



**RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE
SEPTEMBRE 2020 / AOÛT 2021**

DSP RIVE DROITE



SOMMAIRE

INTRODUCTION	4
1. OBJET	4
2. ELEMENTS CONTRACTUELS	4
3. PRINCIPAUX EVENEMENTS DE L'ANNEE	5
LE DESCRIPTIF DU RESEAU	5
1. DESCRIPTIF DES LIGNES	5
LA FREQUENTATION DES LIGNES	6
LA PRODUCTION KILOMETRIQUE	7
LES RECETTES	7
LA QUALITE DE SERVICE AUX CLIENTS	8
1. LE SYSTEME DE MESURE DE LA QUALITE DE SERVICE.....	8
2. LES INDICATEURS DE LA QUALITE DE SERVICE	9
a. Les mesures.....	9
b. Les résultats	9
c. L'analyse de l'évolution de la qualité et les plans d'actions.....	12
3. LES RECLAMATIONS CLIENTS.....	12
L'INFORMATION VOYAGEURS	14
1. LES FICHES HORAIRES	14
LA LUTTE CONTRE LA FRAUDE.....	14
1. LES MOYENS ET LES METHODES.....	14
2. LES RESULTATS	15
3. LA TYPOLOGIE DES INFRACTIONS	16
LA GESTION DES BIENS.....	17
1. LE MATERIEL ROULANT	17
LES FINANCES	18
1. LE COMPTE D'EXPLOITATION	18
2. L'INDEXATION	21
3. LA TAXE SUR LES SALAIRES	21
LES MOYENS HUMAINS	22
1. L'ORGANISATION	22
2. LES EFFECTIFS.....	23
a. La répartition des effectifs	23

b.	Les types de contrats.....	23
c.	La pyramide des âges.....	24
d.	L'ancienneté.....	24
3.	DUREE DE TRAVAIL ET ABSENTEÏSME.....	24
4.	LE TURN OVER.....	25
5.	LES EMBAUCHES.....	25
6.	LA FORMATION	26
7.	LE PERSONNEL DETACHE.....	27

INTRODUCTION

1. OBJET

Ce rapport a pour but de vous présenter le bilan de l'activité du contrat du réseau de Vienne Condrieu Agglomération pour la période de septembre 2020 à août 2021.

Ce rapport d'activité a pour finalité de permettre d'apprécier le fonctionnement du service public de transport et son adéquation aux besoins de la population, conformément aux dispositions de l'article 38 du contrat qui nous lie.

Le délégataire prend en charge la gestion du service délégué sous sa responsabilité et à ses risques et périls, sur le secteur géographique qui lui a été confié.

Les services de transport mis en place dans le cadre de ce contrat se composent :

- D'une ligne régulière
- De 17 lignes à dominante scolaire

Ils sont exploités sous forme de groupement par les entreprises suivantes :

- Transdev Rhône-Alpes, mandataire du groupement
- Cars Faure, co-traitant
- Cars de la Vallée, Sous-traitant

2. ELEMENTS CONTRACTUELS

L'exploitation du lot n°2 a été confiée par contrat de Délégation de Service Public par le Conseil Général du Rhône au Groupement Transdev RA – Autocars Maisonneuve – Cars Faure en vertu d'une délibération de l'autorité organisatrice du 30 novembre 2012, pour une période débutant le 8 juillet 2013 et s'achevant le 31 août 2021.

Signé en décembre 2012, ce contrat a été transféré avec effet au 1er juin 2013 au Syndicat Mixte des Transports du Rhône, qui s'est substitué au Conseil Général comme Autorité Organisatrice des Transports à compter du 1er janvier 2013, date de sa création.

Le 3 février 2015 le contrat a été transféré au SYTRAL avec effet rétroactif au 1er janvier 2015, selon un avenant de transfert du SMTR n° D13/0993, portant avenant n°3 à la convention.

Par avenant n°7 du 1^{er} août 2018, ont été pris en compte les impacts de la création de Vienne Condrieu Agglomération et sa prise de compétence transport sur le périmètre de l'ancienne Communauté de Communes de la Région de Condrieu.

Par avenant n° 1 du 27 août 2018, Vienne Condrieu Agglomération a souhaité apporter une plus grande clarté au contrat initial et adapter certaines clauses de fonctionnement de la nouvelle autorité délégante.

L'avenant n° 2 du 4 septembre 2019, a acté la mise en place d'un service TAD/TPMR ainsi que le renforcement de la ligne régulière 134 Condrieu / Givors et de la ligne scolaire 749 Saint Romain en Gier / Mornant et enfin d'une adaptation sur la ligne 716 Les Haies / Condrieu.

Par avenant n°3 du 10 janvier 2020, ont été mis en place un doublage sur la ligne 134 ainsi qu'un véhicule plus grand sur la ligne 749 compte-tenu de la fréquentation.

Par avenant n° 4 du 15 février 2021, le prolongement de cette DSP jusqu'au 31 décembre 2021, a été acté.

Par avenant n° 5 du 15 février 2021, les conséquences de la crise sanitaire pour la période du 1^{er} mars au 31 décembre 2020, ont été traitées.

3. PRINCIPAUX EVENEMENTS DE L'ANNEE

Contrairement à l'année précédente, sur laquelle des modifications importantes avaient été apportées, telles que le renforcement de l'offre sur la ligne 134, cet exercice n'a connu que des adaptations mineures, à savoir :

Ligne 759 : ajout de l'arrêt « Longes – Le Croc »

Ligne 764 : trajet de 16h35 retardé de 5 mn pour les élèves des Marronniers et correspondance avec la ligne 711

Ligne 760 : ajout de l'arrêt St Romain en Gal - Le Grisard sur trajets de 12h30 - 16h30 et 17h30

Ligne 769 : trajet avancé le matin pour une meilleure correspondance avec la ligne 134

Ligne 134 : renfort de Condrieu du soir limité à Loire Freyssinet et ajout d'un renfort à 17h22 St Romain en Gal Lycée pour Condrieu.

Enfin, en raison de la crise sanitaire, les renforts de la ligne 134 ont été suspendus du 6 au 9 avril 2021 et du 26 au 30 avril 2021.

L'ensemble des ligne scolaires a été suspendu sur la semaine du 6 au 9 avril 2021.

Sur la semaine du 26 au 30 avril seules les lignes 711-712-716-718-749 et 760 avec une offre allégée ont été maintenues.

LE DESCRIPTIF DU RESEAU

1. DESCRIPTIF DES LIGNES

N° ligne	Type de ligne	Terminus départ	Terminus arrivée	Nom transporteur	Commune dépôt de rattachement	Longueur moyenne ligne (km)	Vitesse commerciale (km/h)
Lignes régulières							
134		Condrieu	Givors	Transdev	Salaise sur Sanne	22,90	35,76
							35,76
Moyenne lignes régulières							
Lignes fréquences							
702	Collège/Lycée	Ampuis	Condrieu	Faure	Chasse sur Rhône	17,48	34,47
710	Collège/Lycée	Tupin	Condrieu	Faure	Chasse sur Rhône	4,78	19,13
711	Collège/Lycée	Condrieu	Vienne	Faure	Chasse sur Rhône	19,48	22,47
712	Collège/Lycée	Echalas	Givors	Faure	Chasse sur Rhône	12,69	22,00
713	Collège/Lycée	Les Haies	Condrieu	Faure	Chasse sur Rhône	11,10	31,59
716	Collège/Lycée	Les Haies	Condrieu	Faure	Chasse sur Rhône	11,77	21,42
718	Primaire	Longes	Longes	Faure	Chasse sur Rhône	5,54	27,70
719	Primaire	Longes	Longes	Faure	Chasse sur Rhône	27,30	31,55
748	Collège/Lycée	Longes	Longes	Faure	Chasse sur Rhône	6,89	25,04
749	Collège/Lycée	St Romain en Gier	Momant	Cars de la Vallée	Lorette	20,47	36,54
750	Collège/Lycée	St Romain en Gier	Givors	Faure	Chasse sur Rhône	10,20	23,08
759	Collège/Lycée	Treves	Rive de Gier	Faure	Chasse sur Rhône	18,48	21,31
760	Collège/Lycée	Treves	Vienne	Faure	Chasse sur Rhône	16,31	30,85
762	Collège/Lycée	St Romain en Gal	Vienne	Faure	Chasse sur Rhône	6,13	29,19
764	Collège/Lycée	Ampuis	Condrieu	Faure	Chasse sur Rhône	12,71	26,46
769	Collège/Lycée	Loire sur Rhône Hameaux		Faure	Chasse sur Rhône	22,00	32,83
770	Collège/Lycée	Treves	Condrieu	Cars de la Vallée	Lorette	21,01	35,60
							23,59
Moyenne générale							26,54

LA FREQUENTATION DES LIGNES

La mise en place de la billettique OÙRA permet désormais de suivre les fréquentations à travers le nombre de validations enregistrées sur chacune des lignes.

