de l'offre InterTan. Le bilan global montre une baisse des kilomètres parcourus.

##### **InterTan O :**



Un travail sur les kilomètres HLP permet de dégager une baisse des kilomètres parcourus.

**InterTan P :**

La ligne intègre la desserte du quartier Tout Vent.

**InterTan T :**

Cette ligne dessert maintenant le Pôle Atlantique. Ce changement vient de la volonté de créer un troisième pôle d'échange sur la zone urbaine. Nous avons donc ainsi 3 pôles d'échanges :

- Pôle Brèche.
- Pôle Gare SNCF.
- Pôle Atlantique.

Le pôle Atlantique vient en remplacement de l'arrêt Venise Verte qui ne devait être desservi que par deux lignes. Ce nouveau pôle vient donc créer une véritable interconnexion entre les différentes offres ChronoTan, TransTan et InterTan. Le positionnement de ce pôle vient renforcer la philosophie du nouveau réseau qui tend à proposer aux usagers un système de correspondance ne dépendant pas uniquement d'un passage par la place de la Brèche. Ce nouveau réseau est ainsi basé sur un système en « toile d'araignée » et non plus en « étoile » comme précédemment.

La ligne T reprend la ligne précédemment baptisée E'.

La desserte de Bessines n'est plus réalisée, la ligne ChronoTan E ayant repris cette mission. Le terminus se fait à la gare SNCF au lieu de Brizeaux CAF.

Tout ceci se traduit par une diminution du nombre des kilomètres parcourus et par le gain d'un véhicule.

Un renfort de la ligne T est disponible en TAD sur les périodes de vacances scolaires depuis le nouveau réseau. Le descriptif est disponible dans la fiche modif 11-03.

**InterTan V :**

La ligne V reprend la ligne précédemment baptisée D'.

L'offre démarrant aux terminus de la ligne et non pas au plus près du dépôt génère des kilomètres HLP plus importants.

**InterTan U :**

La commune de Saint Symphorien n'étant plus desservie par la ligne J option 1, une nouvelle ligne baptisée U est créée en reprenant le véhicule gagné sur la ligne T. La zone industrielle de Saint Florent bénéficie de cette ligne aux heures de pointe.

**ScolTan :**

Le doublage du service 7004 a été mis en place dès le début de la DSP (Septembre 2010).

Les ajustements sur les autres services ne déclenchent pas de modifications importantes sur les kilomètres parcourus.

**2.1.9 Evolution annuelle des points d'arrêts et récapitulatif du nombre de points d'arrêts dont le nombre d'abribus ainsi que leur accessibilité : nombre d'arrêts entièrement accessibles (accessibilité dite aidée), non accessibles (impossibilité technique avérée), distinguer les arrêts de ligne et les arrêts purement scolaires**

Gestion non assurée par le délégataire.

**2.1.10 Indicateurs du respect de la production : kms produits (données issues des équipements embarqués) / km prévus à la convention, modalités de mesure de la vitesse commerciale le cas échéant et explication des écarts**

<b>N° et nom des lignes et services de transport</b>	<b>Total cumulé 2011</b>	<b>DSP</b>	<b>Indicateur respect de la production</b>
ligne 1	113 750	116 974	0,97
ligne 2	118 266	125 021	0,95
ligne 3	108 472	109 693	0,99
ligne 4	40 722	41 224	0,99
ligne 5	73 028	74 086	0,99
ligne 6	113 435	116 298	0,98
ligne 7	51 975	53 254	0,98
ligne 8	3 829	3 689	1,04
ligne 9	92 317	93 990	0,98
ligne 10	16 964	18 424	0,92
ligne 11	9 567	9 753	0,98
ligne 12	19 916	21 051	0,95
CITAN	26 713	27 778	0,96
CHRONOTAN A	185 923	181 998	1,02
CHRONOTAN B	142 487	147 166	0,97
CHRONOTAN C	147 979	137 082	1,08
CHRONOTAN D	91 937	96 227	0,96
CHRONOTAN E	113 233	98 722	1,15
TRANSTAN F	73 335	69 745	1,05
TRANSTAN G	64 010	54 480	1,17
TRANSTAN H	96 749	100 530	0,96
TRANSTAN I	93 673	107 673	0,87
TRANSTAN J	82 972	89 119	0,93
TRANSTAN K	72 698	71 978	1,01
TRANSTAN L	98 706	103 967	0,95
TRANSTAN R	4 879	4 936	0,99
TRANSTAN S	4 786	4 619	1,04
CITAN	29 257	27 531	1,06
<b>Total</b>	<b>2 091 578</b>	<b>2 107 008</b>	<b>0,99</b>

Le démarrage du nouveau réseau et les travaux et déviations de l'année 2011, n'ont pas permis la mise en place de mesure de vitesse commerciale.

**2.1.11 Les fiches horaires de l'année en annexe y compris les fiches horaires spécifiques (cf. guide de la mobilité des personnes en situation de handicap)**

Fiches en annexe 4.15 dans le livret complémentaire.

**2.1.12 Les voyages par ligne, les voyages par km**

Annexe 4.10 dans le livret complémentaire.

**2.1.13 Joindre le guide spécifique sur l'accessibilité**

Annexe 4.15 dans le livret complémentaire.

**2.2 LE PARC DE VEHICULES**

**2.2.1 Tableau avec le nombre de véhicules affectés à la réserve, et pour chaque véhicule le type de matériel, le type d'énergie, le numéro d'immatriculation, la date et la valeur d'acquisition, le kilométrage réel parcouru dans l'année, les km au compteur, la consommation annuelle de gazole et l'âge de chaque véhicule, entrée et sorties du parc de véhicules**

En annexe 4.8.

