



**RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE  
SEPTEMBRE 2018 / AOÛT 2019**



## SOMMAIRE

INTRODUCTION .....	4
1.    OBJET .....	4
2.    ELEMENTS CONTRACTUELS .....	4
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.....	13
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 .....	19
1.    LE COMPTE D'EXPLOITATION .....	19
2.    L'INDEXATION .....	22
3.    LA TAXE SUR LES SALAIRES .....	22
LES MOYENS HUMAINS .....	23
1.    L'ORGANISATION .....	23
2.    LES EFFECTIFS.....	24
a.    La répartition des effectifs .....	24
b.    Les types de contrats.....	25

c.	La pyramide des âges .....	25
d.	L'ancienneté.....	25
3.	DUREE DE TRAVAIL ET ABSENTEÏSME.....	26
4.	LE TURN OVER.....	27
5.	LES EMBAUCHES.....	27
6.	LA FORMATION .....	28
7.	LE PLAN DE FORMATION A VENIR .....	30
8.	LE PERSONNEL DETACHE.....	31

## INTRODUCTION

### 1. OBJET

Ce rapport a pour but de vous présenter le bilan de l'activité du contrat de DSP 2 du réseau de Vienne Condrieu Agglomération pour la période de septembre 2018 à août 2019.

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 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

Ainsi qu'en faisant appel à un sous-traitant, les Cars de la Vallée.

### 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 Rhône-Alpes – 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<sup>er</sup> 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.

### 3. PRINCIPAUX EVENEMENTS DE L'ANNEE

Après le transfert de compétence, des lignes scolaires ont été créées :

- Dès la rentrée de septembre 2018:  
Ligne 749 : St Romain en Gier – Mornant
- Au retour des vacances de la Toussaint en novembre 2018 :  
Ligne 710 : Tupin et Semons – Condrieu  
Ligne 748 : Longes – Longes

## 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)
<b>Lignes régulières</b>							
134		Vienne	Vénissieux	Transdev	Salaise sur Sanne	22,97	34,60
Moyenne lignes régulières							34,60
<b>Lignes fréquences</b>							
702	Collège/Lycée	Ampuis	Condrieu	Faure	Chasse sur Rhône	17,48	31,58
710	Collège/Lycée	Tupin	Condrieu	Faure	Chasse sur Rhône	4,78	19,13
711	Collège/Lycée	Condrieu	Vienne	Faure	Chasse sur Rhône	18,67	20,26
712	Collège/Lycée	Echalas	Givors	Faure	Chasse sur Rhône	12,83	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	12,08	20,69
718	Primaire	Longes	Longes	Faure	Chasse sur Rhône	5,54	27,70
719	Primaire	Longes	Longes	Faure	Chasse sur Rhône	23,48	28,98
748	Collège/Lycée	Longes	Longes	Faure	Chasse sur Rhône	6,89	25,04
749	Collège/Lycée	St Romain en Gier	Mornant	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	Trèves	Rive de Gier	Faure	Chasse sur Rhône	18,48	21,32
760	Collège/Lycée	Trèves	Vienne	Faure	Chasse sur Rhône	16,44	30,62
762	Collège/Lycée	St Romain en Gal	Vienne	Faure	Chasse sur Rhône	6,15	29,26
764	Collège/Lycée	Ampuis	Condrieu	Faure	Chasse sur Rhône	15,92	27,28
769	Collège/Lycée	Loire sur Rhône Hameaux		Faure	Chasse sur Rhône	22,24	32,92
770	Collège/Lycée	Trèves	Condrieu	Cars de la Vallée	Lorette	21,01	35,60
Moyenne lignes fréquence							23,59
<b>Moyenne générale</b>							<b>26,54</b>

## 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.

<b>Validations OuRA</b>	<b>Année N-1</b>	<b>Année N</b>	<b>Evolution N/N-1</b>
Lignes régulières			
134	117 420	121 191	3,21%
<i>S/T lignes régulières</i>	<i>117 420</i>	<i>121 191</i>	<i>3,21%</i>
Lignes fréquences			
702	3 642	6 361	74,66%
710		1 043	
711	31 950	33 734	5,58%
712	12 495	11 406	-8,72%
713	12 744	10 213	-19,86%
716	9 927	12 775	28,69%
718	5 492	3 259	-40,66%
719	3 549	2 478	-30,18%
748		768	
749		3 059	
750	13 735	11 815	-13,98%
759	9 164	12 188	33,00%
760	18 528	20 523	10,77%
762	984	558	-43,29%
764	4 892	5 125	4,76%
769	1 080	1 508	39,63%
770	2 947	6 486	120,09%
<i>S/T lignes fréquences</i>	<i>131 129</i>	<i>143 299</i>	<i>9,28%</i>
<b>TOTAL</b>	<b>248 549</b>	<b>264 490</b>	<b>6,41%</b>

La fréquentation de la ligne régulière a fortement évolué par rapport à N-1.

Les lignes fréquence 710, 748 et 749 n'ont pas de validation sur N-1, car leur création a été faite après le transfert de compétences.

A périmètre constant, la fréquentation du réseau a progressé de **4,5%** entre les deux années.

Cette évolution est en partie due à la mise en place de la gratuité pour les scolaires.

## LA PRODUCTION KILOMETRIQUE

	<b>KmC</b>	<b>% / total</b>	<b>HLP</b>	<b>% / total</b>	<b>% HLP</b>
<b>Ligne régulière 134</b>	<b>129 866</b>	46,56%	<b>98 836</b>	31,35%	43,22%
<b>Lignes scolaires</b>	<b>149 074</b>	53,44%	<b>216 444</b>	68,65%	59,22%
702	8 582		11 100		56,4%
710	1 512		6 686		81,6%
711	15 704		27 462		63,6%
712	8 543		10 841		55,9%
713	5 450		14 884		73,2%
716	6 750		12 998		65,8%
718	1 562		7 166		82,1%
719	6 620		6 279		48,7%
748	2 410		11 189		82,3%
749	7 163		11 049		60,7%
750	21 069		19 259		47,8%
759	16 171		24 722		60,5%
760	21 894		26 987		55,2%
762	2 151		7 268		77,2%
764	8 357		12 802		60,5%
769	7 783		3 713		32,3%
770	7 352		11 946		61,9%
<b>Total</b>	<b>278 940</b>		<b>315 280</b>		<b>53,06%</b>

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

## LES RECETTES

<i>En € H.T.</i>		<b>Année N</b>
Recettes commerciales	Prévisionnelles	27 053
	Réelles	26 609
	Ecart (%)	-1,64 %
Compensations tarifaires	Prévisionnelles	489 379
	Réelles	532 094
	Ecart (%)	8,73%
<b>TOTAL</b>	<b>Prévisionnelles</b>	<b>516 432</b>
	<b>Réelles</b>	<b>558 703</b>
	<b>Ecart (%)</b>	<b>8,19 %</b>

L'évolution négative des recettes commerciales est liée à la mise en place de la grille de tarifs de Vienne Condrieu Agglomération, qui présente des réductions importantes pour les usagers par rapport à celle des Cars du Rhône, base de la construction du prévisionnel.

Les compensations évoluent compte-tenu de l'augmentation du nombre de titres délivrés.

