# UNE DYNAMIQUE RECORD, DE L'ÉLAN POUR LES PROCHAINES ANNÉES

## RAPPORT D'ACTIVITÉ 2023

#PRENONSDELAVANCE

TADAO

transdev ARTOIS GOHELLE

# Sommaire


**Retour sur 2023** ..... **4**

2023 EN MOTS ..... 6

2023 : une année de records pour un réseau bien installé ..... 6
1. Des records battus, un réseau définitivement adopté ..... 8
2. Pour nos clients, une approche minutieuse et ambitieuse ..... 10
3. Avec nos collaborateurs, travailler à la performance et à la qualité de vie au travail ..... 11
4. La RSE monte en puissance et oriente toute l'entreprise vers l'impact positif ..... 12
2023, la fin d'un cycle et le lancement enthousiaste d'un nouveau ..... 13

2023, en images ..... 14

**A. Le service au client** ..... **31**

1. La fréquentation atteint des records ..... 32

a. Vision globale : Les tableaux de bord ..... 32
b. 2023, une année de records supplémentaires ..... 42

2. Les recettes : une hausse régulière, reflet de la fidélisation des publics ..... 50

a. Vision globale : les tableaux de bord ..... 50
b. Des résultats positifs, quoique nuancés selon la nature des recettes ..... 51

3. Saisir et créer les occasions de valoriser nos services et d'approfondir notre relation clients ..... 58

a. Créer le lien avec des publics spécifiques ..... 58
b. Poursuivre la valorisation des services ..... 59
c. Continuer de s'affirmer en partenaire fidèle de la vie locale ..... 66
d. Prendre soin de la relation à nos clients ..... 71
e. Informer et accompagner nos voyageurs en permanence ..... 78

**B. L'offre de transport** ..... **87**

1. Une offre stabilisée ..... 88

a. L'offre 2023 en quelques mots ..... 89
b. Synthèse par ligne (kms commerciaux) ..... 90
c. Services à la demande : une production a la hausse en lien avec l'évolution des demandes ..... 92
d. Focus production service Proxibus ..... 96
e. Occasionnels et spéciaux ..... 97
a. Modifications temporaires de l'offre ..... 99
b. Les études et modifications permanentes de l'offre ..... 99

2. Consistance de l'offre : détail des ajustements opérés ..... 99
3. L'offre Biclo ..... 100

a. Le service en 2023 ..... 100
b. Bilan de l'activité Biclo en 2023 ..... 103

**C. La gestion quotidienne du réseau** ..... **107**

1. L'exploitation du réseau : armée pour délivrer le service dans des conditions optimales ..... 109

a. Gestion des perturbations ..... 112
b. L'ambiance réseau : la pacification se consolide ..... 113
c. Lutte contre la fraude : un dispositif de plus en plus efficace ..... 115
d. Synthèse des principaux événements et incidents ..... 115
e. Sinistralité : un point d'attention ..... 118

2. Moyens techniques et maintenance : une année de transition 120
a. Le parc en propre 124
b. Le suivi des parcs des transporteurs sous-traitants 127
3. Système d'information 130
4. Les ressources humaines 132
a. L'organisation générale 136
b. La composition des effectifs 138
c. La progression des effectifs 140
d. Le personnel mis à disposition 140
e. La formation 141
f. Mémento annuel des conditions sociales 143
g. Partager sur les projets, créer du lien, fêter les succès : les défis de la communication interne 144
5. Sécurité et préservation de l'environnement : accompagnement et sensibilisation au quotidien 147
La prévention : la meilleure alliée de la sécurité 147
Prévention environnementale : l'engagement se poursuit ! 151
6. Qualité et performance 152
a. Les indicateurs contractuels 152
b. Autres non-conformités : la gestion des réclamations 154
c. Renforcement du service Performance 156
**D. Projets, Prospectives, Innovation 159**
1. Les études au service de l'évolution des produits et services 160
a. Anticipation des modifications d'offre à horizon début 2024 160
b. Réalisation d'une mesure de la fraude 161
c. Enrichissement de la base de données Cognidis 162
2. Un portefeuille de projets toujours dense 164
a. Améliorer le parcours client pour les demandeurs d'emploi 164
b. Faire reculer les risques d'accidents 165
c. Développer l'information voyageurs 165
3. Des innovations concrètes au service des enjeux de territoire 166
a. Finalisation des projets à destination des qpv 166
b. Approfondissement des programmes d'apprentissage 167
c. Poursuite de l'accompagnement d'EMA 168
d. Affirmation de l'engagement dans le dispositif Lem@n 168
4. Renforcer notre impact positif 169
Une démarche structurée et engageante 169
**E. L'accompagnement du délégataire 173**
1. Le tableau de bord de suivi des obligations contractuelles 175
2. Les investissements 178
3. Les avenants à la DSP 198
4. Les comptes d'exploitation 200
**Les données complémentaires sous fichiers informatiques 217**

cora
8019

# RETOUR SUR 2023

## ANNÉE DES RECORDS

# 2023 EN MOTS

## 2023 : UNE ANNÉE DE RECORDS POUR UN RÉSEAU BIEN INSTALLÉ

Alors qu'en 2019, le réseau était structurellement modifié et qu'en 2020-2021 jusque début 2022, la crise sanitaire impactait considérablement les transports en commun, l'année 2023 a bénéficié d'une forme de normalité retrouvée. Preuve de l'attractivité du réseau, les quelques soubresauts liés aux grèves nationales, aux intempéries ou encore aux émeutes urbaines n'ont pas affecté ses résultats. **Au contraire, ces derniers établissent des records sur tous les fronts : fréquentation et recettes. Et confirment ainsi l'installation durable de son attractivité.**

**Cette belle dynamique, déjà constatée en 2022 et désormais bien installée, est le fruit d'un travail constant réalisé sur plusieurs leviers. En matière d'offre**, d'une part, l'efficience est constamment recherchée. Celle-ci est étudiée avec une très haute précision, en lien avec Artois Mobilités 62, afin d'apporter les ajustements nécessaires. **La démarche commerciale**, menée de façon soutenue auprès de nos partenaires économiques, associatifs et culturels, amplifie la visibilité du réseau. **L'information voyageurs** fait l'objet d'un effort constant, passant par une personnalisation et un ciblage toujours plus précis y compris lors de la gestion des aléas, afin d'offrir la meilleure qualité de service. **L'organisation de l'entreprise**, qui vise à la fois la performance et le bien-être des salariés, est aujourd'hui bien établie et fait quotidiennement la preuve de son efficacité. **La recherche d'innovations utiles**, qu'il s'agisse du programme LEMON en faveur de la mobilité inclusive ou bien d'améliorations pour nos systèmes d'exploitation, bénéficie également à la performance du réseau. Enfin, **l'enrichissement de notre connaissance clients, via** le SIG et l'analyse des données, est mise à profit pour optimiser offres, services et actions commerciales. Sans doute le contexte économique a-t-il favorisé, cette année encore, l'usage des transports en commun. Cependant, les résultats satisfaisants de 2023 viennent confirmer les tendances très positives observées précédemment, faisant de **l'usage du réseau un mouvement de fond**.

Pour l'entreprise Transdev Artois-Gohelle, 2023 était la dernière des sept années de sa première DSP auprès d'Artois Mobilités 62. **La performance du réseau Tadao obtenue en point d'orgue est une très belle récompense pour le travail mené collectivement depuis 2017.**

©GéraldGeronimi

©GéraldGeronimi

# 1. DES RECORDS BATTUS, UN RÉSEAU DÉFINITIVEMENT ADOPTÉ

## FRÉQUENTATIONS RECORDS, HAUSSE DURABLE : L'ATTRACTIVITÉ DE L'OFFRE TADAO PROUVE SA SOLIDITÉ

**14,8 millions de validations :** le chiffre est éloquent et marque le record absolu de ces sept années de DSP. 2023 n'a pas échappé à quelques turbulences – épisodes d'intempéries, grèves nationales liées à la réforme des retraites, émeutes urbaines – mais le résultat est au rendez-vous avec une **fréquentation en hausse de +8 % comparativement à 2022**, +13 % si l'on se reporte à l'année 2017. En dézoomant, le résultat est là aussi très satisfaisant puisque les sept dernières années ont fait face à deux événements très impactants : crise sanitaire et refonte et élargissement du réseau.

### LIGNES BULLES = **55 % des validations des lignes régulières**

**Dans le détail, ce sont une fois de plus les lignes Bulles qui ont joué leur rôle de locomotives,** avec une fréquentation située à +10,5 % par rapport à 2022, +36,4 % par rapport à 2017. C'est incontestablement le grand succès du nouveau réseau mis en place en 2019. Leurs fréquences et la lisibilité de leurs dessertes ont permis de séduire rapidement – et durablement – les publics. **Les lignes Bulles 2 et 6, ont obtenu des résultats remarquables en 2023**. Situées à l'ouest du territoire, leur progression est significative – respectivement +16,6 % et +17,1 %. Elles ont bénéficié de la bonne dynamique apportée par les extensions sur la Lys Romane mais également, pour la Bulle 2, d'une amplitude ajustée à la hausse. La Bulle 2 a notamment atteint le record de plus de 2 millions de validations, rejoignant ainsi les performances jusque-là inégalées de la Bulle 1. **Du côté des lignes principales et complémentaires, l'évolution demeure positive** bien que le niveau de performance atteint en 2019 ne soit pas encore retrouvé. Les lignes 15, 18 et 19 dépassent les 500 000 validations annuelles, et la ligne 18 – qui propose un service Express entre Lens et Bruay - affiche une progression de +11,3 % sur l'année. **Les lignes DUO et les services à la demande poursuivent leur belle dynamique et continuent d'élargir leur public** : de nouveaux records ont ainsi été établis, avec plus de 100 000 voyages annuels réalisés et plus de 500 personnes transportées sur une même journée.

### Services à la Demande = **+17 % pour les Allobus et ChronoPro**

Après la forte hausse engendrée par l'intégration de la Lys Romane, **les lignes scolaires connaissent une très légère érosion**, liée à la tendance démographique. Une baisse qui se traduit aussi dans les demandes de prise en charge, dont le nombre de dossiers s'est réduit de 9 %.

## UNE CROISSANCE RÉPERCUTÉE SUR LES RECETTES

**5,2 millions d'euros de recettes en 2023 : record atteint**, avec +5,5 % par rapport à 2022 et +7,68 % au regard de 2019. Les progressions significatives concernent prioritairement les jeunes (+9,11 %), les titres solidaires (+12,45 %), et la hausse des ventes d'abonnements annuels. Bien qu'elle freine la croissance des recettes – avec des niveaux de prix très peu chers – **la hausse constante de ces abonnements témoigne à la fois d'une fidélisation grandissante et de l'attractivité de l'offre dans une période de crise économique**. Les titres occasionnels, qui demeurent malgré tout majoritaires dans la répartition des recettes commerciales, n'ont toujours pas retrouvé leur niveau de 2019. À noter que **le recours aux canaux dématérialisés pour l'achat est désormais ancré**, puisque ces derniers représentent désormais 46 % des ventes : ce sont 35 points de plus qu'en 2019.

**D'autres produits ont participé à la hausse des recettes.** Ainsi, la modification du processus d'inscription pour les titres scolaires, imposant le paiement de la participation obligatoire pour bénéficier de leur activation, a nettement sécurisé les recettes correspondantes. La progression (+7,7 %) des recettes, certes très modestes, liées à la location de vélo, abonde également les recettes et indique surtout une appétence pour les locations de moyennes durées, confirmant la pertinence des projets de développement prévus en 2024. **En revanche, deux accrocs ont été identifiés en 2023** : la contraction très nette des recettes publicitaires sur les véhicules (-18 %) et **un taux de fraude dépassant pour la première fois la barre des 10 %,** alors que le nombre de contrôles est stable. Cela s'explique par le mode de montée sur les Bulles 1 et 2, sans vente à bord et avec l'ensemble des portes ouvertes, et certainement par les effets de la crise économique.

## UNE PRODUCTION KILOMÉTRIQUE GLOBALEMENT STABLE

**En 2023, la production commerciale s'établit à 14,02 millions de kilomètres.** Elle est quasiment équivalente à celle effectuée en 2022, avec -0,42 %. Les ajustements opérés cette année, mineurs, ont cherché à optimiser chaque kilomètre. L'analyse de la répartition est riche d'enseignements. En effet, les lignes Bulles, Principales et DUO affichent une moindre dépense kilométrique, qui s'explique en grande partie par les effets calendaires et aléas d'exploitation. En revanche, les lignes Allobus (+12,13 %) et le service Proxibus (+3,46 %) sont en hausse. D'autre part, les kilomètres déployés pour les services exceptionnels sont en hausse de 37,75 %, traduisant le soin apporté à la desserte des événements phares du territoire : Route du Louvre, Béthune Rétro et surtout navettes Bollaert.

# 2. POUR NOS CLIENTS, UNE APPROCHE MINUTIEUSE ET AMBITIEUSE

Cette année, Tadao a su profiter d'un contexte et d'un réseau stabilisés pour poursuivre la dynamique enclenchée en 2022. Efforts techniques et humains ont été déployés pour répondre à nos critères de réussite : accompagner toujours mieux les voyageurs, convaincre toujours plus de prospects, développer toujours davantage la mobilité, soutenir et faire rayonner le territoire.

## DÉVELOPPER ET RENFORCER LES LIENS

Le plan d'action commercial s'est accéléré, avec environ 50 projets d'ampleur réalisés et la montée en puissance de nos interventions auprès de cibles spécifiques. Le programme Solution Pro a été renforcé, permettant de rencontrer toujours plus d'entreprises et de commerces du territoire, et de nombreux Ateliers CM2, Demandeurs d'emploi et Bailleurs sociaux ont été assurés. Le programme pédagogique **« À plus dans le bus »,** destiné aux élèves de 4e, s'est par ailleurs concrétisé auprès de 15 collèges en 2023. Autre nouveauté, la participation à la Semaine Bleue qui a été une occasion supplémentaire d'aller au-devant de nos clients seniors. **Ce travail en proximité permet d'enrichir notre connaissance des besoins des habitants et de leur présenter en détail le panel des services, leur ouvrant le maximum de perspectives en matière de mobilité.**

Très régulièrement mis en valeur, notamment à l'occasion des fêtes calendaires, le programme OClub a poursuivi son ascension, recueillant 33 % d'adhérents en plus et 180 nouveaux partenaires locaux. Nos partenariats n'ont pas été en reste puisque, là encore, des nouveautés ont vu le jour : Béthune Rétro, la Cité des Électriciens sont ainsi venus rejoindre nos partenaires historiques. Quant à notre partenariat avec le RCLens, il s'est encore étoffé avec la mise en place d'une seconde navette Bollaert qui a très rapidement trouvé son public.

## UNE APPROCHE FAITE D'ATTENTIONS ET D'ENGAGEMENTS

Cette année, Tadao a proposé à ses clients d'agir à ses côtés en faveur de l'environnement, les embarquant ainsi dans sa démarche RSE. Avec succès ! La proposition faite aux adhérents du club fidélité OClub de financer l'installation de ruches a été une réussite immédiate, quand la première participation au challenge « Mai à vélo », en faveur des mobilités douces, a réuni 1 000 personnes et a placé Tadao au 19e rang des 211 communautés inscrites. **L'attention portée à nos clients** s'est également traduite à travers la rénovation complète de la boutique de Liévin et le déménagement de celle de Bruay, offrant ainsi des conditions d'accueil plus confortables. A titre expérimental, un relai « premium » a été installé à Noeux-les-Mines, pour faciliter l'accès à nos services et abonnements pour les habitants du QPV Terre Noeuve. Par ailleurs, le renouvellement des cartes PassPass, dont une grande partie arrivait à échéance en 2023, a été accompagné pas à pas pour faciliter la vie des 19 000 clients concernés. Enfin, pour améliorer le parcours d'information digital de ses voyageurs, Tadao a mené un travail de fond avec Artois Mobilités 62 pour intégrer l'offre TAD dans le calculateur d'itinéraire, une solution mise en œuvre en janvier 2024.

**D'autres marques de considérations ont été déployées en 2023**. Ainsi, la campagne autour de la sécurité à bord a choisi l'angle de la bienveillance et de la valorisation des clients à travers le message **« *on sait que l'on peut compter sur vous* ».** L'adhésion au programme ADN Kids, qui agit contre le harcèlement scolaire, s'est traduite par de premières actions de sensibilisation. Tadao a également continué de soutenir l'association EMA, qui accompagne individuellement les personnes éloignées de l'emploi en favorisant leur accès à la mobilité.

# 3. AVEC NOS COLLABORATEURS, TRAVAILLER À LA PERFORMANCE ET À LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

En 2023, Transdev Artois-Gohelle (TAG) a creusé le sillon engagé dès 2017 : atteindre une organisation optimale pour délivrer un service aux meilleurs standards, tout en prenant soin du bien-être de ses collaborateurs.

## AMÉLIORER LE SERVICE, EN CONTINU

**Assurer la plus haute qualité de notre production est un engagement constant de TAG, qui a encore professionnalisé sa culture de la performance en 2023**. Dans cette perspective, une direction de la performance a été créée et étoffée, avec de nouveaux métiers désormais intégrés qui permettent une mesure plus fine et robuste des indicateurs de performance. Les projets d'amélioration continue se sont poursuivis, avec l'harmonisation des pratiques sur les deux unités d'exploitation ou encore l'écriture de nouveaux process, standards et indicateurs bénéfiques à la fiabilité des systèmes – travail impliquant également nos sous-traitants. Pour **renforcer encore la qualité de l'information voyageurs**, une expérimentation a été menée sur la ligne Bulle 3 avec la mise en place d'une borne e-paper pour expérimenter l'affichage aux arrêts en temps réel. Enfin, la dynamique d'amélioration continue impliquant aussi la recherche de la sobriété énergétique, TAG a sensibilisé ses équipes sur le sujet.

## GARANTIR SÉCURITÉ ET SÉRÉNITÉ

Assurer la sécurité des collaborateurs et des usagers du réseau est un impératif absolu pour Tadao. En complément de la formation des collaborateurs, des exercices et évaluations des procédures d'urgence a été réalisé en lien avec les services de pompier et de police pour s'assurer de la bonne préparation de chacun. Sur le volet de la prévention de l'accidentologie, les conducteurs ont bénéficié d'un accompagnement digital en expérimentant la solution « safety coach » développée par la société Tottup.

Par ailleurs, pour veiller à la qualité de l'ambiance sur le réseau, Tadao a mis en place un partenariat avec le tribunal de Béthune. Ce dernier a permis la mise en place d'une instance de médiation, activée pour les délits de fraude. D'autre part, afin de faciliter les opérations de contrôle, le logiciel Navinéo équipe désormais nos agents de terrain pour une réactivité accrue.

## PROPOSER UNE GESTION DES RESSOURCES HUMAINES OUVERTE ET VALORISANTE

**Dans la continuité des années précédentes, la gestion des ressources humaines de l'entreprise a veillé à instaurer un dialogue** ouvert, favorisant la participation et amplifiant les bénéfices des actions de prévention. Les Comités métiers se sont poursuivis autour de leur mission : sécurisation des filières, ajustement des métiers, repérage des besoins. La Commission dédiée à la Qualité de Vie au Travail s'est également réunie à plusieurs reprises et une nouvelle Commission a vu le jour. Dédiée à la nouvelle génération, elle a pour objectif d'associer davantage les jeunes collaborateurs à l'élaboration de la stratégie d'entreprise. L'amélioration de l'inclusion était également à l'œuvre avec la poursuite des travaux du Comité HandiTAG, qui se concentre sur l'accueil des salariés en situation de handicap.

Le dialogue social fait toujours l'objet d'une attention spécifique et, en 2023, l'entreprise peut se targuer d'un climat serein et positif. À cet égard, la signature d'un accord sur la sécurité au travail et celle d'un autre relatif au nouveau contrat d'intéressement se sont déroulées positivement. Enfin, Tadao s'est également attaché à traiter la question de l'attractivité et de la fidélisation, au vu des tensions actuelles en matière de recrutement. Un parcours d'intégration dédié aux conducteurs a été mis en place et des campagnes de recrutement ont été diffusées, fruit d'un travail mené autour de la marque employeur.

# 4. LA RSE MONTE EN PUISSANCE ET ORIENTE TOUTE L'ENTREPRISE VERS L'IMPACT POSITIF

## 2023, UNE ANNÉE CHARNIÈRE EN MATIÈRE DE RSE.

Engagée dès 2017 sur les sujets de responsabilité sociale et environnementale, l'entreprise a formalisé un projet pour l'avenir résolument orienté « impact positif » afin d'aller encore plus loin. **Préserver l'environnement, placer l'humain au cœur de nos actions, être acteur du territoire : voici les trois axes stratégiques** qui vont guider notre approche et orienter nos actions, afin de démultiplier notre impact positif. Un vaste chantier qui s'ouvre pour l'entreprise, auquel nos collaborateurs mais aussi nos parties prenantes sont invités à contribuer.

## DES RÉALISATIONS MARQUANTES, QUI TRADUISENT L'AMBITION RSE

Sur propositions de collaborateurs engagés en faveur des solutions de développement durable, un projet d'écopâturage à Grenay et de ruchers participatifs sur les dépôts de Grenay et Houdain ont été déployés avec succès. Dans cette même veine, et avec le soutien de la Région Transdev Haut de France, un appel à projet a ensuite été proposé à l'ensemble des collaborateurs : 9 dossiers d'équipes ont été retenus pour une mise en œuvre à partir de 2024. En matière sociétale, l'entreprise a poursuivi

ses actions pour améliorer l'accès à la mobilité pour les habitants des Quartiers Prioritaires de la Ville et a également expérimenté un programme d'apprentissage dédié aux personnes en situation de handicap. Tadao a par ailleurs lancé un vaste plan de sobriété énergétique lors de la période hivernale, a remplacé l'intégralité de sa flotte de service par des véhicules électriques et a signé un plan de mobilité élaboré autour de 14 actions phares. Enfin, l'entreprise a poursuivi son accompagnement d'Artois Mobilités 62 en matière de transition énergétique.

En anticipant l'arrivée de nouveaux bus électriques à travers la préparation des infrastructures et la formation des agents, d'une part, et en élaborant le cahier des charges pour acquérir de nouveaux bus à Hydrogène, d'autre part.

L'ensemble de cette démarche volontariste est d'ores et déjà reconnu par le réseau ALLIANCES, qui a remis à Transdev-Artois Gohelle un trophée à l'occasion des Trophées Régionaux de l'Économie Responsable.

## 2023, LA FIN D'UN CYCLE ET LE LANCEMENT ENTHOUSIASTE D'UN NOUVEAU

En 2017, la promesse de Transdev Artois Gohelle était **« *faire de Tadao l'écosystème de mobilité le plus innovant de France*. »** Sept ans plus tard, TAG est fière de pouvoir affirmer que l'engagement a été tenu. La performance du réseau est reconnue, comme en témoignent encore en 2023 les visites régulières de délégations, avec par exemple celle de Réseau de Rabat ou celle des actionnaires de Transdev. **Avec ses très beaux résultats, tant quantitatifs que qualitatifs, l'année 2023 achève le cycle de la première DSP sur une note très positive, porteuse d'ambition et de belles perspectives pour la suite.** Elle signe et souligne la ténacité des équipes qui ont su, malgré 18 mois de restructuration, malgré la crise sanitaire, se mobiliser pour être au rendez-vous de la transformation – du réseau comme de l'entreprise. Ces réussites résultent également de relations fructueuses, en transparence et en confiance, établies avec la collectivité. **Et du travail collaboratif mené au service d'une vision résolument engageante et durable pour le territoire**.

Le 12 octobre 2023, les élus du comité syndical d'Artois-Mobilités 62 ont voté l'attribution de la DSP 2024/2029 en faveur de Transdev. Cette confiance renouvelée a été partagée et célébrée avec les collaborateurs autour de plusieurs évènements internes destinés également à aligner les énergies et l'ambition vers un nouveau challenge. Conquête, Performance et Impact positif, tels seront les piliers qui guideront l'action de TAG, au service des habitants du territoire et pour faire rayonner ce dernier. **Plus que jamais, l'objectif de faire de Tadao l'écosystème de mobilité le plus innovant de France reste d'actualité.**

### TADAO EN 2023

**14,8 M DE VALIDATIONS**
- +8 % VS 2022
- +14 % VS 2019
- +13 % VS 2017

**5,2 M€ DE RECETTES COMMERCIALES**
- +5,5 % VS 2022
- +7,7 % VS 2019
- +6,1 % VS 2017

**14,02 M DE KM PARCOURUS**
- +0,42 % VS 2022
- +10,1 % VS 2019
- +24,9 % VS 2017

# 2023, EN IMAGES

JANVIER

## CÉRÉMONIE DES VŒUX

La dernière année de la DSP de TAG s'est ouverte par le traditionnel rendez-vous avec le personnel à l'occasion des vœux : un moment idéal pour partager le bilan de l'année écoulée et de donner des indications sur les objectifs de l'année en cours pour un moment de cohésion qui se veut convivial.

FÉVRIER

## PORTES OUVERTES // ÉTABLISSEMENTS SECONDAIRES

Les journées portes ouvertes des établissements secondaires ont fait l'objet de participations adaptées de TADAO : information personnalisée sur la desserte des sites, animation et offre promotionnelle avec deux mois offerts jusqu'au 15 août.

MARS

## TROPHÉE // PRIX DE LA MEILLEURE INITIATIVE TRANSPORT

Artois Mobilités et notre équipe de la Direction Projets Prospective & Innovation ont été primées pour le programme « A+ dans le bus! » développé dans le cadre du programme LEMON. Ce projet novateur, en partenariat avec les collèges, offre une approche ludique de la mobilité. Adopté par 17 collèges du territoire, il mobilise nos équipes avec enthousiasme.

## ATELIER // COMMISSION STRATÉGIE & NOUVELLE GÉNÉRATION

Dans le cadre d'une initiative visant à impliquer les jeunes dans la vision stratégique de l'entreprise, une commission composée de jeunes collaborateurs de moins de 30 ans a été créée. Implication, sentiment d'appartenance et travaux thématiques composent leur programme de travail

## PARTENARIAT // POLARLENS

TADAO reste fidèle à POLAR LENS. Pour valoriser cette 25ème édition : promotion sur nos supports de communication, plus de 1000 romans policiers diffusés sur le réseau, de la visibilité sur le salon et valorisation de la desserte

## SOLUTION PRO // SALON GREEN BUSINESS

La Communauté d'Agglomération de Lens Liévin a organisé un salon sur la transition énergétique et environnementale des entreprises. Tadao y a pris part pour mettre en valeur son programme Solution Pro et notre capacité à accompagner les entreprises dans leurs démarches RSE.

AVRIL

## VÉHICULE HYDROGÈNE // ESSAI DES VÉHICULES “SOLARIS”

Le sujet de l’hydrogène reste présent dans les projets de décarbonation du parc. Fort de sa première expérience, Artois mobilités a engagé le test de deux véhicules “Caetano” et “Solaris” sur le dépôt de Houdain qui se sont révélés concluants.

## ÉVÉNEMENT // INAUGURATION DES BOUTIQUES

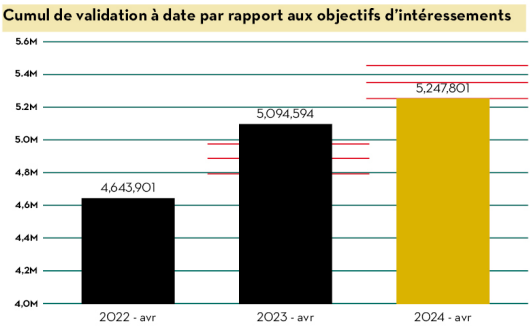
Un coup de neuf dans nos boutiques de Liévin et Hénin-Beaumont ! Une inauguration pendant la période de Pâques… L’occasion de mettre en avant ces deux lieux d’acceuil du public en mettant en lumières les espaces rénovés, créer une expérience positive avec TADAO et attirer les habitants des zones de chalandise

## ATELIER // COMITÉ MÉTIER

Lancés en avril 23 pour toutes les filières de TAG, les comités métiers ont permis d'explorer les enjeux liés aux différents métiers afin d'anticiper les évolutions à intégrer et de sécuriser l'organisation de l'entreprise

## INTERNE // SIGNATURE D'UN NOUVEL ACCORD D'INTÉRESSEMENT

Signé pour la période 2023, 2025 il s'appuie sur 5 critères correspondants à des enjeux prioritaire pour l'entreprise.



MAI

## INTERNE // DÉMARCHE RSE

La première ruche #BEETAG est désormais installée sur le toit de notre dépôt, marquant le début d'une nouvelle initiative écologique passionnante. Nos Équipiers #BEETAG ont chaleureusement accueilli nos nouvelles colocataires et veillent à ce qu'elles s'adaptent confortablement à leur nouvel environnement.

## PARTENARIAT // ROUTE DU LOUVRE

La Route du Louvre, vous verrez ça se fait tout seul ! C'était la promesse de l'année pour ce Rendez-Vous emblématique. Notre partenariat a incité plus de 380 clients à participer aux randonnées grâce à une campagne de communication efficace. Une manifestation régionale majeure au succès également assuré grâce aux navettes organisées par le réseau.

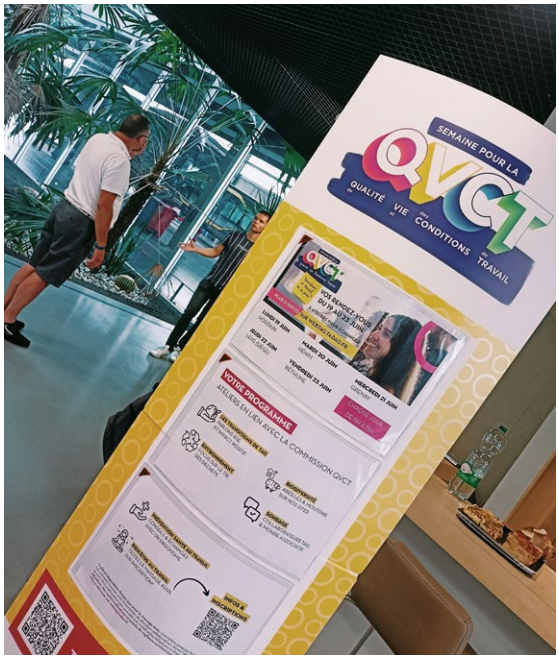
## OPÉRATION // MAI À VELO

L'événement autour de la boutique Biclo a été un succès, avec des animations attractives telles que le vélo smoothie et des ateliers de remise en selle. Plus de cent personnes ont participé. De plus, notre initiative « Mai à Vélo » a rassemblé 960 participants, parcourant ensemble plus de 97 000 km, plaçant ainsi notre communauté Biclo de Tadao à la 19ème place sur 211.

JUIN

## INTERNE // SEMAINE DE LA QVCT

Une semaine d'animation interne sur sites sur le thème de la Qualité de Vie au Travail et plus particulièrement cette année sur le sujet de la transition : Environnement, Biodiversité, Bien-être au travail, Prévention Santé au Travail... Une sensibilisation en phase avec l'évolution du projet d'entreprise et son pilier « Impact Positif ».




## CAMPAGNE DE RECRUTEMENT // CONDUCTEURS-RECEVEURS

Déploiement d'une campagne de communication destinée à attirer les candidatures au poste de conducteur / conductrice, en mettant en valeur les avantages de l'entreprise et en valorisant le métier. Les résultats ont été positifs avec plus de 160 CV reçus et 50 demandes d'informations sur le métier de conducteur.

JUILLET

## INNOVATION // NOUVEAU TROPHÉE

Notre engagement en faveur de l'environnement et de l'inclusion a été récompensé par le trophée de l'économie responsable décerné par le réseau Alliances. Cette reconnaissance a été motivée par nos actions telles que la gestion des batteries des bus hybrides, l'installation de ruches et l'éco-pâturage, ainsi que notre programme LEMON pour l'accessibilité aux transports.

## PROSPECTION // SOLUTION PRO

Tout au long de l'année, le programme Solution Pro engage activement les entreprises locales en proposant des ateliers d'information sur les services de transport public, adaptant leurs interventions aux besoins spécifiques de chaque lieu de travail. Chez Boulanger, à Noyelles Godault, 122 salariés ont ainsi été sensibilisés provoquant une demande de carte Pass Pass pour plus de 20 % d'entre eux.

## OPÉRATION // RENOUVELLEMENT DE LA CARTE PASS PASS

Les cartes délivrées en 2018 avec le renouvellement de la billettique arrivant à échéance au bout de 5 ans, une grande opération de renouvellement de ces supports a été engagée à l'été 2023 par le biais de communications régulières et personnalisées auprès de 18 000 clients identifiés

AOÛT

## PARTENARIAT // BÉTHUNE RÉTRO

Le partenariat avec ce temps fort du territoire s'est renforcé cette année : en plus des navettes qui ont permis d'acheminer plus de 6000 festivaliers, Tadao a renforcé sa visibilité par un stand d'animation/information et la déambulation de Super Tadao dans les allées du festival.

## PARTENARIAT // STADE BOLLAERT DELELIS

Un nouveau parking, situé à la sortie de l'A21 a permis la mise en service d'une deuxième navette pour les supporters du nord et de l'est du réseau. Un renfort de communication a été mené par Tadao et le RCLens pour faire connaître le dispositif qui connaît un succès grandissant, approchant rapidement l'objectif globale de 1 500 personnes transportées.

## CAMPAGNE // CE SERAIT BÊTE DE RESTER ENFERMÉS !

L'été, l'occasion parfaite de bouger et découvrir son territoire et de profiter des loisirs à proximité. Dans les zones urbaines, une campagne personnalisée "ça serait bête de rester enfermé" incite à adopter notre réseau pour des déplacements pratiques et amusants. Des réductions alléchantes sont également au rendez-vous, avec deux mois offerts pour tout nouvel abonnement annuel ou pour les anciens abonnés de plus d'un an.

SEPTEMBRE

## PARTENARIAT // ADN KIDS

En cette nouvelle rentrée scolaire, nous sommes ravis d'annoncer notre partenariat avec ADN Kids, une association dédiée à l'éducation des enfants à la négociation et à la résolution de conflits. Grâce à nos agents formés, nous déployons maintenant leurs ateliers sur notre réseau. A l'occasion de la journée nationale contre le harcèlement, l'équipe de médiateurs est venue à la rencontre des clients. L'occasion de rappeler que chacun à son rôle à jouer et les bons réflexes à adopter.

## RENTRÉE // CAMPAGNE BRAVO

La rentrée, moment clé pour parler à nos clients et attirer de nouveaux usagers vers notre réseau. Après nos campagnes « Merci » en 2022, nous disons Bravo à tous ceux qui optent pour les transports en commun au quotidien. A la clé : des documents de découverte du réseau ciblés par secteur, offre d'essai, grand jeu, communication multicanale

## CAMPAGNE // SEMAINE DE LA MOBILITÉ

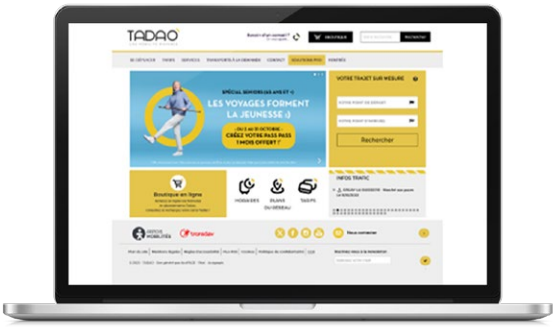
Tadao a mis en avant son engagement en biodiversité en permettant à ses clients de financer des ruches pour ses partenaires grâce aux points OClub. En moins d'une semaine, les cagnottes étaient complètes. Pour promouvoir cette initiative, 14 personnes ont passé plus de 44 heures sur le terrain, attirant plus de 800 nouveaux inscrits sur OClub.

La campagne a été relayée par affiches, flyers, emails, annonces dans les véhicules, et sur les réseaux sociaux.

OCTOBRE

## CAMPAGNE // SEMAINE BLEUE

Une campagne promotionnelle ciblée à destination des « jeunes seniors de 65 ans et plus » : conseils, astuces et offre d'essai



NOVEMBRE

## INTERNE // APPEL À PROJET RSE

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

## INTERNE // RENOUVELLEMENT DE LA DSP

Le renouvellement du contrat a été annoncé le 12 octobre. Cet évènement a donné lieu à plusieurs moments de partage avec le personnel Tadao : petit déjeuner sur l'ensemble des sites dès le 13 octobre, réunion de la communauté managériale en novembre pour un partage des grands objectifs et enjeux de chaque Direction pour les 6 prochaines années et enfin rencontre festive avec les familles à l'occasion des Fêtes de Ste Barbe à Liévin.

## PARTENARIAT // FESTIVAL DE LA SAINTE BARBE

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

DÉCEMBRE

## SOLIDARITÉ // BOÎTE DE NOËL

Les salariés de TAG, de ses sous-traitants et d'Artois Mobilités se mobilisent à nouveau pour l'opération Boîte de Noël : 263 boîtes récoltées au profit des bénéficiaires de 2 associations locales qui agissent en faveur des sans abris.

## SERVICE // RENFORT DE NOËL

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

## O'CLUB // LES CADEAUX DE NOËL

Le programme de fidélité OClub toujours en grande forme en 2023 avec plus de 180 commerçants partenaires, 12 000 abonnés et près de 13 millions de points cumulés ! Des points qui ont notamment pu être dépensés à l'occasion des fêtes de fin d'année à grand renfort d'offres spéciales. Résultat : un record de 941 achats effectués pour la période !

## INNOVATION // DÉPOSITAIRE PREMIUM AU SEIN D'UN QPV

Dans le cadre des expérimentations du projet LEMON, le magasin Leclerc de Nœux-les-Mines a fait l'objet de l'installation de notre premier "dépositaire premium" : rechargement de cartes Pass Pass mais surtout borne multifonction permettant la consultation des horaires du réseau Tadao, facilitant les démarches de création de carte, donnant accès à une documentation personnalisée, et à venir en 2024, des ateliers de formation aux outils digitaux du réseau. Une semaine d'animation a accompagné cette installation

## RSE // SIGNATURE D'UN ACCORD RELATIF A LA MOBILITÉ

Signé pour 3 ans le 23 décembre entre TAG et les représentants du personnel, l'accord relatif à la mobilité fait état d'un plan de 14 actions visant à améliorer la mobilité domicile/travail des salariés.

# A. LE SERVICE AU CLIENT

## DES LIENS QUI SE RENFORCENT

L'année 2023 aura été celle où le sillon est définitivement creusé. Poursuivant sur la très belle lancée accomplie après le Covid, l'année a permis de valider la pertinence du réseau et de l'approche commerciale : les recettes poursuivent leur hausse et la fréquentation dépasse tous les records – 15 millions de validations sur l'année ! - une fois de plus tirée par les locomotives Bulle. Par ailleurs, les partenariats essentiels sont désormais bien ancrés, tout comme l'information aux voyageurs et les campagnes régulières. S'appuyant sur un réseau bien stabilisé et un panel d'actions commerciales bien rôdé, TADAO a pu disposer de davantage de liberté pour intensifier ses actions de conquête et de fidélisation. La dynamique, entamée dès 2022, s'est poursuivie pour aller au-devant des publics : jeunes, scolaires, seniors, habitants des QPV, salariés des zones desservies par le réseau, mais aussi mettre en place de nouveaux partenariats. À l'arrivée : un réseau toujours plus proche de ses usagers.

# 1. LA FRÉQUENTATION ATTEINT DES RECORDS

## A. VISION GLOBALE : LES TABLEAUX DE BORD

### TABLEAU DE BORD DES VALIDATIONS PAR LIGNES RÉGULIÈRES

| Ligne N° | Nom | N | N-1 | % |
|---|---|---|---|---|
| **LIGNES BULLES** | | | | |
| 1 | LIEVIN Université / NOYELLES-GODAULT Europe | 2 281 482 | 2 159 807 | 5,6 % |
| 2 | HOUDAIN Marne - BARLIN Collège Moulin / BEUVRY Ballon | 2 013 522 | 1 727 026 | 16,6 % |
| 3 | AVION Lebas / VENDIN-LE-VIEIL Centre Commercial | 1 064 454 | 1 011 792 | 5,2 % |
| 4 | ANNEZIN Stade / BEUVRY Hôpital | 311 433 | 281 288 | 10,7 % |
| 5 | LENS Gares / LIBERCOURT Gare | 508 371 | 456 761 | 11,3 % |
| 6 | BRUAY Europe / LILLERS Covoiturage | 620 089 | 529 743 | 17,1 % |
| 7 | HENIN BEAUMONT Lumière - LIBERCOURT Gare | 311 643 | 268 205 | 16,2 % |
| | SOUS-TOTAL | 7 110 994 | 6 434 622 | 10,5 % |
| **LIGNES PRINCIPALES** | | | | |
| 10 | OBLINGHEM Mairie / BEUVRY Gorre - Gare SNCF | 180 811 | 166 914 | 8,3 % |
| 11 | GRENAY- NOYELLES-LES-V. / LENS Gares | 338 769 | 316 077 | 7,2 % |
| 12 | BARLIN Collège Moulin / BETHUNE Clemenceau | 380 604 | 350 280 | 8,7 % |
| 13 | ANGRES Duguay-Trouin / NOYELLES-GODAULT Europe | - | - | - |
| 14 | CAUCHY Rue de Floringhem / BRUAY Libération | 400 788 | 365 832 | 9,6 % |
| 15 | CARVIN Eglise / COURCELLES-LES-LENS ZA | 513 555 | 471 961 | 8,8 % |
| 16 | BRUAY Circulaire | - | - | - |
| 17 | LIBERCOURT Les Hauts / OIGNIES Vauban | - | - | - |
| 18 | LENS Gares / BRUAY-LA-BUISSIERE Europe | 483 956 | 434 759 | 11,3 % |
| 19 | ANGRES Guguay Trouin / HENIN-BEAUMONT Gare | 550 981 | 517 728 | 6,4 % |
| | SOUS-TOTAL | 2 849 464 | 2 623 551 | 8,6 % |
| **LIGNES COMPLEMENTAIRES** | | | | |
| 20 | BETHUNE Gare SNCF / ALLOUAGNE Jean Jaurès | 194 842 | 189 321 | 2,9 % |
| 21 | LENS Van Pelt / LEFOREST Gare | 122 379 | 118 804 | 3,0 % |
| 22 | LENS Gares / BETHUNE Gare | 179 072 | 160 132 | 11,8 % |
| 23 | LEFOREST Le Planty / HENIN-BEAUMONT Darchicourt | 102 591 | 90 816 | 13,0 % |
| 24 | BETHUNE Hôpital / HERSIN-COUPIGNY Tirtaine | 79 003 | 70 429 | 12,2 % |
| 25 | HENIN-BEAUMONT Polyclinique / LENS Van Pelt | 149 938 | 134 788 | 11,2 % |
| 26 | BETHUNE Clemenceau / RUITZ Mairie | 64 | - | - |
| 27 | PONT-A-VENDIN De Gaulle / HENIN-BEAUMONT Scrève | 90 914 | 74 477 | 22,1 % |
| 28 | BRUAY Provinces / NOEUX-LES-MINES Cité Scolaire | - | - | - |
| 29 | OIGNIES Gambetta / LEFOREST Gare SNCF | 9 | - | - |
| 30 | CAUCHY Rue de Floringhem / LOZINGHEM Abreuvoir | 56 873 | 51 955 | 9,5 % |
| 31 | LIEVIN Site du 11-19 / LIEVIN Fond d'Anglet | 104 509 | 94 354 | 10,8 % |
| 32 | DIVION Polyclinique de La Clarence / BRUAY Centre Commercial | - | - | - |
| 33 | VENDIN-LE-VIEIL Centre commercial / LIBERCOURT Gare | 129 117 | 119 476 | 8,1 % |
| 34 | HOUDAIN Poste / BRUAY Provinces | - | - | - |
| 35 | AVION Lebas / LA BASSEE Gare | 174 153 | 171 847 | 1,3 % |
| 36 | BRUAY Circulaire | 88 570 | 84 800 | 4,4 % |
| 37 | AUCHY Flandres / LENS Béhal | 171 635 | 167 020 | 2,8 % |
| 39 | LENS Gares / CARVIN Pont-de-Grès | 117 630 | 112 183 | 4,9 % |
| 40 | AUCHEL Lamendin / LENS Gare Bus | 56 | - | - |
| 41 | LENS Circulaire | 124 272 | 103 920 | 19,6 % |

| Validations | | | | | | | | | Validations jour type | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| n sans cor. | correspon-dances | % unit. | % soc. | % jeun. | % tout public | % scol | % div | N | N-1 | % |
| | | | | | | | | | | |
| 1 779 313 | 502 169 | 14,2 % | 15,0 % | 57,0 % | 12,0 % | 1,6 % | 0,2 % | 8 276 | 7 782 | 6,3 % |
| 1 578 595 | 434 927 | 12,9 % | 10,3 % | 62,1 % | 12,3 % | 2,1 % | 0,2 % | 7 317 | 6 216 | 17,7 % |
| 774 303 | 290 151 | 16,7 % | 16,5 % | 52,0 % | 13,0 % | 1,5 % | 0,3 % | 3 854 | 3 626 | 6,3 % |
| 260 056 | 51 377 | 18,8 % | 21,1 % | 45,0 % | 13,4 % | 1,7 % | 0,2 % | 1 141 | 1 014 | 12,6 % |
| 426 924 | 81 447 | 20,5 % | 14,1 % | 52,2 % | 10,3 % | 2,7 % | 0,2 % | 1 800 | 1 635 | 10,1 % |
| 509 212 | 110 877 | 17,8 % | 8,7 % | 58,2 % | 8,8 % | 6,2 % | 0,4 % | 2 338 | 1 997 | 17,1 % |
| 275 008 | 36 635 | 18,2 % | 11,5 % | 58,0 % | 8,2 % | 3,8 % | 0,2 % | 1 161 | 1 005 | 15,5 % |
| 5 603 411 | 1 507 583 | 15,3 % | 13,4 % | 57,0 % | 11,7 % | 2,3 % | 0,2 % | 25 886 | 23 275 | 11,2 % |
| | | | | | | | | | | |
| 163 451 | 17 360 | 13,1 % | 10,7 % | 55,1 % | 10,8 % | 10,1 % | 0,2 % | 756 | 692 | 9,3 % |
| 287 693 | 51 076 | 21,1 % | 13,2 % | 51,3 % | 10,2 % | 3,9 % | 0,2 % | 1 314 | 1 224 | 7,3 % |
| 321 496 | 59 108 | 20,0 % | 10,3 % | 50,9 % | 12,9 % | 5,6 % | 0,3 % | 1 429 | 1 293 | 10,5 % |
| - | - | 0,0 % | 0,0 % | 0,0 % | 0,0 % | 0,0 % | 0,0 % | - | - | - |
| 350 713 | 50 075 | 19,4 % | 12,0 % | 55,8 % | 9,8 % | 2,6 % | 0,4 % | 1 541 | 1 390 | 10,9 % |
| 458 336 | 55 219 | 18,5 % | 13,5 % | 51,4 % | 11,8 % | 4,5 % | 0,3 % | 1 956 | 1 776 | 10,1 % |
| - | - | 0,0 % | 0,0 % | 0,0 % | 0,0 % | 0,0 % | 0,0 % | - | - | - |
| - | - | 0,0 % | 0,0 % | 0,0 % | 0,0 % | 0,0 % | 0,0 % | - | - | - |
| 401 816 | 82 140 | 20,7 % | 10,8 % | 50,7 % | 12,3 % | 5,1 % | 0,4 % | 1 804 | 1 614 | 11,8 % |
| 452 279 | 98 702 | 17,6 % | 13,6 % | 54,5 % | 11,1 % | 3,0 % | 0,3 % | 2 074 | 1 927 | 7,6 % |
| 2 435 784 | 413 680 | 19,0 % | 12,2 % | 52,7 % | 11,4 % | 4,5 % | 0,3 % | 10 874 | 9 916 | 9,7 % |
| | | | | | | | | | | |
| 172 558 | 22 284 | 17,6 % | 9,3 % | 51,6 % | 8,2 % | 13,1 % | 0,2 % | 775 | 750 | 3,3 % |
| 103 121 | 19 258 | 17,7 % | 19,5 % | 44,0 % | 11,3 % | 7,0 % | 0,5 % | 470 | 453 | 3,7 % |
| 148 231 | 30 841 | 17,8 % | 9,9 % | 53,7 % | 10,1 % | 8,0 % | 0,5 % | 689 | 615 | 12,0 % |
| 95 418 | 7 173 | 17,1 % | 4,3 % | 58,4 % | 3,0 % | 16,6 % | 0,5 % | 421 | 377 | 11,8 % |
| 71 581 | 7 422 | 15,7 % | 10,9 % | 44,0 % | 12,0 % | 17,1 % | 0,3 % | 329 | 299 | 10,0 % |
| 131 237 | 18 701 | 15,5 % | 13,8 % | 51,8 % | 8,8 % | 9,5 % | 0,5 % | 608 | 549 | 10,7 % |
| 59 | 5 | 21,9 % | 20,3 % | 43,8 % | 12,5 % | 1,6 % | 0,0 % | 0 | - | - |
| 80 830 | 10 084 | 14,1 % | 13,7 % | 55,5 % | 8,6 % | 7,7 % | 0,4 % | 363 | 300 | 21,0 % |
| - | - | 0,0 % | 0,0 % | 0,0 % | 0,0 % | 0,0 % | 0,0 % | - | - | - |
| 9 | - | 11,1 % | 0,0 % | 88,9 % | 0,0 % | 0,0 % | 0,0 % | 0 | - | - |
| 52 698 | 4 175 | 23,5 % | 12,1 % | 43,9 % | 6,5 % | 13,7 % | 0,3 % | 227 | 210 | 7,9 % |
| 94 583 | 9 926 | 15,8 % | 12,8 % | 60,1 % | 6,6 % | 4,4 % | 0,4 % | 427 | 377 | 13,2 % |
| - | - | 0,0 % | 0,0 % | 0,0 % | 0,0 % | 0,0 % | 0,0 % | - | - | - |
| 117 923 | 11 194 | 17,8 % | 9,4 % | 52,8 % | 9,0 % | 10,5 % | 0,5 % | 520 | 481 | 8,1 % |
| - | - | 0,0 % | 0,0 % | 0,0 % | 0,0 % | 0,0 % | 0,0 % | - | - | - |
| 151 521 | 22 632 | 23,0 % | 13,9 % | 43,5 % | 11,5 % | 7,2 % | 0,9 % | 652 | 628 | 3,9 % |
| 78 370 | 10 200 | 17,5 % | 16,7 % | 47,6 % | 14,4 % | 3,0 % | 0,7 % | 341 | 326 | 4,9 % |
| 160 622 | 11 013 | 17,8 % | 5,9 % | 54,7 % | 7,5 % | 13,5 % | 0,5 % | 711 | 677 | 5,0 % |
| 105 381 | 12 249 | 11,9 % | 6,6 % | 57,0 % | 9,2 % | 14,8 % | 0,4 % | 507 | 471 | 7,6 % |
| 48 | 8 | 21,4 % | 12,5 % | 51,8 % | 12,5 % | 1,8 % | 0,0 % | 0 | - | - |
| 107 365 | 16 907 | 15,1 % | 16,9 % | 52,6 % | 10,5 % | 4,6 % | 0,3 % | 488 | 407 | 19,8 % |

| Ligne N° | Nom | N | N-1 | % |
|---|---|---|---|---|
| 47 | CARVIN Cité Saint-Paul / OIGNIES Vauban | 101 809 | 82 094 | 24,0 % |
| 180 | LENS Gares / BRUAY-LA-BUISSIERE Europe | 694 | 867 | -20,0 % |
| | SOUS-TOTAL | 1 988 130 | 1 827 283 | 8,8 % |
| **LIGNES DUO** | | | | |
| 50 | BRUAY Europe / BETHUNE Gare | 20 138 | 18 952 | 6,3 % |
| 51 | LENS Gare Bus / CARVIN Eglise | - | - | - |
| 52 | BETHUNE Gare / BEUVRY Hôpital | 35 321 | 35 526 | -0,6 % |
| 53 | HULLUCH Fosse 13 / CARVIN Eglise | 18 659 | 16 251 | 14,8 % |
| 54 | BETHUNE Gare / HINGES Rue de Paradis | 23 441 | 22 759 | 3,0 % |
| 55 | LIEVIN Nauticaa / AIX-NOULETTE Epinette | 24 983 | 21 848 | 14,3 % |
| 56 | BILLY-BERCLAU 11 Novembre / BETHUNE Gare | 36 003 | 31 914 | 12,8 % |
| 57 | ABLAIN-ST-NAZAIRE Boutzeur / LIEVIN Centre commercial | 6 845 | 6 419 | 6,6 % |
| 58 | VERMELLES Marignane / LA BASSEE Gare | 28 574 | 26 798 | 6,6 % |
| 59 | VIMY Mésanges / LENS Gares | 9 212 | 9 776 | -5,8 % |
| 60 | FESTUBERT Mairie / HAISNES Mairie | 16 295 | 14 306 | 13,9 % |
| 61 | | - | - | - |
| 62 | ESTREE-CAUCHY Haut d'Estrée / BRUAY Europe | 16 502 | 14 553 | 13,4 % |
| 64 | BAJUS Abreuvoir / BRUAY Europe | 5 129 | 6 487 | -20,9 % |
| 66 | PERNES-EN-ARTOIS Mairie / BRUAY Europe | 15 937 | 11 672 | 36,5 % |
| 68 | LABEUVRIERE Mairie / BRUAY Europe | 28 752 | 26 477 | 8,6 % |
| 70 | BARLIN Mairie / BRUAY Europe | 3 530 | 4 541 | -22,3 % |
| 72 | NOEUX-LES-MINES Gare / HOUCHIN Bas d'Houchin | 22 522 | 23 057 | -2,3 % |
| 74 | LILLERS Covoiturage / ISBERGUES Molinghem Gare | 9 426 | 6 301 | 49,6 % |
| 76 | BETHUNE Gare / CALONNE-SUR-LA-LYS Verts Feuillages | 9 892 | 8 604 | 15,0 % |
| 78 | BETHUNE Gare / LILLERS Covoiturage | 16 403 | 11 606 | 41,3 % |
| 82 | BRUAY Europe / BETHUNE Gare | 20 853 | 19 336 | 7,8 % |
| 114 | DIEVAL Route nationale / BRUAY Europe | - | - | - |
| | SOUS-TOTAL | 368 417 | 337 183 | 9,3 % |
| **NAVETTES** | | | | |
| 90 | BETHUNE Navette Centre-Ville | 1 969 | 2 388 | -17,5 % |
| 91 | LENS Navette Marché | 270 | 250 | 8,0 % |
| 92 | BRUAY Navette Marché | 139 | 133 | 4,5 % |
| 93 | Allobus DELTA 3 | - | - | - |
| 94 | Navette Parc d'Olhain | - | - | - |
| 96 | ZI Artois Flandres | - | - | - |
| 97 | Navette Louvre-Lens | 55 | - | - |
| 101 | Navette RC LENS | 2 158 | 802 | 169,1 % |
| 103 | Navette RC Lens CRVO | 310 | - | - |
| | SOUS-TOTAL | 4 901 | 3 573 | 37,2 % |
| **AUTRES SOURCES** | | | | |
| DEGRAD | | 308 571 | 359 831 | -14,2 % |
| 7 000 | mTicket | 31 831 | 37 763 | -15,7 % |
| 8 000 | Trafic SNCF | 267 029 | 252 799 | 5,6 % |
| 9 998 | - | - | - | - |
| 9 999 | Régularisations | 85 147 | - | - |
| | SOUS-TOTAL | 692 578 | 650 393 | 6,5 % |
| **TOTAL GÉNÉRAL** | | **13 014 484** | **11 876 605** | **9,6 %** |

| Validations | | | | | | | | Validations jour type | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| n sans cor. | correspon-dances | % unit. | % soc. | % jeun. | % tout public | % scol | % div | N | N-1 | % |
| 94 898 | 6 911 | 11,9 % | 8,5 % | 61,5 % | 5,0 % | 12,9 % | 0,2 % | 443 | 364 | 21,6 % |
| 577 | 117 | 8,4 % | 3,0 % | 69,6 % | 12,8 % | 6,2 % | 0,0 % | 3 | 3 | -26,6 % |
| 1 767 030 | 221 100 | 17,0 % | 11,3 % | 52,2 % | 9,0 % | 10,1 % | 0,5 % | 7 974 | 7 288 | 9,4 % |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| 17 632 | 2 506 | 10,9 % | 6,5 % | 48,4 % | 16,0 % | 18,1 % | 0,2 % | 89 | 86 | 3,5 % |
| - | - | 0,0 % | 0,0 % | 0,0 % | 0,0 % | 0,0 % | 0,0 % | - | - | - |
| 30 863 | 4 458 | 9,9 % | 6,1 % | 49,2 % | 9,3 % | 25,3 % | 0,2 % | 157 | 159 | -1,5 % |
| 17 713 | 946 | 5,6 % | 3,6 % | 36,0 % | 1,6 % | 52,9 % | 0,2 % | 91 | 78 | 16,4 % |
| 21 826 | 1 615 | 5,1 % | 2,5 % | 40,9 % | 3,7 % | 47,8 % | 0,1 % | 111 | 109 | 2,3 % |
| 23 547 | 1 436 | 5,0 % | 2,0 % | 33,8 % | 2,2 % | 56,8 % | 0,3 % | 117 | 105 | 12,2 % |
| 31 960 | 4 043 | 12,6 % | 6,1 % | 52,6 % | 5,2 % | 23,0 % | 0,5 % | 155 | 138 | 11,9 % |
| 6 553 | 292 | 8,2 % | 1,6 % | 35,2 % | 7,0 % | 47,3 % | 0,7 % | 32 | 28 | 12,4 % |
| 28 248 | 326 | 2,7 % | 0,7 % | 12,2 % | 0,6 % | 83,7 % | 0,2 % | 142 | 131 | 8,2 % |
| 8 883 | 329 | 1,5 % | 2,4 % | 43,8 % | 6,2 % | 46,0 % | 0,1 % | 46 | 48 | -2,5 % |
| 15 741 | 554 | 18,5 % | 6,9 % | 31,0 % | 4,0 % | 39,2 % | 0,4 % | 72 | 63 | 14,8 % |
| - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 16 000 | 502 | 1,3 % | 0,6 % | 48,8 % | 0,4 % | 48,9 % | 0,0 % | 83 | 73 | 13,1 % |
| 4 835 | 294 | 7,7 % | 0,9 % | 63,4 % | 4,4 % | 23,6 % | 0,1 % | 23 | 29 | -20,0 % |
| 15 118 | 819 | 4,2 % | 2,1 % | 85,6 % | 3,2 % | 4,9 % | 0,1 % | 79 | 56 | 40,8 % |
| 21 958 | 6 794 | 5,6 % | 4,1 % | 68,5 % | 6,4 % | 15,2 % | 0,2 % | 136 | 127 | 7,3 % |
| 3 356 | 174 | 1,1 % | 0,4 % | 70,6 % | 0,8 % | 27,0 % | 0,1 % | 18 | 22 | -18,5 % |
| 21 726 | 796 | 4,6 % | 1,2 % | 60,0 % | 3,1 % | 30,9 % | 0,2 % | 109 | 112 | -2,3 % |
| 9 386 | 40 | 2,1 % | 0,1 % | 20,1 % | 0,7 % | 76,9 % | 0,1 % | 47 | 32 | 45,9 % |
| 9 007 | 885 | 3,5 % | 2,1 % | 48,5 % | 1,3 % | 44,4 % | 0,2 % | 50 | 45 | 11,9 % |
| 15 451 | 952 | 2,5 % | 0,9 % | 53,2 % | 3,6 % | 39,6 % | 0,1 % | 83 | 60 | 38,0 % |
| 18 726 | 2 127 | 7,2 % | 5,6 % | 60,0 % | 7,9 % | 19,1 % | 0,2 % | 96 | 88 | 9,3 % |
| - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 338 529 | 29 888 | 6,7 % | 3,4 % | 47,3 % | 4,8 % | 37,6 % | 0,2 % | 1 736 | 1 588 | 9,3 % |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| 900 | 1 069 | 4,5 % | 10,7 % | 73,3 % | 9,6 % | 1,5 % | 0,4 % | 7 | 8 | -15,3 % |
| 270 | - | 31,9 % | 3,7 % | 0,7 % | 63,7 % | 0,0 % | 0,0 % | 1 | 1 | 37,4 % |
| 139 | - | 20,9 % | 31,7 % | 0,7 % | 46,8 % | 0,0 % | 0,0 % | 0 | - | - |
| - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 54 | 1 | 1,8 % | 5,5 % | 23,6 % | 0,0 % | 69,1 % | 0,0 % | 0 | - | - |
| 2 158 | - | 97,7 % | 0,2 % | 1,8 % | 0,1 % | 0,0 % | 0,1 % | 4 | - | - |
| 306 | 4 | 93,9 % | 0,3 % | 4,8 % | 0,6 % | 0,0 % | 0,3 % | 0 | - | - |
| 3 827 | 1 074 | 47,2 % | 5,6 % | 30,9 % | 8,8 % | 1,4 % | 0,2 % | 13 | 9 | 44,1 % |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| 262 453 | 46 118 | 11,8 % | 10,6 % | 55,1 % | 9,6 % | 12,6 % | 0,3 % | 1 254 | 1 308 | -4,1 % |
| 28 216 | 3 615 | 14,1 % | 9,6 % | 0,0 % | 74,8 % | 0,0 % | 1,6 % | - | - | - |
| 267 029 | - | 0,0 % | 10,6 % | 79,0 % | 10,4 % | 0,0 % | 0,0 % | - | - | - |
| - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 85 147 | - | 11,5 % | 11,2 % | 51,3 % | 10,6 % | 15,1 % | 0,3 % | - | - | - |
| 642 845 | 49 733 | 7,3 % | 10,6 % | 61,3 % | 13,0 % | 7,5 % | 0,3 % | 1 254 | 1 308 | -4,1 % |
| | | | | | | | | | | |
| **10 791 426** | **2 223 058** | **15,7 %** | **12,4 %** | **55,2 %** | **11,1 %** | **5,2 %** | **0,3 %** | **47 737** | **43 385** | **10,0 %** |

## TABLEAU DE BORD DES VALIDATIONS PAR CIRCUITS SCOLAIRES

| Kms commerciaux | | | Validations | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| N | N-1 | % | N | N-1 | % | n sans cor. | correspond | % unit. |
| 1 642 218 | 1 655 558 | -0,8% | 1 742 960 | 1 783 165 | -2,3% | 1 723 686 | 19 274 | 0,1% |

Le détail par CS est fourni dans les fichiers sources.

## TABLEAU DE BORD DES VALIDATIONS PAR LIGNES ALLOBUS

| Ligne | Kms commerciaux | | | Validations | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| N° | N | N-1 | % | N | N-1 | % | n sans cor. | corres |
| Allobus A | 123 695 | 165 272 | -25,2% | 19 489 | 18 299 | 6,5% | 17 942 | 1 547 |
| Allobus B | 15 497 | 47 823 | -67,6% | 3 398 | 4 654 | -27,0% | 2 970 | 428 |
| Allobus C | 7 905 | 24 745 | -68,1% | 55 | 157 | -65,0% | 51 | 4 |
| Allobus D | 730 | 5 071 | -85,6% | 1 232 | 5 272 | -76,6% | 1 131 | 101 |
| Allobus E | 1 679 | 2 221 | -24,4% | 18 | 77 | -76,6% | 16 | 2 |
| Allobus F | 40 209 | 71 288 | -43,6% | 3 224 | 4 110 | -21,6% | 3 017 | 207 |
| Allobus G | 22 330 | 37 687 | -40,7% | 2 428 | 1 103 | 120,1% | 2 156 | 272 |
| Allobus H | 3 683 | 0 | - | 165 | 0 | - | 171 | 6 |
| Allobus Sites de Mémoire | 731 | 3 464 | -78,9% | 44 | 35 | 25,7% | 38 | 6 |
| Lignes Duo | 162 409 | 0 | - | 6 588 | 0 | - | 5 814 | 774 |
| Lignes CHRONOPRO | 0 | 3 227 | -100,0% | 0 | 1 496 | -100,0% | 0 | 0 |
| CHRONO Bois Rigault | 15 776 | 7 447 | 111,8% | 7 993 | 4 683 | 70,7% | 6 015 | 1978 |
| CHRONO Delta 3 | 197 | 3 160 | -93,8% | 7 | 23 | -69,6% | 5 | 2 |
| CHRONO PI Artois Flandres | 10 784 | 3 624 | 197,6% | 1 187 | 1 534 | -22,6% | 1 139 | 48 |
| CHRONO ZI Château | 2 463 | 2 622 | -6,0% | 0 | 0 | - | 0 | 0 |
| CHRONO ZI Washington | 5 422 | 1 882 | 188,1% | 7 167 | 3 719 | 92,7% | 4 095 | 3072 |
| CHRONO Portes du Nord | 1 412 | 681 | 107,4% | 4 | 0 | - | 4 | 0 |
| **TOTAUX** | **414 923** | **380 215** | **9,1%** | **52 999** | **45 310** | **17,0%** | **44 564** | **8 447** |

Les km commerciaux totaux de l'activité TAD s'élèvent à 380215km, les lignes DUO sont exclues des km ci-dessus

## TABLEAU DE BORD DES VALIDATIONS SUR LE SERVICE PROXIBUS

| Kms totaux | | | Validations | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| N | N-1 | % | N | N-1 | % | % unit. | % soc. | % jeun. |
| 123 301 | 113 087 | 9,0% | 9 777 | 9 478 | 3,2% | 5,2% | 42,2% | 13,8% |

## CLIENTS TAD

| | Moyenne N | Moyenne N-1 | N /N-1 en % |
|---|---|---|---|
| Allobus | 11 394 | 6 914 | 64,80% |
| Proxibus | 258 | 239 | 7,95% |
| TOTAUX | 11 652 | 7 153 | 62,90% |

## REMPLISSAGE DES VÉHICULES PAR COURSE

| | Moyenne N | Moyenne N-1 | N /N-1 en % |
|---|---|---|---|
| Allobus | 2,83 | 2,16 | 31,02% |
| Proxibus | 1,46 | 1,35 | 8,15% |
| TOTAUX | 2,15 | 1,76 | 22,22% |

| | | | | | Validations / Km | | | Validations jour type | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| % soc. | % jeun. | % tout public | % scol | % div | N | N-1 | % | N | N-1 | % |
| 0,0% | 37,5% | 0,1% | 62,2% | 0,0% | 1,06 | 1,08 | -1,5% | 8 908 | 8 984 | -0,8% |

| | | | | | | Validations /Km | | | Validations /jour type | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| % unit. | % soc. | % jeun. | % tout public | % scol | % div. | N | N-1 | % | N | N-1 | % |
| 11,2% | 6,4% | 50,9% | 8,5% | 22,9% | 0,1% | 0,16 | 0,11 | 42,3% | 77 | 74 | 4,5% |
| 15,0% | 19,4% | 35,5% | 11,1% | 18,5% | 0,6% | 0,22 | 0,10 | 125,3% | 13 | 17 | -24,6% |
| 3,6% | 21,8% | 41,8% | 29,1% | 3,6% | 0,0% | 0,01 | 0,01 | 9,7% | 0 | 1 | -65,9% |
| 11,9% | 9,3% | 40,9% | 8,4% | 29,2% | 0,4% | 1,69 | 1,04 | 62,4% | 6 | 22 | -71,8% |
| 16,7% | 16,7% | 44,4% | 5,6% | 16,7% | 0,0% | 0,01 | 0,03 | -69,1% | 0 | 0 | -73,6% |
| 18,0% | 18,1% | 44,4% | 5,9% | 13,1% | 0,6% | 0,08 | 0,06 | 39,1% | 13 | 16 | -22,4% |
| 8,7% | 5,2% | 53,4% | 10,6% | 22,0% | 0,0% | 0,11 | 0,03 | 271,5% | 9 | 5 | 99,7% |
| 36,4% | 3,6% | 38,2% | 3,6% | 18,2% | 0,0% | 0,04 | - | - | 1 | - | - |
| 65,9% | 9,1% | 20,5% | 4,5% | 0,0% | 0,0% | 0,06 | 0,01 | 495,4% | 0 | 0 | 9,7% |
| 12,4% | 11,4% | 49,1% | 14,4% | 12,4% | 0,3% | 0,04 | - | - | 26 | - | - |
| - | - | - | - | - | - | - | 0,46 | - | - | 7 | -100,0% |
| 3,8% | 7,9% | 48,6% | 39,7% | 0,0% | 0,1% | 0,51 | 0,63 | -19,4% | 32 | 18 | 75,7% |
| 0,0% | 0,0% | 57,1% | 42,9% | 0,0% | 0,0% | 0,04 | 0,01 | 388,7% | 0 | 0 | -68,4% |
| 4,5% | 0,5% | 14,7% | 80,2% | 0,1% | 0,0% | 0,11 | 0,42 | -74,0% | 5 | 7 | -23,8% |
| - | - | - | - | - | - | 0,00 | 0,00 | - | - | - | - |
| 4,8% | 34,8% | 48,3% | 12,0% | 0,1% | 0,1% | 1,32 | 1,98 | -33,1% | 31 | 16 | 87,2% |
| 0,0% | 25,0% | 75,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,00 | 0,00 | - | 0 | - | - |
| **9,9%** | **12,5%** | **47,6%** | **16,1%** | **13,7%** | **0,2%** | **0,13** | **0,12** | **7,2%** | **213** | **183** | **16,2%** |

| | | | Validation /Km | | |
|---|---|---|---|---|---|
| % tout public | % scol | % div. | N | N-1 | % |
| 35,5% | 0,0% | 3,4% | 0,079 | 0,084 | -5,4% |

# TABLEAU DE BORD DES FRÉQUENTATIONS PAR TITRE PAR LIGNES RÉGULIÈRES

| | | Nombre total de validations de l'année | TU | TOUT PUBLIC | JEUNE | SOLI-DAIRE | SCOL | DIVERS |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **LIGNES BULLE** | | | | | | | | |
| LIGNES BULLE | | | | | | | | |
| 1 | LIEVIN Université/NOYELLES-GODAULT Europe | 2 281 482 | 14,20% | 12,05% | 56,96% | 15,01% | 1,62% | 0,16% |
| 2 | HOUDAIN-BARLIN/BEUVRY Ballon | 2 013 522 | 12,91% | 12,34% | 62,09% | 10,30% | 2,13% | 0,24% |
| 3 | AVION Lebas/VENDIN-LE-VIEIL Centre Ccial | 1 064 454 | 16,69% | 12,98% | 52,05% | 16,48% | 1,55% | 0,26% |
| 4 | ANNEZIN Stade/BEUVRY Hôpital | 311 433 | 18,75% | 13,36% | 44,96% | 21,05% | 1,66% | 0,22% |
| 5 | LENS Gare/LIBERCOURT Gare | 508 371 | 20,51% | 10,27% | 52,21% | 14,09% | 2,71% | 0,21% |
| 6 | AUCHEL Anatole France/BRUAY Europe | 620 089 | 17,78% | 8,77% | 58,20% | 8,71% | 6,15% | 0,40% |
| 7 | HENIN-BEAUMONT Espace Lumière/ LIBERCOURT Gare | 311 643 | 18,17% | 8,20% | 58,05% | 11,55% | 3,78% | 0,25% |
| S/Total | | 7 110 994 | 15,34% | 11,74% | 56,97% | 13,40% | 2,32% | 0,23% |
| **LIGNES PRINCIPALES** | | | | | | | | |
| 10 | OBLINGHEM Mairie/BEUVRY Gorre | 180 811 | 13,14% | 10,80% | 55,12% | 10,66% | 10,06% | 0,22% |
| 11 | GRENAY- NOYELLES-LES-V./LENS Gare | 338 769 | 21,08% | 10,25% | 51,30% | 13,23% | 3,90% | 0,24% |
| 12 | BARLIN Collège Moulin/BETHUNE Clemenceau | 380 604 | 19,96% | 12,87% | 50,93% | 10,32% | 5,61% | 0,31% |
| 14 | CAUCHY Floringhem/BRUAY Libération | 400 788 | 19,36% | 9,81% | 55,80% | 12,04% | 2,59% | 0,41% |
| 15 | COURCELLES-LES-LENS ZA/CARVIN Eglise | 513 555 | 18,51% | 11,80% | 51,43% | 13,53% | 4,46% | 0,27% |
| 16 | HOUDAIN Poste/BRUAY Libération | 0 | - | - | - | - | - | - |
| 17 | LIBERCOURT Les Hauts/OIGNIESVauban | 0 | - | - | - | - | - | - |
| 18 | LENS Gare/BRUAY Europe | 483 956 | 20,66% | 12,27% | 50,73% | 10,76% | 5,15% | 0,42% |
| 19 | LIEVIN Fond d'Anglet/HENIN-BEAUMONT Gare | 550 981 | 17,63% | 11,10% | 54,46% | 13,58% | 2,95% | 0,27% |
| S/Total | | 2 849 464 | 18,98% | 11,36% | 52,67% | 12,21% | 4,46% | 0,31% |
| **LIGNES COMPLEMENTAIRES** | | | | | | | | |
| 18 exp | BRUAY Europe/LENS Gare | 694 | 8,36% | 12,82% | 69,60% | 3,03% | 6,20% | 0,00% |
| 20 | BETHUNE Gare/ALLOUAGNE Jean Jaurès | 194 842 | 17,59% | 8,21% | 51,59% | 9,31% | 13,08% | 0,23% |
| 21 | LENS Van Pelt/LEFOREST Gare | 122 379 | 17,66% | 11,34% | 43,98% | 19,54% | 6,99% | 0,50% |
| 22 | LENS Gare/BETHUNE Gare | 179 072 | 17,76% | 10,14% | 53,68% | 9,91% | 8,02% | 0,50% |
| 23 | LEFOREST Le Planty/HENIN-BEAUMONT Darchicourt | 102 591 | 17,12% | 3,00% | 58,43% | 4,34% | 16,62% | 0,49% |
| 24 | BEUVRY Hôpital/HERSIN-COUPIGNY Tirtaine | 79 003 | 15,70% | 11,98% | 44,00% | 10,94% | 17,08% | 0,29% |
| 25 | LENS Van Pelt/HENIN-BEAUMONT Polyclinique | 149 938 | 15,46% | 8,85% | 51,83% | 13,82% | 9,54% | 0,49% |
| 26 | BRUAY Europe/ BETHUNE Gare | 0 | - | - | - | - | - | - |
| 27 | HENIN-BEAUMONT Scrève/PONT-A-VENDIN Gare | 90 914 | 14,12% | 8,56% | 55,55% | 13,69% | 7,69% | 0,38% |
| 28 | BETHUNE Gare/BEUVRY Hôpital | 0 | - | - | - | - | - | - |
| 30 | CAUCHY Floringhem/LOZINGHEM Abreuvoir | 56 873 | 23,46% | 6,50% | 43,91% | 12,11% | 13,71% | 0,32% |
| 31 | LIEVIN Site du 11/19/LIEVIN Fond d'Anglet | 104 509 | 15,77% | 6,55% | 60,08% | 12,84% | 4,35% | 0,41% |
| 33 | VENDIN-LE-VIEIL Centre Cial/LIBERCOURT Mairie | 129 117 | 17,82% | 9,02% | 52,78% | 9,38% | 10,51% | 0,48% |
| 35 | AVION Lebas/LA BASSEE Gare | 174 153 | 22,97% | 11,52% | 43,53% | 13,92% | 7,20% | 0,86% |
| 36 | HOUDAIN Poste/BRUAY Libération | 88 570 | 17,47% | 14,43% | 47,63% | 16,72% | 3,00% | 0,75% |
| 37 | AUCHY Flandres/LENS Béhal-Jean Zay | 171 635 | 17,80% | 7,54% | 54,73% | 5,88% | 13,53% | 0,53% |
| 39 | LENS Béhal-Jean Zay/CARVIN Pont de Grès | 117 630 | 11,90% | 9,19% | 57,05% | 6,64% | 14,80% | 0,42% |
| 41 | LENS Circulaire | 124 272 | 15,12% | 10,48% | 52,59% | 16,94% | 4,61% | 0,26% |
| 47 | LIBERCOURT Les Hauts/OIGNIESVauban | 101 809 | 11,90% | 4,98% | 61,51% | 8,51% | 12,94% | 0,16% |
| S/Total | | 1 988 001 | 16,97% | 8,98% | 52,15% | 11,33% | 10,11% | 0,46% |

| | | Nombre total de validations de l'année | TU | TOUT PUBLIC | JEUNE | SOLI-DAIRE | SCOL | DIVERS |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| LIGNES DUO | | | | | | | | |
| 50 | BRUAY Europe/BETHUNE Gare | 20 138 | 10,85% | 16,02% | 48,37% | 6,51% | 18,07% | 0,18% |
| 52 | BRUAY Provinces / BETHUNE Clemenceau | 35 321 | 9,92% | 9,31% | 49,21% | 6,05% | 25,29% | 0,21% |
| 53 | HULLUCH Fosse 13/CARVIN Eglise | 18 659 | 5,60% | 1,56% | 36,04% | 3,65% | 52,92% | 0,23% |
| 54 | BETHUNE Gare/HINGES Rue de Paradis | 23 441 | 5,06% | 3,72% | 40,85% | 2,45% | 47,81% | 0,11% |
| 55 | SAINS Hermaville/LIEVIN Nauticaa | 24 983 | 4,96% | 2,23% | 33,75% | 1,98% | 56,82% | 0,26% |
| 56 | BILLY-BERCLAU 11 Novembre/BETHUNE Gare | 36 003 | 12,56% | 5,17% | 52,61% | 6,15% | 23,04% | 0,47% |
| 57 | ABLAIN-SAINT-NAZAIRE Boutzeur/LIEVIN Centre Cial | 6 845 | 8,22% | 6,95% | 35,22% | 1,56% | 47,35% | 0,69% |
| 58 | VERMELLES Marignane/LA BASSEE Gare | 28 574 | 2,67% | 0,59% | 12,19% | 0,73% | 83,67% | 0,15% |
| 59 | VIMY Mésanges/LENS Gare | 9 212 | 1,53% | 6,23% | 43,80% | 2,39% | 45,97% | 0,08% |
| 60 | FESTUBERT Mairie / HAISNES Mairie | 16 295 | 18,47% | 4,03% | 31,03% | 6,86% | 39,18% | 0,42% |
| 62 | ESTREE-CAUCHY Haut d'Estrée/BRUAY Europe | 16 502 | 1,26% | 0,42% | 48,82% | 0,57% | 48,90% | 0,04% |
| 64 | BAJUS Abreuvoir/BRUAY Europe | 5 129 | 7,66% | 4,37% | 63,42% | 0,86% | 23,61% | 0,08% |
| 66 | PERNES-EN-ARTOIS Mairie/BRUAY Europe | 15 937 | 4,19% | 3,16% | 85,59% | 2,11% | 4,88% | 0,08% |
| 68 | LABEUVRIERE Mairie/BRUAY Europe | 28 752 | 5,63% | 6,41% | 68,46% | 4,11% | 15,17% | 0,22% |
| 70 | BARLIN Mairie/BRUAY Europe | 3 530 | 1,13% | 0,82% | 70,59% | 0,37% | 27,03% | 0,06% |
| 72 | RUITZ Mairie/Noeux Gare | 22 522 | 4,58% | 3,12% | 60,04% | 1,17% | 30,94% | 0,15% |
| 74 | ISBERGUES/LILLERS | 9 426 | 2,10% | 0,68% | 20,15% | 0,07% | 76,85% | 0,15% |
| 76 | CALONNE-SUR-LA-LYS/BETHUNE | 9 892 | 3,51% | 1,28% | 48,53% | 2,12% | 44,36% | 0,19% |
| 78 | LILLERS/BETHUNE | 16 403 | 2,54% | 3,55% | 53,23% | 0,94% | 39,58% | 0,15% |
| 82 | BRUAY Europe/ BETHUNE Gare | 20 853 | 7,16% | 7,92% | 60,01% | 5,63% | 19,11% | 0,17% |
| 114 | BRUAY Europe/DIEVAL Eloy | 0 | - | - | - | - | - | - |
| S/Total | | 368 417 | 6,67% | 4,82% | 47,33% | 3,40% | 37,56% | 0,22% |
| NAVETTES | | | | | | | | |
| 90 | Navette Béthune | 1 969 | 4,52% | 9,60% | 73,34% | 10,67% | 1,52% | 0,36% |
| 91 | Navette Marché Lens | 270 | 31,85% | 63,70% | 0,74% | 3,70% | 0,00% | 0,00% |
| 92 | Navette Marché Bruay | 139 | 20,86% | 46,76% | 0,72% | 31,65% | 0,00% | 0,00% |
| 99 | EVENEMENT | 0 | - | - | - | - | - | - |
| | Navette RC Lens | 2 468 | 97,24% | 0,16% | 2,19% | 0,24% | 0,00% | 0,16% |
| 8 000 | Trafic SNCF | 267 029 | 0,00% | 10,42% | 79,00% | 10,58% | 0,00% | 0,00% |
| S/Total | | 271 875 | 0,96% | 10,39% | 78,14% | 10,49% | 0,01% | 0,00% |
| | | | | | | | | |
| | | 31 831 | 14,07% | 84,36% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 1,57% |
| ANTERIORITE NON COMPTABILISE | | | | | | | | |
| | | 85 147 | 9,18% | 13,01% | 51,27% | 11,12% | 15,10% | 0,32% |
| TOTAL | | **12 705 729** | **15,81%** | **11,19%** | **55,24%** | **12,41%** | **5,07%** | **0,28%** |

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

LOUVRE-LENS
TADAO
UNE MOBILITÉ D'AVANCE
TRIBUNE TONY MAREK
VOYAGEZ À PRIX MINI
ET SI VOUS PASSIEZ À L'ABONNEMENT ?
tadao.fr
0 810 001 178
41
©GéraldGeronimi

8022
TADAO
IVECO
EZ-776-GW
©GéraldGeronimi

## TABLEAU DE BORD DES FRÉQUENTATIONS PAR TITRE PAR CIRCUITS SCOLAIRES

| | Nombre total de validations de l'année | TU | TOUT PUBLIC | JEUNE | SOLI-DAIRE | SCOL | DIVERS |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| TOTAL | 1 742 960 | 0% | 0% | 38% | 0% | 62% | 0% |

Le détail par CS est fourni dans les fichiers source.