**2.2.2 Un tableau récapitulatif des tableaux de bord mensuels résumant tous les coûts d'entretien et de maintenance du matériel roulant**

En annexe 4.3.

**2.2.3 Un bilan des visites de contrôle effectuées dans l'année sur les véhicules**

Mois	Nombre de véhicules contrôlés	Nombre de Contre-visites à passer	% CV véhicules	Véhicules concernés	
				Parc	Immatriculation
décembre-11	7	1	14,3	941	8353SG79
novembre-11	9	1	11,1	714	BN-867-SC
octobre-11	14	0	0		
septembre-11	15	2	13,3	302	1954TV79
août-11	3	0	0	102	AY-071-DC
juillet-11	6	0	0		
juin-11	7	1	14,3	20	AY-330-DZ
mai-11	5	0	0		
avril-11	17	2	11,8	107	AY-739-DB
mars-11	12	0	0	110	AY-603-DB
février-11	2	0	0		

janvier-11	6	0	0		
<b>TOTAL</b>	<b>103</b>	<b>7</b>			

Source : DEKRA

#### **2.2.4 Un état des sinistres ou contentieux survenus dans le courant de l'exercice**

En annexe 4.14 : statistiques assurances

### **2.3 LES AUTRES BIENS NECESSAIRES A L'EXPLOITATION**

#### **2.3.1 Pour l'ensemble des biens nécessaires à l'exploitation hors matériel roulant, un inventaire des autres biens nécessaires à l'exploitation : identification du bien, date et montant d'acquisition, date de sortie**

En annexe 4.13

#### **2.3.2 Un bilan synthétique des travaux de gros entretien**

Sur l'année 2011, une seule grosse intervention est à noter sur le tunnel de lavage pour 1406 Euros.

### **2.4 LE PERSONNEL**

#### **2.4.1 Personnel affecté au service public, poste occupé, type de contrat (CDI, CDD, Intérim), coefficient des salaires, % de temps travaillé (temps partiel ou temps complet), âge, ancienneté**

Au 31 décembre 2011, l'effectif de l'entreprise s'établit à 158 personnes (48 femmes, 110 hommes). Cet effectif tient compte de 11 CDD en cours pour des postes de Conducteur-Receveur. Le reste de l'effectif est sous contrat à durée déterminée.

Tous les contrats sont à temps complets sauf pour 2 hôtesses de notre Kiosque info bus situé à la Brèche.

Sur l'année 2011, l'effectif moyen s'élève à 132,94 ETC.

L'ancienneté moyenne s'établit à 7ans et 4 mois.

77.2 % des salariés ont moins de 10 années d'ancienneté et 14.8% ont plus de 15 années d'ancienneté.

Les évolutions récentes du réseau font également que 36.9% des salariés ont moins de 3 ans d'ancienneté.

Catégories	Coefficient moyen
Employés	197
Ouvriers	200
conducteurs	202
Agents de maîtrise et Cadres.	266

Coefficient moyen des salaires

**2.4.2 Répartition des effectifs ETC par catégorie de postes (conduite, maintenance, commercial, administratif**

Conducteurs	128
Atelier	6
Exploitation Méthode	11
Administration	4
Commercial Marketing	9

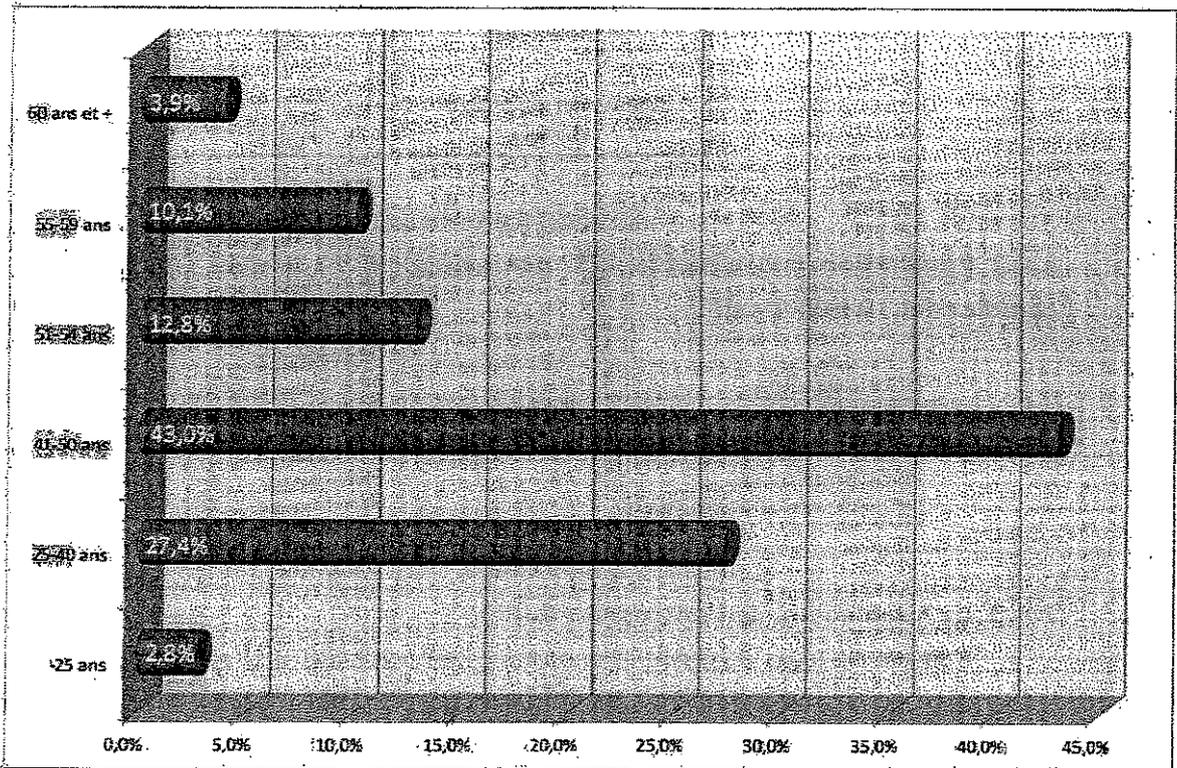
**2.4.3 Le bilan social de l'entreprise dont :**