## 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 :

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



## 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 2018-2019, le nombre de contrôles réalisés par le Délégué a été de **103** sur le périmètre Vienne Condrieu Agglomération dont 92 sur la ligne 134.

### b. Les résultats

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

- 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,
- Présences établissements scolaires, points d'arrêts majeurs ou pôle d'échange : vérification véhicule, conducteur et exécution de service,
- Suivi des indicateurs qualité : analyse et suivi des indicateurs de chaque items et échanges sur les plans d'actions à mettre en place.

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

Cependant, nous ne disposons pas des contrôles réalisés par le Délégué.

#### La ponctualité

	Contrôles Transdev					
Critère 1: Ponctualité	C	NC	SO	Nb d'éval	Tx Conformité	N-1 DSP2
1.1 Respect de l'horaire aux arrêts pour les services réguliers	79	13	0	92	85,87%	96,00%
1.2 Respect de l'horaire aux arrêts pour les services scolaires	11	0	0	11	100,00%	95,92%

Le taux de conformité pour la ligne 134 lié à la ponctualité est de 85,87% sur le périmètre Vienne Condrieu Agglomération en 2018-2019 : celui-ci a été fortement impacté par les travaux du Pont de Givors durant l'été 2019 avec 7 non-conformités relevées en juillet. Le secteur givordins est également 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 DSP2
2.1 Information extérieure des véhicules	192	0	14	206	100,00%	99,92%
2.2 Information intérieure des véhicules	461	1	53	515	99,78%	99,60%
2.3 Information aux points d'arrêts	160	10	36	206	94,12%	98,47%

#### 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 99.78%

De nombreuses actions sont en place afin d'assurer notre conformité réglementaire (éléments de sécurité) mais aussi contractuelle (affichage à bord, ...).  
Seule une non-conformité a été relevée sur un affichage perturbation erroné.

Certains points focalisent notre attention :

- La disponibilité des fiches horaires de la ligne 134 à bord et le fait que les conducteurs des lignes scolaires disposent de la fiche horaires de leur ligne,
- 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 94.12%

Certains lieux nécessitent une vigilance importante car les horaires sont régulièrement arrachés et/ou dégradés : sur 10 non-conformités relevées, plus de la moitié concernent le poteau de l'arrêt Givors – Gare Ville sur lequel les horaires sont régulièrement arrachés et 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, ...

Les horaires affichés aux poteaux ont été imprimés sur papier autocollant résistant aux UV : ce qui a entraîné moins d'arrachement « sauvage » et de décoloration des horaires.

**La conformité du véhicule**

Critère 2: Conformité véhicule	Contrôles Transdev					
	C	NC	SO	Nb d'éval	Tx Conformité	N-1 DSP2
3.1 Propreté extérieure des véhicules	288	0	21	309	100,00%	99,55%
3.2 Propreté intérieure des véhicules	380	4	28	412	98,96%	99,49%
3.3 Confort	192	0	14	206	100,00%	99,92%
3.4 Etat extérieur des véhicules	286	2	21	309	99,31%	99,01%
3.5 Etat intérieur des véhicules	472	8	35	515	98,33%	99,49%

Propreté et état des véhicules

Les indicateurs sur la conformité des véhicules ont des taux très bons pour cette année 2018-2019, à l'exception de l'état intérieur des véhicules et notamment l'état de la sellerie (8 non-conformités relevées).

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.

Concernant la propreté extérieure, malgré l'absence du lavage des véhicules suite aux arrêts sécheresse, aucune non-conformité n'a été relevée : en effet, nous avons obtenu une dérogation pour le lavage du parc tous les 15 jours pour des raisons de sécurité.

Concernant l'état extérieur, deux non-conformités ont été remontées pour des rayures sur la carrosserie.

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

En effet, la mise en place du référentiel qualité a permis de fixer des règles de contrôles et notamment la définition des non-conformités à retenir sur l'état et la propreté des véhicules intérieur et extérieur. De plus, ces éléments sont régulièrement rappelés par des notes d'information et lors de réunions conducteurs.

#### 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.

### **La relation clientèle**

Critère 2: Relation clientèle	Contrôles Transdev					
	C	NC	SO	Nb d'éval	Tx Conformité	N-1 DSP2
4.1 Aptitude à renseigner et à la relation clientèle	570	4	44	618	99,30%	99,69%
4.2 Souplesse de conduite	2	0	204	206	100,00%	99,44%
4.3 Comportement de conduite	1	0	102	103	100,00%	100,00%
4.4 Vente de titres	191	0	15	206	100,00%	99,64%

#### Aptitude à renseigner et à la relation clientèle :

Le taux de conformité de cet indicateur est bon avec 99.30% : une non-conformité a été relevée sur la ligne 716 à la suite d'une attitude jugée froide et non coopérative 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 le renseignement client, avec un rappel général et des reprises en formation si besoin.

#### Souplesse et comportement de conduite

Nos formateurs internes suivent chaque conducteur dans l'évolution de leur conduite : à chaque manquement relevé, le conducteur est repris en formation mais aussi autant que nécessaire en fonction des constats ou des demandes conducteurs.

#### Vente de titres

Le taux de conformité lié à la vente et au contrôle des titres est élevé avec 99,64%.

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 billetterie 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 Délégataire 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. En effet, il y a peu de mesures effectuées et bien souvent en contrôle mystère ce qui explique le coefficient de pondération plus important et qui va dans le sens du souhait du Délégrant de qualité de service rendue à l'utilisateur et l'attractivité du réseau.

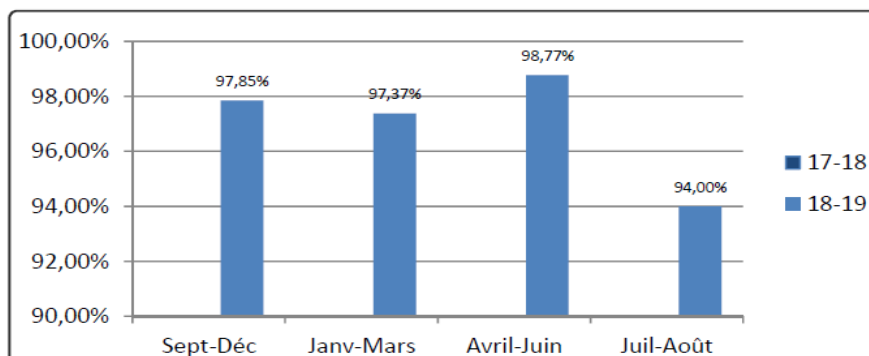
Le système de bonus/malus est complété par des pénalités à l'occurrence définies en annexe 25.

### **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 98,37% sur 2018-2019.

#### **Evolution de l'indice qualité sur l'année**



Les résultats des contrôles qualité réalisés révèlent quelques points perfectibles, notamment l'affichage aux poteaux et 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.

### 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](mailto: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. Cependant, certaines demandes nécessitant une étude ou l'interrogation d'autres services sont traitées sous un délai maximum de 8 jours.

Pour cette année 2018-2019, nous avons reçu des signalements des services de Vienne Condrieu Agglomération ayant eu des échanges avec des usagers mais aucune réclamation en direct.