## TABLEAU DE BORD DES FRÉQUENTATIONS PAR TITRE PAR LIGNES ALLOBUS

| | Nombre total de validations de l'année | TU | TOUT PUBLIC | JEUNE | SOLI-DAIRE | SCOL | DIVERS |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Allobus A | 19 489 | 11% | 9% | 51% | 6% | 23% | 0% |
| Allobus B | 3 398 | 15% | 11% | 35% | 19% | 18% | 1% |
| Allobus C | 55 | 4% | 29% | 42% | 22% | 4% | 0% |
| Allobus D | 1 232 | 12% | 8% | 41% | 9% | 29% | 0% |
| Allobus E | 18 | 17% | 6% | 44% | 17% | 17% | 0% |
| Allobus F | 3 224 | 18% | 6% | 44% | 18% | 13% | 1% |
| Allobus G | 2 428 | 9% | 11% | 53% | 5% | 22% | 0% |
| Allobus H | 165 | 36% | 4% | 38% | 4% | 18% | 0% |
| Allobus Site de Mémoire | 44 | 66% | 5% | 20% | 9% | 0% | 0% |
| Lignes DUO | 6 588 | 12% | 14% | 49% | 11% | 12% | 0% |
| Lignes Chronopro | - | - | - | - | - | - | - |
| Chronopro Bois Rigault | 7 993 | 4% | 40% | 49% | 8% | 0% | 0% |
| Chronopro Delta 3 | 7 | 0% | 43% | 57% | 0% | 0% | 0% |
| Chronopro Pl Ar-tois-Flandres | 1 187 | 4% | 80% | 15% | 1% | 0% | 0% |
| Chronopro Zi du Château | - | - | - | - | - | - | - |
| Chronopro ZI Washington | 7 167 | 5% | 12% | 48% | 35% | 0% | 0% |
| Chronopro Portes du Nord | 4 | 0% | 0% | 75% | 25% | 0% | 0% |
| TOTAL | 52 999 | 10% | 16% | 48% | 13% | 14% | 0% |

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

## TABLEAU DE BORD DES FRÉQUENTATIONS PAR TITRE DU SERVICE PROXIBUS

| | Nombre total de validations de l'année | TU | TOUT PUBLIC | JEUNE | SOLIDAIRE | SCOL | DIVERS |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Proxibus | 9777 | 5,21% | 35,49% | 13,77% | 42,18% | 0,00% | 3,35% |

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

# B. 2023, UNE ANNÉE DE RECORDS SUPPLÉMENTAIRES

Après une année 2022 prometteuse, en particulier sur le dernier trimestre, qui avait permis d'enregistrer plusieurs records de fréquentation, l'objectif en 2023 était de transformer l'essai.

À fin décembre, **avec 14 820 220 validations, le trafic comptabilise plus d'1 million de validations supplémentaires par rapport à 2022 (+8 %) et confirme l'attractivité retrouvée et même amplifiée du réseau TADAO après la crise sanitaire.**

Si l'année 2023 n'a pas été marquée par des événements météorologiques de nature à perturber le fonctionnement du réseau, les mouvements sociaux de début 2023, liés à la réforme des retraites, ont toutefois entraîné plusieurs journées de perturbations, engendrant des pertes de validation ponctuelles. Un record absolu de fréquentation mensuelle a été atteint en mars, avec 1 518 294 validations enregistrées.

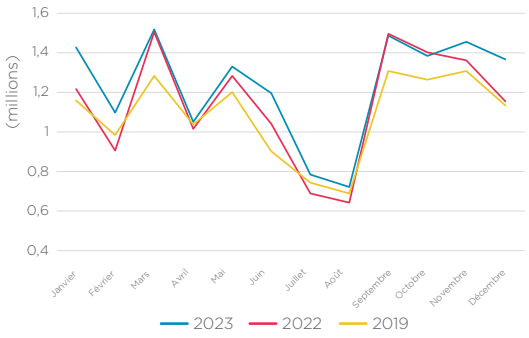
Cette dynamique de fréquentation est toujours portée par les lignes Bulles (+10,5 % de trafic), locomotives du réseau qui permettent d'attirer de nouveaux voyageurs, mais elle se confirme aussi sur l'ensemble des lignes régulières TADAO ainsi que sur l'offre de services à la demande qui affiche plus de 28 % de progression par rapport à 2022. Seuls les circuits spéciaux voient leur fréquentation légèrement reculer.

Le tableau suivant reprend l'évolution du trafic mois par mois et son évolution par rapport à 2023 :

| Trafic brut par mois | 2023 | 2022 | Var. |
|---|---|---|---|
| Janvier | 1 427 341 | 1 216 748 | 17% |
| Février | 1 097 896 | 905 819 | 21% |
| Mars | 1 518 294 | 1 505 320 | 1% |
| Avril | 1 051 063 | 1 016 014 | 3% |
| Mai | 1 330 474 | 1 283 267 | 4% |
| Juin | 1 195 772 | 1 040 862 | 15% |
| Juillet | 784 529 | 689 104 | 14% |
| Août | 721 844 | 642 538 | 12% |
| Septembre | 1 486 605 | 1 496 161 | -1% |
| Octobre | 1 384 033 | 1 402 205 | -1% |
| Novembre | 1 455 461 | 1 362 078 | 7% |
| Décembre | 1 366 908 | 1 154 442 | 18% |

Le graphique suivant illustre la dynamique du trafic mois par mois et par rapport à 2019, année de mise en place du réseau structuré autour des lignes BHNS :

Évolution du trafic entre 2019, 2022 et 2023




## LES MODIFICATIONS DE L'OFFRE, EN DÉTAILS

Après les changements opérés en 2019 puis 2021, l'offre est désormais stabilisée. Elle reste cependant monitorée sur le long cours et a connu quelques ajustements en 2023.

Les adaptations les plus notables sur les lignes régulières concernent :

- Le recalage de l'offre de la Bulle 2 pour améliorer la desserte de l'ESAT CEDATRA dans la zone industrielle de Ruitz,
- La stabilisation de l'itinéraire de la ligne 14 dans le quartier Fraternité d'Auchel,
- Le nouvel itinéraire de la Bulle 3 en lien avec la finalisation des aménagements BHNS dans le centre commercial Lens 2.

Comme chaque année, des modifications, moins visibles mais apportant un meilleur service aux voyageurs, auront été apportées tout au long de l'année sur les circuits spéciaux.

Avec un solide retour d'expérience de deux années d'exploitation sur la Lys Romane, un travail d'optimisation a notamment été mené sur les circuits spéciaux entre la fin de l'année et le début 2024. Le travail d'optimisation, étendu au secteur Nord Béthunois, reposant sur une analyse méthodique de l'usage des circuits, a été mené par secteur et par établissement scolaire. Il a permis de supprimer 7 circuits spéciaux, au total, tout en maintenant un service optimal pour les élèves concernés.

**Par rapport à la première année de la DSP, le trafic progresse ainsi de 13 %.** Quant au V/K, même s'il reste encore en-deçà de celui de 2017, il repasse la barre significative de 1 et conforte sa remontée progressive.

Sur la durée globale de la DSP 2017/2019, de nombreux évènements marquants expliquent la fluctuation de progression des performances :

- **2017 – 2018 :** préparation du réseau BHNS, accompagnée d'une légère érosion de la fréquentation en lien avec les **travaux impactant les itinéraires de lignes**,
- **Avril 2019 jusque mars 2020 :** déploiement du **nouveau réseau**, progression continue de la fréquentation soutenue par le succès des lignes BuLLe,
- **Mars 2020 – 2021 : crise sanitaire** entraînant plusieurs ruptures dans l'usage du réseau TADAO, en particulier lors des confinements,
- **2022 – 2023 :** en **sortie de crise** sanitaire, **reprise forte et continue du trafic**, marquée par plusieurs records : trafic sur une journée en 2022, record mensuel en jour type en octobre 2022, et record annuel de fréquentation en 2023.

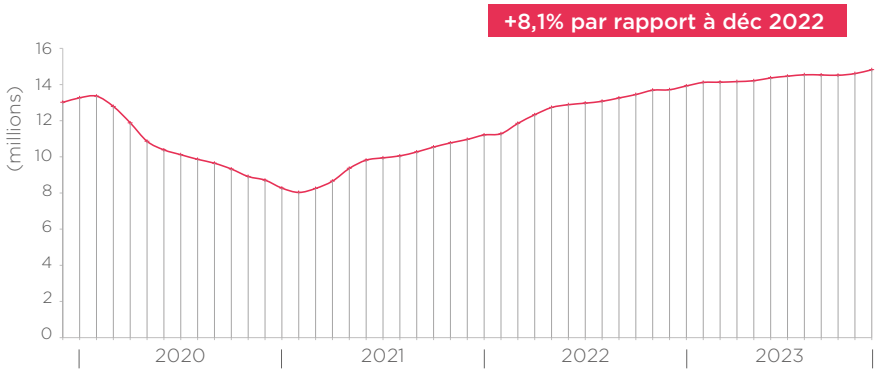
La variation annuelle des grands indicateurs de la fréquentation sur l'ensemble des lignes est la suivante :

| Indicateur | 2023 | 2022 | Var. |
|---|---|---|---|
| Trafic brut | 14 820 220 | 13 714 558 | 8% |
| Jour type | 56 896 | 52 587 | 8% |
| V / K | 1,06 | 0,97 | 9% |

| Indicateur | 2023 | 2019 | Var. |
|---|---|---|---|
| Trafic brut | 14 820 220 | 13 010 882 | 14% |
| Jour type | 56 896 | 49 027 | 16% |
| V / K | 1,06 | 1,03 | 3% |

| Indicateur | 2023 | 2017 | Var. |
|---|---|---|---|
| Trafic brut | 14 820 220 | 13 092 579 | 13% |
| Jour type | 56 896 | 48 799 | 17% |
| V / K | 1,06 | 1,18 | -10% |

La tendance en cumul des 24 derniers mois est la suivante :



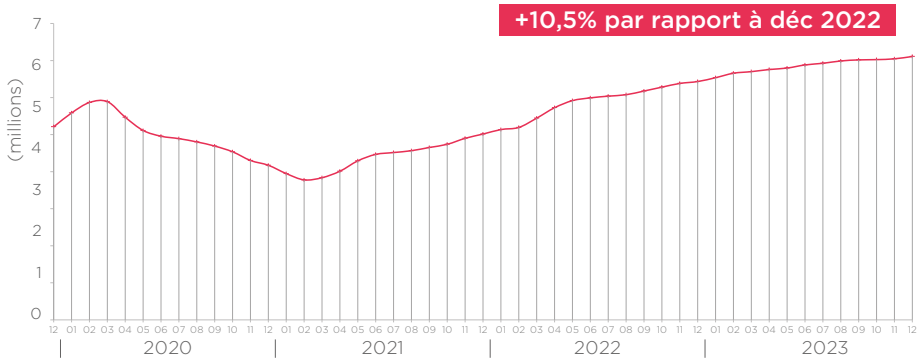
# ÉVOLUTION DES LIGNES BULLE

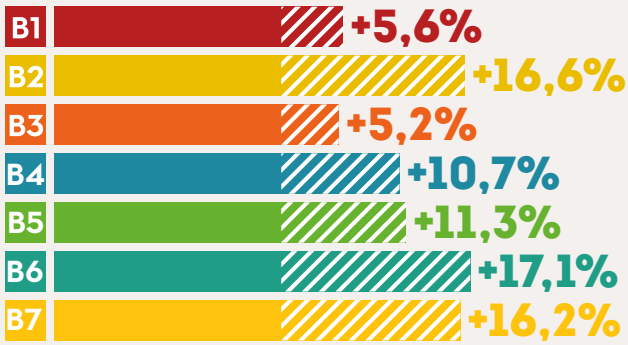
Les grands indicateurs d'évolution annuelle du trafic des lignes BULLE sont les suivants :

| Indicateur | 2023 | 2022 | var |
|---|---|---|---|
| Trafic brut | 7 110 994 | 6 434 622 | 10,5% |
| Jour type | **25 886** | **23 275** | **11,2%** |
| V / K | 1,56 | 1,39 | 12,7% |

| Indicateur | 2023 | 2019 | var |
|---|---|---|---|
| Trafic brut | 7 110 994 | 5 212 842 | 36,4% |
| Jour type | **25 886** | **18 343** | **41,1%** |
| V / K | 1,56 | 1,32 | 18,2% |

La tendance en cumul des 24 derniers mois est la suivante :



↓ Focus lignes BULLE 1 à 7
en double page suivante

# ÉVOLUTION DES LIGNES PRINCIPALES

Dans la continuité des années 2021 et 2022, le trafic poursuit sa reconquête, sans pour autant atteindre encore le niveau de 2019. Toutefois, le V/K atteint un meilleur niveau et repasse devant celui de 2019, témoignant d'une meilleure efficacité de l'offre globale proposée dans cette catégorie. Les grands indicateurs d'évolution annuelle du trafic des lignes principales sont les suivants :.

| Indicateur | 2023 | 2022 | Var. |
|---|---|---|---|
| Trafic brut | 2 849 464 | 2 623 551 | 8,6% |
| Jour type | **10 874** | **9 916** | **9,7%** |
| V / K | 0,91 | 0,82 | 10,4% |

| Indicateur | 2023 | 2019 | Var. |
|---|---|---|---|
| Trafic brut | 2 849 464 | 2 968 170 | -3,9% |
| Jour type | **10 874** | **11 426** | **-4,8%** |
| V / K | 0,91 | 0,85 | 7% |

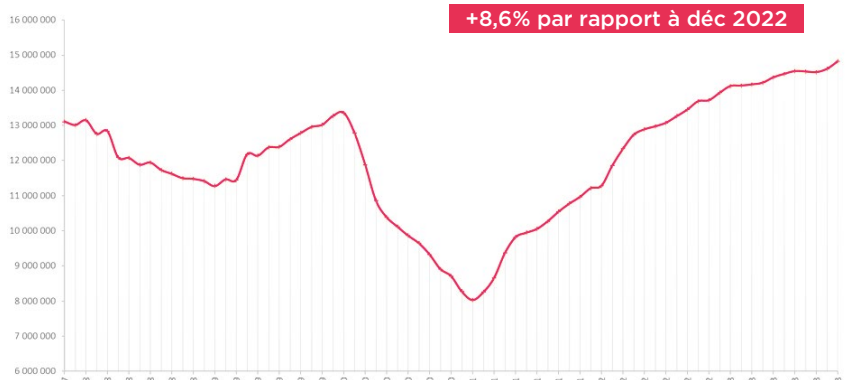
La croissance du trafic des lignes principales est légèrement plus faible que celui du groupe des lignes Bulle.

Cette croissance s'observe de manière assez homogène sur l'ensemble des lignes :

**CROISSANCE 2023 › 2022**

| | |
|---|---|
| **LIGNE 10** | **8,3%** |
| **LIGNE 11** | **+7,2%** |
| **LIGNE 12** | **+8,7%** |
| **LIGNE 14** | **+9,6%** |
| **LIGNE 15** | **+8,8%** |
| **LIGNE 18** | **+11,3%** |
| **LIGNE 19** | **+6,4%** |

La tendance en cumul des 24 derniers mois est la suivante :




# ÉVOLUTION DES LIGNES COMPLÉMENTAIRES

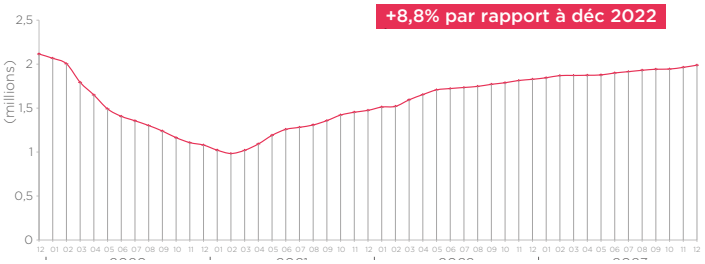
La dynamique de progression du trafic est bonne, semblable à celle des lignes principales (8,8%). Toutefois, la performance reste en-deçà de 2019 et le V/K n'est pas rattrapé.

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

| Indicateur | 2023 | 2022 | var |
|---|---|---|---|
| Trafic brut | 1 988 130 | 1 827 283 | 8,8% |
| Jour type | **7 974** | **7 288** | **9,4%** |
| V / K | 0,60 | 0,56 | 6,9% |

| Indicateur | 2023 | 2019 | var |
|---|---|---|---|
| Trafic brut | 1 988 130 | 2 114 736 | -5,9% |
| Jour type | **7 974** | **8 485** | **-6,0%** |
| V / K | 0,60 | 0,64 | -6,2% |

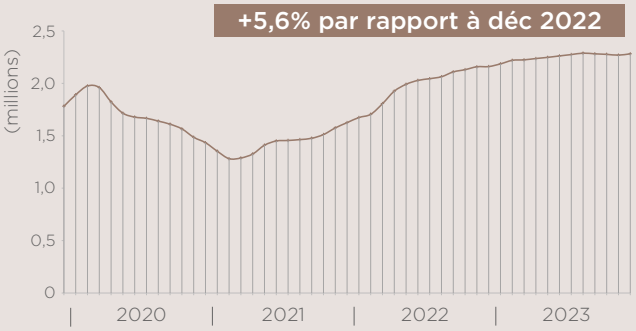
La tendance en cumul des 24 derniers mois est la suivante :



## FOCUS LIGNES BULLES

### LA BULLE 1, LA PLUS FRÉQUENTÉE

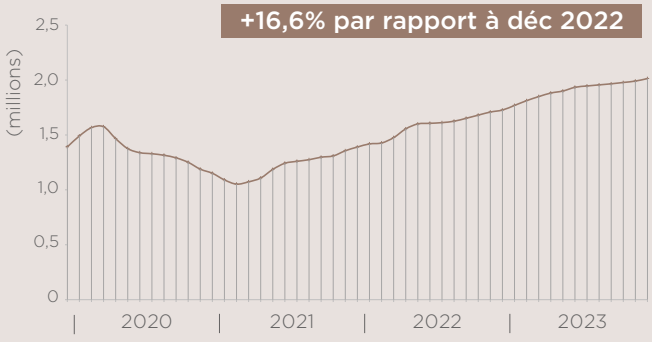
La Bulle 1 est la ligne dont la **fréquentation est la plus importante du réseau** avec 8 276 validations en jour type en moyenne sur l'année. La Bulle 1 dépasse les 2 millions de validations En revanche, l'évolution est moins importante que sur les autres Bulle avec 5,6 % de progression du trafic sur l'année. La Bulle 1 demeure la **ligne la plus efficiente du réseau, avec 2,12 V/K**..




### LA BULLE 2 AFFICHE UNE FRÉQUENTATION RECORD

La Bulle 2 est la deuxième ligne la plus forte du réseau avec 7 317 validations en jour type en moyenne sur l'année. **La Bulle 2 enregistre par ailleurs pour la première fois une fréquentation qui dépasse les 2 millions de validations** sur l'année, soit +16,6 % de fréquentation. Elle se situe, avec un V/K de 1,81, à un niveau d'efficience proche de la Bulle 3.

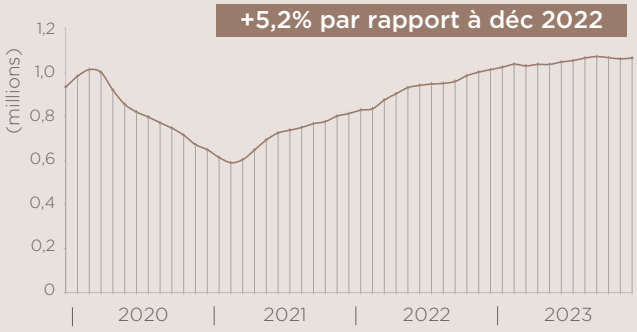
.




### LA BULLE 3, POURSUIT SA TRANQUILLE PROGRESSION

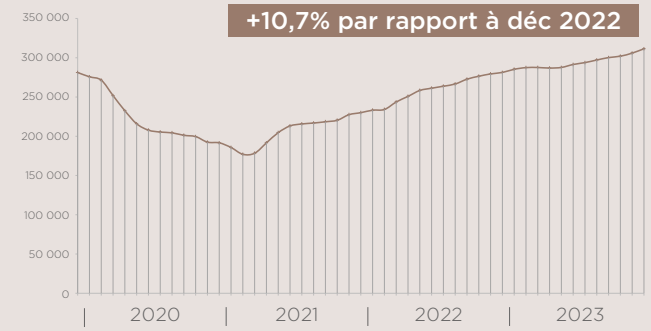
La Bulle 3 est la ligne qui enregistre le **troisième score de fréquentation le plus important** du réseau, avec 3 854 validations en moyenne en jour type sur l'année. Comme pour la Bulle 1, la progression de la fréquentation est toutefois moins soutenue que sur les autres lignes Bulle **(+5,2 %).** Le V/K est de 1,7.

.



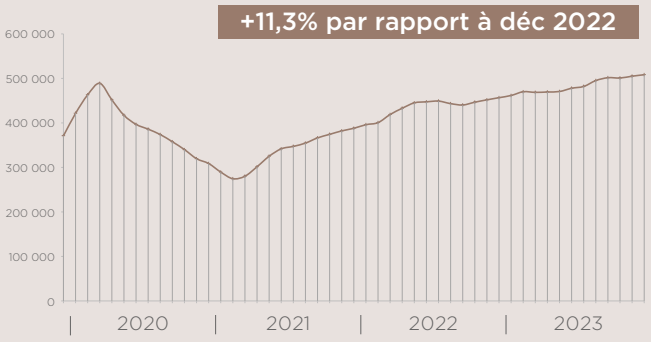
## LA BULLE 4 VOIT SA FRÉQUENTATION ACCÉLÉRER

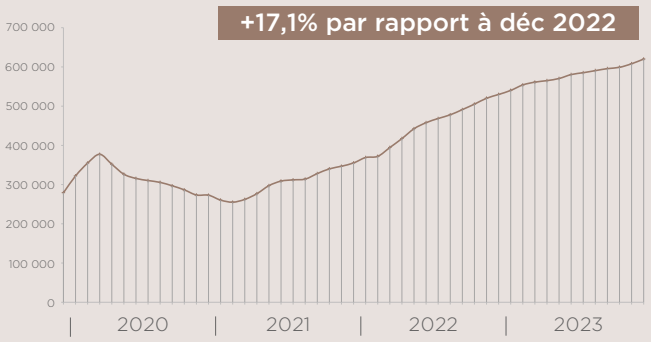
La Bulle 4 **progresse de 10,7 %** en 2023. Cela lui permet d'atteindre un V/K de 1,07.




## LES BULLE 5 ET 7 AFFICHENT UNE HAUSSE SOUTENUE

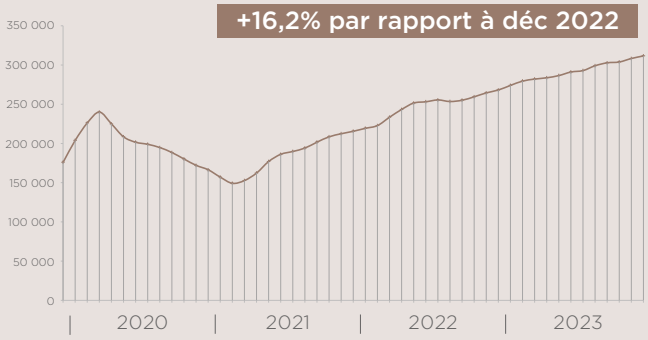
La progression du trafic sur la Bulle 5 et 7, avec respectivement **+ 11,3 % et + 16,2 % de validations en 2023**, est soutenue. Avec un V/K respectivement de 0,97 et 0,79, la performance de ces lignes se situe en-deçà des lignes Bulle, et en font les seules lignes Bulle en deçà de 1 de V/K.




## LA BULLE 6, UNE BELLE PERFORMANCE

La Bulle 6 **voit sa fréquentation progresser de 17,1 % en 2023**. Elle bénéficie encore de son extension d'Auchel à Lillers. Avec 2 338 validations en jour type et un V/K de 1,19, elle se situe au quatrième rang des Bulle en termes de performance.



## ÉVOLUTION DES LIGNES DUO

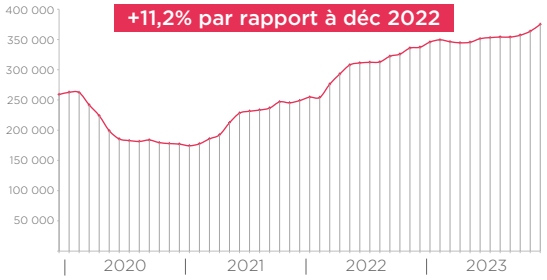
La **tendance est à la hausse par rapport à 2022** selon des indices de progression semblables aux lignes Bulles et principales, mais **également largement par rapport à 2019**. Les lignes Duo trouvent peu à peu leur public et confirment leur pertinence.

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

| Indicateur | 2023 | 2022 | var |
|---|---|---|---|
| Trafic brut | 368 417 | 337 183 | 9,3% |
| Jour type | **1 736** | **1 588** | **9,3%** |
| V / K | 0,49 | 0,44 | 11,6% |

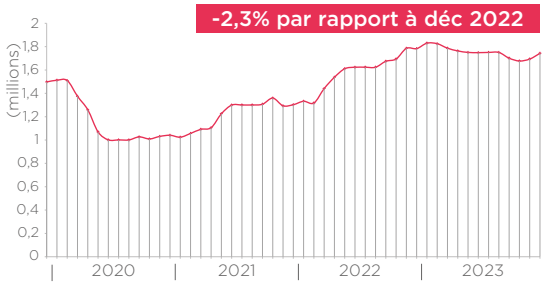
| Indicateur | 2023 | 2019 | var |
|---|---|---|---|
| Trafic brut | 368 417 | 259 048 | 42,2% |
| Jour type | **1 736** | **1 257** | **38,1%** |
| V / K | 0,49 | 0,50 | -2% |

La tendance en cumul des 24 derniers mois est la suivante :




## ÉVOLUTION DES SERVICES SCOLAIRES

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




Le trafic des circuits spéciaux recule de 2,3% en 2023, soit +/- 40 000 validations en moins. On assiste à une forme de stabilisation, voire de recul du nombre d'élèves concernés sur l'ensemble du PTU.

## SERVICES À LA DEMANDE : TOUJOURS À LA HAUSSE !

Année après année, les services Allobus voient leur fréquentation croître et valider leur pertinence pour offrir une desserte attractive sur les zones périurbaines ou rurales.

Sans évolution notable de l'offre, la fréquentation des **services Allobus** (Allobus, Duo, Chronopro) progresse de **+28 % par rapport à 2022** (source du logiciel de réservation Manett). La fréquentation des services **Proxibus progresse pour sa part de 8 %**.

La dynamique de fréquentation est observée de la manière suivante sur les différentes typologies d'offre :

- **Allobus : +25 %**. L'Allobus A reste le plus dynamique, avec +36 % de progression
- Lignes **Duo : +27 %** pour les courses en TAD
- **Chronopro** (desserte des zones d'activité) : **+35 %**

Sur le **secteur de la Lys Romane**, où l'offre est plus récente, la dynamique est également soutenue avec une progression de la fréquentation de **+31,5 %** (Allobus F, G, lignes Duo 74, 76 et 78).

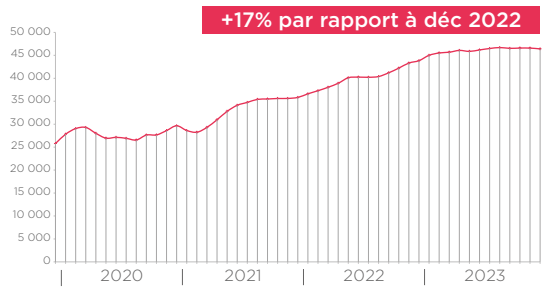
Pour l'ensemble des services à la demande, la fréquentation atteint 103 663 voyages et passe ainsi, **pour la première fois, la barre des 100 000 voyages** annuels en 2023 (source Manett) et celle de **plus de 500 personnes transportées en une journée** (record établi les 7 et 8 novembre).

## ÉVOLUTION DU SERVICE ALLOBUS

Le succès de ces services ne se dément pas et affiche, pour la 4ème année consécutive, une progression à 2 chiffres des performances. Les services Allobus Chonopro et Allobus zonaux affichent ainsi une **hausse de 22,3% des validations vs 2022**, et confirment la bonne dynamique observée depuis 2019, portée par des efforts d'information et de communication notables.

*Nb : Le logiciel de réservation Manett permet d'enregistrer, indépendamment des validations, le trafic sur les services Allobus et permet une vision plus juste que celle des simples validations. Sur la base de ces réservations effectives, le trafic progresse ainsi de 28% par rapport à 2022*

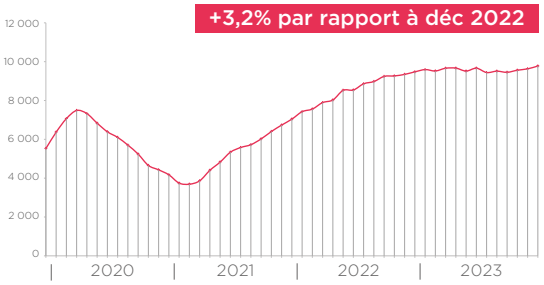
La tendance des validations en cumul 12 mois glissants des 48 derniers mois est la suivante :




.

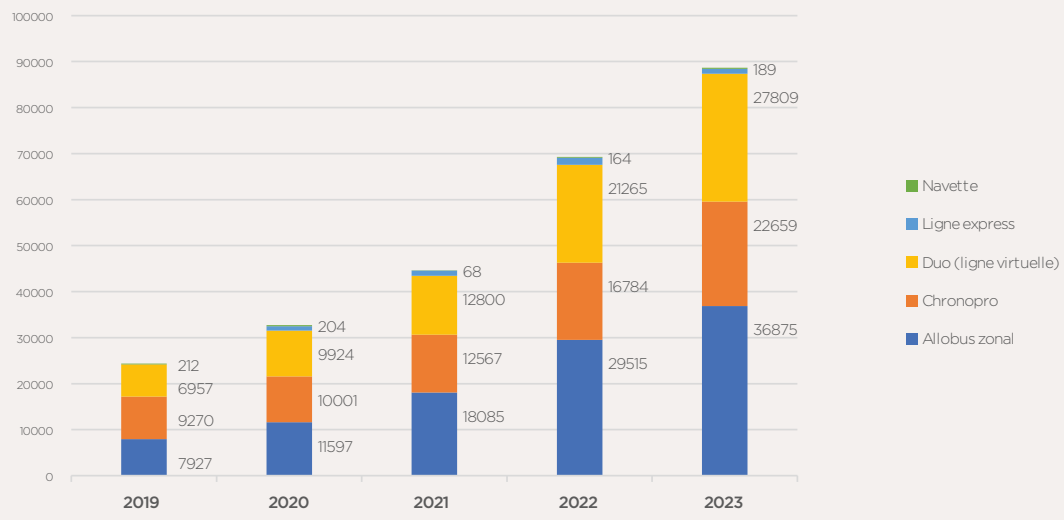
## ÉVOLUTION DU SERVICE PROXIBUS

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




Le trafic du service Proxibus **progresse de +3.2%** à moyens constants, témoignant d'une meilleure optimisation des services. Le trafic enregistré sur le logiciel Manett, en lien direct avec les réservations, progresse quant à lui de 8%. Le service dénombrait fin 2023 environ 260 abonnés, jusqu'alors admis par le biais d'une commission consultative. À partir du 1er janvier 2024, le système va évoluer pour répondre aux exigences de la LOM.

**Évolution du nombre de personnes transportées sur les services à la demande Allobus (source Manett)**



# 2. LES RECETTES : UNE HAUSSE RÉGULIÈRE, REFLET DE LA FIDÉLISATION DES PUBLICS

## A. VISION GLOBALE : LES TABLEAUX DE BORD

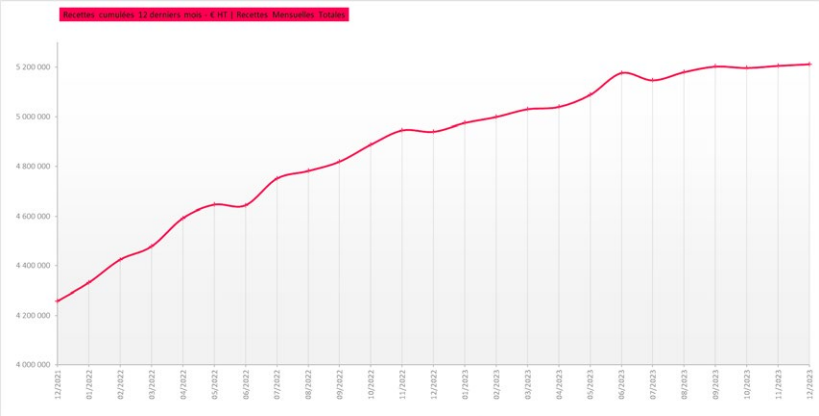
| Titres | Mobilité | Prix HT | Quantité | | | Recettes | | | Voyages | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | n | n-1 | n /n-1 (%) | n | n-1 | n /n-1 (%) | n | n-1 | n /n-1 (%) |
| Ticket Unité | 1,14 | 1,09 € | 1 951 376 | 1 866 573 | 4,5 % | 2 128 774 | 2 036 261 | 4,5 % | 2 224 569 | 2 127 893 | 4,5 % |
| Ticket Journée du Transport Public | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Ticket Evenementiel | 2,28 | - | - | 3 504 | -100,0 % | - | 7 965 | -100,0 % | - | 7 989 | -100,0 % |
| Formule Journée | 3,78 | 3,00 € | 53 891 | 49 870 | 8,1 % | 161 673 | 149 610 | 8,1 % | 203 708 | 188 509 | 8,1 % |
| Sous Total - Occasionnels Tickets | | | | | | 2 290 447 | 2 193 836 | 4,4 % | 2 428 277 | 2 324 391 | 4,5 % |
| Carnet 6 Voyages | 6,80 | 5,00 € | 57 069 | 61 983 | -7,9 % | 285 345 | 309 915 | -7,9 % | 388 069 | 421 484 | -7,9 % |
| Sous Total - Occasionnels Carnets | | | | | | 285 345 | 309 915 | -7,9 % | 388 069 | 421 484 | -7,9 % |
| Abonnement Mensuel | 38,00 | 25,45 € | 16 507 | 15 174 | 8,8 % | 420 178 | 386 247 | 8,8 % | 627 266 | 576 612 | 8,8 % |
| Abonnement Annuel | 438,00 | 280,00 € | 610 | 560 | 9,0 % | 170 827 | 156 676 | 9,0 % | 267 223 | 245 085 | 9,0 % |
| Sous Total - Abonnements Tout Public | | | | | | 591 005 | 542 923 | 8,9 % | 894 489 | 821 697 | 8,9 % |
| Abonnement Mensuel Jeune | 38,43 | 4,55 € | 130 701 | 127 663 | 2,4 % | 594 095 | 580 286 | 2,4 % | 5 022 839 | 4 906 089 | 2,4 % |
| Abonnement Annuel Jeune | 433,78 | 45,45 € | 17 361 | 15 124 | 14,8 % | 789 152 | 687 458 | 14,8 % | 7 530 999 | 6 560 525 | 14,8 % |
| Sous Total - Abonnements Jeunes | | | | | | 1 383 247 | 1 267 745 | 9,1 % | 12 553 839 | 11 466 614 | 9,5 % |
| Abonnement Mensuel Senior | 20,00 | 4,55 € | 18 946 | 17 997 | 5,3 % | 86 118 | 81 805 | 5,3 % | 378 920 | 359 940 | 5,3 % |
| Abonnement Annuel Senior | 218,00 | 45,45 € | 821 | 716 | 14,7 % | 37 330 | 32 542 | 14,7 % | 179 033 | 156 070 | 14,7 % |
| Abonnement Mensuel CMI | | | 616 | 94 | 555,3 % | 2 800 | 427 | 555,3 % | 3 431 | 524 | 555,3 % |
| Abonnement Annuel CMI | | | 76 | 6 | 1161,1 % | 3 439 | 273 | 1161,1 % | 17 144 | 1 359 | 1161,1 % |
| Abonnement Mensuel Demandeur d'Emploi | 29,00 | 4,55 € | 32 478 | 28 943 | 12,2 % | 147 627 | 131 559 | 12,2 % | 941 862 | 839 347 | 12,2 % |
| Sous Total - Abonnements Sociaux | | | | | | 277 314 | 246 605 | 12,5 % | 1 520 389 | 1 357 240 | 12,0 % |
| Formule Groupe | 46,00 | 22,73 € | 443 | 284 | 56,0 % | 10 068 | 6 455 | 56,0 % | 20 378 | 13 064 | 56,0 % |
| Abonnement Fideli'TER Hebdomadaire | 10,00 | 4,82 € | 914 | 883 | 3,5 % | 4 404 | 4 254 | 3,5 % | 9 140 | 8 830 | 3,5 % |
| Abonnement Fideli'TER Mensuel | 38,00 | 18,18 € | 1 409 | 1 067 | 32,1 % | 25 618 | 19 400 | 32,1 % | 53 542 | 40 546 | 32,1 % |
| Sous Total - Abonnements Spécifiques | | | | | | 40 090 | 30 109 | 33,2 % | 83 060 | 62 440 | 33,0 % |
| Duplicata | - | 9,09 € | 9 419 | 8 093 | 16,4 % | 85 627 | 73 573 | 16,4 % | - | - | - |
| Participation Scolaire | - | 8,33 € | 13 606 | 10 535 | 29,2 % | 113 383 | 87 792 | 29,2 % | 2 223 928 | 2 371 305 | -6,2 % |
| Locations Vélo | - | - | 219 | 216 | 1,4 % | 7 645 | 7 096 | 7,7 % | - | - | - |
| Amendes | - | - | - | - | - | 81 383 | 95 928 | -15,2 % | - | - | - |
| Produits Financiers | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Publicité | - | - | - | - | - | 95 000 | 115 503 | -17,8 % | - | - | - |
| Divers - Autres Recettes | - | - | - | - | - | -37 516 | -30 179 | 24,3 % | - | - | - |
| Sous Total - Autres Recettes | | | | | | 345 523 | 349 713 | -1,2 % | 2 223 928 | 2 371 305 | |
| **SOUS TOTAL - Recettes Commerciales** | | | | | | **4 837 578** | **4 568 050** | **5,9 %** | **17 868 122** | **16 453 866** | **8,6 %** |
| **SOUS TOTAL - Recettes Annexes** | | | | | | **375 394** | **372 796** | **0,7 %** | **2 223 928** | **2 371 305** | **-6,2 %** |
| **TOTAL GENERAL** | | | | | | **5 212 972** | **4 940 846** | **5,5 %** | **20 092 051** | **18 825 171** | **6,7 %** |

# B. DES RÉSULTATS POSITIFS, QUOIQUE NUANCÉS SELON LA NATURE DES RECETTES

En 2023, les recettes commerciales et annexes progressent de +5,5 % par rapport à 2022 et de +7,68 % par rapport à 2019. La répartition des évolutions par principales gammes est la suivante :

| Gamme (€ht) | 2023 | 2022 | 2019 | Var. 23/22 | Var. 23/19 |
|---|---|---|---|---|---|
| Tickets Unitaires et Journées | 2 290 447 € | 2 193 836 € | 2 367 244 € | 4,40% | -3,24% |
| Gamme Tout Public | 876 350 € | 852 837 € | 839 019 € | 2,76% | 4,45% |
| Gamme Jeunes | 1 383 247 € | 1 267 744 € | 1 122 855 € | 9,11% | 23,19% |
| Gamme Solidaire | 277 314 € | 246 606 € | 227 364 € | 12,45% | 21,97% |

La tendance annuelle se présente ainsi :




L'année 2023 est la **première année pleine post-crise sanitaire Covid**, 2022 ayant débuté sous l'effet du variant OMICRON et d'un nombre important de contaminations. Cette **reprise croissante et durable** des recettes commerciales à partir de mars 2022 s'est **confirmée en 2023**. Les disparités régulièrement observées selon les périodes de l'année semblent cependant s'estomper sur 2023, en lien avec une fidélisation toujours grandissante des clients qui se reportent de plus en plus facilement sur les abonnements. Les effets de la crise sanitaire et les renforts de communications déployés par Tadao sur cette thématique ont joué en faveur de ces titres. Les écarts de recettes d'un mois sur l'autre se réduisent donc.

Si on élargit la lecture aux cinq années de la DSP, nous pouvons d'ailleurs observer les évolutions d'utilisation des différentes gammes de titres du Réseau Tadao par nos clients et identifier les marqueurs l'ayant impacté. On relève ainsi une première phase en 2017/2018 de travaux sur le réseau, puis la mise en place de la nouvelle offre en 2019, puis les années 2020/2021 marquées par la crise sanitaire Covid, et enfin la reprise en sortie de crise sanitaire, couplée à l'amplification de la crise économique. De fait, les habitudes ont été régulièrement impactées, avec un fort intérêt pour nos abonnements à prix très attractifs et pour nos canaux de distributions de plus en plus dématérialisés.

Le tableau suivant illustre la part (en %) des titres occasionnels et abonnements sur le total des recettes commerciales sur l'ensemble de la DSP :

| | | 2017/2018 Phase travaux | 2019 Nouveau réseau | 2020/2021 Covid | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Occasionnels | | | | | | |
| | Tickets | 63,5% | 51,6% | 41,80% | 48,0% | 47,3% |
| | Carnets | 1,5% | 6,4% | 8,7% | 6,8% | 5,9% |
| Abonnements | | | | | | |
| | Tout Public | 9,3% | 11,9% | 12,4% | 11,9% | 12,2% |
| | Jeunes | 20,0% | 24,5% | 30,5% | 27,8% | 28,6% |
| | Solidaires | 4,2% | 5,0% | 5,7% | 5,4% | 5,7% |

Le niveau de **vente de Tickets Unitaires s'est stabilisé**, avec une moyenne annuelle 2023 à plus de 177K €.

À la suite des très bons chiffres de 2022, les abonnements ont continué d'afficher des résultats en croissance constante sur 2023.

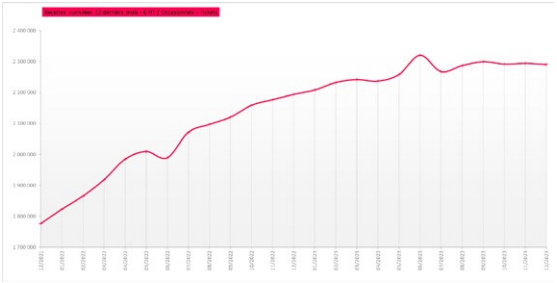
Le r**alentissement des usages de titres occasionnels avec un glissement dans l'usage de nos clients pour des abonnements** et la délivrance des participations scolaires bien anticipée cette année a diminué l'utilisation de titres de dépannage en début d'année scolaire.

Ainsi il est également intéressant de comparer l'année 2023 à l'année 2019, dernière année avant l'impact important de la Covid sur la fréquentation et les recettes du nouveau réseau Tadao.

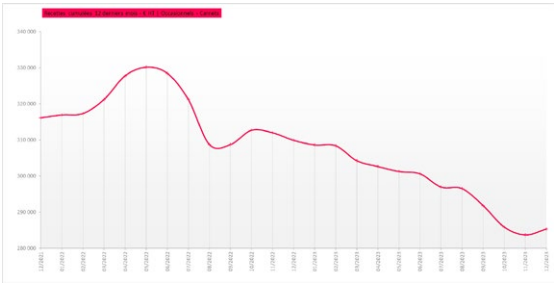
On peut observer que les recettes de tickets occasionnels (TU & Formule Journée) sont en recul de -3,24%, la gamme Tout Public augmente au-dessus du niveau pré-Covid avec +4,45%, et les abonnements Jeunes et Solidaires augmentent respectivement de +23,19% et +21,97% confirmant le glissement des usagers du réseau vers les abonnements.

## LES TITRES OCCASIONNELS : UNE ANNÉE STABLE DANS L'ENSEMBLE

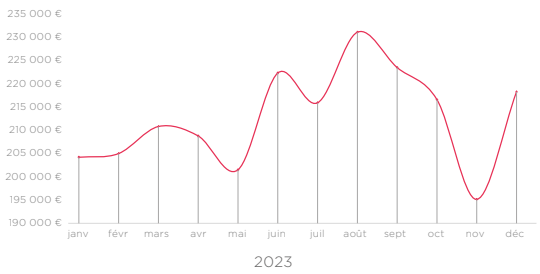
Dans le détail, les recettes des Tickets Unitaires et Formules Journées s'élèvent à 2 290 447 €. Elles progressent de **+4,4% par rapport à 2022**. La vision cumulée annuelle se présente ainsi :



En parallèle, les recettes des **Carnets de 6 voyages** s'élèvent en 2023 à 285 345 €, une baisse de **-7,9%** par rapport à l'exercice 2022 et une forme de désamour qui se confirme depuis l'été 2022



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



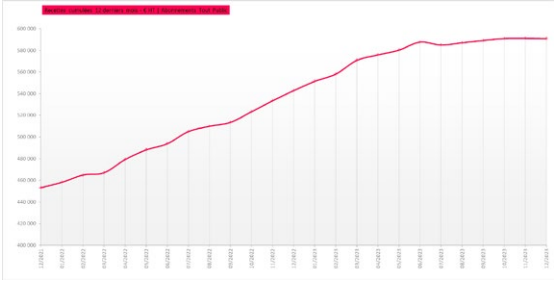

2023

Ces titres occasionnels présentent une recette moyenne mensuelle de 212K €. Toutefois on peut observer sur le graphique ci-dessus, un engouement supplémentaire pour ces titres occasionnels de juin à septembre avec une moyenne qui augmente à plus de 223K € mensuel sur cette période.

## LA GAMME TOUT PUBLIC : HAUSSE PUIS STABILISATION DE LA TENDANCE

Les recettes générées par les abonnements de la gamme Tout Public s'élèvent à 591 005 € pour cet exercice 2023 contre 542 923 € en 2022, soit **+8,9% vs N-1**. La tendance est à la hausse au 1er semestre, rattrapant encore les effets ce crise de 2022, mais les niveaux de performance se stabilisent au second.

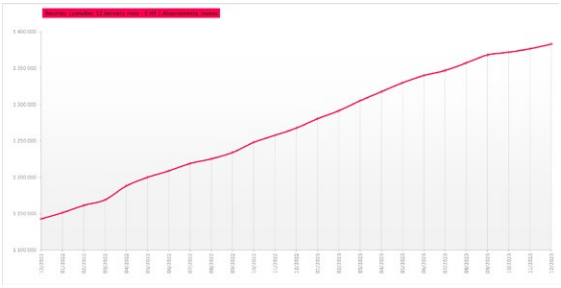
La représentation graphique de l'évolution au cours de l'exercice est la suivante :



## GAMME JEUNES : TOUJOURS AU TOP !

Les recettes générées par les titres de la gamme Jeunes s'élèvent à 1 383 247 € pour cet exercice 2023 contre 1 267 745 € en 2022, soit **+9,1%**. Des recettes des abonnements Jeunes supérieures sur l'ensemble de l'année à celles de 2022. Une évolution qui reste linéaire et progresse encore sur le marché de la mobilité de cette cible.

.

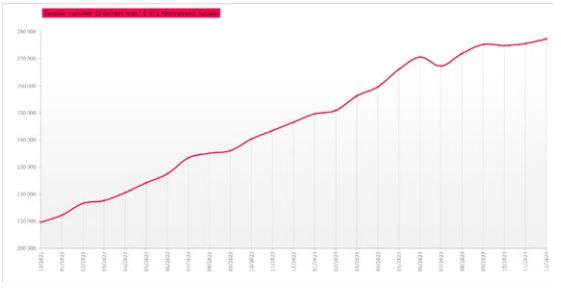


Suite à la rentrée scolaire de septembre 2022, la très bonne progression constatée sur les ventes de titres Jeunes s'est maintenue sur l'ensemble de l'exercice 2023. Avec notamment un abonnement annuel Jeune présentant une croissance de **+14,8 %** vs 2022, témoignant d'**une fidélité qui s'inscrit dans la durée**.

## GAMME SOLIDAIRE : UNE CROISSANCE TOUJOURS EXCELLENTE

Les recettes générées par les titres de la Gamme Solidaire s'élèvent à 277 314 € pour cet exercice 2023 contre 246 605 € en 2022, soit **+12,5 %**.

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



Les recettes des abonnements Solidaires affichent le meilleur taux de croissance des produits tarifaires. Les actions ciblées et la facilitation du parcours client continuent à profiter au **titre demandeur d'emploi : +12,2 %**. Les titres seniors sortent quant à eux enfin de leur relative stabilité post-Covid et repartent nettement à la hausse, avec une croissance de **+14.7 % pour la formule senior annuelle**.

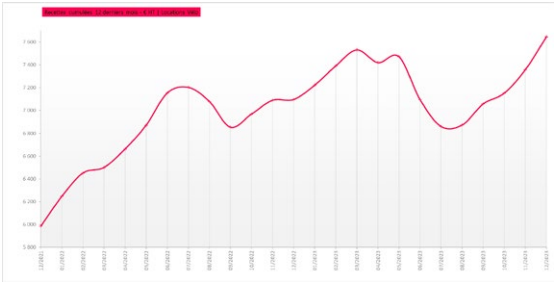
## LES AUTRES RECETTES : D'INÉGALES PERFORMANCES

Les niveaux des Recettes Annexes présentent une très légère hausse (+0,7%). Ce résultat global est cependant à nuancer selon les sources de recettes, certaines enregistrant de fortes hausses quand d'autres ont résultats inférieurs à ceux de 2022 :

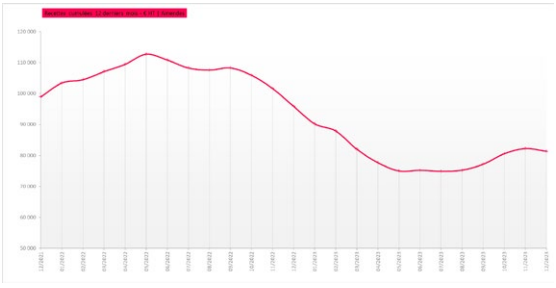
Avec la hausse de la fréquentation et des ventes d'abonnements, les **duplicatas de cartes** enregistrent une hausse naturelle **(+16,4 %)**.

C'est également le cas pour les **Participations Scolaires**. La bonne préparation de la rentrée des classes en boutiques ainsi que la nouvelle règle de paiement de la participation de 10 € par foyer pour valider son dossier a permis d'afficher plus d'encaisses en 2023 **(+29,2 %)**.

Les **locations Vélo**, même si elles restent très modestes au regard de l'ensemble des recettes, affichent une belle progression de **+7,7 %**.



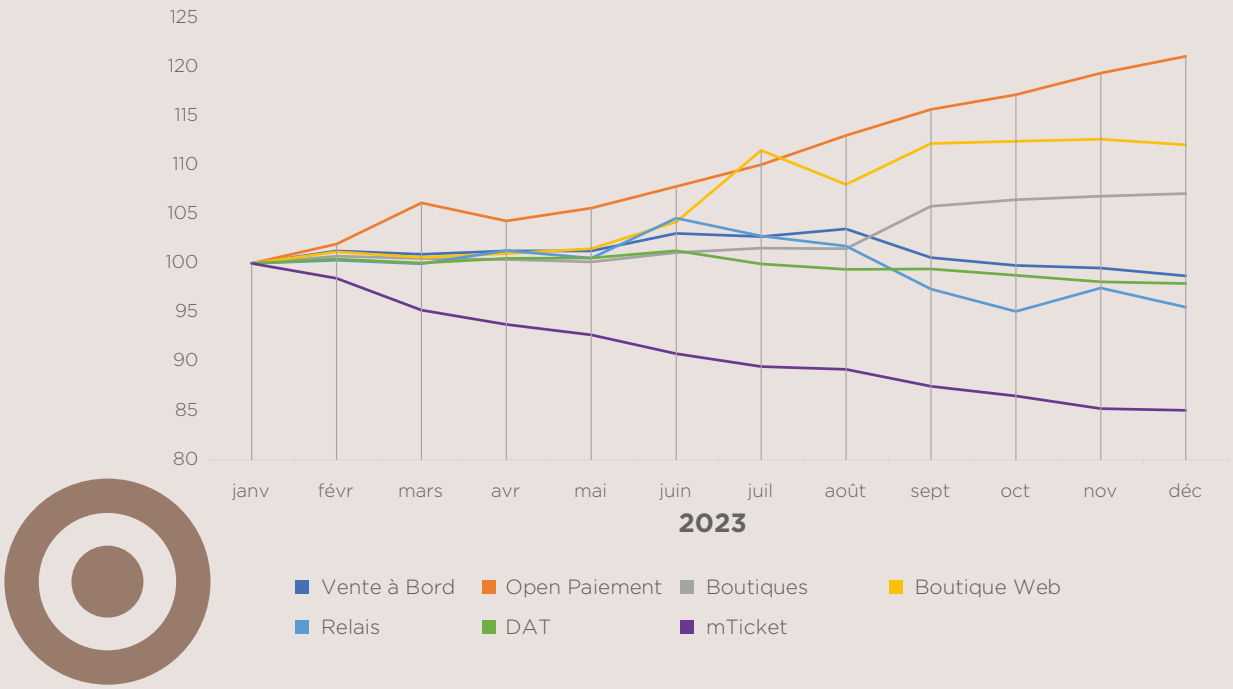
Par contre, du côté des **recettes publicitaires**, on observe une diminution par rapport à 2022 (-17,8 %), avec un marché moins actif du fait de la crise économique. Autre baisse : celle des **amendes perçues (-15,2 %)** essentiellement liée à la diminution du taux de recouvrement, qui est passé de 21 % à 17 %.



# CANAUX DE DISTRIBUTION : L'OPEN PAIEMENT POURSUIT LA COURSE EN TÊTE

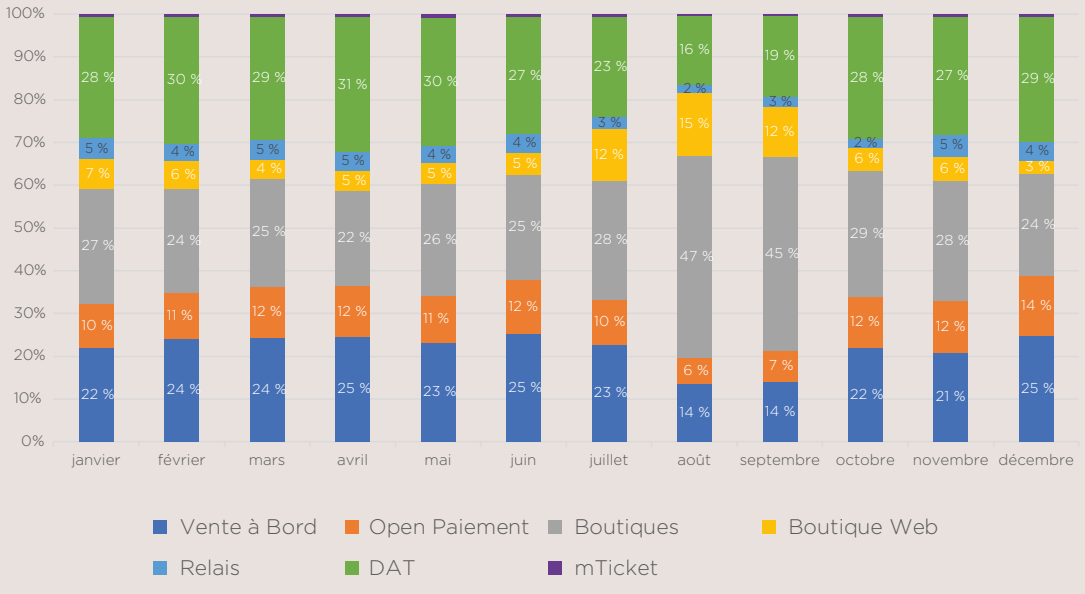
Le graphique suivant illustre l'évolution des recettes perçues via les principaux canaux de distribution du réseau (base 100 : janvier 2023 ; données de références : cumul des 12 derniers mois) :

**Évolution du CA HT Cumulé des 12 Derniers mois par Canal, Base 100 = Janvier 2023 | Année 2023**




Cette représentation permet de mettre en évidence le fort attrait de nos clients pour les canaux dématérialisés, l'évolution du recours à l'Open Paiement, qui au fil des mois a enregistré une progression croissante et régulière de son CA, ainsi que la Boutique Web qui poursuit sa croissance. Les autres canaux plus traditionnels (Ventes à Bord, Boutiques, DAT et Relais) se maintiennent au fil des mois. En revanche, les recettes perçues par le mTicket poursuivent la tendance au recul au fil des mois déjà observée en 2022. Le système de validation de ce titre (flasher un QRCode) semble le principal frein à son usage, d'autant plus depuis la mise en place de l'Open Paiement, dont l'usage est ultra intuitif.

**Évolution de la part des ventes par principaux canaux de distribution en 2023**



La répartition mois par mois des recettes par canal est assez stable, hormis pour les mois d'août et septembre, du fait du plus large renouvellement des abonnements en boutiques.

| Part ventes par Canal de Distribution | 2023 | 2022 | 2019 | Var. 22/19 |
|---|---|---|---|---|
| Vente à Bord | 22 % | 23 % | 50 % | - 4 % |
| Boutiques | 29 % | 28 % | 34 % | + 3 % |
| Boutique Web | 7 % | 6 % | 2 % | + 11 % |
| Relais | 4 % | 4 % | 5 % | - 5 % |
| DAT | 27 % | 28 % | 8 % | - 6 % |
| mTicket | 1 % | 1 % | 1 % | - 20 % |
| Open Paiement | 11 % | 9 % | - | + 17% |

En observant la part des ventes par canal de distribution chez Tadao entre l'exercice 2019 pré-crise sanitaire et l'exercice 2022 & 2023, les **modifications d'utilisation des canaux de distribution mis à disposition de nos clients se confirment**. Les distanciations sociales, les gestes barrières et les nouveaux gestes de consommation du quotidien ont déporté les ventes physiques vers des moyens dématérialisés et sans contact qui poursuivent leur croissance dans la part des ventes de nos produits.

La **part des solutions dématérialisée est de 46%** des ventes en 2023, soit encore +2 points vs 2022 et surtout **+35 points vs 2019** où elle plafonait à 11%.

**Les ventes en boutiques conservent leur 1ère place** dans les canaux de distributions plébicités par nos clients. Précédemment deuxième canal utilisé par nos clients en 2019, elles sont à présent seules en tête pour **29% des recettes**, avec une croissance de +3% par rapport à l'exercice précédent.

Le vaste **parc de DAT** sur l'ensemble de notre réseau, qui permet à nos clients sur les quais de bus de recharger directement leurs titres, sécurise sa seconde place avec 27%, même s'il recule légèrement **avec une baisse de -6% vs 2022**.

La **vente à bord**, qui représentait 50% des ventes en 2019, a diminué de plus de moitié, se positionnant à présent en 3ème place des canaux plébicités chez Tadao, et **perdant encore 4%** par rapport à 2022, avec 22% de part des ventes en 2023.

**L'Open Paiement**, nouveau canal dématérialisé lancé en fin 2019, a su s'imposer dans les habitudes de consommation de nos clients, en atteignant les **11% de parts des ventes en 2023**, avec une moyenne mensuelle de plus de 48K€, ce canal ne proposant que des titres unitaires très faciles à utiliser en montant simplement dans le bus et en bipant sa carte bancaire a su conquérir une clientèle sur le plan digital et pratique, au détriment du mTicket.

La **boutique en ligne** présente également une belle croissance de +11% en une année. Elle est largement plébiscitée pour le **rechargement des abonnements, notamment jeunes**.

Le **réseau de relais** conserve un **niveau similaire depuis 2019**, solution de proximité avec **4% des ventes** cette année, et une baisse de 5% par rapport à l'an dernier.

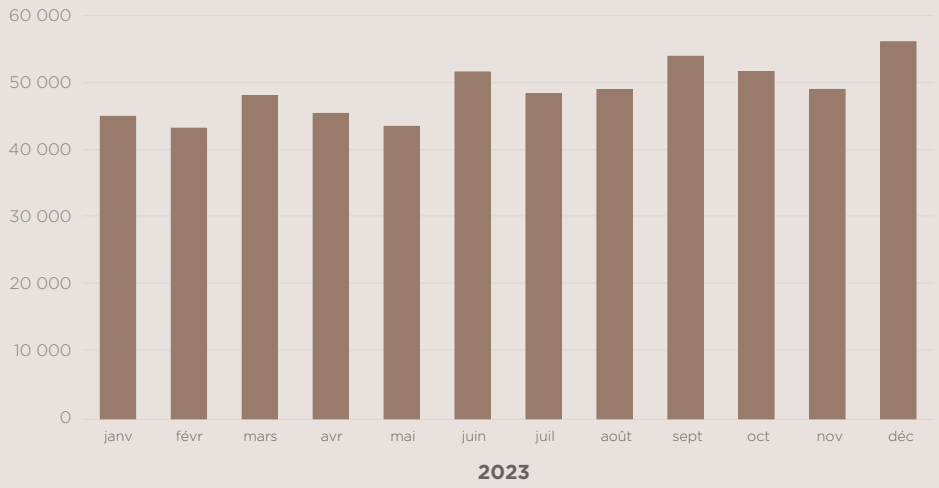
Le **mTicket solution**, remplissant pourtant tous les critères du dématérialisé, distanciel et nouveaux automatismes sanitaires post-crise, ne parvient pas à se développer et **perd encore 20% vs 2022**.

# OPEN PAIEMENT, MTICKET, VÉLO : LES RÉSULTATS EN DÉTAIL

## SERVICE « OPEN PAIEMENT », LE VENT EN POUPE

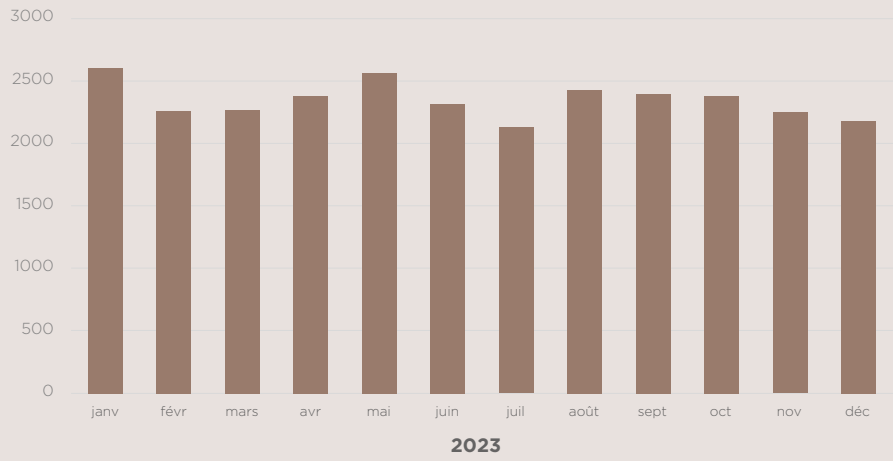
Ce canal de distribution, lancé en novembre 2019, poursuit sa croissance entamée en 2020, dans un cadre favorable (essor et promotion du paiement sans contact via Carte Bancaire compte tenu du contexte sanitaire, gestes barrières) et génère au fil des mois un niveau de recettes toujours plus important. Sur l'année 2023, les performances mensuelles sont les suivantes :

Le niveau de recettes perçues via ce canal a augmenté de + 17 % entre 2022 et 2023. La possibilité de voyager en petit groupe (6 personnes maximum), via la fonctionnalité de multi-validation est un réel atout pour ce service qui tend encore à être étoffé. En moyenne, la part mensuelle de déplacements multiples oscille entre 5 et 6 % des validations totales du service.