Validations OuRA	Année N-1	Année N	Evolution N/N-1
Lignes régulières			
134	87 475	111 483	27,45%
<i>S/T lignes régulières</i>			
	87 475	111 483	27,45%
Lignes fréquences			
702	4 813	7 426	54,29%
710	830	863	3,98%
711	21 580	21 405	-0,81%
712	6 366	10 393	63,26%
713	6 409	9 668	50,85%
716	8 408	11 519	37,00%
718	3 511	5 447	55,14%
719	1 351	1 853	37,16%
748	737	892	21,03%
749	1 681	5 325	216,78%
750	8 306	9 224	11,05%
759	8 624	11 800	36,83%
760	11 312	13 193	16,63%
762	461	930	101,74%
764	3 271	3 756	14,83%
769	1 185	1 033	-12,83%
770	3 729	5 870	57,41%
<i>S/T lignes fréquences</i>			
	92 574	120 597	30,27%
TOTAL	180 049	232 080	28,90%

L'année 2020-2021, ayant beaucoup moins été affectée par la crise sanitaire, nous connaissons donc une forte variation de la fréquentation

Les lignes à vocation scolaire ont été complètement interrompues à compter du mardi 06 avril 2021 et ce jusqu'au vendredi 23 avril 2021 inclus pour les maternelles et primaires et jusqu'au vendredi 30 avril 2021 inclus pour les collèges et lycées.

Si l'on redresse les éléments de fréquentation à partir des abonnements en circulation et des comptages effectués, la fréquentation totale se monte à 362 510 voyages contre 338 966 sur l'exercice précédent, soit une progression de 6,95 %.

La répartition est la suivante :

- Ligne 134 : 164 826 voyages (+ 6,9% par rapport à N-1)
- Lignes scolaires : 197 684 (+ 7,0% par rapport à N-1)

LA PRODUCTION KILOMETRIQUE

	KmC	% / total	HLP	% / total	% HLP
Ligne régulière 134	153 838	51,1%	100 655	30,9%	39,6%
Lignes scolaires	146 781	48,9%	224 809	69,1%	60,50%
702	8 180		12 363		60,2%
710	1 440		2 176		60,2%
711	15 778		23 846		60,2%
712	8 161		12 333		60,2%
713	5 195		7 851		60,2%
716	6 426		9 711		60,2%
718	1 906		2 880		60,2%
719	9 117		13 778		60,2%
748	2 300		3 475		60,2%
749	6 999		12 333		63,8%
750	20 101		30 378		60,2%
759	15 430		23 318		60,2%
760	20 850		31 511		60,2%
762	2 047		3 094		60,2%
764	8 489		12 829		60,2%
769	7 348		11 105		60,2%
770	7 016		11 828		62,8%
Total	300 619		325 464		52,0%

Le taux de HLP est conforme à ce que l'on rencontre contre-tenu de la prépondérance des lignes à vocation scolaire.

La production kilométrique progresse de 15% pour ce qui concerne les kms commerciaux et de 20,6% pour les km haut-le-pied compte-tenu du poids des services scolaires.

LES RECETTES

<i>En € H.T.</i>		Année N
Recettes commerciales	Prévisionnelles	27 053
	Réelles	26 834
	Ecart (%)	-0,81%
Compensations tarifaires	Prévisionnelles	489 379
	Réelles	522 228
	Ecart (%)	6,71%
TOTAL	Prévisionnelles	516 432
	Réelles	549 061
	Ecart (%)	6,32%

Après une baisse l'année dernière de près de 10% par rapport au prévisionnel en raison de la pandémie, les recettes commerciales sont pour cette année, en retrait de moins de 1% par rapport au prévisionnel.

Les compensations tarifaires sont de leur côté toujours supérieures aux prévisions en raison de la scission du contrat effectuée en 2018 avec la partie SYTRAL .

Au total, les recettes restent supérieures de 32,6 K€ au prévisionnel (contre +28,4 K€ l'an dernier).

LA QUALITE DE SERVICE AUX CLIENTS

1. LE SYSTEME DE MESURE DE LA QUALITE DE SERVICE

Le contrôle et le suivi de la qualité par le Délégrant sont mesurés par un prestataire externe mandaté par le Délégrant d'après les grilles d'évaluation et le référentiel qualité définis par l'avenant 25.

Différentes modalités de contrôle sont mises en œuvre pour mesurer les critères de qualité de service : contrôles ouverts ou contrôles mystères.

L'annexe 25 fixe les niveaux d'exigence en matière de qualité de service de l'offre et des conditions de transport déclinée en 4 critères :

1/ La ponctualité :

- La ponctualité sur les lignes régulières,
- La ponctualité sur les lignes à dominante scolaire.

2/ L'information voyageurs : information complète, exacte, lisible, en bon état,

- La conformité de l'information aux points d'arrêts (fiches horaires aux points d'arrêts, ...)
- La conformité de l'information externe et interne du véhicule (girouette, livrée, fiches horaires à disposition, perturbations, tarifs, ...)

3/ La conformité du véhicule :

- La propreté intérieure et extérieure du véhicule (carrosserie, sellerie, poste de conduite),
- Le confort au sein du véhicule,
- L'état intérieur et extérieur du véhicule (carrosserie, sellerie, ...).

4/ La relation clientèle :

- Assurée par les conducteurs dans les véhicules : tenue, accueil/attitude, vente et contrôle des titres, billetterie et fond de caisse, ...

Chaque critère est composé d'un ou plusieurs indicateurs.

Chaque indicateur est constitué de plusieurs items d'évaluation. Cinq grilles « indicateurs » sont définies pour mesurer ces items.

Dans l'annexe 25, le Délégrant prévoit de réaliser 428 mesures annuelles sur le périmètre Vienne Condrieu Agglomération selon la répartition suivante :

Critères	Indicateurs	Nombre de mesures par indicateur
Critère 1 : Ponctualité	Indicateur 1.1 : Respect de l'horaire aux arrêts pour les lignes régulières	69
	Indicateur 1.2 : Respect de l'horaire aux arrêts pour les lignes fréquentes	57
Critère 2 : Information voyageurs	Indicateur 2.1 : Respect des obligations liées à l'information des voyageurs	126
Critère 3 : Conformité des véhicules	Indicateur 3.1 : Respect des obligations liées à l'état, la propreté et le confort des véhicules	126
Critère 4 : Relation clientèle	Indicateur 4.1 : Respect des obligations liées à la relation clientèle	50

2. LES INDICATEURS DE LA QUALITE DE SERVICE

a. Les mesures

Transdev Rhône-Alpes organise mensuellement des contrôles afin d'assurer un contrôle et un suivi optimal de la qualité de service : les contrôles qualité sont réalisés par un organisme extérieur, la SCAT.

Sur l'année 2020-2021, le nombre de contrôles réalisés par le Délégué a été de **127** contre 128 en N-1.

b. Les résultats

Afin d'assurer un suivi de la sécurité des usagers et la conformité à notre contrat, des contrôles renforcés sont effectués :

- Sorties de parc en prise de service sur nos différents dépôts : contrôle de l'ensemble des véhicules et conducteurs sur les éléments de sécurité et contractuels,
- Vérifications exhaustives sur parc et correctif immédiat : vérification hebdomadaire de la conformité des affichages véhicules et de la conformité véhicule.
- Présences aux établissements scolaires, points d'arrêts majeurs ou pôle d'échange : vérification véhicule, conducteur et exécution de service.
- Suivi des indicateurs qualité via contrôles Délégué et élaboration de plan d'actions ciblés.

En interne, les résultats qualité sont suivis lors des comités de direction et sont présentés lors des réunions conducteurs.

La ponctualité

	Contrôles Transdev					
Critère 1: Ponctualité	C	NC	SO	Nb d'éval	Tx Conformité	N-1
1.1 Respect de l'horaire aux arrêts pour les services réguliers	96	4	0	100	96,00%	94,83%
1.2 Respect de l'horaire aux arrêts pour les services scolaires	24	3	0	27	88,89%	100,00%

Le taux de conformité lié à la ponctualité est de 96% en 2020-2021 contre 94,83% en 2019-2020, et continue donc sa progression. Les secteurs givordins et Viennois sont toujours fortement impactés par des aléas de circulation : travaux, trafic saturé suite accident, ...

L'information voyageurs

	Contrôles Transdev					
Critère 2: Information voyageurs	C	NC	SO	Nb d'éval	Tx Conformité	N-1
2.1 Information extérieure des véhicules	247	0	7	254	100,00%	100,00%
2.2 Information intérieure des véhicules	735	0	27	762	100,00%	99,59%
2.3 Information aux points d'arrêts	175	3	76	254	98,31%	99,49%

Information extérieure des véhicules : contrôles Transdev 100%

Aucune non-conformité relevée sur les livrées des véhicules et les girouettes.