- Nombre de jours de grève et importance en poids d'effectifs
- Une grève le 21 mars 2011 a été suivie par 54 conducteurs et 3 ouvriers, cela représente 0,18% du temps de travail total.
- Nombre de jours d'absentéisme par motifs et par poste (conducteurs, contrôleurs...)
- Le nombre de jours d'absence, toutes absences confondues, s'élève à 1864 jours pour 2011 soit un taux d'absentéisme global de 3.84%
- Le nombre de jours Maladie s'élève à 1641 pour l'année 2011 soit 88.04% des absences.
- Indicateurs relatifs aux accidents du travail, au taux d'absentéisme par catégorie (conduite, maintenance, commercial, administratif)
- Le nombre de jours d'AT s'élève à 179 (158 jours pour les conducteurs et 21 jours pour les contrôleurs) pour l'année 2011 soit 9.60% des absences.
- Les 44 jours restants concernent les absences Maternité (16) et Paternité (28).

Le taux d'absentéisme par catégorie

Conducteurs	4.10%
Atelier	7.56%
Exploitation Méthode	2.62%
Administration	0
Commercial Marketing	1.14%

-Pyramide des âges : nombre d'embauches, de départs à la retraite, et d'autres départs



Le nombre d'embauche sur l'année 2011 s'élève à plus de 26 ETP.

Ces embauches concernent essentiellement le poste de conducteurs qui a été revue à la hausse avec la mise en œuvre du nouveau réseau le 04/07/2011.

Deux conducteurs ont faits valoir leur droit à la retraite en 2011.

L'entreprise s'est séparée de 3 personnes qui ne convenaient pas à leur poste et 1 personne a dû être licenciée pour inaptitude physique.

60.42% du personnel en CDI de la SEMTAN est âgé de plus de 45 ans et 19 salariés ont plus de 55 ans au 31/12/2011.

## **2.5 LES RATIOS DE PRODUCTIVITE**

### **2.5.1 Nombre d'agents roulants ETP par véhicule**

107 agents roulants/53 véhicules = 2.02

**2.5.2 Nombre de kilomètres (hors sous-traitance) par agent roulant ETP : 22436 kms**

**2.5.3 Nombre de kilomètres (hors sous-traitance) par véhicule : 43711 kms**

**2.5.4 Nombre de conducteurs par véhicule : 2**

### **2.5.5 Taux de réserve de véhicules :**

- CHRONOTAN : 25 bus / 23 roulants = 8,7 %
- TRANSTAN Gabarit réduit : 11 bus / 10 roulants = 10 %
- TRANSTAN Standards : 15 bus / 13 roulants = 15,4 %
- Articulé : 1 bus / 1 roulant = 0 %
- Cititan : 2 bus / 2 roulants = 0 %

### **2.5.6 Vitesse d'exploitation et vitesse commerciale par ligne**

En annexe 4.10, fiche technique par ligne dans le livret complémentaire.

## **2.6. LES TARIFS ET LA POLITIQUE COMMERCIALE**

### **2.6.1 La gamme tarifaire : détail des différents titres de transport (prix, % d'augmentation annuelle du prix, conditions d'usage et de validité)**

En annexe 4.4.

### **2.6.2 Nombre de titres vendus, voyages et recettes par titre tarifaire, y compris les voyages réalisés avec des titres gratuits**

En annexe 4.4.

### **2.6.3 Les actions commerciales et de marketing réalisées dans l'année**

- En Janvier : campagne Teasing et partenariat lors du déménagement de la Caisse Primaire d'Assurances maladie
- En février : Finalisation de l'habillage des véhicules, élaboration d'opérations marketing dans le cadre du lancement du nouveau réseau (réservation de stands, location et habillage de triporteurs), conception de supports d'information aux arrêts urbains et péri-urbains

- En Mars : Elaboration de diaporamas pour présenter le nouveau réseau dans les mairies, de supports de communication pour la ligne Maraîchine, du plan des lignes urbaines et péri-urbaines et du graphisme pour les documents commerciaux. Préparation de l'aménagement du nouveau kiosque et habillage des véhicules.
- En avril et Mai : stand à la Foire exposition de Niort et Opération CM2. Elaboration de divers documents d'information sur le nouveau réseau
  - Journal dans toutes les boîtes aux lettres de la CAN
  - Règlement des voyageurs
  - Information dans Territoire de vie et Vivre à Niort
  - Mise en place d'informations aux arrêts (adhésifs indices de lignes, logos)
  - Documents commerciaux : fiches horaires, plan, mode d'emploi, nouvelle gamme tarifaire
  - Publipostage en direction des clients TPMR
  - Publipostage de la convention TAN Entreprise
- En Juin : Stands aux Halles de Niort, triporteurs en centre-ville et dans la galerie du Géant Casino. Renfort au kiosque pour l'opération aux voyageurs.
- En Juillet : Elaboration du livret ScolTAN et renfort au kiosque pour l'information des voyageurs.
- En août : préparation de la rentrée. Embauche et formation d'hôtesses pour la centrale de mobilité. Ouverture de la centrale de mobilité
- En Septembre : Etablissement des abonnements scolaires urbains et péri-urbains
- En octobre-Novembre-Décembre : stands dans les entreprises et publipostage du numéro gratuit de réservation InterTan à la demande.