- Le 15/10/2018 : sur la ligne 134, la conductrice aurait élevé la voix sur un élève n'ayant pas de monnaie. La conductrice a été convoquée pour expliquer son comportement.
- Le 13/11/2018 : lors des opérations de sensibilisation à la sécurité au collège Bassenon, les élèves ont évoqué des surcharges sur la ligne 134 entre Ampuis Eglise et Saint Colombe Mairie.
- Le 22/11/2018 : sur la ligne 134, une maman signale le comportement de la conductrice suite au dysfonctionnement de la carte de sa fille (problème de chargement d'abonnement scolaire). La conductrice a été convoquée pour expliquer son comportement.
- Le 23/11/2018 : le car de la ligne 134 ne s'est pas arrêté à Port de Bief. Le conducteur a expliqué s'être arrêté mais les élèves ont indiqué attendre un bus TCL.
- Le 21/05/2019 : le principal du collège Bassenon signale une bagarre entre deux élèves à bord de la ligne 134. Après enquête, les élèves ont été identifiés et convoqués avec leur famille par le collège.

## L'INFORMATION VOYAGEURS

### 1. LES FICHES HORAIRES

<i>En nombre</i>	<b>Fiches horaires éditées</b>
134	5 850
<b>TOTAL</b>	<b>5 850</b>

L'édition de fiches horaires se fait en deux temps, un premier tiers pour la rentrée de septembre puis les deux tiers suivant en janvier pour permettre des ajustements en fonction des évolutions post-rentrée scolaire. Ce processus permet également de contrôler le nombre d'impression réalisées.

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 suite à 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 weekends de juillet et août.

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.

**ÉCHALAS** Éducation

## Les CM2 ont été sensibilisés à la sécurité dans les transports scolaires

L'événement sert également à familiariser ces futurs collégiens à la billettique (chaque élève possède une carte avec un trajet proche du domicile à son collège payé par Vienne Condrieu Agglomération).

À Échalas, ce mardi, ainsi que dans les autres communes (lire par ailleurs) Assoria Fatiha et Xavier Leriche, en présence de Christiane Jury, le maire et la directrice de l'école ont pu expliquer à 30 enfants de CM2, les principales règles de sécurité, avec démonstrations à l'appui. Les principales causes d'accident étant le manque de visibilité du conducteur, car lorsque l'élève descend du bus, il n'est plus visible du chauffeur s'il traverse à l'arrière ou à l'avant.



Les 30 élèves soit deux classes de CM2 ont suivi une heure d'information sécurité transport. Photo Progrès/Bernard CHAVAS

Vienne Condrieu Agglomération, avenue Général-Leclerc, espace Saint-Germain. Contact par mail à emir-

mand@vienne-condrieu-agglomeration.fr. Tél.04.27.87.80.10. Fax : 04.74.53.54.26.

## 2. LES RESULTATS

	Année N
Nombre de voyages	352 801
Nombre de voyageurs contrôlés	975
Taux de contrôle (%)	0,28%
Taux de fraude constaté (%)	0,92%
Nombre de PV émis	9
Montant des recettes de PV (€ TTC)	200
Taux de recouvrement recettes de PV (%)	45%

En 2018-2019, le taux de fraude est faible avec 0,92% et le taux de contrôle est de 0,28% avec des contrôles essentiellement sur la ligne 134. La mise en place du système billettique OÙRA ! a également contribué à lutter contre la fraude.

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

	<b>Année N</b>	
	<b>En nombre</b>	<b>Poids</b>
Absence de titre	6	66,67%
Non validation de titre		
Titre illisible	1	11,11%
Titre périmé	2	22,22%
Titre incomplet		
Zone non valide		
Autre		
Infraction de classe 4		
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

Cette année, ce sont les PV pour « absence de titre » qui pèsent le plus avec 6 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 weekend participe également à l'achat de titre et à la circulation en règle des usagers.

Une période de tolérance a été appliquée en septembre 2018.



## LA GESTION DES BIENS

## 1. LE MATERIEL ROULANT

Exploitant utilisateur	Ligne	Dépôt	N° immat.	Marque	Type	Modèle	Longueur (m)	Nb places assises	Norme pollution	Clim	Élévateur PMR	BIV	Message sonore	Livré	Pupitre + valideur	N° valideur	Date de 1 <sup>ère</sup> 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 mines	Kilomètres compteur	% d'affectation
Transdev	134	Salaise	CV-807-JK	IRISBUS	Autocar	Crossway	13	55+4	Euro 5	O	O	O	O	Oui	P&V		03/06/13	08/07/13	03/06/30	5,2	LLD	166 850	12	107 807	13/09/19	34 221	100%
Transdev	134	Salaise	CV-019-JL	IRISBUS	Autocar	Crossway	13	55+4	Euro 5	O	O	O	O	Oui	P&V		03/06/13	08/07/13	03/06/30	5,2	LLD	166 850	12	107 807	12/04/19	35 569	100%
Transdev	134	Salaise	CV-227-JL	IRISBUS	Autocar	Crossway	13	55+4	Euro 5	O	O	O	O	Oui	P&V		03/06/13	08/07/13	03/06/30	5,2	LLD	166 850	12	107 807	23/09/19	40 004	100%
Transdev	134	Salaise	CV-485-JL	IRISBUS	Autocar	Crossway	13	55+4	Euro 5	O	O	O	O	Oui	P&V		03/06/13	08/07/13	03/06/30	5,2	LLD	166 850	12	107 807	24/09/19	26 085	100%
Transdev	Réserve	Salaise	CV-719-JL	IRISBUS	Autocar	Crossway	13	55+4	Euro 5	O	O	O	O	Oui	P&V		03/06/13	08/07/13	03/06/30	5,2	LLD	166 850	12	107 807	07/10/19	43 975	100%
Cars Faure	LF 760	Chasse sur Rhône	CW-576-NM	IRISBUS	Autocar	Récréo	11,9	55	Euro 5	O	O	O	O	Oui	V		03/07/13	01/09/13	-	6,3	LLD	161 147	10	-	06/06/19	164 722	97%
Cars Faure	LF 711 / LF 702	Chasse sur Rhône	CW-937-LN	IRISBUS	Autocar	Récréo	11,9	55	Euro 5	O	O	O	O	Oui	V		01/07/13	01/09/13	-	6,3	LLD	161 147	10	-	16/05/19	197 686	97%
Cars Faure	LF 750	Chasse sur Rhône	DF 983 EH	IVECO	Autocar	Crossway	12,1	55	Euro 6	O	O	O	O	Oui	V		23/05/14	02/06/14	-	5,4	LLD	161 147	10	-	22/09/19	139 608	97%
Cars Faure	LF 759	Chasse sur Rhône	CT-998-RT	TEMSA	Autocar	Tourmalin	13,0	61	Euro 5	O	O	N	N	Oui	P&V		14/05/13	08/07/13	-	6,5	LLD	161 147	10	-	13/10/19	189 441	97%
Cars Faure	LF 711	Chasse sur Rhône	DF 285 EJ	IVECO	Autocar	Crossway	12,1	55	Euro 6	O	O	O	O	Oui	V		23/05/14	11/06/14	-	5,4	LLD	161 147	10	-	29/09/19	99 092	97%
Cars Faure	LF 760	Chasse sur Rhône	CW-392-LP	IRISBUS	Autocar	Récréo	11,9	55	Euro 5	O	O	O	O	Oui	V		01/07/13	01/09/13	-	6,3	LLD	161 147	10	-	27/06/19	183 133	97%
Cars Faure	LF 750	Chasse sur Rhône	CW-813-MY	IRISBUS	Autocar	Récréo	11,9	55	Euro 5	O	O	O	O	Oui	V		03/07/13	01/09/13	-	6,3	LLD	161 147	10	-	10/06/19	167 784	97%
Cars Faure	LF 713 / LF 716 / LF 760	Chasse sur Rhône	CW-488-LP	IRISBUS	Autocar	Récréo	11,9	55	Euro 5	O	O	O	O	Oui	V		01/07/13	01/09/13	-	6,3	LLD	161 147	10	-	22/05/19	145 103	97%
Cars Faure	LF 716 / LF 711	Chasse sur Rhône	CW-780-SM	IRISBUS	Autocar	Récréo	11,9	55	Euro 5	O	O	O	O	Oui	P&V		08/08/13	01/09/13	-	6,2	LLD	161 147	10	-	04/06/19	145 264	97%
Cars Faure	LF 713 / LF 759	Chasse sur Rhône	CW-759-LN	IRISBUS	Autocar	Récréo	11,9	55	Euro 5	O	O	O	O	Oui	P&V		01/07/13	01/09/13	-	6,3	LLD	161 147	10	-	30/05/19	184 627	97%
Cars Faure	LF 759 / LF 718	Chasse sur Rhône	CW 284 KX	IRISBUS	Autocar	Récréo	10,6	45	Euro 5	O	O	O	O	Oui	V		01/07/13	01/09/13	-	6,3	LLD	161 147	10	-	19/05/19	159 461	97%
Cars Faure	LF 760 / LF 702	Chasse sur Rhône	BV-709-ZK	BMC	Autocar	Probus	8,8	39	Euro 5	O	N	N	N	Oui	V		05/10/11	08/07/13	-	8,1	LLD	145 829	10	-	20/08/19	223 118	97%
Cars Faure	LF 750	Chasse sur Rhône	23 CZS 38	VOLVO	Autocar	8700	12,0	59	Euro 4	O	N	N	N	Oui	V		15/11/07	03/09/18	-	12,0	LLD	182 000	10	-	13/08/19	375 768	97%