Information intérieure des véhicules : contrôles Transdev 100%

De nombreuses actions sont en place afin d'assurer notre conformité réglementaire (éléments de sécurité) mais aussi contractuelle (affichage à bord, ...).

Certains points focalisent notre attention :

- La conformité des affichages à bord.
- Le retrait dans les temps des perturbations à bord : une vérification hebdomadaire et un suivi des dates d'affichages. Pour les véhicules équipés d'écran reliés au SAEIV, les informations et/ou perturbations y sont diffusées.

Information aux poteaux d'arrêts : contrôles Transdev 98,31%

Certains lieux nécessitent une vigilance importante car les horaires sont régulièrement arrachés et/ou dégradés.

Les arrêts présents sur le périmètre TCL ne permettent pas l'affichage des horaires.

De plus, à chaque période de vacances scolaires, un tour complet des poteaux a été réalisé afin de corriger les anomalies : ceci venant s'ajouter aux actions menées suites aux contrôles et remontées des conducteurs, des usagers, ...

La conformité du véhicule

Critère 2: Conformité véhicule	Contrôles Transdev					
	C	NC	SO	Nb d'éval	Tx Conformité	N-1
3.1 Propreté extérieure des véhicules	369	3	9	381	99,19%	99,46%
3.2 Propreté intérieure des véhicules	362	6	14	382	98,37%	99,46%
3.3 Confort	248	0	8	256	100,00%	100,00%
3.4 Etat extérieur des véhicules	369	3	9	381	99,19%	99,19%
3.5 Etat intérieur des véhicules	482	12	14	508	97,57%	97,52%

Propreté et état des véhicules

Les indicateurs sur la conformité des véhicules ont encore des taux très bons pour cette année.

Concernant la sellerie, nous demandons à nos équipes de contrôles et aux conducteurs d'être vigilants sur l'état de la sellerie, afin que nous puissions intervenir au plus vite.

Chaque année, l'ensemble des acteurs est informé et formé sur le référentiel qualité : conducteurs, exploitants, contrôleurs, service maintenance...

Confort :

Concernant la luminosité, les services techniques sont intervenus sur des véhicules identifiés afin d'améliorer le système d'éclairage.

Concernant la température à bord, la sensibilisation du personnel et la maintenance préventive permettent un taux de conformité élevé. Cependant, ces objectifs sous-entendent également de démarrer beaucoup plus tôt les véhicules et de les laisser tourner en coupure ce qui est consommateur en gazole, peu respectueux de l'environnement.

La relation clientèle

Critère 2: Relation clientèle	Contrôles Transdev					
	C	NC	SO	Nb d'éval	Tx Conformité	N-1
4.1 Aptitude à renseigner et à la relation clientèle	492	3	13	508	99,39%	99,51%
4.2 Souplesse de conduite	5	0	122	127	100,00%	100,00%
4.3 Comportement de conduite	5	0	122	127	100,00%	100,00%
4.4 Vente de titres	371	0	10	381	100,00%	99,71%

Aptitude à renseigner et à la relation clientèle :

Le taux de conformité de cet indicateur est bon avec 99.39% : une non-conformité a été relevée sur la ligne 134 suite à une attitude non conforme d'un conducteur.

Cependant, il est important de rappeler l'effet cumulatif des mesures de cet indicateur : formule de politesse, courtoisie amabilité et disponibilité et écoute attentive.

Une attention particulière est portée sur le rôle du conducteur dans l'accueil et le renseignement client avec un rappel général et des reprises en formation si nécessaire. Des formations spécifiques sont mises en place sur le métier de conducteur, représentant du service public et pour les conducteurs de lignes scolaires pour la gestion d'un public mineur.

Souplesse et comportement de conduite

La qualité et le comportement de conduite de notre personnel est suivi par nos formateurs internes : les non-conformités sur ces items retiennent tout notre attention car elles ont un impact aussi bien sur l'image du réseau, celle de l'entreprise mais aussi sur les clients. Nos formateurs internes suivent donc les conducteurs dans l'évolution de leur conduite : à chaque manquement relevé, le conducteur est repris en formation mais aussi en fonction des réclamations clients et autant que nécessaire en fonction des constats ou des demandes personnelles notamment post-sinistre.

Vente de titres

Le taux de conformité lié à la vente et au contrôle des titres est à 100%.

En effet, un travail important de sensibilisation est mené auprès des conducteurs : contrôle systématique à chaque montée, couplé à l'amélioration des contrôles fraude sur le réseau.

De plus, ces actions ont été renforcées avec la mise en place de la billettique OÙRA ! sur le périmètre avec incitation systématique à la validation.

Concernant l'appoint dans la caisse et la présence de la billetterie, comme indiqué ci-dessus, des contrôles internes sont réalisés à la prise de service en sortie de parc.

Les incitatifs financiers

Dans le système de bonus/malus du Délégrant, une échelle permet de noter chaque indicateur en fonction du nombre d'items conformes par mesure sur 3 niveaux de qualité :

- Qualité mesurée « insuffisante » correspondant à la note -3,
- Qualité mesurée « perfectible » correspondant à la note -1,
- Qualité mesurée « bonne » correspondant à la note 1.

La notation retenue dépend des items d'évaluation, spécifiques à chaque indicateur.

Des notes minimales et maximales annuelles de chaque critère sont alors prévues.

Le Délégrant a établi une pondération des critères traduisant le degré d'importance accordé par les clients à chacun des critères et permettant de ramener les notes à un total de 882 points au maximum et de 294 points au minimum.

Le nombre de points obtenus par le Délégrataire chaque trimestre permet de calculer à cette fréquence l'intéressement à la qualité de service (cf. article 48.3 du contrat de DSP). Le calcul financier d'intéressement annuel est plafonné à un total de 2.100 (deux mille cent) points qu'il s'agisse de Bonus ou de Malus qualité.

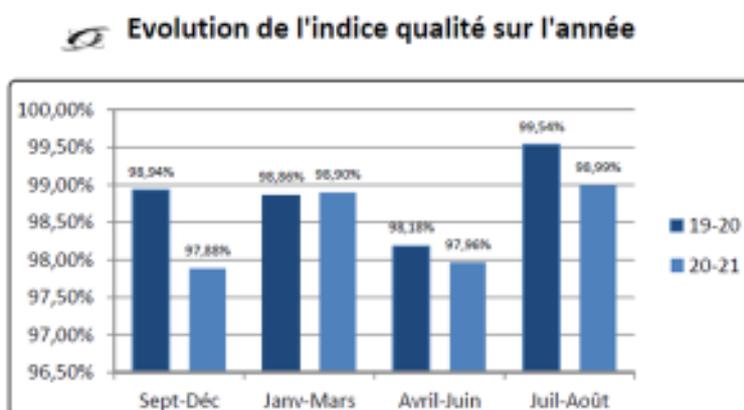
Il est à noter un effet cumulatif des non-conformités dans le critère 4 concernant la relation clientèle : accueil, courtoisie, ... ce critère est fortement impacté en cas de non-conformité.

Le système de bonus/malus est complété par des pénalités à l'occurrence définies en annexe 25.

c. L'analyse de l'évolution de la qualité et les plans d'actions

L'ensemble des indicateurs de la qualité de service démontrent l'investissement des entreprises pour la réalisation d'un service de qualité sur le périmètre Vienne Condrieu Agglomération.

Le taux de conformité global est en effet de 98,88% en 2020-2021 contre 99,15% sur 2019-2020.



Les résultats des contrôles qualité réalisés révèlent quelques points perfectibles, notamment l'état de la sellerie des véhicules.

En fonction des résultats obtenus, des plans d'actions correctifs sont mis en place en collaboration avec les services concernés, notamment l'exploitation et le technique.

Pour l'application du référentiel qualité, nous avons adapté nos actions pour veiller à répondre aux attentes et priorités sans relâcher nos efforts sur le respect des fondamentaux et de la réglementation.

Cette année a encore été marquée par la Covid-19, qui a impacté psychologiquement les équipes et qui demande un suivi et des actions quotidiennes pour mobiliser le personnel et le rassurer afin d'éviter le désengagement dans cette période particulière. Il est important de préciser que nos véhicules sont désinfectés quotidiennement dans la lutte contre le Covid-19.

3. LES RECLAMATIONS CLIENTS

Nous avons mis en place une procédure de traitement des réclamations pour que la prise en compte soit homogène quel que soit le canal d'entrée : téléphone, courriel, courrier.

Toutes les réclamations sont enregistrées dans la boîte mail, rhone-sud@transdev.com, pour permettre aux personnes en charge de l'administration de la boîte aux lettres

électronique de transmettre les demandes au(x) transporteur(s) ou service(s) concernés, et recueillir les éléments pour répondre dans les meilleurs délais.