Les visuels de ces actions sont joints en annexe 4.11.

#### **2.6.4 L'information aux voyageurs, y compris en situation perturbée : type d'information diffusée, etc.**

L'information voyageurs est diffusée par le biais de plusieurs supports :

Documents papiers :

- 1 fiche horaires par ligne
- 1 livret mode d'emploi
- 1 plan de poche
- 1 guide Scoltan
- 1 livret règlement voyageurs
- 1 livret règlement voyageurs TPMR
- 1 journal 4 pages distribué dans toutes les boîtes aux lettres de la CAN

Ces documents sont distribués à notre point de ventes, chez nos dépositaires, dans les mairies, dans les hôtels, la gare SNCF de Niort. Ils figurent sur le site [mobilité 79.fr](http://mobilité79.fr)

L'information voyageurs en situations perturbées est diffusée aux arrêts concernés, sur le site internet mobilité 79.fr et selon les cas dans les cadres prévus à cet effet à l'intérieur des véhicules, par la presse et les radios.

Modèle d'affiches pour diffusion des informations



**2.6.5 Résultats des enquêtes et études prévues au contrat et menées dans l'année sur le réseau de transport**

Aucune enquête n'a été menée au cours de l'année 2011.

**2.6.6 Le contrôle (taux de contrôle par ligne, nombre de voyageurs contrôlés), évolution de la fraude et commentaires**

Année 2011

Fréquence clientèle	Nbr courses contrôlées	Nbre voyageurs contrôlés	% de voyageurs contrôlés	Nbre pv	% de voyageurs verbalisés	Nbre pv encaissés	Montant pv encaissés	Annulation	Frais de gestion encaissés	Procu reur
4 744 521	5 189	78 060	1,65%	172	0,22%	82	2 828,20 €	36	40,00 €	102

Année 2010

Fréquence clientèle	Nbr courses contrôlées	Nbre voyageurs contrôlés	% de voyageurs contrôlés	nbre pv	% de voyageurs verbalisés	nbre pv encaissés	montant pv encaissés	Annulation.	procu reur
3 828 705	1 516	30 616	0,80%	214	0,70%	65	2 083,70 €	44	78

Nous constatons une forte baisse du taux de fraude. La très forte mobilisation à l'occasion du lancement du nouveau réseau a sans doute contribué à cette baisse.



### 2.6.7 Problèmes de sécurité : nature et importance et commentaires

Au cours de l'année 2011, aucun problème grave de sécurité n'a été à déplorer. Nous constatons cependant un nombre important d'agressions verbales envers les conducteurs et les contrôleurs.

### 2.6.8 Bilan des réclamations

#### Réclamations ancien réseau

N° et nom des lignes et services de transport	Total
1	14
2	4
3	5
4	0
5	1
6	8
7	1
8	0
9	7
10	1
11	1
12	2
20	2
21	3
61	1
Cititan	6
Autres *	47
Total	103

Les réclamations dans la rubrique autres concernent les questions sur le nouveau réseau en général et Scoltan principalement.

#### Réclamations nouveau réseau

N° et nom des lignes et services de transport	Total
A	11
B	6
C	8
D	9
E	16
F	13
G	7
H	8
I	31
J	15
K	13
L	17
M	20
N	12
O	2
P	5
R	1
S	0
T	
U	0
V	2
Ligne maraîchine	4
Cititan	1
Autres *	31
Total	244

Tableau des réclamations par thème

<b>148 Offre</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>84 horaires ne conviennent pas / demande d'horaires supplémentaires</li> <li>27 demandes portant sur les arrêts (supprimés / aménagement)</li> <li>21 circuits ne conviennent pas / demande circuit supplémentaire</li> <li>6 problèmes correspondances</li> <li>2 demande ligne Ma toute l'année</li> <li>2 demande plus de signalétique Scolaire</li> <li>2 questions relatives à la tarification</li> <li>1 demande passage horaire TAD en horaire régulier pour les scolaires</li> <li>1 demande plus de précision à Pôle Atlantique</li> <li>1 demande plus de précisions sur fiche horaire</li> <li>1 demande plus de signalétique PMR</li> </ul>
<b>84 Exploitation</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>50 bus pas passé / avance / retard .</li> <li>10 surcharge dans les bus</li> <li>9 problèmes correspondances / impact changement SNCF</li> <li>6 travaux : temps trajet allongé / retards / correspondances non assurées</li> <li>4 demande plus de bus équipés PMR</li> <li>2 bus vétustes</li> <li>1 circuit scolaire non respecté</li> <li>1 demande arrêt systématique à la Brèche</li> <li>1 stationnement gênant avenue de Paris</li> </ul>
<b>31 Conducteur</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>16 comportement mis en cause</li> <li>7 ne s'est pas arrêté, client à l'arrêt</li> <li>5 reproche sur la conduite</li> <li>1 nuisance sonore au terminus Château Driguet - Chauray</li> <li>1 refus accès poussette ouverte</li> <li>1 seulement 15s d'arrêt, n'a pas eu le temps de monter à bord</li> </ul>
<b>26 TAD</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>8 système de réservation contraignant / demande possibilité de le faire par Internet</li> <li>5 demande non payant pour les scolaires</li> <li>4 bus passé en retard</li> <li>2 offre à préciser</li> <li>1 pas de véhicule à l'heure convenue</li> <li>1 prise en charge d'un voyageur n'ayant pas réservé</li> <li>1 véhicule non identifiable</li> <li>1 erreur centrale réservation</li> <li>1 demande non payant pour les groupes</li> <li>1 demande rabatement TAD compatible avec des horaires Scoltan</li> </ul>