## Réseau Vienne Condrieu Agglomération

Cars Faure	Réserve	Chasse sur Rhône	757 CMX 38	VOLVO	Autocar	8700	12,0	55	Euro 3	O	N	N	N	Oui	V	17/11/05	03/09/18	-	13,9	LLD	185 000	10	-	25/07/19	430 232	0%					
<b>Age moyen autocars</b>																			<b>6,7</b>	<b>Kilométrage moyen autocars</b>										<b>157 100</b>	
Cars de la Vallée	770	Lorette	CY-043-WJ	OTOKAR	Minibus	Navigo	8,5	33	Euro 5	O	N	N	N	Non	V	24/09/13	01/09/18		4,9	C BAIL	115 000	7		07/08/19	165 000	100%					
Cars de la Vallée	749	Lorette	EE-733-XQ	IVECO	Minibus	Daily	7,5	22+1	Euro 6	O	N	N	N	Non	V	31/08/16	01/09/16		2,0	C BAIL	74 520	7		26/07/19	96 000	100%					
Cars Faure	LF 710 / LF 764 / TAD	Chasse sur Rhône	704 DEM 38	VOLKSWAGEN	Minibus	Crafter	7,3	21	Euro 4	O	N	N	N	Oui	V	02/09/08	01/10/13	-	11,2	LLD	69 147	8	-	10/07/19	334 055	97%					
Cars Faure	LF 748 / LF 719 / TAD	Chasse sur Rhône	84 DCZ 38	RENAULT	Minibus	Master	5,8	16	Euro 4	O	N	N	N	Oui	V	27/05/08	08/07/13	-	11,4	LLD	69 147	8	-	24/10/19	285 203	97%					
Cars Faure	LF 769 / LF 750	Chasse sur Rhône	865 DGB 38	VOLKSWAGEN	Minibus	Crafter	7,3	22	Euro 4	O	N	N	N	Oui	V	18/12/08	08/07/13	-	10,9	LLD	69 147	8	-	30/09/19	249 734	97%					
Cars Faure	LF 769 / TAD	Chasse sur Rhône	166 DDF 38	RENAULT	Minibus	Master	5,8	16	Euro 4	O	N	N	N	Oui	V	10/06/08	08/07/13	-	11,4	LLD	69 147	8	-	30/07/19	174 902	97%					
Cars Faure	LF 762 / LF 764	Chasse sur Rhône	DB 914 XK	MERCEDES	Minibus	Sprinter	7,3	19	Euro 5	O	N	N	N	Oui	V	02/01/14	04/11/19	-	5,8	LLD	56 000	8	-	24/06/19	62 195	97%					
<b>Age moyen minibus</b>																			<b>8,2</b>	<b>Kilométrage moyen minibus</b>										<b>195 298</b>	
Cars Faure	Réserve	Chasse sur Rhône	CE-802-KK	RENAULT	Véhicule léger	Trafic	5,2	8	Euro 5	O	N	N	N	Oui	V	24/04/12	08/07/13	24/04/20	7,5	LLD	20 053	5	-	21/08/18	166 061	0%					
<b>Age moyen véhicules légers</b>																			<b>7,5</b>	<b>Kilométrage moyen véhicules légers</b>										<b>166 061</b>	
<b>Age moyen Parc Total</b>																			<b>7,2</b>	<b>Kilométrage moyen Parc Total</b>										<b>167 335</b>	<b>24,5 Véh</b>

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

- 19 autocars standards de capacité multiples
- 7 minibus de capacité moyenne
- 1 véhicule léger de moins de 9 places

Le vieillissement du parc cette année est de 7,2 ans au 31/08/2019 et se décompose en :

- 6,7 ans pour les véhicules standards
- 8,2 ans pour les minibus
- 7,5 ans pour le véhicule léger

L'autocar le plus ancien est âgé de 13,9 ans et le plus récent est d'août 2016 (soit 2 ans).