Le délai moyen de réponse est inférieur à 48 heures.

Pour cette année 2020-2021, nous avons reçu six signalements des services de Vienne Condrieu Agglomération ayant eu des échanges avec des usagers, dont quatre pour la ligne 134.

A noter que sur ces 4 réclamations, seulement deux étaient justifiées (passages en avance).

L'INFORMATION VOYAGEURS

1. LES FICHES HORAIRES

<i>En nombre</i>	Fiches horaires éditées
Ligne Régulière	
134	5 000
TAD	
11	700
12	600
21	250
22	250
31	250
TOTAL	7 050

L'édition de fiches horaires se fait en deux temps, un premier temps pour la rentrée de septembre puis en janvier pour permettre des ajustements en fonctions des évolutions post-rentrée scolaire et réapprovisionner le stock si nécessaire. Ce processus permet également de contrôler le nombre d'impressions réalisées.

Pour la première fois cette année, des impressions de fiches horaires des lignes TAD ont été réalisées.

Un stock d'une cinquantaine de fiches horaires est prévu par commune desservies.

La distribution des fiches horaires est faite auprès de Vienne Condrieu Agglomération et à bord de nos véhicules. Quelques exemples sont fournis auprès des dépositaires.

Les réapprovisionnements à bord des véhicules sont assurés toute l'année par les conducteurs en fonction des besoins et des éventuels ajustements de l'offre de transport.

LA LUTTE CONTRE LA FRAUDE

1. LES MOYENS ET LES METHODES

Le contrôle des voyageurs est principalement sous-traité sur le périmètre de Vienne Condrieu Agglomération à une société spécialisée, la société SCAT et avec laquelle Transdev Rhône-Alpes et les Cars Faure travaillent depuis de nombreuses années.

Transdev Rhône-Alpes et Cars Faure disposent également de contrôleurs internes qui interviennent sur le réseau.

Des opérations de contrôles sont ainsi menées sur le réseau afin de prévenir la fraude. Le plan d'action relatif aux contrôles est adapté en permanence aux situations rencontrées sur le terrain.

Les contrôles sont renforcés l'été sur la ligne 134 par suite de la présence de groupes de perturbateurs fraudeurs qui se rendent au plan d'eau de Condrieu.

Ce dispositif est complété par la présence d'un agent de sécurité les week-ends de juillet et août.

Durant cette période des contrôles renforcés ont été faits par la gendarmerie afin de sécuriser la ligne.

Il est à noter que tous les véhicules de Transdev Rhône-Alpes sont équipés d'un système de géolocalisation et d'un bouton d'appel d'urgence ce qui permet aux équipes d'exploitation d'orienter rapidement les forces de l'ordre en cas de problème rencontré, et ainsi assurer une meilleure sécurité des conducteurs et des usagers.

Un certain nombre de véhicules, affectés aux services sensibles principalement sur la ligne régulière, sont également équipés de vidéosurveillance : chaque année, de nouveaux véhicules sont équipés.

De plus, Transdev Rhône-Alpes participe aux journées de sensibilisation organisées par Vienne Condrieu Agglomération, pour les établissements de la rive droite du Rhône : en juin, auprès des élèves de CM2 et en novembre, auprès des élèves de 6èmes en présence de l'ANATEEP.

Ces interventions sont l'occasion de rappeler les règles d'utilisation du réseau et de sécurité dans les transports. Elles ont eu lieu le 18 novembre 2020 au collège Bassenon et le 19 novembre 2020 à l'Institution des Marronniers en présence d'un formateur Transdev et de la responsable QSE Transdev Rhône Alpes.

2. LES RESULTATS

	Année N-1	Année N	Evolution N/N-1
Nombre de voyages	338 966	362 510	6,95%
Nombre de voyageurs contrôlés	975	1 214	24,51%
Taux de contrôle (%)	0,29%	0,33%	15,48%
Taux de fraude constaté (%)	2,67%	1,32%	-50,64%
Nombre de PV émis	26	16	-38,46%
Montant des recettes de PV (€ TTC)	1 257	993	-21,00%
Taux de recouvrement des recettes (%)	59,59%	45,62%	-23,44%

Après une hausse en 2019-2020, le taux de fraude baisse à 1,32%, soit une variation de -50,6 %.

Les contrôles sont essentiellement effectués sur la ligne 134.

Le rôle des conducteurs dans l'incitation à la validation et à l'achat de titres est pris à cœur par les conducteurs de la ligne 134 qui signalent systématiquement les fraudeurs.

3. LA TYPOLOGIE DES INFRACTIONS

	Année N-1		Année N	
	En nombre	Poids	En nombre	Poids
Absence de titre	11	42,31%	15	93,75%
Non validation de titre		0,00%		0,00%
Titre illisible		0,00%		0,00%
Titre périmé	9	34,62%		0,00%
Titre incomplet	6	23,08%		0,00%
Zone non valide		0,00%		0,00%
Autre		0,00%	1	6,25%
Infraction de classe 4		0,00%		0,00%
TOTAL	26	100,00%	16	100,00%

Le nombre de PV émis recule de 38,4%.

Cette année, ce sont encore les PV pour « absence de titre » qui pèsent le plus avec 15 PV émis.

La lutte contre la fraude est renforcée en été lors des affluences vers le plan d'eau de Condrieu.

L'agent de sécurité présent le week-end participe également à l'incitation à l'achat de titre et à la circulation en règle des usagers.

Une période de tolérance avait été appliquée en septembre 2020.