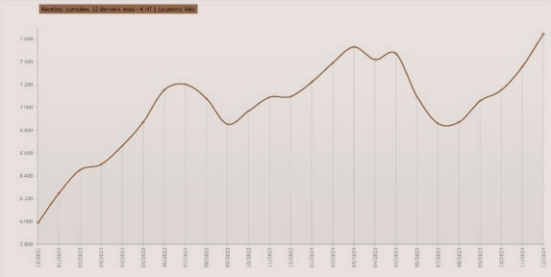

## MTICKET, EN FORTE DIMINUTION

Contrairement à d'autres canaux « dématérialisés », le recours à l'application mobile pour l'achat de titres occasionnels observe une forte diminution au cours de l'exercice 2023. Le niveau moyen des recettes perçues sur ce canal avoisine les 2,6 K€ mensuels, ce service passe de 37 K€ à 31,3 K€. Le graphique suivant illustre les résultats par mois :



## VÉLO : UNE ASCENSION TIRÉE PAR LES LOCATIONS MOYENNE DURÉE

Le service de locations de vélo « Biclo » dépasse son niveau de 2022, et affiche cette année 7 645 € de recettes, soit une progression de +7,7 % par rapport à l'exercice 2022. La tendance est la suivante :

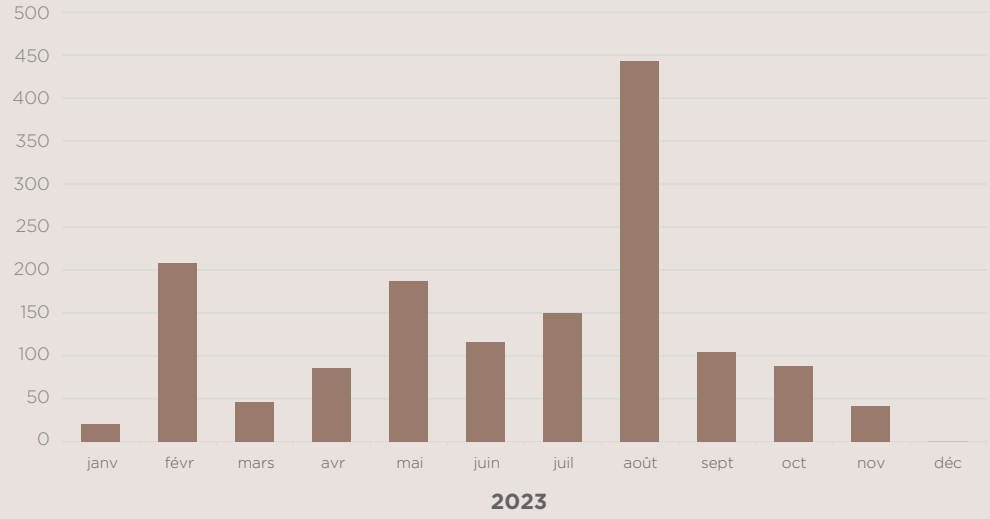


Les locations pour 1 journée et 1 semaine diminuent cependant fortement, avec respectivement -56 % et -38 % par rapport à 2022 et ce sont bien **les locations moyenne durée qui reçoivent les faveurs du public** : les locations de 3 mois ont progressé de +7 %, la progression la plus importante est constatée sur la durée 1 mois (+71 %) impactant ainsi favorablement le niveau de recettes. Les volumes demeurent néanmoins modestes, pour un parc encore peu développé et/ou accessible.

Le détail des locations par durée est le suivant :

| Nombre de locations par durée | 2023 | 2022 | Var. |
|---|---|---|---|
| ½ Journée | 20 | 17 | 18% |
| 1 Journée | 24 | 55 | -56% |
| 1 Semaine | 20 | 32 | -38% |
| 1 Mois | 94 | 55 | 71% |
| 3 Mois | 61 | 57 | 7% |
| TOTAL GENERAL | 219 | 216 | 1,4% |

Le service **«Vélo Partage» déployé sur les sites de mémoire** diminue au cours de l'année 2023 avec une baisse de **-18,4%** vs N-1. La période estivale demeure plébiscitée par les utilisateurs, avec **67% de CA annuel entre mai et septembre**, même si cela reste modeste en termes d'utilisation.



# 3. SAISIR ET CRÉER LES OCCASIONS DE VALORISER NOS SERVICES ET D'APPROFONDIR NOTRE RELATION CLIENTS

L'année 2022 avait profité d'un réseau stabilisé et d'un contexte économique favorable à l'usage des transports collectifs, lié à la combinaison entre hausse du prix des carburants et baisse du pouvoir d'achat. Pour TADAO, 2022 avait rimé avec reprise solide. En 2023, cette dynamique favorable aux transports en commun s'est maintenue, ce qui nous a permis de poursuivre nos approches selon deux axes inchangés : d'une part, une attention extrêmement forte portée à l'ensemble de nos usagers. D'autre part, le déploiement d'actions toujours plus fines envers des segments de cibles, des secteurs géographiques ou à l'occasion d'événements spécifiques. Nous visons ainsi le renforcement de notre ancrage dans la vie quotidienne des habitants, allant de pair avec la notoriété d'une marque véritable partenaire de la vie locale. Une image désormais installée mais que nous continuons à alimenter.

## A. CRÉER LE LIEN AVEC DES PUBLICS SPÉCIFIQUES

Aller au-devant des étudiants, s'adresser plus spécifiquement aux jeunes seniors… Cette année, TADAO a veillé à déclencher le réflexe TC auprès de cibles spécifiques.

### FÉVRIER : AUPRÈS DES FUTURS ÉTUDIANTS LORS DES JOURNÉES PORTES OUVERTES

En 2023, TADAO était présent aux journées portes ouvertes des établissements d'enseignement supérieur, organisées le 4 février. Avec l'aide d'une équipe d'étudiants de l'IUT de Lens, nous avons déployé une large force de vente, avec la mise en place d'un stand d'information sur 6 établissements :

- Au STAPS à Liévin
- À l'IUT de Lens
- Université de Lens
- Université de Béthune
- À l'IUT de Béthune
- À l'école IG2I de Lens

Une offre promotionnelle a été proposée aux visiteurs : deux mois offerts sur l'achat du 1er abonnement annuel. Les étudiants pouvaient profiter de l'offre jusqu'au 15 août. C'était l'occasion d'une première collaboration avec l'IUT de Lens, dans le cadre de notre nouveau partenariat avec la section TC. Un pool d'une vingtaine d'étudiants a ainsi participé, tout au long de l'année scolaire, à des actions commerciales nécessitant le déploiement d'une plus large force de vente.

### OCTOBRE : SEMAINE BLEUE, LES VOYAGES FORMENT LA JEUNESSE !

Nous avons saisi l'occasion de la Semaine Bleue, manifestation nationale adressée aux seniors pour valoriser les dispositifs utiles à leur bien-vivre, pour assurer la promotion du titre seniors, en ciblant plus particulièrement les « jeunes » seniors, encore très mobiles :

> Une promotion : un mois offert pour toute création d'une carte Pass Pass

> Une campagne de communication digitale :

- Bannière et page sur tadao.fr
- Écrans et annonces sonores dans les véhicules
- Post Facebook : 5 359 impressions – 71 interactions et 4 Stories (2 facebook + 2 instagram) : 754 impressions
- Ads Facebook : 26 196 personnes touchées de 65 ans et plus, 991 clics sur lien
- Une campagne radio
- 2 semaines de spots sur Horizon et RDL, mieux placée sur la cible

## B. POURSUIVRE LA VALORISATION DES SERVICES

Pas de relâche dans la promotion des services ! Pour poursuivre la dynamique ré-enclenchée depuis 2020 et continuer à attirer de nouveaux usagers, ou étendre les usages des clients actuels, TADAO veille à donner de la visibilité à sa palette de services, lors d'occasions particulièrement ciblées.

### MARS : TADAO INVESTIT LE CENTRE COMMERCIAL CORA LENS 2

Les courses peuvent aussi se faire en bus ! Pour valoriser la desserte du centre commercial et présenter l'offre de réduction sur le prix de la livraison des courses réservée aux possesseurs de cartes Pass Pass, TADAO a installé un stand à la sortie des caisses. Trois étudiants de l'IUT de Lens en formation commerciale sont allés à la rencontre des clients et les ont orientés vers le stand, pour un entretien plus approfondi. Sur la journée, nous avons ainsi échangé avec plus de 250 personnes.

Pour l'occasion, la campagne de communication sur ce partenariat a été réactivée, avec :

- La mise à jour du flyer et diffusion au sein de nos deux enseignes,
- La présence d'annonce sonore et d'écran dans les véhicules assurant la Bulle 3,
- Une bannière sur la page du site,
- Un post sur Facebook (9 251 contacts) et une story sur Insta,
- Des annonces sur les écrans numériques du centre commercial.

## LA NAVETTE BOLLAERT À L'HONNEUR

Comme en 2022, l'année 2023 a été l'occasion de déployer deux temps forts de communication pour faire connaître les navettes RCLens. Au 1er trimestre, la campagne était présente en radio, annonces à bord et sur les réseaux sociaux, tandis que le RCL poussait l'information auprès de ses abonnés via son appli et sa newsletter.

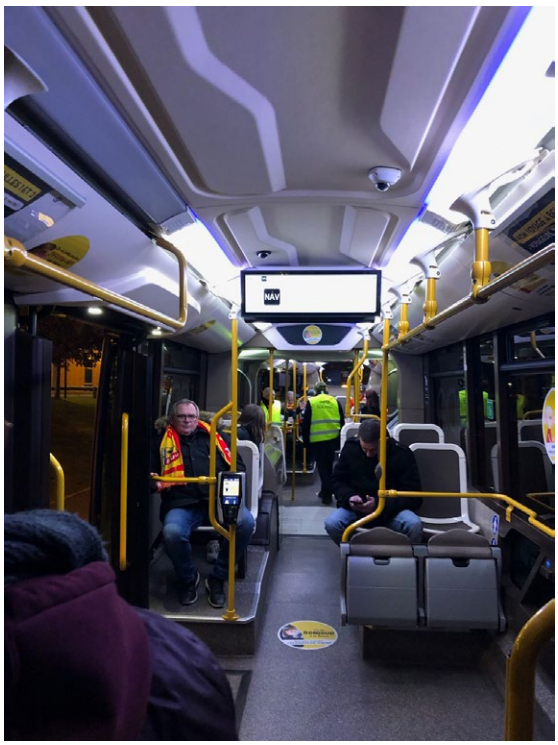
En parallèle, à l'occasion des matches joués à Bollaert les 1er février, 4 et 18 mars, un jeu était proposé aux passagers de la navette pour gagner des places VIP. A chaque fois, nous avons dépêché des hôtesses à bord pour les bulletins. Ce dispositif a été valorisé dans le cadre de la communication globale sur le dispositif navettes :

- Radio
- Affichage dans les lieux d'aisance du stade
- Réseaux sociaux
- Écrans digitaux 4x3 Oxialive

**Puis, lors de la mise en place d'une seconde navette destinée aux supporters venant du nord et de l'Est du territoire, un effort de communication a de nouveau été engagé sur le sujet :**

- Campagne radio sur Skyrock et Horizon, soit 96 spots,
- Sponsoring via le Jingle de l'émission Lens Foot (avec les nouvelles infos),
- Campagne d'affichage dans l'enceinte du Stade Bollaert (sanitaires du public),
- Post et stories (2 500 impressions) sur nos réseaux sociaux,
- Flyers,
- Mise à jour de la page sur site tadao.fr et bannière sur la page d'accueil.
- La signalétique des points d'arrêts concernés a également été personnalisée.

Là encore, le RCLens a poussé l'information sur son site et par e-mail à ses abonnés.



## MAI À VÉLO !

Nous nous sommes associés à l'opération nationale « Mai à Vélo » afin d'amplifier la visibilité de nos offres Vélo. Le programme était très complet :

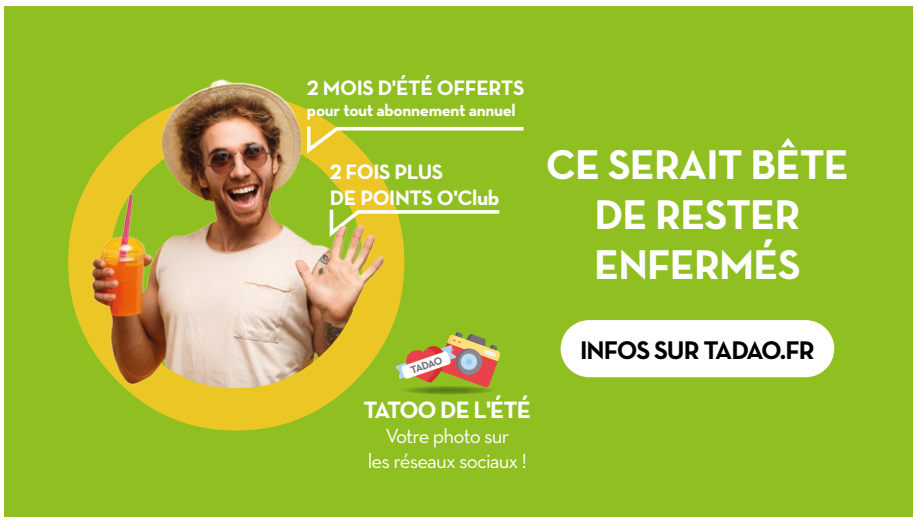
- **Participation au challenge sur Géovélo :** 960 personnes se sont inscrites sous l'enseigne BICLO TADAO et ont parcouru un total de 97 275 km sur le mois, plaçant notre communauté à la 19ème place sur les 211 communautés inscrites (catégorie collectivités).
- **Animation grand public** autour de la boutique Biclo le samedi 20 mai après-midi :
  - › Vélo smoothie
  - › Atelier de remise en selle avec l'Adav
  - › Animation avec les vélos rigolos de Cirq'en caval

  Plus d'une centaine de personnes ont profité du dispositif.
- **Participation à des manifestations territoriales** sur le thème du vélo
  - › **Loos-en-Gohelle** le samedi 6 mai : boutique mobile, essais de vélos électriques, créations de cartes Pass Pass.
  - › **Parc d'Olhain** le dimanche 14 mai (organisation du Département du Pas de Calais) : boutique mobile, jeux animés par la mascotte Super Tadao, présentation des offres et création de cartes Pass Pass.

**Cette opération s'est accompagnée d'une campagne de communication**, valorisant à la fois le programme et les offres Vélo :

- PLV dans les boutiques + chevalet d'appel
- Mise à jour des dépliants Biclo et sites de mémoire
- Dépliant spécifique Mai à vélo
- Bâche sur les abris Biclo
- Bannière + page sur tadao.fr
  - › Page dédiée : 1 931 vues
- Posts RS (hors ads) :
  - › Facebook – 4 posts : 8 928 contacts
  - › Instagram – 8 stories/2 posts : 1825 / 873 vues
  - › Twitter - 3 tweets : 1146 impressions
- Ads RS : 143 124 impressions – 407 clics sur lien
- Écrans véhicules et annonces sonores dans les véhicules
- Email base clients
- Campagne radio
- Parution Le Petit Potin

**Par ailleurs, TADAO a répondu présent à la demande de la commune de Vimy, qui organisait sa Journée de l'Eco-Mobilité en juin :** une animation dédiée à la présentation de l'activité Biclo a été proposée aux habitants et écoliers.




## CAMPAGNE D'ÉTÉ : VALORISER L'ACCÈS AUX LOISIRS

Nous avons saisi l'opportunité de la saison estivale pour déployer une campagne valorisant le réseau sous l'angle de l'accès aux loisirs et aux divertissements. Associé à cette campagne de communication, un programme d'animation :

- **Une promotion sur les abonnements tout public :** 2 mois offerts pendant l'été aux nouveaux clients ou à ceux n'étant plus abonnés depuis plus de 2 ans. Une excellente façon d'anticiper la rentrée !
- **Une incitation à voyager plus et à valider :** les points OClub ont été doublés tout l'été.
- **Des cadeaux d'été et une incitation à rejoindre le club fidélité :** des places à gagner pour le parc nautique Enjoy the Game de Wingles pour tous les abonnés Oclub.
- **Une animation :** Tadao cède à la grande tendance des Tatoos avec la diffusion de mini tatouages à l'effigie de la mascotte super Tadao. La publication de photos en situation permettait de participer à un jeu avec un Instax à gagner.
- **De l'information personnalisée :** mise en ligne d'une cartographie interactive pour identifier et rejoindre avec Tadao les lieux festifs, culturels ou de loisirs du territoire, avec en parallèles une série de posts sur les réseaux sociaux pour valoriser des idées de sorties.

**La diffusion de la campagne « Ce serait trop bête de rester enfermés ! » était assurée via :**

- Affiches 80X60 en boutiques
- Campagne d'affichage dans les cafés et restaurants de Lens, Béthune, Bruay soit 100 lieux sur le territoire
- Écrans véhicules, DAT et annonces sonores
- Écrans digitaux IMedia au sein du centre commercial AuShopping à Noyelles-Godault du 10 juillet au 20 août
- Écrans digitaux Oxialive en entrées et sorties de ville (Liévin / Béthune / Noyelles-Godault)
- Posts et stories les réseaux sociaux = 100 541 vues (dont du post boosté)
- Bannière sur le site internet et page dédiée présentant les offres de l'été (2 286 vues) mais aussi la carte interactive reprenant les idées de sorties
- Email à 12 801 contacts avec un taux d'ouverture de 23.23 %
- Campagne radio sur Horizon, Europe 2 et RDL à raison de 150 spots sur une semaine, début juillet.

## CAMPAGNE DE RENTRÉE : VALORISER NOS USAGERS

Dans la droite ligne des campagnes « MERCI » déclinées précédemment, nous avons choisi de valoriser les usagers de notre réseau. Les messages de la rentrée disaient donc « BRAVO » à toutes celles et ceux qui choisissent les solutions TADAO. C'est bien sûr le grand public qui est ainsi sensibilisé sans être stigmatisé. La campagne s'est articulée autour de plusieurs leviers :

- **Une offre d'essai** largement communiquée,
- **Un grand jeu ouvert à tous,** sous réserve d'un embasement Pass Pass, avec une vitrine de près de 3 000€ en jeu,
- **Un dispositif d'information ciblé** sur les grandes zones urbaines, mais aussi sur la zone desservie par l'Allobus C (diffusion de toutes boîtes présentant l'offre de manière personnalisée et imagée, l'offre d'essai et le jeu). À titre expérimental, la diffusion de l'info s'est opérée de manière traditionnelle en boîtes aux lettres sur les secteurs de Béthune/Bruay et Lens/Liévin et de manière digitale sur celui d'Hénin/Noyelles-Godault.

**Cette vaste campagne de rentrée était déclinée à la fois :**

Dans nos modes, media et boutiques :

- PLV en boutique,
- Écrans véhicules, annonces sonores,
- Écrans DAT,
- Posts et stories RS : 13 472 impressions,
- Email à notre base de données client,
- Bannière sur le site internet et page dédiée à la rentrée.

Et en prospection Tout Public :

- Affichage en gares de Lens et Béthune
- Affichage 2m2 – 177 faces sur le territoire
- Affichage sur les arrières de bus
- Écran Oxialive en sortie de ville
- 338 spots radio sur Horizon, Europe 2 et Skyrock
- 40 000 sacs à pain dans 55 boulangeries des principales communes du territoire
- Ads RS (28 août – 13 septembre) :
  - › Jeu : 81 488 impressions, 1 178 clics
  - › 1 mois offert : 45 781 impressions, 832 clics
  - › Bravo : 35 904 impressions, 2 180 clics
- Google Ads : 1 000 609 impressions, 9 930 clics
- Email de prospection (info ciblée) sur la commune d'Hénin-Beaumont
- 45 822 toutes boites papier distribués la semaine du 28 août sur les communes de Béthune, Bruay-La-Buissière, Lens, Liévin.
- 9540 toutes boites papier distribués la semaine du 11 septembre sur la zone Allobus C.

Quant au grand jeu, sa promotion était assurée via :

- Bannière + pages sur tadao.fr avec un landing spécifique,
- Flancs de bus sur l'ensemble du réseau durant 4 semaines,
- 24 223 vues du jeu, 1 933 participants (contre 1 371 l'année dernière).

## S'INSCRIRE DANS LA SEMAINE DE LA MOBILITÉ AVEC ORIGINALITÉ

Cette année, TADAO a choisi d'embarquer ses clients dans sa démarche RSE à l'occasion de la Semaine de la Mobilité. **Les voyageurs étaient invités à cumuler des points OClub et à les utiliser pour contribuer à l'installation de ruches sur le territoire.** Cette animation alliait l'usage du réseau à la mise en valeur de l'action de TADAO en faveur de la préservation de l'environnement. **La campagne de communication associée poursuivait ainsi celle de la rentrée, avec une nouvelle occasion de valoriser les usagers du réseau.** Ce projet a été rendu possible grâce à l'association Bee City, spécialiste de l'installation de ruches en milieu urbain, et à deux partenaires du territoire : l'entreprise CEDATRA de Ruitz et le garage solidaire de Courrières, qui ont accepté d'accueillir les ruches « financées » par les clients TADAO. Afin de faire connaitre cette opération et le programme de fidélité OClub, 14 personnes se sont relayées pour assurer 44h de présence auprès des clients. Cette action a permis la création de 800 comptes clients OClub et a largement favorisé le partage de points pour l'achat des 2 ruches en un temps restreint.

**En plus de sa valorisation sur LinkedIn, la campagne d'accompagnement de l'évènement était diffusée via :**

- Affiches 80X60 dans les boutiques
- Flyers à disposition en boutique et distribué sur le terrain
- Email envoyé à 48 677 personnes
- Écran dans les véhicules et sur les DAT
- Annonces sonores dans les véhicules
- Posts et stories RS : 8 308 impressions
- Bannière sur le site et page dédiée

**La Semaine de la Mobilité a également été l'occasion d'orchestrer d'autres temps forts et d'aller au-devant du public :**

- Participation au **Village de la Mobilité organisé par la Mairie de Béthune** le 18 septembre à travers l'installation de notre boutique mobile et la diffusion de documents personnalisés.
- Présence au **centre commercial AuShopping de Noyelles-Godault**, le 20 septembre, pour aller vers les clients et présenter nos services.
- Association au **Village de la Mobilité organisé par le Département au parc d'Olhain**, le 24 septembre. Installation de notre boutique mobile, animations Biclo, présence de Super Tadao, jeux, information et offres d'essai.

## VALORISER NOS RENFORTS D'OFFRES DÉDIÉS À LA PÉRIODE DE NOËL

Lors des dimanches du mois de décembre, TADAO propose des renforts d'offres sur les Bulle 1, 2 et 3. Une campagne a été mise en place pour informer nos clients et non-clients de toutes les possibilités de desserte vers les centres villes et centres commerciaux. Une démarche très appréciée, au vu des retours positifs que nous avons reçus, qui demandaient notamment l'extension du renfort d'offre à la Bulle 7. La campagne s'est déclinée sur :

- Affiches en boutiques
- Bannière et fiches horaires sur tadao.fr
- Posts et stories sur nos réseaux sociaux (Au total : 24 535 impressions, 1 219 interactions)
- Écrans et annonces sonores dans les véhicules
- Écrans aux Distributeurs Automatiques de Titres
- Spot radio
- Écrans Oxialive
- Email envoyé à l'ensemble de la base soit 49 135 personnes (taux d'ouverture de 21,94 %)

# C. CONTINUER DE S'AFFIRMER EN PARTENAIRE FIDÈLE DE LA VIE LOCALE

Cette année, la dynamique partenariale de TADAO a continué à s'installer dans le paysage. En renouvelant et étendant les occasions de s'inscrire aux côtés des événements de la vie locale, TADAO travaille sa notoriété, agrandit encore sa visibilité et propose aux habitants de vivre une expérience positive avec la marque.

## TADAO, TOUJOURS FAN DE POLARS

Désormais l'un des principaux partenaires de Polar Lens, TADAO continue de proposer au public des animations originales à l'occasion de ce rendez-vous phare de la dynamique culturelle locale. Du 13 au 25 mars, l'animation Polars en liberté était donc de retour, pour le plus grand plaisir des usagers, qui ont pu trouver 1 000 ouvrages dans les véhicules et boutiques TADAO. Pour l'occasion, TADAO avait personnalisé son distributeur d'histoires courtes, installé au cœur du musée Louvre-Lens. Le programme OClub proposait un concours en lien avec notre partenaire Le Furet du Nord : une offre « chance » permettait de remporter un ouvrage dédicacé par Franck Thillier, parrain de l'édition 2023. Enfin, un jeu offrait la possibilité de gagner des cartes cadeaux valables au Furet du Nord et un Escape Game pour 4 personnes à Bollaert.

**Pour valoriser l'opération, la communication était déployée via :**

- Affiches dans les véhicules et en boutiques
- Écrans, bandeaux et annonces sonores à bord
- Posts sur les réseaux sociaux
- Email ciblé à 24 685 personnes de la base clients
- Campagne radio sur radio Horizon la semaine de lancement de l'opération (50 spots)
- Marque page glissé dans les Polars en liberté, mais aussi sur le salon, dans nos boutiques pour promouvoir nos jeux numériques
- Présence sur l'ensemble de la communication Polar Lens

## LA ROUTE DU LOUVRE SE FAIT TOUTE SEULE

**« Vous verrez, ça se fait tout seul ! » : telle était la promesse TADAO pour la Route du Louvre 2023.** Au-delà des navettes mises en place pour assurer la participation d'un large public aux différentes courses et randonnées, nous avons veillé à jouer un rôle d'animation, en proposant plusieurs temps forts :

**Invitation à participer à l'une des randonnées à nos côtés.** Plus de 380 de nos clients ont répondu présents, grâce à notre campagne largement diffusée :

- PLV dans les boutiques et véhicules
- Bannière + page sur tadao.fr
  - › Formulaire « Route du Louvre » : 3 639 vues, 380 inscrits
- Posts RS
  - › Facebook – 3 posts : 10 541 contacts
  - › Instagram – 6 stories : 1 377 vues
  - › Twitter - 2 tweets : 1 234 impressions
- Écrans véhicules et annonces sonores dans les véhicules
- Écrans des distributeurs automatiques de titres
- Envoi d'un email à 21 388 clients de la base

**Invitation à nos partenaires Oclub, aux étudiants et aux salariés** pour participer à La Route du Louvre en portant les couleurs du réseau. 65 salariés se sont mobilisés, mais l'expérimentation menée auprès des jeunes, en lien avec le partenariat avec l'IUT de Lens, et vers les commerçants partenaires de OClub n'a pas été suivie d'effets, malgré les marques d'intérêt portées à notre initiative : une adaptation plus incitative sera donc proposée pour les prochaines éditions.

**Accueil des visiteurs et des participants sur le village d'arrivée,** avec la mise en valeur de notre offre Biclo pour coller à la thématique Sport & Santé. Une animation spécifique, sous forme d'un vélo à smoothie et de distribution de goodies, a permis d'attirer de nombreux chalands. Plus de 2 500 documents d'information spécifiques Biclo et Mai à Vélo ont été distribués, ainsi que d'autres supports axés sur la desserte de sites touristiques, dont la cité des Électriciens de Bruay, cadre d'un nouveau partenariat.

## LE PARTENARIAT AVEC RADIO HORIZON SE RENFORCE

**En juin, TADAO s'est engagé dans le concert organisé par la radio au Colisée, à Lens**

Nous avons fait bénéficier à nos clients de places classiques et VIP pour le concert, via un jeu sur interactif express sur Facebook, qui génère par ailleurs de la viralité et l'adhésion de nouveaux abonnés pour la page du réseau :

- 2738 impressions du post
- 48 interactions
- 73 commentaires ou participation
- 15 partages

Le 14 juillet, TADAO a répondu présent au concert de Béthune

Près de 20 000 personnes se rassemblent pour ce traditionnel temps fort de l'été dont TADAO est l'un des principaux partenaires depuis plusieurs années. Une large campagne de communication organisée par la Radio Horizon, organisatrice de l'évènement, mettait en valeur ce partenariat. De notre côté, nous avons communiqué via nos réseaux sociaux et avons mis en jeu 4 places super VIP, permettant à nos clients d'accéder à l'espace derrière la scène et donc à rencontrer les artistes.

- Post Jeu Facebook : 1 675 impressions, 16 participants.

## TADAO TOUJOURS PLUS PROCHE DE LA HOLIDAY GEEK CUP

Cette année, le partenariat avec l'association locale de gaming Holiday Geek Cup s'est renforcé. Les organisateurs du « Gaming House Tour » ont encouragé les visiteurs à utiliser les transports en commun en offrant 1 aller-retour à tous ceux s'inscrivant sur le formulaire du site Holiday Geek Cup pour l'événement phare du 23 août au Stade Léo Lagrange de Lens.

- Posts / Stories RS : 4 563 impressions
- Goodies (tours de cou, tote bag, stylos…) distribués sur les événements
- Écrans véhicules et annonces sonores

## BÉTHUNE RÉTRO : LE PARTENARIAT S'INTENSIFIE

Avec plus de 300 000 visiteurs, le festival Béthune Rétro s'impose comme l'un des événements festifs majeurs du territoire. Depuis 3 ans, TADAO met en place des navettes dédiées. Cette année, nous avons organisé des animations tout au long du festival, autour d'un stand implanté au pied du Beffroi de Béthune. La mascotte Super Tadao a déambulé parmi les festivaliers, des documents ciblés sur la desserte de Béthune ont été distribués et une animation « tatoo » était proposés : les personnes qui partageaient sur les réseaux sociaux un tatoo de Super Tadao pouvaient gagner un appareil photo Intax.

**La valorisation de notre présence était assurée par une campagne de communication, déclinée sur :**

- Un flyer dédié à l'opération et présentant le jeu distribué en amont dans les boutiques et sur site durant les trois jours de festival
- Des posts et stories (du 18 au 27 août, totalisant 24 596 impressions) sur les réseaux sociaux avant le festival mais aussi pendant permettant de montrer l'ambiance et les animations à nos clients
- Un totem sur le stand pour expliquer le jeu
- Des annonces sonores et écrans dans les véhicules pour annoncer les navettes

## C'EST LA RENTRÉE : PLACE AU SPORT !

Pour la deuxième année consécutive, TADAO est présent sur le Vitalsport organisé par Décathlon les 9 et 10 septembre. C'était l'occasion de répondre aux questions des visiteurs sur leurs besoins de transport après la rentrée des classes, aux personnes qui souhaitent rejoindre leur nouveau club sportif avec notre réseau. Mais aussi, d'offrir à tous ceux qui souhaitaient créer leur carte Pass Pass leur premier mois d'abonnement. Super Tadao a animé les allées, veillant à ramener du monde sur le stand TADAO.

## AUX CÔTÉS DU LOUVRE LENS

Du 23 au 28 octobre, le centre commercial régional AuShopping de Noyelles-Godault organisait une semaine d'animation autour de l'expo du Louvre Lens « Les Animaux Fantastiques ». Aux côtés des animations du Louvre Lens, TADAO a tenu un stand pour valoriser la desserte du musée et offrir l'entrée gratuite à l'exposition grâce au billet sans contact aux couleurs de l'opération. Plus de 1280 personnes ont participé aux animations proposées par le Louvre Lens, et nous avons distribués plus de 300 billets sur notre stand, dont 78 ont été validés pour l'entrée à l'exposition.

**Une campagne de communication associée a été déployée :**

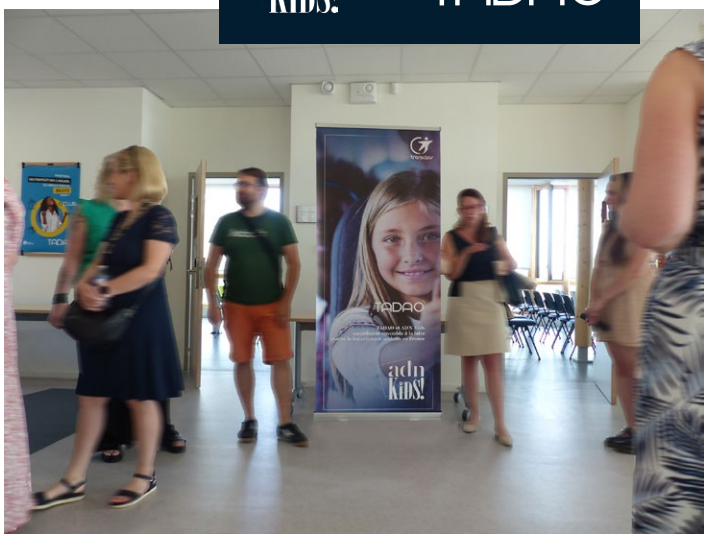
- Flyer distribué sur place et contenant le billet sans contact
- Billet sans contact aux couleurs de l'exposition
- Posts sur les réseaux sociaux Facebook (5 207 impressions – 404 interactions) et Insta (721 impressions – 38 interactions) + stories
- Annonces à bord (sonores et sur écrans)

## SENSIBILISER NOS CLIENTS AU SUJET DU HARCÈLEMENT SCOLAIRE

**Le 9 novembre se tient la Journée nationale contre le harcèlement scolaire.** Pour TADAO, c'était l'occasion de mettre en avant nos partenariats avec les associations « Les ailes de Lindsay » et « ADN Kids » et de sensibiliser nos clients grâce à :

- Distribution de documents aux pôles d'échanges par les médiateurs
- Bannière et page sur le site
- Écrans et annonces sonores
- PLV en boutique
- Des posts sur les réseaux sociaux Facebook (4 276 impressions – 241 interactions) et Insta (896 impressions – 74 interactions) + stories (344 impressions, 86 interactions)

Ce coup de projecteur faisait suite au lancement de notre engagement proposé en septembre : la responsable de l'association **ADN Kids** était venue présenter à une assemblée de 40 collaborateurs le fonctionnement du **partenariat signé avec Transdev en mai pour contribuer à la lutte contre le harcèlement scolaire**, un phénomène auquel nous sommes potentiellement confrontés dans le cadre du transports des scolaires. Une dizaine de collaborateurs ont ensuite été formés pour animer des ateliers pédagogiques en milieu scolaire.



## TOUJOURS LÀ POUR LE FESTIVAL DE LA SAINTE BARBE

Devenu avec les années l'un des temps forts du territoire, le festival de la Sainte Barbe est accompagné par Tadao depuis sa 1ère édition. Pour soutenir cet évènement, et en contact étroit avec l'office de tourisme de Lens-Liévin, nous avons décliné une campagne qui permet au plus grand nombre de connaitre les différentes manifestations prévues et de pouvoir les rejoindre grâce au réseau :

- Affiches 80X60 dans les boutiques
- Habillage de deux véhicules, un sur la ligne 41 et le deuxième sur la Bulle 1
- BSC aux couleurs de l'opération
- Posts facebook (annonce de l'opération 4538 impressions, 58 interactions, jeu 4167 impressions, 68 interactions), stories instagram (161 impressions, 14 interactions)
- Bannière sur le site
- Valorisation d'un lien sur le site du festival avec intégration du calculateur d'itinéraire Tadao
- Jeu en ligne : quiz avec Escape Game Bollaert à gagner (185 visites sur le jeu, 66 participants).

# D. PRENDRE SOIN DE LA RELATION À NOS CLIENTS

La relation à nos clients est précieuse : elle fidélise nos usagers et leur montre que nous sommes attentifs à leurs besoins. Cette année encore, TADAO a cherché à surprendre tout en apportant toujours plus de plaisir et de simplicité dans l'usage de son réseau. Aux côtés des jeunes, des seniors, des publics professionnels, des abonnés, des scolaires… et des commerçants, TADAO n'a pas ménagé ses efforts pour soigner la relation. Et a pu proposer à ses publics de nouveaux lieux d'accueil, toujours plus modernes, accueillants et confortables.

## 1. DES LIEUX D'ACCUEIL QUI FONT PEAU NEUVE

Inauguration des boutiques de Liévin et Hénin

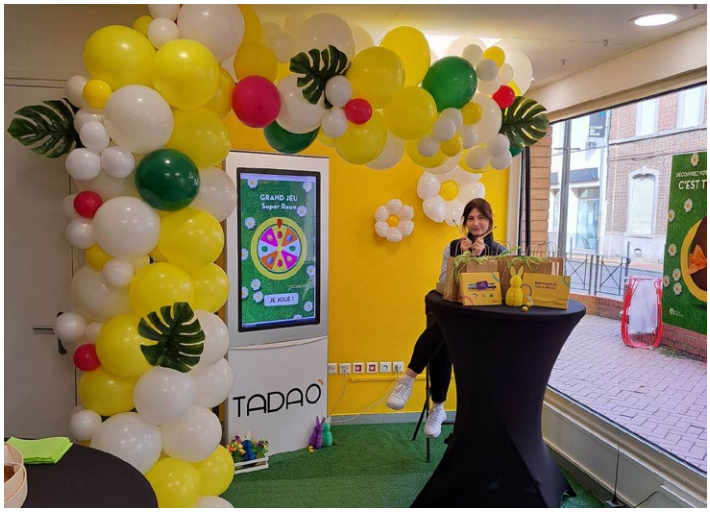
Rénovés, mis aux couleurs TADAO, les boutiques de Liévin et Hénin ont réouvert leurs portes en fanfare. L'occasion de renforcer notre visibilité locale, d'attirer les clients et non-clients, et de créer une expérience positive. Pour que ces inaugurations aient le maximum d'impact, nous les avons organisées au moment des fêtes de Pâques et pendant les jours de marché. Les animations ont eu lieu **les 12 et 14 avril de 9h à 17h30** sans interruption. Super Tadao était présent pour distribuer des chocolats de Pâques et prendre des photos avec tous ceux qui le souhaitaient. En boutique, les visiteurs bénéficiaient d'un accueil premium :

- Décoration attrayante et conviviale avec personnel en renfort pour une prise en charge immédiate
- Petits déjeuners offerts
- Offre promotionnelle : 1 mois d'essai gratuit pour tout nouveau client
- Jeu interactif digital permettant de collecter des données et de faire gagner des cadeaux aux joueurs

**La promotion de ces événements était assurée en amont :**

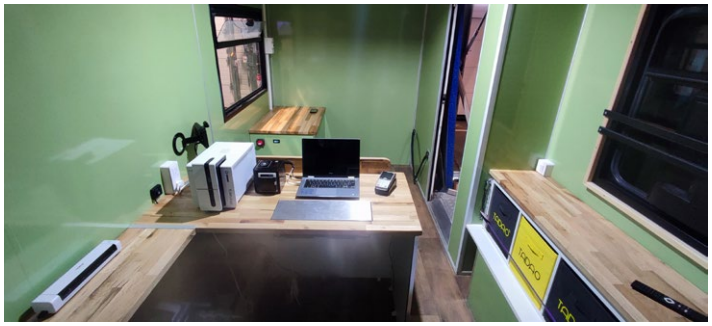
- Affiches en boutiques de Liévin et Hénin
- Écrans et annonces sonores dans les véhicules
- Bannière + page sur tadao.fr
  - › Page spécifique « C'est tout neuf » : 2 047 vues
- Email ciblé aux clients des zones de chalandises
- Flyer diffusé sur les marchés des 2 villes
- Posts et stories réseaux sociaux (hors Ads)
  - › Couverture globale stories + posts = 32 443
  - › Facebook – 4 posts : 25 807 contacts
  - › Instagram – 11 stories/1 post/ 1 réel : 4 027/ 881 / 599 vues
  - › Twitter - 3 tweets : 1146 impressions
- Ads RS : 247 989 impressions, 2 678 clics sur lien

**Résultats :** 77 cartes Pass Pass avec offre d'essai créées, 284 visiteurs accueillis et 142 joueurs pour la roue numérique.



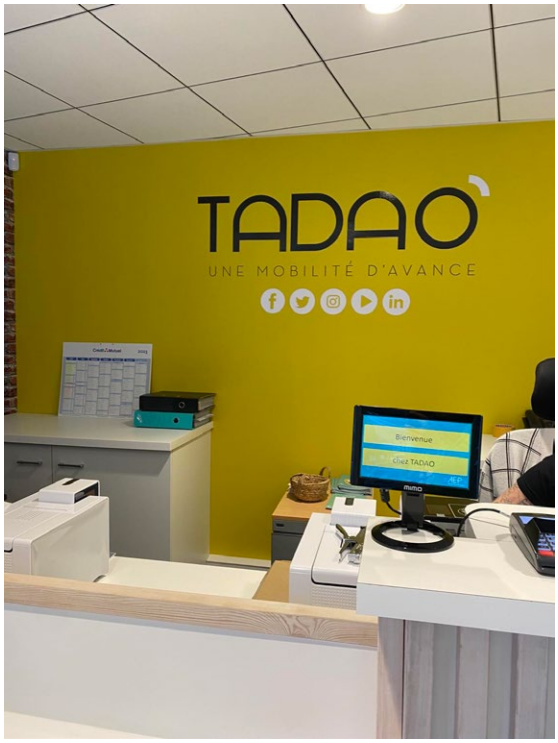
## RÉNOVÉE, MODERNISÉE, LA BOUTIQUE MOBILE REVIENT EN PISTE

Après un hiver passé en atelier pour une **rénovation et modernisation** complète, Entièrement prise en charge par les équipes techniques de TADAO, la BoMo a repris du service. A l'intérieur, l'espace est optimisé pour offrir un accueil plus ergonomique aux visiteurs et une plus grande fonctionnalité aux agents. Des panneaux solaires ont été posés sur le toit pour assurer l'autonomie du véhicule.



## UN NOUVEAU LOCAL POUR LA BOUTIQUE DE BRUAY

L'ancien local ne donnait plus satisfaction : la période estivale a été l'occasion de mener des travaux dans le tout nouveau local de la boutique de Bruay afin d'accueillir le public avant la rentrée. Dans cet emplacement hyper central, la vaste surface permet un accueil confortable et l'organisation d'ateliers pédagogiques. Les usagers ont été informés de ce déménagement, une inauguration a eu lieu en janvier 2024.



## OUVERTURE D'UN DÉPOSITAIRE PRÉMIUM À NOEUX-LES-MINES

C'était l'un des projets LEMON pour à améliorer l'accessibilité des services TADAO aux habitants d'un QPV éloignés d'une boutique. Le principe : apporter des services renforcés par rapport à un dépositaire classique. Il est ainsi possible d'y faire la demande de carte Pass Pass, d'y obtenir le titre demandeur d'emploi, d'accéder à une documentation personnalisée sur la zone ou encore à une borne numérique connectée au site tadao.fr.

**Pour accompagner cette ouverture, un dispositif de promotion a été déployé :**

- Distribution d'un document en toutes boites sur l'ensemble de la commune pour présenter la démarche et inviter les habitants à nous rejoindre sur les horaires de présences des hôtesses
- Posts et stories sur nos réseaux sociaux (au total : 8 274 impressions, 155 interactions)
- Jeu inaugural : 31 participants
- Bannière et page dédiée sur tadao.fr
- Offre d'essai jusqu'au 2 décembre : 1 mois offert pour toute création de carte
- Présence d'agents Tadao pendant 3 jours dans la galerie marchande
- Installation de la borne numérique et d'une signalétique adaptée au niveau du relai premium

## 2. RENDRE TOUJOURS PLUS SIMPLE ET AGRÉABLE LA VIE DE NOS CLIENTS

### PROMOUVOIR LE BIEN VIVRE ENSEMBLE… ET LA SÉCURITÉ

On sait qu'on peut compter sur vous ! Tel était le message diffusé auprès des voyageurs pour les sensibiliser aux bons réflexes à adopter dans l'usage du réseau. Construite dans la lignée de celle initiée en 2021 sur les conseils de « bien vivre ensemble », cette nouvelle série est axée sur la thématique de la sécurité. Elle a été conçue à partir des préconisations d'un groupe de travail constitué de personnels en contact, qui avaient identifié 4 sujets prioritaires : prévention des chutes, attention à porter aux enfants en bas âge, emport d'objets potentiellement dangereux, conduite à tenir avec une poussette.

**La campagne s'est déclinée via :**

- 4 vidéos thématiques
- Affiches thématiques en boutiques
- Flyer explicatif avec conseils de sécurités pour chacun des thèmes
- Email base clients
- Écrans et annonces sonores dans les véhicules
- Écrans DAT
- Bannière + page sur tadao.fr
  - › Page spécifique « Tranquillité et sécurité dans le bus » : 529 vues
- Posts RS
  - › Facebook – 3 posts vidéos : 7 910 contacts
  - › Instagram – 4 stories : 970 vues + 1 réel : 1 024 vues
  - › Twitter sondage – 4 tweets : 1 418 impressions

**L'équipe de médiateurs a par ailleurs mené une action de sensibilisation des usagers** pendant la période de diffusion des annonces, en distribuant conseils et flyers de la campagne.

### FACILITER LE RENOUVELLEMENT DES CARTES PASS PASS

Mises en circulation à l'été 2018, les cartes Pass Pass devaient être renouvelées en 2023. Bien que cette fin de validité soit précisée sur les cartes, il restait primordial d'alerter les usagers sur cette obsolescence et de les inviter à passer en boutique TADAO pour les renouveler. Après avoir identifié près de 19 000 personnes potentiellement concernées par un changement de carte à réaliser entre juillet et décembre, nous avons mis en place un plan d'action :

**Dès le mois de juin, mise en place d'une communication dédiée au sujet :**

- Mailing ciblé aux personnes concernées par la vague juillet/septembre, puis mensuellement, au fil de l'eau, selon coordonnées exploitables
- Sms (même procédé que mailing)
- Infos sur tadao.fr (en carrousel de home page renvoyant sur page dédiée détaillée)
- Infos régulières sur les réseaux sociaux, le carrousel des DAT et les écrans embarqués

**Les personnes ayant un abonnement d'un autre opérateur chargé sur leurs cartes** étaient invitées à retourner chez l'opérateur pour mettre à jour leur nouvelle carte

**En amont de la rentrée, accompagner les inscriptions au titre scolaire**

Avec la nouvelle plateforme dédiée, mise en ligne le 26 juin, les familles pouvaient inscrire ou réinscrire leur (s) enfant (s) directement, en quelques clics. Pour promouvoir et accompa-

gner le lancement de la plateforme, divers supports ont été mis en place :

- Affiches en boutiques
- Écrans et annonces sonores dans les véhicules
- Écrans des DAT
- Bannière + page sur tadao.fr
  - › Page spécifique « Inscriptions Transport Scolaire » : 755 vues du 26 au 30 juin
- Email aux clients concernés
- Dépliant « Le bus, mode d'emploi »
- Tuto vidéo détaillant le processus d'inscription pas à pas
- Posts et stories> réactions en 4 jours
  - › Facebook – « clash titre scolaire ou abo jeune » – 27/06 – 12 793 contacts
  - › Instagram story - 27/06 : 408 contacts
  - › Twitter sondage - 27/06 – 857 impressions

## VALORISER NOS SERVICES POUR SIMPLIFIER LE QUOTIDIEN DES SENIORS ET DES JEUNES

Parmi les nombreux ateliers menés par le CRC en 2023, soulignons les **trois sessions de sensibilisation proposées aux agents de l'ANGDM** (Agence Nationale pour la Garantie des Droits aux Mineurs), qui ont bénéficié d'une formation à l'usage du réseau, d'une démonstration du service Proxibus et ont pu échanger sur les problématiques propres à la mobilité des seniors. **TADAO a également pris part au dispositif du Rallye Liévin EDUCAP CITY**, pour la 2e année consécutive. L'occasion de diffuser conseils et documentation aux 700 enfants présents sur le village d'arrivée, pour mettre en valeur l'usage du réseau depuis leur commune. Les enfants disposaient par ailleurs de formules journée pour participer aux animations en ville : près de 300 d'entre eux l'ont utilisé.

## 3. INTENSIFIER NOTRE DÉMARCHE VERS LES PROFESSIONNELS

Depuis 2021, TADAO déploie un programme dédié aux salariés, Solution Pro. Il vise les entreprises suffisamment bien desservies pour permettre des déplacements domicile/travail en TC. L'objectif : sensibiliser le public-cible, lui faire connaître les avantages du réseau et de ses produits, l'inciter à tester les TC en lui proposant des offres d'essai.

**En 2023, le programme Solution Pro s'est poursuivi, avec l'ambition de déployer de plus en plus d'action de sensibilisation des entreprises et commerces.** Le concept évolue et s'adapte en permanence au fil des contacts initiés, l'objectif étant d'apporter des solutions personnalisées. Outre la mise à jour de l'ensemble de la documentation Solution Pro et la production de vidéos d'animation courtes sur les services adaptés aux professionnels, de nouvelles démarches ont été menées cette année, avec plusieurs temps forts à la clé :

> **Présence au premier salon Green Business Forum** organisé par la Communauté d'Agglomération de Lens Liévin a organisé son premier Green Business Forum, le 30 mars : 10 prises de contact qualifiées.

> **Participation au salon Entreprise et Territoire de Béthune Bruay,** au mois de mai : l'occasion de rencontrer entreprises, commerçants, collectivités du secteur pour leur présenter les dispositifs Solution Pro, OClub, Nouveaux Arrivants, mais aussi de prendre date pour des actions sur site ;

> **Opération « commando » à destination de tous les commerçants du centre commercial Noyelles-Godault,** en juin : 120 kits remis et rendez-vous pris pour installer un stand lors de la Semaine de la Mobilité ;

> **Rencontre des salariés de l'hôpital de Beuvry,** en juillet et en août : une présence assurée sur la pause méridienne, sur un stand positionné à l'entrée du réfectoire. L'objectif était également de présenter les améliorations apportées sur la Bulle 2 pour les dessertes matinales. Une centaine de salariés ont été rencontrés en deux jours, avec diffusion d'un document personnalisé et d'une offre d'essai.

> **Travail mené avec l'entrepôt Boulanger de Noyelles-Godault,** qui souhaitait toucher un maximum de salariés en une seule journée. Un questionnaire amont a été réalisé en interne, puis nous avons assuré une présentation, en juillet, à 122 salariés, sous la forme d'ateliers d'une demi-heure pour lesquels ils étaient détachés de leur poste. Plus de 20 % d'entre eux ont souhaité avoir plus d'information.

> **Rencontre avec les salariés d'Eurofin,** à Noyelles-Godault, en septembre : sur la pause méridienne, un stand était présent pour échanger avec eux sur la desserte de la Bulle 1.

> **Intervention à la Communauté d'Agglomération Béthune Bruay Artois Lys Romane,** lors de la Semaine de la Mobilité, sur la pause méridienne. Un défaut de communication en interne a malheureusement limité l'impact de cette action auprès des salariés, qui sera renouvelée en 2024.

> **Présence au World Forum du réseau Alliances,** à Arras, le 14 septembre : stand et remise de documentation ciblée.

> **Organisation d'un petit déjeuner le 20 octobre sur la zone d'entreprises de Ruitz :** rencontre avec une dizaine d'entreprises et mise en place d'une action commune avec la société Bâtinor (insertion d'un flyer avec la fiche de salaire et communication sur les écrans digitaux en interne).

## 4. POURSUIVRE NOS ACTIONS DE FIDÉLISATION

La fidélisation est un élément clé pour asseoir les résultats de la phase de conquête. Elle est notamment l'occasion de créer du lien et de conforter nos usagers dans leur choix d'emprunter le réseau. Le programme OClub, dont le succès ne se dément pas, a ainsi continué à séduire son public.

Parmi les nombreuses animations de l'année :

### EN FÉVRIER, OCLUB FÊTE LA SAINT-VALENTIN

Avec nos commerçants partenaires, nous avons concocté deux offres à remporter, incluant restaurant, chocolat, massage, bouquet, cinéma : de quoi passer une belle soirée. Le succès était au rendez-vous, avec 486 participants et plus de 70 nouveaux inscrits. Par ailleurs, l'opération a permis la dépense de 97 200 points auprès de nos commerçants.

### POUR NOËL, LES OFFRES « CHANCE » FONT LE BONHEUR DE NOS CLIENTS ET DE NOS COMMERÇANTS PARTENAIRES

Les fortes périodes d'achat sont l'occasion de mettre nos commerçants partenaires à l'honneur. Nous les avons valorisés à travers une opération, sur la plateforme OClub, qui permettait à nos clients de gagner des cadeaux : 115 cadeaux ont ainsi été offerts. Cette opération a également pour objectif d'encourager nos clients à dépenser leurs points auprès de nos commerçants partenaires : 95 000 points ont été dépensés, un record, 941 achats ont été effectués et 47 nouveaux clients ont rejoint le programme.

**Pour valoriser cette opération, une campagne a été déployée :**

- Posts et stories sur nos réseaux sociaux (au total : 7 828 impressions, 332 interactions)
- Bannière sur tadao.fr
- Annonces sonores dans les véhicules durant une semaine
- E-mail à l'ensemble de notre base qui a entrainé un pic de participation sur les différentes offres

### LES INDICATEURS OCLUB, À FIN 2023

- 11 436 abonnés (+24 % vs 2022)
- Xxx partenaires locaux (+xx vs 2022)
- xxx Offres proposées par les partenaires (+x vs 2022)
- Xxxxx points dépensés (+x % vs 2022)

Voir avec Laurine/Arthur pour compléter les données

# E. INFORMER ET ACCOMPAGNER NOS VOYAGEURS EN PERMANENCE

L'information voyageur est l'un des piliers majeurs de la dynamique commerciale : elle oriente, rassure et accompagne l'usager, qu'il soit occasionnel ou régulier. En 2023, nous avons notamment accompagné en proximité nos usagers lors des événements qui ont impacté le réseau : les grèves nationales liées à la réforme des retraites et les émeutes urbaines du mois de juillet. Par ailleurs, nous avons mis en place toutes les conditions pour que tous anticipent au mieux la rentrée de septembre puis les changements opérés en janvier 2024.

## GRÈVES ET ÉMEUTES URBAINES : GÉRER LES CRISES ET LES PERTURBATIONS

Lors des grèves nationales, TADAO a mis en place un plan d'information adapté pour aider chacun à s'organiser malgré, ces deux épisodes de grève ayant impacté la desserte de 16 à 127 lignes, durant 10 journées à chaque fois :

**Trois jours en amont :**

- Page sur site + bannière : préavis de grève
- Posts RS préavis de Grève
- Écrans véhicules + annonces sonores + BIV (message général à garder jusqu'à la fin de la grève)

**Deux jours en amont, puis la veille :**

- Fenêtre pop-up + page sur site + bannière
- Détails des perturbations par ligne (chaque ligne est mise à jour)
- Posts RS préavis de Grève
- Email, lorsque possible

**Le jour J :**

- Mise à jour du point grève : selon évolution de la situation
  - › Si prévisions respectées : toutes les 2h ou 4h
  - › Si modifications ou perturbations : à réception de l'information
- Appel CRC + Contact service Communication
- Information en temps réel sur le fil twitter
- Message sur les BIV + annonces sonores

**Lors des perturbations liées aux émeutes urbaines,** les 1er, 3 et 4 juillet, nous avons également assuré l'information de nos voyageurs des impacts sur le réseau. Enfin, la **gestion des perturbations liées aux intempéries,** par exemple les 3 et 4 décembre, a respecté le protocole habituel : information uniforme sur les différents canaux de diffusion (réseaux sociaux, site, BIV, annonces sonores et écrans).

## L'ÉTÉ, PRÉPARER LA RENTRÉE

L'édition des horaires de rentrée est un incontournable qui rythme chaque année l'information aux voyageurs. Cette année, TADAO a assuré sa diffusion à travers :

- **216 125 Fiches horaires** imprimées et distribuées dans :
- 5 Boutiques : 21-23 août (160 050 ex + 1 750 au siège)
  - › 154 Mairies et 60 relais : 21-25 août (54 325 ex.)
- 10 720 Guides mobilité
- 10 566 plans
  - › 10 445 plans poche (3 secteurs)
  - › 120 grands plans réseau
- **7 503 horaires aux arrêts**
- **4 798 plaques pré-imprimées pour un rendu plus qualitatif et personnalisé**
  - › Plaques personnalisées PEM, Allobus (A, C, D), navettes Bollaert
- **Mises à jour de la recherche d'itinéraires via GTFS**
  - › 1er GTFS : 18/08
  - › 2ème GTFS : mise à jour le 12/09
- **Mise en ligne des documents sur tadao.fr, à partir du 03/08 jusqu'au 14/08** (Fiches horaires Circuits Scolaires + lignes régulières)

## EN DÉCEMBRE, SENSIBILISER AUX MODIFICATIONS À VENIR

Fidèle à notre engagement à informer et accompagner nos clients tout au long des évolutions de leur réseau, TADAO a lancé la campagne « Il y a du nouveau sur votre réseau » à partir du 18 décembre. Celle-ci avait vocation à présenter les évolutions horaires et de service (Proxibus) tout en leur permettant d'anticiper la bascule du site tadao.fr, prévue en 2024. **Pour assurer la plus grande visibilité à ces informations, la campagne s'est déclinée via :**

- Affiches en boutique
- Bannière et page sur tadao.fr
- Posts et stories sur nos réseaux sociaux (Au total : 25 231 impressions, 2 001 interactions)
- Écrans et annonces sonores dans les véhicules
- Écrans aux Distributeurs Automatiques de Titres
- Email envoyé à 34 723 personnes (taux d'ouverture de 27,20 %)

**L'édition des horaires de janvier comportait 66 modifications :** celles-ci concernaient 14 lignes régulières, 43 circuits scolaires, 6 Allobus, 3 Chronopro. Le dispositif d'information a donc été mis à jour sur tous les volets nécessaires à la bonne information de nos usagers :

Les informations imprimées : 30 100 Fiches horaires imprimées et distribuées dans :

- 5 Boutiques : à partir du 20/12
- 9 500 Guides mobilité
- 70 grands plans réseau

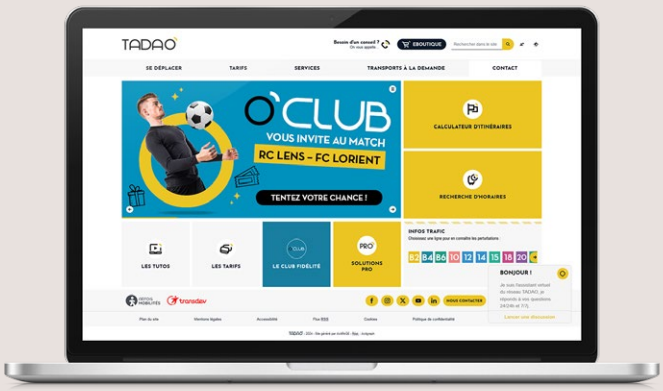
Le mobilier urbain :

- 1 179 horaires aux arrêts
- Mise à jour des plaques personnalisées via des adhésifs (280 pour les Allobus)
- Création de plaques spéciales SNCF (22 pour abris, 18 poteaux)

Le digital :

- La Recherche d'itinéraires : mise à jour du GTFS les 14/12 puis 08/01
- Mise en ligne des documents sur tadao.fr, à partir du 20 décembre (Fiches horaires Circuits Scolaires + lignes régulières), avec une mise à jour le 08 janvier.
- QR Codes aux points d'arrêts mis à jour.

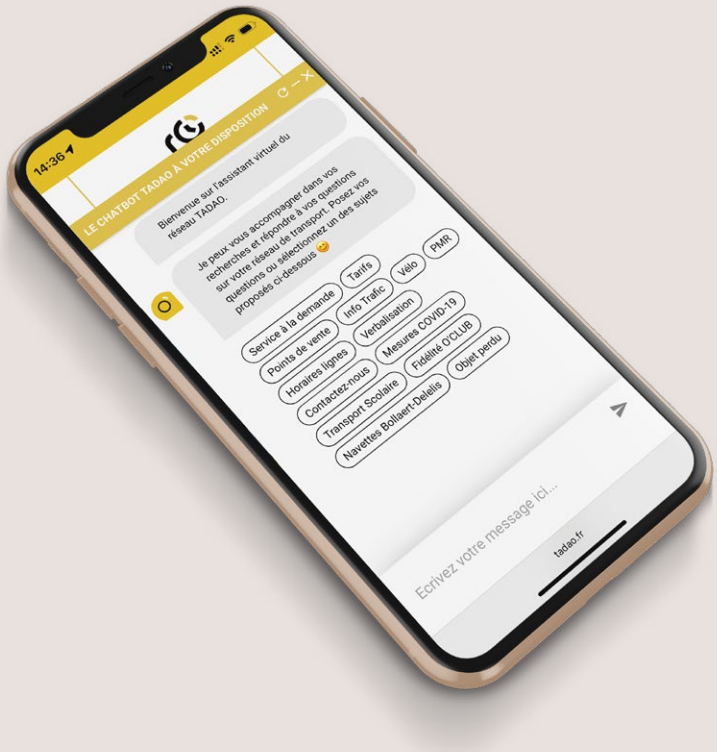
| Campagne | Média | Date d'envoi | Nombre de salariés touchés | Taux d'ouverture des mails | Taux de clic | Tx réactivité |
|---|---|---|---|---|---|---|
| newsletter interne | email | 05/01/2023 | 316 | 56,96 % | 31,67 % | 18,04 % |
| newsletter interne | email | 08/02/2023 | 317 | 60,25 % | 25,65 % | 15,46 % |
| newsletter interne | email | 01/03/2023 | 318 | 57,23 % | 20,33 % | 11,64 % |
| news interne | email | 06/04/2023 | 306 | 56,21 % | 23,26 % | 13,07 % |
| news interne | email | 03/05/2023 | 311 | 56,59 % | 29,55 % | 16,72 % |
| news interne | email | 14/06/2023 | 142 | 51,91 % | 12,21 % | 23,53 % |
| news interne | email | 07/07/2023 | 138 | 57,04 % | 24,68 % | 14,07 % |
| news interne | email | 04/09/2023 | 142 | 59,15 % | 23,81 % | 14,08 % |
| news interne | email | 10/10/2023 | 181 | 60,38 % | 23,90 % | 39,58 % |
| news interne | email | 07/11/2023 | 438 | 56,48 % | 18,58 % | 32,90 % |
| news interne | email | 08/12/2023 | 437 | 64,25 % | 25,12 % | 39,10 % |
| | | **TOTAL** | **3 046** | | | |




## LES ACTIVITÉS NUMÉRIQUES À LA LOUPE

### SITE WEB

- Nombre de vues mensuelles > 352 462
- Nombre de visiteurs mensuels > 108 364
- Pages les plus consultées : accueil, recherche d'itinéraire, fiches horaires, info trafic
- Consultation par support (stable vs 2022) :
  - › Mobile > 93%
  - › PC > 6%
  - › Tablette > 1%




### CHATBOT

- Nombre de messages > 77 610 (+13%)
- Nombre d'utilisateurs > 42 461 (+7%)
  - › Utilisateurs récurrents > 22 235
- Taux de compréhension moyen > 69% (-5 points)
- Fonctionnement Chatbot :
  - › Clics sur les boutons en moyenne > 57.10%
  - › Écriture des messages en moyenne > 42.84%
- Sujets principaux : horaires, trafic, grèves, titre scolaire, TAD, pertes d'objets, tarifs

## RÉSEAUX SOCIAUX

### FACEBOOK :

- Nombre de **mentions « j'aime » : 24 837** (+ 1290 vs 2022) ;
- Nombre de publications : 213 (-5 ; contre 218 en 2022);
- **Nombre de messages privés : 3 948,** - 987 (contre 4 935 en 2022)

### TWITTER OFFICIEL :

- Nombre d'abonnés : **2 898** + 454 par rapport à 2022
- Nombre de publications : 267

### TWITTER INFOS TRAFIC :

- Nombre d'abonnés : **3 784** + 1 584 (par rapport à 2021)
- Nombre de publications : 7 895

### INSTAGRAM :

- Nombre d'abonnés : **2 397** + 189 (par rapport à 2022)
- Nombre de publications : 57
- Nombre de stories : 272

### LINKED IN

À fin 2023, la page Linkedin Tadao compte **950** abonnés dont 130 employés Tadao.

## L'ACTIVITÉ CRC EN DÉTAIL

Le CRC regroupe de multiples compétences, assurées au quotidien par **11 agents** :

- Information et vente ;
- Accueil téléphonique ;
- Suivi des réclamations et des contentieux, encaissement des PV ;
- Activités de *Back office* : SAV de l'e-boutique, ventes par correspondance, gestion des dossiers scolaires et sociaux ;
- Animations dites « hors les murs » : ateliers pédagogiques (écoles, collèges, missions locales, associations, clubs, etc.), participation à des forums, salons ou autres manifestations territoriales ;
- Relai des actions de promotion ou de communication du réseau ;
- Prise en charge des conversations en « messages privés » depuis les réseaux sociaux.

### LES INDICATEURS DU CRC

#### PART DE MARCHÉ DES BOUTIQUES

La part de marché des boutique progresse en 2023 : **31.9% du CA total vs 30% en 2022**. Le glissement tarifaire vers les formules d'abonnement est une source d'explication, les usagers préférant encore le contact humain pour leurs démarches.

#### ATELIERS HORS LES MURS

L'activité est stable avec **147 ateliers réalisés en 2023**. L'ouverture à l'année du programme CM2 devrait faire rapidement évoluer la tendance en 2024. Deux nouveaux agents ont ainsi été formés à l'animation des modules afin de pouvoir répondre de manière plus agile aux sollicitations.

#### ACTIVITÉ CENTRALE D'APPEL

Le bilan s'établit à 36 038 appels reçus entre février et décembre, les données de janvier n'ayant pas pu être récupérées. Cela établit **la moyenne mensuelle à environ 3 300 appels contre 3 200 en 2022**. Une légère hausse à priori, mais tout à fait justifiée compte tenu des évènements qui ont troublé l'activité du réseau en 2023 (manifestations, inondations, émeutes urbaines)

## CRÉATION DE CARTES

Les agents CRC ont délivré **plus de 35 000 cartes en 2023, soit +60% vs 2022**. Un différentiel qui s'explique par le dispositif de renouvellement des cartes arrivant à échéance à partir de juillet.

## GESTION DES SCOLAIRES ET DE LA RENTRÉE

Le CRC a administré **13 135 dossiers scolaires, soit -12% vs rentrée 2022**. Cette baisse s'explique par un report vers les formules d'abonnement, mais aussi par la tendance structurelle de baisse des scolaires.

Centre d'affaires Initia
CRITT M2A
CREPIM
Base INTERMARCHÉ
Signalez-vous 03.84.33.63.87

# B. L'OFFRE DE TRANSPORT

## UNE OFFRE STABILISÉE, UNE PRODUCTION À LA HAUSSE

Dans la continuité de l'année 2022, l'offre de transport est désormais ancrée. Élaborée selon une structure hiérarchisée répondant à la diversité des besoins, l'offre a généré une production de 16,1 millions de kms, soit +3,5 % par rapport à 2022. Cette hausse est notamment liée au succès grandissant du service Allobus, leader incontesté du TAD. L'offre Proxibus est demeurée stable, avec un taux de remplissage amélioré. La mise en place de la seconde navette dédiée à la desserte du stade Bollaert-Delelis a contribué à la forte augmentation de kms occasionnels et spéciaux. Quant à l'offre BICLO, qui est restée identique, elle génère des usages qui se modifient peu à peu, avec une montée en puissance des locations de moyenne durée. Une tendance qui conforte les choix d'évolution envisagés pour 2024.

# 1. UNE OFFRE STABILISÉE

| | Kilomètres Commerciaux | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | LR | Spéciaux | CS | TOTAL | HLP | Techniques | Total résiduels | TOTAL Général |
| TADAO LR | 7 177 924 | 19 608 | | 7 197 532 | 1 372 388 | 124 674 | 1 497 062 | 8 694 594 |
| SAD Proxi | 123 301 | | | 123 301 | 3 269 | | 126 570 | 249 871 |
| TADAO | 7 301 225 | 19 608 | 0 | 7 320 833 | 1 375 657 | 124 674 | 1 623 632 | 8 944 465 |
| | 59,1% | 100,0% | 0,0% | 52,2% | 75,9% | 100,0% | 75,5% | 55,3% |
| **SAD Allobus, Chronopro et DUO** | **414 923** | **0** | **0** | **414 923** | **437 648** | | **525 572** | **940 494** |
| SAD Allobus | 216 459 | 0 | 0 | 216 459 | 275 239 | | 275 239 | 491 698 |
| SAD Chronopro | 36 054 | 0 | 0 | 36 054 | | | 44 010 | 80 064 |
| SAD Duo | 162 409 | 0 | 0 | 162 409 | 0 | | 206 323 | 368 732 |
| Artésiens | 1 911 234 | 0 | 527 887 | 2 439 122 | | | | 2 439 122 |
| Benoît | 588 980 | | 141 744 | 730 724 | | | | 730 724 |
| Delelis | 0 | 0 | 65 886 | 65 886 | | | | 65 886 |
| Dourlens | 0 | 0 | 121 458 | 121 458 | | | | 121 458 |
| Inglard | 486 568 | 0 | 25 429 | 511 997 | | | | 511 997 |
| Transdev Littoral Nord | 5 125 | 0 | 223 858 | 228 983 | | | | 228 983 |
| Mullie | 314 755 | 0 | 60 060 | 374 814 | | | | 374 814 |
| Rose | 1 334 152 | 0 | 476 245 | 1 810 397 | | | | 1 810 397 |
| Westeel | 5 055 736 | 0 | 1 642 568 | 6 698 304 | 437 648 | 0 | 525 572 | 7 223 875 |
| Affrêtés | 40,9% | 0,0% | 100,0% | 47,8% | | | | 44,7% |
| **TOTAL** | **12 356 961** | **19 608** | **1 642 568** | **14 019 137** | **1 813 304** | **124 674** | **2 149 203** | **16 168 340** |

L'enveloppe des kilomètres produits s'élève à 16.1 millions contre 15.6 en 2022, soit +3.5%. Cet écart s'explique principalement par :

- L'activité liée aux services à la demandes avec + 154.2% de kms réalisés (+570 000 kms)
- Un rattrapage vs le début d'année 2022 encore marqué par des impacts Covid,
- Les effets sur une année pleine de l'extension de la ligne 47
- La mise en place d'une deuxième navette pour desservir le stade Bollaert-Delelis les soirs de matches

# A. L'OFFRE 2023 EN QUELQUES MOTS

La structure globale du réseau est stable par rapport à 2022. L'offre reste hiérarchisée selon plusieurs typologies de dessertes, répondant chacune à des besoins spécifiques en fonction des territoires desservis.

**Huit pôles d'échanges** et désormais **31 gares TER** permettent des connexions entre les dessertes pour irriguer l'ensemble du périmètre Artois-Gohelle. **(La gare d'Ostricourt, bien que hors PTU a fait l'objet d'une convention de desserte par Tadao)**

B1 > B7 — 10-30

## LES LIGNES BULLES

Rapides, directes, avec des fréquences de 10 à 30 minutes, elles relient les grands centres urbains, les quartiers denses et les grands pôles d'intérêt du territoire (centres commerciaux, hôpitaux, centres administratifs, gares, etc.). Les BULLES 1 et 2 sont des lignes de BHNS avec couloirs réservées, absence de vente à bord, équipements spécifiques (DAT, BIV, WIFI)

10 > 19 — 30

## LES LIGNES PRINCIPALES

Avec un bus toutes les 30 minutes, elles complètent les lignes BULLES en desservant plus finement les quartiers à destination des grands centres urbain et grands équipements du territoire

20 > 47 — 60

## LES LIGNES COMPLÉMENTAIRES

Au rythme d'un passage toutes les heures, elles assurent les liens avec les petites et moyennes communes, toujours à destination des grands centres urbains ou pôles générateurs

50 > 114

## LES LIGNES DUO

Elles répondent à des besoins ciblés, pour le travail et les loisirs. Les lignes DUO proposent des services réguliers mais aussi à la demande, sur réservation afin de proposer une offre globale plus conséquente

## 20 SERVICES SPÉCIFIQUES

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

- **6 lignes CHRONOPRO** pour la desserte de zones d'activités
- **8 services ALLOBUS** pour permettre aux habitants des zones peu denses de disposer de liaisons rapides vers des pôles d'échanges ou pour se déplacer à l'intérieur d'un périmètre rural
- **1 service PROXIBUS** réservé aux personnes à mobilité réduite et fonctionnant en « porte à porte » sur l'ensemble du territoire
- **3 NAVETTES MARCHÉ** pour ceux de Lens, Béthune et Bruay
- **2 NAVETTES RELAI**, pour assurer la desserte du stade **BOLLAERT** les soirs de matches depuis les parkings du stade couvert de Liévin, complété par celui de l'entreprise CRVO au nord de Lens **depuis septembre 2023**

## LES LIGNES ter ACCESSIBLES AVEC UN ABONNEMENT TADAO

Avec les 7 lignes TER comprises sans supplément pour les abonnés Tadao* et des correspondances plus pratiques, déplacez-vous en un rien de temps sur tout le réseau !