## LES FINANCES

## 1. LE COMPTE D'EXPLOITATION

DSP Rive Droite - du 1er septembre 2018 au 31 août 2019		Total DSP Rive Droite	
Montant en € H.T.		Prévisionnel N	Réalisé N
	Nombre de mois	12 mois	12 mois
<b>Données d'exploitation</b>			
Kilomètres parcourus (commerciaux)		277 963	278 940
Kilomètres parcourus (haut-le pied)		311 911	325 830
<b>Kilomètres totaux (commerciaux et HLP)</b>		<b>589 874</b>	<b>604 770</b>
Heures totales de conduites (commerciales)		17 589	73 640
Autres heures payées aux conducteurs		29 803	23 836
<b>Heures totales payées aux conducteurs</b>		<b>47 392</b>	<b>97 476</b>
Nombre de voyages		413 694	352 801
Nombre de véhicules		22,04	21,04
<b>Recettes d'exploitation de la DSP</b>			
Titres Cars du Rhône		27 053	26 609
Titres combinés		0	0
<b>Recettes du service</b>		<b>27 053</b>	<b>26 609</b>
Compensation tarifaire		489 379	532 094
Contribution financière		1 863 638,97	1 929 330
<i>dont taxe sur les salaires</i>		43 985	47 437
<b>Recettes versées par le délégant</b>		<b>2 353 018</b>	<b>2 461 424</b>
Produits d'assurance		0	0
Recettes diverses (dont plus value de cession des immos)		0	0
<b>Autres recettes</b>		<b>0</b>	<b>0</b>
Intéressement recettes pour Vienne Condrieu Agglomération		0	-13 389
<b>Recettes totales</b>		<b>2 380 071</b>	<b>2 474 644</b>
<i>Soit une recette par voyage</i>		<b>5,75</b>	<b>7,01</b>

- Les recettes totales sont supérieures au prévisionnel de 94 k€ € soit 3,97%
- Les recettes directes sont inférieures de 0,4 k€, soit 1,64%
- Les compensations tarifaires sont supérieures aux prévisions de 42,7 k€
- La contribution financière augmente de 65,7 k€ liée à la mise en place des services supplémentaires
- Le montant de la taxe des salaires est supérieur de 3 k€

## L'intéressement sur les recettes

Conformément à l'article 48.1 Prime d'intéressement sur les recettes du contrat, qui prévoit en cas de dépassement de 3% de l'objectif de recettes, il est prévu un reversement de 50%. Ainsi, l'intéressement de recettes à reverser à Vienne Condrieu Agglomération est de 13 389 €.

CEXP DSP avenant CDR => VCA					HT
Recette directes					27 053,00 €
Compensations tarifaires					489 379,00 €
Total					<b>516 432,00 €</b>
Intéressement sur les recettes					HT
Seuil de dépassement 3 %				531 924,96 €	
Dépassement				26 777,96 €	
Intéressement 50%				13 388,98 €	13 388,98 €

## Les charges

DSP Rive Droite - du 1er septembre 2018 au 31 août 2019		Total DSP Rive Droite	
Montant en € H.T.	Nombre de mois	Prévisionnel N 12 mois	Réalisé N 12 mois
<b>Charges</b>			
Carburant		205 881	186 200
Pneumatiques		15 593	13 927
Frais d'entretien		81 313	69 631
Autres achats et charges (dont fluides)		9 384	8 632
Assurance flotte		39 361	31 705
Frais d'atelier (dont MO)		97 422	141 968
Gros entretien		1 317	0
Frais de personnel de conduite (dont taxe sur les salaires)		922 675	863 906
Frais de personnel autre (dont taxe sur les salaires)		163 994	189 473
Sous-traitance		0	107 814
Enquêtes et études		15 164	16 791
Frais de commercialisation		20 755	20 525
Autres charges de gestion courante		9 957	13 571
<b>Total charges d'exploitation</b>		<b>1 582 816</b>	<b>1 664 142</b>
<i>Soit un coût d'exploitation au kilomètre commercial parcouru</i>		5,69	5,97
Intérêts sur emprunts		15 043	0
Crédit-baux et locations longues durées		223 702	336 562
Dotations aux amortissements		48 759	10 150
<b>Total charges liées aux investissements</b>		<b>287 505</b>	<b>346 712</b>
Frais de siège		49 270	63 747
Publicité		5 736	12 184
Frais de personnel autre (dont taxe sur les salaires)		136 419	114 758
Cotisations		6 341	5 633
Assurance hors flotte		8 495	8 570
Honoraires		6 213	8 186
Impôts et taxes		44 842	41 754
Autres frais généraux		163 570	151 373
<b>Total autres charges</b>		<b>420 885</b>	<b>406 204</b>
<b>Charges totales</b>		<b>2 291 205</b>	<b>2 417 059</b>
<i>Soit un coût total au kilomètre commercial parcouru</i>		8,24	8,67
<b>Résultat avant impôt</b>		<b>88 866</b>	<b>57 585</b>

Les charges d'exploitation

Dans le compte d'exploitation prévisionnel, toutes les charges de sous-traitance ont été ventilées dans les différents postes à la demande du SYTRAL

Pour plus de lisibilité, nous les avons regroupées sur la ligne adéquate dans le réalisé, les sous-traitants ne nous transmettant pas de compte d'exploitation détaillé.

Les charges d'exploitation sont supérieures au prévisionnel de 5,5%, seule la ligne 749 ayant été intégrée comme services supplémentaires.

Le poste carburant est en évolution de -9,5% sur le prévisionnel.

Les frais d'entretien sont en recul de 14,4% sur le prévisionnel tandis que les frais d'atelier augmentent de 45,7% lié au vieillissement du parc imposé par SYTRAL.

Le cumul de ces trois postes (frais d'entretien + frais d'atelier + gros entretien) progresse cependant de 17,5%.

Les coûts de personnel de conduite sont inférieurs au prévisionnel de 6,4%.

Les frais de personnel autre sont en augmentation de 15,5%.

Les frais liés à l'offre confiée aux sous-traitants évoluent dus à la création de la ligne scolaire 749.

Les charges liées aux investissements

Elles sont supérieures de 20,5% au prévisionnel.

Les autres charges

Elles sont en retrait de 3,5% par rapport au prévisionnel.

Concernant les charges totales, le prévisionnel était de 2 291 205 €, et le montant des charges de l'exercice s'établit à 2 417 059 €.

Après neutralisation de l'impact de la taxe sur les salaires, par ailleurs remboursée à l'Euro-l'Euro par le délégant, le montant des charges totales s'établit à **2 369 621 Euros HT** pour l'exercice.

Conformément au contrat, ce montant doit être comparé au montant prévisionnel des charges hors taxe sur les salaires pour ce qui concerne le dispositif d'intéressement aux charges.

Après actualisation des charges prévisionnelles au coefficient de 1,0372, nous constatons en réalisé par rapport au prévisionnel un supplément de charges de 73 767€ pour l'exercice 2018/2019.

Le dispositif prévu de l'intéressement pour économies de charges ne se déclenche donc pas.

DSP Rive Droite - du 1er septembre 2018 au 31 août 2019	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>
<b>Charges totales</b>	<b>2 291 205</b>	<b>2 417 059</b>	<b>0</b>
<i>dont Taxe sur les salaires</i>	<i>43 985,10</i>	<i>47 437,14</i>	<i>0,00</i>
<b>Charges totales hors TS</b>	<b>2 247 220</b>	<b>2 369 621</b>	<b>0</b>
Intéressement charges pour Vienne Condrieu Agglomération		<b>0</b>	
Taux d'actualisation (01/09/18) :	1,0372		
Base actualisée :	2 330 817		
	2 295 855	73 767	
	<b>Intéressement économies de charges</b>	<b>0</b>	

## 2. L'INDEXATION

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

L'application de ces modalités au 1<sup>er</sup> septembre 2018, a donné une actualisation de 3,72% 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.