LA GESTION DES BIENS

1. LE MATERIEL ROULANT

Exploitant utilisateur	Ligne	Dépôt	N° immat.	Marque	Type	Modèle	Longueur	Nb places assises	Norme pollution	Clim	Élévateur PMR	BIV	Message sonore	Livrée	pupitre + valide	N° valideur	Date de 1 ^{re} mise en circulation	Date affectation au contrat	Date prévue retrait du parc	Age	Mode d'acquisition	Valeur d'acquisition	Durée amortissement/location	Valeur nette comptable	Date dernier passage aux min	Kilomètres compteur	% d'affectation				
Transdev	Réserve	Salaise	DJ-172-LH	IRISBUS	Autocar	Crossway	13	57+4	Euro 5	O	O	O	O	O	O	O	18/08/14	18/08/14	14/08/31	7,04	LLD	178 073	12	88 447	21/05/21	232 560	100%				
Transdev	134	Salaise	DJ-130-LH	IRISBUS	Autocar	Crossway	13	57+4	Euro 5	O	O	O	O	O	O	O	18/08/14	18/08/14	14/08/31	7,04	LLD	178 073	12	88 447	28/05/21	265 733	100%				
Transdev	134	Salaise	DJ-065-QV	IRISBUS	Autocar	Crossway	13	57+4	Euro 5	O	O	O	O	O	O	O	27/08/14	27/08/14	23/08/31	7,01	LLD	178 073	12	88 813	15/06/21	230 088	100%				
Transdev	134	Salaise	DS-838-SN	IRISBUS	Autocar	Crossway	13	57+4	Euro 5	O	O	O	O	O	O	O	25/06/15	25/06/15	20/06/32	6,19	LLD	178 073	12	101 083	24/08/21	262 668	100%				
Transdev	134	Salaise	DS-046-SP	IRISBUS	Autocar	Crossway	13	57+4	Euro 5	O	O	O	O	O	O	O	25/06/15	25/06/15	20/06/32	6,19	LLD	178 073	12	101 083	09/09/21	269 721	100%				
Cars Faure	760	Chasse sur Rhône	CW-576-NM	IRISBUS	Autocar	Récréo	11,995 m	55	Euro 5	O	O	O	O	O	O	O	03/07/13	01/09/13	-	8,16	LLD	161 147	10	-	20/05/21	205 684	97%				
Cars Faure	711 / 702	Chasse sur Rhône	CW-937-LN	IRISBUS	Autocar	Récréo	11,995 m	55	Euro 5	O	O	O	O	O	O	O	01/07/13	01/09/13	-	8,17	LLD	161 147	10	-	03/05/21	249 348	97%				
Cars Faure	712	Chasse sur Rhône	CM-525-XL	IRISBUS	Autocar	Récréo	11,995 m	55	Euro 5	O	O	O	O	O	O	O	15/11/12	08/07/13	-	8,79	LLD	161 147	10	-	19/09/21	235 400	97%				
Cars Faure	750	Chasse sur Rhône	DF 983 EH	IVECO	Autocar	Crossway	12,097 m	55	Euro 6	O	O	O	O	O	O	O	23/05/14	02/06/14	-	7,28	LLD	161 147	10	-	27/08/21	180 296	97%				
Cars Faure	759	Chasse sur Rhône	CT-998-RT	TEMSA	Autocar	Tourmalin	13,000 m	61	Euro 5	O	O	N	N	O	P&V		14/05/13	08/07/13	-	8,30	LLD	161 147	10	-	12/09/21	228 297	97%				
Cars Faure	711	Chasse sur Rhône	DF 285 EJ	IVECO	Autocar	Crossway	12,097 m	55	Euro 6	O	O	O	O	O	O	O	23/05/14	11/06/14	-	7,28	LLD	161 147	10	-	08/09/21	129 733	97%				
Cars Faure	760	Chasse sur Rhône	CW-392-LP	IRISBUS	Autocar	Récréo	11,995 m	55	Euro 5	O	O	O	O	O	O	O	01/07/13	01/09/13	-	8,17	LLD	161 147	10	-	13/05/21	228 088	97%				
Cars Faure	750	Chasse sur Rhône	CW-813-MY	IRISBUS	Autocar	Récréo	11,995 m	55	Euro 5	O	O	O	O	O	O	O	03/07/13	01/09/13	-	8,16	LLD	161 147	10	-	19/05/21	189 802	97%				
Cars Faure	713 / 716 / 760	Chasse sur Rhône	CW-488-LP	IRISBUS	Autocar	Récréo	11,995 m	55	Euro 5	O	O	O	O	O	O	O	01/07/13	01/09/13	-	8,17	LLD	161 147	10	-	11/05/21	186 098	97%				
Cars Faure	716 / 711	Chasse sur Rhône	CW-780-SM	IRISBUS	Autocar	Récréo	11,995 m	55	Euro 5	O	O	O	O	O	P&V		08/08/13	01/09/13	-	8,07	LLD	161 147	10	-	30/05/21	194 499	97%				
Cars Faure	713 / 759	Chasse sur Rhône	CW-759-LN	IRISBUS	Autocar	Récréo	11,995 m	55	Euro 5	O	O	O	O	O	P&V		01/07/13	01/09/13	-	8,17	LLD	161 147	10	-	13/05/21	228 604	97%				
Cars Faure	759 / 718	Chasse sur Rhône	CW 284 KX	IRISBUS	Autocar	Récréo	10,655 m	45	Euro 5	O	O	O	O	O	O	O	01/07/13	01/09/13	-	8,17	LLD	161 147	10	-	09/05/21	204 524	97%				
Cars Faure	750	Chasse sur Rhône	23 CZ5 38	VOLVO	Autocar	8700	12,0 m	59	Euro 4	O	N	N	N	N	O	V	15/11/07	03/09/18	-	13,80	LLD	182 000	10	-	21/07/21	434 160	97%				
Cars Faure	750 / 760	Chasse sur Rhône	957 CZG 38	VOLVO	Autocar	8700	12,0 m	59	Euro 4	O	N	N	N	N	O	V	08/10/07	03/09/18	-	13,90	LLD	182 000	10	-	20/06/21	557 367	97%				
Cars Faure	Réserve	Chasse sur Rhône	26 CZ5 38	VOLVO	Autocar	8700	12,0 m	59	Euro 4	O	N	N	N	N	O	V	31/10/07	03/09/18	-	13,84	LLD	182 000	10	-	01/07/21	410 026	0%				
Age moyen autocars																				8,6		Kilométrage moyen autocars				256 135					
Cars de la Vallée	770	Lorette	CY-043-WJ	OTOKAR	Minibus	Navigo	8,5	33	Euro 5	O	N	N	N	N	Non	V	24/09/13	01/09/18	-	7,94	C BAIL	115 000	7	-	26/07/21	209 524	100%				
Cars de la Vallée	749	Lorette	EH-339-VE	ISUZU	Minibus	Turquoise	8,5	33	Euro 6	N	N	N	N	N	Non	V	23/12/16	18/11/19	-	4,69	C BAIL	75 000	5	-	30/04/21	69 207	100%				
Cars Faure	769 / 750	Chasse sur Rhône	DN-682-MX	VOLKSWAGEN	Minibus	Crafter	7,344 m	22	Euro 6	O	N	N	N	N	Non	V	26/01/15	04/09/20	-	6,60	LLD	69 147	8	-	25/08/21	280 284	97%				
Cars Faure	710 / 764	Chasse sur Rhône	865 DGB 38	VOLKSWAGEN	Minibus	Crafter	7,344 m	22	Euro 4	O	N	N	N	N	O	V	18/12/08	08/07/13	-	12,70	LLD	69 147	8	-	26/09/21	295 562	97%				
Cars Faure	Réserve	Chasse sur Rhône	AK-287-RM	VOLKSWAGEN	Minibus	Crafter	7,344 m	22	Euro 5	O	N	N	N	N	Non	V	28/01/10	01/09/20	-	11,59	LLD	69 148	8	-	27/09/21	219 385	0%				
Cars Faure	748 / 719	Chasse sur Rhône	CY-098-CH	VOLKSWAGEN	Minibus	Crafter	7,344 m	22	Euro 6	O	N	N	N	N	Non	V	28/08/13	09/09/20	-	8,01	LLD	69 147	8	-	08/06/21	242 079	97%				
Cars Faure	762 / 764	Chasse sur Rhône	DB 914 XK	MERCEDES	Minibus	Sprinter	7,35 m	19	Euro 5	O	N	N	N	N	O	V	02/01/14	04/11/19	-	7,66	LLD	56 000	8	-	07/06/21	94 172	97%				
Age moyen minibus																				8,5		Kilométrage moyen minibus				201 459					
Age moyen Parc Total																				8,6		Kilométrage moyen Parc Total				241 960				24,5 Véhic	

Le parc utilisé sur le périmètre de Vienne Condrieu Agglomération est de 27 véhicules nécessaires pour réaliser les services :

- 20 autocars standards de capacités multiples
- 7 minicars de capacité moyenne

L'âge moyen du parc cette année est de 8,6 ans (au 31/08/2021) et se décompose en :

- 8,6 ans pour les véhicules standards
- 8,5 ans pour les minicars

L'autocar le plus ancien est âgé de 13,9 ans (Réserve) et le plus récent est de décembre 2016 (soit 4,7ans).

LES FINANCES

1. LE COMPTE D'EXPLOITATION

DSP RIVE DROITE - du 1er septembre 2020 au 31 août 2021		Total DSP	
Montant en € H.T.	Réalisé N	Réalisé N-1	
<i>Nombre de mois</i>	<i>12 mois</i>	<i>12 mois</i>	
Données d'exploitation			
Kilomètres parcourus (commerciaux)	300 619	261 457	
Kilomètres parcourus (haut-le pied)	325 464	269 758	
Kilomètres totaux (commerciaux et HLP)	626 084	531 215	
Heures totales de conduites (commerciales)	9 619	8 177	
Autres heures payées aux conducteurs	23 948	20 639	
Heures totales payées aux conducteurs	33 567	28 815	
Nombre de voyages	362 510	338 966	
Nombre de véhicules	21,04	21	
Recettes d'exploitation de la DSP			
Titres Cars du Rhône	26 834	24 464	
Titres combinés	0	0	
Recettes du service	26 834	24 464	
Compensation tarifaire	522 228	520 366	
Contribution financière	2 182 845	2 124 677	
<i>dont taxe sur les salaires</i>	64 694	42 969	
Recettes versées par le délégant	2 705 073	2 645 043	
Produits d'assurance	0	0	
Recettes diverses (dont plus value de cession des immos)	0	0	
Autres recettes	0	0	
Intéressement recettes pour Vienne Condrieu Agglomération	-8 568	-6 452	
Recettes totales	2 723 339	2 663 054	
<i>Soit une recette par voyage</i>	7,51	7,86	

Compte tenu d'un impact beaucoup plus faible du Covid sur l'exercice écoulé, la production kilométrique et les recettes sont en forte variation positive par rapport à l'année dernière.

Les recettes commerciales progressent de 9,7 % par rapport à l'an dernier.

Les compensations tarifaires progressent de leur côté de 0,4 %.

La contribution financière évolue à la hausse de 58 K€ entre les 2 exercices correspondant à :

- un effet d'indexation annuelle qui passe de 3,7 % à 6,9 % par rapport au prix d'origine
- un effet taxe sur les salaires de + 21,7 K€ suite à la reprise quasi normale de l'exploitation
- une baisse de la part variable de - 2,3 K€ pour le TAD
- l'absence de pénalités cette année (3 K€ sur 2019-2020)

L'intéressement sur les recettes

L'article 48.1 Prime d'intéressement sur les recettes du contrat, prévoit en cas de dépassement de 3% de l'objectif de recettes, un reversement de 50% de la différence au délégant.

Au titre de cet exercice, le montant total des recettes commerciales et de compensations s'établissent à 549 061,41 €HT.

Dépassant de plus de 3% le prévisionnel, l'intéressement de recettes à reverser à Vienne Condrieu Agglomération est de 8 568,22 €, contre 6 452,44 € sur l'exercice précédent.