1 demande informations
<b>3.1 Demandes diverses</b>
5 demandes scolaires : gratuité / validité
1 demande parking vélo
1 demande remboursement ticket
1 demande remise en place desserte des cimetières
1 malvoyant demandé signal sonore
1 demande à bénéficier de Fréquence Plus, handicapé à 75%
1 demande possibilité d'utiliser mobilite79 avec un smartphone
<b>4. titre TAN Fréquence Plus</b>
2 demande d'infos sur le remboursement des titres restants
2 mécontents passage à TAN Entreprise car hausse de prix
<b>3. TPMB</b>
1 problème de réservation
1 problème horaire de réservation
1 véhiculé MobiTAN trop bruyant

## 2.7 LA QUALITE DE SERVICE

### Compte rendu annuel des mesures des critères de qualité de service, conformément à l'article Qualité de service du contrat et analyse par rapport aux objectifs fixés au contrat

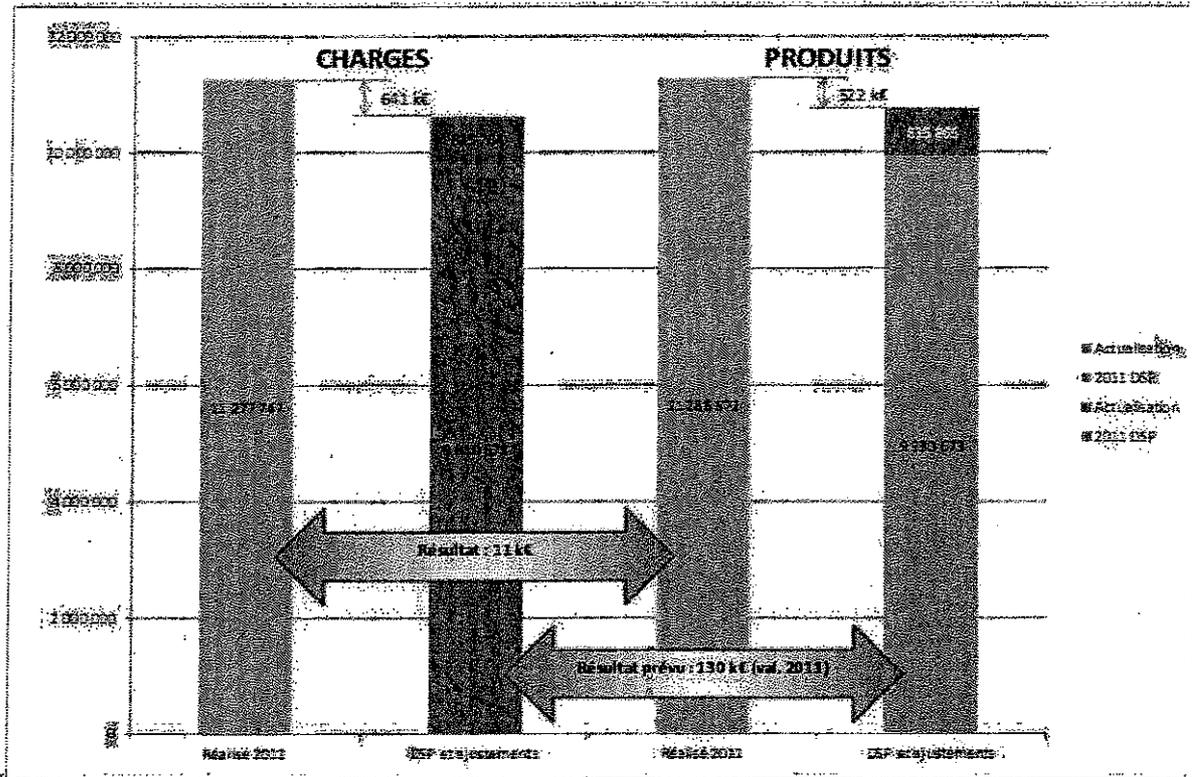
La synthèse des résultats Qualité de service effectués par le Service de Contrôle et d'Analyse du Transport et en interne figure en annexe 4.12.