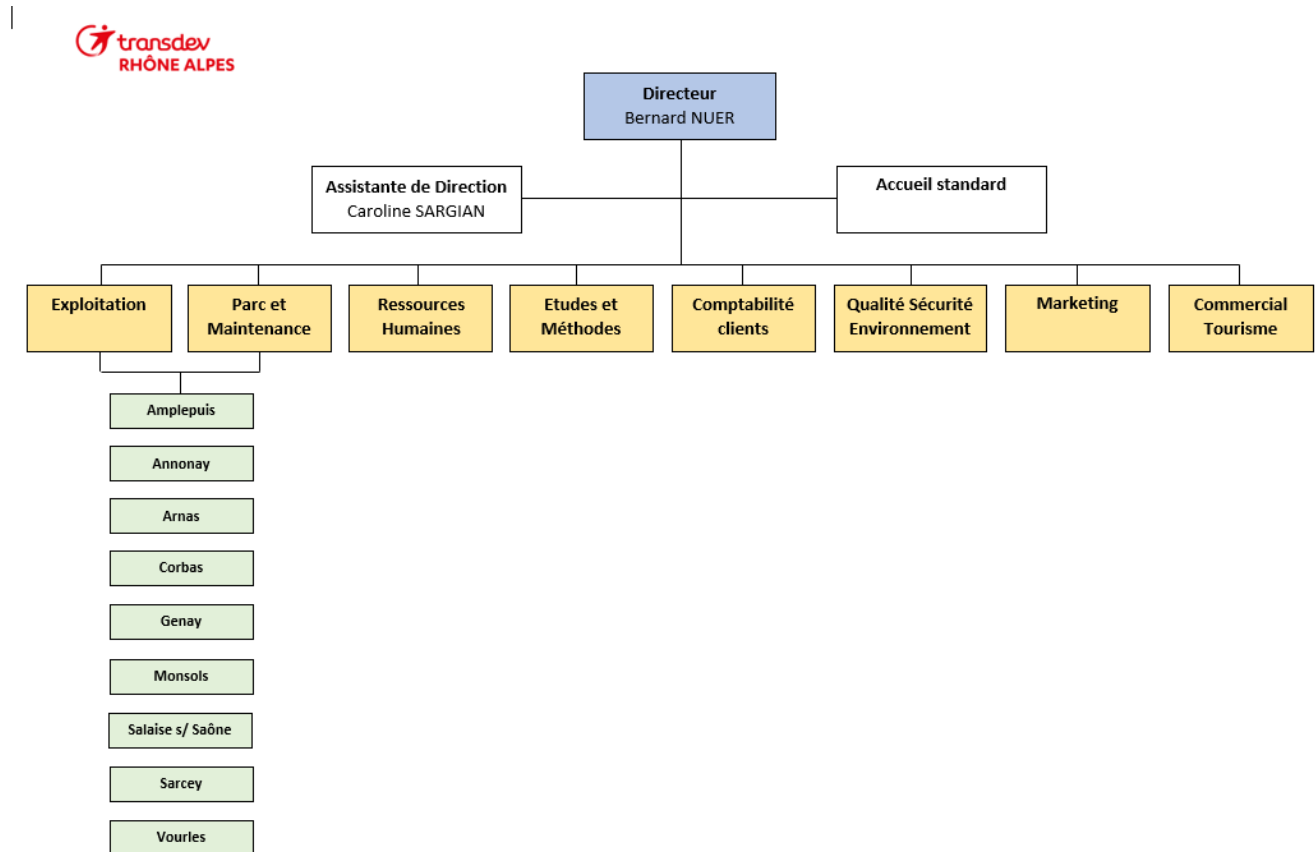
Au titre de l'exercice 2018/2019, les sommes figurant au compte d'exploitation correspondent aux déclarations mensuelles des deux entreprises concernées : Transdev Rhône-Alpes et Cars Faure.

Vous trouverez ci-après la décomposition de la taxe sur les salaires appelée par le co-traitant et inclus dans la CFF :

	<b>VCA</b>	<b>VCA - TRA</b>	<b>VCA - FAURE</b>
TS contrat	43 985,10	10 377,80	33 607,29
TS réalisée	47 437,14	16 720,12	30 717,02

# LES MOYENS HUMAINS

## 1. L'ORGANISATION



Chaque co-traitant et sous-traitant ont désigné un correspondant qui est en lien avec les correspondants désignés du mandataire en fonction des sujets :

- Alain TESTI pour l'exploitation et les études,
- 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		
	Effectif physique moyen mensuel	Effectif physique au 31/08	Effectif ETP
Cadres	6,3	7	1,0
Maîtrises	8,0	8	3,1
Techniciens	0,0	0	0,0
Employés administratifs	15,6	18	4,6
Conducteurs	27,0	32	19,7
<i>Dont CPS*</i>	8,8	12	5,95
Ouvriers	3,7	3	1,2
Autres	0,0	0	0,0
<b>TOTAL</b>	<b>60,6</b>	<b>68</b>	<b>29,5</b>

\*[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 RA - Vourles	Année N		
	Effectif physique moyen mensuel	Effectif physique au 31/08	Effectif ETP
Cadres	2,3	3	0,2
Maîtrises	7,0	7	2,8
Techniciens	0,0	0	0,0
Employés administratifs	3,0	3	0,2
Conducteurs	8,5	9	6,5
<i>Dont CPS</i>	0,5	1	0,03
Ouvriers	3,7	3	1,2
Autres	0,0	0	0,0
<b>TOTAL</b>	<b>24,5</b>	<b>25</b>	<b>10,9</b>

Cars Faure	Année N		
	Effectif physique moyen mensuel	Effectif physique au 31/08	Effectif ETP
Cadres	4,0	4	0,8
Maîtrises	1,0	1	0,3
Techniciens	0,0	0	0,0
Employés administratifs	12,6	15	4,4
Conducteurs	18,5	23	13,1
<i>Dont CPS</i>	8,3	11	5,9
Ouvriers			0,0
Autres			0,0
<b>TOTAL</b>	<b>36,1</b>	<b>43</b>	<b>18,6</b>



## b. Les types de contrats

Effectifs physiques au 31/08	Année N			
	CDI	CDD	Intérim	Total
Cadres	7	0	0	<b>7</b>
Maîtrises	8	0	0	<b>8</b>
Techniciens	0	0	0	<b>0</b>
Employés administratifs	17	1	0	<b>18</b>
Conducteurs	32	0	0	<b>32</b>
Ouvriers	3	0	0	<b>3</b>
Autres	0	0	0	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>67</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>68</b>

## c. La pyramide des âges

Effectifs physiques au 31/08	Année N
Moins de 30 ans	10
De 31 à 40 ans	10
De 41 à 50 ans	15
De 51 à 60 ans	30
Plus de 60 ans	3
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>

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

## d. L'ancienneté

Ancienneté à fin 31/08 (en années)	Année N- 1
Cadres	15,92
Maîtrises	12,43
Techniciens	0,00
Employés administratifs	8,19
Conducteurs	8,24
Ouvriers	7,42
Autres	0,00
<b>Moyenne</b>	<b>9,48</b>

*L'ancienneté moyenne des personnels montre une compétence pérenne, notamment pour les conducteurs*

### 3. DUREE DE TRAVAIL ET ABSENTEÏSME

	Année N			
	Durée moyenne effective de travail (jours)	Heures supplémentaires	Jours calendaires d'absentéisme	Taux d'absentéisme
Cadres	233	0	16	0,65%
Maîtrises	216	99	9	0,32%
Techniciens	0	0	0	
Employés administratifs	215	520	266	4,10%
Conducteurs	173	290	337	2,93%
Ouvriers	204	57	0	0,00%
Autres	0	0	0	
<b>MOYENNE</b>	<b>198</b>	<b>280</b>	<b>221</b>	<b>2,57%</b>

Le taux d'absentéisme total est de 2,57%.