*détenteurs d'un abonnement annuel Tadao

## 270 CIRCUITS SPÉCIAUX À VOCATION SCOLAIRE

# B. SYNTHÈSE PAR LIGNE (KMS COMMERCIAUX)

| N° | Nom | Kms commerciaux | | |
|---|---|---|---|---|
| | | N | N-1 | N/N-1 en % |
| **LIGNES BULLES** | | | | |
| 1 | LIEVIN Université/NOYELLES-GODAULT Europe | 1 075 177 | 1 099 980 | -2,25 % |
| 2 | HOUDAIN-BARLIN/BEUVRY Ballon | 1 113 771 | 1 127 151 | -1,19 % |
| 3 | AVION Lebas/VENDIN-LE-VIEIL Centre Ccial | 624 372 | 640 065 | -2,45 % |
| 4 | ANNEZIN Stade/BEUVRY Hôpital | 289 751 | 302 697 | -4,28 % |
| 5 | LENS Gare/LIBERCOURT Gare | 525 402 | 529 748 | -0,82 % |
| 6 | AUCHEL Anatole France/BRUAY Europe | 521 953 | 532 551 | -1,99 % |
| 7 | HENIN-BEAUMONT Espace Lumière/LIBERCOURT Gare | 396 395 | 404 447 | -1,99 % |
| | SOUS-TOTAL | 4 546 821 | 4 636 638 | -1,94 % |
| **LIGNES BLEUES** | | | | |
| 10 | OBLINGHEM Mairie/BEUVRY Gorre | 266 603 | 263 550 | 1,16 % |
| 11 | GRENAY- NOYELLES-LES-V./LENS Gare | 367 037 | 373 822 | -1,82 % |
| 12 | BARLIN Collège Moulin/Béthune Clemenceau | 313 478 | 316 478 | -0,95 % |
| 14 | CAUCHY Floringhem/BRUAY Libération | 438 394 | 462 724 | -5,26 % |
| 15 | COURCELLES-LES-LENS ZA/CARVIN Eglise | 583 258 | 584 230 | -0,17 % |
| 16 | HOUDAIN Poste/BRUAY Libération | 0 | 0 | - |
| 17 | LIBERCOURT Les Hauts/OIGNIESVauban | 0 | 0 | - |
| 18 | LENS Gare/BRUAY Europe | 619 769 | 629 134 | -1,49 % |
| 19 | LIEVIN Fond d'Anglet/HENIN-BEAUMONT Gare | 556 509 | 567 774 | -1,98 % |
| | SOUS-TOTAL | 3 145 048 | 3 197 713 | -1,65 % |
| **LIGNES MOZAIC** | | | | |
| 18 exp | BRUAY Europe/LENS Gare | 62 950 | 63 145 | -0,31 % |
| 20 | Béthune Gare/ALLOUAGNE Jean Jaurès | 238 591 | 240 416 | -0,76 % |
| 21 | LENS Van Pelt/LEFOREST Gare | 259 043 | 253 741 | 2,09 % |
| 22 | LENS Gare/Béthune Gare | 187 102 | 184 854 | 1,22 % |
| 23 | LEFOREST Le Planty/HENIN-BEAUMONT Darchicourt | 119 042 | 120 385 | -1,12 % |
| 24 | BEUVRY Hôpital/HERSIN-COUPIGNY Tirtaine | 167 448 | 164 721 | 1,66 % |
| 25 | LENS Van Pelt/HENIN-BEAUMONT Polyclinique | 236 744 | 231 337 | 2,34 % |
| 27 | HENIN-BEAUMONT Scrève/PONT-A-VENDIN Gare | 210 692 | 199 045 | 5,85 % |
| 30 | CAUCHY Floringhem/LOZINGHEM Abreuvoir | 102 205 | 101 382 | 0,81 % |
| 31 | LIEVIN Site du 11/19/LIEVIN Fond d'Anglet | 130 067 | 127 828 | 1,75 % |
| 33 | VENDIN-LE-VIEIL Centre Cial/LIBERCOURT Mairie | 268 259 | 284 520 | -5,72 % |
| 35 | AVION Lebas/LA BASSEE Gare | 273 330 | 282 962 | -3,40 % |
| 36 | HOUDAIN Poste/BRUAY Libération | 149 281 | 153 880 | |
| 37 | AUCHY Flandres/LENS Béhal-Jean Zay | 426 752 | 387 274 | 10,19 % |
| 39 | LENS Béhal-Jean Zay/CARVIN Pont de Grès | 147 587 | 152 126 | -2,98 % |
| 40 | AUCHEL Lamendin / LENS Gare Bus | 0 | 0 | - |
| 41 | LENS Circulaire | 152 358 | 153 246 | -0,58 % |
| 47 | LIBERCOURT Les Hauts/OIGNIESVauban | 196 176 | 178 275 | 10,04 % |
| | SOUS-TOTAL | 3 327 627 | 3 279 136 | 1,48 % |
| **LIGNES DUO** | | | | |
| 50 | BRUAY Europe/Béthune Gare | 40 665 | 41 305 | -1,55 % |
| 52 | BRUAY Provinces / Béthune Clemenceau | 115 073 | 114 478 | 0,52 % |
| 53 | HULLUCH Fosse 13/CARVIN Eglise | 35 444 | 35 998 | -1,54 % |
| 54 | Béthune Gare/HINGES Rue de Paradis | 26 527 | 27 040 | -1,90 % |
| 55 | SAINS Hermaville/LIEVIN Nauticaa | 52 216 | 53 807 | -2,96 % |
| 56 | BILLY-BERCLAU 11 Novembre/Béthune Gare | 79 116 | 82 005 | -3,52 % |
| 57 | ABLAIN-SAINT-NAZAIRE Boutzeur/LIEVIN Centre Cial | 16 445 | 16 819 | -2,22 % |
| 58 | VERMELLES Marignane/LA BASSEE Gare | 44 613 | 43 107 | 3,49 % |
| 59 | VIMY Mésanges/LENS Gare | 11 386 | 11 253 | 1,18 % |
| 60 | FESTUBERT Mairie / HAISNES Mairie | 70 498 | 74 324 | -5,15 % |
| 62 | ESTREE-CAUCHY Haut d'Estrée/BRUAY Europe | 24 135 | 23 752 | 1,61 % |
| 64 | BAJUS Abreuvoir/BRUAY Europe | 19 989 | 20 479 | -2,39 % |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 66 | PERNES-EN-ARTOIS Mairie/BRUAY Europe | 20 307 | 21 464 | -5,39 % |
| 68 | LABEUVRIERE Mairie/BRUAY Europe | 27 989 | 30 047 | -6,85 % |
| 70 | BARLIN Mairie/BRUAY Europe | 15 605 | 15 949 | -2,16 % |
| 72 | RUITZ Mairie/Noeux Gare | 55 713 | 56 352 | -1,13 % |
| 74 | ISBERGUES, MOLINGHEM Gare / LILLERS, Covoiturage | 14 601 | 15 782 | -7,48 % |
| 76 | CALONNE-SUR-LA-LYS, VERTS FEUILLAGES / BÉTHUNE, Gare | 21 896 | 21 346 | 2,58 % |
| 78 | LILLERS, COVOITURAGE / BÉTHUNE, Gare | 21 413 | 24 353 | -12,07 % |
| 82 | Béthune Gare/BEUVRY Hôpital | 44 933 | 44 876 | 0,13 % |
| 114 | BRUAY Europe/DIEVAL Eloy | 0 | 0 | - |
| | SOUS-TOTAL | 758 563 | 774 538 | -2,06 % |
| | **NAVETTES** | | | |
| 90 | Navette Béthune | 37 261 | 37 104 | 0,42 % |
| 91 | Navette Marché Lens | 2 229 | 2 190 | 1,75 % |
| 92 | Navette Marché Bruay | 1 188 | 1 158 | 2,64 % |
| | Circuits exceptionnels | 23 672 | 8 392 | 182,08% |
| | SOUS-TOTAL | 64 350 | 48 844 | 31,75% |
| | **CIRCUITS SCOLAIRES** | | | |
| | SOUS-TOTAL | 1 642 568 | 1 655 949 | -0,81 % |
| | **ALLOBUS** | | | |
| | SOUS-TOTAL | 123 174 | 119 058 | 3,46 % |
| | **TOTAL OFFRE KILOMETRIQUE COMMERCIALE** | **14 023 074** | **14 081 915** | **-0.42%** |

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

## COURSES NON RÉALISÉES ET PÉNALISÉES

| Mois | Jan. | Fév. | Mars | Avril | Mai | Juin | Juil. | Août | Sept. | Oct. | Nov. | Déc. | TOTAL | REPARTITION | N-1 | Évolution |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| TADAO | 96 | 44 | 107 | 38 | 51 | 81 | 57 | 44 | 78 | 98 | 68 | 88 | 850 | 86,2% | 624 | 36,2% |
| AUTOBUS ARTESIENS | 1 | 4 | 17 | 5 | 6 | 14 | 3 | 5 | 3 | 2 | 4 | 2 | 66 | 6,7% | 139 | -52,5% |
| BENOIT | 0 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 | 0 | 1 | 0 | 9 | 0,9% | 2 | 350,0% |
| DOURLENS | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,0% | 3 | -100,0% |
| INGLARD | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0,3% | 15 | -80,0% |
| LNA | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 4 | 0,4% | 2 | 100,0% |
| MULLIE | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 6 | 0,6% | 5 | 20,0% |
| ROSE | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0,2% | 5 | -60,0% |
| WESTEEL | 7 | 3 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 1 | 5 | 2 | 4 | 5 | 46 | 4,7% | 43 | 7,0% |
| **TOTAL** | **107** | **52** | **130** | **53** | **65** | **98** | **64** | **50** | **89** | **103** | **79** | **96** | **986** | **100,0%** | **838** | **17,7%** |
| Nb de courses théoriques | 64 929 | 51 746 | 68 045 | 51 435 | 58 348 | 65 532 | 47 000 | 42 972 | 63 461 | 59 772 | 54 094 | 59 196 | 686 530 | | 697 068 | -1,5% |
| Taux de conformité | 99,84% | 99,90% | 99,81% | 99,90% | 99,89% | 99,85% | 99,86% | 99,88% | 99,86% | 99,83% | 99,85% | 99,84% | 99,86% | | 99,88% | |

Le taux de courses non réalisées reste globalement stable depuis 3 ans, avec, pour 2023, 0.14% de CNE.

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

Les hausses de trafic observées sur les services à la demande se traduisent naturellement par la **hausse de la production kilométrique correspondante : +18.49% vs 2022** et +72% vs 2021 !

Les lignes **Allobus concentrent 52.3%** de cette production, suivies par les SAD des lignes DUO (39%) et enfin des services Chronopro (8.5%). Assez logiquement, en lien avec le trafic, mais aussi du fait de l'étendue des secteurs couverts, **45% des kms sont concentrés sur 3 services** : Allobus A, Allous F et ligne Duo 76.

Dans la famille des Allobus, le « A » totalise 54.4% des kms parcourus (c'est 28.4% des kms SAD totaux), en augmentation de +33% vs 2022. C'est vraiment le leader toutes catégories du TAD ; Pour les services DUO et Chronopro, les productions les plus importantes sont retrouvées sur les lignes irriguant la Lys Romane (43.6%) et sur le Chronopro du Bois Rigault

Le nombre de courses, quant à lui reste globalement stable, avec un taux de déclenchement de 37%. La population est quant à elle passée de 6 914 à 11 394 clients enregistrés. Le taux de remplissage augmente ainsi, passant de 2.16% à 2.83% pour les Allobus (+31%).

Du côté des points de vigilance, on relève, cette année encore, l'accentuation du nombre de courses annulées (38%) pour **un taux d'annulation annuel de 12.24% vs 6.6% en 2022**.

## DÉTAIL PAR LIGNE ET SYNTHÈSE

| | N | N-1 | N/N-1 en % |
|---|---|---|---|
| Allobus A | 267 639 | 201 709 | 32,69% |
| Allobus B | 37 868 | 57 554 | -34,20% |
| Allobus C | 25 009 | 29 986 | -16,60% |
| Allobus D | 1 755 | 6 169 | -71,55% |
| Allobus E | 5 004 | 2 706 | 84,93% |
| Allobus F | 90 445 | 87 328 | 3,57% |
| Allobus G | 53 039 | 45 731 | 15,98% |
| Allobus H | 8 796 | | |
| Allobus Site de Mémoire | 2 143 | 4 153 | -48,39% |
| Chrono 210 - Bois Rigault | 35 204 | 12 998 | 170,84% |
| Chrono 211 - Delta 3 | 374 | 1 893 | -80,24% |
| Chrono 212 - PI Artois-Flandres | 24 709 | 6 943 | 255,88% |
| Chrono 213 - Zi du Château | 4 400 | 2 581 | 70,48% |
| Chrono 214 - ZI Washington | 12 838 | 2 703 | 374,95% |
| Chrono 215 - ZI Portes du Nord | 2 539 | 494 | 413,97% |
| Duo 18 Express | 42 855 | 51 178 | -16,26% |
| Duo 50 | 17 261 | 16 387 | 5,33% |
| Duo 52 | 2 053 | 807 | 154,34% |
| Duo 53 | 7 274 | 3 867 | 88,09% |
| Duo 54 | 11 921 | 11 138 | 7,03% |
| Duo 55 | 25 983 | 24 657 | 5,38% |
| Duo 56 | 0 | 1 857 | -100,00% |
| Duo 57 | 12 887 | 12 362 | 4,25% |
| Duo 58 | 4 316 | 3 220 | 34,03% |
| Duo 59 | 2 461 | 3 204 | -23,21% |
| Duo 60 | 6 433 | 6 368 | 1,02% |
| Duo 62 | 3 498 | 3 147 | 11,17% |
| Duo 64 | 4 502 | 3 858 | 16,68% |
| Duo 66 | 10 457 | 11 836 | -11,65% |
| Duo 68 | 53 | 0 | - |
| Duo 70 | 14 017 | 16 764 | -16,39% |
| Duo 72 | 6 309 | 3 694 | 70,78% |
| Duo 74 | 50 817 | 44 735 | 13,60% |
| Duo 76 | 64 225 | 50 292 | 27,70% |
| Duo 78 | 45 951 | 38 018 | 20,87% |
| Duo 82 | 34 159 | 22 400 | 52,49% |
| Duo 114 | 1 302 | 985 | 32,17% |
| Total | 940 494 | 793 722 | 18,49% |

| | N | N-1 | N/N-1 en % |
|---|---|---|---|
| Allobus | 491 698 | 435 336 | 12,95% |
| Chrono | 80 064 | 27 612 | 189,96% |
| Duo | 368 732 | 330 774 | 11,48% |
| Total | 940 494 | 793 722 | 18,49% |

# TABLEAU DE BORD DU FONCTIONNEMENT DU SERVICE ALLOBUS

| N° | Nb de courses virtuelles | | | Nb de courses déclenchées | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Commandées | | | Annulées | | |
| | N | N-1 | % évol | N | N-1 | % évol | N | N-1 | % évol |
| Allobus A | 7525 | 6969 | 7,98% | 5022 | 3314 | 51,54% | 554 | 278 | 99,28% |
| Allobus B | 4242 | 4242 | 0,00% | 1721 | 1641 | 4,88% | 138 | 74 | 86,49% |
| Allobus C | 0 | 5454 | -100,00% | 1157 | 887 | 30,44% | 57 | 36 | 58,33% |
| Allobus D | 5454 | 4098 | 33,09% | 340 | 321 | 5,92% | 12 | 6 | 100,00% |
| Allobus E | 1212 | 1212 | 0,00% | 102 | 156 | -34,62% | 13 | 33 | -60,61% |
| Allobus F | 3738 | 3168 | 17,99% | 2388 | 1135 | 110,40% | 173 | 107 | 61,68% |
| Allobus G | 1224 | 1584 | -22,73% | 388 | 455 | -14,73% | 44 | 26 | 69,23% |
| Allobus Site de Mémoire | 2727 | 2727 | 0,00% | 45 | 39 | 15,38% | 2 | 2 | 0,00% |
| Chronopro Bois Rigault | 2955 | 3256 | -9,24% | 1437 | 1535 | -6,38% | 29 | 28 | 3,57% |
| Chronopro Delta 3 | 3546 | 3184 | 11,37% | 39 | 7 | 457,14% | 1 | 0 | - |
| Chronopro PI Artois-Flandres | 2364 | 2424 | -2,48% | 1081 | 1020 | 5,98% | 18 | 8 | 125,00% |
| Chronopro Zi du Château | 3546 | 3184 | 11,37% | 628 | 449 | 39,87% | 12 | 8 | 50,00% |
| Chronopro ZI Washington | 2659 | 2501 | 6,32% | 901 | 850 | 6,00% | 18 | 15 | 20,00% |
| Chronopro ZI porte du nord | 2646 | 0 | - | 108 | 0 | | 0 | 0 | - |
| L18 express | 799 | 720 | 10,97% | 506 | 388 | | 34 | 10 | 240,00% |
| duo 50 | 1998 | 2158 | -7,41% | 556 | 556 | 0,00% | 23 | 29 | -20,69% |
| duo 52 | 1162 | 333 | 248,95% | 95 | 66 | 43,94% | 6 | 0 | - |
| duo 53 | 909 | 909 | 0,00% | 164 | 116 | 41,38% | 1 | 5 | -80,00% |
| duo 54 | 1737 | 2017 | -13,88% | 654 | 554 | 18,05% | 33 | 36 | -8,33% |
| duo 55 | 2211 | 2121 | 4,24% | 1239 | 1064 | 16,45% | 103 | 59 | 74,58% |
| duo 56 | 180 | 340 | -47,06% | 86 | 143 | -39,86% | 11 | 11 | 0,00% |
| duo 57 | 1515 | 1515 | 0,00% | 597 | 560 | 6,61% | 31 | 25 | 24,00% |
| duo 58 | 870 | 1696 | -48,70% | 172 | 209 | -17,70% | 16 | 37 | -56,76% |
| duo 59 | 909 | 909 | 0,00% | 143 | 198 | -27,78% | 4 | 3 | 33,33% |
| duo 60 | 1134 | 1334 | -14,99% | 362 | 265 | 36,60% | 10 | 7 | 42,86% |
| duo 62 | 1260 | 1957 | -35,62% | 263 | 276 | -4,71% | 18 | 4 | 350,00% |
| duo 64 | 918 | 1249 | -26,50% | 243 | 233 | 4,29% | 16 | 25 | -36,00% |
| duo 66 | 1695 | 1855 | -8,63% | 259 | 128 | 102,34% | 37 | 9 | 311,11% |
| duo 68 | 132 | 303 | -56,44% | 0 | 35 | -100,00% | 0 | 0 | - |
| duo 70 | 2214 | 2243 | -1,29% | 697 | 754 | -7,56% | 22 | 20 | 10,00% |
| duo 72 | 1992 | 2028 | -1,78% | 235 | 185 | 27,03% | 15 | 6 | 150,00% |
| duo 74 | 1488 | 0 | - | 375 | 0 | - | 27 | 0 | - |
| duo 76 | 1152 | 0 | - | 474 | 0 | - | 30 | 0 | - |
| duo 78 | 1276 | 0 | - | 321 | 0 | - | 21 | 0 | - |
| duo 82 | 2289 | 0 | - | 705 | 0 | - | 34 | 0 | - |
| L94 | 450 | 0 | - | 5 | 0 | - | 1 | 0 | - |
| duo 114 | 606 | 606 | 0,00% | 19 | 15 | 26,67% | 1 | 1 | 0,00% |
| Total | 72 734 | 68 296 | 6,50% | 23 527 | 17 554 | 34,03% | 1 565 | 908 | 72,36% |

| | Clients annulations tardives | | | Clients absents | | | Réalisées | | | Taux de déclenchement | | | Taux de refus | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | N | N-1 | % évol | N | N-1 | % évol | N | N-1 | % évol | N | N-1 | % évol | N | N-1 | % évol |
| | 1145 | 518 | 121,04% | 683 | 293 | 133,11% | 4468 | 3036 | 47,17% | 66,74% | 47,55% | 40,34% | - | - | - |
| | 206 | 117 | 76,07% | 217 | 99 | 119,19% | 1583 | 1549 | 2,19% | 40,57% | 38,68% | 4,88% | - | - | - |
| | 95 | 47 | 102,13% | 68 | 65 | 4,62% | 1100 | 846 | 30,02% | - | 16,26% | - | - | - | - |
| | 13 | 6 | 116,67% | 6 | 13 | -53,85% | 328 | 315 | 4,13% | 6,23% | 7,83% | -20,42% | - | - | - |
| | 14 | 40 | -65,00% | 27 | 16 | 68,75% | 89 | 123 | -27,64% | 8,42% | 12,87% | -34,62% | - | - | - |
| | 289 | 141 | 104,96% | 173 | 61 | 183,61% | 2215 | 1028 | 115,47% | 63,88% | 35,83% | 78,31% | - | - | - |
| | 59 | 36 | 63,89% | 45 | 31 | 45,16% | 344 | 429 | -19,81% | 31,70% | 28,72% | 10,36% | - | - | - |
| | 2 | 3 | -33,33% | 7 | 9 | -22,22% | 43 | 37 | 16,22% | 1,65% | 1,43% | 15,38% | - | - | - |
| | 93 | 83 | 12,05% | 120 | 99 | 21,21% | 1408 | 1507 | -6,57% | 48,63% | 47,14% | 3,15% | - | - | - |
| | 1 | 0 | - | 8 | 0 | - | 38 | 7 | 442,86% | 1,10% | 0,22% | 400,27% | - | - | - |
| | 38 | 20 | 90,00% | 35 | 12 | 191,67% | 1063 | 1012 | 5,04% | 45,73% | 42,08% | 8,67% | - | - | - |
| | 18 | 8 | 125,00% | 50 | 10 | 400,00% | 616 | 441 | 39,68% | 17,71% | 14,10% | 25,59% | - | - | - |
| | 59 | 25 | 136,00% | 207 | 155 | 33,55% | 883 | 835 | 5,75% | 33,88% | 33,99% | -0,30% | - | - | - |
| | 0 | 0 | - | 3 | 0 | - | 108 | 0 | - | 4,08% | - | - | - | - | - |
| | 83 | 26 | 219,23% | 108 | 117 | -7,69% | 472 | 0 | - | 63,33% | 53,89% | 17,52% | - | - | - |
| | 46 | 34 | 35,29% | 32 | 48 | -33,33% | 533 | 527 | 1,14% | 27,83% | 25,76% | 8,01% | - | - | - |
| | 6 | 0 | - | 7 | 0 | - | 89 | 66 | 34,85% | 8,18% | 19,82% | -58,75% | - | - | - |
| | 2 | 5 | -60,00% | 5 | 10 | -50,00% | 163 | 111 | 46,85% | 18,04% | 12,76% | 41,38% | - | - | - |
| | 53 | 45 | 17,78% | 58 | 28 | 107,14% | 621 | 518 | 19,88% | 37,65% | 27,47% | 37,08% | - | - | - |
| | 157 | 87 | 80,46% | 120 | 88 | 36,36% | 1136 | 1005 | 13,03% | 56,04% | 50,17% | 11,71% | - | - | - |
| | 16 | 11 | 45,45% | 9 | 9 | 0,00% | 75 | 132 | -43,18% | 47,78% | 42,06% | 13,60% | - | - | - |
| | 56 | 30 | 86,67% | 41 | 26 | 57,69% | 566 | 535 | 5,79% | 39,41% | 36,96% | 6,61% | - | - | - |
| | 19 | 40 | -52,50% | 13 | 8 | 62,50% | 156 | 172 | -9,30% | 19,77% | 12,32% | 60,43% | - | - | - |
| | 4 | 5 | -20,00% | 7 | 79 | -91,14% | 139 | 195 | -28,72% | 15,73% | 21,78% | -27,78% | - | - | - |
| | 18 | 9 | 100,00% | 8 | 5 | 60,00% | 352 | 258 | 36,43% | 31,92% | 19,87% | 60,70% | - | - | - |
| | 31 | 10 | 210,00% | 38 | 34 | 11,76% | 245 | 272 | -9,93% | 20,87% | 14,10% | 48,00% | - | - | - |
| | 27 | 28 | -3,57% | 35 | 10 | 250,00% | 227 | 198 | 14,65% | 26,47% | 18,65% | 41,90% | - | - | - |
| | 107 | 13 | 723,08% | 30 | 10 | 200,00% | 222 | 119 | 86,55% | 15,28% | 6,90% | 121,44% | - | - | - |
| | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 35 | -100,00% | 0,00% | 11,55% | -100,00% | - | - | - |
| | 41 | 35 | 17,14% | 65 | 38 | 71,05% | 675 | 734 | -8,04% | 31,48% | 33,62% | -6,35% | - | - | - |
| | 22 | 11 | 100,00% | 21 | 12 | 75,00% | 220 | 179 | 22,91% | 11,80% | 9,12% | 29,32% | - | - | - |
| | 33 | 0 | - | 23 | 0 | - | 348 | 0 | - | 25,20% | - | - | - | - | - |
| | 57 | 0 | - | 49 | 0 | - | 444 | 0 | - | 41,15% | - | - | - | - | - |
| | 28 | 0 | - | 34 | 0 | - | 300 | 0 | - | 25,16% | - | - | - | - | - |
| | 50 | 0 | - | 76 | 0 | - | 671 | 0 | - | 30,80% | - | - | - | - | - |
| | 3 | 0 | - | 0 | 0 | - | 4 | 0 | - | 1,11% | - | - | - | - | - |
| | 1 | 1 | 0,00% | 0 | 0 | - | 18 | 14 | 28,57% | 3,14% | 2,48% | 26,67% | - | - | - |
| | 2 892 | 1 434 | 101,67% | 2 428 | 1 385 | 75,31% | 21 962 | 16 235 | 35,28% | 32,35% | 25,70% | 25,85% | - | - | - |

# D. FOCUS PRODUCTION SERVICE PROXIBUS

La production kilométrique, tout comme le nombre de courses réalisées restent **globalement stables** entre 2022 et 2023 (+ 2.88% et +1.68%), après les fortes hausses observées en 2022. Le taux de remplissage s'est amélioré néanmoins de 22% du fait d'un travail d'optimisation des regroupements plus poussé. Pour rappel, le nombre d'abonnés au service s'élevait fin 2023 à 258 clients actifs vs 239 à fin 2022.

Contrairement à ce qui est relevé pour les autres SAD, le taux d'annulation reste quasi nul pour le Proxibus (moins de 1%).

## SYNTHÈSE

| | N | N-1 | N/N-1 en % |
|---|---|---|---|
| Proxibus | 249 871 | 242 883 | 2,88% |
| Kilomètres totaux PMR | 249 871 | 242 883 | 2,88% |

## TABLEAU DE BORD DU FONCTIONNEMENT DU SERVICE PROXIBUS

| Nb courses réalisées | | | | | | | | | | | Nb courses annulées (jour même) | | | | Taux de refus | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Simple | | | | Tournée | | | | total | | | | | | | | | |
| N | N-1 | % évol | Part Du total | N | N-1 | % évol | Part Du total | N | N-1 | % évol | N | N-1 | % évol | % annul | N | N-1 | % évol |
| 6 601 | 6 668 | -1,00% | 68,15% | 3 085 | 2 858 | 7,94% | 31,85% | 9 686 | 9 526 | 1,68% | 96 | 87 | 10,34% | 10,34% | 0,00% | 1,20% | -100,00% |

# E. OCCASIONNELS ET SPÉCIAUX

| Période | Prestation | Km Totaux | Coût Total TTC | Financement AM62 | Financement Transdev |
|---|---|---|---|---|---|
| janv.-23 | Adateep | 676 | 3 823,83 € | X | |
| | Bollaert | 501 | 7 912,13 € | X | |
| | Bollaert | 444 | 3 428,00 € | X | |
| | Bollaert | 513 | 4 823,70 € | X | |
| févr.-23 | Adateep | 156 | 1 070,23 € | X | |
| | Bollaert | 516 | 4 340,31 € | X | |
| | Bollaert | 564 | 4 323,67 € | X | |
| mars-23 | Adateep | 20 | 297,20 € | X | |
| | Bollaert | 496 | 3 403,26 € | X | |
| | Bollaert | 552 | 5 748,14 € | X | |
| avr.-23 | Bollaert | 511 | 5 215,40 € | X | |
| | Bollaert | 652 | 5 678,41 € | X | |
| mai-23 | Adateep | 86 | 516,32 € | X | |
| | Bollaert | 566 | 5 505,91 € | X | |
| | Bollaert | 557 | 6 371,83 € | X | |
| | Bollaert | 630 | 6 534,23 € | X | |
| juin-23 | Route du Louvre | 2 028 | 24 412,13 € | | X |
| juil.-23 | Adateep | 6 | 196,87 € | X | |
| | Trail des pyramides | 655 | 2 846,50 € | X | |
| août-23 | Bollaert | 875 | 7 334,39 € | X | |
| | Bollaert | 1 112 | 15 165,89 € | X | |
| | Béthune rétro | 562 | 7 150,00 € | X | |
| sept.-23 | Adateep | 273 | 2 110,75 € | X | |
| | Bollaert | 970 | 8 579,01 € | X | |
| | Bollaert | 969 | 10 349,90 € | X | |
| oct.-23 | Adateep | 261 | 1 363,92 € | X | |
| | Bollaert | 934 | 7 227,95 € | X | |
| | Bollaert | 971 | 7 719,46 € | X | |
| | Bollaert | 1 009 | 7 419,56 € | X | |
| | Bollaert | 911 | 8 030,08 € | X | |
| nov.-23 | Adateep | 291 | 1 816,53 € | X | |
| | Bollaert | 948 | 10 664,83 € | X | |
| | Cross du Cœur Lens | 521 | 3 505,35 € | X | |
| | Cross J.Vilet Liévin (Annulation Tardive - Mullie) | - | 1 550,69 € | X | |
| déc.-23 | Adateep | 257 | 2 249,59 € | X | |
| | Bollaert | 858 | 6 766,53 € | X | |
| | Bollaert | 890 | 6 493,94 € | X | |
| | Bollaert | 931 | 7 422,50 € | X | |
| | | **23 672,00** | **219 368,94** | | |

La **très forte augmentation des kms occasionnels et spéciaux** (23 672 vs 8 392 en 2022) s'explique naturellement par les services **liés aux navettes Bollaert** avec un nombre de kms multiplié par 6,5. En 2022, elles n'avaient démarré qu'en août, et vers un seul parking relai ; en 2023, la navette vers le Stade Couvert a fonctionné toute l'année et celle vers le nord de Lens à partir d'août. **Ces navettes représentent 75 % des kms occasionnels**. Viennent ensuite ceux liés aux activités organisées par l'ADATEEP pour les opérations sécurité dans les établissements scolaires (7.5 %) et la Route du Louvre (7.5 %).

TADAO
NAUTICAA - QUAI 5
Circuits Scolaires
©GéraldGeronimi

BUS
©GéraldGeronimi

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

## A. MODIFICATIONS TEMPORAIRES DE L'OFFRE

En 2023, **217 modifications temporaires** ont dû être opérées ; La répartition reste identique à 2022, avec 79.4% d'entr'elles sont liées à des travaux de voierie, 17.7% aux fêtes foraines, le reste aux manifestations. Pour chacune d'entre elles, l'information voyageurs est ajustée au point d'arrêt et fait l'objet d'alertes sur tadao.fr. Les déviations longues durée sont intégrées au GTFS qui permet d'alimenter le module de recherche d'itinéraire.

La liste est fournie au format.xls vu son volume

## B. LES ÉTUDES ET MODIFICATIONS PERMANENTES DE L'OFFRE

L'année 2023 a généré 214 études de modification de l'offre. Elles sont, pour la plupart restées légères, les plus grosses incidences ayant concernées :

- Le recalage de l'offre de la Bulle 2 pour améliorer la desserte de l'ESAT Cedatra dans la ZI de Ruitz
- La stabilisation de la ligne 14 dans le quartier de la fraternité d'Auchel et son passage par la cité des Provinces
- Le nouvel itinéraire de la Bulle 3 en lien avec la finalisation des aménagements BHNS au sein du centre commercial
- L'optimisation des dessertes scolaires suite à un travail méthodique d'analyse de l'usage, qui a permis la suppression de 7 circuits

L'ensemble de ces modifications a concerné au final 56 des 150 communes du PTU, 28 lignes régulières, 92 CS, 6 services de TAD et la navette BOLLAERT avec la nouvelle antenne CRVO.

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

# 3. L'OFFRE BICLO

## A. LE SERVICE EN 2023

La gestion de l'activité confiée dans le cadre de la DSP concerne la location de courte et moyenne durée au départ de Lens et le suivi des abris vélos progressivement installés sur le territoire.

Il n'y a pas eu d'évolution du service en 2023.

### DÉTAIL DES SERVICES

#### LOCATION DE VÉLOS

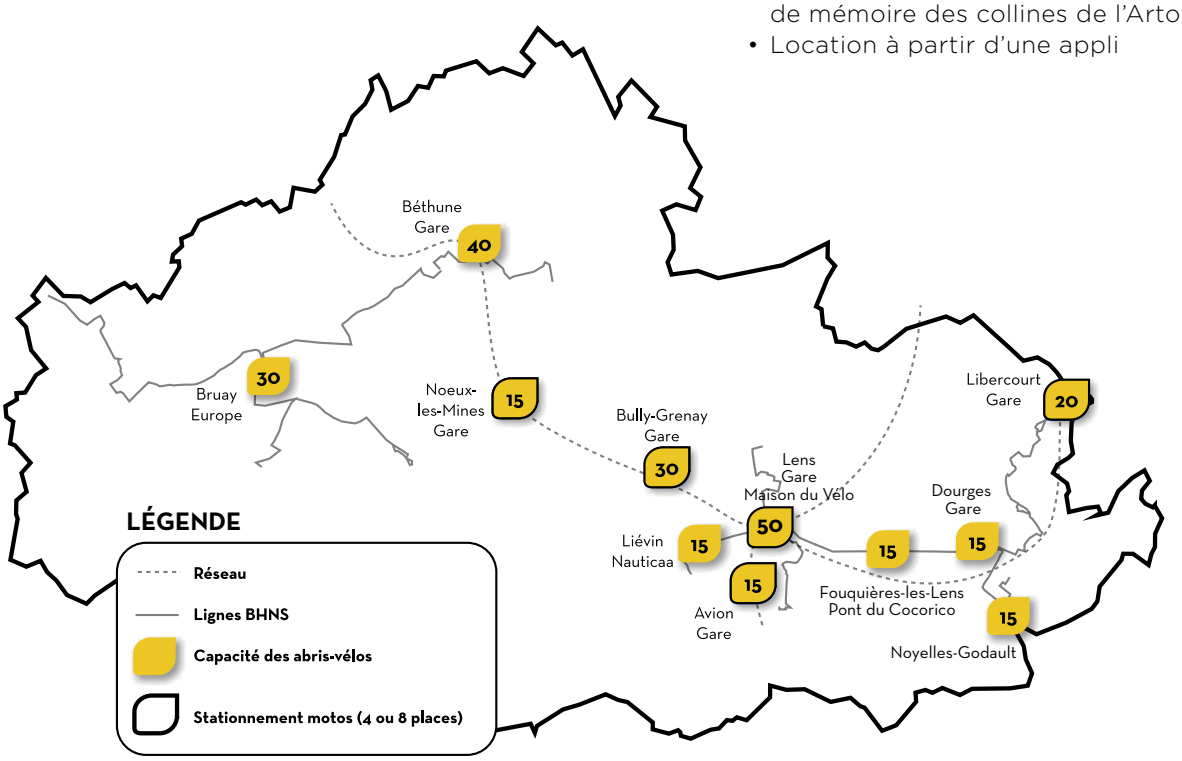
- **55 vélos** répartis comme suit
  - › 35 vélos à assistance électrique
  - › 14 vélos de ville
  - › 4 vélos enfants
  - › 2 vélos pliants
- Locations à la ½ journée, journée, semaine, mois et trimestre
- Grille tarifaire à partir de 1€ la journée

#### 11 ABRIS À VÉLO (VOIR CARTO)

- Plus de 230 places de stationnements gratuites
- Un accès gratuit avec une carte PASS PASS, sans obligation de carte de transport

#### 5 STATIONS VÉLOS EN LIBRE-SERVICE (EXPÉRIMENTATION ARTOIS MOBILITÉS)

- 5 vélos par stations réparties sur les sites de mémoire des collines de l'Artois
- Location à partir d'une appli



## USAGE DES SERVICES BICLO

Le profil de l'année 2023 diffère des autres années en matière de location :

- Le partage des locations est plus équilibré entre les abonnés et le tout public, rejoignant le profil 2020 (année Covid) : on peut y voir une meilleure approche de la multimodalité de la part des usagers
- Les location moyennes durées se sont imposées, ce qui conforte les options prises pour les évolutions du service Biclo en 2024

Du côté des abris vélos, on constate une baisse de fréquentation globale de près de 17%, plus marquée à Libercourt et Lens. Avec un peu plus de 13 000 accès par jour, **le taux d'occupation global journalier peut ainsi être estimé à 16%. Le top 3 des abris les plus fréquentés reste Béthune Gare (38%) devant Lens Gare (36%) et Bully Gare (10%)**.

## PROMOTION DES SERVICES BICLO

Les services BICLO restent valorisés en 2023 dans la **documentation de TADAO** :

- Rubrique sur tadao.fr
- Informations dans le guide du voyageur
- Flyer spécifique synthétisant l'ensemble des services (location, gardiennage, Vélos des « sites de mémoires »)
- Mise en valeur au sein des communications variées du réseau et notamment les promotions de la gamme tarifaire, des tarifs réduits sur la location étant proposée aux abonnés
- Promotion du service dans le cadre de participation Tadao à des stands, forums, etc. comme sur le village d'arrivée de la Route du Louvre par exemple

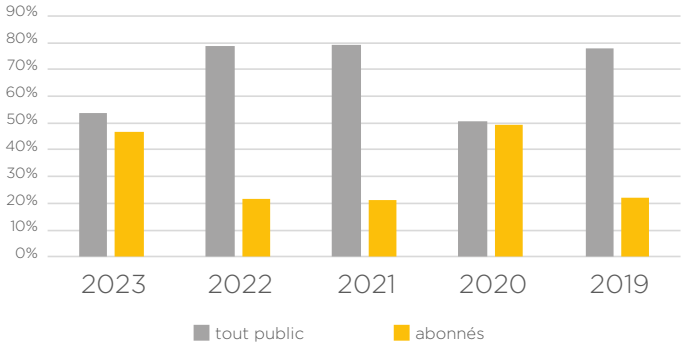
En 2023, la promotion du service a été concentrée en mai, en engageant TADAO dans le dispositif national « Mai à vélo » (cf. Partie A3).

Parmi les animations marquantes :

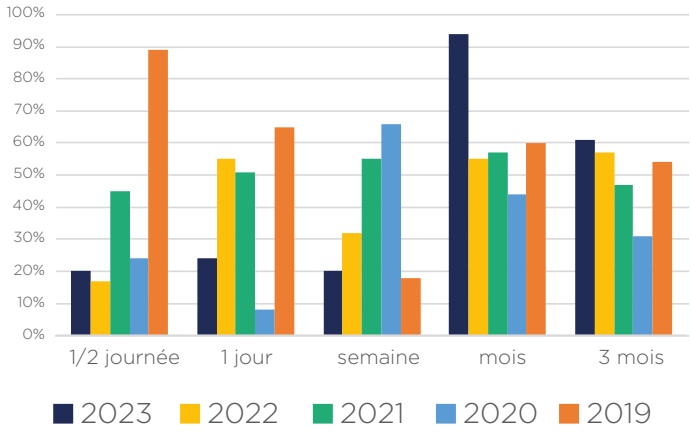
- La participation au challenge Mai à Vélo qui a réuni 960 personnes sous la bannière Tadao pour près de 100 000 kms réalisés et une belle place de 19ème sur 211 au classement régional
- Une journée d'animation sur le parvis de la Gare de Lens
- La participations aux manifestations en lien à Loos en Gohelle et au Parc d'Olhain
- Une offre commerciale : un mois offerte pour un mois loué

Ce mois de fête a donné lieu à une vaste campagne de communication (affichages variés, publicités numériques, parutions, e-mail, radio, etc.)

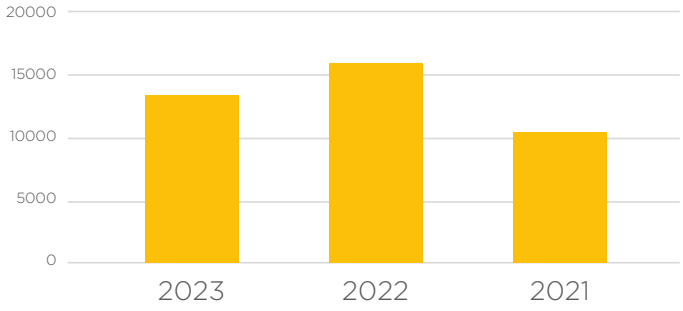
**Répartition des locations par profil**

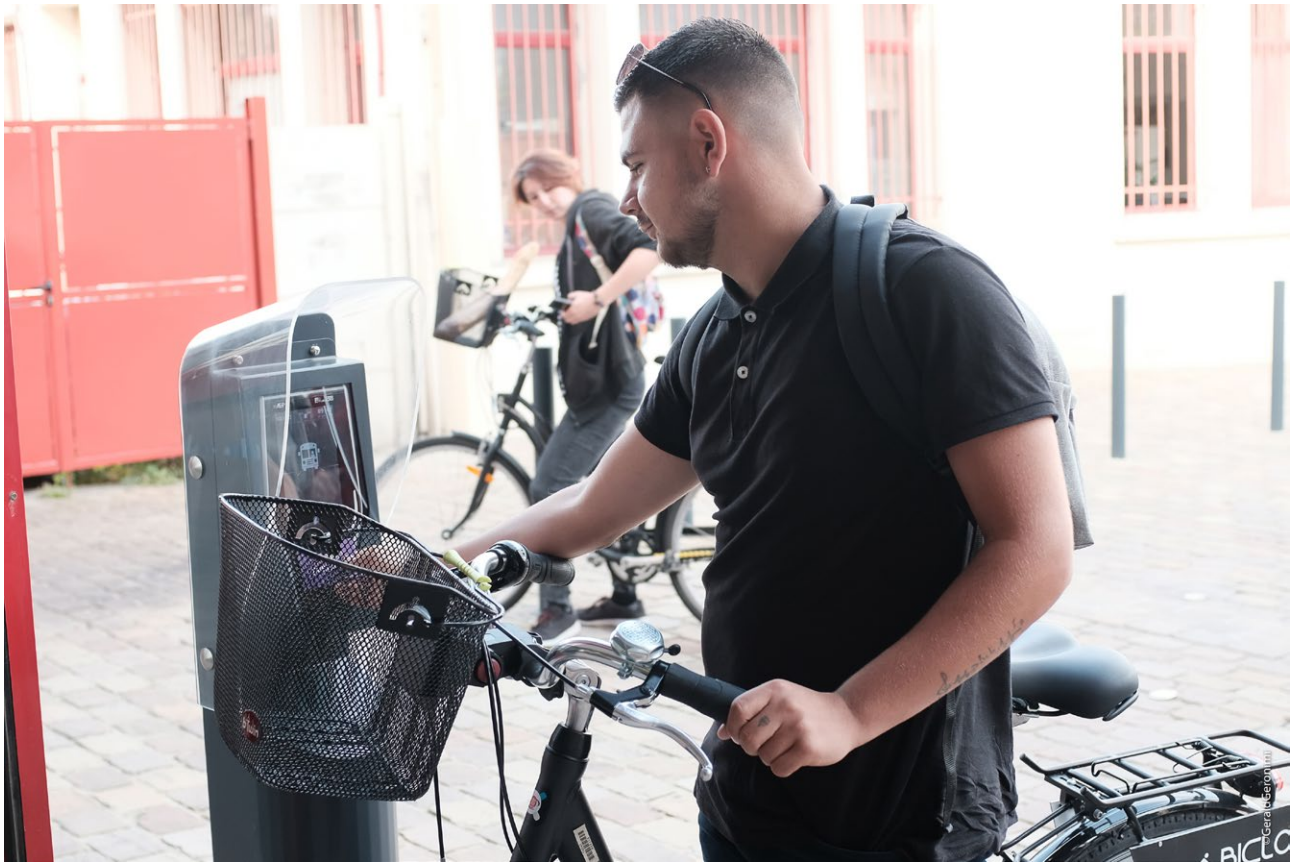



**Répartition des locations par durée**




**Évolution des accès aux abris vélo (tous abris confondus)**





BICLÒ

# B. BILAN DE L'ACTIVITÉ BICLO EN 2023

## SUIVI DES LOCATIONS HORS ÉQUIPEMENT

| Catégories | n | n-1 | % |
|---|---|---|---|
| Tout Public | 114 | 166 | -31% |
| Abonnés Tadao ou TER | 99 | 45 | 120% |
| TOTAL | 213 | 211 | 1% |

## TABLEAU DE BORD DES FRÉQUENTATIONS DU GARDIENNAGE VÉLO

| Nombre d'accès aux abris vélos | N | N-1 | N/N-1 en % |
|---|---|---|---|
| Avion // Gare | 770 | 1 330 | -42,1% |
| Béthune // Gare | 5 045 | 5 744 | -12,2% |
| Béthune // Mont Liebaut (Moto) | 52 | 47 | 10,6% |
| Béthune // Mont Liebaut (Vélo) | 137 | 169 | -18,9% |
| Béthune // Parc de Catorive | 191 | 12 | 1491,7% |
| Bruay // Place de l'Europe | 1 157 | 1 263 | -8,4% |
| Bully-Les-Mines // Gare | 1 291 | 1 228 | 5,1% |
| Dourges // Gare | 142 | 129 | 10,1% |
| Fouquières-Les-Lens // Pont du Cocorico | 245 | 263 | -6,8% |
| Lens // Maison du Velo | 2 316 | 2 900 | -20,1% |
| Libercourt // Gare | 709 | 1 343 | -47,2% |
| Lievin // Nauticaa | 1 168 | 1 090 | 7,2% |
| Noeux-Les-Mines // Gare | - | 359 | -100,0% |
| Parking Covoit // Noyelles Godault | 68 | 22 | 209,1% |
| Total | 13 291 | 15 899 | -16,40% |

| Nombre d'accès aux abris vélos Tadao | M | M-1 | M/M-1 (%) |
|---|---|---|---|
| Avion // Gare | 770 | 1 330 | -42,1% |
| Béthune // Gare | 5 045 | 5 744 | -12,2% |
| Bruay // Place de l'Europe | 1 157 | 1 263 | -8,4% |
| Bully-Les-Mines // Gare | 1 291 | 1 228 | 5,1% |
| Dourges // Gare | 142 | 129 | 10,1% |
| Fouquières-Les-Lens // Pont du Cocorico | 245 | 263 | -6,8% |
| Lens // Maison du Velo | 2 316 | 2 900 | -20,1% |
| Libercourt // Gare | 709 | 1 343 | -47,2% |
| Lievin // Nauticaa | 1 168 | 1 090 | |
| Noeux-Les-Mines // Gare | - | 359 | -100,0% |
| Parking Covoit // Noyelles Godault | 68 | 22 | 209,1% |
| Total | 12 911 | 15 671 | -17,61% |

| Nombre d'accès aux autres abris | M | M-1 | M/M-1 (%) |
|---|---|---|---|
| Béthune // Mont Liebaut (Moto) | 52 | 47 | 10,6% |
| Béthune // Mont Liebaut (Vélo) | 137 | 169 | -18,9% |
| Béthune // Catorive | 191 | 12 | 1491,7% |
| Total | 380 | 228 | 66,67% |

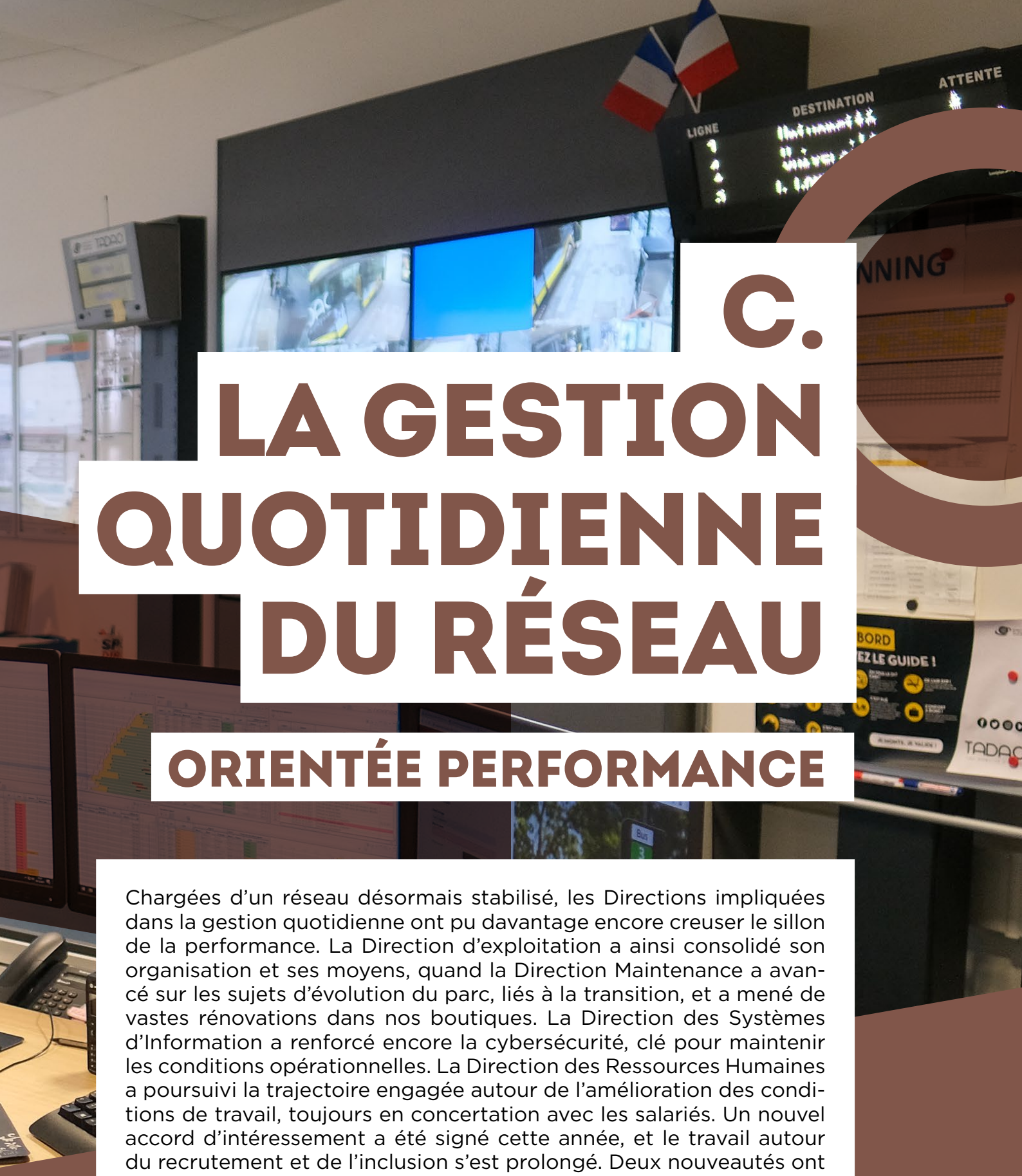
# RÉPARTITION PAR TYPE D'ABONNÉS ET ÉVOLUTION PAR RAPPORT À N-1

| Titres | Ayant droit | Prix HT | Quantité | | | Recettes | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | N | N-1 | N/N-1 (%) | N | N-1 | N/N-1 (%) |
| **VÉLO DE VILLE** | | | | | | | | |
| 1/2 journée | Tous publics | 1,25 € | 14 | 8 | 75,0 % | 18 | 10 | 75,0 % |
| 1 journée | Tous publics | 2,50 € | 12 | 33 | -63,6 % | 30 | 83 | -63,6 % |
| 1 semaine | Tous publics | 8,33 € | 12 | 8 | 50,0 % | 100 | 67 | 50,0 % |
| 1 mois | Tous publics | 16,67 € | 14 | 13 | 7,7 % | 233 | 217 | 7,7 % |
| 3 mois | Tous publics | 33,33 € | 2 | 18 | -87,0 % | 78 | 600 | -87,0 % |
| 1/2 journée | Abonnés TADAO ou TER | 0,83 € | 3 | 2 | 50,0 % | 3 | 2 | 50,0 % |
| 1 journée | Abonnés TADAO ou TER | 1,67 € | 8 | 4 | 100,0 % | 13 | 7 | 100,0 % |
| 1 semaine | Abonnés TADAO ou TER | 4,17 € | 5 | 4 | 25,0 % | 21 | 17 | 25,0 % |
| 1 mois | Abonnés TADAO ou TER | 12,50 € | 11 | 1 | 1000,0 % | 138 | 13 | 1000,0 % |
| 3 mois | Abonnés TADAO ou TER | 25,00 € | 8 | - | - | 200 | - | - |
| Sous total Vélo de Ville | | | 89 | 91 | -1,8 % | 833 | 1 013 | -17,8 % |
| **VÉLO ÉLECTRIQUE** | | | | | | | | |
| 1/2 journée | Tous publics | 4,17 € | 1 | 2 | -50,0 % | 4 | 8 | -50,0 % |
| 1 journée | Tous publics | 7,50 € | 1 | 6 | -83,3 % | 8 | 45 | -83,3 % |
| 1 semaine | Tous publics | 16,67 € | 1 | 16 | -93,8 % | 17 | 267 | -93,8 % |
| 1 mois | Tous publics | 33,33 € | 19 | 20 | -5,0 % | 633 | 667 | -5,0 % |
| 3 mois | Tous publics | 75,00 € | 34 | 31 | 8,6 % | 2 525 | 2 325 | 8,6 % |
| 1/2 journée | Abonnés TADAO ou TER | 2,50 € | - | 1 | -100,0 % | - | 3 | -100,0 % |
| 1 journée | Abonnés TADAO ou TER | 4,17 € | 1 | 8 | -87,5 % | 4 | 33 | -87,5 % |
| 1 semaine | Abonnés TADAO ou TER | 12,50 € | 2 | 1 | 100,0 % | 25 | 13 | 100,0 % |
| 1 mois | Abonnés TADAO ou TER | 25,00 € | 44 | 16 | 175,0 % | 1 100 | 400 | 175,0 % |
| 3 mois | Abonnés TADAO ou TER | 58,33 € | 17 | 8 | 112,5 % | 992 | 467 | 112,5 % |
| Sous total Vélo Electrique | | | 120 | 109 | 9,8 % | 5 308 | 4 227 | 25,6 % |
| **VÉLO PLIANT** | | | | | | | | |
| 1/2 journée | Tous publics | 1,25 € | - | - | - | - | - | - |
| 1 journée | Tous publics | 2,50 € | - | - | - | - | - | - |
| 1 semaine | Tous publics | 8,33 € | - | - | - | - | - | - |
| 1 mois | Tous publics | 16,67 € | - | - | - | - | - | - |
| 3 mois | Tous publics | 33,33 € | - | - | - | - | - | - |
| 1/2 journée | Abonnés TADAO ou TER | 0,83 € | - | - | - | - | - | - |
| 1 journée | Abonnés TADAO ou TER | 1,67 € | - | - | - | - | - | - |
| 1 semaine | Abonnés TADAO ou TER | 4,17 € | - | - | - | - | - | - |
| 1 mois | Abonnés TADAO ou TER | 12,50 € | - | - | - | - | - | - |
| 3 mois | Abonnés TADAO ou TER | 25,00 € | - | - | - | - | - | - |
| Sous total Vélo Pliant | | | - | - | - | - | - | - |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **VÉLO ENFANT** | | | | | | | | |
| 1/2 journée | Tous publics | 0,83 € | 2 | 4 | -50,0 % | 2 | 3 | -50,0 % |
| 1 journée | Tous publics | 1,67 € | 2 | 4 | -50,0 % | 3 | 7 | -50,0 % |
| 1 semaine | Tous publics | 4,17 € | - | 3 | -100,0 % | - | 13 | -100,0 % |
| 1 mois | Tous publics | 12,50 € | - | - | - | - | - | - |
| 3 mois | Tous publics | 25,00 € | - | - | - | - | - | - |
| Sous total Gamme Solidaire | | | 4 | 11 | -63,6 % | 5 | 23 | -77,8 % |
| **ÉQUIPEMENTS** | | | | | | | | |
| SIÈGE ENFANT | | | | | | | | |
| 1 mois | Tous publics | 1,67 € | 6 | 5 | 20,0 % | 10 | 8 | 20,0 % |
| REMORQUE ENFANT | | | | | | | | |
| 1/2 journée | Tous publics | 2,50 € | - | - | - | - | - | - |
| 1 journée | Tous publics | 4,17 € | - | - | - | - | - | - |
| Réparations | | | - | - | - | 1 490 | 1 825 | -18,4 % |
| Sous total Equipements | | | 6 | 5 | 20,0 % | 1 500 | 1 834 | -18,2 % |
| **Sous Total - Locations ½ Journée** | | | **20** | **17** | **17,6 %** | **26** | **26** | **0,0 %** |
| **Sous Total - Locations 1 Journée** | | | **24** | **55** | **-56,4 %** | **58** | **174** | **-66,5 %** |
| **Sous Total - Locations 1 Semaine** | | | **20** | **32** | **-37,5 %** | **163** | **375** | **-56,7 %** |
| **Sous Total - Locations 1 Mois** | | | **94** | **55** | **70,9 %** | **2 114** | **1 304** | **62,1 %** |
| **Sous Total - Locations 3 Mois** | | | **61** | **57** | **7,0 %** | **3 794** | **3 392** | **11,9 %** |
| **TOTAL** | | | **219** | **216** | **1,4 %** | **7 645** | **7 096** | **7,7 %** |

## SYNTHÈSE DES LOCATIONS BICLO

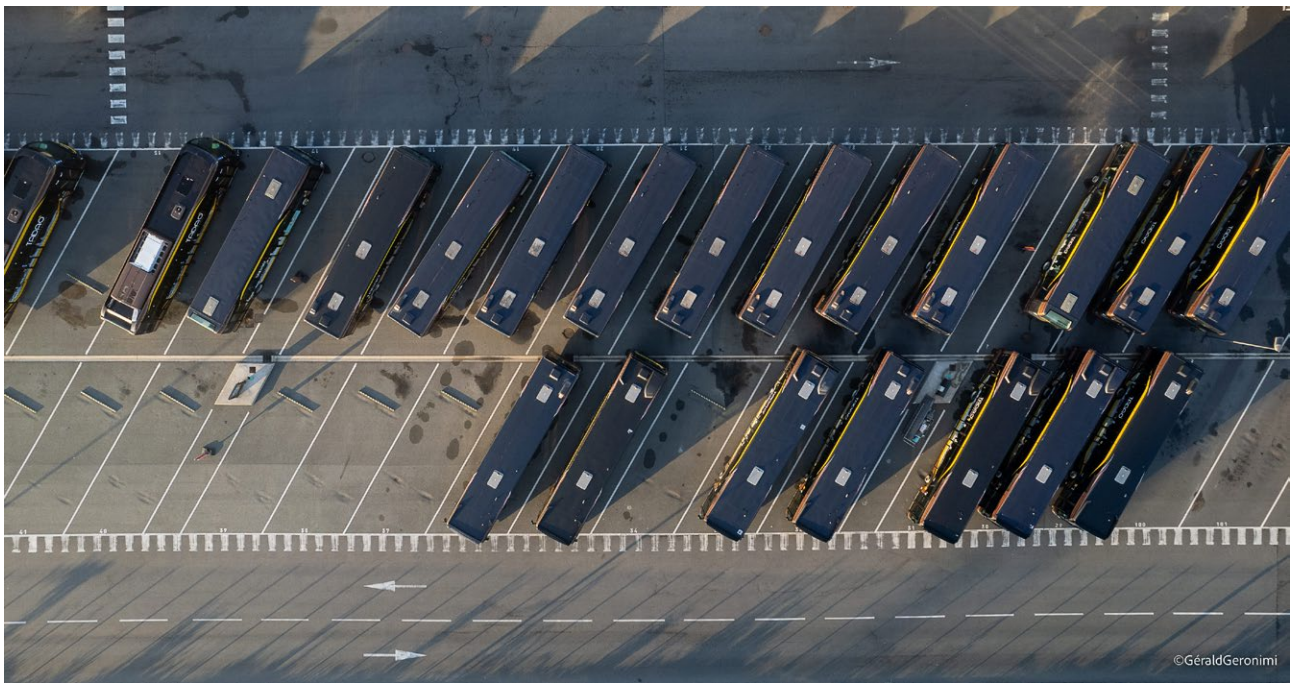
| Nombre de locations par durée | 2023 | 2022 | |
|---|---|---|---|
| Locations 1/2 journée | 20 | 17 | 17,6% |
| Locations 1 journée | 24 | 55 | -56,4% |
| Locations 1 semaine | 20 | 32 | -37,5% |
| Locations 1 mois | 94 | 55 | 70,9% |
| Locations 3 mois | 61 | 57 | 7,0% |
| TOTAL | 219 | 216 | 1,4% |




# C. LA GESTION QUOTIDIENNE DU RÉSEAU

## ORIENTÉE PERFORMANCE

Chargées d'un réseau désormais stabilisé, les Directions impliquées dans la gestion quotidienne ont pu davantage encore creuser le sillon de la performance. La Direction d'exploitation a ainsi consolidé son organisation et ses moyens, quand la Direction Maintenance a avancé sur les sujets d'évolution du parc, liés à la transition, et a mené de vastes rénovations dans nos boutiques. La Direction des Systèmes d'Information a renforcé encore la cybersécurité, clé pour maintenir les conditions opérationnelles. La Direction des Ressources Humaines a poursuivi la trajectoire engagée autour de l'amélioration des conditions de travail, toujours en concertation avec les salariés. Un nouvel accord d'intéressement a été signé cette année, et le travail autour du recrutement et de l'inclusion s'est prolongé. Deux nouveautés ont également marqué 2023, avec une organisation pérenne du service Sécurité et Préservation de l'Environnement, qui veille à sensibiliser les Directions et collaborateurs. D'autre part, le service Performance s'est renforcé, en cohérence avec la mise en place de démarches structurées visant l'amélioration continue.


©GéraldGeronimi

TADAO
©GéraldGeronimi

# 1. L'EXPLOITATION DU RÉSEAU : ARMÉE POUR DÉLIVRER LE SERVICE DANS DES CONDITIONS OPTIMALES

Chaque jour, la direction d'exploitation réinvente le service offert aux usagers. Son objectif : le délivrer selon les promesses et en toute sécurité. Près de 80 % des effectifs de l'entreprise sont concentrés sur cette mission quotidienne. L'année 2023, année de stabilité pour le réseau, a permis de consolider l'organisation de la Direction et de ses moyens au bénéfice de l'amélioration continue.

## GESTION DES UNITÉS TERRITORIALES : UNE EXPLOITATION HARMONISÉE

Regroupant les sites de Grenay et Hénin à l'ouest et ceux de Houdain et Béthune à l'ouest, les Unités Territoriales (UT) animent les ressources humaines de production pour les **faire monter en compétences, garantir leur sécurité et assurer un service de qualité**.

Avec la mise en place de 2 nouveaux binômes aux commandes des UT en 2021/2022, les **pratiques sont désormais unifiées** entre les 2 territoires.

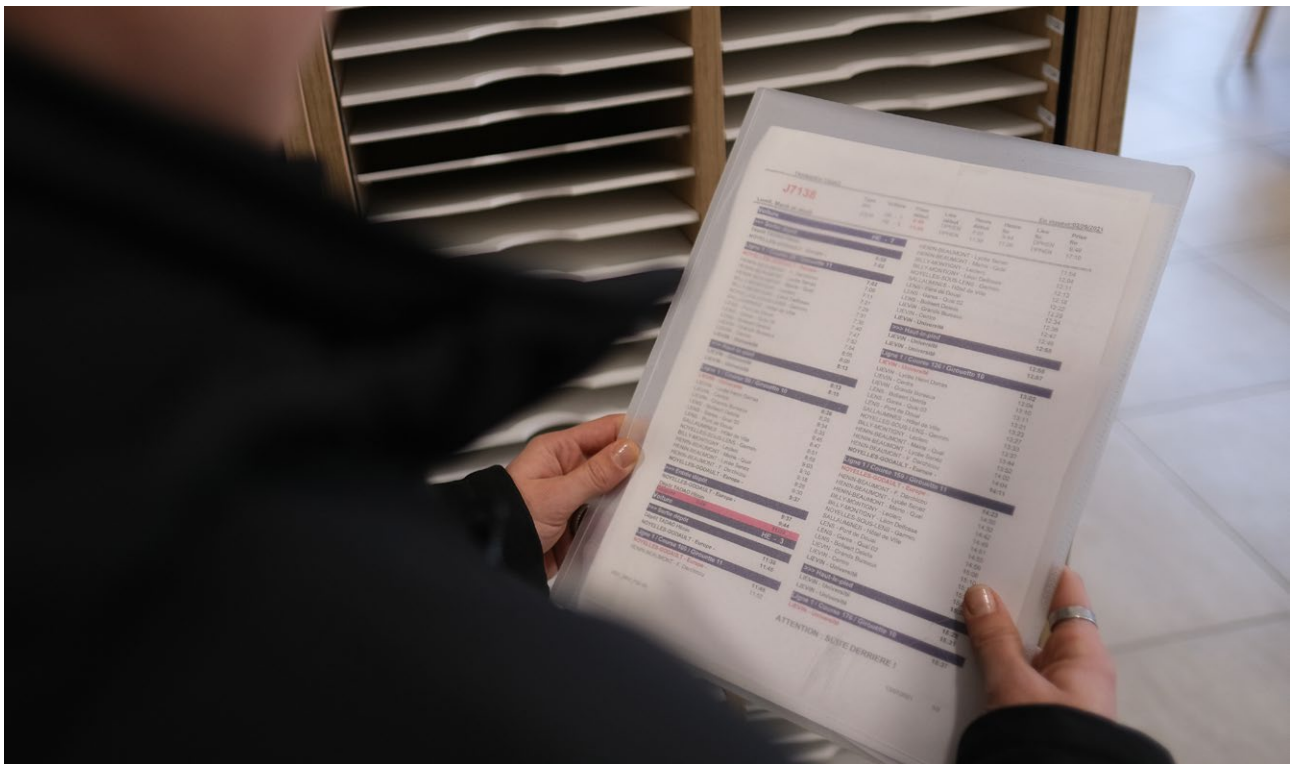
Concernant la gestion des Hommes, **une attention particulière a été portée en 2023 au suivi et à l'écoute. Pour le suivi, le dispositif PIAC**, qui permet aux salariés de bénéficier d'un point annuel de coefficient selon son niveau de performance individuel, a pleinement donné ses effets, avec des marges de progrès significatives sur la conduite, la posture commerciale, la ponctualité ou encore la cohésion et la participation aux évènements du territoire. Du point de vue de l'écoute, **des réunions de travail sont désormais ritualisées chaque trimestre avec les représentants du personnel** afin d'évaluer les éventuelles problématiques et en assurer leur suivi.

Un point d'attention particulier est aussi porté à l'observation de l'absentéisme, en lien avec les Ressources Humaines et la mise en place de contacts réguliers avec les salariés absents.

Concernant l'accompagnement des collaborateurs, on retiendra la **poursuite des causeries sécurité, en lien avec le service HSE**, avec une **implication grandissante des agents dans le dispositif**. En fin d'année, une campagne de sensibilisation aux accidents graves a de surcroit été menée auprès de l'ensemble du personnel, à la suite d'une demande de TRANSDEV auprès de toutes ses filiales pour affirmer la mise au centre des priorités du sujet « sécurité ». Sur ce plan, le déploiement de l'outil LIST a par ailleurs contribué à **améliorer le suivi de l'accidentologie**.

L'accompagnement, c'est aussi la **formation continue**, qui a bénéficié d'un tuteur supplémentaire et de la désignation de nouveaux maîtres d'apprentissage. Et pour éprouver le professionnalisme des conducteurs, ces derniers ont été invités à un **challenge interne du meilleur conducteur**, encore une occasion, plus ludique, d'insister sur les points de vigilance en matière de conduite.

Le **suivi de la sous-traitance**, dévolu au UT, a quant à lui fait l'objet d'attentions accrues avec notamment la **mise en place d'indicateurs et de réunions mensuels**, la formalisation de process et de standards afin d'inscrire l'activité dans un système d'amélioration continue.



## MÉTHODES ET PLANNING : FAIRE COINCIDER EFFICACITÉ, AGILITÉ ET ATTENTES DES CONDUCTEURS

La nouvelle organisation de la DEX opérée en 2022 a recentré le service Méthodes sur son cœur de métier : la construction et l'optimisation de la production. Une passation de direction s'est opérée en 2023 avec le recrutement d'un nouveau responsable qui a fonctionné en binôme avec son prédécesseur : une manière **d'assurer la continuité et la transmission de savoir dans les meilleures conditions**. L'équipe a également gagné en compétences **en se préparant à l'arrivée de bus électriques** dans le graphicage des services en participant à des journées de formation du prestataire GIRO (éditeur du logiciel de graphicage HASTUS). Elle s'est par ailleurs investie au quotidien auprès des conducteurs. Tout d'abord **en renforçant les échanges au quotidien**, avec par exemple la participation à la supervision des navettes Bollaert, afin de se confronter aux exigences du terrain ou en mettant en place des permanences régulières au sein des dépôts ; puis **en organisant une consultation du personnel roulant** destinée à mieux cerner leurs attentes et en tenir compte dans la construction des services et des roulements : un travail qui a permis la proposition d'un nouveau roulement d'après-midi à Grenay et de services en 2 fois à Houdain.

Du côté du planning et de la gestion du temps, la qualité des échanges avec le personnel de conduite a été également renforcée, avec la formalisation de présences des agents de planning au sein des dépôts, en complément **des relations au quotidien** via une astreinte téléphonique. Afin de fiabiliser le service, l'organisation a également cherché à **limiter le recours à l'intérim** en privilégiant les CDD, mais aussi en restant agiles et réactifs dans la prise en charge des demandes spécifiques formulées par les agents de conduite via le portail « conducteur connecté » MobiMe. Le délai moyen de réponse a été d'une semaine, avec un taux de réponse positive de plus de 91% pour un nombre de sollicitations passé de 1863 en 2020 à 5727 en 2023.

## PASF : S'ENGAGER POUR ASSURER LA SÉCURITÉ DE TOUS

La mise en place et l'évolution du service de Prévention Ambiance Sécurité Fraude (PASF) de Transdev, depuis sa création en 2017 jusqu'à ses développements les plus récents en 2023, témoignent d'un engagement constant envers la sécurité et la qualité du service sur le réseau de bus Tadao.

Les mesures prises, telles que l'augmentation des effectifs, la **collaboration étroite avec les forces de l'ordre et les tribunaux, ainsi que l'amélioration des processus internes**, ont permis d'améliorer la réactivité face aux incivilités et à la fraude, tout en renforçant la sécurité des passagers et du personnel.

La sectorisation des équipes, le suivi des lignes scolaires, les opérations conjointes avec les polices municipales et la médiation mise en

place pour les délits de fraude reflètent une approche proactive et ciblée pour répondre aux défis spécifiques rencontrés sur notre réseau.

En conclusion, le service PASF de Tadao a démontré sa capacité à s'adapter et à évoluer pour garantir un environnement sûr et sécurisé pour tous les usagers de réseau, tout en contribuant à la lutte contre la fraude et les comportements nuisibles.

Concernant plus spécifiquement l'année 2023, on peut parler d'année de transition pour le service PASF, témoin de fluctuations d'effectifs et de l'expérimentation **d'un nouveau schéma d'organisation de la surveillance du réseau**. Ce dernier a permis d'accentuer les contrôles au sein des pôles d'échange ou de renforcer la présence en périodes critiques (sécurisation des agents et des voyageurs aux abords des centres commerciaux en période de fêtes de fin d'année par exemple), démontrant les capacités d'adaptations de l'équipe aux évènements. Cette organisation a cependant généré une réactivité plus lente pour des interventions sur les lignes les plus extérieures, obligeant l'équipe à s'ajuster en permanence. Mais le renforcement des équipements des agents a permis d'optimiser les opérations terrain : mise à disposition de tablette NAVINEO (efficacité de la surveillance et des déplacements), optimisation du logiciel de contrôle et solidification des sacoches de contrôle, pour plus de rapidité et d'efficacité dans les mesures de la fraude. Enfin, un partenariat a pu être établi avec le tribunal judiciaire de Béthune pour mettre en place une médiation pour les délits de fraude avant toute poursuite judiciaire ; c'est toujours l'efficacité qui est ici privilégiée, pour limiter par exemple le taux de non-recouvrement des amendes.