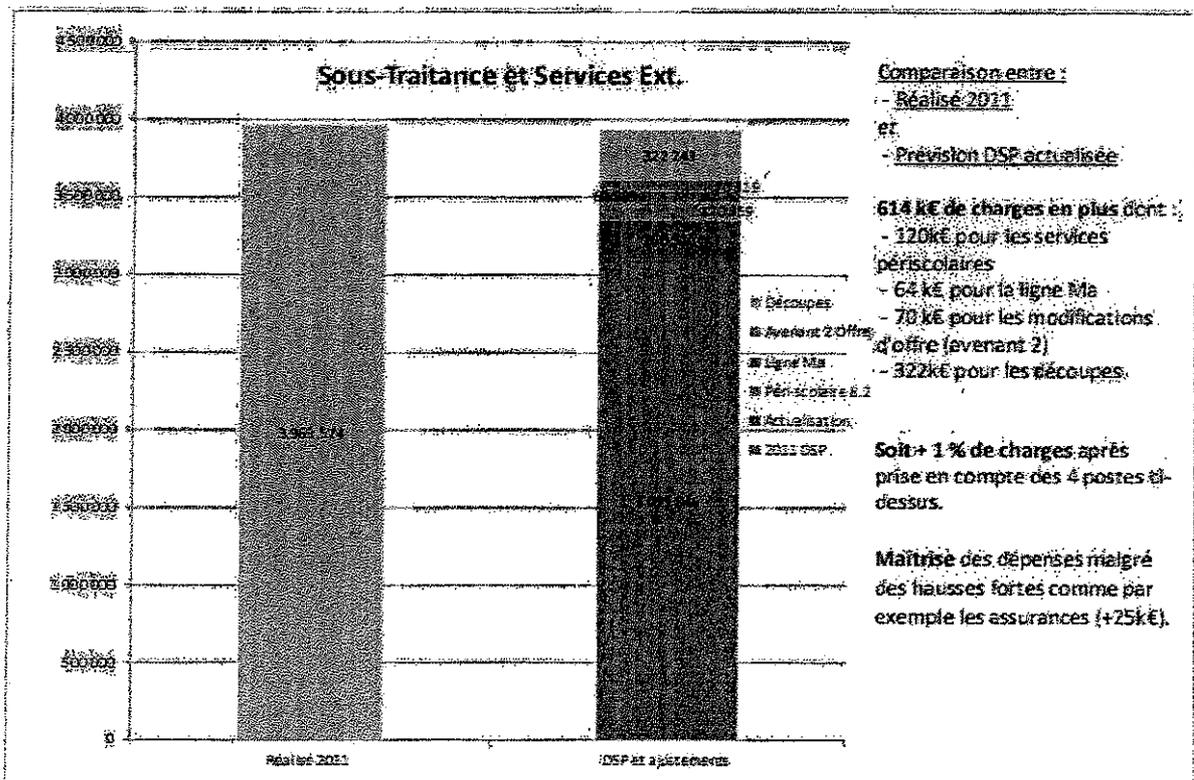
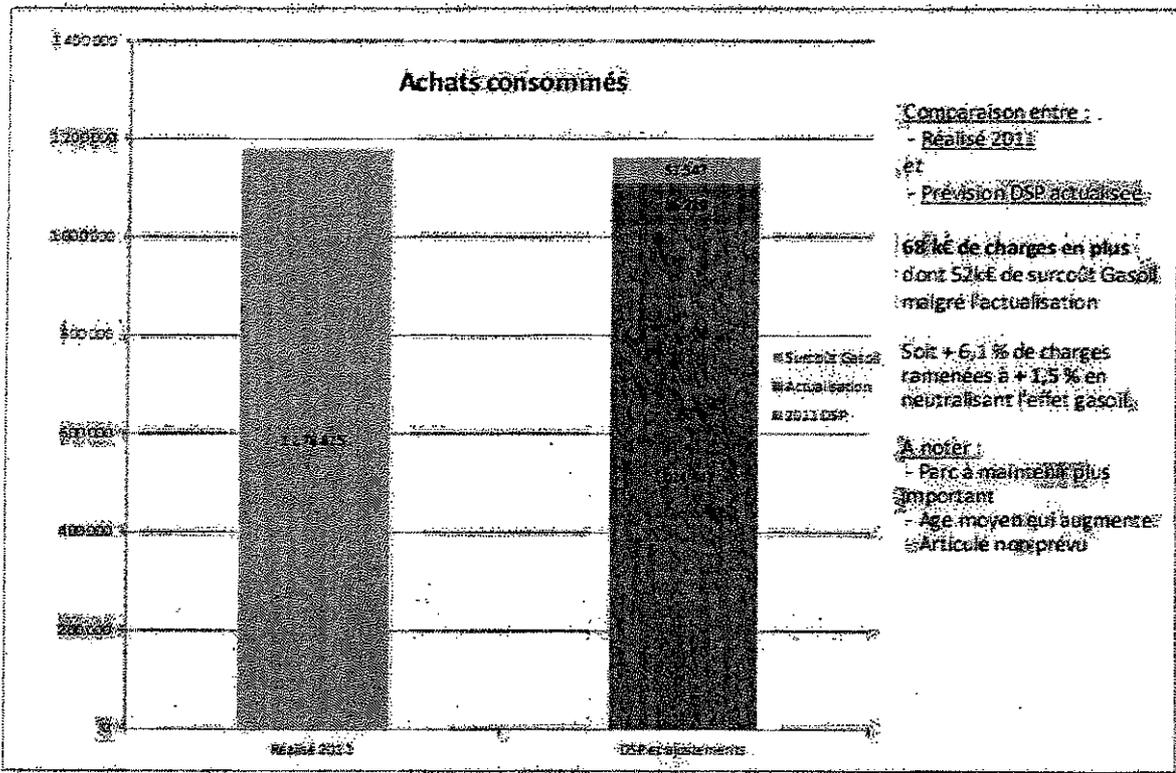
## 3. LES COMPTES DE LA DELEGATION TRANSPORT