Le plus fort taux d'absentéisme est relevé auprès des employés administratifs avec 4,10%.  
Le second taux d'absentéisme est celui des conducteurs qui frôle les 3%.

Absentéisme conducteurs par cause	Année N	
	Nbre de jours	Taux
Maladie	263	2,28%
Accidents du travail et de trajet	74	0,64%
Maternité / paternité	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>337</b>	<b>2,93%</b>

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

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

#### 4. LE TURN OVER

Pour la catégorie « conducteurs »	Année N
Nombre de départs	2
<i>dont démissions</i>	2
<i>dont départ à la retraite</i>	0
<i>dont licenciement</i>	0
<i>dont fin de CDD</i>	0
<i>dont fin de période d'essai</i>	0
Turn over (*)	6,25%

\* ratio nb départs annuel/effectif annuel

*Ce tableau correspond à tous les effectifs affectés au contrat hors sous-traitants et personnel détaché*

*Le turn-over est également très faible.*

Pour les autres catégories « non conducteurs »	Année N
Nombre de départs	8
<i>dont démissions</i>	0
<i>dont départ à la retraite</i>	2
<i>dont licenciement</i>	2
<i>dont fin de CDD</i>	3
<i>dont fin de période d'essai</i>	1
Turn over (*)	22,22%

\* ratio nb départs annuel/effectif annuel

*Ce tableau correspond à tous les effectifs affectés au contrat, hors sous-traitants et personnel détaché*

#### 5. LES EMBAUCHES

	Année N
Nombre d'embauches de conducteurs	3
Nombre d'embauches hors conducteurs	6

*Ce tableau correspond à tous les effectifs affectés au contrat, hors sous-traitants et personnel détaché*

## 6. LA FORMATION

Type de formation	Intitulé formation	Personnel concerné	Nombre de personnes formées	Durée (en h)	Durée totale (h)
Adaptation dans l'emploi	ACCEILLIR PMR	CONDUCTEUR	2	21	42
Adaptation dans l'emploi	BILLETIERIE OURA	CONDUCTEUR	1	7	7
Adaptation dans l'emploi	CONSTAT AMIABLE	CONDUCTEUR	1	7	7
Adaptation dans l'emploi	FCO	CONDUCTEUR	30	37	1 120
Adaptation dans l'emploi	FORMATION INTERNE CONNECTO	CONDUCTEUR	6	2	9
Adaptation dans l'emploi	FORMATION INTERNE CPS	CONDUCTEUR	8	4	32
Adaptation dans l'emploi	FORMATION INTERNE TOURISME	CONDUCTEUR	11	4	44
Adaptation dans l'emploi	INTEGRATION EMBAUCHE	CONDUCTEUR	40	29	1 148
Adaptation dans l'emploi	LOGICIEL DE PAIE	MANAGER	10	5	50
Adaptation dans l'emploi	RECYCLAGE HABILITATION BT	MAINTENANCE	1	11	11
Adaptation dans l'emploi	RISQUES CHIMIQUES	MAINTENANCE	3	7	21
Adaptation dans l'emploi	TRAVAIL EN HAUTEUR	MAINTENANCE	11	3	33
Développement des compétences	ABC CAR	MANAGER	4	14	56
Développement des compétences	ABC PREPAIE	MANAGER	3	14	42
Développement des compétences	ACCEILLIR AU TEL	EMPLOYE	3	7	21
Développement des compétences	CIRCUIT PNEUMATIQUE URBAIN	MAINTENANCE	1	14	14
Développement des compétences	CONNAITRE ET MAITRISER LA SANTE SECURITE	MANAGER	2	14	28
Développement des compétences	CQP TECHNICIEN EXPERT	MAINTENANCE	1	700	700
Développement des compétences	DEVENIR FORMATEUR	CONDUCTEUR	1	175	175
Développement des compétences	DEVENIR TUTEUR	CONDUCTEUR	4	14	56
Développement des compétences	ELEC CROSSWAY E6	MAINTENANCE	1	21	21
Développement des compétences	EXCEL VB	MANAGER	1	15	15
Développement des compétences	FIMO	MAINTENANCE	1	140	140
Développement des compétences	FNTV DROIT SOCIAL	MANAGER	1	3	3
Développement des compétences	FNTV LE P.A.S	MANAGER	1	2	2
Développement des compétences	INITIATION ELEC ET MULTIPLEXAGE	MAINTENANCE	1	28	28
Développement des compétences	LICENCE MSTV	CONTRAT PRO	1	550	550
Développement des compétences	MENER DES ENTRETIENS PRO	MANAGER	2	14	28
Développement des compétences	PERMIS D+CODE	MAINTENANCE	1	84	84
Développement des compétences	SYSTÈME DEPOLLUTION	MAINTENANCE	1	14	14
Développement des compétences	TECH REFRIGERATION ET ATTESTATION APTITUDE	MAINTENANCE	1	21	21
Développement des compétences	T-TUTORAT	MANAGER	1	14	14
Evolution dans l'emploi	C Comme Conducteur	CONDUCTEUR	28	14	392
Evolution dans l'emploi	Conducteur, Mission de Service Public	CONDUCTEUR	23	7	161
Evolution dans l'emploi	DROIT SOCIAL	MANAGER	1	7	7
Evolution dans l'emploi	GESTION POSTURES	CONDUCTEUR	8	7	56
Evolution dans l'emploi	GESTION DE CONFLITS	CONDUCTEUR	19	7	133

## Réseau Vienne Condrieu Agglomération

Evolution dans l'emploi	GESTION RELATION TEL DIFFICILES	MANAGER	14	7	98
Evolution dans l'emploi	HABILITATION B1XL et B2XL	MAINTENANCE	6	14	84
Evolution dans l'emploi	HABILITATION BS	MANAGER	5	14	70
Evolution dans l'emploi	HOMOLOGATION FCO	CONDUCTEUR	1	35	35
Evolution dans l'emploi	MANIPULATION EXTINCTEURS	CONDUCTEUR	6	3	18
Evolution dans l'emploi	SENSIBILISATION HANDICAPS	CONDUCTEUR	11	7	77
Evolution dans l'emploi	SST-I	TOUS	7	14	98
Evolution dans l'emploi	SST-R	TOUS	10	7	70
Développement des compétences	Conduite en montagne	conduite	14	7	98
Adaptation au poste de travail	Eco conduite	conduite	12	7	84
Adaptation au poste de travail	Fimo voyageur	conduite/administratif	1	140	140
Adaptation au poste de travail	Formation CPS	conduite	21	4	84
Développement des compétences	Formation tourisme	conduite	5	35	175
Adaptation au poste de travail	Gestion de conflit	conduite	7	4	28
Adaptation au poste de travail	Intégration entreprise	conduite/administratif	9	20	180
Adaptation au poste de travail	Perfectionnement conduite	conduite	2	3	6
Adaptation au poste de travail	Permis D	conduite/administratif	3	53	159
Adaptation au poste de travail	PMR	conduite	22	5	110
Adaptation au poste de travail	Pupitre et Billetterie	conduite/administratif	61	3	183
Adaptation au poste de travail	TER	conduite	20	7	140
Adaptation au poste de travail	Intégration conduite	conduite	2	3	6
Adaptation au poste de travail	Démarche qualité	conduite/administratif	1	1	1
Adaptation au poste de travail	Fco Voyageurs	conduite/administratif	14	35	490
Adaptation au poste de travail	Reprise conduite	Conduite	1	2	2
Adaptation au poste de travail	Reprise après sinistre	Conduite	6	2	12
Adaptation au poste de travail	Code de la route	conduite/administratif	41	3	123
Adaptation au poste de travail	Procédure saisie manuelle sur chronotachygraphe	Conduite	54	1,5	81
Evolution et maintiens dans l'emploi	Recyclage SST	conduite/administratif	3	7	21
Développement des compétences	Ouibus	Conduite	24	7	168
Adaptation au poste de travail	Recyclage moniteur FCO	Administratif	1	14	14
<b>TOTAL</b>			<b>619</b>		<b>8 139</b>