CEXP DSP avenant CDR => VCA		HT
Recette directes prévisionnelles		27 053,00 €
Compensations tarifaires prévisionnelles		489 379,00 €
Total		516 432,00 €

Intéressement sur les recettes		HT
Seuil de dépassement 3 %	531 924,96 €	8 568,22 €
Dépassement	17 136,45 €	
Intéressement 50%	8 568,22 €	

Les charges

Montant en € H.T.	Total DSP		
	Prévisionnel N €uros 2012	Réalisé N €uros 2021	Réalisé N-1 €uros 2020
Charges			
Carburant	218 558	182 604	156 886
Pneumatiques	16 349	14 359	11 184
Frais d'entretien	85 968	95 679	79 897
Autres achats et charges (dont fluides)	9 797	9 679	9 139
Assurance flotte	40 796	35 184	31 611
Frais d'atelier (dont MO)	100 271	97 915	137 175
Gros entretien	1 402	0	3 275
Frais de personnel de conduite (dont taxe sur les salaires)	956 928	933 949	776 889
Frais de personnel autre (dont taxe sur les salaires)	165 248	179 687	172 342
Sous-traitance	0	176 285	171 858
Enquêtes et études	15 334	18 339	13 272
Frais de commercialisation	30 414	20 574	20 095
Autres charges de gestion courante	9 961	18 374	17 207
Total charges d'exploitation	1 651 025	1 782 629	1 600 831
<i>Soit un coût d'exploitation au kilomètre commercial parcouru</i>	<i>5,81</i>	<i>5,93</i>	<i>6,12</i>

Les charges d'exploitation

Elles sont supérieures de 8% au prévisionnel établi en €2012 mais avec de fortes disparités compte-tenu de la scission du contrat effectuée en 2018.

Les postes liés à la production directe sont en nette baisse, avec -16,4% pour le carburant, -12% pour les pneumatiques, -2,4% pour le personnel de conduite, sauf pour l'entretien qui évolue aussi par rapport à N-1 en raison de la reprise de l'activité et du décalage de certaines interventions non réalisées pour cause de confinement.

Les frais d'atelier sont inférieurs au prévisionnel de 2,3% et de 28% sur l'exercice précédent. Les autres postes évoluent compte-tenu du confinement en N-1.

Les frais d'enquête et de commercialisation sont bien inférieurs par rapport au prévisionnel, mais quasiment stables par rapport à l'année précédente.

Dans le compte d'exploitation prévisionnel, toutes les charges de sous-traitance ont été ventilées dans les différents postes, alors qu'elles figurent en détail dans le réalisé.

Elles comprennent les services TAD ainsi que les lignes assurées par Cars de la Vallée.

DSP RIVE DROITE - du 1er septembre 2020 au 31 août 2021		Total DSP	
Montant en € H.T.	Prévisionnel N €uros 2012	Réalisé N €uros 2021	Réalisé N-1 €uros 2020
Intérêts sur emprunts	16 774	0	0
Crédit-baux et locations longues durées	239 160	336 025	336 025
Dotations aux amortissements	53 548	3 508	5 180
Total charges liées aux investissements	309 481	339 533	341 205
Frais de siège	50 547	65 369	62 111
Publicité	5 751	8 716	8 474
Frais de personnel autre (dont taxe sur les salaires)	138 673	114 962	96 254
Cotisations	6 428	5 606	5 590
Assurance hors flotte	8 526	9 060	9 388
Honoraires	6 367	8 322	9 902
Impôts et taxes	46 084	35 759	40 659
Autres frais généraux	168 254	163 332	154 280
Total autres charges	430 629	411 126	386 658
réfaction CF Covid-19			177 011
Charges totales	2 391 136	2 533 287	2 505 706
<i>Soit un coût total au kilomètre commercial parcouru</i>	<i>8,42</i>	<i>8,43</i>	<i>9,58</i>
Résultat avant impôt	92 202	190 051	157 348

Les charges liées aux investissements

Elles sont supérieures de 9,7% au prévisionnel (contre +12,4% l'an dernier) mais restent inférieures de 0,5% à l'an dernier (effet vieillissement du parc).

Les autres charges

Elles sont en retrait de 4,5% par rapport au prévisionnel et de 6,3% par rapport à l'exercice précédent.

Les frais de personnel autre sont en baisse de 17% par rapport au prévisionnel, mais en progression de 19,4% par rapport à l'année précédente.

Les impôts et taxes ainsi que les frais généraux sont également en recul par rapport aux prévisions.

Le montant prévisionnel des charges totales était de 2 391 136 €uros avant actualisation, et celles de l'exercice s'établissent à 2 533 287 €uros.

Après neutralisation de l'impact de la taxe sur les salaires, par ailleurs remboursée à l'€uro-l'€uro par le délégant, le montant des charges totales s'établit à 2 347 151 €uros HT pour l'exercice.

Il convient ensuite d'actualiser les charges prévisionnelles au coefficient de 1,0689 pour aboutir au montant prévisionnel actualisé de 2 508 869 €HT.

Ce montant est mis en comparaison avec le réalisé de 2 468 593 € HT (Hors TS)

Ainsi, avec le mécanisme d'intéressement sur les charges prévu au contrat, cet exercice va donner lieu à un reversement de 1 322 € à Vienne Condrieu Agglomération.

DSP Rive Droite - du 1er septembre 2020 au 31 août 2021		Total DSP 2		
Montant en € H.T.		Prévisionnel N	Réalisé N	Réalisé N-1
	<i>Nombre de mois</i>	<i>12 mois</i>	<i>12 mois</i>	<i>12 mois</i>
Charges totales		2 391 136	2 533 287	2 505 706
<i>dont Taxe sur les salaires</i>		<i>43 985,10</i>	<i>64 694,00</i>	<i>42 968,62</i>
Charges totales hors TS		2 347 151	2 468 593	2 462 737
Intéressement charges pour Vienne Condrieu Agglomération			-1 322	
	Taux d'actualisation (01/09/20) :	1,0689		
	Base actualisée :	2 508 869		
		2 471 236	-2 643	
	Intéressement économies de charges		-1 322	

2. L'INDEXATION

La part de la contribution financière forfaitaire du contrat, hors taxe sur les salaires, est actualisée chaque année au 1^{er} septembre conformément à l'article 47 du contrat.

L'application de ces modalités au 1^{er} septembre 2019, a donné une actualisation de 6,89% par rapport aux éléments du compte d'exploitation exprimé en Euros 2012.

3. LA TAXE SUR LES SALAIRES

La taxe sur les salaires fait partie des charges d'exploitation du délégataire.

Son versement est inclus dans la contribution financière forfaitaire versée par le délégant.

Cependant, une régularisation du montant réel de cette taxe sur les salaires est prévue dans le cadre du contrat, afin de prendre en compte le montant réel payé par le délégataire et son co-traitant.

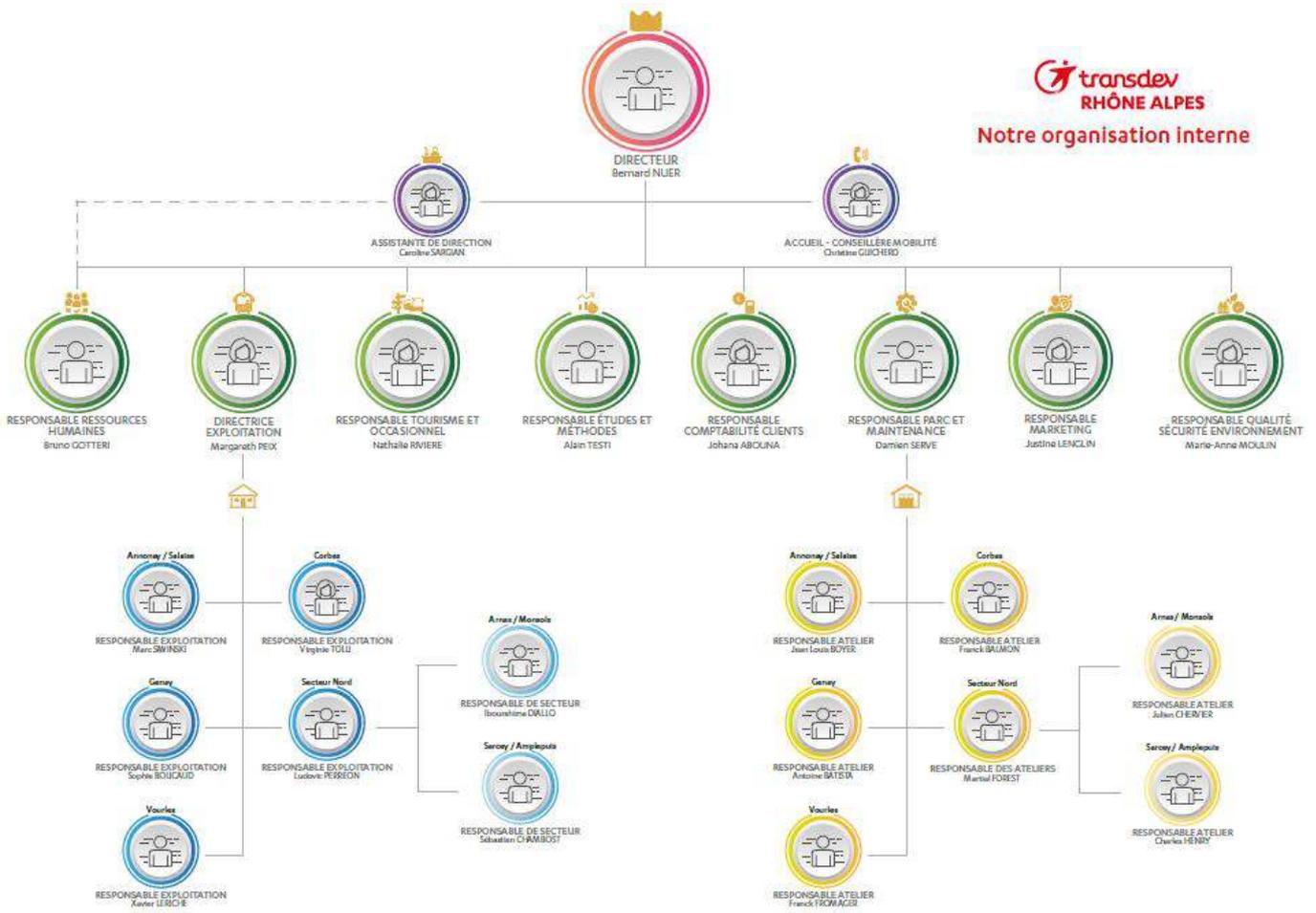
Au titre de l'exercice 2020/2021, les sommes figurant au compte d'exploitation correspondent aux déclarations mensuelles des deux entreprises concernées auprès de l'administration : Transdev Rhône-Alpes et Cars Faure.