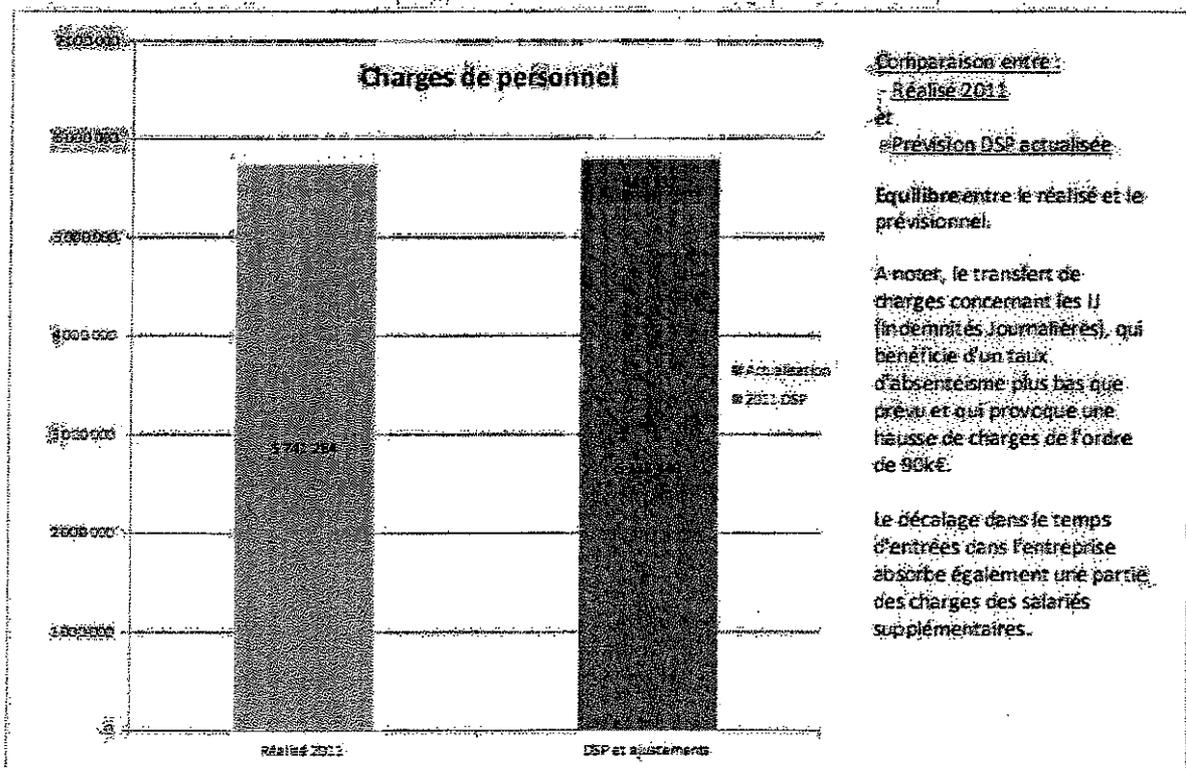
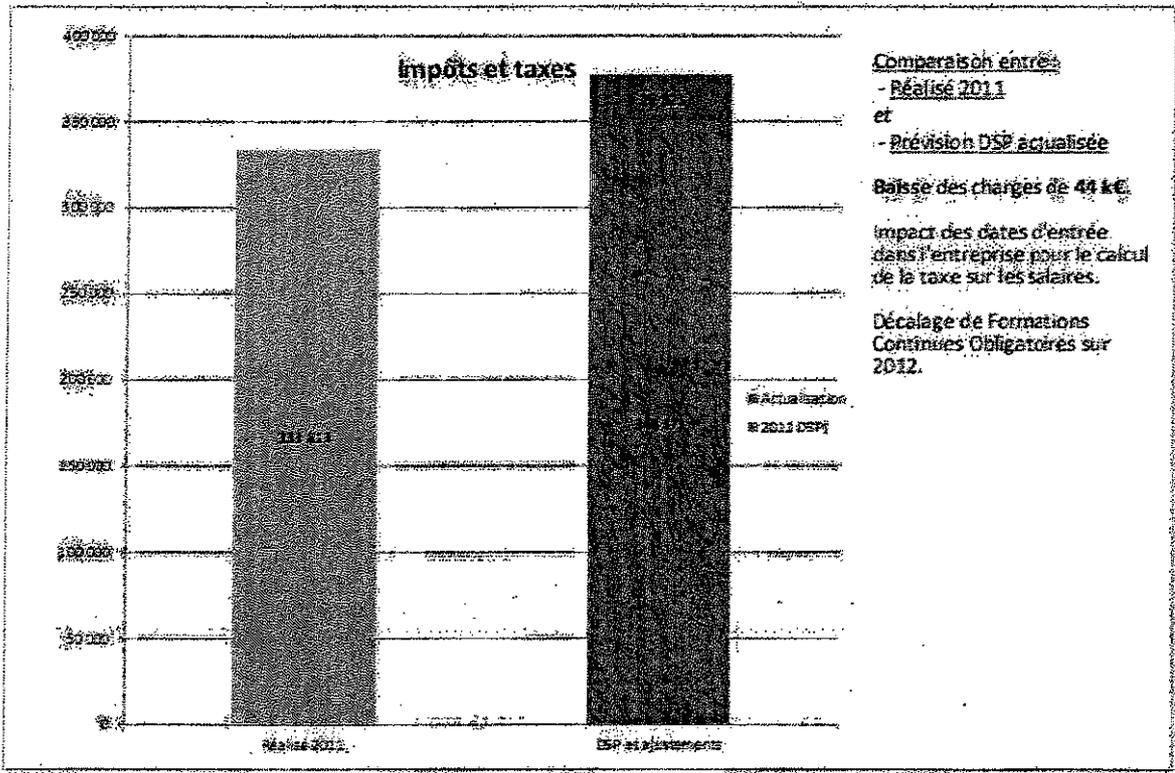
Le rapport financier présente les données comptables, extraits des états financiers de la SEMTAN, relatives à la DSP :