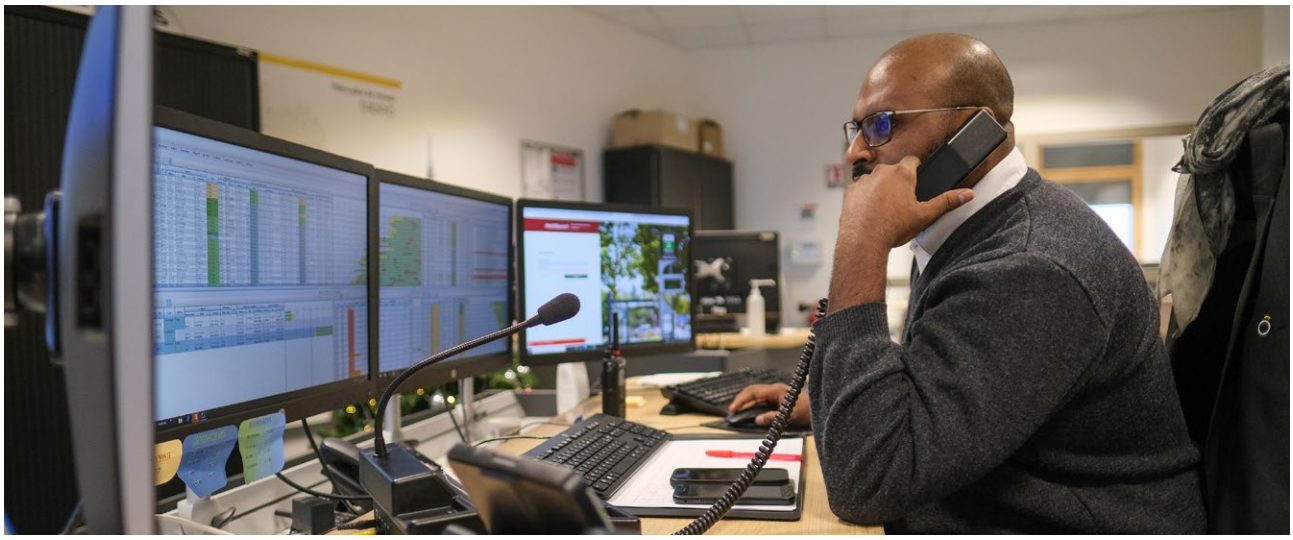
## L'ACTIVITÉ TEMPS RÉEL : BIEN INSTALLÉE POUR GÉRER TOUS LES ALÉAS

**La stabilité du réseau a permis de renforcer celle du service « Temps réel »** qui regroupe les activités de gestion du poste de commandement central et de la régulation terrain, l'information voyageurs en temps réel, la circulation ainsi que la planification des services à la demande. L'équipe du PCC a intégré 2 agents supplémentaires, portant l'effectif à 10, mais avec 20 % du temps alloué à des missions de terrain en renfort des 7 régulateurs déjà en place. L'équipe circulation a accueilli un 3ème agent, la taille du territoire et le nombre de déviations à gérer s'étant alourdi depuis 2021. L'attention s'est également portée sur la formation, notamment pour le suivi des déviations, l'utilisation de la GTC ou du logiciel DIGIDIAG.

En concertation avec le service HSE, le PCC s'est livré tout au long de l'année à des **exercices de situation d'incidents réseau pour tester et amender, le cas échéant, les procédures du PCC**. Ces actions ont été menées avec le concours des services de pompiers et de police.

Du point de vue des outils, le service a été associé au test d'une borne d'information e-paper au terminus de la Bulle 3 (paramétrage et suivi).

Enfin, des groupes de travail ont été initiés sur les sujets des dos d'âne, de la GTC et des appels de détresse.



# A. GESTION DES PERTURBATIONS

.

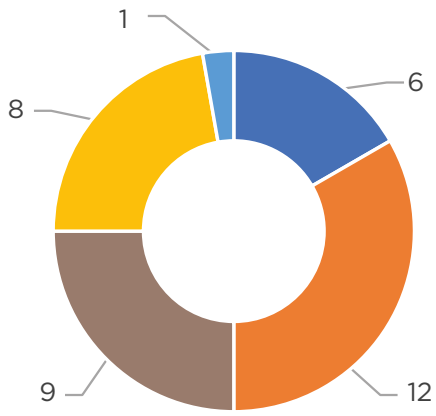
## PERTURBATIONS PRÉVISIBLES

| Jan. | Fév. | Mars | Avril | Mai | Juin | Juillet | Août | Sept. | Oct. | Nov. | Déc. |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

## PERTURBATIONS IMPRÉVISIBLES

Les perturbations majeures imprévisibles ont baissé en 2023 : 36 vs 54 en 2022. Les jets de projectiles et chutes de voyageurs sont toujours les plus représentés. A signaler un évènement exceptionnel avec la perte de connexion du système radio le 28 août qui a conduit à rappeler l'ensemble des véhicules à 21 heures, par mesure de sécurité.

Par contre, les perturbations prévisibles ont été plus nombreuses en 2023, du fait du mouvement social contre la réforme des retraites qui s'est étalé de janvier à avril et des émeutes urbaines de début juillet. Par ailleurs, les inondations de juin ont également perturbé l'exploitation, notamment sur le secteur de Béthune.




- Fait perturbant sans gravité
- Chute voyageur
- Perturbation système radio
- Jet de projectile
- Perturbation ciculation

# B. L'AMBIANCE RÉSEAU : LA PACIFICATION SE CONSOLIDE

## STATISTIQUES DE L'AMBIANCE RÉSEAU

**La pacification du réseau se poursuit pour la 3ème année consécutive** : -28 % vs 2022 et -36 % vs 2021, avec une moyenne par mois de 44 vs 66 en 2022. La baisse est particulièrement significative du point de vue des agressions, qu'elles soient envers les conducteurs Tadao, envers les conducteurs sous-traitants ou envers la clientèle (-33 % vs 2022). Dans cette catégorie d'incidents, les incivilités restent largement majoritaires, à plus de 80 %.

Au niveau des équipements, la situation continue de s'améliorer au global mais le vandalisme envers les abris continue de progresser : +13 % vs 2022 et +45 % vs 2021.

## TABLEAU DE BORD DES STATISTIQUES DE L'AMBIANCE RÉSEAU

| Type | N | N-1 | N/N-1 en % |
|---|---|---|---|
| **Agression physique envers le personnel** | | | |
| Violence avec ITT | 0 | 1 | -100 % |
| Violence sans ITT | 2 | 0 | - |
| Coups | 1 | 1 | 0 % |
| Crachats | 1 | 5 | -80 % |
| Menaces verbales - Incivilités - Insultes | 266 | 350 | -24 % |
| Jet de projectile avec dégat | 13 | 12 | 8 % |
| Projection de bombe lacrymogène ou jet de projectile sans dégat | 26 | 51 | -49 % |
| Vol | 0 | 1 | -100 % |
| Fraude | 11 | 38 | -71 % |
| Pétard | 2 | 5 | -60 % |
| Arme | 2 | 3 | -33 % |
| Total des agressions sur le personnel TADAO : | 324 | 467 | -31 % |
| **Agression physique envers le personnel des affretes** | | | |
| Violence avec ITT | 0 | 0 | - |
| Violence sans ITT | 1 | 3 | -67 % |
| Coups | 2 | 0 | - |
| Crachats | 2 | 0 | - |
| Menaces verbales - Incivilités - Insultes | 96 | 144 | -33 % |
| jet de projectile avec dégat | 6 | 9 | -33 % |
| Projection de bombe lacrymogène ou jet de projectile | 13 | 18 | -28 % |
| Vol | 0 | 3 | -100 % |
| Fraude | 3 | 34 | -91 % |
| Pétard | 2 | 2 | 0 % |
| Arme | 0 | 0 | - |
| Total des agressions sur le personnel des affrétés : | 125 | 213 | -41 % |
| **Agression physique envers la clientèle** | | | |
| Violence avec ITT | 0 | 0 | - |
| Violence sans ITT | 1 | 7 | -86 % |
| Coups | 12 | 9 | 33 % |
| Crachats | 0 | 0 | - |
| Menaces verbales - Incivilités - Insultes | 67 | 78 | -14 % |
| jet de projectile avec dégat | 0 | 6 | -100 % |
| Projection de bombe lacrymogène ou jet de projectile | 0 | 7 | -100 % |
| Vol | 1 | 1 | 0 % |
| Fraude | 0 | 5 | -100 % |
| Pétard | 0 | 0 | - |
| Arme | 3 | 2 | 50 % |
| Total des agressions envers la clientèle : | 85 | 114 | -25 % |
| **TOTAL DES AGRESSIONS SUR LES PERSONNES :** | **534** | **794** | **-33 %** |

| Dégradations du matériel roulant | | | |
|---|---|---|---|
| Décompression des portes | 8 | 16 | -50 % |
| Tags - Graffitis | 2 | 1 | 100 % |
| Jets de projectile | 30 | 30 | 0 % |
| Feu | 0 | 0 | - |
| Bris de glace | 10 | 20 | -50 % |
| Lacérations sièges / garnitures | 9 | 10 | -10 % |
| Structure du véhicule (carrosserie, pneu, etc.) | 2 | 15 | -87 % |
| Total dégradations materiel roulant : | 61 | 92 | -34 % |
| **Dégradation du mobilier urbain** | | | - |
| Materiel de la Gare Routière de Lens | 5 | 0 | - |
| Jets de projectile en Gare Routière de Lens | 0 | 0 | - |
| Abri bus | 120 | 105 | 14 % |
| Poteaux fixe | 11 | 2 | 450 % |
| Total dégradation du mobilier urbain : | 119 | 105 | 13 % |
| **TOTAL DES AGRESSIONS SUR LES BIENS :** | **180** | **197** | **-9 %** |

| Perturbations exploitation | | | |
|---|---|---|---|
| Courses perdues | 17 | 24 | -29 % |
| Retards | 124 | 103 | 20 % |
| Plaintes | 18 | 35 | -49 % |
| Total perturbations exploitation | | 162 | -100 % |
| **TOTAL** | **714** | **991** | **-28 %** |

## LES ACTIONS EN FAVEUR DE LA PACIFICATION DU RÉSEAU

Le nombre d'actions de sécurité est en recul par rapport à 2022 (99 vs 144), principalement du fait de la baisse du nombre d'intervention ADATEEP (-50 %). L'activité de contrôle progresse légèrement (2 %) avec un effectif désormais stable, et une répartition des contrôles qui l'est également entre lignes régulière (83 %) et CS (17 %)

| | N | | N-1 | | N/N-1 en % |
|---|---|---|---|---|---|
| | Prévu | Réalisé | Prévu | Réalisé | Réalisé |
| Actions de Prévention | | | | | |
| 1. Intervention établissement scolaire | 5 | 5 | 2 | 2 | 150,00 % |
| 2. Stage citoyenneté | 0 | 0 | 0 | 0 | - |
| Actions d'Ambiance | | | | | |
| 1. Participation aux manifestations sportives | 2 | 2 | 2 | 2 | 0,00 % |
| 2. Présence aux forums | 7 | 7 | 2 | 2 | 250,00 % |
| Actions de Sécurité | | | | | |
| 1. Participation au CLSPD, CLS | 85 | 73 | 92 | 86 | - |
| 2. Intervention ADATEEP | 26 | 26 | 52 | 52 | - |
| Actions de Fraude | | | | | |
| 1. Contrôle LR | 174 030 | 173 682 | 168 116 | 167 780 | - |
| 2. Contrôle CS | 32 234 | 32 159 | 33 868 | 33 800 | - |
| Total Temps consacré aux activités PASF | 33 037 | 33 875 | 34 109 | 33 853 | 0,07 % |
| Effectif ETP consacré aux activités PASF | 18,00 | 18,00 | 18,74 | 18,60 | -3,23 % |

# C. LUTTE CONTRE LA FRAUDE : UN DISPOSITIF DE PLUS EN PLUS EFFICACE

.Après deux années de recul, **le taux de fraude constaté est en hausse de +13.7 %** et s'établit à 3.9 %. Cela reste en dessous des taux plus élevés observés en période de crise sanitaire. Il est aussi à mettre en perspective avec plusieurs facteurs :

- Les contrôles ont été plus nombreux et davantage concentrés sur les pôles d'échanges. De fait un plus grand nombre de voyageur a non seulement été contrôlé (+6.39 %), mais aussi verbalisé (+5.58 %)

## TABLEAU DE BORD DES STATISTIQUES FRAUDE

| | N | N-1 | N/N-1 en % |
|---|---|---|---|
| Nb de véhicules contrôlés | 14 237 | 16 268 | -12,48 % |
| Nb de sites contrôlés | 8 120 | 3 194 | 154,23 % |
| Nb de Clients Contrôlés | 214 890 | 201 984 | 6,39 % |
| Nb de PV émis | 7 328 | 6 941 | 5,58 % |
| Nb de PV annulés | 20 | 63 | -68,25 % |
| Nb de PV net émis | 7 874 | 6 878 | 14,48 % |
| Nb de PV Encaissés | 1 379 | 1 473 | -6,38 % |
| Taux de recouvrement | 17,04 % | 21,42 % | -20,45 % |
| Nb de PV en cours de relance | 3 351 | 5 405 | -38,00 % |
| Nb de PV transmis au Ministère Public | 784 | 4 026 | -80,53 % |
| Taux de Contrôle | 1,75 % | 1,47 % | 19,05 % |
| Taux de Fraude constatée | 3,90 % | 3,43 % | 13,70 % |

# D. SYNTHÈSE DES PRINCIPAUX ÉVÉNEMENTS ET INCIDENTS

## RÉPERTOIRE DES PRINCIPAUX ÉVÉNEMENTS

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

## RÉPERTOIRE DES FICHES « EVENGRAV » ÉMISES

À contrario des incidents globaux constatés, les évènements graves sont de nouveau à la hausse, avec 22 cas contre 8 en 2022, retrouvant le niveau de 2021. Cela reste somme toute assez contenu en regard de l'activité quotidienne du réseau.

| Date | Ligne | Sens | Point d'arrêt | Nature | Impact sur le réseau |
|---|---|---|---|---|---|
| 10-janv. | 3 | Avion->Vendin | Arrêt DUMAS | Le bus s'est fait couper la route par un VL. Le CR fait un freinage d'urgence. Une cliente se cigne le genou droit. La victime est prise en charge par les pompiers. | Course partielle, transbordement des clients. |
| 26-janv. | 19 | Hénin->Angres | Arrêt OEILLET | Le CR informe qu'un client est tombé en chaise roulante. Il a glissé sur la rampe PMR et s'est pris un choc à la tête. Il est pris en charge par les pompiers. | Fin de course à Oeillet. |
| 2-févr. | 5 | Lens->Libercourt | Libercourt gare | Un individu se montre agressif envers le CR. Appel de détresse et intervention PASF. CR choqué | 1 course partielle et remplacement CR. |
| 7-févr. | | | bethune malraux quai 2 | Constat par le PCC via les caméras de dégradations en cours au lycée Malraux. Intervention de la PASF. Un agent pris à partie (coup de poing). Intervention de la police nationale. Dépôt de plainte | aucun |
| 21-mars | 3 | Avion-> Vendin | Avion : Square Foulon | Le CR a été victime d'insulte de la part de plusieurs jeunes. Envoi de la PASF et du RT. CR choqué | 3 CNE et 1 course partielle |
| 16-avr. | 12 | BETHUNE - Clémenceau Quai - 05 | HERSIN-COUPIGNY - Rue Emile Basly | Deux agents PASF sont pris à partie lors d'un contrôle : blessés, ils sont emmenés à l'hôpital, dépôt de plainte établi | Aucune |
| 21-avr. | 2 | Beuvry->Barlin | Porte nord | Altercation entre clients. 1 blessé au niveau de sa tête et de sa main gauche | course 427 en partielle et 19' de retard sur la course 428 |
| 26-avr. | 2 | Beuvry->Barlin | Actipolis Fouquières-les-Béthune | Bagarre dans le bus entre clients. 1 blessé au visage et dents cassées. | course 379 terminées à Actipolis. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 30-mai | HLP vers bulle 5 | Hénin-> Lens | | Incendie du bus 7217 sur l'A21 en Hlp. | B5 course 62 non faite. |
| 07-juin | B3 | Avion->Vendin | Lens-La croisette | Un client se montre agressif suite à une demande de descente hors arrêt. | CR choquée. 1CNE +1 course partielle |
| 07-juin | B3 | Beuvry->Houdain | Bruay-Europe | Altercation entre client puis coup et blessure (jeune poignardé à la gorge | 3CNE+1course partielle |
| 15-juin | 35 | Lens->La Bassée | Gare de Lens | Une groupe de jeunes profite de l'ouverture des portes du véhicule pour cracher sur le CR | Course en retard de 17 min. |
| 2-juil. | 3 | Vendin->Avion | Vendin Centre Commercial | Un CR se fait prendre à parti par une personne alors qu'elle était en battement et se fait cracher dessus. Un dépôt de plainte sera fait ultérieurement; | Retard sur la course |
| 10-juil. | 39 | Lens->Carvin | Carvin Berlioz | Le CR se fait craché dessus par un client car il lui a demandé d'arrêter de fumer. Dépôt de plainte fait ultérieurement. | RAS |
| 31-juil. | 22 | HLP-> Lens Gare | Noyelles les Vermelles | A l'approche d'un passage piéton, les VL ralentissent et le bus vient percuter l'utilitaire qui percute l'AUDI Q2 à son tour. Bus et Vl endommagé. | Course arrêtée. |
| 10-août | 2 | Beuvry->Barlin | Béthune arrêt des cheminots | Agression physique à quai.Mobilisation de la PASF. | Non |
| | | | | Un blessé (victime de l'agression) fortement touchée à l'oeil. | |
| 29-août | 22 | Béthune->Lens | Mazingarbe arrêt Saint Lô | Un client se cogne dans le bus. Il était endormi et en état d'ébriété. | Retard de 17' sur la course. |
| | | | | Intervention des pompiers. | |
| 6-sept. | 19 | Angres->Hénin | Méricourt proximité arrêt hôtel de ville | A la suite d'un accrochage la conductrice se fait insulter, | Retard de 20' sur la course 41 et course 58 en CNE |
| | | | | menacer et prendre en photo par 4 jeunes dans le véhicule.Envoi PASF et RT | |
| 18-sept. | 2 | Beuvry-> Houdain | Bruay, av A FLAMENT | Le bus se voit refusé au feu la priorité et se fait percuté par un scooter. | Course perdue. |
| | | | | Intervention, police, pompier, PASF et RT. Présence de la presse. | |
| 23-oct. | B1 | Hénin->Liévin | Liévin Louvres-Lens | Un client se met à crier en hurlant des menaces de type terroriste. La personne a été interpellée par la police. | 1 partielle +1 CNE |
| 4-déc. | 1622 | Collège Blum à Billy Berclau | Gare de La Bassée | Tentative de suicide par section des veines d'une jeune fille. Elle est prise en charge par la gendarmerie qui la raccompagne à son domicile. | Retard de 25 min sur la course. |
| 5-déc. | 21 | Leforest->Lens | Gare de Leforest | Cr reçoit un coup de poing dans la machoire à la suite d'une | Pas de conséquence |
| | | | | altercation avec un VL | |
| 6-déc. | 2 | Beuvry->Barlin | Bruay-Brossolette | Altercation/bagarre entre clients. Intervention PASF. | Une course partielle. |
| 7-déc. | 3 | Vendin->Avion | Avion-Voltaire | Une fillette de 4 ans s'est retouvée coicée lors de la fermeture | Une course paritelle |
| | | | | des porte du fond. Elle se plain de douleur au niveau de | |
| | | | | l'épaule et de la jambe gauche. Pas d'intervention. | |
| 13-déc. | 12 | Barlin->Béthune | Noeux les mines- Grands bureaux | Altercation/bagarre entre 2 clients. L'auteur du coup se | Un course partielle |
| | | | | sauve. La victime est prise en charge par les pompiers. | |
| 16-déc. | 6 | Bruay->Lillers | Calonne-Rue d'Ourton | Accrochage entre le bus et une ambulance. Freinage d'urgence | Une course partielle et une non effectuée. |
| | | | | du bus. Une cliente a chuté et s'est plaint de douleurs au dos. | |

## RÉPERTOIRE DES FICHES « PERTURBATION » ÉMISES

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

## RÉPERTOIRE DES INFRACTIONS COMMISES PAR LES AGENTS DU DÉLÉGATAIRE

| Date | Lieu | Nature | Suites données |
|---|---|---|---|
| 03/01/2023 | CHALLUY 58000 | Excés de vitesse | Dénonciation ANTAI |
| 13/01/2023 | MONT L'EVEQUE 60300 | Excés de vitesse | Dénonciation ANTAI |
| 26/01/2023 | LOOS EN GOHELLE | Excés de vitesse | Dénonciation ANTAI |
| 27/01/2023 | PARIS 75008 | Engagement de véhicule entre deux lignes d'arrêt où il peut être immobilisé à une intersection équipée de feux de signalisation | Amende recouvrée |
| 30/01/2023 | LESQUIN | Excés de vitesse | Dénonciation ANTAI |
| 22/02/2023 | LESQUIN | excés de vitesse | DENONCIATION ANTAI |
| 04/03/2023 | LENS | Stationnement irrégulier | amende recouvrée |
| 09/03/2023 | LIEVIN | Stationnement très gênant | Dénonciation ANTAI |
| 09/03/2023 | LENS | stationnement irrégulier | amende recouvrée |
| 14/03/2023 | TILLOY LES MOFLAINES | excés de vitesse | Dénonciation ANTAI |
| 02/05/2023 | BIERNE | EXCES DE VITESSE | DENONCIATION ANTAI |
| 23/05/2023 | SAINS EN GOHELLE | CHEVAUCHEMENT LIGNE CONTINUE | DENONCIATION ANTAI |
| 01/09/2023 | A21 - Loos en Gohelle | Excès de vitesse | Dénoncé à ANTAI |
| 20/09/2023 | Vendhuile | Excès de vitesse | Dénoncé à ANTAI |
| 06/10/2023 | Lens | Stationnement Gênant | Dénoncé à ANTAI |
| 10/10/2023 | Lens | Stationnement Gênant | Dénoncé à ANTAI |
| 17/10/2023 | Lens | Stationnement Gênant | Dénoncé à ANTAI |
| 08/11/2023 | A21 | Excès de vitesse inférieur à 20 km/h | Dénoncé à ANTAI |
| 02/01/20/23 | HOUDAIN | Excés de vitesse | Dénonciation ANTAI |

# E. SINISTRALITÉ : UN POINT D'ATTENTION

L'année 2023 est marquée par **une hausse significative de l'accidentologie : + 65 accidents** (soit +28.63 %) dont 76 corporels.

Concernant la typologie des accidents déclarés à notre assurance, **20 % concernent un heurt avec un tiers en stationnement**, 17 % à des incidents de circulation, 14 % un défaut de respect des signalisations de la part d'un tiers et 5 % des accidents impliquent des passagers blessés pendant le transport (principalement des chutes).

Parmi les accidents internes, dans 49 % des cas, il s'agit d'un accrochage avec un corps fixe.

## TABLEAU DE BORD « ACCIDENTOLOGIE »

Informations complémentaires sur l'accidentologie :

Au-delà des considérations de responsabilité au sens des assurances et du respect du code de la route, la notion d'évitabilité consiste, au terme d'une analyse post accident, à déterminer avec le conducteur ce qu'il faut faire pour que l'accident ne se renouvelle pas.

Accident classé évitable : accident pour lequel a été identifiée une cause liée soit au véhicule, soit à l'environnement, soit au conducteur, soit à l'organisation du travail,

Accident classé inévitable : accident pour lequel aucune cause n'a pu être identifiée.

| | Accidentologie | | |
|---|---|---|---|
| | N | N-1 | N/N-1 en % |
| Evitable | 152 | 117 | 29,91% |
| Non Evitable | 140 | 110 | 27,27% |
| **Total** | **292** | **227** | **28,63%** |
| *Dont accident corporel* | 76 | 52 | 46,15% |
| Déclarés 0 % | 69 | 64 | 7,81% |
| Déclarés 50 % | 5 | 9 | -44,44% |
| Déclarés 100 % | 75 | 53 | 41,51% |
| Déclarés interne TADAO 0 % | 39 | 17 | 129,41% |
| Déclarés interne TADAO 50 % | 1 | 0 | - |
| Déclarés interne TADAO 100 % | 103 | 84 | 22,62% |
| Km réalisé | 10 040 077 | 9 047 051 | 10,98% |
| Km entre 2 accidents | 34 384 | 39 855 | -13,73% |

## RÉPERTOIRE DES FICHES « ACCIDENTS GRAVES » ÉMISES

| Date | Lieu | Ligne | Description de l'accident | Conséquences sur l'exploitation |
|---|---|---|---|---|
| 10-janv | arrêt Harponlieu Dourges | CS1330 | Face à face entre le bus et un VL | CS terminé et plusieurs lignes déviées. |
| 17-janv | Carvin Médiathèque | 5 | Le bus est venu taper une voiture venant de la droite. | B5 course 34 partielle et B7 course 36 non faite |
| 07-mars | rue E BOLLAERT ,Lens | 3 | Un VL n'a pas respecté le feu tricolore et a percuté le bus qui traversait le carrefour. Conducteur du VL choqué. | |
| 13-mars | Arrêt Parc à bois, Noyelles-Godault | 15 | Une personne à trottinette a percuté l'avant du bus. | |
| 17-mars | Bvd des flandres, Grenay | 11 | Refus de priorité d'un VL envers le Bus.Le bus a été percuté | |
| 20-mars | Arrêt faculté J PERRIN, Lens | 35 | En traversant la chaussée, un jeune est venu percuter l'arrière du bus. La victime se plaint d'une douleur au pied. | |
| 14-avr | Porte nord | 2 | Un VL grille le feu rouge et percute le bus 8020. Un blessé léger. | 2 arrêts non desservis et une course partielle. |
| 18-mai | Carvin Arrêt Rémy CALLOT | 5 | Un VL fait un refus de priorité et vient percuté le bus | 1 course partielle et 2 courses non effectuées. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 13-juin | Avion | 3 | Un jeune traverse la voie chaussée sans prêter attention au véhicule, le CR du bus 7215 freine d'urgence. Le jeune homme est percuté à basse vitesse. A bord du véhicule une femme chute | 2CNE+ 1course retardée |
| 21-juin | Oignie-Mermoz | 47 | suite à des travaux passage réduit, le bus accroche l'engin agricole qui heurte àson tour un ouvrier | retard de 10 min sur la course |
| 21-juin | Sain-en-Gohelle | 18 | Véhicule effectue une marche arrière celui-ci a heurté l'avant droit du bus. | 1 partielle et 1CNE |
| 22-juil | Rue J JAURES Auchel | 14 | Alors que le bus prend un virage à gauche, une moto prend le même virage à vive allure et percute le bus à l'avant gauche. La moto vient ensuite percuter de face une Clio sur la voie opposée. | |
| 26-juil | Beuvry Ballon | 2 | Cr signale qu'un VL a raté son virage il est venu percuter le bus qui se trouvait stationné à l'arrêt (au niveau de l'empâtement AVG), | |
| 21-août | Lens Intersection rue P Eluard/ accès garer routière Béhal | 3 | Un véhicule de livraison grille le feu tricolore et percute le bus sur le coté latéral gauche. 5 personnes de blessés par les projection de verre + CR choqué. Intervention des pompiers. | |
| 05-sept | Béthune Sully | 4 | Un cycliste est venu percuté le bus arrêté au stop. Cycliste au sol mais conscient.Victime transporté par les pompiers. | |
| 17-nov | rue des déportés Hénin | 1328 | Une jeune fille engagées sur le passage piéton a été percuté par le bus.Intervention pompier et police. | |

## DÉMARCHE DE PRÉVENTION RISQUES ET ACCIDENTS

Le service HSE poursuit son étroite collaboration avec les responsables d'unité afin de continuer à améliorer la démarche d'analyse de la sinistralité en maintenant des réunions de bilan mensuelles. L'équipe HSE a également accompagné les régulateurs terrain et les agents à la rédaction de constat et au processus sinistralité.

Les causeries sécurité ont été maintenues : au nombre de 255, elles ont sensibilisé 2 184 collaborateurs.

Toujours dans le cadre de la prévention, le challenge du meilleur conducteur a été reconduit avec une évaluation sur le code de la route et une épreuve pratique.

Le déploiement à venir de l'outil « safety coach » dont l'expérimentation a été menée en 2023 permettra de mettre en place des plans d'action individualisés par la diffusion, en accompagnement de conduite, d'alertes aux points de vigilance identifiés sur le réseau suite au travail de cartographie réalisé en 2022/2023.

Cf. également partie C5 pour plus de détails sur les actions menées.

# 2. MOYENS TECHNIQUES ET MAINTENANCE : UNE ANNÉE DE TRANSITION

En dehors de l'entretien curatif et surtout préventif qui reste au cœur des préoccupations, l'attention de la Direction Maintenance a été largement orientée vers l'avenir et les évolutions liées à la transition énergétique qui marqueront la nouvelle DSP, notamment quant à l'évolution du parc. Du point de vue du patrimoine, l'investissement s'est porté sur la rénovation des boutiques de Liévin et d'Hénin, puis sur le déménagement de celle de Bruay tout en poursuivant la recherche de solutions durables pour l'entretien des bâtiments, en particulier avec l'expérimentation d'éco pâturage à Grenay.

## LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE EN MARCHE

Le cadre réglementaire impose désormais aux AOM de renouveler leur parc avec des véhicules à faibles ou très faibles émissions pour une sortie définitive de l'énergie thermique en 2035. Le parc du réseau TADAO a déjà largement évolué, notamment avec l'introduction de bus hybrides, de bus au colza et l'expérimentation de bus à Hydrogène. Les équipes techniques s'investissent à chaque fois aux côtés d'Artois Mobilités pour déployer, maintenir et faire évoluer les nouveaux matériels.

En 2023, les **tests de deux véhicules à Hydrogène** (SOLARIS et CAETANO) ont été particulièrement suivis. Ils ont tous deux fait l'objet d'un équipement complet pour une mise en situation en conditions réelles. Des tuteurs ont été formés à l'utilisation pour accompagner les conducteurs à la prise en main. Chaque essai a fait l'objet d'une fiche bilan évaluant pas moins de 15 critères, allant de l'accès et du confort du poste de conduite au niveau sonore en passant par la puissance motrice, le freinage ou encore l'accès au quai. Les tests se sont révélés satisfaisants, en témoignent les commentaires laissés par les conducteurs à l'issu des tests. Ces expériences ont ainsi pu orienter Artois Mobilités sur l'achat de nouveaux véhicules en remplacement de la flotte des bus SAFRA.

Toujours dans le domaine du suivi des expérimentations, l'analyse de l'usage des 26 **véhicules B100 a fait état d'une économie de 600 Tonnes de CO2**, pour un million de kilomètres parcourus. Ces véhicules nécessitent toutefois une maintenance plus poussée, notamment pour la protection des filtres à particule du fait des risques d'encrassement par de plus grosses particules.

Les effets de cette transition en marche impactent cependant le parc actuel dont une partie doit être remplacée par des véhicules électriques. Les retards dans la livraison de ces derniers imposent des maintenances plus longues pour une partie du parc qui n'est plus sous garantie et génèrent parfois des courses non effectuées. Toutefois, on peut se réjouir du **taux de 98% encore établi aux passages au Mines**. L'arrivée des bus électriques reste le chantier majeur de la direction qui doit préparer les infrastructures et former les agents à la maintenance. L'électrique est cependant déjà bien présent par le biais du parc de véhicules de services, avec un objectif à 100% en 2024.

***Photos des bus H2 (solaris)***

***Photo Atelier***

Urbino 12 hydrogen
HYDROGEN

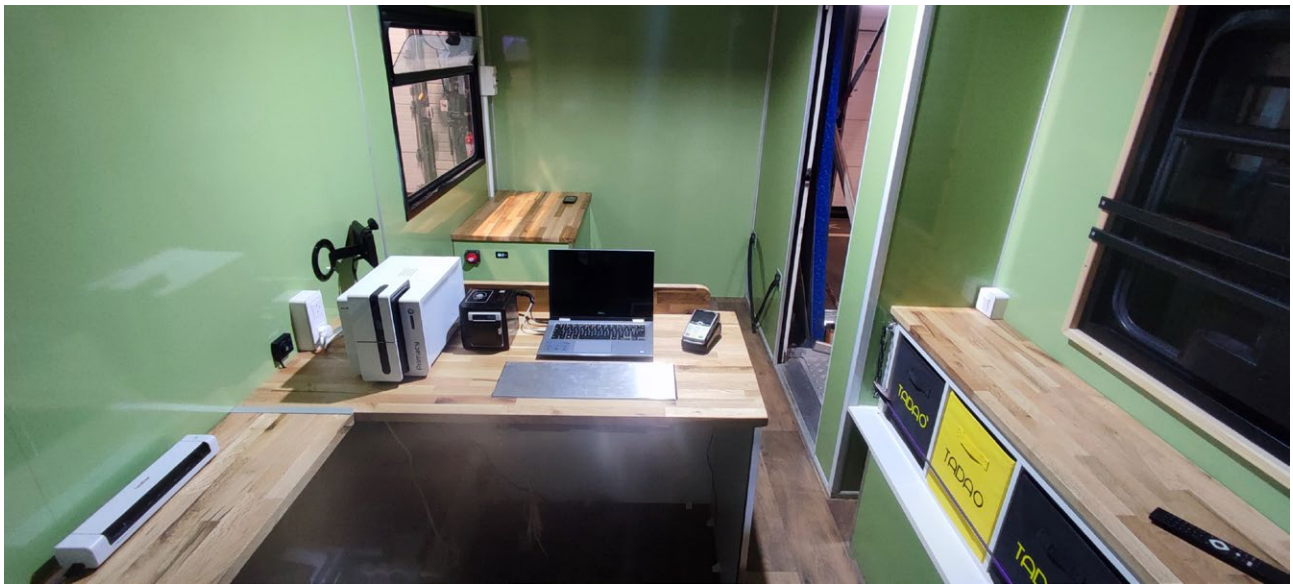
TADAO
UNE MOBILITÉ D'AVANCE
©GéraldGeronimi

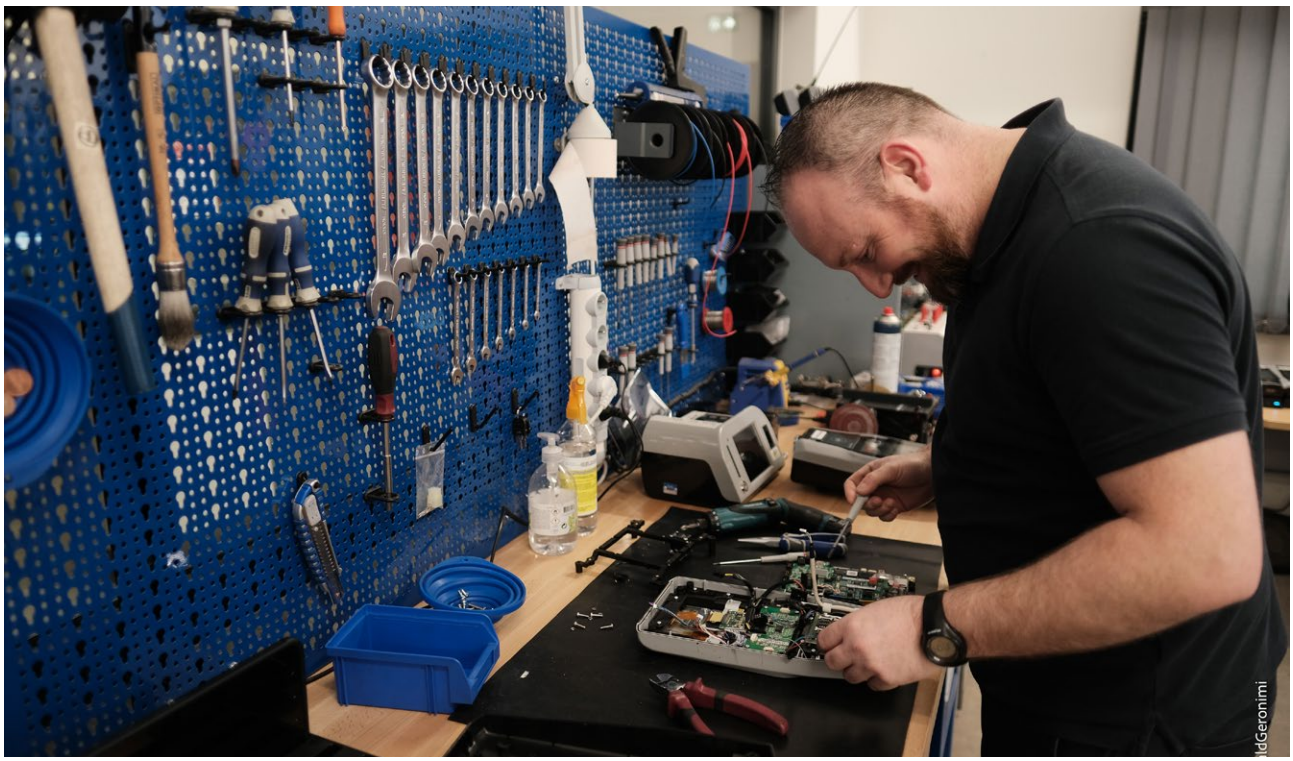
## DES CONDITIONS DE TRAVAIL ET D'ACCUEIL AMELIORÉES POUR LES COLLABORATEURS ET LE PUBLIC

Collaborateurs et clients ont pu profiter dès le printemps de boutiques modernisées à Liévin et à Hénin. Les projets ont été menés en collaboration avec les services d'Artois Mobilités et en concertation avec les attentes du personnel. A Bruay, la boutique installée place de l'Europe subissait des dégradations de plus en plus fréquentes, notamment en période de pluie, rendant le local impraticable. La décision d'un déménagement s'est imposée et a donné lieu à l'ouverture d'un nouvel espace en centre-ville pour la rentrée 2023.

La Boutique Mobile a également fait l'objet d'une remise à neuf intérieure, mais aussi technique, avec notamment l'installation d'un système de panneaux solaires pour garantir l'autonomie électrique sans plus avoir recours à un bloc électrogène.

Désormais durablement établi à l'ensemble des ateliers de maintenance, **le système 5S a été étendu en 2023 aux boutiques, au siège et à la maison du vélo**. Là encore, ce sont des principes basés sur l'organisation, la sécurité et le rangement qui sont au cœur de la démarche éprouvée et intégrée par les collaborateurs qui gagnent en efficacité et en amélioration des conditions de travail





## UNE ORGANISATION STABLE, TOURNÉE VERS L'AVENIR

Nous l'avons évoqué plus haut, la transition énergétique des ateliers de maintenance va avoir un impact fort sur les métiers. D'ores et déjà un plan de formation a été établi pour les 7 prochaines années. Par ailleurs, le départ en retraite de deux chefs d'atelier est anticipé avec la proposition de parcours de formation adaptés pour leurs successeurs.

Le pôle patrimoine a accueilli un nouveau collaborateur et un véhicule adapté afin d'assurer l'entretien des toilettes mobiles à la charge de TAG.

## LA RSE : DES PROJETS CONCRETS

La direction de la maintenance est largement engagée dans la politique d'impact positif développé par l'entreprise. Elle a même été la première à proposer la réalisation de deux projets emblématiques :

- La **mise en place de l'Eco pâturage au dépôt de Grenay**. Il permet une économie de 34.9 tonnes de CO2 par an
- La création d'une communauté de ruchers autour de **l'installations de ruches à Grenay et Houdain**, un geste fort en faveur de la préservation de la biodiversité

# A. LE PARC EN PROPRE

## GESTION EN GARANTIE

### NOMBRE DE « PLACES KILOMÈTRES » OFFERTES (PKO)

| | N | N-1 | N/N-1 en % |
|---|---|---|---|
| LR en propre | 748 543 338 | 765 175 529 | -2,17% |
| LR Affrêtement | 491 926 251 | 462 664 531 | 6,32% |
| CS Affrêtement | 101 817 498 | 82 797 500 | 22,97% |
| SAD | 4 149 226 | 5 302 140 | -21,74% |
| Proxibus | 616 505 | 565 435 | 9,03% |
| TOTAL | 1 347 052 818 | 1 315 939 700 | 2,36% |

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

# VIE DU PARC

## PARC BUS

| Marque | Type | Catégorie | Nombre | | Capacité | Conso moyenne au 100 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | N | N-1 | | N | N-1 | Évolution % |
| EVOBUS | CITARO K | MIDIBUS | 3 | 6 | 86 | 39,79 | 43,56 | -8,66% |
| | CITARO | STANDARD | 52 | 52 | entre 98 et 106 | 35,09 | 35,14 | -0,13% |
| HEULIEZ | GX127 | MIDIBUS | 3 | 3 | 86 | 35,56 | 36,90 | -3,64% |
| IRISBUS | AGORA | STANDARD | 3 | 5 | entre 105 et 107 | 38,61 | 34,97 | 10,42% |
| | CITELIS | STANDARD | 12 | 12 | 101 | 38,08 | 36,31 | 4,87% |
| | URBANWAY | STANDARD | 14 | 20 | 98 | 28,21 | 27,45 | 2,76% |
| IVECO BUS | CREALIS | ARTICULE | 41 | 41 | 118 | 38,58 | 38,25 | 0,87% |
| VOLVO | 7900 | MIDIBUS | 10 | 10 | 77 | 29,66 | 29,31 | 1,21% |
| | 7900 | STANDARD | 16 | 16 | 102 | 29,89 | 29,71 | 0,61% |
| SAFRA | BUSINOVA | STANDARD | 6 | 6 | 79 | 0 | 6,75 | -100% |
| SOLARIS | URBINO | STANDARD | 1 | 0 | nc | 9,74 | - | - |
| CITY GOLD | CAENARO | STANDARD | 0 | 1 | 79 | - | 9,34 | - |
| MERCEDES | CITARO | STANDARD | 0 | 3 | 106 | - | 33,03 | - |
| TOTAL | | | 161 | 175 | | | | |

## PARC SAD

| Marque | Type | Catégorie | Nombre | | Capacité | Conso moyenne au 100 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | N | N-1 | | N | N-1 | Évolution % |
| CITROËN | JUMPER | MINIBUS | 0 | 1 | 22 | | | |
| RENAULT | MASTER | MINIBUS | 14 | 22 | 5 à 9 | 11,05 | 11,21 | -1,38 % |
| TOTAL | | | 14 | 23 | | | | |

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

## PARC VÉHICULES DE SERVICE

| Marque | Type | Nombre | | Conso moyenne au 100 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | N | N-1 | N | N-1 | Évolution % |
| CITROEN | C3 | 4 | 4 | 5,11 | 5,48 | -6,61% |
| | BERLINGO | 12 | 8 | 5,95 | 7,78 | -23,48% |
| | JUMPER | 1 | 1 | 11,41 | 9,86 | 15,68% |
| PEUGEOT | 206 | 0 | 1 | - | 4,91 | -1 |
| | 207 URBAN | 1 | 1 | 5 | 6,41 | -0,22 |
| | 207 SW | 0 | 2 | - | 5,01 | -100% |
| | PARTNER | 4 | 4 | 1,25 | 4,08 | -69,38% |
| RENAULT | CLIO | 5 | 7 | 5,66 | 6,59 | -14,19% |
| | KANGOO | 6 | 6 | 5,70 | 5,99 | -4,78% |
| | MASTER | 6 | 6 | 2,84 | 3,15 | -9,71% |
| TOYOTA | AURIS | 2 | 2 | 6,42 | 3,87 | 66,21% |
| | YARIS | 4 | 5 | 5,18 | 4,99 | 3,71% |
| TOTAL | | 45 | 47 | | | |

Moyenne d'âge du parc des véhicules de service gasoil : 8 ans et 4 mois

| Marque | Type | Propriété | Nombre | | Conso moyenne au 100 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | N | N-1 | N | N-1 | N/N-1 |
| RENAULT | ZOE | SMT | 1 | 1 | 3 270 | 4 400 | -26% |
| PEUGEOT | 208e | TAG | 13 | 13 | 148 978 | 41 068 | 263% |
| RENAULT | KANGOO ELEC | TAG | 2 | 2 | 100003 | 12500 | 700% |

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

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

## ÂGE MOYEN DES VÉHICULES

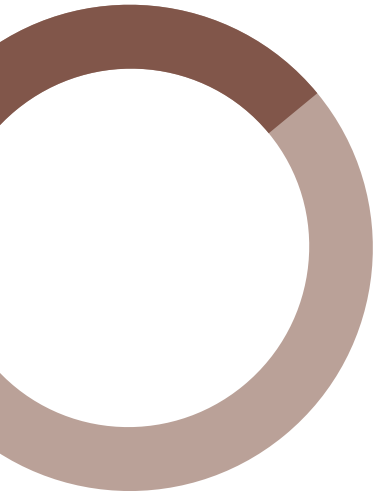
| Type | N | N-1 | N/N-1 en % |
|---|---|---|---|
| Articulés | 5,5 | 4,5 | 22,22% |
| Hybride Standard | 4,2 | 3,2 | 31,25% |
| Standard | 12,91 | 11,88 | 8,67% |
| Standard hydrogène | 4 | 3 | 33,33% |
| Midibus | 10,73 | 9,73 | 10,28% |
| Hybride Midibus | 5 | 4 | 25,00% |
| Minibus (hors TAD) | 0 | 0 | |
| Minibus (Allobus comme activité principale) | 0 | 0 | |
| Minibus (Proxibus comme activité principale) | 4,5 | 6,5 | -30,77% |

## CONSOMMATION DES VÉHICULES

| Type | Gazole | | | Km | | | Consommation | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | N | N-1 | N/N-1 en % | N | N-1 | N/N-1 en % | N | N-1 | N/N-1 en % |
| Articulés | 925 412 | 933 629 | -0,88 % | 2 398 507 | 2 437 921 | -1,62 % | 38,58 | 38,30 | 0,75 % |
| Standard Hybride | 390 450 | 387 611 | 0,73 % | 1 391 081 | 1 414 856 | -1,68 % | 28,07 | 27,40 | 2,45 % |
| Standard | 1 258 539 | 1 187 536 | 5,98 % | 3 544 555 | 3 364 750 | 5,34 % | 35,51 | 35,29 | 0,60 % |
| Midi | 36 523 | 34 390 | 6,20 % | 95 373 | 83 869 | 13,72 % | 38,29 | 41,00 | -6,61 % |
| Midi Hybride | 56 276 | 58 687 | -4,11 % | 189 236 | 205 578 | -7,95 % | 29,74 | 28,55 | 4,17 % |
| Minibus (Proxibus comme activité principale) | 31 818 | 32 622 | -2,46 % | 287 916 | 291 122 | -1,10 % | 11,05 | 11,21 | -1,38 % |
| Total Minibus | 31 818 | 32 622 | -2,46 % | 287 916 | 291 122 | -1,10 % | 11,05 | 11,21 | -1,38 % |
| Véhicule de service | 52 580 | 74 804 | -29,71 % | 1 052 378 | 1 178 520 | -10,70 % | 5,00 | 6,35 | -21,28 % |
| Total Général | 2 751 598 | 2 709 279 | 1,56 % | 8 959 046 | 8 976 616 | -0,20 % | 30,71 | 30,18 | 1,76 % |

| Type | Hydrogène | | | Km | | | Consommation | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | N | N-1 | N/N-1 en % | N | N-1 | N/N-1 en % | N | N-1 | N/N-1 en % |
| Standard | 63 | 846 | -92,52% | 650 | 12 370 | -94,75% | 9,74 | 6,56 | 48,43% |
| Total Général | 63 | 846 | -92,52% | 650 | 12 370 | -94,75% | 9,74 | 6,56 | 48,43% |

| Type | B100 | | | Km | | | Consommation | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | N | N-1 | N/N-1 en % | N | N-1 | N/N-1 en % | N | N-1 | N/N-1 en % |
| Standard B100 | 265 068 | 281 083 | -5,70% | 886 843 | 949 877 | -6,64% | 29,89 | 29,59 | 1,01% |
| Midi B100 | 44 441 | 85 211 | -47,85% | 150 324 | 287 666 | -47,74% | 29,56 | 29,62 | -0,20% |
| Total Général | 309 509 | 366 294 | -15,50% | 1 037 167 | 1 084 291 | -4,35% | 29,84 | 33,78 | -11,66% |



# B. LE SUIVI DES PARCS DES TRANSPORTEURS SOUS-TRAITANTS

## ÉTAT DES PARCS DES SOUS-TRAITANTS

### AUTOBUS ARTÉSIENS

| MARQUE | TYPE | Catégorie | Nombre |
|---|---|---|---|
| FAST | SCROLER 3 | CAR | 1 |
| HEULIEZ | GX 337 | BUS | 12 |
| IRISBUS | CROSSWAY | CAR | 12 |
| | CROSSWAY LE | CAR | 2 |
| | RECREO | CAR | 10 |
| IVECO | CROSSWAY | CAR | 14 |
| | CROSSWAY LE | BUS | 4 |
| | CROSSWAY POP | CAR | 33 |
| MERCEDES | CITARO | BUS | 9 |
| | CONECTO | BUS | 6 |
| | INTOURO | CAR | 4 |
| | SPRINTER | Minibus | 2 |
| RENAULT | TRAFIC | Minibus | 2 |
| SETRA | 416 NF | BUS | 3 |
| | S 416 | BUS | 13 |
| TOTAL | | | 127 |

#### Âge moyen du parc

| Type | N | N-1 | N/N-1 en % |
|---|---|---|---|
| Bus | 8,33 | 5,66 | 47,17% |
| Car | 7,66 | 7,41 | 3,37% |
| **Moyenne** | **7,99** | **6,53** | **22,36%** |

### TRANSDEV LITTORAL NORD

| MARQUE | TYPE | Catégorie | Nombre |
|---|---|---|---|
| HEULIEZ | GX 337 | BUS | 6 |
| IRISBUS | RECREO | CAR | 2 |
| IVECO | RECREO | CAR | 1 |
| MERCEDES | INTOURO | CAR | 2 |
| | SPRINTER | Minibus | 2 |
| SETRA | 415NF | BUS | 5 |
| YU TONG | EC 13 | CAR | 2 |
| TOTAL | | | 20 |

#### Âge moyen du parc

| Type | N | N-1 | N/N-1 en % |
|---|---|---|---|
| Bus | 9,08 | 6,16 | 47,40% |
| Car | 6,5 | 4,83 | 34,58% |
| Minibus | 4 | - | |
| **Total** | **6,52** | **5,49** | **18,76%** |

## MULLIE

| MARQUE | TYPE | Catégorie | Nombre |
|---|---|---|---|
| IRISBUS | AIRWAY | CAR | 3 |
| | ARES | CAR | 3 |
| | CROSSWAY | CAR | 6 |
| | EVADYS | CAR | 5 |
| | RECREO | CAR | 5 |
| IVECO | CROSSWAY | CAR | 3 |
| | DAILY | Minibus | 1 |
| | EVADYS | CAR | 2 |
| MERCEDES | INTOURO | CAR | 1 |
| RENAULT | AIRWAY | CAR | 1 |
| | MASTER | Minibus | 10 |
| | TRAFIC | Minibus | 4 |
| SETRA | 415 | CAR | 1 |
| VOLVO | | CAR | 1 |
| TOTAL | | | 46 |

### Âge moyen du parc

| Type | N | N-1 | N/N-1 en % |
|---|---|---|---|
| PMR TAD | 9,5 | 7,09 | 33,99% |
| Car | 9,08 | 10,25 | -11,41% |
| **Moyenne** | **9,29** | **8,67** | **7%** |

## ROSE

| MARQUE | TYPE | Catégorie | Nombre |
|---|---|---|---|
| IRISBUS | CROSSWAY | CAR | 1 |
| | | BUS | 2 |
| | | CAR | 1 |
| IVECO | CROSSWAY | CAR | 6 |
| | EVADYS | CAR | 1 |
| | RECREO | CAR | 1 |
| | | BUS | 6 |
| MERCEDES | INTOURO | CAR | 2 |
| TOTAL | | | 20 |

### Âge moyen du parc

| Type | N | N-1 | N/N-1 en % |
|---|---|---|---|
| Bus | 9,16 | 9,42 | -2,76% |
| Car | 7,08 | 12,83 | -44,82% |
| **Moyenne** | **8,12** | **11,12** | **-26,98%** |

## TRANSPORTS BENOIT

| MARQUE | TYPE | Catégorie | Nombre |
|---|---|---|---|
| IRISBUS | CROSSWAY | CAR | 6 |
| | CROSSWAY LE | BUS | 8 |
| | CROSSWAY LE | CAR | 3 |
| | CROSSWAY POP | CAR | 2 |
| | RECREO | CAR | 6 |
| | RECREO CROSSWAY | CAR | 4 |
| | | BUS | 1 |
| IVECO | EVADYS | CAR | 1 |
| | URBANWAY | BUS | 1 |
| TOTAL | | | 32 |

### Âge moyen du parc

| Type | N | N-1 | N/N-1 en % |
|---|---|---|---|
| Bus | 9,91 | 7,83 | 26,56% |
| Car | 9,33 | 8,66 | 7,74% |
| **Moyenne** | **8,24** | **8,24** | **0,00%** |

## WESTEEL

| MARQUE | TYPE | Catégorie | Nombre |
|---|---|---|---|
| HEULIEZ | | BUS | 2 |
| IVECO | ARES | CAR | 1 |
| | AXER | CAR | 3 |
| | CROSSWAY | CAR | 38 |
| | CROSSWAY TECTOR | CAR | 1 |
| MERCEDES | CITARO | BUS | 25 |
| | CONECTO | BUS | 5 |
| | EURO VERY MLC 12 | CAR | 1 |
| | INTOURO | CAR | 44 |
| TOTAL | | | 120 |

### Âge moyen du parc

| Type | N | N-1 | N/N-1 en % |
|---|---|---|---|
| Bus | 8,66 | 8,33 | 3,96% |
| Car | 9,08 | 10,75 | -15,53% |
| **Moyenne** | **8,87** | **9,74** | **-8,93%** |

## KEOLIS PAYS D'ARTOIS

| MARQUE | TYPE | Catégorie | Nombre |
|---|---|---|---|
| IRISBUS | CROSSWAY | CAR | 3 |
| IVECO | CROSSWAY | CAR | 1 |
| MERCEDES | INTOURO | CAR | 3 |
| TOTAL | | | 7 |

### Âge moyen du parc

| Type | N | N-1 | N/N-1 en % |
|---|---|---|---|
| Car | 9,25 | 9,91 | -6,66% |
| **Moyenne** | **9,25** | **9,91** | **-6,66%** |

## VOYAGES INGLARD

| MARQUE | TYPE | Catégorie | Nombre |
|---|---|---|---|
| IRISBUS | CROSSWAY | CAR | 1 |
| IVECO | CROSSWAY | CAR | 6 |
| IRISBUS | CROSSWAY | CAR | 3 |
| IVECO | RECREO | CAR | 3 |
| TOTAL | | | 13 |

### Âge moyen du parc

| Type | N | N-1 | N/N-1 en % |
|---|---|---|---|
| Car | 8,08 | 7,83 | 3,19% |
| **Moyenne** | **8,08** | **7,83** | **3,19%** |

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

# 3. SYSTÈME D'INFORMATION

Le maintien en conditions opérationnelles est essentiel dans la gestion de nos systèmes d'information (SI). En permettant de garantir la disponibilité, la performance et la sécurité du SI, il contribue à la réussite des projets informatiques et à la performance.

Dans ce contexte, le renforcement de la cybersécurité est un enjeu majeur. Il est essentiel de prendre les mesures nécessaires pour se protéger contre les cybermenaces en constante augmentation et pour garantir la sécurité de nos données et de nos systèmes informatiques.

## UNE ATTENTION PERMANENTE POUR LE MAINTIEN EN CONDITIONS OPÉRATIONNELLES

| Système Informatique | Cumul N | Cumul N-1 | N/N-1 en % |
|---|---|---|---|
| Nombre de demande d'intervention en cours | 367 | 279 | 32% |
| Nombre de demande d'intervention traitée | 1134 | 1078 | 5% |
| Disponibilité de l'infrastructure système | 99,74% | 99,00% | 1% |
| Disponibilité du réseau industriel en station voyageur (RMS) | 96,84% | 97,35% | -1% |
| Disponibilité du réseau industriel en station voyageur (4G) | 95,95% | 97,89% | -2% |
| Disponibilité du réseau industriel dans les dépôts des sous-traitants | 93,01% | 93,43% | 0% |
| Disponibilité du réseau bureautique | 96,17% | 99,55% | -3% |
| Nombre de session du système wifi à bord | 1 287 360 | 1 253 415 | 3% |

Les coupures de lien fibres d'interconnexion entre nos dépôts et entre les stations sont toujours en augmentation, les travaux dans la zone industriel de Grenay ont généré une rupture fibre sur le dépôt de Grenay isolant ce site de tous les autres pendant plus d'une semaine entrainant la baisse de disponibilité des réseaux industriels. Les coupures électriques restent récurrentes mais la mise en place d'une multi alimentation des équipements a permis de **ne pas avoir d'impact sur la continuité d'activité**.

La demande croissante de stockage de nos systèmes industriel industriels a été satisfaite par une augmentation de l'espace disque dans nos datacenters.

L'équipe technique de la DSI a apporté **une meilleure qualité de service en augmentant le débit de toutes nos boutiques** sur une sur une connexion sécurisée avec le système central secouru d'une connexion en 4G, répondant ainsi à la demande de ressource des terminaux. Cette action a permis d'améliorer considérablement les conditions d'accueil et de ventes, notamment en périodes d'affluences.

**La vidéosurveillance a été centralisée** vers un nouveau système de marque GENETEC intégrant nos quatre dépôts et toutes les stations. Ce nouveau système permet désormais la surveillance au poste de gardiennage.

## CYBERSÉCURITE : UN ENJEU MAJEUR

Face à l'augmentation des cybermenaces, il est essentiel de renforcer la cybersécurité. Cela passe par :

- La mise en place de **mesures techniques** en effectuant des mises à jour régulières sur nos équipements actif (Switch, Routeur, Firewall), nos systèmes d'opération (Windows, Linux),
- En continuant à déployer l'EDR Fortinet sur les systèmes industriels
- Des **mesures préventives** en proposant régulièrement des campagnes de sensibilisation aux utilisateurs.

Nos serveurs ont été mis à jour suite à la parution d'une vulnérabilité par le CERT-FR (CERT-FR-2023-ALE-015) affectant les systèmes VMWare Esxi.

Afin de renforcer la **sécurité de nos données**, notre équipe a par ailleurs mis en place une **sauvegarde externalisée** en supplément des sauvegardes déjà effectué sur notre site de Grenay.

## LES DATA : QUALITÉ ET SÉCURITÉ

L'Interface d'alimentation de la plateforme OpenData a évolué afin d'offrir une meilleure qualité dans nos données d'offre de transport, notre **GTFS est maintenant produit directement avec la donnée d'exploitation du système d'aide à l'exploitation**.

Le logiciel d'inscription en ligne des scolaires, **Pégase, a évolué en version 3**, ce qui a impliqué une adaptation des interfaces avec notre système billettique.

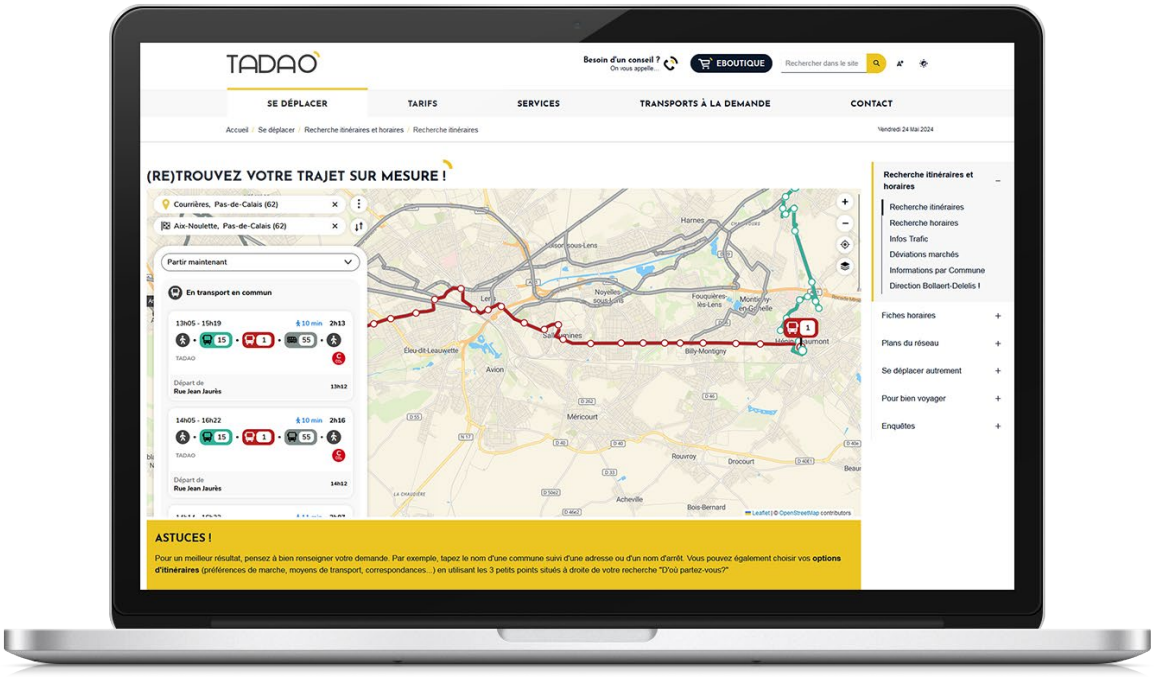
Nos interfaces de données avec nos partenaires sont maintenant industrialisées avec la mise en place d'une plate-forme de gestion de flux de travail AIRFLOW permettant de suivre le bon fonctionnement des extraction et importation via notre système de supervision PRTG.

## UNE EQUIPE RENFORCÉE POUR FAIRE FACE AUX ENJEUX

La donnée est devenue un élément stratégique pour notre entreprise. Sa maîtrise est essentielle pour prendre des décisions éclairées, améliorer l'efficacité opérationnelle et développer de nouveaux produits et services. **La capacité à collecter, stocker, analyser et exploiter efficacement la donnée est devenue un enjeu crucial pour rester innovant**. Pour définir une stratégie de gestion des données et garantir leur cohérence, nous avons recruté **un ingénieur DATA**, son rôle est **d'industrialiser les**

**interfaces existantes** avec nos différents partenaires et mettre les données de nos systèmes industriels en qualité et à disposition des ré-utilisateurs.

L'équipe reste par ailleurs mobilisée pour accompagner les Directions dans ses projets impliquant la données ou la circulation des informations avec par exemple l'amélioration de l'extranet Webtag, la facilitation de la diffusion des informations sur les écrans des dépôts ou encore la création d'une interface affectant automatiquement les véhicules avant les prises de service et fournissant en temps réel au PCC l'état du parc disponible. Un travail conséquent d'accompagnement de projet a également été mené pour la construction de la nouvelle recherche d'itinéraire mise en place tout début 2024.



# 4. LES RESSOURCES HUMAINES

Pour cette dernière année de DSP, les actions majeures portées par la Direction des Ressources Humaines s'inscrivent dans la continuité des travaux et principes engagés depuis plusieurs années et s'appuyant sur l'implication et la concertation avec les salariés. Les sujets liés à l'amélioration des conditions de travail restent prédominants et s'expriment à travers des sujets tels la qualité de vie au travail, l'égalité professionnelle, le plan de mobilité des salariés ou encore la mise en place d'une politique Handicap. Du côté des avancées sociales, on retiendra la signature d'un nouvel accord d'intéressement basé sur de nouveaux critères engageants, tant pour l'entreprise que pour les salariés. Enfin, et parce que l'avenir se prépare aujourd'hui, le travail s'est poursuivi avec la jeune génération pour alimenter la stratégie d'entreprise des prochaines années, ainsi qu'une réflexion sur les filières métiers afin d'anticiper le plan de développement des compétences. Le recrutement reste aussi un sujet prioritaire, avec un accompagnement spécifique pour attirer les candidats et les intégrer durablement dans l'entreprise.

## QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL : UNE PRIORITÉ

Composée de salariés volontaires issus des différents services de l'entreprise, la commission paritaire QVCT a pour vocation de créer du lien entre les projets de la Direction et les salariés.

L'objectif principal est de mettre au cœur des préoccupations de l'entreprise l'importance de la qualité de vie au travail, en donnant du sens aux actions et à leur impact sur le quotidien des salariés.

Chaque début d'année, la commission QVCT fait le bilan de ses actions et établit sa feuille de route pour l'année à venir.

Pour l'année 2023, les actions structurantes de la commission ont reposé sur les sujets suivants :

- La prévention des troubles musculo-squelettiques (TMS)
- La signature et la mise en œuvre du plan de mobilité
- La semaine de la QVCT

- L'ergonomie des postes de travail pour le personnel affecté principalement dans les bureaux

Chaque sujet donne lieu à des plans d'action ou animations qui permettent de sensibiliser, diffuser des massages, partager les bonnes pratiques ou encore identifier les attentes des collaborateurs.

## COPIL HANDITAG : UN ENGAGEMENT CONCRET

Forte de ses ambitions en termes de protection de la santé physique et mentale de ses salariés, l'entreprise a continué ses actions en faveur des personnes en situation de handicap.

Les actions sont issues d'un plan défini en lien avec l'AGEFIPH et qui regroupe 4 axes : le pilotage, le recrutement et l'intégration des personnes en situation de handicap, le maintien dans l'emploi et la communication.

En premier lieu, sur le volet du pilotage, une charte sur le handicap a été élaborée et soumise aux membres du Comité Social et Economique. Cette charte reprend les 10 principes fondamentaux de la politique handicap déployée au sein de l'entreprise.

Cette charte permet également une meilleure prise en compte des situations de handicap au sein de l'entreprise, quel que soit le moment du parcours (du recrutement, à l'intégration en passant par le maintien en emploi).

Sur le volet de l'embauche, TAG a renforcé sa politique de recrutement en faveur des personnes en situation de handicap sous 2 aspects :

- Donner la possibilité à ceux qui se présentent aux tests de recrutement de bénéficier d'aménagements spécifiques correspondant à leur handicap (temps supplémentaires par exemple)
- Diversifier son sourcing de recrutement en faisant appel à des partenaires spécialisés tels que le GEIQ handicap.

Dans le cadre du volet relatif au maintien en emploi, et dans l'esprit d'anticiper les situations de retour au travail, l'entreprise organise des entretiens de liaison avec les collaborateurs en absence longue durée.

Ce suivi permet de détecter des situations potentielles de survenance de handicap ou d'inaptitude au poste de travail et de trouver des voies possibles de retour au travail.

Il permet également un dialogue renforcé avec les médecins du travail et les cellules de prévention de la désinsertion professionnelle.

Au cours de l'année 2023, ces entretiens ont abouti à

- des retours au poste en temps partiel thérapeutique,
- la mise à disposition d'un collaborateur en situation de handicap et d'inaptitude à son poste auprès d'un autre service de l'entreprise,
- à l'orientation d'une salariée auprès de Cap emploi dans le cadre d'une reconversion professionnelle.

#HANDITAG
COLLECTIF HANDICAP DE TRANSDEV ARTOIS GOHELLE

## ACCORD SUR LA SÉCURITÉ DES PERSONNES ET DES BIENS, POUR PRÉSERVER UN CLIMAT APAISÉ ET FAVORISER LE DIALOGUE SOCIAL

Les transports publics créent un lien indispensable au sein des agglomérations pour permettre aux habitants de se déplacer de manière autonome. Ils contribuent également au développement économique et social des territoires, permettant ainsi une meilleure inclusion des populations dans la vie publique.

Cependant, force est de constater que les phénomènes d'incivilité et d'insécurité ne cessent de croître dans les réseaux de transports publics. Si le tableau reste contenu pour TADAO, il n'en demeure pas moins prioritaire de préserver un climat apaisé.

A ce titre, la Direction et les partenaires sociaux considèrent que toutes les mesures doivent être mises en œuvre afin d'assurer des conditions de travail sécuritaires pour les collaborateurs et un climat de sécurité optimal pour les voyageurs.

Ainsi, les partenaires sociaux ont signé à l'unanimité un accord relatif à la sécurité des biens et des personnes qui s'oriente sur 3 principaux ensembles de mesures :

- des mesures de prévention, telles que la formation du personnel en contact avec le public,
- des mesures d'accompagnement des collaborateurs en cas de survenance de phénomènes d'incivilités, sur le plan juridique et psychologique notamment,
- de communication et de suivis des actions via la commission santé, sécurité et conditions de travail

## COMMISSION NOUVELLE GÉNÉRATION : POUR RENFORCER L'IMPACT POSITIF DE TADAO

Formée fin 2022 et composée de 9 salariés de moins de 30 ans, la commission Nouvelle Génération a pour objectif de réfléchir sur les enjeux environnementaux et sociaux à long terme tout en travaillant sur des projets spécifiques en lien avec le projet d'entreprise qu'elle éclaire ainsi de sa vision.

La commission s'est ainsi positionnée sur trois axes de travail :

- Énergie et Environnement
- Social et Emploi
- Prévention et sécurité routière

## LES COMITÉS MÉTIERS : CONSERVER UNE LONGUEUR D'AVANCE SUR L'ORGANISATION DE L'ENTREPRISE

La décision de mise en place de ces comités, un pour chaque grande filière de l'entreprise, répond à plusieurs objectifs :

- Garantir la continuité de service
- Rationaliser les outils de production
- Intégrer les outils numériques et accompagner le changement

Par ailleurs, ces commissions posent également le sujet des métiers en tension ou en évolution. Il s'agit alors de

- Rechercher et/ou former aux compétences requises avec des plans de formation adaptés
- Fidéliser les collaborateurs, notamment de la filière exploitation
- Anticiper les plans de succession

Le renouvellement du parc avec des véhicules électrique figure ainsi le meilleur exemple concernant le besoin d'anticipation sur l'évolution des métiers.

L'entreprise a aussi renouvelé son mode de gestion des RH grâce à l'installation d'un nouvel outil qui consolide le suivi des salariés, optimise les process et soutient l'accompagnement managérial.

## SIGNATURE D'UN ACCORD RELATIF À LA MOBILITÉ : 14 ACTIONS PRIORITAIRES

La réflexion a démarré fin 2021 avec la constitution d'un groupe de travail de 9 salariés. L'année 2022 avait permis une consultation de l'ensemble des collaborateurs et la synthétisation d'un projet de plan d'action reposant sur 3 axes :

- Réduire les besoins en déplacements
- Favoriser les modes de déplacements alternatifs à la voiture
- Rationaliser les déplacements en voiture

L'année 2023 a abouti sur un accord signé par les partenaires sociaux et entérinant le plan d'action à engager pour TAG.

Concrètement, 14 projets d'action ont été validés :

- Réduire et optimiser les déplacements professionnels
- Développer le recours au télétravail
- Faciliter l'exercice de l'activité des travailleurs « nomades »
- Étudier et favoriser les changements de lieux d'affectation
- Intégrer la problématique de la desserte par les TC dans le choix des logements
- Encourager l'autopartage et le covoiturage
- Étudier un service de restauration dans l'entreprise
- Inciter et accompagner l'usage des TC
- Développer la mise à disposition des garages à vélos
- Communiquer et sensibiliser à l'Ecomobilité
- Prendre en compte les objectifs environnementaux
- Installer des bornes de rechargement pour les véhicules électriques
- Prendre en compte les problématiques des collaborateurs en situation de handicap
- Nommer des référents mobilités avec un cadre et des moyens dédiés

## SIGNATURE D'UN NOUVEL ACCORD D'INTÉRESSEMENT

L'intéressement, dispositif de partage de la valeur et d'épargne salariale est mis en place chez TADAO par voie d'accord avec les salariés.

Il se traduit par le versement de primes aux salariés en fonction de l'atteinte d'objectifs ou de performances, définis à partir de critères précis.

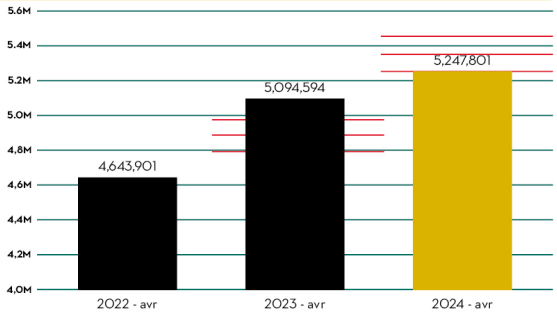
L'accord d'intéressement a été révisé en concertation avec les partenaires sociaux au titre des exercices 2023-2024-2025.

Désormais, de nouveaux critères sont évaluables afin d'encourager les salariés à s'impliquer dans la réalisation des objectifs de l'entreprise :

- **La consommation de gasoil**
- **La conquête client**
- **La vitesse d'exploitation**
- **La qualité de service**
- **La sinistralité**

Au titre de l'année 2023, les résultats de l'intéressement ont été très positifs et ont permis de dégager l'attribution de primes, avec versement prévu avant mai 2024.