Vous trouverez ci-après la décomposition par entreprise de cette taxe sur les salaires :

	DSP 2	DSP 2 - TRAI	DSP 2 - FAURE
TS contrat	43 985,10	10 377,80	33 607,29
TS réalisée	64 694,00	15 908,00	48 786,00

LES MOYENS HUMAINS

1. L'ORGANISATION



Notre organisation interne désigne un correspondant spécifique qui est en lien avec les co-traitants et sous-traitants en fonction des sujets :

- Alain TESTI pour l'offre et les études,
- Margareth PEIX pour la direction de l'exploitation,
- Marc SIWINKI et Ludovic GUDFIN pour la gestion au quotidien de l'exploitation et des conducteurs,
- Marie-Anne MOULIN pour la qualité et la sécurité du réseau,
- Johana ABOUNA pour la facturation et la commercialisation des titres (y compris dépositaires),
- Justine LENGLIN pour les actions marketing et les enquêtes.

Les sujets financiers et contractuels sont gérés par la Direction de Transdev Rhône-Alpes.

La seule convention collective appliquée dans les entreprises membres du groupement est la Convention Collective Nationale des Transports Routiers et des Activités Auxiliaires du Transport.

2. LES EFFECTIFS

a. La répartition des effectifs

Effectif de la DSP hors sous-traitant et hors personnel détaché	Année N-1			Année N		
	Effectif physique moyen mensuel	Effectif physique au 31/08	Effectif ETP	Effectif physique moyen mensuel	Effectif physique au 31/08	Effectif ETP
Cadres	7,6	7	1,4	8,0	8	1,4
Maîtrises	7,0	7	2,6	7,0	7	2,6
Techniciens	0,0	0	0,0	0,0	0	0,0
Employés administratifs	17,6	18	4,3	10,0	9	4,2
Conducteurs	26,9	30	15,6	27,5	29	18,2
<i>Dont CPS*</i>	6,9	10	4,0	6,0	9	4,16
Ouvriers	3,0	3	0,7	3,5	3	0,6
Autres	0,0	0	0,0	0,0	0	0,0
TOTAL	62,1	65	24,5	56,0	56	27,1

*[Conducteurs en Période Scolaire]

[Merci de détailler le mode de calcul des effectifs ETP que vous utilisez]

Un tableau par membre du groupement. La somme des tableaux doit correspondre au total de la DSP

Transdev RAI - Etab Vourles	Année N-1			Année N		
	Effectif physique moyen mensuel	Effectif physique au 31/08	Effectif ETP	Effectif physique moyen mensuel	Effectif physique au 31/08	Effectif ETP
Effectif par membre du groupement hors sous-traitant et hors détachés						
Cadres	3,6	3	0,3	4,0	4	0,3
Maîtrises	6,0	6	2,3	6,0	6	2,3
Techniciens	0,0	0	0,0	0,0	0	0,0
Employés administratifs	3,0	3	0,2	3,0	2	0,2
Conducteurs	10,1	10	6,6	11,4	8	7,1
<i>Dont CPS</i>	0,1	0	0,1	0,0	0	0,00
Ouvriers	3,0	3	0,7	2,5	2	0,4
Autres	0,0	0	0,0	0,0	0	0,0
TOTAL	25,7	25	10,1	26,9	22	10,3

Cars Faure	Année N-1			Année N		
	Effectif physique moyen mensuel	Effectif physique au 31/08	Effectif ETP	Effectif physique moyen mensuel	Effectif physique au 31/08	Effectif ETP
Effectif par membre du groupement hors sous-traitant et hors détachés						
Cadres	4,0	4	1,1	4,0	4	1,1
Maîtrises	1,0	1	0,3	1,0	1	0,3
Techniciens	0,0	0	0,0	0,0	0	0,0
Employés administratifs	14,6	15	4,0	7,0	7	4,0
Conducteurs	16,8	20	9,0	16,1	21	11,2
<i>Dont CPS</i>	6,8	10	4,0	6,0	9	4,2
Ouvriers	0,0	0	0,0	1,0	1	0,2
Autres	0,0	0	0,0	0,0	0	0,0
TOTAL	36,4	40	14,4	29,1	34	16,7

b. Les types de contrats

Effectifs physiques au 31/08	Année N-1				Année N			
	CDI	CDD	Intérim	Total	CDI	CDD	Intérim	Total
Cadres	7	0	0	7	8	0	0	8
Maîtrises	7	0	0	7	7	0	0	7
Techniciens	0	0	0	0	0	0	0	0
Employés administratifs	16	2	0	18	9	0	0	9
Conducteurs	30	0	0	30	29	0	0	29
Ouvriers	3	0	0	3	3	0	0	3
Autres	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	63	2	0	65	56	0	0	56

Les CDD concernent uniquement des personnels en formation professionnelle.

c. La pyramide des âges

<i>Effectifs physiques au 31/08</i>	Année N-1	Année N
Moins de 30 ans	8	6
De 31 à 40 ans	12	9
De 41 à 50 ans	18	16
de 51 à 60 ans	23	20
Plus de 60 ans	4	5
TOTAL	65	56

L'âge moyen est assez élevé mais conforme à ce que l'on rencontre dans la profession.

d. L'ancienneté

<i>Ancienneté à fin 31/08 (en années)</i>	Année N-1	Année N
Cadres	15,29	16,33
Maîtrises	11,10	7,48
Techniciens	0,00	0,00
Employés administratifs	12,30	10,39
Conducteurs	6,15	9,21
Ouvriers	7,43	6,17
Autres	0,00	0,00
Moyenne	7,68	10,04

3. DUREE DE TRAVAIL ET ABSENTEÏSME

	Année N-1				Année N			
	Durée moyenne effective de travail (jours)	Heures supplémentaires	Jours calendaires d'absentéisme	Taux d'absentéisme	Durée moyenne effective de travail (jours)	Heures supplémentaires	Jours calendaires d'absentéisme	Taux d'absentéisme
Cadres	223	0	25	1,00%	217	0	63	2,19%
Maîtrises	225	0	0	0,01%	228	0	1	0,04%
Techniciens	0	0	0		0	0	0	
Employés administratifs	224	0	47	0,72%	218	0	28	0,86%
Conducteurs	170	0	413	3,82%	195	0	397	3,80%
Ouvriers	192	0	49	4,54%	223	0	71	6,55%
Autres	0	0	0		0	0	0	
MOYENNE	199	0	198	2,28%	208	0	213	2,78%

Le taux d'absentéisme progresse légèrement en passant de 2,28% à 2,78%, mais avec une baisse significative pour les conducteurs.

Absentéisme conducteurs par cause	Année N-1		Année N	
	Nbre de jours	Taux	Nbre de jours	Taux
Maladie	2 804	3,40%	365	3,50%
Accidents du travail et de trajet	435	0,53%	21	0,20%
Maternité / paternité	186	0,23%	11	0,11%
TOTAL	3 425	4,15%	397	3,80%

Pour les conducteurs, la maladie reste la première cause d'absentéisme devant les accidents du travail et de trajet.