## 7. LE PLAN DE FORMATION A VENIR

Type de formation	Intitulé formation	Personnel concerné	Nombre de personnes concernées	Durée (en h)	Durée totale (h)
Adaptation dans l'emploi	FCO	conducteur	32	35	1 120
Adaptation dans l'emploi	conduite en montagne	conducteur	4	7	28
Adaptation dans l'emploi	formation PMR	conducteur	2	2	4
Adaptation dans l'emploi	formation pupitre Oura	conducteur	1	2	2
Adaptation dans l'emploi	Homologation FCO	conducteur	1	35	35
Adaptation dans l'emploi	Influence de la conduite sur les pneus	conducteur	5	7	35
Adaptation dans l'emploi	Intégration embauche	conducteur	18	28	504
Adaptation dans l'emploi	Logiciel de paie	manager	2	7	14
Adaptation dans l'emploi	Perfectionnement conduite	conducteur	1	12	12
Adaptation dans l'emploi	Prévention routière gendarmerie	conducteur	24	2	48
Adaptation dans l'emploi	Transport d'enfant public	conducteur	7	4	28
Développement des compétences	accompagnement managérial	manager	2	10,5	21
Développement des compétences	devenir formateur	conducteur	1	175	175
Développement des compétences	devenir tuteur	conducteur	2	14	28
Développement des compétences	DUT GLT	employé	2	717	1 434
Développement des compétences	e-tutorat	manager	5	10	50
Développement des compétences	Licence MSTV	employé	2	550	1 100
Développement des compétences	Master marketing/communication	employé	1	1080	1 080
Développement des compétences	Mieux communiquer	manager	1	16	16
Développement des compétences	Parcours encadrement proximité	manager	1	126	126
Développement des compétences	Permis D	conducteur	3	84	252
Développement des compétences	TP CTCR	conducteur	21	434	9 114
Développement des compétences	Vendre et prospecter	employé	1	7	7
Evolution dans l'emploi	c comme conducteur	conducteur	6	14	84
Evolution dans l'emploi	conducteur, mission de service public	conducteur	13	7	91
Evolution dans l'emploi	Confort thermique crossway E6	maintenance	3	14	42
Evolution dans l'emploi	CSE	manager	1	7	7
Evolution dans l'emploi	electricité crossway E6	maintenance	1	21	21
Evolution dans l'emploi	Formation économique CSE	conducteur	13	7	91
Evolution dans l'emploi	Gestes et postures	maintenance	3	7	21
Evolution dans l'emploi	Gestes et postures	conducteur	11	7	77
Evolution dans l'emploi	Gestion de conflits	conducteur	11	7	77
Evolution dans l'emploi	Initiation à l'électricité urbanway	maintenance	1	28	28
Evolution dans l'emploi	Manipulation extincteurs	ouvrier	1	3,25	3
Evolution dans l'emploi	Méthodologie diag et dépannage	maintenance	1	14	14
Evolution dans l'emploi	SMILE	conducteur	16	4	64
Evolution dans l'emploi	SST recyclage	conducteur	6	7	42
Evolution dans l'emploi	Utilisation outil diag easy	maintenance	2	14	28
Adaptation dans l'emploi	Intégration pratique	Conduite	12	4	48
Adaptation dans l'emploi	Intégration théorique	Conduite	12	35	420
Adaptation dans l'emploi	Démarche Qualité	conduite/administratif	12	1	12
Adaptation dans l'emploi	Bilan Intégration	Conduite	12	5	60
Adaptation dans l'emploi	Accueil des PMR	Conduite	15	5	75
Adaptation dans l'emploi	Gestion de conflit	Conduite	6	4	24
Adaptation dans l'emploi	Conduite rationnelle	Conduite	8	7	56
Adaptation dans l'emploi	Formation sécurité CPS	Conduite	15	4	60
Adaptation dans l'emploi	Formation code de la route	conduite/administratif	12	2	24
Adaptation dans l'emploi	Billetique	conduite/administratif	12	2	24
Adaptation dans l'emploi	Suivi Constat	Conduite	5	2	10
Maintien dans l'emploi	F.C.O.	conduite/administratif	5	35	175
Evolution dans l'emploi	Recyclage SST	conduite/administratif	5	7	35
Développement des compétences	TER	Conduite	5	6	30
Adaptation dans l'emploi	SST	conduite/administratif	4	14	56
<b>TOTAL</b>			<b>368</b>		<b>17 032</b>

*Le plan de formation prévisionnel est plus ambitieux que celui effectué sur l'exercice 2018/2019.*

## 8. LE PERSONNEL DETACHE

	<b>Année N</b>
Effectifs physiques au 31/08	23
Poids dans les effectifs physiques totaux au 31/08 (%)	25,3%
Effectifs ETP	6,2
Poids dans les effectifs ETP au 31/08 (%)	17,4%

Ce tableau est à détailler par catégorie de personne (cadres, maîtrise, etc.). Un tableau total et un tableau par catégorie.

<b>Cadres</b>	<b>Année N</b>
Effectifs physiques au 31/08	7
Poids dans les effectifs physiques totaux au 31/08 (%)	9,3%
Effectifs ETP	2,9
Poids dans les effectifs ETP au 31/08 (%)	8,9%

<b>Maîtrises</b>	<b>Année N</b>
Effectifs physiques au 31/08	1
Poids dans les effectifs physiques totaux au 31/08 (%)	1,4%
Effectifs ETP	0,5
Poids dans les effectifs ETP au 31/08 (%)	1,7%

<b>Administratifs</b>	<b>Année N</b>
Effectifs physiques au 31/08	15
Poids dans les effectifs physiques totaux au 31/08 (%)	18,1%
Effectifs ETP	2,8
Poids dans les effectifs ETP au 31/08 (%)	8,7%

<b>Ouvriers</b>	<b>Année N</b>
Effectifs physiques au 31/08	0
Poids dans les effectifs physiques totaux au 31/08 (%)	0,0%
Effectifs ETP	0
Poids dans les effectifs ETP au 31/08 (%)	0,0%