**Cumul de validation à date par rapport aux objectifs d'intéressements**



# A. L'ORGANISATION GÉNÉRALE

**JEAN-CHRISTOPHE GÉHIN**
DIRECTEUR GÉNÉRAL

**DORINE ANNEBICQUE**
ASSISTANTE DE DIRECTION

## DIRECTION TECHNIQUE

**PAUL SCHIA**
Directeur

- **MATHIEU VANDENOSTENDE** — Responsable Méthodes de Maintenance & Logistique
  - **LAURENT TELLIER** — Responsable Méthodes de Maintenance
  - **EMMANUELLE CHARLET** — Gestionnaire Sinistralité
  - **KARIM FOUDI** — Agent Support Ordonnancement & Logistique - Zone Est
  - **CÉLINE CUEILLETTE** — Agent Support Ordonnancement & Logistique - Zone Ouest
- **SYLVAIN PERIN** — Chef d'Atelier Électrotechnique
  - **JOHAN SPRANGHERS** — Chef d'Équipe Électrotechnique
    - 7 Électrotechniciens
- **ÉLIE PAYEN** — Responsable Patrimoine & Infrastructure
  - **BRUNO COLOMBANI**, **BERTRAND MOUTON** — Responsables Infrastructure
  - 4 Agents Patrimoine & Infrastructure
  - 1 Agent d'entretien
- **THIERRY LEPERE** — Chef d'Atelier Est
  - **GÉRARD MAURY** — Chef d'Atelier Ouest
    - 13 Agents de Maintenance Opérationnelle
- **OLIVIER SPICHER** — Technicien de Maintenance Expert - Zone Est
  - **OLIVIER GAJEWSKI**, **STÉPHANE KACZMAREK**, **GEOFFREY MAURY**, **CHRISTOPHE MORDACQ**, **RICHARD WALLE** — Techniciens de Maintenance Experts - Zone Ouest

## DIRECTION DU DIGITAL

**JULIEN DELABY**
Directeur

- **NICOLAS COLIN** — Responsable Informatique
- **JÉRÉMY SMITS** — Ingénieur Cyber-Sécurité
- **HADBI KHALIL** — Data analyste

## DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES & HSE

**VALÉRIE THIERRI**
Directrice

- **AUDREY ARGINI** — Responsable RH
- **MATHILDE BENTKOWSKI** — Chargée de mission RH
- **DELONG CELIA** — Responsable de Développement RH
- **GRZEGORCZYK GWENAELLE** — Chargée de Développement RH
- **ÉLODIE BAVIER**, **MANON LEDDA - LECOMTE** — Chargées de Mission HSE
- **CÉCILE JAAFARI** — Infirmière Santé au Travail

## DIRECTION PERFORMANCE

**ANNE-SOPHIE LE MERRE**
Coordinatrice

- **MATHILDE DOMAIN** — Chargée de Mission Qualité
- **QUENTIN DAVROUX** — Manager Donnée et Transformation
- **SOLÈNE BOURBIER** — Chargée de Mission Processus

- **MÉTHODES & ORGANISATION DE LA PRODUCTION** — Jean-Charles LAURENT
  - **MÉTHODES** — 3 agents
  - **GESTION DES TEMPS** — Alexis LEVEAUX
    - 4 agents
  - **COORDINATION CIRCULATION** — Abdelaziz Dabach
    - 2 agents

## DIRECTION ADMINISTRATIVE & FINANCIÈRE

**LIONEL DUBREUIL**
Directeur

- **CONTRÔLE DE GESTION & ACHAT**
  Claire DEGAILLE
  Héloïse SENIS
  Thomas Skolozdrzych
- **TARIFICATION & ADMINISTRATION DES VENTES**
  William Condom
  - **SUIVI VENTES & RECETTES**
    Mauricette CANDAS
    Mélanie Lannone

## DIRECTION PRODUCTION

**BENOIT BRACQUART**
Directeur

- **UNITÉS DE PRODUCTION TERRITORIALE**
  Yannick HOLLEBECQ (EST)
  Frédéric SUEUR (OUEST)
  - **ADMINISTRATION DES CENTRES**
    Delphine STEPPE (EST)
    Claudine FONTANET (OUEST)
  - **OPÉRATIONS**
    Pascal FERNANDES (EST)
    Cédric BELPAIRE (OUEST)
  - **MANAGEMENT DE PROXIMITÉ**
    EST : Sylvie DUPIRE, Philippe GODARD, Miloud MADJIDI, Bernard SERIO
    OUEST: Stéphane BARLET, Jean-Yves CURMI, Cécilia FRAMMERY, Malik KERROUCHE
    - **PERSONNEL DE CONDUITE**
- **TEMPS RÉEL**
  Thierry HACART
  - **ADMINISTRATION SYSTÈMES D'EXPLOITATION**
    Romain BACHELET
  - **SUPERVISION PCC**
    3 agents
  - **PCC**
    10 agents
  - **PIC**
    2 agents
  - **RÉGULATION TERRAIN**
    8 agents
  - **COORDINATION SAD**
    Mehdi BASTIEN
    - 2 agents

## DIRECTION PROJETS, PROSPECTIVE, INNOVATIONS

**GAËTAN PERCHE**
Directeur

- **RESPONSABLE ÉTUDES & NOUVEAUX SERVICES**
  Sébastien NADEAU
  - **CHEFS DE PROJETS ÉTUDES & NOUVEAUX SERVICES**
    Magali BIGET
    André SIMOES
- **CHARGÉE DES POLITIQUES DE LA VILLE**
  Margaux DESTAEBEL
- **PASF**
  Matthieu Cathy
  - **EQUIPE PASF**
    Romuald LOURDEAU
    Cédric MERCIER
    - 18 agents
- **MÉDIATION**
  Saïd HRIR
  - **CITÉO**
    1 manager
    4 agents de médiation

## DIRECTION COMMERCIALE & RELATIONS CLIENTS

**SABINE GRIMBERT**
Directrice

- **ACTION COMMERCIALE**
  Marie-Aurélie FAVIER
  Laurine Hu
- **COMMUNICATION DIGITALE & INFORMATION VOYAGEURS**
  Axelle ROUGEOLLÉ
  - **COORDINATION IV**
    Julie HEWUSZ
- **CENTRE RELATIONS CLIENTS & BOUTIQUES**
  Isabelle DEBIEVE
  - 12 agents
- **COMMUNICATION INTERNE & RELATIONS PRESSE**
  Sabrina LUCARINI

# B. LA COMPOSITION DES EFFECTIFS

## RÉPARTITION PAR CATÉGORIE

| | Effectif inscrit à la fin de l'année | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Temps partiel | Temps plein | Total N | TOTAL N-1 | N/N-1 en % |
| Conducteur | 9 | 356 | 365 | 353 | 3,40% |
| Personnel de contrôle | 0 | 19 | 19 | 19 | 0,00% |
| Employé | 6 | 34 | 40 | 40 | 0,00% |
| Ouvrier | 0 | 35 | 35 | 33 | 6,06% |
| Maîtrise | 3 | 88 | 91 | 85 | 7,06% |
| Cadre | 0 | 19 | 19 | 17 | 11,76% |
| Total | 18 | 551 | 569 | 547 | 4,02% |
| % | 3,2% | 96,8% | 100,0% | 100,0% | |

## RÉPARTITION PAR CONTRAT

| | Effectif inscrit à la fin de l'année | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | CDI | CDD | autre | TOTAL N | TOTAL N-1 | N/N-1 en % |
| Conducteur | 349 | 10 | 6 | 365 | 353 | 3,40% |
| Personnel de contrôle | 19 | 0 | 0 | 19 | 19 | 0,00% |
| Employé | 24 | 0 | 16 | 40 | 40 | 0,00% |
| Ouvrier | 26 | 0 | 9 | 35 | 33 | 6,06% |
| Maîtrise | 87 | 4 | 0 | 91 | 85 | 7,06% |
| Cadre | 19 | 0 | 0 | 19 | 17 | 11,76% |
| Total | 524 | 14 | 31 | 569 | 547 | 4,02% |
| % | 92,1% | 2,5% | 5,4% | 100,0% | 100,0% | |

## RÉPARTITION PAR SEXE

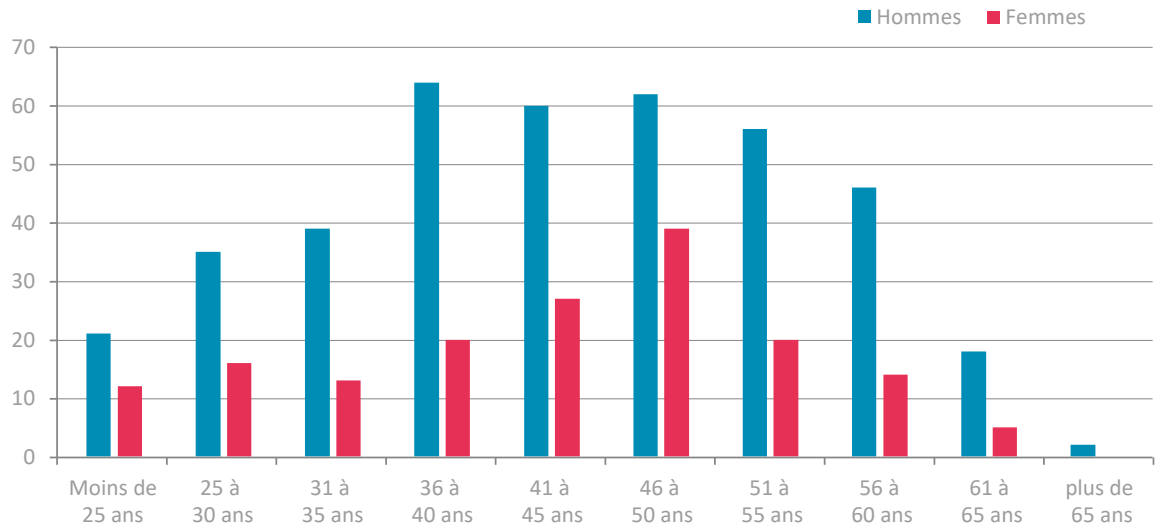
| | Effectif inscrit à la fin de l'année | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Homme | Femme | TOTAL N | TOTAL N-1 | N/N-1 en % |
| Conducteur | 278 | 87 | 365 | 353 | 3,40% |
| Personnel de contrôle | 18 | 1 | 19 | 19 | 0,00% |
| Employé | 11 | 29 | 40 | 40 | 0,00% |
| Ouvrier | 32 | 3 | 35 | 33 | 6,06% |
| Maîtrise | 59 | 32 | 91 | 85 | 7,06% |
| Cadre | 14 | 5 | 19 | 17 | 11,76% |
| Total | 412 | 157 | 569 | 547 | 4% |
| % | 72,4% | 27,6% | 100,0% | 100,0% | |

## RÉPARTITION PAR ANCIENNETÉ

| | Effectif inscrit à fin de l'année | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Mois | | Années | | | | | | | | | | | |
| | moins de 6 | 6 à 12 | 1 à 3 | 3 à 5 | 5 à 10 | 10 à 12,5 | 12,5 à 15 | 15 à 17,5 | 17,5 à 20 | 20 à 22,5 | 22,5 à 25 | 25 à 30 | plus de 30 | Total |
| Conducteur | 24 | 15 | 35 | 50 | 101 | 24 | 16 | 29 | 17 | 25 | 8 | 6 | 15 | 365 |
| Personnel de contrôle | 2 | 0 | 5 | 5 | 3 | 2 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 19 |
| Employé | 10 | 1 | 6 | 3 | 6 | 3 | 2 | 1 | 0 | 3 | 0 | 3 | 2 | 40 |
| Ouvrier | 4 | 0 | 6 | 6 | 10 | 2 | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 | 2 | 1 | 35 |
| Maîtrise | 3 | 0 | 11 | 9 | 10 | 5 | 4 | 9 | 6 | 9 | 4 | 10 | 11 | 91 |
| Cadre | 1 | 0 | 1 | 3 | 6 | 1 | 1 | 1 | 2 | 0 | 1 | 1 | 1 | 19 |
| Total | 44 | 16 | 64 | 76 | 136 | 37 | 25 | 40 | 26 | 38 | 15 | 22 | 30 | 569 |
| % | 7,7% | 2,8% | 11,2% | 13,4% | 23,9% | 6,5% | 4,4% | 7,0% | 4,6% | 6,7% | 2,6% | 3,9% | 5,3% | 100,0% |

# RÉPARTITION PAR ÂGE

| Répartition des âges | Hommes | Femmes | Total N | Cumul | Part total | N-1 | N/N-1 en % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Moins de 25 ans | 21 | 12 | 33 | 33 | 6% | 30 | -9% |
| 25 à 30 ans | 35 | 16 | 51 | 84 | 9% | 50 | -2% |
| 31 à 35 ans | 39 | 13 | 52 | 136 | 9% | 61 | 17% |
| 36 à 40 ans | 64 | 20 | 84 | 220 | 15% | 71 | -15% |
| 41 à 45 ans | 60 | 27 | 87 | 307 | 15% | 84 | -3% |
| 46 à 50 ans | 62 | 39 | 101 | 408 | 18% | 88 | -13% |
| 51 à 55 ans | 56 | 20 | 76 | 484 | 13% | 78 | 3% |
| 56 à 60 ans | 46 | 14 | 60 | 544 | 11% | 61 | 2% |
| 61 à 65 ans | 18 | 5 | 23 | 567 | 4% | 20 | -13% |
| Plus de 65 ans | 2 | 0 | 2 | 569 | 0% | 4 | 100% |
| Totaux | 403 | 166 | 569 | | | 547 | |



# C. LA PROGRESSION DES EFFECTIFS

## MOUVEMENTS DE PERSONNEL

| | Effectif inscrit à fin de l'année | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | rappel N-1 | entrée | sortie | motif sortie | TOTAL N | Δ en % |
| Conducteur | 353 | 38 | 26 | 4 licenciement pour faute, 4 rupture conventionnelle, 2 rupture pe apprentissage, 5 inaptitude, 4 retraite , 5 démission, 2 fin de CDD, | 365 | 3,4% |
| Personnel de contrôle | 19 | 0 | 0 | | 19 | 0,0% |
| Employé | 41 | 10 | 11 | 1 retraite, 1 demission, 7 fin de contrat apprentissage, 1 décès, 1 rupture conventionnelle | 40 | -2,4% |
| Ouvrier | 33 | 7 | 5 | 4 fin de contrat apprentissage, 1 demission | 35 | 6,1% |
| Maîtrise | 84 | 12 | 5 | 1 mutation, 2 demission, 1 fin de p.e, 1 fin de cdd | 91 | 8,3% |
| Cadre | 17 | 2 | 0 | | 19 | 11,8% |
| Total | 547 | 69 | 47 | | 569 | 4,0% |

# D. LE PERSONNEL MIS À DISPOSITION

## CADRES MIS À DISPOSITION

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

## RENFORTS TEMPORAIRES (INTÉRIM)

| Pôle | effectif temps plein sur l'année |
|---|---|
| **Direction Marketing et Commercial** | |
| Hôtesse d'accueil | 2,2 |
| Chargé de Communication | 0,24 |
| **Direction Exploitation du Réseau** | |
| Conducteur Receveur | 29,20 |
| Agent administrative d'exploitation | 0,00 |
| Agent PASF | 3,29 |
| Agent Pôle Information Client | 0,00 |
| Agent de Planning SAD | 0,00 |
| **Direction Maintenance, Patrimoine et projets** | |
| Agent Infrastructure | 0,00 |
| Manutentionnaire | 0,00 |
| Electrotechnicien | 0,00 |
| Mécanicien | 0,00 |
| **Direction Administrative et Financière** | |
| Assistante Administrative | 3,05 |
| **Direction Projet Innovation** | |
| Assistant Projets | 0,00 |
| Total | 37,95 |

# E. LA FORMATION

## SUIVI DU PLAN DE FORMATION

### DÉTAIL DES FORMATIONS INTERNES

| Intitulé du stage | Durée (en heure) | Nombre de stagiaires | Heures de formation |
|---|---|---|---|
| FCO | 35 | 100 | 3 500 |
| Sensibilisation, rédaction des constats | 7 | 48 | 336 |
| Préparer les conducteurs à accueillir les personnes à mobilité réduite sur les lignes régulières (PMR) | 7 | 23 | 161 |
| Conduite responsable | 14 | 20 | 280 |
| Sensibilisation - Pratiquer le droit social | 3 | 22 | 66 |
| Sensibilisation hygiène, sécurité, environnement | 7 | 11 | 77 |
| Total | | 224 | 4 420 |
| RAPPEL TOTAL N-1 | | 113 | 2 247 |
| N/N-1 en % | | 98,23% | 96,71% |

### DÉTAIL DES FORMATIONS EXTERNES

| Intitulé du stage | Durée (en heure) | Nombre de stagiaires | Heures de formation |
|---|---|---|---|
| Stage de récupération de points | 14 | 7 | 98 |
| One Mediation - La médiation sans l'autre | 7 | 1 | 7 |
| Permis B Beblendy | 27 | 1 | 27 |
| Gestion du stress | 14 | 45 | 630 |
| Plates-formes élévatrices mobiles de personnel de type 3B | 14 | 3 | 42 |
| Gerbeurs automoteurs | 7 | 5 | 35 |
| Sensibilisation aux travaux en hauteur - port du harnais | 7 | 3 | 21 |
| Chaîne de traction hybride - Euro 6 | 28 | 5 | 140 |
| Coaching - Action d'accompagnement en dvlp professionnel | 12 | 1 | 12 |
| Les entretiens au service du développement des compétences | 14 | 5 | 70 |
| Habilitation électrique "B1TL/B2TL" | 21 | 4 | 84 |
| Habilitation électrique basse tension NF c18-510/A1 | 21 | 11 | 231 |
| ME60E - Technologie du moteur électrique de traction BAE | 17,5 | 4 | 70 |
| E661E - Habilitation intervention dans le rack à batterie BAE 11KW | 7 | 4 | 28 |
| Chauffage autonome à eau Webasto Spheros | 14 | 8 | 112 |
| Habilitation électrique sur véhicules thermiques, hybrides, électriques | 7 | 3 | 21 |
| Compétences de base en électricité S01501 | 17,5 | 2 | 35 |
| Découvrir son profil DISC et ses forces motrices | 14 | 7 | 98 |
| Recylage SST | 7 | 36 | 252 |
| Formation SSI et levées de doutes | 7 | 7 | 49 |
| Adopter les bons comportements en zone à risque d'explosion | 7 | 10 | 70 |
| SST Initial | 14 | 32 | 448 |
| Formation S01305 - Chassis, frein, EBS | 21 | 1 | 21 |
| Guides Files et Serres Files | 3,5 | 19 | 66,5 |
| Formation coaching lié à la prise de parole | 14 | 1 | 14 |
| S01 119 /  W02 119 - Moteurs Euro VI et traitement des gaz d'échappement | 24,5 | 2 | 49 |
| Devenir animateur de la fresque de la mobilité | 7 | 1 | 7 |
| Gérer son temps et ses priorités | 7 | 1 | 7 |
| Formation CSE économique UNSA | 35 | 11 | 385 |
| Formation Volvo 9062-FR : Introduction 7500 hybride | 28 | 5 | 140 |
| Formation CSE économique | 12 | 7 | 84 |
| S 01 521 - Electricité MUX | 14 | 3 | 42 |
| Technologie du moteur diesel IVECO tector 7 euro 6 ME25B | 21 | 2 | 42 |
| Actualités juridiques | 7 | 10 | 70 |
| Préparation à l'habilitation électrique | 7 | 6 | 42 |
| Motorisation D5 et système de dépollution €6 | 21 | 5 | 105 |
| S01 118 Mécanique moteurs euro VI | 24,5 | 2 | 49 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Excel N°1 les bases en 3 jours | 21 | 1 | 21 |
| Détecter et prévenir les situations de souffrance au travail / harcélement sexuel / agissements sexistes et harcélement moral | 7 | 5 | 35 |
| Formateur animateur d'entreprise | 243 | 1 | 243 |
| Devenir maître d'apprentissage | 14 | 11 | 154 |
| Connaître et appliquer la réglementation environnementale | 14 | 3 | 42 |
| Retours de pratiques et perfectionnement encadrement de proximité | 7 | 3 | 21 |
| Agrément au relevé d'identité | 14 | 5 | 70 |
| Les situations conflictuelles : les prévenir et y faire face | 7 | 26 | 182 |
| Trans'lead, parcours de managers de proximité | 28 | 1 | 28 |
| Cycle vérificateur - Module 2 Gérer les situations professionnelles | 14 | 5 | 70 |
| Les fondamentaux de la gestion de projet | 14 | 4 | 56 |
| | | 345 | 4 626 |
| Rappel N-1 | | 603 | 6 557 |
| N/N-1 en % | | -42,79% | -29,45% |

# F. MÉMENTO ANNUEL DES CONDITIONS SOCIALES

## VALEUR DU POINT 100

| N | N-1 | N/N-1 en % |
|---|---|---|
| 10,28 | 9,97 | 3,11% |

## TAUX D'ABSENTÉISME

| N | N-1 | N/N-1 en % |
|---|---|---|
| 9,58 | 11 | -12,91% |

## DURÉE DU TRAVAIL

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

## TAUX DE COTISATION AU TITRE DES ACCIDENTS DU TRAVAIL

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

## VOLUME D'HEURES COMPLÉMENTAIRES ET SUPPLÉMENTAIRES

| N | N-1 | N/N-1 en % |
|---|---|---|
| 14 446 | 16 925 | -14,65% |

## NOMBRE DE JOURS DE GRÈVE

| N | N-1 | N/N-1 en % |
|---|---|---|
| 1 | 0 | - |

# G. PARTAGER SUR LES PROJETS, CRÉER DU LIEN, FÊTER LES SUCCÈS : LES DÉFIS DE LA COMMUNICATION INTERNE

Le pôle Communication Interne joue un rôle essentiel pour accompagner le développement de l'entreprise. Il met son énergie au service de la circulation des informations utiles et apporte un support aux différentes Direction dans le déploiement de leurs projets.

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

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

Pour l'année 2023, le bilan des parutions numériques est riche, témoignant de la vitalité de l'entreprise et du réseau :

- **100 publications sur WEBTAG** pour un nombre de vues cumulé de 14 380
- **11 newsletters** envoyées aux 437 inscrits à fin 2023
- **30 jeux internes** proposés aux salariés régulièrement sur des sujets et thématiques variés, en lien avec les actualités du réseau et de l'entreprise

**Un magazine de rentrée** papier est conservé pour la rentrée afin que l'information relative aux nouveautés du réseau soit largement diffusée. Une version allégée est par ailleurs formalisée à destination des personnels de sous-traitants, eux aussi concernés par l'actualité de rentrée.

**Des temps forts collectifs** sont également organisés pour fédérer les collaborateurs, donner de la perspective aux projets, les sensibiliser aux enjeux du réseau. Dernière année de la DSP, 2023 était forcément particulière avec l'échéance attendue du renouvellement du contrat. Dès le lendemain de l'annonce par le Comité Syndical de la reconduction de Transdev Artois Gohelle pour la gestion du réseau, l'équipe de direction est allée à la rencontre des salariées sur chacun des sites pour annoncer la nouvelle et commencer à échanger sur les grandes lignes de l'engagement des 6 prochaines années autour d'un **petit déjeuner convivial**.

La communauté managériale a ensuite été réunie le 16 novembre pour une présentation, par chaque direction de leurs feuilles de route respectives. Un environnement graphique spécifique a été créé pour ce **« Manager Day »**, comprenant une appli participative où chacun était inviter à exprimer ses questionnements et remarques.

Enfin, et parce que Tadao est aussi une histoire de famille, les conjoints et enfants des salariés ont eux aussi été invités à célébrer le renouvellement du contrat au cours d'une **soirée au cinéma Pathé de Liévin**. Au programme, la projection, sur grand écran d'une vidéo mettant en parallèle le voyage d'un client et toute la machinerie interne déployée pour que son trajet se passe bien. La soirée s'est poursuivie autour d'un cocktail, puis d'une participation collective aux fêtes de Ste Barbe qui proposaient un concert et un feu d'artifice à proximité immédiate.

La traditionnelle convention annuelle du personnel a ainsi été reportée en janvier 2024, pour une présentation plus précise des projets à venir.

# 5. SÉCURITÉ ET PRÉSERVATION DE L'ENVIRONNEMENT : ACCOMPAGNEMENT ET SENSIBILISATION AU QUOTIDIEN

Rattaché à la Direction des Ressources Humaines et désormais organisé de manière pérenne avec des référents répartis sur les différents sites de l'entreprise, le service HSE a maintenu ses actions en faveur de la sécurité et de la préservation de l'environnement. Il travaille en étroite collaboration avec l'ensemble des Directions et plus particulièrement avec les Responsables d'Unités et de la Maintenance. Son regard sur la mise en sécurité de tous les collaborateurs, dans le respect des normes, et sur l'ensemble des sites est au cœur de ses préoccupations.

## LA PRÉVENTION : LA MEILLEURE ALLIÉE DE LA SÉCURITÉ

Pour Transdev et l'ensemble de ses filiales, **la sécurité est une priorité absolue**. Nos métiers génèrent des risques et ne serait-ce que sur le plan de l'accidentologie, nous avons vu au chapitre C2 que ce dernier reste préoccupant. Le service HSE a donc, cette année encore, adressé un plan d'action visant à sensibiliser les collaborateurs.

### LES CAUSERIES SECURITÉ : DES INCONTOURNABLES POUR SENSIBILISER LES COLLABORATEURS

Elles sont devenues des Rendez-vous prisés puisque **2 184 collaborateurs y ont participé en 2023 à l'occasion de 225 causeries**. Ces nombres sont en nette augmentation vs 2022 (770 participants pour 81 causeries), notamment du fait d'une vaste campagne nationale menée au sein de l'ensemble des filiales Transdev auprès de tous les salariés, roulants ou non roulants. Les causeries restent aussi très utilisées pour faire ressortir les sujets qui préoccupent les collaborateurs dans l'exercice de leur métier.

Ainsi, à la suite de plusieurs échanges, les services HSE, de la Production et de la Communication ont défini les contours d'une campagne à destination des voyageurs sur différents sujets : le transport d'objets volumineux, les enfants en bas âge et les poussettes par exemple.

## LE CHALLENGE SÉCURITÉ : LE RAPPEL DE MESSAGES ESSENTIELS TOUT AU LONG DE L'ANNÉE

Trois challenges sécurité ont été proposés en 2023 à l'ensemble des filiales du pôle Haut de France. Ils consistaient en **des QUIZZ thématiques permettant de reformuler des conseils et mises en garde** contre les dangers à prévenir. Chaque Quizz donne lieu à 3 gagnants par filiale de cartes cadeau de 100 € chacune. Les challenges 2023 ont réuni respectivement 86, 101 et 67 participants.

## LE CHALLENGE DU MEILLEUR CONDUCTEUR : L'ÉMULATION POUR PLUS DE CONCENTRATION

Organisé pour la 2ème année consécutive du 17 au 21 avril, ce concours interne a pour but de départager le meilleur conducteur TADAO afin que ce dernier représente le réseau à la finale Transdev régionale qui a eu lieu en mai.

Trois étapes de sélection qui mettent chacune l'accent sur des compétences essentielles : la **maîtrise du code de la route et l'habileté de conduite** sur un parcours en marche avant, en marche arrière et la mise à quai.

## SENSIBILISER DÈS L'EMBAUCHE

Un dispositif d'intégration sur les sujets HSE est désormais proposé aux nouveaux embauchés.

L'objectif est d'expliquer aux nouveaux arrivants nos dispositifs HSE et comment ils peuvent s'y intégrer. Mis en place en octobre 2023, le parcours a concerné 21 personnes.

## EXTENSION DE LA DÉMARCHE 5S

A la suite des ateliers et des boutiques Tadao, la sensibilisation à la démarche 5S a été étendue aux collaborateurs du siège situé à LENS.

Au programme : présentation des deux référents et des actions identifiées à mener, principalement axées sur l'organisation du rangement et des postes de travail. Ce travail est par ailleurs accompagnée par la direction de la Maintenance pour mesurer l'avancée des actions.

## ÉPROUVER NOS PROCESS POUR GARANTIR L'EFFICACITÉ DE NOS ACTIONS

Si tout est mis en œuvre pour que le service offert aux clients et les environnements de travail de nos collaborateurs soient sécurisés et fiables, des exercices et collaborations avec des partenaires ont été menés en 2023 afin de s'assurer que rien n'est laissé au hasard pour faire face à d'éventuels incidents.

**Trois exercices de situation d'urgence ont ainsi été organisés** selon les scénarii suivants :

- Accident de la route entre un bus et un piéton
- Malaise d'un conducteur pendant son service
- Déversement accidentel de gaz oil sur la chaussée suite accrochage du bus

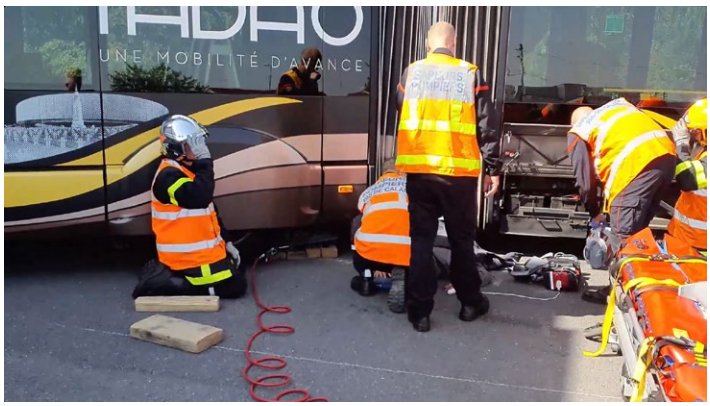
Ces mises en situation ont permis de tester les procédures en place au niveau du PCC, d'évaluer les axes d'amélioration et enfin de mettre en place des plans d'amélioration. Ces nouvelles procédures seront testées à leur tour au cours de futurs exercices.

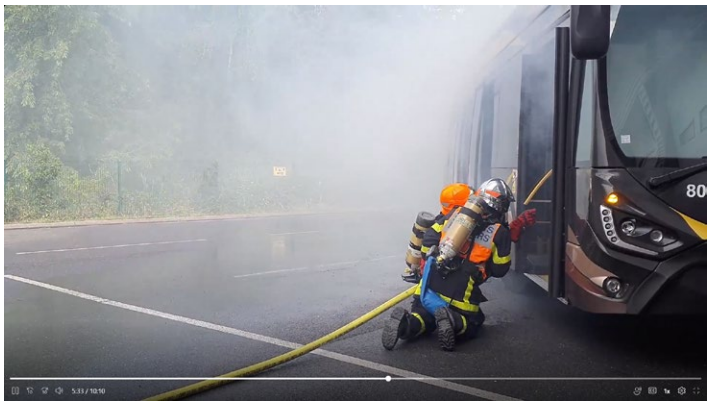
Par ailleurs, les visites des pompiers se sont poursuivies en 2023 avec 5 visites réalisées sur le dépôt de Grenay avec les pompiers de Bully-les-Mines de Liévin. L'objectif étant de partager sur les pratiques et procédures d'urgence, faire découvrir nos installations et vérifier leur conformité.

Des exercices en commune ont également été organisés avec ces services :

- sur le dépôt d'Houdain, les pompiers ont procédé à la levée d'un bus articulé qui leur a permis de valider leur diplôme ainsi que les documents à mettre à leur disposition.
- à la caserne de Liévin :
  - › simulation d'un incendie avec un conducteur coincé au poste de conduite et un passager évanoui au fond du véhicule
  - › simulation d'un accident de la route impliquant une personne coincée sous le bus

Les comptes rendus d'expérience ont permis d'enrichir les plans d'action partagés.



## RENFORCER NOS SYSTÈMES D'ALERTE

### ATEX

Un audit ATEX a été réalisé afin produire le DR-PCE (Document Relatif à la Protection Contre les Explosions) sur nos sites. Ce dernier a permis d'identifier les zones ATEX et les actions à mettre en place afin d'éviter les risques.

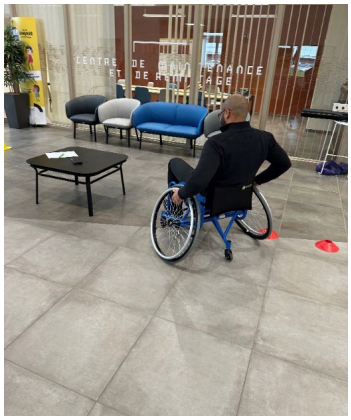
Des explosimètres ont été mis en place au sein de l'atelier, à porter dès qu'un bus à hydrogène est présent dans l'atelier, afin de détecter les éventuelles fuites de gaz. Des procédures ont par ailleurs été écrites afin de mettre en place les règles de sécurité à respecter dans un atelier accueillant un bus à hydrogène

### PTI

De nombreux collaborateurs exercent leurs fonction seuls. Afin de renforcer leur protection en cas d'urgence, des PTI (Protection des Travailleurs isolés) ont ainsi été attribués aux agents du service Patrimoine et Infrastructure, aux électrotechniciens et aux agents commerciaux du CRC. Ces équipements permettent le lancement d'une alerte en cas de malaise mais également de contacter les pompiers en cas de blessure.

## DES RENCONTRES POUR PARLER SANTÉ ET BIEN VIVRE ENSEMBLE

Durant toute l'année, les semaines à thème sont organisées pour réunir le personnel autour de sujets importants, favorisant la sensibilisation, les échanges et le partage de bonnes pratiques au quotidien.



Retour sur les deux animations proposées en 2023 :

### SEMAINE DU HANDICAP

La semaine du handicap s'est tenue du 20 au 24 novembre et a proposé 6 ateliers :

- Handisport :
  - Cecifoot
  - Tir à la carabine
  - Parcours d'obstacle en fauteuil roulant
- Chiens d'assistance : sensibilisation sur les chiens détecteur de crise d'épilepsie
- Éveil des sens : jeu de construction à l'aveugle pour sensibiliser sur la perte d'un sens
- Causerie HSE : quizz sur le handicap au travail

205 collaborateurs ont ainsi été sensibilisés au sujet du handicap.

### SEMAINE DE LA QVCT

La semaine de la Qualité de vie et des conditions de travail s'est déroulée du 19 au 23 juin sur les 5 sites majeurs de l'entreprise sur le thème de la RSE.

Différents ateliers ont permis de mieux faire connaître des initiatives environnementales en place au sein de TAG (tri et chasse aux déchets, vie des ruches installées sur nos dépôts, fonctionnement de l'éco pâturage) mais aussi de prodiguer des conseils de bien-être centrés sur les postures au travail ou de encore profiter de séances de massages.

Enfin, un sondage a été soumis aux salariés pour dresser un état des lieux de leur engagement dans le monde associatif.

## « MAJOR MOUVEMENT » : UN ALLIÉ POUR LA PRÉVENTION DES TMS

Dans le cadre de la démarche de lutte contre les TMS (Troubles Musculosquelettiques), 316 collaborateurs ont pris part à des sessions de sensibilisation aux étirements et assouplissements. D'une durée de 15 minutes, elles s'appuient sur des vidéos réalisées à la demande de Transdev par le youtuber « Major Mouvement », reconnu pour la pertinence de ses conseils et selon des thématiques telles l'installation au poste de conduite, l'hygiène de vie, la préservation des lombaires, etc. Les diffusions sont suivies de séances d'étirement coachées par des professionnels de l'AST.

# PRÉVENTION ENVIRONNEMENTALE : L'ENGAGEMENT SE POURSUIT !

## GESTION DES DÉCHETS

Les actions engagées en 2022 se sont poursuivis et améliorées avec l'ajout de différentes bennes sur les dépôts : papiers, cannettes, bouteilles en plastique, biodéchets, gobelets en cartons afin de compléter le dispositif mis en place en 2022.

## RISQUES CHIMIQUES

Un travail conséquent a été réalisé sur les risques chimiques : tous les produits chimiques ont en effet été enregistrés dans l'outil SEIRICH qui permet de gérer, d'identifier les produits à risques et d'établir un plan de prévention en conséquence. Un groupe de travail s'est par ailleurs constitué en Région afin de coordonner la mise en place de la procédure « France » de gestion d'achat de ces produits

| INDICATEURS ENVIRONNEMENTAUX | | | Données annuelles | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Activité TAG uniquement | | Unité | Année N | Année N-1 | Écart absolu | Écart % |
| Réduction de la consommation des ressources naturelles | Eaux industrielles consommées | m³ | 1 059 | 1 916 | -857 | -45 % |
| | Eau sanitaire consommée | m³ | 6 927 | 9 776 | -2 849 | -29 % |
| | Volume d'eau récupérée | m³ | 1 535 | 2 227 | -692 | -31 % |
| | Nombre de ramettes papier utilisées | Unité | 651 | 651 | 0 | 0 % |
| Réduction de la consommation d'énergie | **Chauffage** | | | | | |
| | Consommation énergie de chauffage tertiaire | Kwh | 298 576 | 264 522 | 34 054 | 13 % |
| | Consommation énergie de chauffage industriel | Kwh | 589 514 | 335 048 | 254 466 | 76 % |
| | **Électricité dépôt** | | | | | |
| | Consommation énergie électrique tertiaire | Kwh | 299 114 | 320 500 | -21 386 | -7 % |
| | Consommation énergie électrique industrielle | Kwh | 589 514 | 571 305 | 18 209 | 3 % |
| | **Énergie de traction** | | | | | |
| | Consommation énergie électrique de traction | Kwh/ 100km | 3 125 | 3 125 | | |
| | Consommation gazole | L/100km | 35,75 | 36,5 | -0,8 | -2 % |
| Empreinte carbone | Emissions de CO2 dues à l'énergie de traction | Tonnes CO2 | 8 339 | 8 090 | 249 | 3 % |
| | Emission CO2/voyage | kg CO2 / voy. | 0,56 | 0,58 | -0,02 | -3 % |
| Protection de la qualité de l'air et des sols | Consommation produits solvantés | Litres | 200 | 210 | 0 | - |
| | Consommations liquides refroidissement | L/1000 km | 1,85 | 1,90 | | - |
| Réduction des déchets | Volume déchets ultimes | Tonnes | 0 | 0 | 0,0 | |
| | Volume déchets valorisables | Tonnes | 37 | 47 | -9,8 | -21 % |
| | Volume déchets dangereux | Tonnes | 40 | 31 | 9,4 | 30 % |
| | Volume déchets papiers | Tonnes | 1,2 | | | |
| | Taux de valorisation | % | | | 0,0 | |
| Production d'énergie renouvelable | Production d'énergie voltaïque | Kwh | SO | SO | SO | SO |
| Résultats audits terrain | Nombre de non-conformité suite audit | Unité | 0 | 0 | 0,0 | - |
| | Nombre d'observations | Unité | 1 | 7 | -6,0 | -85,71 % |
| Fournisseurs | Nombre de contrats de prestation signés avec un partenaire engagés dans une démarche SME (Michelin, Veolia Envt, TTA, Elise, Veritas, EFFIA) | Unité | 9 | 9 | 0,0 | 0 % |
| | Nombre d'ESAT ou structure d'insertion travaillant pour TAG | Unité | 12 | 12 | 0,0 | 0 % |

ESAT : APASE (nettoyage des bus et des bâtiments)

# 6. QUALITÉ ET PERFORMANCE

## A. LES INDICATEURS CONTRACTUELS

Les contrôles qualité sont réalisés chaque mois et donnent lieu à des bilans trimestriels. Des pénalités sont alors appliquées si les objectifs fixés contractuellement ne sont pas atteints. Le bilan de l'année 2023 s'établit à une **pénalité annuelle de 79 950€** soit + 5,5 % par rapport à 2022.

Les résultats témoignent de continuités notables d'améliorations sur le taux global de conformité pour 2 items :

- Les avances de ponctualité : +3,8 % avec 95,8 % de conformité vs 92 % attendus.
- La conformité des véhicules : +2 % avec 94 % de taux de conformité global vs 90 % attendu par véhicule.

En revanche, une détérioration est observée sur les contrôles aux niveaux des stations : - 5,9 % de taux de conformité. Une légère baisse est observée également au niveau de l'accessibilité avec une perte de 1,7 % de taux de conformité par rapport à 2022.

### LES INDICATEURS CONTRACTUELS DE LA QUALITÉ DE SERVICE

| N° | Indicateurs | Échantillon (mensuel ou trimestriel) | Échantillon (annuel) | Réalisés | Seuil non-conformité |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Accessibilité Bus | 25 / mois | 300 | 300 | 95% |
| 2.1 | Ponctualité Bus - Retards | 80 / trimestre | 320 | 320 | 85% |
| 2.2 | Ponctualité Bus - Avances | | | | 92% |
| 3.1 | Information de la clientèle aux points d'arrêts (POTEAUX et ABRIS) | 120 / trimestre | 480 | 480 | 95 / point d'arrêt |
| 3.2 | Information de la clientèle aux points d'arrêts (STATIONS) | 10 / mois | 120 | 120 | 95 / point d'arrêt |
| 4 | Conformité des véhicules | Parc complet / an | -84 | 84 | 90 / véhicule |
| 5 | Disponibilité de l'information clientèle en boutique | 1 / mois | 12 | 7 | 90 / visite |
| 6 | Information clientèle via le site internet | 1 / mois | 12 | 12 | 90 / visite |
| 10 | Conformité des vélos Biclo | Parc complet / an | 55 | 0 | 95 / vélo |
| 11 | Disponibilité de l'information clientèle en boutique Biclo | 1 / an | 1 | 2 | 90 / visite |
| 11 | Conformité des abris-vélos | Parc complet / an | 12 | 6 | 90 / visite |

### COMMENTAIRES SUR LES RÉSULTATS

#### ACCESSIBILITÉ

Elle s'est détériorée en 2023 et le seuil de conformité a été respecté partiellement sur l'année (égal ou au-dessus de 95% sauf pour T2=92 % et T3=94 %) 2 pénalités sur cet item en 2023 contre 1 en 2022.

#### PONCTUALITÉ

Cet indicateur reste instable d'un trimestre à l'autre en ce qui concerne les retards. Néanmoins, les actions et travaux menés au cours de l'année ont été pertinents sur la notion d'avance avec un taux global de conformité respectant l'objectif contractuel de 92% tout au long de l'année.

Les méthodes de contrôles et de suivi de la ponctualité sont améliorées au quotidien pour ressortir des indicateurs fiables et en accord avec la réalité du terrain. On notera que dès 2024, les contrôles de la ponctualité sur le terrain seront complétés avec des contrôles SAE. Ainsi, nous allierons réalité du terrain avec précision de temps.

#### VÉHICULES

Cet indicateur s'améliore pour la partie sous-traitance et s'est dégradé légèrement sur la partie interne. De manière globale, ce sont les éléments de sécurité qui ont eu un gros impact sur la conformité des véhicules avec notamment la notion de câbles apparents à l'intérieur des véhicules.

Cet élément, portant atteinte à la sécurité du client voyageur, a été constaté chez les transporteurs mais également en interne. Sur le dépôt TADAO d'Hénin-Beaumont contrôlé en novembre 2023, c'est 3 véhicules qui passent d'office non-conformes à cause d'un câble apparent.

La propreté et l'état intérieur restent les points forts, la propreté extérieure est parfois encore sujette à certains écarts. L'affichage intérieur est maîtrisé.

| | MARS T1 | JUIN T2 | SEPT T3 | DÉC T4 | N | N-1 | Progression N / N-1 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 97,00% | 92% | 94,00% | 97,00% | 95,00% | 96,67% | -1,73% |
| | 87,95% | 79,52% | 86,90% | 82,71% | 83,04% | 82,56% | 0,59% |
| | 92,77% | 97,59% | 95,24% | 94,74% | 95,86% | 92,31% | 3,84% |
| | 30 sur 44 | 23 sur 23 | 42 sur 44 | 24 sur 25 | 451 sur 480 | 455 sur 480 | - |
| | 4 sur 5 | | 3 sur 7 | 11 sur 14 | 98 sur 120 | 104 sur 120 | - |
| | 7 sur 7 | 6 sur 7 | 3 sur 7 | 5 sur 7 | 65 sur 84 (94%) | 61 sur 84 (92%) | - |
| | 1 sur 1 | | | 2 sur 2 | 100,00% | 96,43% | 3,70% |
| | 100% | 100% | 100% | | 100% | 100% | - |
| | | 8 sur 8 | | 6 sur 7 | 14 sur 15 (98%) | 7 sur 9 (97%) | - |
| | | | | | SO | 100% | - |
| | 2 sur 3 | 4 sur 4 | | 3 sur 3 | 11 sur 13 (92%) | 93% | - |

Certains transporteurs maintiennent un certain niveau dégradé quant au fonctionnement de la billettique ou encore l'état de la carrosserie et notamment sur le fonctionnement des rampes PMR pour le transporteur KL Westeel.

## POINTS D'ARRÊTS

Le taux de conformités aux arrêts est légèrement en baisse. Cet item s'est dégradé en début d'année avec un souci relatif à un manque de fiches horaires sur plusieurs arrêts pour la même ligne. Cette dégradation du taux de conformités aux arrêts s'explique donc principalement par le manque d'affichage ainsi que quelques soucis de fonctionnement des équipements (BIV, DAT), notamment pour les stations BHNS. Le travail de stabilisation sera poursuivi en 2024.

On notera un délai de réactivité de traitement des non-conformités bien en dessous du délais contractuel (5jours) ainsi qu'un suivi plus complet des contrôles qualité aux arrêts.

## BOUTIQUES

Les résultats restent excellents sur cet item. La rénovation de la boutique de Liévin ainsi que la relocalisation de la boutique de Bruay-la-Buissière ont permis de garantir une belle homogénéité d'affichage et d'aménagement.

## BICLO

Le taux de conformité des vélos reste assez constant, avec une légère hausse de 1% de conformité. Quant aux abri-vélos, le taux de conformité reste assez stable également avec une légère baisse de 1% de conformité sur l'année 2023 par rapport à 2022.

## SITE INTERNET

Avec le développement de la nouvelle Recherche d'itinéraire et la mise en place du nouveau site internet, les contrôles du site internet vont reprendre en contradictoire sur l'année 2024.

# B. AUTRES NON-CONFORMITÉS : LA GESTION DES RÉCLAMATIONS

Sont ici évoquées, les non-conformités identifiées via les réclamations clients. Dans la continuité de 2022, on observe une légère baisse du nombre de réclamations en 2023 (1011) versus 2022 (1082) avec une hausse marquée au mois de septembre ayant pour cause la rentrée scolaire.

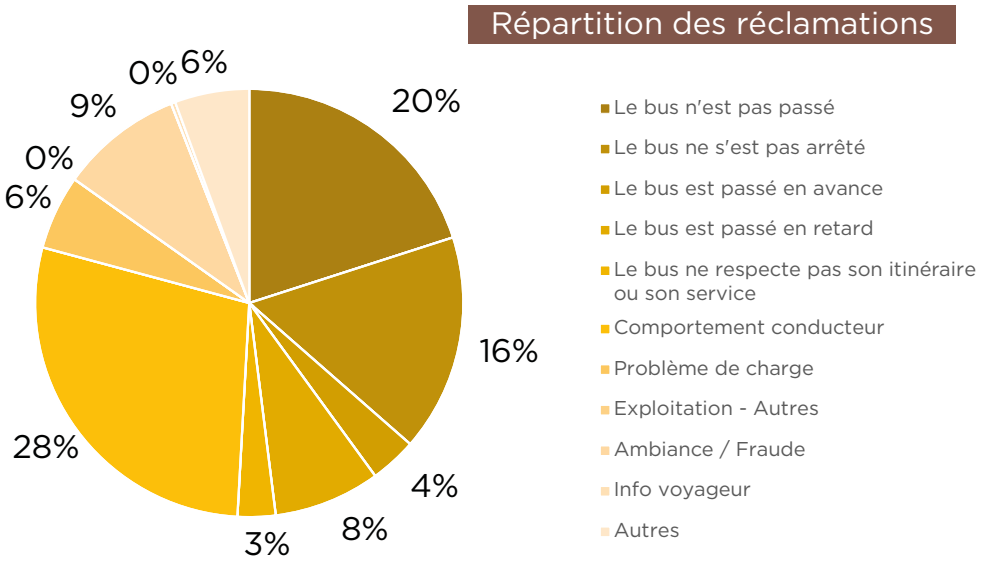
De manière globale, on observe une baisse du nombre des réclamations à hauteur de 6,6 %.

27 % des réclamations concernent la production en propre. La majorité des réclamations concernent un comportement conducteur à hauteur de 28 %. 20 % d'entre elles, concernent un bus qui n'est pas passé.

On observe une baisse significative du nombre de réclamations lié à l'ambiance et à la fraude avec 84 réclamations pour ambiance fraude en 2023 contre 265 réclamations en 2022.

Le temps des réponses aux réclamations s'est maintenu à une moyenne de 7 jours.

| | | |
|---|---|---|
| **le bus n'est pas passé** | 182 | 24% |
| **Le bus ne s'est pas arrêté** | 149 | 19% |
| **Le bus est passé en avance** | 32 | 4% |
| **Le bus est passé en retard** | 73 | 9% |
| **Le bus ne respecte son itinéraire ou son service** | 26 | 3% |
| **Comportement conducteur** | 257 | 33% |
| **Problème de charge** | 51 | 7% |
| **Exploitation - Autres** | - | 0% |
| **Ambiance / Fraude** | 84 | 11% |
| **Info voyageur** | 3 | 0% |
| **Autres** | 51 | 7% |
| Dont remontées client sur offre | 19 | 2% |
| Dont problème billettique | 3 | 0% |
| Dont non précisées | 12 | 2% |
| Dont accidents voyageur | 13 | 2% |



## RÉPARTITION PAR SERVICE

| | | |
|---|---|---|
| EXPLOITATION | 770 | 100% |
| PASF | 84 | 11% |
| INFO VOYAGEUR | 1 | 0% |
| AUTRE | 53 | 7% |

## RÉCLAMATION AUX 100 000

| | |
|---|---|
| Nombre de réclamations pour 100 000 voyageurs | 6 |

## DÉLAI MOYEN DE RÉPONSE AUX RÉCLAMATIONS

| | |
|---|---|
| Délai moyen de réponse aux réclamations | 7 jours |

## RÉPARTITION PAR LIGNE

| | | |
|---|---|---|
| BULLES | 118 | 23% |
| REGULIERES | 394 | 77% |
| CIRCUITS SCOLAIRES | 224 | 44% |
| SAD | 23 | 4% |
| AUTRE | 12 | 2% |

## RÉPARTITION PAR TRANSPORTEUR

| | | |
|---|---|---|
| Affrétés | 473 | 61% |
| En propre | 248 | 32% |
| PASF | 41 | 5% |
| EXPLOITATION | 20 | 3% |
| COMMERCIAL | 5 | 1% |
| AUTRE | 22 | 3% |
| Dont remontées client sur offre | 6 | |

## AUTRES NON CONFORMITÉS SOUMISES À PÉNALITÉS

| Mois | Jan | Fév | Mars | Avril | Mai | Juin | Juil | Août | Sept | Oct | Nov | Déc | Total | RÉPAR-TITION |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| TADAO | 28 | 22 | 22 | 17 | 23 | 21 | 5 | 15 | 41 | 28 | 39 | 28 | 289 | 83,5% |
| BENOIT | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 4 | 1,2% |
| INGLARD | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,0% |
| MULLIE | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1,4% |
| KEOLIS PAYS D'ARTOIS | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | | |
| KEOLIS WESTEEL | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 9 | 0 | 1 | 17 | 4,9% |
| ROSE | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0,3% |
| TRANSDEV ARTESIENS | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 1 | 0 | 0 | 4 | 8 | 5 | 1 | 29 | 8,4% |
| TRANSDEV LITTORAL NORD | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0,3% |
| TOTAL | 31 | 25 | 28 | 20 | 26 | 22 | 5 | 15 | 52 | 47 | 45 | 32 | 346 | 43,9% |

# C. RENFORCEMENT DU SERVICE PERFORMANCE

2023 marque l'année d'une refonte du service de la performance chez TADAO avec la création de différents pôles et démarches associées : Qualité, Processus, indicateurs et amélioration continue.

L'ensemble de ces démarches comprennent un suivi plus complet de notre niveau de performance et une méthode de travail davantage orienté client.

## LA DÉMARCHE QUALITÉ

Le travail d'amélioration des standards qualités, initié fin 2021, poursuit son cours et fera l'objet d'une présentation à l'autorité délégante sur début 2024 de manière à bien traduire les attentes du contrat et du client voyageur pour une meilleure appropriation des équipes TADAO. Un travail de sensibilisation complète se poursuit au quotidien pour développer une vraie culture de la qualité.

## INDICATEURS

Comme évoqué l'année dernière, la constitution d'une équipe a été entreprise, particulièrement en ce qui concerne les indicateurs. Depuis octobre, une personne a été désignée avec pour mission exclusive le développement et l'amélioration du pôle des indicateurs.

Pour clôturer l'année, les sujets suivis l'année précédentes ont été repris (CNE, Accident, Réclamations, Validation, Absentéisme, Disponibilité) dans le but de les améliorer. Ceci a impliqué :

- La création de nouveaux sujets de suivi (ponctualité, consommation de carburant et accidents de travail)
- L'assurance de la fiabilité des données des sujets existants : analyse de la qualité des bases de données, révision des traitements effectués et établissement de définitions communes pour les différents termes clés des indicateurs (standardisation des paramètres pour un même sujet afin d'éviter la multiplicité des chiffres pour un seul et même terme).
- La conception d'une charte graphique pour chaque page dans le but de simplifier la lecture des indicateurs existants. Le logiciel de visualisation des données, Power BI, demeure notre principal outil à cet égard (voir exemple avant et après).

L'enjeu de la diffusion de ces indicateurs a été abordé afin de renforcer la communication et la diffusion, dans le but de faire de la culture de la performance un objectif partagé par tous.

Exemple de tableau de bord indicateur avant

## PROCESSUS

La démarche processus engagée fin 2022 se déploie progressivement auprès des différents services. La rédaction ou mise à jour de la documentation est initiée à la demande de l'équipe de co-direction. L'équipe de co-direction a aussi le rôle de validation des processus une fois travaillés directement avec les équipes terrains.

A ce jour, voici un tableau qui résume l'état d'avancement de cette démarche ayant pour objectif de sécuriser le fonctionnement de l'entreprise dans la durée :

| | En cours | En validation | En sensibilisation | Diffusé |
|---|---|---|---|---|
| Processus | 8 | 1 | 3 | 7 |

Durant l'année, les premiers processus diffusés feront l'objet d'une évaluation et de proposition d'amélioration comme l'indique la démarche. Les méthodes pour mener à bien ces étapes sont à définir.

Enfin, afin de faire vivre les processus et plus globalement gagner en performance, l'ensemble de l'équipe est invité lors de multiples réunions de routine. L'idée étant qui chaque membre de l'entreprise s'approprie les démarches misent en place dans leur intérêt.

Exemple de tableau de bord indicateur après

# D. PROJETS PROSPECTIVES INNOVATION

La DSP qui a pris fin en décembre 2023 a incontestablement été marquée par l'engagement de Transdev Artois Gohelle (TAG) sur le sujet de l'innovation au sens large. Forcément très orientée sur les sujets liés à la transformation du réseau et de l'entreprise, la Direction des Projets s'est rapidement investie sur des questions destinées à faire vivre l'ambition portée, à savoir « faire de Tadao l'écosystème de mobilité le plus innovant de France ». En accord et en lien avec AM62, la mobilité inclusive a été placée au cœur des préoccupations, notamment grâce au dispositif LEMON, véritable laboratoire collaboratif pour imaginer les solutions nouvelles en faveur de la mobilité. L'année 2023 a encore été marquée par cette thématique avec l'aboutissement des expérimentations menée dans le domaine, mais le sujet de l'impact positif de TAG a pris une dimension nouvelle dans le quotidien de TAG, en s'affirmant en tant que ciment du projet d'entreprise. Le suivi des produits et services n'ont pas été en reste, les ajuster en continu restant bien au cœur des préoccupations prioritaires.

# 1. LES ÉTUDES AU SERVICE DE L'ÉVOLUTION DES PRODUITS ET SERVICES

## A. ANTICIPATION DES MODIFICATIONS D'OFFRE À HORIZON DÉBUT 2024

Comme évoqué dans les parties A et B, les modifications d'offres sont restées mineures en 2023, le réseau étant désormais stabilisé. Les études se sont donc davantage portées sur l'anticipation des aménagements de l'offre à mettre en place dès le début 2024. Elles concernaient en premier lieu les services à la demande : **Chronopro, Allobus et Proxibus, mais aussi l'évolution du service BICLO.**

Ainsi, la mise en place d'un standard d'offre de 7 allers-retours sur les services Allobus a donné lieu à un travail d'enrichissement des grilles horaires du Allobus A (hub d'Auchy-les-Mines/ gare de La Bassée), Allobus G et Allobus H. Le Allobus D a été optimisé conformément aux usages constatés avec la suppression de 2 allers-retours sur le centre commercial de Noyelles-les-Vermelles.

Les grilles horaires des dessertes Chronopro ont été optimisées, conformément aux engagements. Des réajustements ont également été opérés sur la zone Porte Nord, pour répondre à de nouveaux usages constatés sur le dernier trimestre 2023.

La préparation de la refonte du service Proxibus a été menée sur le dernier trimestre, en vue d'une application dès janvier 2024. Les travaux ont consisté à :

- Intégrer la nouvelle offre et paramétrer en conséquence les dessertes dans le logiciel Manett (+30% de disponibilité horaire de réservation, avec le renforcement de l'offre en heure de pointe pour les déplacements domicile – travail et la suppression de la coupure méridienne pour garantir une continuité de l'offre en journée),
- Revoir l'organisation du travail en adéquation avec cette évolution,
- Revoir le parcours d'inscription au service, conformément aux dispositions prévues par la loi LOM.

La préparation de la refonte du service de location de vélos longue durée, a démarré fin 2023. Ce travail, coordonné avec les services d'Artois Mobilités, a consisté à :

- Affiner la grille tarifaire,
- Conseiller Artois Mobilités sur les investissements à réaliser sur les différentes catégories de vélos / trottinettes,
- Préparer le nouvel atelier au sein du dépôt de Béthune,
- Contractualiser avec le fournisseur et démarrer le paramétrage du logiciel de location en ligne, permettant la refonte du parcours de location,
- Préparer la logistique et les conditions de retrait / dépôt des vélos sur les différents Espaces Mobilités TADAO
- Evaluer les différentes solutions en matière d'emport vélo

L'ambition concernant BICLO était une mise en production du nouveau dispositif au 1er trimestre 2024.

# B. RÉALISATION D'UNE MESURE DE LA FRAUDE

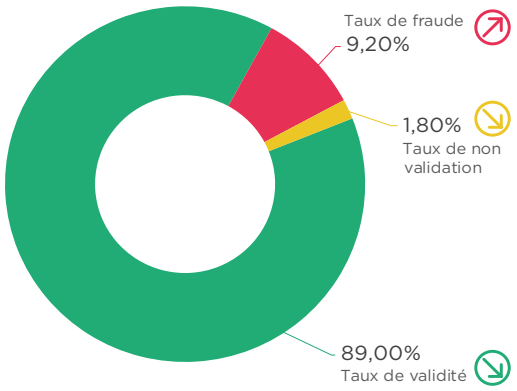
Conformément aux engagements contractuels, une enquête fraude a été réalisée en 2023. Pour mesurer précisément le taux de fraude mais aussi son évolution, nous avons convenu avec Artois mobilités de reconduire le prestataire et la méthodologie appliquée lors de la précédente enquête, menée en 2019.

Les principaux enseignements sont :

**Une évolution notable du taux de fraude entre 2019 et 2023 (+3,5 points)**

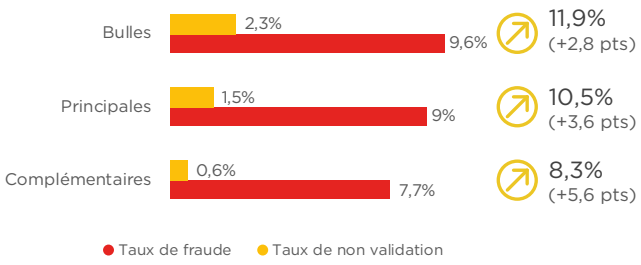
Le fonctionnement en mode tramway, sans vente à bord, sur les 2 lignes principales du réseau (B1 et 2), les effets liés à la période COVID (pas de vente à bord pendant 6 mois), mais aussi l'impact de la crise économique sur certains ménages ou profils de voyageurs constituent des sources d'explication probables de cette hausse significative du taux de fraude.

Taux de situation irrégulière **11 %** +3,5 points



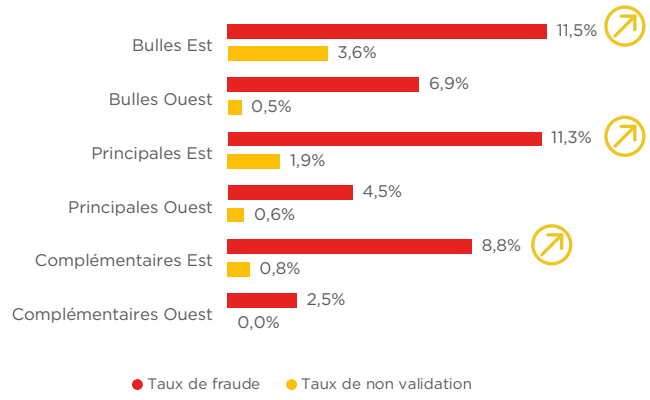

**Une fraude plus importante sur les lignes Bulles**, mais ce sont les lignes principales et complémentaires qui voient leur taux de fraude augmenter le plus significativement depuis 2019

La fraude selon le type de ligne

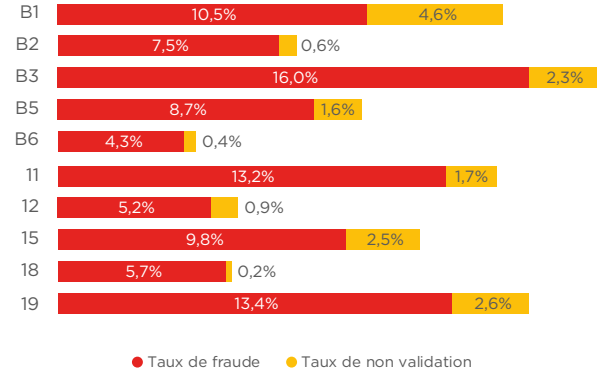



**Un contraste entre les lignes du secteur Ouest**, dont le taux de fraude reste contenu à 7,4%, **et les lignes du secteur Est**, particulièrement autour du bassin Lensois, qui voient le taux de fraude évoluer le plus significativement

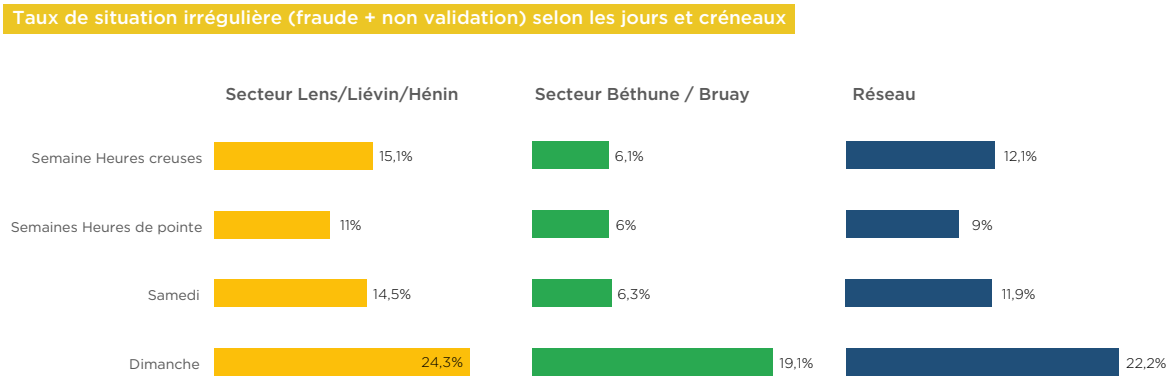
La fraude selon les secteurs




La fraude selon la ligne



### Un taux de fraude différent en fonction des plages horaires et types de jours



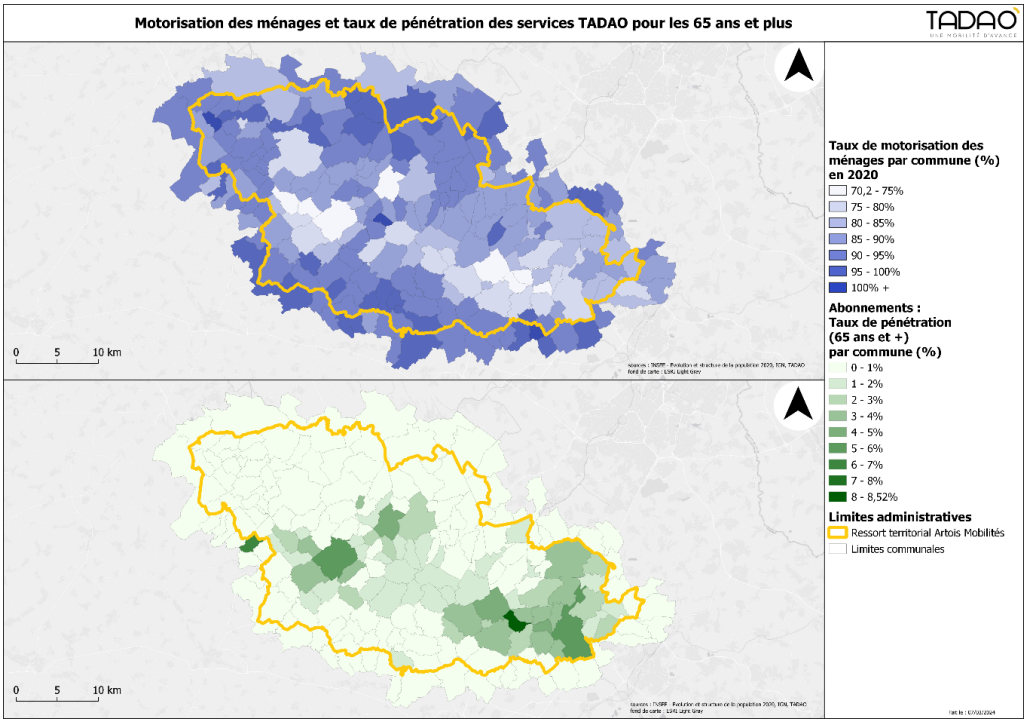

**Un taux de fraude plus élevé parmi les utilisateurs occasionnels, les personnes sans activité professionnelle, les actifs en emploi ou en recherche d'emploi**, que parmi les publics scolaires ou retraités

Les enseignements de cette enquête, dont les résultats ont été consolidés fin 2023, a permis au service PASF d'adapter son plan d'action de lutte contre la fraude pour 2024.

## C. ENRICHISSEMENT DE LA BASE DE DONNÉES COGNIDIS

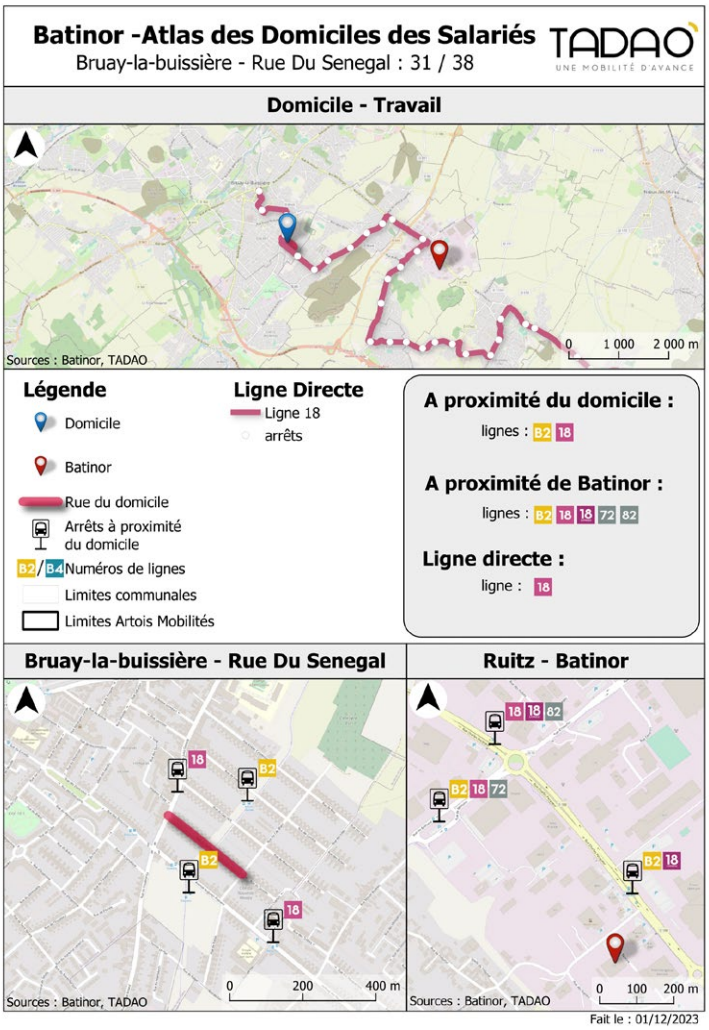
En 2023, nous n'avons pu intégrer les données de validation dans la plateforme Cognidis, en raison d'une défaillance de disponibilité des données pseudonymisées fournies par le système billettique. Ce problème a été résolu début 2024 et les données ont été intégrées rétroactivement.

Sur le dernier trimestre, le service études a été formé à l'utilisation des données issues de l'EMC2. Les données brutes, traitées, ainsi que les découpages vectoriels ont été mis à disposition en vue de leur intégration dans notre système d'information géographique (SIG).



Dans la continuité des années précédentes, le SIG a été également été mis à profit pour enrichir les études d'offre ainsi que le ciblage des actions commerciales, comme par exemple pour l'entreprise BATINOR : cela permet de mieux appréhender l'information à apporter aux salariés.

L'enrichissement constant de la connaissance clients, grâce au déploiement des outils d'analyse Géodiag et Géodesign, au système d'information géographique ou la plateforme de valorisation des données billettique Cognidis, a ainsi permis d'orienter nos propositions en appréhendant plus finement les potentiels de conquête et impacts sur les voyageurs.



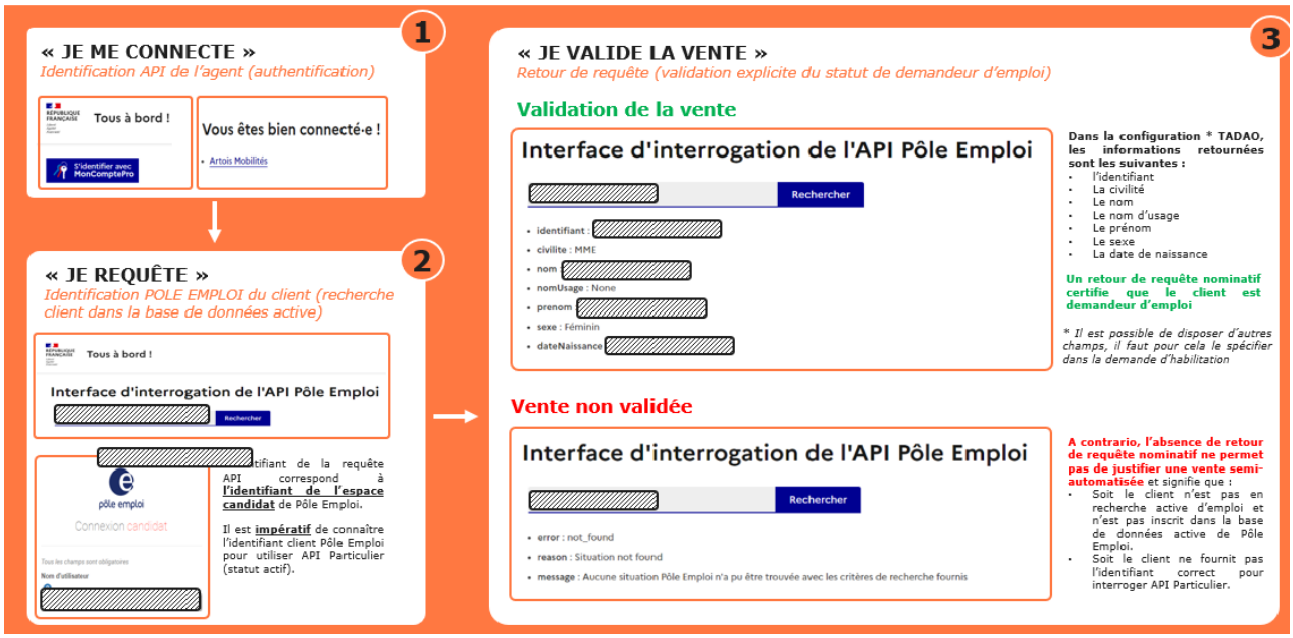
# 2. UN PORTEFEUILLE DE PROJETS TOUJOURS DENSE

Afin de garder une longueur d'avance et de rester fidèle à sa devise, TAG préserve un système de management par le lancement et la gestion de nombreux projets au service du développement de la fréquentation du réseau, de l'accroissement de sa performance et en s'appuyant sur l'écosystème partenarial du territoire Artois Gohelle. La gouvernance des projets avec AM62 permet la sécurisation des démarches engagées et les prises de décision de déploiement.