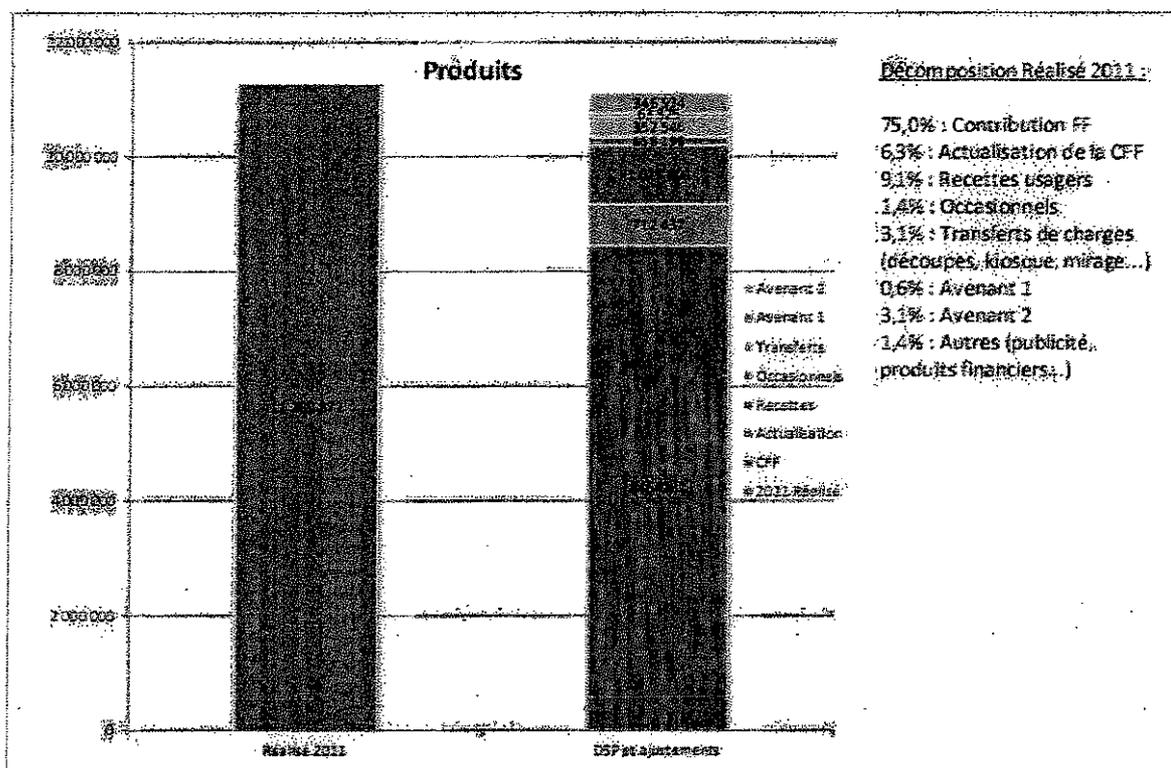
- compte de résultat de la délégation présenté sous une forme identique à celle du compte d'exploitation contractuel : annexe 4.1.
- balance détaillée des comptes de la DSP : annexes financières 4.13
- le programme des investissements réalisé durant l'année et détaillé par opération ainsi que le montant des investissements par opération et en totalité sur l'année : annexe 4.5
- les modifications intervenues dans le niveau de l'offre, les unités de main d'œuvre, dans l'évolution de la fréquentation, des tarifs et les principaux événements intervenus durant l'exercice (restructuration importantes du réseau, grèves, contentieux, etc.) ayant une incidence sur le résultat d'exploitation sont présentés dans les différentes annexes.

- Ci-dessous les graphiques expliquant les principales variations des postes de charges et de produits.









L'année 2011 a permis la mise en place du nouveau réseau. Celle-ci est donc particulière, puisque l'offre du premier semestre n'est pas comparable à l'offre du second semestre. La bonne évolution du contrat pourra donc être suivie sur les prochains exercices en prenant pour référence les périodes postérieures au nouveau réseau. Cet exercice est très satisfaisant, nous avons dépassé les objectifs de fréquentation et le nouveau réseau de la CAN est maintenant en place. Celui-ci doit maintenant permettre un fort développement des transports collectifs sur le territoire.

## **4.0 Offre kilométrique pour chaque année du contrat**

## **4.1 Compte d'exploitation**

## **4.2 Organisation de la production**

## **4.3 Entretien et maintenance**

#### **4.4 Tarifs HT, vente de titre, recettes HT et voyages en euros**

## **4.5 Programme pluriannuel d'investissement**

## **4.6 Programme détaillé par véhicule du gros entretien**

## 4.7 Etat du parc

## **4.8 Age moyen du parc et kilométrage compteur**

## **4.9 Plan d'action marketing, commercial et communication**

## **4.10 Fiches techniques par ligne**

## **4.11 Production 2011 du service commercial**

## **4.12 Synthèse de l'Observatoire de la Qualité**

## **4.13 Annexes financières**

**Balance des comptes**

**Bilan**

**Compte de résultat**

**Inventaire B**

**Inventaire C**

## 4.14 Statistiques assurances

**4.15 Fiches horaires par ligne**  
**Guides mode d'emploi et accessibilité**