Au global, l'absentéisme de conduite baisse de 8,4 % en passant de 4,15% à 3,80%.

Ces taux restent relativement faibles par rapport à ceux de la profession.

4. LE TURN OVER

Pour la catégorie « conducteurs »	Année N-1	Année N
Nombre de départs	3	5
<i>dont démissions</i>	3	2
<i>dont départ à la retraite</i>	0	1
<i>dont licenciement</i>	0	0
<i>dont fin de CDD</i>	0	2
<i>dont fin de période d'essai</i>	0	0
Turn over (*)	10,00%	17,24%
* ratio nb départs annuel/effectif annuel		
<i>Ce tableau correspond à tous les effectifs affectés à la DSP, hors sous-traitants et personnel détaché</i>		
Pour les autres catégories « non conducteurs »	Année N-1	Année N
Nombre de départs	1	2
<i>dont démissions</i>	0	0
<i>dont départ à la retraite</i>	1	0
<i>dont licenciement</i>	0	1
<i>dont fin de CDD</i>	-1	1
<i>dont fin de période d'essai</i>	0	0
Turn over (*)	2,86%	7,41%

Nous enregistrons le départ de 2 conducteurs supplémentaires par rapport à l'an passé. La période post-Covid entraîne des réorientations professionnelles.

5. LES EMBAUCHES

	Année N-1	Année N
Nombre d'embauches de conducteurs	1	5
Nombre d'embauches hors conducteurs	2	0

Sur la DSP, nous avons pu embaucher 5 conducteurs en remplacement des 5 départs.

6. A FORMATION

Type de formation	Intitulé formation	Personnel concerné
ADAPTATION EMPLOI	CONFORT THERMIQUE CROSSWAY E6	MAINTENANCE
ADAPTATION EMPLOI	EAD AUTOWATCH	MAINTENANCE
ADAPTATION EMPLOI	ELECTRICITE CROSSWAY E6	MAINTENANCE
ADAPTATION EMPLOI	FCO	CONDUCTEUR
ADAPTATION EMPLOI	FORMATION ECONOMIQUE CSE	TOUS
ADAPTATION EMPLOI	FORMATION INTERNE : CONDUITE EN MONTAGNE	CONDUCTEUR
ADAPTATION EMPLOI	FORMATION PMR	CONDUCTEUR
ADAPTATION EMPLOI	FORMATION PUPITRE OURA	CONDUCTEUR
ADAPTATION EMPLOI	INFLUENCE DE LA CONDUITE SUR LES PNEUS	CONDUCTEUR
ADAPTATION EMPLOI	INITIATION ELECTRICITE URBANWAY	MAINTENANCE
ADAPTATION EMPLOI	INTEGRATION EMBAUICHE	CONDUCTEUR
ADAPTATION EMPLOI	MAESTRO RH - M1 et M2	EMPLOYE
ADAPTATION EMPLOI	MANIPULATION EXTINCTEURS & EVACUATION	CONDUCTEUR
ADAPTATION EMPLOI	METHODOLOGIE DIAG ET DEP	MAINTENANCE
ADAPTATION EMPLOI	PERFECTIONNEMENT CONDUITE	CONDUCTEUR
ADAPTATION EMPLOI	PREVENTION ROUTIERE	CONDUCTEUR
ADAPTATION EMPLOI	SEMINAIRE FORMATEUR	FORMATEUR
ADAPTATION EMPLOI	TRANSPORT D'ENFANTS PUBLIC	CONDUCTEUR
ADAPTATION EMPLOI	UTILISATION OUTIL DIAG EASY DIAG	MAINTENANCE
DVP COMPETENCES	ACCOMPAGNEMENT MANAGERIAL	MANAGER
DVP COMPETENCES	ACCOMPAGNEMENT MANAGERIAL	MANAGER
DVP COMPETENCES	DEVENIR FORMATEUR	CONDUCTEUR
DVP COMPETENCES	DEVENIR TUTEUR	CONDUCTEUR
DVP COMPETENCES	DUT GLT	APPRENTISSAGE
DVP COMPETENCES	E-TUTORAT	TOUS
DVP COMPETENCES	HOMOLOGATION FCO	FORMATEUR
DVP COMPETENCES	LICENCE MSTV	CONTRAT PRO
DVP COMPETENCES	MANAGER DE PROJET-SPECIALISATION MARKETING ET COMMUNICAT	MANAGER
DVP COMPETENCES	MIEUX COMMUNIQUER POUR MIEUX COOPERER	MANAGER
DVP COMPETENCES	PEP	MANAGER
DVP COMPETENCES	PERMIS D	MAINTENANCE
DVP COMPETENCES	TP CTCR	CONTRAT PRO
DVP COMPETENCES	VENDRE ET PROSPECTER	EMPLOYE
EVOLUTION EMPLOI	C COMME CONDUCTEUR	CONDUCTEUR
EVOLUTION EMPLOI	CMSP	CONDUCTEUR
EVOLUTION EMPLOI	GESTES ET POSTURES AT	MAINTENANCE
EVOLUTION EMPLOI	GESTES ET POSTURES CR	CONDUCTEUR
EVOLUTION EMPLOI	GESTION DE CONFLITS	CONDUCTEUR
EVOLUTION EMPLOI	SE PREPARER AU CSE	IRP
EVOLUTION EMPLOI	SENSIBILISATION HANDICAPS	CONDUCTEUR
EVOLUTION EMPLOI	SMILE	CONDUCTEUR
EVOLUTION EMPLOI	SST RECYCLAGE	TOUS
Développement des compétences	Conduite en montagne	conducteur
Adaptation au poste de travail	Eco conduite	conducteur
Adaptation au poste de travail	Fimo voyageur	conducteur
Adaptation au poste de travail	Formation CPS	conducteur
Adaptation au poste de travail	Gestion de conflit	conducteur
Adaptation au poste de travail	Intégration entreprise	conducteur
Adaptation au poste de travail	Perfectionnement conduite	conducteur
Adaptation au poste de travail	Permis D	conducteur
Adaptation au poste de travail	Pupitre et Billetterie	conducteur
Adaptation au poste de travail	Démarche qualité	conducteur
Adaptation au poste de travail	Fco Voyageurs	conducteur
Adaptation au poste de travail	Reprise conduite	conducteur
Adaptation au poste de travail	Reprise après sinistre	conducteur
Adaptation au poste de travail	Code de la route	conducteur
Adaptation au poste de travail	Procédure saisie manuelle sur chronotachygraphe	conducteur
Développement des compétences	Mise en place planning ABC	conducteur
Adaptation au poste de travail	Présentation nouvelle feuille de service	conducteur
Adaptation au poste de travail	Accueil PMR	conducteur
Adaptation au poste de travail	Portail conducteur + Extranet	conducteur
Adaptation au poste de travail	Bilan Portail conducteur + Extranet	conducteur
Adaptation au poste de travail	Flixbus	conducteur
Développement des compétences	Recyclage SST	conducteur
	TOTAL	

LE PERSONNEL DETACHE

	Année N-1	Année N
Effectifs physiques au 31/08	23	16
Poids dans les effectifs physiques totaux au 31/08 (%)	26,1%	22,2%
Effectifs ETP	7,4	7,6
Poids dans les effectifs ETP au 31/08 (%)	23,2%	21,9%
Ce tableau est à détailler par catégorie de personne (cadres, maîtrise, etc.). Un tableau total et un tableau par catégorie.		
Cadres		
	Année N-1	Année N
Effectifs physiques au 31/08	7	7
Poids dans les effectifs physiques totaux au 31/08 (%)	9,7%	11,1%
Effectifs ETP	3,1	3,1
Poids dans les effectifs ETP au 31/08 (%)	11,3%	10,3%
Maîtrises		
	Année N-1	Année N
Effectifs physiques au 31/08	1	1
Poids dans les effectifs physiques totaux au 31/08 (%)	1,5%	1,8%
Effectifs ETP	0,3	0,3
Poids dans les effectifs ETP au 31/08 (%)	1,1%	1,1%
Administratifs		
	Année N-1	Année N
Effectifs physiques au 31/08	15	7
Poids dans les effectifs physiques totaux au 31/08 (%)	18,8%	11,1%
Effectifs ETP	4,0	4
Poids dans les effectifs ETP au 31/08 (%)	14,1%	12,9%
Ouvriers		
	Année N-1	Année N
Effectifs physiques au 31/08	0	1
Poids dans les effectifs physiques totaux au 31/08 (%)	0,0%	1,8%
Effectifs ETP	0,0	0,2
Poids dans les effectifs ETP au 31/08 (%)	0,0%	0,7%