## A. AMÉLIORER LE PARCOURS CLIENT POUR LES DEMANDEURS D'EMPLOI

Avec la **collaboration de la DINUM** (Direction Interministérielle du Numérique), nous avons mis en production une interface avec France Travail permettant d'améliorer la prise en charge des clients demandeurs d'emploi. Cette dernière avait déjà été facilitée en réduisant le nombre d'étape pour que le demandeur d'emploi bénéficie d'un abonnement à tarif réduit. Le travail ici engagé avait pour but de faciliter la démarche en évitant aux demandeurs d'emploi la justification de leurs droits par présentation d'un justificatif papier. Une interface permet désormais aux agents Tadao de vérifier en boutique Tadao le statut du client et de valider son profil immédiatement.

Cette collaboration avec les services de l'état ont également permis d'établir une convention entre Artois Mobilités et France Travail pour l'échange de données en vue de favoriser une communication à grande échelle vers les demandeurs d'emploi sur les avantages et modalités d'accès au titre TADAO qui leur est réservé. Cette action a été programmée au 1er trimestre 2024.



# B. FAIRE RECULER LES RISQUES D'ACCIDENTS

Une expérimentation avec **la solution « Safety Coach » de la société Tottup**, nous a permis de mettre en place un accompagnement digital dédié à la prévention de l'accidentologie. L'objectif étant de sensibiliser notre personnel de conduite aux zones accidentogènes et de lui faire reprendre conscience des risques sur les lignes familières. L'outil se présente sous la forme d'un compagnon vocal de sécurité qui alerte le conducteur au fil de ses trajets. Le paramétrage est réalisé à partir de nos connaissances des points noirs identifiés sur le réseau. L'évaluation positive de ce système va conduire à un déploiement sur l'ensemble des lignes en 2024.

Après une évaluation positive, cet outil sera déployé sur l'ensemble des lignes de TADAO en 2024

# C. DÉVELOPPER L'INFORMATION VOYAGEURS

L'amélioration du système global d'informations voyageurs est une préoccupation constante partagée avec AM62. L'installation d'une **Borne @paper** de marque AXENTIA sur l'arrêt CORA Lens 2 a permis de lancer une première expérimentation pour le déploiement d'un système complémentaire de déploiement de l'information en temps réel aux arrêts.

La technologie @paper offre de nombreux avantages, notamment en termes de durabilité, de respect de l'environnement, de maintenance, de fiabilité et de sécurité.

# 3. DES INNOVATIONS CONCRÈTES AU SERVICE DES ENJEUX DE TERRITOIRE

Innover est dans l'ADN de TADAO depuis le début du contrat. Elle s'est installée dans tous nos métiers et contribue à la dynamique interne de l'entreprise et du réseau. Principalement adossée à la démarche LEMON, initiée en 2019, elle s'appuie sur un principe collaboratif des forces en présence, qu'elles soient internes ou externes. Le sujet de la mobilité inclusive en a guidé les recherches et travaux depuis cette date.

## A. FINALISATION DES PROJETS À DESTINATION DES QPV

Depuis 2019 et en lien avec les services d'AM62, TADAO étudie et expérimente la mobilité des habitants des quartiers de la politique de la ville. En 2020, une enquête était réalisée avec le cabinet POP sur 3 quartiers prioritaires de la ville (QPV) du territoire, avec des typologies différentes (haut niveau de desserte, moyennement desservi, gare SNCF). Un prototypage de 3 projets pour tenter de répondre aux problématiques identifiées a permis, à partir de 2022, le lancement d'expérimentations, leur évaluation et, le cas échéant, leur ajustement.

La dernière des trois expérimentations a pu se concrétiser en 2023 avec la **mise en place d'un « Dépositaire Premium » au sein du centre commercial Leclerc de Nœux-les-Mines**. L'objectif était de s'appuyer sur un commerçant de proximité pour proposer des services complémentaires au simple rechargement de titres, notamment pour favoriser l'accès du réseau aux demandeurs d'emploi. Une borne servicielle a été installée dans la galerie marchande, permettant des échanges entre le public et Tadao (accès au site web, dépôt de demande de carte Pass Pass en particulier) ; dans un second temps, des ateliers pédagogiques seront organisés sur site (courant 2024).

Les travaux liés aux QPV ont été poursuivis par une enquête menée par une étudiante en sociologie sur les 43 autres QPV du territoire. Ils ont aussi été formalisés dans des livrets méthodologiques détaillant les différentes phases : immersion, définition des problématiques, idéation, prototypage de solutions, tests, validation et essaimage. Toujours dans ce même registre, le réseau Tadao a été choisi par Transdev pour faire l'objet d'une étude confiée à un doctorant en sciences économiques afin notamment de mettre en évidence les leviers visant à développer la mobilités des habitants concernés.

# B. APPROFONDISSEMENT DES PROGRAMMES D'APRENTISSAGE

## A+ DANS LE BUS : UN PROGRAMME CLÉ EN MAIN POUR LES COLLÈGES

En 2020, TADAO était sollicité par les services de la cohésion sociale de l'agglomération de Lens-Liévin pour travailler sur le sujet du choix du stage de 3ème des élèves de collèges REP+ ainsi que sur leur choix d'orientation scolaire et professionnelle.

Un dispositif d'expérimentation a été co-construit afin de permettre aux élèves de faire connaissance avec le réseau et d'acquérir les compétences essentielles de la mobilité quotidienne par le jeu et l'immersion.

L'expérimentation, qui repose sur **4 modules d'apprentissage** complémentaires, a pu être étendue en 2023 à **15 collèges volontaires** dont les 5 ayant participé à la première phase de recherche. Le dispositif sera proposé à partir de janvier 2024 à l'ensemble des établissements du territoire. Le contenu et le mode opératoire ont été d'adaptés avec une agence spécialisée en ingénierie pédagogique.

## L'ÉCOLE DU BUS : UN PROJET POUR FAVORISER L'USAGE DU RÉSEAU POUR LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Dans un contexte d'évolution réglementaire généralisant l'accès au service TPMR aux personnes titulaires d'une CMI invalidité sans passage par une commission d'accessibilité et de saturation du service spécifique Proxibus, **l'objectif de cet axe de travail est de permettre aux personnes en situation de handicap d'utiliser le réseau régulier en complément ou en substitution du service spécifique.**

Pour travailler cette thématique, en concertation avec AM62, nous avons mobilisé des acteurs du territoire, des personnes en situation de handicap, des structures qui les accompagnent, ainsi que des collaborateurs Tadao.

Le projet retenu est de créer l'école du bus pour aider les personnes en situation de handicap (PSH) à s'approprier le voyage en bus et être rassurées sur leur capacité à utiliser le bus classique. **Huit tests en immersion** ont été organisés du 22 mai au 16 juin 2023, avec la participation de 25 PSH inscrites et 12 observateurs internes

L'évaluation de ce dispositif a donné lieu à de nouvelles réflexions pour poursuivre le chantier en 2024. Le concept est apprécié mais nécessite un contenu à affiner et des modalités d'organisation à retravailler. L'idée étant de proposer l'école du bus ponctuellement sur un mode événementiel et animé par un groupe de collaborateurs TADAO formés pour accompagner le dispositif.

SI JE SUIS EN FAUTEUIL

› ÉTAPE 4 : JE MONTE DANS LE BUS

Je monte dans le bus une fois que le conducteur a déplié la rampe.
Je monte toujours par l'arrière !

Pour me repérer, certains arrêts possèdent des bordures qui indiquent l'endroit où se placer en fauteuil.
Je reste derrière la bordure blanche.

CONSEIL PRATIQUE
Quand je monte, je peux préciser mon arrêt d'arrivée au conducteur pour qu'il sâche à quel arrêt il doit ressortir la rampe.

› ÉTAPE 6 : JE M'INSTALLE DANS LE BUS

Dans le bus, je m'installe aux places réservées pour les fauteuils.
Je prends le temps de manoeuvrer et demande aux personnes de me laisser la place si besoin.
En fonction des bus, il y a 1 ou 2 place(s) réservée(s).

Lorsque je suis sur la place :
- je mets les freins
- je mets la barre de sécurité quand il y en a une

› ÉTAPE 7 : JE DESCENDS DU BUS

Je demande l'arrêt grâce au bouton spécifique qui se trouve à ma place. Grâce à ce bouton, le conducteur sait qu'il doit déplier la rampe à l'arrêt où je descends.

Si les lumières vertes s'allument, c'est que l'arrêt a bien été demandé.

Je descends par l'arrière comme tous les autres voyageurs.

# C. POURSUITE DE L'ACCOMPAGNEMENT D'EMA

En 2017, Transdev s'est engagé à soutenir les initiatives ayant pour ambition de développer la mobilité des personnes en difficulté sur le territoire. Au fil des rencontres et des réflexions, l'idée a cheminé d'avancer plutôt sur la création d'une plateforme de mobilité à l'échelle des trois communautés d'agglomération permettant de faire le lien entre les solutions de mobilité existantes à l'échelle du territoire et les structures en lien avec les populations en difficulté. L'Espace Mobilité de l'Artois (EMA) a ainsi été créé en 2020. TAG et AM62 ont poursuivi depuis leur soutien à EMA en lui confiant trois missions principales :

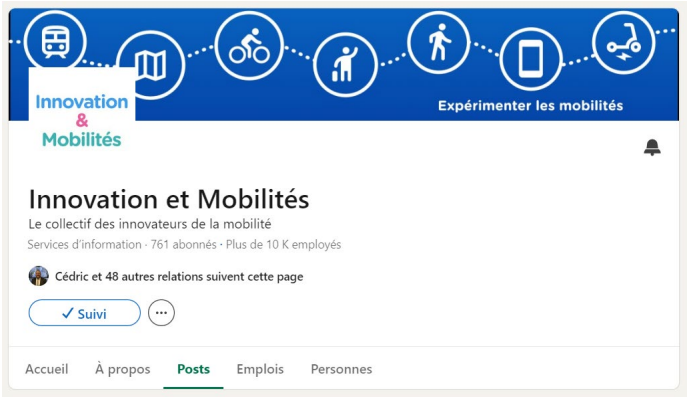
- Le développement de partenariats institutionnels avec la mise en œuvre d'ateliers mobilités auprès de référents institutionnels
- L'accompagnement des projets LEMON sous la forme d'animations d'ateliers expérimentaux
- L'accompagnement des publics fragiles sur leurs problématiques de mobilités (demandeurs d'emploi, bénéficiaires du RSA) : diagnostics et accompagnements individuels

En 2023, au-delà des accompagnements individuels qui restent son cœur de métier, le champ d'action d'EMA s'est enrichi avec l'animation d'un club Mobilité réunissant régulièrement des acteurs institutionnels pour débattre et identifier des solutions liées à la mobilité inclusive. Ces ateliers regroupent désormais plus de 60 personnes. Une écoute des problématiques des publics fragiles.

EMA constitue ainsi un apport de connaissance sur les publics dits « fragiles », favorise le lien avec les acteurs du territoire pour l'essaimage des projets et permet de valoriser le dispositif LEMON auprès des partenaires.

# D. AFFIRMATION DE L'ENGAGEMENT DANS LE DISPOSITIF LEM@N

## UNE COMMUNICATION AFFIRMÉE




L'année 2023 a permis de renforcer la participation du réseau au sein du cercle LEMON qui réunit les réseaux Transdev engagés dans la démarche et sous la houlette de la Direction de l'Innovation Transdev. Les partages, échanges, et surtout retours d'expérience sont favorisés, notamment par l'intermédiaire de rencontres régulières, avec l'ambition de s'ouvrir aussi sur l'international. Les rencontres 2023 se sont tenues les 31 mai et 1er juin à Montpellier. C'est à cette occasion, qu'il a été décidé d'engager un travail de communication et d'animation autour d'une page Linkedin afin de valoriser et donner une plus grande visibilité aux projets menés.

## LA RECHERCHE DE NOUVEAUX AXES DE TRAVAIL

Une journée de réflexion réunissant 24 représentants des trois instances concernées (TAG, AM62 et Direction de l'Innovation Transdev) a été organisée le 8 novembre 2023 au sein du nouveau Hub de VIVALLEY à Liévin, pour présenter et valider les enjeux sur lesquels orienter les travaux de la nouvelle DSP. Cette journée, animée par un cabinet extérieur « intentio » a permis de faire émerger pas moins de 396 « graines d'idée », d'en sélectionner 72 pour imaginer 20 pré-concepts et au final aboutir sur 8 concepts retenus et pitchés.

# 4. RENFORCER NOTRE IMPACT POSITIF

Par son activité, TADAO joue un rôle essentiel sur les enjeux sociaux et environnementaux de son territoire. En effet, la mobilité est le premier facteur de cohésion sociale et territoriale, d'inclusion sociale et professionnelle, d'autonomie et de liberté. En outre, au vue des enjeux environnementaux actuels, **le transport public se révèle être un élément clé pour relever les défis du dérèglement climatique**.

## UNE DÉMARCHE STRUCTURÉE ET ENGAGEANTE

Courant 2023, **nous avons donc renforcé notre approche afin de démultiplier notre impact positif sur les hommes et le territoire** à travers nos activités. Nous avons ainsi formalisé notre démarche d'impact positif autour des 3 axes stratégiques suivants qui alimentent par ailleurs notre projet d'entreprise :

### PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

Nous visons à être une entreprise exemplaire, en collaboration avec nos partenaires, pour améliorer la qualité de vie sur notre territoire et lutter contre le dérèglement climatique et ses conséquences. Nos objectifs : diminuer notre empreinte carbone, optimiser notre utilisation des ressources énergétiques, optimiser la gestion de nos déchets et préserver la biodiversité et les ressources naturelles

### METTRE L'HUMAIN AU CŒUR DE NOS PRÉOCCUPATIONS

Nous cherchons à rendre chaque collaborateur acteur de la transformation sociétale. Nos chantiers ouvrent à développer la qualité de vie et des conditions de travail, développer une culture intraprenariale et de co-construction, favoriser l'apprentissage en entreprise et la transmission intergénérationnelle et encourager la diversité.

### ÊTRE ACTEUR DU TERRITOIRE

Nous nous engageons à faire rayonner le territoire en associant l'ensemble des parties prenantes, en assumant notre rôle de référent auprès d'elles et de partenaire de confiance pour Artois Mobilités. Nos actions s'attachent à faciliter l'insertion sociale sur le territoire, permettre l'accessibilité aux personnes en situation de handicap en coopérant avec nos partenaires au déploiement de nos stratégies RSE.

Nous structurons notre démarche en optant pour une **approche de co-construction avec nos parties prenantes internes et externes**.

En parallèle, nous développons et encourageons au sein de TADAO une culture de l'impact positif en sensibilisant et embarquant l'ensemble de nos collaborateurs sur les enjeux sociaux et environnementaux actuels.

Parmi les actions remarquables ayant été initiées au titre de 2023 :

- Mise en place d'un **plan de sobriété énergétique**, avec notamment le recensement des équipements les plus énergivores et une campagne de sensibilisation à leur usage

- L'installation d'un **éco-pâturage à Grenay** en mars 2023 afin de limiter l'usage des tondeuses

- Le développement d'un **projet de ruchers participatifs** et l'installation, en mai des premières ruches BEETAG à Grenay et Houdain

Pour renforcer cette culture, nous avons lancé un appel à projets fin 2023 pour accompagner et encourager les initiatives portées par nos collaborateurs. Le dispositif vise à soutenir et favoriser une dynamique collective et développer des connaissances et des réflexes de développement durable : 9 projets ont ainsi été retenus début 2024. Ils seront accompagnés par l'entreprise et La Direction Régionale de Transdev.

Des travaux préparatoires ont également été engagés pour proposer dès le 1er semestre 2024 une action de sensibilisation de grande envergure favorisant l'engagement individuel et collectif au sein des différentes directions de l'entreprise.

Enfin, persuadés que la coopération à l'échelle locale est un puissant levier d'impact sur ces enjeux, nous voulons développer une approche de co-construction et d'entraide avec l'ensemble de nos partenaires et prestataires sur nos problématiques respectives. Nous souhaitons mettre en place des rendez-vous réguliers avec ces acteurs du territoire.

Afin d'estimer son impact sur les émissions de Gaz à Effet de Serre (GES) et de définir les leviers d'actions en termes de lutte contre le changement climatique, TADAO s'est inscrit fin 2022 dans une démarche d'estimation de ses émissions de Gaz à Effet de Serre (GES) grâce à la **méthode Bilan Carbone®**.

Suite à cette estimation, qui a chiffré son impact de départ à **21 803 tonnes équivalent CO2**, TADAO a décliné une politique autour de nombreux plans d'actions spécifiques. Hormis l'efficacité énergétique des véhicules et des infrastructures, le développement de nouveaux modes de transport durables, l'enjeu majeur nécessite une forte sensibilisation de notre personnel. Dans ce sens, nous avons établi **un plan de mobilité ambitieux avec la signature d'un accord avec nos délégués du personnel le 22 décembre 2023.** Le plan de mobilité repose sur 13 actions prioritaires et sur un engagement de mesure de leurs effets.

La démarche globale de TADAO a été récompensée par le réseau Alliance à l'occasion de la 29ème édition des Trophées de l'économie responsable à Marcq-en-Baroeul le 27 juin 2023 à la Cité des échanges

147608
TADAO

# E.

# L'ACCOMPAGNEMENT DU DÉLÉGATAIRE

# 1. LE TABLEAU DE BORD DE SUIVI DES OBLIGATIONS CONTRACTUELLES

Le tableau de bord permet :

- D'organiser le suivi du respect des obligations contractuelles,
- De coordoner les actions des directions opérationnelles et fonctionnelles,
- De donner un appui méthodologique à la vérification des obligations contractuelles,
- De proposer des arbitrages concourant à la cohérence contractuelle,
- De suivre la qualité des informations techniques et financières,
- De faire évoluer les indicateurs de suivi d'activité

| Principes | La sous-traitance ne peut excéder un volume de 50 % des km commerciaux totaux | 6 | | |
|---|---|---|---|---|
| Principes | La sous-traitance ne peut intervenir qu'après accord préalable et exprès du SMT | 6 | | |
| Principes | TAG a l'entière responsabilité des km effectués par ses sous-traitants et ne peut, de fait pas opposer les contrats souscrits au SMT | 6 | | |
| Contrats de sous-traitance | Une copie des contrats de sous-traitance est remise au SMT dans le mois suivant la signature | 6 | | |
| Cause légitime | TAG informe la collectivité par LRAR de la survenance d'une cause légitime dans un délai de 8 jours | 8 | | |
| Police d'assurance | Le délégataire doit souscrire à une police d'assurance afin de couvrir tous les cas de l'article 21 | 9 | | |
| Sinistre | TAG rend compte dans le rapport annuel du montant des sinistres et des indemnités versées | 9 | 5 | 5 |
| Police d'assurance | Les attestations d'assurances doivent être communiquées à la Collectivité dès l'entrée en vigueur du Contrat et chaque 31 janvier | 9 | 6 | 6 |
| Modification de l'offre | TAG est tenu de présenter chaque année un plan annuel d'adaptation des services pour la période scolaire et un plan de production kilométrique prévisionnel après chaque modification (+ calendrier d'exploitation si nécessaire) | 15 | 2 | 2 |
| Répartition et affectation du matériel | TAG doit informer le SMT lorsque du matériel plus capacitaire est nécessaire. (refus d'un passager) | 16 | | |
| Répartition et affectation du matériel | TAG peut modifier ponctuellement l'affectation du matériel | 16 | | |
| Modification de l'offre | Modifications de l'offre inférieur à 3 % donnent lieu à un recalcul des charges selon les données présentées à l'article 17.1 | 17 | 1 | 1 |
| Modification de l'offre | Modifications de l'offre supérieur à 3 % donnent lieu à une rencontre des parties qui se mettent d'accord sur un montant de charges à appliquer | 17 | 2 | 2 |
| Continuité de service | En cas de situation perturbée prévue, le délégataire applique à ses frais les PTA de l'annexe 3.5 | 18 | 2 | 2 |
| Continuité de service | Dans le cas de travaux prévisibles, TAG doit mettre en place une offre adaptée, soit équivalente, soit de substitution. | 18 | 2 | 2 |
| Continuité de service | TAG communique un PTA et un PIV au SMT, ainsi qu'un bilan détaillé | 18 | 2 | 2 |
| Continuité de service | TAG met en place un PTA | 18 | 2 | 2 |
| Continuité de service | TAG met en place un PIV | 18 | 2 | 2 |
| Continuité de service | En cas de situation perturbée non prévisible, TAG met en place les moyens nécessaires afin d'assurer la continuité du service et transmet dans les 24h une fiche situation perturbée au SMT | 18 | 3 | 3 |
| PASF | En cas d'incident ou accident ayant un impact sur la sécurité des personnes et sur le fonctionnement normal du service, TAG transmet à l'AO une fiche incident/accident | 18 | 4 | 4 |

| Principes | La sous-traitance ne peut excéder un volume de 50 % des km commerciaux totaux | 6 | | |
|---|---|---|---|---|
| Informations de publics spécifiques | En cas d'infraction au code de la route ou à la réglementation en matière de sécurité des véhicules commise par ses agents, TAG informe le SMT | 18 | 4 | 4 |
| Informations de publics spécifiques | TAG fournit au SMT les coordonnées de l'agent d'astreinte | 18 | 4 | 4 |
| Inventaires | TAG tient à jour un inventaire des biens mis à disposition par l'AO. La liste est actualisée tous les 3 mois | 21 | 2 | 2 |
| Bases de données | TAG met à jour et tient à disposition du SMT la base de données client. TAG procède à la tenue en conformité de la base (déclaration CNIL) | 21 | 5 | 5 |
| Inventaires | TAG dresse un inventaire des biens mis à disposition par TAG (B1 et B2) dans le rapport annuel | 22 | 2 | 2 |
| Inventaires | TAG dresse un inventaire C avec ses biens propres, une fois par an | 22 | 3 | 3 |
| Actions commerciales | TAG a la charge de la 5ème boutique située à Liévin | 23 | | |
| Actions commerciales | TAG transmet un planning trimestriel de l'utilisation de la boutique mobile | 23 | | |
| Contrats de maintenance | TAG transmet les contrats de maintenance conclus pour l'entretien des instalaltions fixes au SMT | 24 | 1 | 1 |
| Entretien du matériel | TAG s'engage à respecter les prescriptions des constructeurs dans le cadre de son programme de maintenance du matériel roulant | 24 | 1 | 1 |
| Entretien du matériel | TAG est est tenu de renouveler la sellerie, la peinture et de maintenir les véhicules affectés en bon état de propreté extérieure et intérieure | 24 | 1 | 1 |
| Sinistre | TAG rend compte dans le rapport mensuel et annuel des dépôts de plainte lors des dégradations de mobilier urbain et informe des procédures en cours | 24 | 2 | 2 |
| Entretien du matériel | TAG présente un programme annuel de gros entretien du matériel roulant au 31 octobre de chaque année | 24 | 5 | 5 |
| Information de la clientèle | TAG diffuse une information exhaustive du réseau TADAO et ses services | 25 | 1 | 1 |
| Information de la clientèle | Les documents sont acualisés au moins une fois par an et autant que nécessaire | 25 | 1 | 1 |
| Information de la clientèle | TAG met à jour l'information aux points d'arrêt et en boutique sur le réseau en mode nominal | 25 | 1 | 1 |
| Information de la clientèle | TAG met à jour l'information aux points d'arrêt et en boutique lorsque qu'il existe des déviations et/ou modification de l'offre | 25 | 1 | 1 |
| Information de la clientèle | TAG informe la clientèle, au moins 8 jours avant, lorsque des modifications importantes des conditions d'exploitation ont lieu sur le réseau | 25 | 1 | 1 |
| Information de la clientèle | TAG établit un plan des actions de promotion et d'information.<br>Chaque action de communication doit être validée par le SMT | 25 | 1 | 1 |
| Principes | Il existe une répartition des actions de communication liée au BHNS entre TAG et le SMT | 25 | 1 | 1 |
| Informations de publics spécifiques | TAG sera associé à l'engagement du SMT sur des actions de communication vers des publics spécifiques.<br>TAG sera chargé de la mise en œuvre de cette action, à l'aide des moyens techniques et humains nécessaires. | 25 | 2 | 2 |
| Informations de publics spécifiques | TAG doit tenir informé le SMT avant toute action des partenariats conclus, dans le cadre de ces actions de formation.<br>La liste des partenariats doit figurer dans le rapport annuel | 25 | 2 | 2 |
| Informations de publics spécifiques | TAG informe en amont des sessions de formation organisées | 25 | 2 | 2 |
| Informations de publics spécifiques | Le SMT valide en amont les supports de présentation | 25 | 2 | 2 |

| Principes | La sous-traitance ne peut excéder un volume de 50 % des km commerciaux totaux | 6 | | |
|---|---|---|---|---|
| Site internet | TAG tient à jour le site internet pour le compte du SMT.<br>Prend en compte les modifications de service, provisoires et permanentes, et les impacts des situations perturbées<br>Effectue les modifications émanant du SMT dans le cadre des groupes de travail de mise en œuvre du schéma directeur d'accessibilité | 25 | 3 | 3 |
| Site internet | Le site Internet proposera également un calculateur d'itinéraire combinant à minima les horaires des lignes du réseau TADAO et les horaires des lignes TER desservant le territoire du SMT Artois-Gohelle | 25 | 3 | 3 |
| Accueil des usagers | Les conducteurs vérifient la régularité de la situation des voyageurs.<br>Les conducteurs assurent la vente de certains titres dans les véhicules | 25 | 4 | 4 |
| Fraude | Les conducteurs avertissent immédiatement leur hiérarchie des cas de contrevenants | 25 | 4 | 4 |
| Sécurité | Le Délégataire porte à la connaissance des voyageurs par affichage les règles de sécurité et de comportement et fait respecter le règlement intérieur. Il prend également toutes mesures pour garantir la tranquillité et la sécurité des personnes transportées | 25 | 4 | 4 |
| Informations de publics spécifiques | TAG informe l'Autorité Organisatrice de difficultés rencontrées, liées à la sécurité | 25 | 4 | 4 |
| Informations de publics spécifiques | En cas d'agression d'un voyageur ou d'un des personnels, comme en cas d'accident corporel, TAG informe le SMT immédiatement et sans délai. | 25 | 4 | 4 |
| Conformité des véhicules | "Le Délégataire devra respecter les dispositions légales relatives aux transports en commun de personnes, en matière de sécurité, de confort et de signalisation des véhicules, notamment celles édictées par l'arrêté ministériel du 2 juillet 1982 modifié et du code des transports publics.<br>Chaque nouveau véhicule devra être équipé selon la réglementation en vigueur." | 25 | 4 | 4 |
| Réclamations | TAG communique à la demande du SMT toutes questions ou réclamations orales ou écrites en précisant la date de leur réception et les réponses apportées. | 25 | 5 | 5 |
| Bases de données | TAG réalise des enquêtes et études de connaissance du réseau, la définition a lieu en amont avec le SMT | 26 | 1 | 1 |
| Bases de données | TAG établit une base de données géographique des points d'arrêt et des lignes. Les fichiers doivent être conformes et à jour. | 26 | 2 | 2 |
| Informations de publics spécifiques | TAG rend compte dans le rapport mensuel et annuel des contrôles effectués par ses agents. Le compte-rendu mentionne :<br>- les plannings<br>- les moyens mis en œuvre<br>- les résultats | 28 | | |
| Formation | Un an et demi (18 mois) avant la date d'expiration du Contrat ou sans délai en cas de résiliation, le Délégataire communique à la Collectivité, sur demande de cette dernière, la liste non nominative des emplois et des postes de travail ainsi que les renseignements non nominatifs suivants concernant les personnels affectés au service affermé | 29 | | |
| Formation | Il existe un plan de formation négocié entre le SMT et TAG | 30 | | |
| Qualité de service | En cas de manquement à la sécurité, obligation de TAG de prendre toute mesure visant à rétablir une situation nominale | 30 | 3 | 3 |
| Actions d'insertion | 20 % du total des embauches d'ETP liées à l'exploitation du réseau BHNS se fera par embauche de personnes rencontrant des difficultés sociales ou professionnelles particulières (action d'insertion) | 31 | 1 | 1 |
| Actions d'insertion | Les actions d'insertion doit rentrer dans le dispositif local d'accompagnement (PLIE) | 31 | 3 | 3 |
| Actions d'insertion | TAG produit annuellement une évaluation des actions d'insertion | 31 | 4 | 4 |
| Recettes annexes | TAG fait valider les campagnes publicitaires au SMT en amont | 35 | 1 | 1 |
| Partage des gains | TAG transmet la décomposition du total des charges d'exploitation, d'administration et d'entretien de l'exercice n. | 39 | 3 | 3 |

| Principes | La sous-traitance ne peut excéder un volume de 50% des km commerciaux totaux | 6 | | |
|---|---|---|---|---|
| CEP | TAG adresse au SMT au plus tard le 1er juin de l'année n-1 un projet de budget prévisionnel pour l'année n, ainsi qu'un état prévisionnel des recettes | 40 | 2 | 2 |
| Forfait de charge | TAG adresse un original et une copie de facture d'acompte au SMT | 41 | 1 | 1 |
| Forfait de charge | Régularisation du forfait de charge, du reversement de recettes, des intéressements et des pénalités malus réalisé au plus tard le 1er juin de l'année n+1 | 42 | | |
| CICE | TAG transmet annuellement la justification de l'utilisation du CICE au bénéfice des usagers de TADAO (définition des investissements en accord avec l'AO) | 44 | | |
| Rapport mensuel / annuel | TAG est tenu de remettre pour chaque mois et au plus tard le 25 du mois suivant un rapport mensuel | 48 | | |
| Rapport mensuel / annuel | TAG transmet pour chaque mois et au plus tard le 10 du mois suivant une synthèse des principales données du réseau (validations, recettes, ...) | 48 | | |
| Rapport mensuel / annuel | TAG produit chaque année au plus tard le 30 avril de l'année n+1, au plus tard, un projet de rapport annuel, puis le 31 mai de l'année n+1, au plus tard, le rapport annuel définitif pour la période allant du 1er janvier au 31 décembre de l'année n | 49 | | |
| Comité de suivi | Un comité de suivi se réunit a minima 6 fois par an ou chaque fois qu'une partie le demandera.<br>Dont une fois entre le 1er et le 15 juin de chaque année (examen du plan prévisionnel) | 50 | | |
| Qualité de service | Pendant la période de travaux, TAG s'engage à s'adapter aux contraintes d'exploitation imposées par les choix de l'Autorité Délégante. | 52 | 1 | 1 |
| Informations de publics spécifiques | Dès qu'une modification d'offre apparaît nécessaire pour la bonne continuité du service public, le Délégataire s'engage à en informer l'Autorité Délégante par tous moyens dans un délai de 24 h. | 52 | 1 | 1 |
| Forfait de charge | TAG assure un suivi du coût des travaux et des UO affectées | 52 | 2 | 2 |
| Forfait de charge | Les adaptations d'offre font l'objet d'un suivi mensuel et sont échangées au cours du comité de suivi | 52 | 2 | 2 |
| Forfait de charge | Un bilan des coûts se fera fin 2018 | 52 | 2 | 2 |
| Garanties bancaires | TAG devra fournir, un mois au plus tard après l'entrée en vigueur du présent Contrat, une garantie bancaire à première demande d'un montant de 600.000 euros délivrés par un établissement de crédit de premier rang | 53 | 1 | 1 |
| Garanties financières | TAG devra fournir, un mois au plus tard après l'entrée en vigueur du présent Contrat, une garantie "maison - mère" visant à garantir la bonne exécution de ses obligations | 53 | 2 | 2 |
| Pénailtés | Des pénalités sont applicables. Elles décrites en annexe 3.1 et à l'article 54 du contrat | 54 | | |
| Retards de versement | En cas de retard de versement des sommes dues au SMT, les sommes non versées seront majorées d'un intérêt de retard | 58 | | |

# 2. LES INVESTISSEMENTS

## LES INVESTISSEMENTS RÉALISÉS PAR LE DÉLÉGATAIRE (SUIVI DE L'INVENTAIRE B)

Le respect de l'obligation d'investissement est mesuré annuellement lors de l'arrêté des comptes.

Compte tenu de la multitude de projets lancés, certains investissements prévus par le contrat ont pu être décalés ou amendés, en concertation avec Artois Mobilités. Les investissements décalés seront réalisés dans un délai raisonnable par rapport aux échéances initiales et en aucun cas leur décalage ne minorera l'enveloppe contractuelle d'investissement sur laquelle s'est engagée Transdev Artois Gohelle dans le contrat de D S P. Comme prévu par les avenants 3 et 4, ces investissements seront amortis sur une durée inférieure à celle de la DSP et leur retour sera sans contrepartie financière pour la collectivité. S'agissant des investissements de la collectivité, **l'année 2023 est ainsi marquée par la fin de contrat se soldant par une restitution des sommes relatives aux investissements non réalisés dans le cadre de la DSP.**

# INVESTISSEMENTS 2023

| Année | Fournisseur | Descriptif | Inventaire B1 / B2 / C | Montant HT |
|---|---|---|---|---|
| 2023 | SARL IMPORT BUREAU | ARMOIRE COFFRE FORT SCAN-FA2350010015-FA06261-62300 | B1 | 4 224 |
| 2023 | SARL IMPORT BUREAU | COFFRE FORT SCAN-FA2350010014-FA06261-62300 | B1 | 981 |
| 2023 | SERRURERIE SAINT PRY | COFFRE FORT BETHUNE SCAN-23000199-F101238-62401 | B1 | 1 200 |
| 2023 | MATECIR | 7 DEFIBRILLATEURS SCAN-FW117284-F500259-6700 | B1 | 7 840 |
| Total Instal.Gen.Agence.Instal.Divers | | | | 14 245 |
| 2023 | CITYWAY | CITYWAY PARAMETRAGE CALCUL ITINE-RAIRE | B1 | 6 768 |
| Total Logiciels | | | | 6 768 |
| 2023 | SARL BUREAUTIC' ABBEVILLOISE | 10 SIEGES ERGONOMIQUE | B1 | 15 672 |
| Total Matériel de bureau | | | | 15 672 |
| 2023 | ELICOM | ELICOM TABLETTES | B1 | 5 100 |
| 2023 | INMAC WSTORE | IMMAC WSTORE PC DELL | B1 | 821 |
| 2023 | INMAC WSTORE | IMMAC WSTORE PC LENOVO | B1 | 565 |
| 2023 | INMAC WSTORE | INMSAC CISCO BUSINESS 250 SERIES CBS250-48PP-4G | B1 | 697 |
| 2023 | INMAC WSTORE | SERVEUR SCAN-0097623084-F700117-95921 | B1 | 810 |
| 2023 | ROIRET | INST CAMERA OPTIQUE ROIRET | B1 | 3 046 |
| 2023 | ROIRET | ROIRET IMPRIMANTE | B1 | 4 522 |
| 2023 | ROIRET | ROIRET ONDULEUR | B1 | 1 349 |
| 2023 | ROIRET | YOKOGAWA AQ1210D ROIRET | B1 | 9 048 |
| 2023 | TBIS | 3 LENOVO THINKCENTRE SCAN-0097475464-F700117-95921 | B1 | 1 552 |
| 2023 | TBIS | 5 PC PORTABLES STD TRANSDEV TBIS | B1 | 6 647 |
| 2023 | TBIS | PC PORTABLE TBIS CARETTE NOE | B1 | 1 241 |
| 2023 | TBIS | PC PORTABLE TBIS FREZIER BLANDINE | B1 | 1 255 |
| 2023 | TBIS | TDBIS ORDINATEURS | B1 | 20 408 |
| 2023 | NOMIOS | NOMIOS 22XGERJ45 ports SCAN-FFR232542-FA05058-92100 | B1 | 4 807 |
| 2023 | ACHAT EN NORD | ECRAN MULTIFONCTION QHSE | B1 | 3 977 |
| Total Matériel informatique | | | | 65 846 |
| 2023 | RECHANGE PIECES AUTO | AMENAGEMENT DE LA BOMO RPA 17/01 | B1 | 2 181 |
| 2023 | DELABROY LAVAGE | RENAULT MASTER 3 PHASE 3 L3H2 PACK CLIM | B1 | 34 048 |
| Total Matériel transport annexe | | | | 36 229 |
| 2023 | ACE-MEKABOY | PRESSE A PIVOT SCAN-22066186-F400651-26400 | B1 | 4 350 |
| 2023 | ACE-MEKABOY | PRESSE A PIVOT SCAN-22066187-F400651-26400 | B1 | 4 350 |
| 2023 | BERNER | 2 MEULEUSES BACG-1 BERNER | B1 | 1 086 |
| 2023 | MAX MINE | POSTE POWERDUCTIO SCAN-FN310159-F102916-62400 | B1 | 5 806 |
| 2023 | RECHANGE PIECES AUTO | TENTE PLIANTE SCAN-300070363-FA02585-62210 | B1 | 666 |
| 2023 | VACOM | ECHELLE TELESCOPIQUE 29/04 VACOM | B1 | 680 |
| 2023 | VACOM | ECHELLE TELESCOPIQUE VACOM 20/03 | B1 | 680 |
| 2023 | VACOM | PULVERISATEUR AUTO SCAN-202310241-FP20869-59500 | B1 | 545 |
| 2023 | REMNI | AUTOLAVEUSE MAXIMA 60BT PRO REMNI | B1 | 6 825 |
| 2023 | SPERONI | MOTOCOMPRESSEUR SPERONI | B1 | 1 610 |
| 2023 | SPL | CHEVALET SUPPORT SCAN-23311211-F077417-62710 | B1 | 3 200 |

| Année | Fournisseur | Descriptif | Inventaire B1 / B2 / C | Montant HT |
|---|---|---|---|---|
| 2023 | SPL | ETRIER DE FIXATION SCAN-23311212-F077417-62710 | B1 | 713 |
| 2023 | SPL | SUPPORT APPUI ATELIER SCAN-23312165-F077417-62710 | B1 | 700 |
| 2023 | ACHAT EN NORD | ELEVATEUR ELECTRIQUE SCAN-F2023055735-FA08332-59861 | B1 | 1 100 |
| 2023 | ACHAT EN NORD | KIT OUTILLAGE SCAN-F2023055735-FA08332-59861 | B1 | 3 688 |
| 2023 | ACHAT EN NORD | KIT PROFESSIONNEL VAR SCAN-F2023055735-FA08332-59861 | B1 | 4 929 |
| Total Outillage Industriel | | | | 40 928 |
| **Total général** | | | | **179 687** |

## INVESTISSEMENTS À FIN 2023

| Année | Fournisseur | Descriptif | Inventaire B1 / B2 / C | Montant HT |
|---|---|---|---|---|
| 2018 | DELPIERRE AGENCEMENT | AGENCEMENTS DELPIERRE BETHUNE | B1 | 16 760 |
| 2018 | GERDI | AVOIR DELTA INSTALL BARRIERE | B1 | -10 177 |
| 2018 | GERDI | DELTA INSTALL BARRIERE BETHUNE | B1 | 10 526 |
| 2018 | GERDI | DELTA INSTALL BARRIERE GRENAY | B1 | 23 397 |
| 2018 | GERDI | INSTALL MAT HYPERFREQUENCE POUR BARRIERE | B1 | 10 177 |
| 2018 | GERDI | TVX RENOVATION CELLULE COMMERCIALE BETHU | B1 | 34 069 |
| 2018 | PANDA | ENSEIGNE NON LUMINEUSE BOUTIQUE TADAO | B1 | 3 845 |
| 2018 | SYSOCO | SYSOCO BRAS DE DEPORT QUADRAPARC | B1 | 1 018 |
| 2018 | SYSOCO | SYSOCO POSE 2 ANTENNES | B1 | 2 656 |
| 2018 | SYSOCO | SYSOCO TELAM INSTAL ANTENNE SITE QUADRAP | B1 | 10 602 |
| 2018 | URBANEO | TVX DEPOSE ABRI FUMEUR URBANEO NORD | B1 | 1 870 |
| 2020 | GERDI | TVX AGENCE LENS GERDI | B1 | 38 620 |
| 2020 | GERDI | TVX BOUTIQUE GERDI | B1 | 1 892 |
| 2020 | GERDI | TVX RENOVATIONS BAC OFFICE GERDI | B1 | 2 030 |
| 2020 | GERDI | TVX RENOVATIONS GERDI | B1 | 1 552 |
| 2020 | GERDI | TVX TERRASSE AGENCE LENS | B1 | 1 985 |
| 2022 | DOUBLET | Ecran Publicitaire Fact Doublet | B1 | 5 990 |

| Année | Fournisseur | Descriptif | Inventaire B1 / B2 / C | Montant HT |
|---|---|---|---|---|
| 2022 | SARL IMPORT BUREAU | STOCKAGE ENSEMBLE RAYONNAGE SCAN-FA2250040030-FA06261-62300 | B1 | 4 406 |
| 2023 | SARL IMPORT BUREAU | ARMOIRE COFFRE FORT SCAN-FA2350010015-FA06261-62300 | B1 | 4 224 |
| 2023 | SARL IMPORT BUREAU | COFFRE FORT SCAN-FA2350010014-FA06261-62300 | B1 | 981 |
| 2023 | SERRURERIE SAINT PRY | COFFRE FORT BETHUNE SCAN-23000199-F101238-62401 | B1 | 1 200 |
| 2023 | MATECIR | 7 DEFIBRILLATEURS SCAN-FW117284-F500259-6700 | B1 | 7 840 |
| Total Instal.Gen.Agence.Instal.Divers | | | | 175 463 |
| 2017 | CITYWAY | ACTIGRAPH CITIWAY LOGICIELS SMART-PHONE | B1 | 16 135 |
| 2017 | CITYWAY | CITYWAY ACTIGRAPH | B1 | 11 250 |
| 2017 | CITYWAY | CITYWAY ACTIGRAPH MTICKETING | B1 | 170 112 |
| 2017 | CITYWAY | CITYWAY LOGICIEL ACTIGRAPH APPLI | B1 | 42 528 |
| 2017 | CITYWAY | CITYWAY LOGICIEL OPTYBASE SNCF | B1 | 7 013 |
| 2017 | CITYWAY | LOGICIEL CITYWAY SOLUTION MTICKETING | B1 | 18 750 |
| 2017 | CITYWAY | SOLUTION MTICKETING CITYWAY LOGICIEL | B1 | 7 500 |
| 2017 | IMDEO | IMDEO PORTAIL TRANSPARENCE TADAO | B1 | 7 250 |
| 2017 | TBIS | HASTUS LOGICIEL | B1 | 129 430 |
| 2017 | TBIS | TBIS HASTUS EDITIONS SPECIFIQUES | B1 | 18 750 |
| 2017 | ZENBUS | JOUL ZENBUS LOGICIEL | B1 | 11 000 |
| 2017 | ZENBUS | JOUL ZENBUS LOGICIEL GEOLOCALISATION | B1 | 9 000 |
| 2018 | ADOBE | Licence ADOBE CCT VIP RN 1Y 1P 1 9 | B1 | 3 360 |
| 2018 | AEP | WEB SHOP POUR TADAO | B1 | 9 245 |
| 2018 | CAMPTOCAMP | Logiciel CICE Affichage sur apps | B1 | 16 775 |
| 2018 | CAMPTOCAMP | Logiciel CICE CAMPTOCAMP GEOMAP FISH | B1 | 9 300 |
| 2018 | CAMPTOCAMP | Logiciel CICE CAMPTOCAMP MIGRATION GFOSS | B1 | 6 200 |
| 2018 | CAMPTOCAMP | Logiciel CICE CHRONOPRO | B1 | 12 800 |
| 2018 | CITYWAY | 3 LICENCES OPTYGO, OPTYBASE ET OTY-MOD | B1 | 6 585 |
| 2018 | CITYWAY | CITYWAY BOUTON ACCES POLARLENS APPLICATI | B1 | 1 995 |
| 2018 | CITYWAY | CITYWAY MISE EN PLACE SOCLE DE BASE | B1 | 11 363 |
| 2018 | CITYWAY | CITYWAY MTICKETING | B1 | 2 000 |
| 2018 | ESRI | ESRI France Module de base Navstreets | B1 | 2 000 |
| 2018 | INEO | INEO SYSTRAMS INTERFACE SAEIV HASTUS | B1 | 58 241 |
| 2018 | ZENBUS | JOUL ZENBUS application voyageurs (iOS) | B1 | 23 200 |
| 2019 | ACTIGRAPH | ACTIGRAPH Réalisation plan interactif | B1 | 11 200 |
| 2019 | AEP | AEP WEB SHOP BOUTIQUE STANDARD | B1 | 9 245 |
| 2019 | CITYWAY | CITYWAY MISE EN PLACE PF OPENDATA | B1 | 9 260 |
| 2019 | CITYWAY | CITYWAY Réservation Chronopro | B1 | 9 600 |
| 2019 | MONETIK | MONETIK DAC CONDUCTEURS | B1 | 150 000 |
| 2019 | TBIS | URBAN SYSTEM TITAN FRAUDE | B1 | 2 190 |
| 2020 | AEP | LICENCE E BOUTIQUE AEP | B1 | 15 000 |
| 2020 | CAMPTOCAMP | QGIS Sync avec GMF 2.6 SCAN-CIFR200401-FA07405-73370 | B1 | 5 000 |
| 2020 | CAMPTOCAMP | QGIS Sync avec GMF 2.6 SCAN-CIFR200459-FA07405-73370 | B1 | 7 500 |
| 2020 | CITYWAY | CHATBOT POUR SITE INTERNET | B1 | 6 600 |
| 2020 | CITYWAY | INTEGRATION DU TEMPS REEL SNCF FSU045 CITYWAY | B1 | 6 930 |
| 2020 | CITYWAY | LOGICIEL INTEGRATION DU TEMPS REEL SNCF FSU045 CITYWAY | B1 | 3 780 |
| 2020 | CITYWAY | SCAN-SU045FA20070699-FSU045 CITYWAY | B1 | 2 160 |
| 2020 | TBIS | TBIS TITAN MODULE GESTION DES IMPAYES | B1 | 4 075 |
| 2021 | INMAC WSTORE | 4 LICENCES ADVIP/CORP INMAC WSTORE | B1 | 3 361 |

| Année | Fournisseur | Descriptif | Inventaire B1 / B2 / C | Montant HT |
|---|---|---|---|---|
| 2021 | SCAN | LICENCE NM-SN710 UTM-RNW1 STORMS-CAN-5180002075-F075577-69140 | B1 | 3 414 |
| 2022 | P ces ADVIP | 5 Licences ADVIP/CORP INMAC | B1 | 4 201 |
| 2022 | ROIRET | MS OFFICE HOME BUSINESS SCAN-707475686-F112349-76360 | B1 | 237 |
| 2023 | CITYWAY | CITYWAY PARAMETRAGE CALCUL ITINE-RAIRE | B1 | 6 768 |
| Total Logiciels | | | | 872 302 |
| 2018 | BURONOMIC | BURONOMIC MATERIEL DE BUREAU | B1 | 37 834 |
| 2018 | EUROSIT | EUROSIT MATERIEL DE BUREAU | B1 | 26 972 |
| 2018 | IMPORT BUREAU | IMPORT BUREAU QUADRAPARK | B1 | 960 |
| 2018 | JPG | JPG MAT DE BUREAU DEPOT WASHINGTON | B1 | 7 669 |
| 2019 | BOULANGER | TELEPHONE BOULANGER | B1 | 1 595 |
| 2019 | BOULANGER | TELEPHONE INDESIT BOULANGER | B1 | 617 |
| 2020 | MEDIA PLUS | DESTRUCTEUR MEDIAS PLUS | B1 | 580 |
| 2023 | SARL BUREAUTIC' ABBEVILLOISE | 10 SIEGES ERGONOMIQUE | B1 | 15 672 |
| Total Matériel de bureau | | | | 91 899 |
| 2017 | FRAME IP | FRAME IP ETUDE CDC ET AMO FIBRE | B1 | 59 000 |
| 2017 | FRAME IP | FRAME IP PROJET AO IRU FIBRE | B1 | 14 990 |
| 2017 | INEXTEM | INEXTEM BORNE WIFI SITE LIBERCOURT | B1 | 1 298 |
| 2017 | TBIS | 1 PC ELITE BOOK ECONOCOM | B1 | 773 |
| 2017 | TBIS | 10 PC ELITE DESK ECONOCOM | B1 | 3 720 |
| 2017 | TBIS | ECONOM 5 PC PORTABLES PROBOOK 640 G2 | B1 | 3 600 |
| 2018 | ARPENT | DBE ELECTRONIQUE SOLUTION ARPENT | B1 | 4 676 |
| 2018 | CITYWAY | mTicketing | B1 | 34 021 |
| 2018 | CITYWAY | Optygo - base - mod | B1 | 76 871 |
| 2018 | ECONOCOM | ECONOCOM 2 PROBOOK 640 G2 | B1 | 1 372 |
| 2018 | ECONOCOM | ECONOCOM 3 PROBOOK 640 G2 | B1 | 2 058 |
| 2018 | ECONOCOM | ECONOCOM M720Q TINY | B1 | 3 416 |
| 2018 | ECONOCOM | ECONOCOM PC & ELITE DESK | B1 | 3 430 |
| 2018 | ECONOCOM | ECONOCOM X1TAB G3 2210 | B1 | 2 210 |
| 2018 | ELICOM | ELICOM CHRONOPRO 30 TABLETTES IN-FORMATIQ | B1 | 13 350 |
| 2018 | FRAME IP | FRAME IP Accomp architectures cibles | B1 | 15 000 |
| 2018 | FRAME IP | FRAME IP ALIMENTATION 2800W | B1 | 1 900 |
| 2018 | FRAME IP | FRAME IP COEUR RESEAU QUADRAPARC SWITCH | B1 | 26 927 |
| 2018 | FRAME IP | FRAME IP COMMUTATEUR CISCO 48 PORTS P0E | B1 | 11 618 |
| 2018 | FRAME IP | FRAME IP SFP GIGA CISCO FIBRE LC | B1 | 1 423 |
| 2018 | INMAC WSTORE | INMSAC SALLE SERVEUR | B1 | 12 013 |
| 2018 | PLVBROKER | PLVBROKER 4 BORNE KIOSK 27 | B1 | 14 202 |
| 2018 | TBIS | 4 PACK PC LENOVO | B1 | 6 805 |
| 2018 | TBIS | PACK PC LENOVO RITM0090497 | B1 | 966 |
| 2018 | TBIS | SCC MAT INFORMATIQUE | B1 | 96 873 |
| 2018 | TBIS | SCC MAT INFORMATIQUEQT-2389696 V1 | B1 | 11 500 |
| 2019 | CITYWAY | Chronopro - SMS | B1 | 64 611 |
| 2019 | CONFIDEX | IMPRIMANTE DE MASSE CONFIDEX | B1 | 11 640 |
| 2019 | DIGIMOBEE | Digimobee | B1 | 123 456 |
| 2019 | ECONOCOM | ECONOCOM MAT INFORMATIQUE X1TAB G3 | B1 | 1 197 |
| 2019 | INEO | POSTE DE RADIO AGENCE INEO | B1 | 3 869 |
| 2019 | INEO | RADIO MDT400 INEO | B1 | 3 587 |
| 2019 | ROIRET | BORNES WIFI STATIONS VOYAGEURS ROI-RET | B1 | 103 429 |
| 2019 | SCC | SCC INFORMATIQUE SALLE DE SECOURS | B1 | 56 253 |
| 2019 | TBIS | Pack PC lENOVO ThinkCenter M720Q TBIS | B1 | 1 502 |

| Année | Fournisseur | Descriptif | Inventaire B1 / B2 / C | Montant HT |
|---|---|---|---|---|
| 2019 | TBIS | Pack PC portable ThinkPad T580 TBIS | B1 | 1 012 |
| 2019 | TBIS | TBIS 1 PACK PC LENOVO - V THIERRI | B1 | 1 235 |
| 2019 | TBIS | TBIS 2 PACKS PC LENOVO | B1 | 2 888 |
| 2019 | TBIS | TBIS 3 PACKS PC LENOVO | B1 | 4 109 |
| 2019 | TBIS | TBIS 3 PORTABLES PC | B1 | 3 301 |
| 2019 | TBIS | TBIS 5 PACKS PC LENOVO - AVRIL-BACHE-LET. | B1 | 4 317 |
| 2019 | TBIS | TBIS 5 PORTABLES PC | B1 | 4 331 |
| 2019 | TBIS | TBIS 6 PACKS PC LENOVO | B1 | 7 569 |
| 2019 | TBIS | TBIS HASTUS HASTOP EDITION HP 3 SEC-TIONS | B1 | 1 770 |
| 2019 | TBIS | TBIS HASTUS HASTOP EDITION HP AVEC FREQE | B1 | 2 950 |
| 2019 | TBIS | TBIS PORTABLE | B1 | 751 |
| 2019 | TBIS | TBIS SWITCH WIFI GRENAY | B1 | 2 111 |
| 2020 | CIBEST | KIT BANC DE MAINTENANCE CIBESTS-CAN-FC201100647-F102188-25000 | B1 | 3 100 |
| 2020 | CITYWAY | Evolutions Tps Réel | B1 | 11 128 |
| 2020 | ELICOM | BUNDLE ET TABLETTES ATELIER ELICOM | B1 | 10 690 |
| 2020 | ELICOM | SAMSUNG GALAXY ELICOM | B1 | 4 760 |
| 2020 | INMAC WSTORE | PC ORDINATEUR APC NETSHELTER INMAC | B1 | 5 803 |
| 2020 | LESOT | SUPPORT TABLETTE LESOT | B1 | 92 250 |
| 2020 | ROIRET | BORNES WIFI POUR STATIONS VOYAGEURS | B1 | 44 327 |
| 2020 | SCC | DELL EMC SCV320 BOITIER SCAN-20K00921-F105635-92000 | B1 | 20 259 |
| 2020 | TBIS | TBIS LAPTOP | B1 | 13 200 |
| 2020 | TBIS | TBIS PC LORS DU 1ER CONFINEMENT | B1 | 25 464 |
| 2021 | INMAC WSTORE | SERVEUR NAS QNAP TS-883XU-RP | B1 | 2 678 |
| 2021 | MEDIA PLUS | 8 TABLETTES FIELBOOK MEDIA PLUS SCAN-707458502-F112349-76360 | B1 | 15 163 |
| 2021 | MEDIA PLUS | ALIMENTATION DE STOMSHIED SCAN-707462369-F112349-76360 | B1 | 1 911 |
| 2021 | MEDIA PLUS | FIELDBOOK COQUE RABAT SCAN-707459745-F112349-76360 | B1 | 966 |
| 2021 | PRODJEKT | INSTALL ECRAN GRENAY ET HOUDAINE SCAN-FN0A1667-FA05140-62490 | B1 | 10 908 |
| 2021 | ROIRET | PRTG SUPERVISION RESEAU SCAN-5180001963-F075577-69140 | B1 | 18 173 |
| 2021 | ROIRET | ROIRET FIREWALL SCAN-5180001975-F075577-69140 | B1 | 13 490 |
| 2021 | SCC | 2 UPGRADES SCC SCAN-21AS0055-F105635-92000 | B1 | 1 900 |
| 2021 | SYSOCO | MISE EN PLACE DE DEUX LIAISONS FH -9330008558-F300049-69150 | B1 | 27 576 |
| 2021 | TBIS | 4 PC INDUSTRIEL VITUS 15SQP | B1 | 7 222 |
| 2021 | TBIS | 6 PC TRANSDEV BIS | B1 | 7 282 |
| 2021 | TBIS | 8 PC TRANSDEV BIS | B1 | 8 281 |
| 2021 | TBIS | TBIS ACCESSOIRE PC 02/2021 | B1 | 12 990 |
| 2021 | TBIS | TBIS ACCESSOIRE PC 03/2021 | B1 | 5 704 |
| 2021 | TBIS | TBIS ACCESSOIRE+PC 11/2021 | B1 | 5 930 |
| 2021 | TBIS | TBIS ACHAT PC+ACCESSOIRES 05/202 | B1 | 5 265 |
| 2021 | TBIS | TBIS ACHAT PC+ACCESSOIRES 07/202 | B1 | 7 501 |
| 2021 | TBIS | TBIS PC + ACCESOIRES 12/2021 | B1 | 1 656 |
| 2021 | TBIS | TBIS PC 05/2021 | B1 | 4 856 |
| 2021 | TRENOIS DECAMPS | ENCODEURS ETHERNET SCAN-65284-F102310-59443 | B1 | 1 163 |
| 2022 | INMAC WSTORE | 3 AXIS P1375 NETWORK CAMERA SCAN-0097265031-F700117-95921 | B1 | 2 278 |

| Année | Fournisseur | Descriptif | Inventaire B1 / B2 / C | Montant HT |
|---|---|---|---|---|
| 2022 | INMAC WSTORE | CISCO CATALYST SCAN-0097235766-F700117-95921 | B1 | 2 053 |
| 2022 | INMAC WSTORE | CISCO CATALYSY PROMOTION SCAN-0097338375-F700117-95921 | B1 | 4 700 |
| 2022 | INMAC WSTORE | CISCO CONFIG SCAN-0097341295-F700117-95921 | B1 | 3 127 |
| 2022 | INMAC WSTORE | CISCO DIGITAL NETWORK SCAN-0097361201-F700117-95921 | B1 | 903 |
| 2022 | INMAC WSTORE | LENOVO THINKCENTRE M70Q SCAN-0097294764-F700117-95921 | B1 | 605 |
| 2022 | INMAC WSTORE | LENOVO THINKCENTRE SCAN-0097116415-F700117-95921 | B1 | 537 |
| 2022 | INMAC WSTORE | LENOVO V50S 07MB SCAN-0097289796-F700117-95921 | B1 | 613 |
| 2022 | MEDIA PLUS | SCAN-707482470-F112349-76360 Poste de Travail Eqt imprimante | B1 | 1 674 |
| 2022 | PRODJEKT | ECRAN CINE FRAME SCAN-FNOA2045-FA05140-62490 | B1 | 505 |
| 2022 | ROIRET | LENOVO THINKCENTRE SCAN-707475686-F112349-76360 | B1 | 638 |
| 2022 | TBIS | 1 PC PORTABLE TBIS | B1 | 1 265 |
| 2022 | TBIS | 3 PC PORTABLE TBIS | B1 | 3 752 |
| 2022 | TBIS | 3 PC TBIS | B1 | 4 359 |
| 2022 | TBIS | 4 PC TBIS | B1 | 5 638 |
| 2022 | TBIS | PC TBIS | B1 | 1 588 |
| 2022 | CAPTE | Capte | B1 | 90 336 |
| 2023 | ELICOM | ELICOM TABLETTES | B1 | 5 100 |
| 2023 | INMAC WSTORE | IMMAC WSTORE PC DELL | B1 | 821 |
| 2023 | INMAC WSTORE | IMMAC WSTORE PC LENOVO | B1 | 565 |
| 2023 | INMAC WSTORE | INMSAC CISCO BUSINESS 250 SERIES CBS250-48PP-4G | B1 | 697 |
| 2023 | INMAC WSTORE | SERVEUR SCAN-0097623084-F700117-95921 | B1 | 810 |
| 2023 | ROIRET | INST CAMERA OPTIQUE ROIRET | B1 | 3 046 |
| 2023 | ROIRET | ROIRET IMPRIMANTE | B1 | 4 522 |
| 2023 | ROIRET | ROIRET ONDULEUR | B1 | 1 349 |
| 2023 | ROIRET | YOKOGAWA AQ1210D ROIRET | B1 | 9 048 |
| 2023 | TBIS | 3 LENOVO THINKCENTRE SCAN-0097475464-F700117-95921 | B1 | 1 552 |
| 2023 | TBIS | 5 PC PORTABLES STD TRANSDEV TBIS | B1 | 6 647 |
| 2023 | TBIS | PC PORTABLE TBIS CARETTE NOE | B1 | 1 241 |
| 2023 | TBIS | PC PORTABLE TBIS FREZIER BLANDINE | B1 | 1 255 |
| 2023 | TBIS | TDBIS ORDINATEURS | B1 | 20 408 |
| 2023 | NOMIOS | NOMIOS 22XGERJ45 ports SCAN-FFR232542-FA05058-92100 | B1 | 4 807 |
| 2023 | ACHAT EN NORD | ECRAN MULTIFONCTION QHSE | B1 | 3 977 |
| Total Matériel informatique | | | | 1 411 909 |
| 2017 | NAVOCAP | NAVOCAP EQUIPEMENT EMBARQUES POUR BUS | B1 | 3 193 |
| 2017 | VIX | VIX MAT EQUIPEMENT EMBARQUES BUS | B1 | 23 813 |
| 2018 | INEO | SAEIV RADIO DU RESEAU SMTAG ENGIE INEO | B1 | 11 607 |
| 2018 | QOS | QOS WIFI ON BOARD POUR 41 VEHICULES | B1 | 32 718 |
| 2018 | QOS | WIFI ON BOARD AUTOCARS QUOS TELE-COM | B1 | 3 192 |
| 2019 | INEO | MAT ET REFERENTIEL DE MAB ENGIE INEO | B1 | 11 860 |
| 2022 | DRÄGER FRANCE | SCAN-917711353-FA07103-92160 Ethylotest anti démarage | B1 | 3 048 |
| 2023 | RECHANGE PIECES AUTO | AMENAGEMENT DE LA BOMO RPA 17/01 | B1 | 2 181 |

| Année | Fournisseur | Descriptif | Inventaire B1 / B2 / C | Montant HT |
|---|---|---|---|---|
| 2023 | DELABROY LAVAGE | RENAULT MASTER 3 PHASE 3 L3H2 PACK CLIM | B1 | 34 048 |
| Total Matériel transport annexe | | | | 125 660 |
| 2018 | IMPORT BUREAU | ARMOIRES VESTIAIRES SITE GRENAY | B1 | 35 118 |
| 2018 | IMPORT BUREAU | MOBILIER LOCAUX GRENAY | B1 | 2 721 |
| 2018 | IMPORT BUREAU | MOBILIER SALLE DE PAUSE HENIN BEAU-MON | B1 | 3 546 |
| 2019 | BERNER | 8 RAYONNAGES BERNER | B1 | 2 879 |
| 2019 | BERNER | MODUL 13 TIROIRS BAS BERNER | B1 | 657 |
| 2019 | CORA | MICRO ONDES CORA | B1 | 985 |
| 2019 | IMPORT BUREAU | MEUBLE TYPE COURRIER HOUDAIN IMPORT BUR | B1 | 12 657 |
| 2019 | IMPORT BUREAU | MOBILIER HOUDAIN IMPORT BUREAU | B1 | 48 433 |
| 2019 | IMPORT BUREAU | PLAN COMPACT CAISSON ET FAUTEUIL GRENAY | B1 | 1 449 |
| 2019 | IMPORT BUREAU | VESTIAIRE HOUDAIN IMPORT BUREAU | B1 | 31 175 |
| 2020 | CORA | REFRIGERATEUR PORTE LIEBHER SCAN-LE2020090028737-F007343-570 | B1 | 858 |
| 2020 | DELPIERRE AGENCEMENT | MOBILIER DELPIERRE AGENCE LENS | B1 | 15 032 |
| 2020 | IMPORT BUREAU | MEUBLE AVEC BOITES AUX LETTRESCAN-FA2050120017-FA06261-62300 | B1 | 2 662 |
| 2020 | IMPORT BUREAU | MOBILIER IMPORT BUREAU SCAN-FA2050100028-FA06261-62300 | B1 | 1 002 |
| 2021 | IMPORT BUREAU | MOBILIER HENIN BEAUMONT SCAN-FA2150030026-FA06261-62300 | B1 | 49 129 |
| 2021 | IMPORT BUREAU | MOBILIER PETITE SALLE SIEGE SCAN-FA2150030022-FA06261-62300 | B1 | 5 789 |
| 2021 | IMPORT BUREAU | MOBILIER SITE DE BETHUNE SCAN-FA2150030002-FA06261-62300 | B1 | 4 298 |
| 2021 | IMPORT BUREAU | VESTIAIRES SCAN-FA2150010008-FA06261-62300 | B1 | 8 919 |
| Total Mobilier | | | | 227 308 |
| 2018 | APS | JAUGE ELECTRONIQUE APS | B1 | 5 871 |
| 2018 | DIGIMOBEE | VALISE DIAGNOSTIC BUS DIGIDIAG | B1 | 94 591 |
| 2018 | DIGIMOBEE | VALISE TELEDIAGNOSTIC DIGIMOBEE | B1 | 52 146 |
| 2018 | FRANKEL | CHARIOT AVEC RIDELLES FRANKEL | B1 | 782 |
| 2018 | GORRIAS | RAMPE ELECTRIQUE HANDICAPES GORRIAS | B1 | 10 500 |
| 2018 | MANUTAN | 3 ETABLIS POUR QUADRAPARC | B1 | 2 634 |
| 2018 | MANUTAN | ETABLI 7 TIROIRS MANUTAN | B1 | 2 634 |
| 2018 | OMNIPLUS | VALISE TELEDIAGNOSTIC OMNIPLUS | B1 | 14 770 |
| 2018 | ROIRET | VARIANTE N°1 ROIRET | B1 | 8 260 |
| 2018 | STERTIL | 12 CHANDELLES ET 1 VERIN DE FOND DE FOSS | B1 | 12 335 |
| 2018 | STERTIL | PONT HYDRAULIQUE A 4 COLONNES STER-TIL BE | B1 | 15 390 |
| 2018 | STERTIL | PONT HYDRAULIQUE A 4 COLONNES STER-TIL LI | B1 | 15 390 |
| 2018 | VANDERERG | PINCE FUT SIMPLE FACT 216788 | B1 | 1 160 |
| 2018 | VANDERERG | PINCE FUT SIMPLE FACT 216789 | B1 | 1 160 |
| 2018 | VANDERERG | PINCE FUT SIMPLE FACT 216790 | B1 | 1 160 |
| 2018 | VDBS | REGLOPHARE VDBS | B1 | 801 |
| 2018 | WELDOM | GROUPE ELECTROGENE ACCESS 3000 | B1 | 1 071 |
| 2019 | ADPN | NETTOYEUR AUTO DISTRIBUTION | B1 | 3 555 |
| 2019 | ARTOIS FLEXIBLE | PLATEFORME ACCES SORTIE LATERALE | B1 | 2 250 |
| 2019 | BERNER | CHARIOT PLATEAU BERNER | B1 | 307 |
| 2019 | BERNER | CRICS CHANDELLE OUTILLAGE BERNER | B1 | 15 108 |
| 2019 | BERNER | DETECTEUR FUIT AZOTE BERNER | B1 | 294 |
| 2019 | BERNER | MODUL LAMPES 5 NIVEAUX HAUT BERNER | B1 | 436 |

| Année | Fournisseur | Descriptif | Inventaire B1 / B2 / C | Montant HT |
|---|---|---|---|---|
| 2019 | BERNER | POMPE GRAISSE BACGG BERNER | B1 | 278 |
| 2019 | BERNER | SUPPORT S 120 BERNER | B1 | 221 |
| 2019 | DECAMPS | ECHAFAUDAGE ROULANTTRENOIS DE-CAMPS | B1 | 2 070 |
| 2019 | MADRIC | STATION CARBURANT GARDE PISTOLET GRENAY | B1 | 1 674 |
| 2019 | MADRIC | STATION CARBURANT GRENAY | B1 | 14 050 |
| 2019 | WURTH | CHANDELLE TREPIEDS 8.2T WURTH | B1 | 4 200 |
| 2019 | WURTH | CHARIOT PORTE ROUES WURTH | B1 | 1 700 |
| 2019 | WURTH | ETABLI MOBILE RWB 2 WURTH | B1 | 1 564 |
| 2019 | WURTH | POSTE A SOUDER WURTH | B1 | 2 512 |
| 2020 | FRANKEL | RAYONNAGE ET CHARIOT FRANKEL | B1 | 7 312 |
| 2020 | LANSEL | Chassis Lansel avec table rotative SCAN-67372-FA13537-62470 | B1 | 2 800 |
| 2020 | ORAPI | AUTOLAVEUSE GEL NR2 52 TRACTEE | B1 | 5 252 |
| 2020 | RS COMPONENT SAS | CAMERA RS700 THERMAL IMAGER 80 X 80 | B1 | 799 |
| 2020 | WURTH | ETABLI MOBILE SCAN-1133322614-F024919-89331 | B1 | 846 |
| 2021 | ARTOIS FLEXIBLE | Plieuse Manuel ARTOIS FLEXIBLE | B1 | 1 060 |
| 2021 | ARTOIS FLEXIBLE | Poste à Souder ARTOIS FLEXIBLE | B1 | 959 |
| 2021 | ARTOIS FLEXIBLE | Poste Redressage ARTOIS FLEXIBLE | B1 | 661 |
| 2021 | ATS | KIT POUR REPARATION SOUFFLET ATS | B1 | 3 238 |
| 2021 | BERNER | 2 PERCEUSES D ETABLI D23 PRO MONO OU TRI | B1 | 1 758 |
| 2021 | BERNER | 2 SERVANTES REVOLUTION BERNER | B1 | 1 593 |
| 2021 | BERNER | ETABLI 2 CAISSONS BERNER | B1 | 599 |
| 2021 | BERNER | RIVETEUSE BERNER | B1 | 525 |
| 2021 | BERNER | SERVANTE ELECTRO RPA | B1 | 4 058 |
| 2021 | GROUPE VANDENBERGHE | SERVANTE 7 TIROIRS VANDENBER | B1 | 1 097 |
| 2021 | LANSEL | SUPPORT FIXATION JOINT LANSEL | B1 | 760 |
| 2021 | MANUTAN | ETABLI 7 TIROIRS MANUTAN | B1 | 945 |
| 2021 | MANUTAN | Etabli Mobile MANUTAN | B1 | 605 |
| 2021 | RPA | CAISSE A OUTIL ELECTRO RPA | B1 | 1 951 |
| 2021 | SECU.R.A.C. | 5 ARMOIRES SURETE SCAN-FA14022903-FA17084-59490 | B1 | 2 650 |
| 2021 | SECU.R.A.C. | GERBEUR ELECPSL32FFLLP SCAN-FA14022395-FA17084-59490 | B1 | 7 558 |
| 2021 | SLS DIFFUSION | CENTRALE ASPIRATION SLS DIFFUSION | B1 | 1 613 |
| 2022 | ACE-MEKABOY | MEKABOY LT01 PORTE ETRIER MOYEU SCAN-21065615-F400651-26400 | B1 | 4 614 |
| 2022 | BERNER | ETABLI MOBILE SCAN-1135150385-F024919-89331 | B1 | 1 380 |
| 2022 | EVOBUS FRANCE | XENTRY DIAGNOSIS KIT 4 VALISES SCAN-6916013772-F065160-95200 | B1 | 13 423 |
| 2022 | FRANKEL | CHARIOT SCAN-2900355-F006370-91420 | B1 | 1 156 |
| 2022 | GROUPE VANDENBERGHE | CLEF DYNAMOMETRIQUE SCAN-384405-F117440-59160 | B1 | 919 |
| 2022 | JADE INDUSTRIE | MAT POUR SECURISATION MAINT SUR BUS INDUFA54-FA19119-59290 | B1 | 11 598 |
| 2022 | MANUTAN | BAC RETENTION PEINT SCAN-M006419519-F014856-95500 | B1 | 660 |
| 2022 | MANUTAN | RACK MOBILE SCAN-M006502673-F014856-95500 | B1 | 1 805 |
| 2022 | MAX MINE | MAX MINE - POSTE POWERDUCTION | B1 | 5 806 |
| 2022 | TRENOIS DECAMPS | NETTOYEUR HAUTE PRESSION SCAN-1287506-F102310-59443 | B1 | 990 |
| 2022 | TRENOIS DECAMPS | POSTE MULTIPEARL SCAN-1354841-F102310-59443 | B1 | 1 459 |

| Année | Fournisseur | Descriptif | Inventaire B1 / B2 / C | Montant HT |
|---|---|---|---|---|
| 2023 | ACE-MEKABOY | PRESSE A PIVOT SCAN-22066186-F400651-26400 | B1 | 4 350 |
| 2023 | ACE-MEKABOY | PRESSE A PIVOT SCAN-22066187-F400651-26400 | B1 | 4 350 |
| 2023 | BERNER | 2 MEULEUSES BACG-1 BERNER | B1 | 1 086 |
| 2023 | MAX MINE | POSTE POWERDUCTIO SCAN-FN310159-F102916-62400 | B1 | 5 806 |
| 2023 | RECHANGE PIECES AUTO | TENTE PLIANTE SCAN-300070363-FA02585-62210 | B1 | 666 |
| 2023 | VACOM | ECHELLE TELESCOPIQUE 29/04 VACOM | B1 | 680 |
| 2023 | VACOM | ECHELLE TELESCOPIQUE VACOM 20/03 | B1 | 680 |
| 2023 | VACOM | PULVERISATEUR AUTO SCAN-202310241-FP20869-59500 | B1 | 545 |
| 2023 | REMNI | AUTOLAVEUSE MAXIMA 60BT PRO REMNI | B1 | 6 825 |
| 2023 | SPERONI | MOTOCOMPRESSEUR SPERONI | B1 | 1 610 |
| 2023 | SPL | CHEVALET SUPPORT SCAN-23311211-F077417-62710 | B1 | 3 200 |
| 2023 | SPL | ETRIER DE FIXATION SCAN-23311212-F077417-62710 | B1 | 713 |
| 2023 | SPL | SUPPORT APPUI ATELIER SCAN-23312165-F077417-62710 | B1 | 700 |
| 2023 | ACHAT EN NORD | ELEVATEUR ELECTRIQUE SCAN-F2023055735-FA08332-59861 | B1 | 1 100 |
| 2023 | ACHAT EN NORD | KIT OUTILLAGE SCAN-F2023055735-FA08332-59861 | B1 | 3 688 |
| 2023 | ACHAT EN NORD | KIT PROFESSIONNEL VAR SCAN-F2023055735-FA08332-59861 | B1 | 4 929 |
| Total Outillage Industriel | | | | 424 251 |
| | | **Total général** | | **3 328 792** |

# LES INVESTISSEMENTS RÉALISÉS PAR LE SMT (SUIVI DU PLAN PLURIANNUEL D'INVESTISSEMENT)

| Domaine | Projet | Descriptif | |
|---|---|---|---|
| Véhicules | Bus articulé hybride | | |
| | Bus standard hybride | | |
| | Bus standard hydro-gène | | |
| | Midibus | | |
| | Minibus LR | | |
| | Minibus SAD | | |
| | Minibus TPMR | | |
| | Découpe des véhi-cules | Découpe (Scénario 1) : 41 nouveaux bus articulés exploités sur BuLLes 1 et 2 | |
| | | Découpe (Scénario 2) : Scénario 1 + 40 bus standard BuLLes 3-5-6-7 | |
| | | Découpe (Scénario 3) : Ensemble du parc sur LR (y compris sous-traitant) | |
| Dépôts | CMR Quadraparc | | |
| | CMR HOUDAIN | | |
| | CMR HENIN | | |
| | BÉTHUNE WASHINGTON | | |
| Outillage | CMR Quadraparc | passerelles mobiles, | |
| | | pont roulant, | |
| | | équipement des fosses, | |
| | | équipements de bancs de freinage, | |
| | | systèmes d'extraction individuels des gaz d'échappement sur rail, | |
| | | compresseur /s et les arrivées d'air, | |
| | | stations et portiques de distribution de fluides, | |
| | | levages par fûts, | |
| | | colonnes de levage mobiles, | |
| | | moyens de levage pour l'huilerie, et les moyens de rétention, | |
| | | machines à laver les bus, | |
| | | machine à laver le châssis, | |
| | | Station de distribution de carburant | |
| | | rinces œil | |
| | | établis dans les ateliers | |
| | | racks de stockage pour pneus | |
| | | bornes de recharge pour les VL électriques | |
| | | cabine de peinture | |
| | CMR HOUDAIN | passerelles mobiles, | |
| | | pont roulant, | |
| | | équipement des fosses, | |
| | | équipements de bancs de freinage, | |
| | | systèmes d'extraction individuels des gaz d'échappement sur rail, | |
| | | compresseur /s et les arrivées d'air, | |
| | | stations et portiques de distribution de fluides, | |
| | | levages par fûts, | |
| | | colonnes de levage mobiles, | |
| | | moyens de levage pour l'huilerie, et les moyens de rétention, | |
| | | machines à laver les bus, | |
| | | machine à laver le châssis, | |
| | | Station de distribution de carburant | |
| | | banc de redressage | |
| | | rinces œil | |
| | | établis dans les ateliers | |
| | | racks de stockage pour pneus | |
| | | bornes de recharge pour les VL électriques | |

| | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 41 (extension) | | | | | |
| | 3 (renouvelle-ment) | 12 (renouvel-lement) + 1 (extension) | | | 3 (renouvelle-ment) | 0 (renouvelle-ment) | 9 (renouvelle-ment) |
| | | | 6 (extension) | | | | |
| | 1 (renouvelle-ment) | 10 (renouvelle-ment) | | | | 0 (renouvelle-ment) | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | 11 (renouvelle-ment) | | 4 (renouvelle-ment) | | 3 (renouvelle-ment) |
| | | x | | | | | |
| | | x | | | | | |
| | | x | | | | | |
| | x | | | | | | |
| | x | | | | | | |
| | x | | | | | | |
| | x | | | | | | |
| | 2 | | | | | | |
| | 1 | | | | | | |
| | 3 | | | | | | |
| | 1 | | | | | | |
| | 1 par travée | | | | | | |
| | 1 | | | | | | |
| | x | | | | | | |
| | 2 | | | | | | |
| | x | | | | | | |
| | 1 | | | | | | |
| | 2 | | | | | | |
| | 1 | | | | | | |
| | 2 | | | | | | |
| | x | | | | | | |
| | x | | | | | | |
| | x | | | | | | |
| | x | | | | | | |
| | 1 | | | | | | |
| | 2 | | | | | | |
| | 1 | | | | | | |
| | 1 par fosse | | | | | | |
| | 1 | | | | | | |
| | 1 par travée | | | | | | |
| | 1 | | | | | | |
| | x | | | | | | |
| | 3 | | | | | | |
| | x | | | | | | |
| | 1 | | | | | | |
| | 2 | | | | | | |
| | 1 | | | | | | |
| | 3 | | | | | | |
| | 1 | | | | | | |
| | x | | | | | | |
| | x | | | | | | |
| | x | | | | | | |
| | x | | | | | | |

| Domaine | Projet | Descriptif | |
|---|---|---|---|
| | CMR HENIN | équipement des fosses, | |
| | | systèmes d'extraction individuels des gaz d'échappement sur rail, | |
| | | compresseur /s et les arrivées d'air, | |
| | | stations et portiques de distribution de fluides, | |
| | | Jeux de colonnes de levage mobiles, | |
| | | moyens de levage pour l'huilerie, et les moyens de rétention, | |
| | | machines à laver les bus, | |
| | | machine à laver le châssis, | |
| | | Station de distribution de carburant | |
| | | rinces œil | |
| | | établis dans les ateliers | |
| | | bornes de recharge pour les VL électriques | |
| | BÉTHUNE WASHINGTON | Transfert équipements actuels | |
| Grands Projets | SAE - Radio | Système central | |
| | | Systèmes embarqués bus TADAO | |
| | | Systèmes embarqués affrétés | |
| | | Systèmes embarqués BHNS | |
| | | Nodal radio | |
| | | Point haut | |
| | | Mobile | |
| | | Portatif | |
| | | Pièces de rechange | |
| | SAI | Système central | |
| | | Systèmes embarqués bus TADAO | |
| | | Systèmes embarqués affrétés | |
| | | Systèmes embarqués BHNS | |
| | | BIV simple face | |
| | | Web et mobiles | |
| | | Pièces de rechange | |
| | | Poste opérateur déporté par dépôt (option) | |
| | | Equipements embarqués cars scolaires (option) | |
| | Billettique | Système central | |
| | | Pupitre embarqué et valideur (BUS + Midibus) | |
| | | Pupitre embarqué (CAR) | |
| | | PDC et PDVV (Minibus) | |
| | | TPV et TPVm | |
| | | TPV dépositaires | |
| | | DAT | |
| | | Valideur BHNS | |
| | | Web et mobiles | |
| | | Pièces de rechange | |
| | Réseau Multiservices | Système central | |
| | | RMS (55 + 45 + 15 stations + 4 dépôts) | |
| | | Pièces de rechange | |
| | Vidéosurveillance | Station | |
| | | Carrefour | |
| | | Pièces de rechange | |
| Mobilier urbain | Marquage au sol | Linéaire (en mètres) | |
| | Mobiler réseau classique | Totem | |
| | | Abris neufs | |
| | | Abris d'occasion | |
| | | Poteaux provisoires | |
| | Mobilier réseau BHNS | Totem | |
| | | Abris neufs | |
| | Mobilier boutique | Guichet PMR | |

| | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 1 par fosse | | | | | | |
| | 1 par travée | | | | | | |
| | 1 | | | | | | |
| | 1 | | | | | | |
| | 2 | | | | | | |
| | 1 | | | | | | |
| | 1 | | | | | | |
| | 1 | | | | | | |
| | 1 | | | | | | |
| | X | | | | | | |
| | X | | | | | | |
| | X | | | | | | |
| | X | | | | | | |
| | 1 | | | | | | |
| | 112 | | | | | | |
| | 111 | | | | | | |
| | 60 | | | | | | |
| | 1 | | | | | | |
| | 6 | | | | | | |
| | 502 | | | | | | |
| | 50 | | | | | | |
| | 1 | | | | | | |
| | 1 | | | | | | |
| | 112 | | | | | | |
| | 111 | | | | | | |
| | 60 | | | | | | |
| | 140 | | | | | | |
| | 1 | | | | | | |
| | 1 | | | | | | |
| | 3 | | | | | | |
| | 186 | | | | | | |
| | 1 | | | | | | |
| | 223 | | | | | | |
| | 186 | | | | | | |
| | 35 | | | | | | |
| | 27 | | | | | | |
| | 70 | | | | | | |
| | 140 | | | | | | |
| | 120 | | | | | | |
| | 1 | | | | | | |
| | 1 | | | | | | |
| | 1 | | | | | | |
| | 119 | | | | | | |
| | 1 | | | | | | |
| | 15 | | | | | | |
| | 10 | | | | | | |
| | 1 | | | | | | |
| | 9000 | 9000 | 9000 | 9000 | 9000 | 9000 | 6000 |
| | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 | 50 |
| | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 7 |
| | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 7 |
| | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 12 |
| | 16 | 16 | 16 | 16 | 16 | 16 | 10 |
| | 32 | 32 | 32 | 32 | 32 | 32 | 22 |
| | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

| Domaine | Projet | Descriptif | |
|---|---|---|---|
| Politique Vélo | Vélo | Vélos de ville | |
| | | Vélos à assistance électrique | |
| | | Vélos pliants | |
| | | Vélos enfants | |
| | | Antivol | |
| | | Panier | |
| | | Casques adulte | |
| | | Casques baby | |
| | | Casques enfants | |
| | | Siège vélo enfant | |
| | | Pied vélo | |
| | | Plaques de personnalisation | |
| | Boutique Biclō (tranche condition-nelle n°1) | Béthune | |
| | Boutique Biclō (tranche condition-nelle n°2) | Hénin | |
| | Abris-vélos (tranche conditionnelle n°3) | 15 places | |
| | | 20 places | |
| | | 30 places | |
| | | 40 places | |
| | Arceaux vélos (simples) | Arceaux vélos BuLLes 2 - 6 | |
| | | Arceaux vélos BuLLe 1 - 3 - 5 - 7 | |

| | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 15 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| | | 20 | 25 | 8 | | | |
| | | 10 | 18 | | | | |
| | | 2 | 2 | 4 | | | |
| | | 47 | 47 | | | | |
| | | 35 | 35 | | | | |
| | | 30 | 30 | | | | |
| | | 10 | 10 | | | | |
| | | 2 | 2 | | | | |
| | | 10 | 10 | | | | |
| | | 1 | 1 | | | | |
| | | 35 | 35 | | | | |
| | | 1 | 1 | | | | |
| | | | | | 1 | | |
| | | 2 | 3 | | | | |
| | | 1 | | | | | |
| | | 1 | 2 | | 1 | | |
| | | 1 | | | | | |
| | | 277 | | | | | |
| | | 684 | | | | | |

# LES CONTRATS ENTRE LE DÉLÉGATAIRE ET DES TIERS

| CATÉGORIE DE CONTRAT | Description de la prestation | Fournisseur / Prestataire | Date de fin | Observation |
|---|---|---|---|---|
| Assurance | ABT prime assurance RCG, locaux et flotte | AON | 31/12/2023 | Renouvelable tacite reconduction |
| Autres charges de personnel | Vacations du Docteur Levisse | AHNAC | 31/12/2023 | Renouvelable tacite reconduction |
| Autres charges de personnel | Nettoyage vêtements techniques & bâtiments | BARDUSH | 31/12/2023 | Renouvelable tacite reconduction |
| Autres charges de personnel | Proxi bus Ergotherapeute Prest | DEFFAR NADHYR | 31/12/2023 | Renouvelable tacite reconduction |
| Autres charges de personnel | ABT Nettoyage vêtement de travail HENIN | ESAT MONTIGNY | 31/12/2023 | Renouvelable tacite reconduction |
| Autres charges de personnel | Achat vêtement de travail | GROUPE MULLIEZ-FLORY | 31/12/2023 | Renouvelable tacite reconduction |
| Autres charges de personnel | ABT Nettoyage vêtement de travail (autres sites) | SERVICARTE | 31/12/2023 | Renouvelable tacite reconduction |
| Autres charges de personnel | Abt Mission de service social au travail | SSTRN | 31/12/2023 | Renouvelable tacite reconduction |
| Bâtiments | ABT LOCATION HENIN EBREX | SCI SHANY | 30/06/2021 | Renouvelable tacite reconduction |
| Bâtiments | Location EBREX | SCI SHANY | 30/06/2021 | Renouvelable tacite reconduction |
| Cotisations | ABT ASSO AIDE AUX VICTIMES | AVIJ 62 | 31/12/2023 | Renouvelable tacite reconduction |
| Cotisations | PARRAINAGE SPORTIF | FUTSAL BETHUNOIS | 31/12/2023 | Renouvelable tacite reconduction |
| Cotisations | ABT SAISON CHAMPIONNAT ET SEMINAIRES | RCL | 30/06/2022 | |
| Cotisations | ABT SACEM | SACEM | 31/12/2023 | Renouvelable tacite reconduction |
| Cotisations | ABT SPRE remunération equit | SPRE | 31/12/2023 | Renouvelable tacite reconduction |
| Cotisations | ABT Politique des transports | TRANSCITE | 31/12/2023 | Renouvelable tacite reconduction |
| Cotisations | ABT Tennis de Table | US LIEVIN | 31/12/2023 | Renouvelable tacite reconduction |
| Cotisations | ABT UTP COTISATION ACPTE 20067 FACT 11/01/19 | UTP | 31/12/2023 | Renouvelable tacite reconduction |
| Energie | ABT EDF | EDF | 31/12/2023 | Renouvelable tacite reconduction |
| Energie | Fourniture eau | SIVOM COMMUNAUTE DU BETHUNOIS | 31/12/2023 | Renouvelable tacite reconduction |
| Energie | Fourniture de OLEO 100 | OLEO | 31/12/2023 | Renouvelable tacite reconduction |
| Energie | ABT GAZ SIEGE LENS | TOTAL GAZ | 31/12/2023 | Renouvelable tacite reconduction |
| Energie | Fourniture eau | VEOLIA EAU CGE | 31/12/2023 | Renouvelable tacite reconduction |
| Entretien & Maintenance | Entretien Locaux | AGENOR | 31/12/2021 | Renouvelable tacite reconduction |
| Entretien & Maintenance | Entretien Bus | APASE | 31/12/2023 | Renouvelable tacite reconduction |
| Entretien & Maintenance | Entretien Locaux | APASE | 31/12/2023 | Renouvelable tacite reconduction |
| Entretien & Maintenance | Entre tien Espaces verts | APASE | 31/12/2023 | Renouvelable tacite reconduction |
| Entretien & Maintenance | Emballage et fournitures de GAZ | AIR LIQUIDE | 31/12/2023 | Renouvelable tacite reconduction |

| CATÉGORIE DE CONTRAT | Description de la prestation | Fournisseur / Prestataire | Date de fin | Observation |
|---|---|---|---|---|
| Entretien & Maintenance | TRI SELECTIF SIEGE + 4 SITES | ARMELLE | 31/12/2023 | Renouvelable tacite reconduction |
| Entretien & Maintenance | Contrôle reglementaire des installations | BUREAU VERITAS | 31/12/2023 | Renouvelable tacite reconduction |
| Entretien & Maintenance | Collecte des piles | COREPILE | 31/12/2023 | Renouvelable tacite reconduction |
| Entretien & Maintenance | Télé-maintenance des véhicules | DIGIMOBEE | 31/12/2023 | Renouvelable tacite reconduction |
| Entretien & Maintenance | PNEUMATIQUES | GOODYEAR | 31/12/2023 | Renouvelable tacite reconduction |
| Entretien & Maintenance | Maintenance du système relevage 4 sites | HADES ENVIRONNEMENT | 31/12/2023 | Renouvelable tacite reconduction |
| Entretien & Maintenance | Nettoyage/hygiène/ Dépôt Henin | INITIAL | 31/12/2023 | Renouvelable tacite reconduction |
| Entretien & Maintenance | Contrat neige Depot | IVEER | 31/12/2023 | Renouvelable tacite reconduction |
| Entretien & Maintenance | MAINTENANCE ONDULEURS LEGRAND GRENAY-HENIN-HOUDAIN | LEGRAND | 31/12/2023 | Renouvelable tacite reconduction |
| Entretien & Maintenance | Maintenance Stations-Service et Lavages | MADIC | 31/12/2023 | Renouvelable tacite reconduction |
| Entretien & Maintenance | Service location de lavettes industrielles Bethune, Grenay, Henin | MEWA SERVIBEL | 31/12/2023 | Renouvelable tacite reconduction |
| Entretien & Maintenance | Abt Location outillage diagnostic | OMNIPLUS | 31/12/2023 | Renouvelable tacite reconduction |
| Entretien & Maintenance | MAINTENANCE ASCENCEUR | ORONA | 31/12/2023 | Renouvelable tacite reconduction |
| Entretien & Maintenance | LOCATION GERBEUR | SAMILEASE | 31/12/2023 | Renouvelable tacite reconduction |
| Entretien & Maintenance | LOCATION ET MAINTENANCE DE FONTAINES | SAFETY KLEEN | 31/12/2023 | Renouvelable tacite reconduction |
| Entretien & Maintenance | Telesurveillance | S.COM SECURITE IRIS | 31/12/2023 | Renouvelable tacite reconduction |
| Entretien & Maintenance | Maintenance Encaisseurs & Monnayeurs | SARL MONETIK | 31/12/2023 | Renouvelable tacite reconduction |
| Entretien & Maintenance | Maintenance monnayeur/ encaisseurs | SCAN COIN | 31/12/2023 | Renouvelable tacite reconduction |
| Entretien & Maintenance | Traitement des déchets | SEVIA | 31/12/2023 | Renouvelable tacite reconduction |
| Entretien & Maintenance | Telesurveillance | STEP | 31/12/2023 | Renouvelable tacite reconduction |
| Entretien & Maintenance | Location d'une fontaine -nettoyage des pièces | TTA LUBRIFIANTS | 19/03/2022 | |
| Entretien & Maintenance | LOCATION BAC DECHETS BETHUNE, GRENAY et HENIN | VEOLIA PROPRETE NORD | 31/12/2023 | Renouvelable tacite reconduction |
| Entretien & Maintenance | Contrat de service | VOLVO | 17/02/2023 | Renouvelable tacite reconduction |
| Entretien & Maintenance | Entretien / Maintenance batiments | CENTRALE MAINTENANCE | 31/12/2023 | Renouvelable tacite reconduction |
| Frais généraux | Gardiennage et sécurisation | ARGOS PROTECTION | 31/12/2023 | Renouvelable tacite reconduction |
| Frais généraux | Transport de fonds & Alimentation DAT | BRINK'S EVOLUTION | 31/12/2023 | Renouvelable tacite reconduction |

| CATÉGORIE DE CONTRAT | Description de la prestation | Fournisseur / Prestataire | Date de fin | Observation |
|---|---|---|---|---|
| Frais généraux | Nettoyage vêtements de travail | 5 à SEC | 31/12/2023 | Renouvelable tacite reconduction |
| Frais généraux | Location fontained'eau | CHÂTEAU D EAU | 31/12/2023 | Renouvelable tacite reconduction |
| Frais généraux | Service de navette interne | COUPE JEAN LOUIS MEDICA LENS | 31/12/2023 | Renouvelable tacite reconduction |
| Frais généraux | Centre de services partagés (comptabilité, trésorerie) | EAP | 31/12/2023 | Renouvelable tacite reconduction |
| Frais généraux | Abonnements MEMENTO | EDITIONS FRANCIS LEFEBVRE | 31/12/2023 | Renouvelable tacite reconduction |
| Frais généraux | Abonnement guide RH | EDITIONS LEGISLATIVES | 31/12/2023 | Renouvelable tacite reconduction |
| Frais généraux | Contrat location parking 3 places standard auto | EFFIA | 31/12/2023 | Renouvelable tacite reconduction |
| Frais généraux | frais de gestion cpte PEE/PERCO | EPSENS | 31/12/2023 | Renouvelable tacite reconduction |
| Frais généraux | ABT LA POSTE | LA POSTE | 31/12/2023 | Renouvelable tacite reconduction |
| Frais généraux | Abonnements journaux | LA VOIX DU NORD | 31/12/2023 | Renouvelable tacite reconduction |
| Frais généraux | Tickets resto | LE CHEQUE DEJEUNER | 31/12/2023 | Renouvelable tacite reconduction |
| Frais généraux | Location Machine à affranchir siège | NEOPOST-QUADIENT | 06/05/2022 | |
| Frais généraux | Abt location maison du velo | PIMMS | 31/12/2023 | Renouvelable tacite reconduction |
| Frais généraux | Location Machine à affranchir crc | PITNEY BOWES | 01/03/2022 | Renouvelable tacite reconduction |
| Frais généraux | Abonnement RF social | REVUE FIDUCIAIRE | 31/12/2023 | Renouvelable tacite reconduction |
| Frais généraux | Location copieurs & consommations | RICOH | 31/12/2023 | Renouvelable tacite reconduction |
| Frais généraux | Manafement FEES | TRANSDEV | 31/12/2023 | Renouvelable tacite reconduction |
| Frais généraux | Mise à disposition personnel de Direction | TRANSDEV | 31/12/2023 | Renouvelable tacite reconduction |
| Frais généraux | Abt location cabine WC divion rue plouviez | WC LOC | 31/12/2023 | Renouvelable tacite reconduction |
| Honoraires | HONORAIRES AVOCAT ANNUEL COTISATIONS | CAPSTAN | 31/12/2023 | Renouvelable tacite reconduction |
| Honoraires | ABT Commissaires aux comptes | ERNST & YOUNG | 31/12/2023 | Renouvelable tacite reconduction |
| Honoraires | HONORAIRES AVOCAT ANNUEL COTISATIONS | EVERAERE | 31/12/2023 | Renouvelable tacite reconduction |
| Informatique | Maintenance logiciel | ACTIGRAPH | 31/12/2023 | Renouvelable tacite reconduction |
| Informatique | Licence Adobe marketing | ADOBE | 31/12/2023 | Renouvelable tacite reconduction |
| Informatique | Maintenance des systèmes vidéoprotection | CIBEST | 01/01/2024 | Renouvelable tacite reconduction |
| Informatique | Maintenance des équipements réseaux | CISCO | 31/12/2023 | Renouvelable tacite reconduction |
| Informatique | Maintenance Open date services + Chronopro + Optycall + Mticket | CITYWAY | 31/12/2023 | Renouvelable tacite reconduction |

| CATÉGORIE DE CONTRAT | Description de la prestation | Fournisseur / Prestataire | Date de fin | Observation |
|---|---|---|---|---|
| Informatique | Hébergement et Infogérance d'applications | COREYE | 31/12/2023 | Renouvelable tacite reconduction |
| Informatique | Maintenance annuelle SmartNet 4h 7/7 | FRAME IP | 31/12/2023 | Renouvelable tacite reconduction |
| Informatique | Rappel automatique Gratuit | IDELIO | 26/03/2023 | Renouvelable tacite reconduction |
| Informatique | HEBERGEMENT BASE DE DONNEES TRANSPARENCE | IMDEO | 04/07/2022 | Renouvelable tacite reconduction |
| Informatique | MAINTENANCE SUR HEBERGT/ INFOGERANCE SITES INFORMATIQUES | IMDEO | 04/07/2022 | Renouvelable tacite reconduction |
| Informatique | Offre Payline easy pack monext | MONEXT | 31/12/2023 | Renouvelable tacite reconduction |
| Informatique | Maintenance Encaisseurs & Monnayeurs | SUZOHAPP | 31/12/2023 | Renouvelable tacite reconduction |
| Informatique | Maintenance Veeam Backup du socle de virtualisation des serveurs | VEEAM | 31/12/2023 | Renouvelable tacite reconduction |
| Informatique | Maintenance de la billettique | AEP | 31/12/2023 | Renouvelable tacite reconduction |
| Informatique | Maintenance SAEIV | INEO | 31/12/2023 | |
| Informatique | Maintenance VMWARE du socle de virtualisation des serveurs | VMWARE | 31/12/2023 | Renouvelable tacite reconduction |
| Location mobilières | Location véhicules service/ fonction | ALD | 31/12/2023 | Renouvelable tacite reconduction |
| Location mobilières | loc fontaines/ bonbonnes/gobelets depot/btque | CHATEAU D EAU | 31/12/2023 | Renouvelable tacite reconduction |
| Location mobilières | Location badges véhicules électriques pour recharge | CHARGEMAG | 31/12/2023 | Renouvelable tacite reconduction |
| Location mobilières | Location de la batterie Zoé | DIACLOCATION | 31/06/2023 | Renouvelable tacite reconduction |
| Location mobilières | Location cartes carburant extérieur | DKV | 12/10/2023 | Renouvelable tacite reconduction |
| Location mobilières | Contrat de location TPV | LOCAM | 20/01/2024 | Renouvelable tacite reconduction |
| Location mobilières | Location véhicules service/ fonction | OVERLEASE | 31/12/2023 | Renouvelable tacite reconduction |
| Location mobilières | Location véhicules service/ fonction | PARCOURS | 31/12/2023 | Renouvelable tacite reconduction |
| Location mobilières | location parking/ MENS | QPARK FRANCE | 31/12/2023 | Renouvelable tacite reconduction |
| Réseau & Telecommunication | Contrat location maitenance Téléphonie fixe | NEXTIRAONE (BNP PARIBAS) | 31/12/2023 | Renouvelable tacite reconduction |
| Réseau & Telecommunication | Consommation téléphonique | ORANGE | 31/12/2023 | Renouvelable tacite reconduction |
| Réseau & Telecommunication | QOS BHSN WIFI ON BOARD | QOS | 31/12/2023 | Renouvelable tacite reconduction |
| Réseau & Telecommunication | Contrat Abonnement fibre internet | SERINYA TELECOM | 31/12/2023 | Renouvelable tacite reconduction |
| Réseau & Telecommunication | Contrat tel mobile/ Data mail | SFR | 31/12/2023 | Renouvelable tacite reconduction |
| Réseau & Telecommunication | Reseau IT et outils métiers | TBIS | 31/12/2023 | Renouvelable tacite reconduction |

# 3. LES AVENANTS À LA DSP

L'année 2023 a été marquée par la signature d'un nouvel avenant (n°8) qui avait pour objet la prise en compte des éléments suivants :

- Intégration des **modifications d'offre pour un total de 151 135 kilomètres commerciaux**

| N° | Date application | Objet |
|---|---|---|
| 1 | janv-17 | Modalités de reversement des recettes : Suite à l'abandon de la régie de recette et au passage au mandat d'encaissement et de reversement des recettes, les Parties se sont donc rapprochées afin de déterminer les modalités d'encaissement et de reversement des recettes, et notamment les recettes commerciales (y compris TAD et TPMR), les recettes annexes et les recettes issues des inscriptions aux transports scolaires.<br>Régime de reprise des biens des sous-traitants : Les matériels roulants financés par les sous-traitants ou subdélégataires restent la propriété de ces derniers en fin de Contrat. Ces biens sont intégrés à l'inventaire C du Délégataire.<br>Confirmation de la levée d'option des services SAD : L'Autorité Délégante confirme que les services Allobus et Proxibus font pleinement partis du périmètre du service délégué initialement au Délégataire. |
| 2 | avr-17 | L'avenant 2 a pour objet de traduire contractuellement les modalités techniques et financières du déploiement du service spécifique de transport confié au délégataire et mis en place par le SMT Artois-Gohelle à la demande de la Préfecture dans le cadre de la commémoration du centenaire de la bataille de Vimy, le dimanche 9 avril 2017. |
| 3 | janv-18 | Levée des TC 1 et 3 sur Vélos et Abris-Vélos<br>Modification du déploiement de la prestation Accompagnement aux projets<br>CICE : Précision du traitement comptable<br>Modification des livraisons de bus (PPI AD)<br>Ajout de la clause sur les décalages d'investissement |
| 4 | déc-19 | Prise en compte du décalage de mise en exploitation du réseau BHNS au 1er avril 2019,<br>Ajustement de l'offre des services sous-traités,<br>Ajustement de l'offre des Services à la Demande,<br>Prise en compte des effets des quinze jours de gratuité lors du lancement du réseau BHNS,<br>Prise en compte de la décision de délivrer sans coût supplémentaire pour l'usager les billets BSC vierges ;<br>Mise à jour du Plan Prévisionnel des Investissements de l'Autorité Délégante et du Délégataire,<br>Prise en compte de certains effets liés au mouvement de grève de 2018,<br>Prise en charge du Délégataire du contrat de bail du site Ebrex,<br>Prise en compte de l'évolution de la législation fiscale relative au taux d'assurance maladie,<br>Ajustement de l'article 38 du contrat relatif aux modalités d'indexation du forfait de charge,<br>Ajustement de l'organisation du Comité de Suivi (Art.50 du contrat) |
| 5 | déc-20 | La retrocession d'une partie des coûts de sous traitance au titre des kms non réalisés durant la période de confinement<br>La rétrocession par le délégataire des économies sur les coûts directs liés à la production en propre<br>L'intégration de la compensation entre les économies réalisées et les charges supplémentaires liées aux coûts indirects sur l'activité réalisée en propre<br>La révision à la baisse de l'engagement de recettes à raison des recettes perdues au titre de la crise sanitaire<br>L'intégration au contrat du transport à la demande sur le territoire des anciennes communautés de communes "Artois Lys" et "Artois Flandres"<br>L'intégration au contrat des circuits scolaires sur le territoire dit de la "Lys Romane" |
| 6 | déc-21 | L'ajustement de la consistence des services relative à l'ajustement de l'offre du 26 avril 2021.<br>L'ajustement de la consistence des services relative au renforcement de l'offre de mobilité sur le territoire des anciennes communautés de commune « Artois-Lys » et « Artois-Flandre ».<br>L'impact de l'epidémie de COVID 19 sur la production en propre, la production sous-traitée et sur l'engagement de recettes.<br>La rétrocession de des allègements de charge CVAE et CFE<br>L'intégration de la sortie du bail du site EBREX<br>L'investissement sur le dépôt d'Henin Beaumont<br>L'intégration de l'opération Grand Levage |

| N° | Date application | Objet |
|---|---|---|
| 7 | déc-22 | Modification de la grille tarifaire avec intégration d'un nouveau titre CMI<br>Impact de l'épidémie de COVID 19 sur les engagements de recettes |
| 8 | déc-23 | Intégration des modifications d'offre pour un total de 151 135 kilomètres commerciaux |

# 4. LES COMPTES D'EXPLOITATION

| OBJECTIF DE RECETTES (OR) | Onglet de référence | Contractuel 2023 | Réalisé 2023 | Réalisé / Contractuel % |
|---|---|---|---|---|
| Recettes commerciales (Rc) | Onglets 2 et 3 | 6 489 764 | 4 873 599 | -25% |
| Recettes annexes /accessoires (Ra) | Onglet 4 | 181 432 | 339 373 | 87% |
| TOTAL OBJECTIF DE RECETTES | | 6 671 196 | 5 212 972 | -22% |

| FORFAIT DE CHARGES (FC) | Onglet de référence | Contractuel 2023 | Réalisé 2023 | Réalisé / Contractuel % |
|---|---|---|---|---|
| Charges variables (Cv) | Onglet 3, 10, 11 | 29 557 330 | 29 137 178 | -1% |
| Dont coûts de roulage | | 8 959 293 | 9 110 435 | 2% |
| Dont charges variables de personnel | | 20 557 430 | 20 026 744 | -3% |
| Dont autres charges variables | | 40 607 | - | |
| Charges fixes (Cf) | Onglet 4, 10, 11 | 20 168 519 | 20 031 577 | -1% |
| Dont marketing-commercial | | 1 297 407 | 1 361 427 | 5% |
| Dont infrastructures fixes | | 588 027 | 445 606 | -24% |
| Dont charges fixes de personnel | | 10 062 656 | 10 781 959 | 7% |
| Dont frais de siège /frais de région | | 1 580 649 | 1 689 740 | 7% |
| Dont impôts et taxes | | 350 284 | 560 436 | 60% |
| Dont amortissements | | 193 085 | 205 204 | 6% |
| Dont Gros Entretien Renouvellement | | - | - | |
| Dont autres charges fixes | | 4 667 965 | 4 257 299 | -9% |
| Dont marge et aléas | | 1 428 446 | 729 907 | -49% |
| Charges de sous-traitance (Cst) | Onglet 5,10, 11 | 33 304 284 | 33 861 378 | 0% |
| **TOTAL FORFAIT DE CHARGES** | | **83 030 133** | **83 030 133** | |
| | | - | - | |
| Taux de marge (marge / forfait de charges) | | 1,72% | 0,88% | -49% |
| | | | | |
| Détails des recettes | Offre de base | | | |

## 1. QUANTITÉS VENDUES

| Nombre de titres vendus | | Contractuel année 2023 | Réalisé année 2023 | Réalisé / Contractuel % |
|---|---|---|---|---|
| Réseau bus | | | | |
| Ticket Unité | Tous public | 4 022 033 | 1 951 376 | -51% |
| Formule Journée | Tous public | 77 546 | 53 891 | -31% |
| Formule 6 trajets | Tous public | 29 203 | 57 069 | 95% |
| Abonnement mensuel | Tous public | 8 457 | 16 507 | 95% |
| Abonnement annuel | Tous public | 484 | 610 | 26% |
| Formule groupe | Tous public | 1 083 | 443 | -59% |
| Abonnement mensuel | Moins de 26 ans | 91 744 | 130 701 | 42% |
| Abonnement annuel | Moins de 26 ans | 14 469 | 17 361 | 20% |
| Abonnement scolaire | Collégiens et lycéens de moins de 26 ans | 13 802 | 13 606 | -1% |
| Abonnement mensuel senior | Personnes de plus de 65 ans sans conditions de ressources | 18 686 | 18 946 | 1% |
| Abonnement annuel senior | Personnes de plus de 65 ans sans conditions de ressources | 593 | 821 | 39% |
| Abonnement Mensuel CMI | Personnes détentrices de la CMI-I | | 616 | 0% |
| Abonnement Annuel CMI | Personnes détentrices de la CMI-I | | 76 | 0% |
| Abonnement mensuel demandeur d'emploi | Demandeurs d'emploi sans conditions de ressources | 23 016 | 32 478 | 41% |
| Abonnement hebdo Fideli'ter sur carte TADAO ou SMIRT | Tous publics utilisant un abonnement TER | 9 400 | 914 | -90% |
| Abonnement mensuel Fideli'ter sur carte TADAO ou SMIRT | Tous publics utilisant un abonnement TER | 3 461 | 1 409 | -59% |

| Nombre de titres vendus | | Contractuel année 2023 | Réalisé année 2023 | Réalisé / Contractuel % |
|---|---|---|---|---|
| Sous-total bus | | 4 313 977 | 2 296 824 | -47% |
| **Réseau vélo** | | | | |
| Vélos de ville | | 376 | 89 | |
| Forfait 1/2 journée | Tous publics | 208 | 14 | -93% |
| Forfait 1 journée | Tous publics | 104 | 12 | -88% |
| Forfait 1 semaine | Tous publics | 15 | 12 | -19% |
| Forfait 1 mois | Tous publics | 7 | 14 | 102% |
| Forfait 3 mois | Tous publics | 17 | 2 | -87% |
| Forfait 1/2 journée | Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER) | 15 | 3 | -80% |
| Forfait 1 journée | Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER) | 7 | 8 | 9% |
| Forfait 1 semaine | Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER) | 1 | 5 | 377% |
| Forfait 1 mois | Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER) | 0 | 11 | 2149% |
| Forfait 3 mois | Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER) | 1 | 8 | 554% |
| Vélos à assistance électrique | | 661 | 126 | -81% |
| Forfait 1/2 journée | Tous publics | 391 | 1 | -100% |
| Forfait 1 journée | Tous publics | 196 | 1 | -99% |
| Forfait 1 semaine | Tous publics | 28 | 1 | -96% |
| Forfait 1 mois | Tous publics | 13 | 19 | 46% |
| Forfait 3 mois | Tous publics | 33 | 34 | 3% |
| Forfait 1/2 journée | Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER) | 0 | 0 | 0% |
| Forfait 1 journée | Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER) | 0 | 1 | 0% |
| Forfait 1 semaine | Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER) | 0 | 2 | 0% |
| Forfait 1 mois | Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER) | 0 | 44 | 0% |
| Forfait 3 mois | Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER) | 0 | 17 | 0% |
| Forfait siège enfant ½ journée | Tous publics | 0 | 6 | 0% |
| Sous-total vélo | | 1036 | 215 | -79% |
| **TOTAL** | | **4 316 050** | **2 297 253** | **-47%** |

| Nombre de voyages | | Contractuel année 2023 | Réalisé année 2023 | Réalisé / Contractuel % |
|---|---|---|---|---|
| Réseau bus | | | | |
| Ticket Unité | Tous public | 4 805 905 | 2 224 569 | -54% |
| Formule Journée | Tous public | 231 648 | 203 708 | -12% |
| Formule 6 trajets | Tous public | 174 474 | 388 069 | 122% |
| Abonnement mensuel | Tous public | 370 539 | 627 266 | 69% |
| Abonnement annuel | Tous public | 212 014 | 267 223 | 26% |
| Formule groupe | Tous public | 107 820 | 20 378 | -81% |
| Abonnement mensuel | Moins de 26 ans | 4 202 266 | 5 022 839 | 20% |
| Abonnement annuel | Moins de 26 ans | 7 289 942 | 7 530 999 | 3% |
| Abonnement scolaire | Collégiens et lycéens de moins de 26 ans | 2 167 316 | 2 223 928 | 3% |
| Abonnement mensuel senior | Personnes de plus de 65 ans sans conditions de ressources | 465 173 | 378 920 | -19% |
| Abonnement annuel senior | Personnes de plus de 65 ans sans conditions de ressources | 147 594 | 179 033 | 21% |
| Abonnement Mensuel CMI | Personnes détentrices de la CMI-I | | 3 431 | 0% |
| Abonnement Annuel CMI | Personnes détentrices de la CMI-I | | 17 144 | 0% |
| Abonnement mensuel demandeur d'emploi | Demandeurs d'emploi sans conditions de ressources | 687 539 | 941 862 | 37% |
| Abonnement hebdo Fideli'ter sur carte TADAO ou SMIRT | Tous publics utilisant un abonnement TER | 131 034 | 9 140 | -93% |
| Abonnement mensuel Fideli'ter sur carte TADAO ou SMIRT | Tous publics utilisant un abonnement TER | 172 328 | 53 542 | -69% |
| Sous-total bus | | 21 165 593 | 20 092 051 | -5% |
| **TOTAL** | | **21 165 593** | **20 092 051** | **-5%** |

## 2. RECETTES HT

| Recettes du service HT | | Contractuel année 2023 | Réalisé année 2023 | Réalisé / Contractuel % |
|---|---|---|---|---|
| Réseau bus | | | | |
| Ticket Unité | Tous public | 4 426 800 | 2 128 774 | -52% |
| Formule Journée | Tous public | 222 253 | 161 673 | -27% |
| Formule 6 trajets | Tous public | 139 498 | 285 345 | 105% |
| Abonnement mensuel | Tous public | 205 667 | 420 178 | 104% |
| Abonnement annuel | Tous public | 129 446 | 170 827 | 32% |
| Formule groupe | Tous public | 23 511 | 10 068 | -57% |
| Abonnement mensuel | Moins de 26 ans | 398 401 | 594 095 | 49% |
| Abonnement annuel | Moins de 26 ans | 628 302 | 789 152 | 26% |
| Abonnement scolaire | Collégiens et lycéens de moins de 26 ans | 0 | 0 | 0% |
| Abonnement mensuel senior | Personnes de plus de 65 ans sans conditions de ressources | 81 146 | 86 118 | 6% |
| Abonnement annuel senior | Personnes de plus de 65 ans sans conditions de ressources | 25 747 | 37 330 | 45% |
| Abonnement Mensuel CMI | Personnes détentrices de la CMI-I | | 2 800 | 0% |
| Abonnement Annuel CMI | Personnes détentrices de la CMI-I | | 3 439 | 0% |
| Abonnement mensuel demandeur d'emploi | Demandeurs d'emploi sans conditions de ressources | 99 947 | 147 627 | 48% |
| Abonnement hebdo Fideli'ter sur carte TADAO ou SMIRT | Tous publics utilisant un abonnement TER | 41 634 | 4 404 | -89% |
| Abonnement mensuel Fideli'ter sur carte TADAO ou SMIRT | Tous publics utilisant un abonnement TER | 60 123 | 25 618 | -57% |
| Sous-total recettes réseau bus | | 6 482 476 | 4 867 448 | -25% |
| **Réseau vélo** | | | | |
| Vélos de ville | | 1 326 | 833 | -37% |
| Forfait 1/2 journée | Tous publics | 119 | 18 | -85% |
| Forfait 1 journée | Tous publics | 119 | 30 | -75% |
| Forfait 1 semaine | Tous publics | 57 | 100 | 76% |
| Forfait 1 mois | Tous publics | 53 | 233 | 341% |
| Forfait 3 mois | Tous publics | 265 | 78 | -71% |
| Forfait 1/2 journée | Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER) | 133 | 3 | -98% |
| Forfait 1 journée | Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER) | 133 | 13 | -90% |
| Forfait 1 semaine | Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER) | 48 | 21 | -56% |
| Forfait 1 mois | Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER) | 67 | 138 | 106% |
| Forfait 3 mois | Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER) | 333 | 200 | -40% |
| Vélos à assistance électrique | | 5962 | 5318 | -11% |
| Forfait 1/2 journée | Tous publics | 748 | 4 | -99% |
| Forfait 1 journée | Tous publics | 673 | 8 | -99% |
| Forfait 1 semaine | Tous publics | 214 | 17 | -92% |
| Forfait 1 mois | Tous publics | 199 | 633 | 218% |
| Forfait 3 mois | Tous publics | 1 122 | 2525 | 125% |
| Forfait 1/2 journée | Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER) | 673 | 0 | -100% |
| Forfait 1 journée | Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER) | 561 | 4 | -99% |
| Forfait 1 semaine | Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER) | 240 | 25 | -90% |
| Forfait 1 mois | Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER) | 224 | 1100 | 390% |
| Forfait 3 mois | Tarif réduit (abonnés TADAO et abonnés PASS PASS TER) | 1 308 | 992 | -24% |
| Forfait siège enfant ½ journée | Tous publics | 0 | 10 | 0% |
| Sous-total recettes vélo | | 7 288 | 6 151 | -16% |
| **TOTAL** | | **6 489 764** | **4 873 599** | **-25%** |

## 3. RECETTES ANNEXES

| Postes | | Contractuel année 2023 | Réalisé année 2023 | Réalisé / Contractuel % |
|---|---|---|---|---|
| Recettes publicitaires | | 50 000 | 95 000 | 90% |
| Produits des amendes | | 5 000 | 81 383 | 1528% |
| Produits financiers | | | 0 | 0% |
| Frais de dossiers abonnements scolaires (10€) | | 81 432 | 113 383 | 39% |
| Duplicatas des titres de transport | | 45 000 | 85 627 | 90% |
| Autres recettes annexes | | | -36 021 | 0% |
| TOTAL | | 181 432 | 339 373 | 87% |

| Détails des charges variables_Tadao | Onglet 3 | | |
|---|---|---|---|

| Nombre de kilomètres en propre | Onglets 3a, 3b, 10, 11 | Contractuel année 2023 | Réalisé année 2023 | Réalisé / Contractuel % |
|---|---|---|---|---|
| Kilomètres commerciaux | | 7 105 432 | 7 320 706 | 3% |
| Kilomètres haut le pied * | | | 1 499 105 | |
| Kilomètres techniques * | | | 124 674 | |
| TOTAL | | 7 105 432 | 8 944 485 | 25,88% |

*Reprise du dernier rapport du délégataire pour la partie contractuelle - Elements non mis à jour contractuellement dans les derniers avenants

| Décomposition par service | Onglet de référence | Contractuel année 2023 | Réalisé année 2023 | Réalisé / Contractuel % |
|---|---|---|---|---|
| Exploitation bus | | 29 516 723 | 29 137 178 | -1% |
| Coûts de roulage | Onglet 3a, 10, 11 | 8 959 293 | 9 110 435 | 2% |
| Charges variables de personnel | | 20 557 430 | 20 026 744 | -3% |
| Exploitation BHNS | | | | |
| Coûts de roulage | Onglet 3b | | | |
| Charges variables de personnel | | | | |
| Surcoûts phase de travaux | | | | |
| Coûts de roulage | Onglet 3c | | | |
| Charges variables de personnel | | | | |
| Autre | | | | |
| Autre | | | | |
| TOTAL | | | | |

| Détails des charges fixes | Onglet 4 | | |
|---|---|---|---|

| Charges fixes | | Contractuel année 2023 | Réalisé année 2023 | Réalisé / Contractuel % |
|---|---|---|---|---|
| Marketing-commercial | Onglet 4, 10, 11 | 1 297 407 | 1 361 427 | 5% |
| Sponsoring Mécenat | | | | |
| Insertions publicitaires | | | | |
| Etudes contractuelles | | 162 485 | 43 640 | -73% |
| Etudes qualité de service | | 114 565 | 274 629 | 140% |
| Promotion du réseau | | 81 784 | 156 111 | 91% |
| Conquête nouveaux clients | | 31 675 | 40 257 | 27% |
| Signalétique | | 137 344 | 153 889 | 12% |
| Informations voyageurs | | | | |
| Informations embarquées | | | | |
| Informations temps réel | | | | |
| Supports clients | | | | |
| Communication interne | | 8 439 | 0 | -100% |
| Commissions dépositaires | | 550 654 | 254 317 | -54% |
| Achats de billetterie & consommation stocks | | - | 89 449 | |
| Cadeaux | | | | |

| Charges fixes | | Contractuel année 2023 | Réalisé année 2023 | Réalisé / Contractuel % |
|---|---|---|---|---|
| Pourboires dons courants | | 36 798 | 56 398 | 53% |
| Actions commerciales | | 173 662 | 292 737 | 69% |
| Numérique et innovation | | 588 027 | 445 606 | -24% |
| Infrastructures fixes | Onglet 4, 10, 11 | 191 200 | 379 394 | 98% |
| Entretien et réparation infrastructure | | - | - | |
| Fournitures infrastructure | | 43 618 | 66 212 | 52% |
| Entretien et réparation matériel de lavage | | - | - | |
| Accidents et vandalismes | | 353 209 | - | -100% |
| Personnel fixe | onglet 4 a, 10, 11 | 10 062 656 | 10 781 959 | 7% |
| Personnel technique | | 6 182 395 | 6 456 200 | 4% |
| Personnel administratif | | 888 378 | 927 722 | 4% |
| Personnel commercial | | 2 280 178 | 2 381 162 | 4% |
| Participation et intéressement des salariés | | 201 450 | 491 702 | 144% |
| Dotation et nettoyage vêtements de travail | | 288 277 | 271 001 | -6% |
| Frais de formation net de remboursements OPCA | | - | - | |
| Personnel mis à disposition | | 221 979 | 254 173 | 15% |
| Frais de siège /frais de région | Onglet 4, 10, 11 | 1 580 649 | 1 689 740 | 7% |
| Quote part des frais siège | | 1 580 649 | 1 689 740 | 7% |
| Quote part des frais région | | | | |
| Impôts et taxes | | 350 284 | 560 436 | 60% |
| Contribution foncière des entreprises (CFE) | | 326 028 | 140 372 | -57% |
| Autres impôts et taxes | | 24 256 | 420 064 | 1632% |
| ... | | | | |
| Dotations aux amortissements | onglet 4 b, 10, 11 | 193 085 | 205 204 | 6% |
| Matériel informatique | | 87 200 | 76 747 | -12% |
| Logiciels / Numérique et nouveaux services | | 22 871 | 20 129 | -12% |
| Mobilier de bureau | | 23 447 | 28 326 | 21% |
| Aménagement des agences | | 9 591 | - | -100% |
| Logiciel de gestion vélos | | - | - | |
| Matériel atelier | | 42 309 | 80 002 | 89% |
| Stock de girouettes | | 7 667 | - | -100% |
| Gros Entretien et Renouvellement | onglet 4 c, 10, 11 | - | - | |
| Opération grand levage - 10 véhicules | | - | - | |
| Autres charges fixes | | 4 667 965 | 4 257 299 | -9% |
| Documentation | | 6 642 | 6 244 | -6% |
| Honoraires | | 265 691 | 227 258 | -14% |
| Médiation réseau | | 159 415 | 167 775 | 5% |
| Divers transports | | 79 707 | 104 402 | 31% |
| Charges financières & Frais bancaires | | 53 072 | 87 381 | 65% |
| Locations immobilières, charges locatives, divers | | 217 601 | 293 269 | 35% |
| Redevances de logiciels | | 748 449 | 1 011 837 | 35% |
| Fournitures | | 47 825 | 63 279 | 32% |
| Entretiens et nettoyages et réparations | | 763 861 | 408 840 | -46% |
| Assistance informatique | | 265 691 | 179 436 | -32% |
| Frais postaux et Télécommunication | | 449 448 | 442 412 | -2% |
| Assurances RC Multirisques | | 271 202 | 304 070 | 12% |
| Cotisations et redevances | | 153 572 | 149 580 | -3% |
| Energie Installations fixes | | 188 640 | 456 412 | 142% |
| Charges et produits divers | | 997 149 | 355 104 | -64% |
| Marge et aléas | | 1 428 446 | 729 907 | -49% |
| Risque et aléas | | 277 103 | - | -100% |
| Marge | | 1 151 343 | 729 907 | -37% |
| **TOTAL** | | **20 168 519** | **20 031 578** | **-1%** |

| Détails des charges de sous-traitance (LR & CS) | | | |
|---|---|---|---|

1. Unités d'œuvre

| Répartition des kilomètres sous-traités | Onglet 5 | Contractuel année 2023 | Réalisé année 2023 | Réalisé / Contractuel % |
|---|---|---|---|---|
| Kilomètres commerciaux | | 6 416 435 | 6 719 636 | 5% |

1. Coûts de la sous-traitance LR & CS

| Charges de sous-traitance LR & CS | Onglet 5 | Contractuel année 2023 | Réalisé année 2023 | Réalisé / Contractuel % |
|---|---|---|---|---|
| Charges variables | | 19 967 099 | 20 301 096 | 2% |
| Dont coûts de roulage | | 7 428 454 | 7 552 712 | 2% |
| Dont charges variables de personnel | | 11 614 351 | 11 808 629 | 2% |
| Dont autres charges variables | | 924 294 | 939 755 | 2% |
| Charges fixes | | 13 337 187 | 13 560 283 | 2% |
| Dont marketing-commercial | | - | - | |
| Dont charges fixes de personnel | | 1 842 585 | 1 873 406 | 2% |
| Dont impôts et taxes | | 436 223 | 443 519 | 2% |
| Dont amortissements | | 6 713 838 | 6 826 143 | 2% |
| Dont Gros Entretien Renouvellement | | - | - | |
| Dont autres charges fixes | | 2 880 291 | 2 928 471 | 2% |
| Dont marge et aléas | | 1 464 249 | 1 488 742 | 2% |
| **TOTAL DU COÛT DE LA SOUS-TRAITANCE LR & CS** | | **33 304 284** | **33 861 378** | **2%** |

| Bilan prévisionnel | | | | |
|---|---|---|---|---|

| BILAN ACTIF | Onglet 9 | Contractuel 2023 | Réalisé 2023 | Réalisé / Contractuel % |
|---|---|---|---|---|
| Immobilisations incorporelles | | 48 500 | 1 | -100% |
| Immobilisations corporelles | | | 244 864 | |
| Immobilisations financières | | | | |
| ACTIF NET IMMOBILISE | | 48 500 | 244 865 | 405% |
| Stocks | | | 1 804 219 | |
| Créances | | 5 929 442 | 8 734 830 | 47% |
| Autres actifs | | | 11 858 534 | |
| Trésorerie | | 1 837 636 | 543 001 | -70% |
| ACTIF CIRCULANT & autre | | 7 767 078 | 22 940 584 | 195% |
| **TOTAL ACTIF** | | **7 815 578** | **23 185 449** | **197%** |

| BILAN PASSIF | Onglet 9 | Contractuel 2023 | Réalisé 2023 | Réalisé/ Contractuel % |
|---|---|---|---|---|
| Capital social | | 771 250 | 1 010 000 | 31% |
| Réserves | | 77 125 | 101 000 | 31% |
| Report à nouveau | | | 1 | |
| Résultat de l'exercice | | 571 418 | 796 342 | 39% |
| CAPITAUX PROPRES | | 1 419 793 | 1 907 343 | 34% |
| Provisions pour risques et charges | | | | |
| PROVISIONS | | | | |
| Emprunts bancaires | | | | |
| Comptes courants d'associés / dette groupe | | | | |
| Emprunts et dettes financières divers | | | | |
| DETTES FINANCIERES | | | | |
| Dettes fournisseurs | | 5 146 219 | 7 503 851 | 46% |
| Dettes fiscales et sociales | | 1 249 566 | 10 311 015 | 725% |
| Autre dettes d'exploitation | | | 3 463 240 | |
| PASSIF CIRCULANT | | 6 395 785 | 21 278 106 | 233% |
| **TOTAL PASSIF** | | **7 815 578** | **23 185 449** | **196,66%** |

| | | | |
|---|---|---|---|
| FONDS DE ROULEMENT | 1 371 293 | 1 662 478 | 21% |
| BESOIN EN FONDS DE ROULEMENT | -466 343 | 1 119 477 | -340% |
| TRÉSORERIE | 1 837 636 | 543 001 | -70% |

## INDEMINTÉ DES SINISTRES

| DATE accident | N° sinistre ASSUREUR | IMMATRICULATION VEHICULE | Catégorie | Etat | % Responsa-bilité | Charge glo-bale Transdev |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 02/01/2023 | AA2377000474 | CY-792-LQ | Collision | En cours | 0 | -926 |
| 03/01/2023 | AA2377000578 | BR-656-DV | Collision | En cours | 0 | -926 |
| 06/01/2023 | AA2377000592 | CY-778-LQ | Collision | En cours | 100 | 1 776 |
| 11/01/2023 | AA2377001113 | FD-159-KF | Collision | En cours | 100 | 1 776 |
| 10/01/2023 | AA2377000880 | FD-736-KE | Collision | En cours | 100 | 1 776 |
| 10/01/2023 | AA2377000875 | EE-032-BS | Collision | En cours | 0 | -926 |
| 13/01/2023 | AA2277052149 | BR-612-DV | Collision | En cours | 100 | 1 706 |
| 15/01/2023 | AA2377001936 | ED-153-ZJ | Collision | En cours | 100 | 500 |
| 24/01/2023 | AA2377002593 | EY-720-WV | Collision | En cours | 0 | -926 |
| 23/01/2023 | AA2377002550 | FT-301-XV | Collision | En cours | 100 | 1 776 |
| 23/01/2023 | AA2377002568 | DM-335-KJ | Collision | En cours | 0 | -926 |
| 26/01/2023 | AA2377003586 | BR-656-DV | Collision | En cours | 0 | -926 |
| 17/01/2023 | AA2377003905 | FT-876-YJ | Collision | En cours | 0 | 0 |
| 01/02/2023 | AA2377003793 | EE-874-LG | Collision | Terminé | 0 | -1 589 |
| 03/02/2023 | AA2377003973 | EY-044-WW | Collision | Terminé | 0 | -1 217 |
| 04/02/2023 | AA2377004036 | FT-301-XV | Collision | En cours | 100 | 1 776 |
| 07/02/2023 | AA2377003971 | FD-127-KF | Collision | En cours | 100 | 1 776 |
| 14/02/2023 | AA2377005027 | FA-247-YH | Collision | Sans suite | 0 | 0 |
| 28/02/2023 | AA2377006860 | FD-736-KE | Collision | En cours | 100 | 1 776 |
| 01/03/2023 | AA2377006840 | BR-629-DV | Collision | En cours | 100 | 1 776 |
| 01/03/2023 | AA2377006837 | AY-489-FH | Collision | En cours | 100 | 1 500 |
| 02/03/2023 | AA2377007372 | EE-497-BR | Collision | En cours | 0 | -926 |
| 04/03/2023 | AA2377007378 | FA-247-YH | Collision | En cours | 100 | 1 776 |
| 03/03/2023 | AA2377007206 | ED-174-ZJ | Collision | En cours | 50 | 425 |
| 08/03/2023 | AA2377007871 | BR-371-EB | Collision | En cours | 100 | 1 776 |
| 09/03/2023 | AA2377007862 | AY-089-FK | Collision | En cours | 0 | -926 |
| 14/03/2023 | AA2377008735 | FT-038-YK | Collision | Terminé | 0 | 3 411 |
| 14/03/2023 | AA2377008724 | EY-004-WV | Collision | En cours | 0 | -926 |
| 16/03/2023 | AA2377008731 | FD-953-KE | Collision | Terminé | 100 | 1 776 |
| 20/03/2023 | AA2377009010 | EZ-844-GW | Collision | Terminé | 100 | 1 776 |
| 20/03/2023 | AA2377009685 | EY-047-WV | Collision | En cours | 0 | -926 |
| 22/03/2023 | AA2377009694 | FD-211-KF | Collision | En cours | 100 | 1 776 |
| 18/03/2023 | AA2377009858 | FT-189-GX | Collision | En cours | 0 | -926 |
| 27/03/2023 | AA2377010344 | FD-057-KF | Collision | En cours | 0 | -926 |
| 31/03/2023 | AA2377011206 | EE-922-LG | Collision | En cours | 50 | 425 |
| 04/04/2023 | AA2377011547 | FT-664-PL | Collision | En cours | 100 | 1 500 |
| 08/04/2023 | AA2377012017 | DW-733-QN | Collision | En cours | 0 | -926 |
| 12/04/2023 | AA2377012433 | CY-788-LQ | Collision | En cours | 0 | -926 |
| 12/04/2023 | AA2377012426 | CJ-857-VG | Collision | En cours | 100 | 1 776 |
| 14/04/2023 | AA2377012430 | FD-924-KE | Collision | Terminé | 0 | 686 |
| 15/04/2023 | AA2377012692 | EE-497-BR | Collision | En cours | 0 | -926 |
| 19/04/2023 | AA2377013722 | EY-315-WV | Collision | En cours | 0 | 0 |
| 14/04/2023 | AA2377013747 | FX-267-EE | Collision | En cours | 0 | 0 |
| 28/04/2023 | AA2377014753 | FD-024-KF | Collision | En cours | 0 | -926 |
| 28/04/2023 | AA2377014812 | FT-597-PL | Collision | En cours | 0 | -926 |
| 02/05/2023 | AA2377015071 | DM-335-KJ | Collision | En cours | 0 | 0 |
| 03/05/2023 | AA2377015492 | FT-396-XV | Collision | En cours | 100 | 1 776 |
| 28/04/2023 | AA2377015685 | FT-880-GX | Collision | En cours | 100 | 1 776 |
| 22/05/2023 | AA2377017132 | BR-571-DV | Collision | En cours | 0 | -926 |
| 22/05/2023 | AA2377017790 | CZ-956-DX | Collision | En cours | 100 | 1 776 |
| 22/05/2023 | AA2377017968 | FT-876-YJ | Collision | Sans suite | 0 | 0 |
| 22/05/2023 | AA2377017959 | CJ-857-VG | Collision | En cours | 50 | 1 969 |
| 23/05/2023 | AA2377018152 | EZ-361-HC | Collision | En cours | 0 | -926 |
| 30/05/2023 | AA2377019684 | ED-153-ZJ | Collision | En cours | 0 | -926 |
| 30/05/2023 | AA2377019620 | BR-588-DV | Collision | En cours | 100 | 1 500 |
| 06/06/2023 | AA2377020795 | FA-922-YG | Collision | En cours | 0 | -926 |

| DATE accident | N° sinistre ASSUREUR | IMMATRICULATION VEHICULE | Catégorie | Etat | % Responsa-bilité | Charge glo-bale Transdev |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 07/06/2023 | AA2377020797 | FT-396-XV | Collision | En cours | 0 | 0 |
| 16/06/2023 | AA2377021960 | FD-127-KF | Collision | En cours | 0 | 0 |
| 20/06/2023 | AA2377022299 | CZ-946-DX | Collision | En cours | 100 | 1 776 |
| 20/06/2023 | AA2377022454 | BR-656-DV | Collision | En cours | 50 | 425 |
| 21/06/2023 | AA2377022787 | EE-084-BS | Collision | En cours | 0 | 0 |
| 24/06/2023 | AA2377022968 | CJ-857-VG | Collision | En cours | 50 | 425 |
| 06/07/2023 | AA2377024729 | EE-032-BS | Collision | En cours | 0 | 0 |
| 10/07/2023 | AA2377025890 | CJ-811-VG | Collision | En cours | 100 | 1 500 |
| 11/07/2023 | AA2377025896 | CN-670-WM | Collision | En cours | 100 | 1 500 |
| 12/07/2023 | AA2377025901 | CN-670-WM | Collision | En cours | 100 | 1 500 |
| 18/07/2023 | AA2377026350 | GK-695-FG | Collision | En cours | 50 | 425 |
| 22/07/2023 | AA2377029473 | AY-906-FH | Collision | En cours | 0 | 0 |
| 26/07/2023 | AA2377029499 | EY-451-WV | Collision | En cours | 0 | -926 |
| 31/07/2023 | AA2377029982 | EE-551-BS | Collision | En cours | 100 | 1 668 |
| 01/08/2023 | AA2377029959 | ED-153-ZJ | Collision | Terminé | 100 | 1 900 |
| 01/08/2023 | AA2377029939 | CY-778-LQ | Collision | En cours | 100 | 1 500 |
| 02/08/2023 | AA2377029915 | AY-557-FL | Collision | En cours | 0 | 0 |
| 09/08/2023 | AA2377029966 | EY-004-WV | Collision | En cours | 0 | -926 |
| 02/08/2023 | AA2377030001 | BR-371-EB | Collision | En cours | 100 | 1 500 |
| 12/08/2023 | AA2377030002 | BR-629-DV | Collision | En cours | 100 | 1 776 |
| 10/08/2023 | AA2377030665 | DM-110-JL | Collision | En cours | 100 | 1 776 |
| 16/08/2023 | AA2377030678 | BR-598-DV | Collision | En cours | 100 | 1 776 |
| 19/08/2023 | AA2377030681 | FT-635-GX | Collision | En cours | 100 | 1 776 |
| 26/08/2023 | AA2377031180 | EE-032-BS | Collision | En cours | 100 | 1 776 |
| 28/08/2023 | AA2377031188 | ED-165-ZJ | Collision | En cours | 100 | 1 776 |
| 29/08/2023 | AA2377031184 | BR-534-DV | Collision | En cours | 100 | 1 776 |
| 29/08/2023 | AA2377031187 | EX-597-KR | Collision | En cours | 0 | -926 |
| 06/09/2023 | AA2377032301 | EE-098-BS | Collision | En cours | 100 | 1 776 |
| 13/09/2023 | AA2377033636 | CJ-811-VG | Collision | En cours | 100 | 1 776 |
| 19/09/2023 | AA2377034164 | EE-922-LG | Collision | En cours | 0 | -926 |
| 19/09/2023 | AA2377034331 | FC-580-HP | Collision | En cours | 100 | 1 500 |
| 19/09/2023 | AA2377034423 | ET-347-HQ | Collision | En cours | 0 | -926 |
| 22/09/2023 | AA2377035756 | EE-516-DC | Collision | En cours | 0 | -926 |
| 29/09/2023 | AA2377036589 | FC-935-HP | Collision | En cours | 100 | 1 776 |
| 02/10/2023 | AA2377038724 | BR-598-DV | Collision | En cours | 0 | 0 |
| 17/10/2023 | AA2377040059 | BR-571-DV | Collision | En cours | 0 | -926 |
| 21/10/2023 | AA2377040636 | CZ-937-DX | Collision | En cours | 100 | 1 776 |
| 23/10/2023 | AA2377041008 | FX-621-TQ | Collision | En cours | 0 | -926 |
| 23/10/2023 | AA2377040640 | FT-814-GX | Collision | En cours | 0 | -926 |
| 25/10/2023 | AA2377040993 | ED-148-ZJ | Collision | En cours | 100 | 1 776 |
| 26/09/2023 | AA2377042730 | EE-582-DC | Collision | En cours | 100 | 1 776 |
| 03/11/2023 | AA2377043860 | BR-656-DV | Collision | En cours | 100 | 1 776 |
| 06/11/2023 | AA2377043851 | AY-557-FL | Collision | En cours | 100 | 1 776 |
| 26/10/2023 | AA2377043903 | BR-580-DV | Collision | En cours | 0 | 0 |
| 09/11/2023 | AA2377043922 | DM-107-JL | Collision | En cours | 0 | -926 |
| 09/11/2023 | AA2377043931 | EE-551-BS | Collision | En cours | 100 | 1 776 |
| 22/11/2023 | AA2377044798 | EY-487-WW | Collision | En cours | 0 | -926 |
| 18/11/2023 | AA2377045534 | FA-244-YZ | Collision | Terminé | 0 | 439 |
| 21/11/2023 | AA2377045805 | DM-110-JL | Collision | En cours | 0 | -926 |
| 28/11/2023 | AA2377046548 | BR-550-DV | Collision | En cours | 0 | 0 |
| 29/11/2023 | AA2377046873 | BR-656-DV | Collision | En cours | 0 | 0 |
| 30/11/2023 | AA2377047143 | FT-301-XV | Collision | En cours | 100 | 1 776 |
| 06/12/2023 | AA2377046790 | AY-557-FL | Collision | En cours | 0 | -926 |
| 06/12/2023 | AA2377047395 | FD-924-KE | Collision | En cours | 100 | 1 776 |
| 30/11/2023 | AA2377048452 | DW-732-QN | Collision | En cours | 100 | 1 776 |
| 13/12/2023 | AA2377048848 | EE-084-BS | Collision | En cours | 100 | 1 776 |
| 16/12/2023 | AA2377048869 | FC-822-HP | Collision | En cours | 0 | -926 |

| DATE accident | N° sinistre ASSUREUR | IMMATRICULATION VEHICULE | Catégorie | Etat | % Responsa-bilité | Charge glo-bale Transdev |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 19/12/2023 | AA2377048859 | EY-522-WT | Collision | En cours | 0 | -926 |
| 26/12/2023 | AA2377049474 | FX-629-TQ | Collision | En cours | 0 | -926 |
| 20/12/2023 | AA2377051021 | FT-396-XV | Collision | En cours | 100 | 1 776 |
| 06/04/2023 | AA2377046870 | FJ-148-PH | Collision | Terminé | 100 | 1 776 |
| 29/12/2023 | AA2377051651 | FA-195-VC | Collision | En cours | 100 | 1 776 |
| | | | | | | 63 652 € |

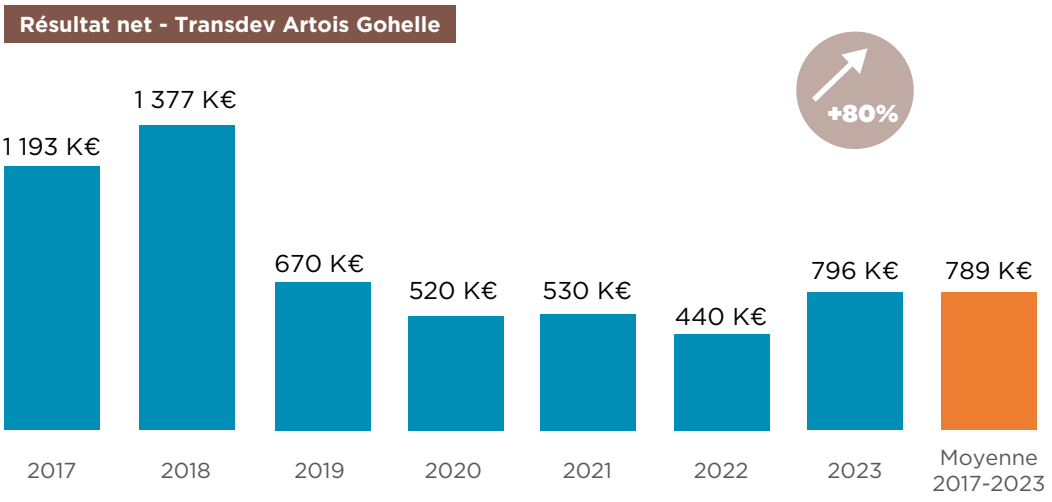
## LES COMPTES DU DÉLÉGATAIRE

Le résultat net enregistré à fin 2023 est en **progression par rapport à 2022**, et se situe au niveau de la rentabilité moyenne depuis le début de la DSP (+0,8% par rapport à la moyenne 2017-2023). (En attente des liasses fiscales définitives)

La performance **reste inférieure à l'engagement contractuel initial causé par** :

- **Un engagement de recettes non atteint**
- **Un glissement tarifaire vers les abonnements de plus en plus marqué**

La progression par rapport à 2022 est notamment possible par une maîtrise de nos charges dans un contexte inflationniste mais également par une progression de recettes



# LES INDICATEURS TECHNICO-ÉCONOMIQUES ET FINANCIERS

En 2023 nous constatons globalement une progression des validations de 7,9% portée essentiellement par la progression des validations sur les lignes régulières, et ce dans un contexte de stabilité de l'offre entre 2022 et 2023, voir une légère diminution du nombre de kilomètres.

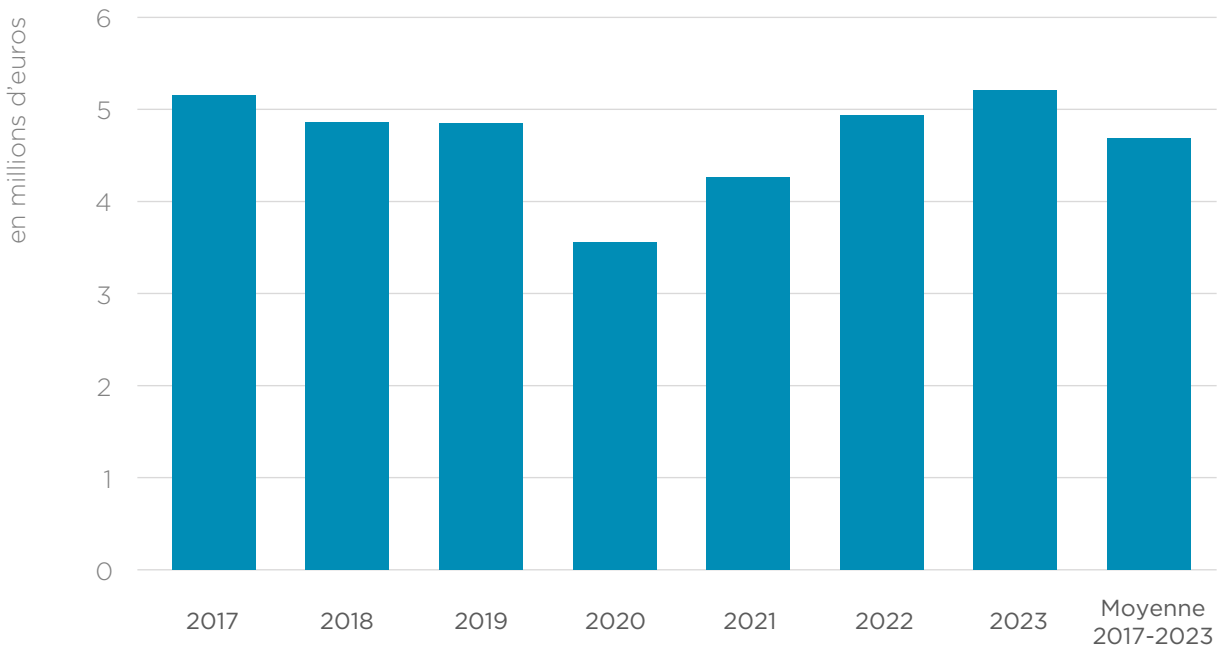
Les dépenses par kilomètre sont en hausse de 5,6% notamment porté par un contexte inflationniste

Les recettes par validation sont en baisse malgré la hausse globale des recettes du réseau, ce qui s'explique par la part croissante des abonnements comparé à une stabilité globale des ventes de titres unitaires.

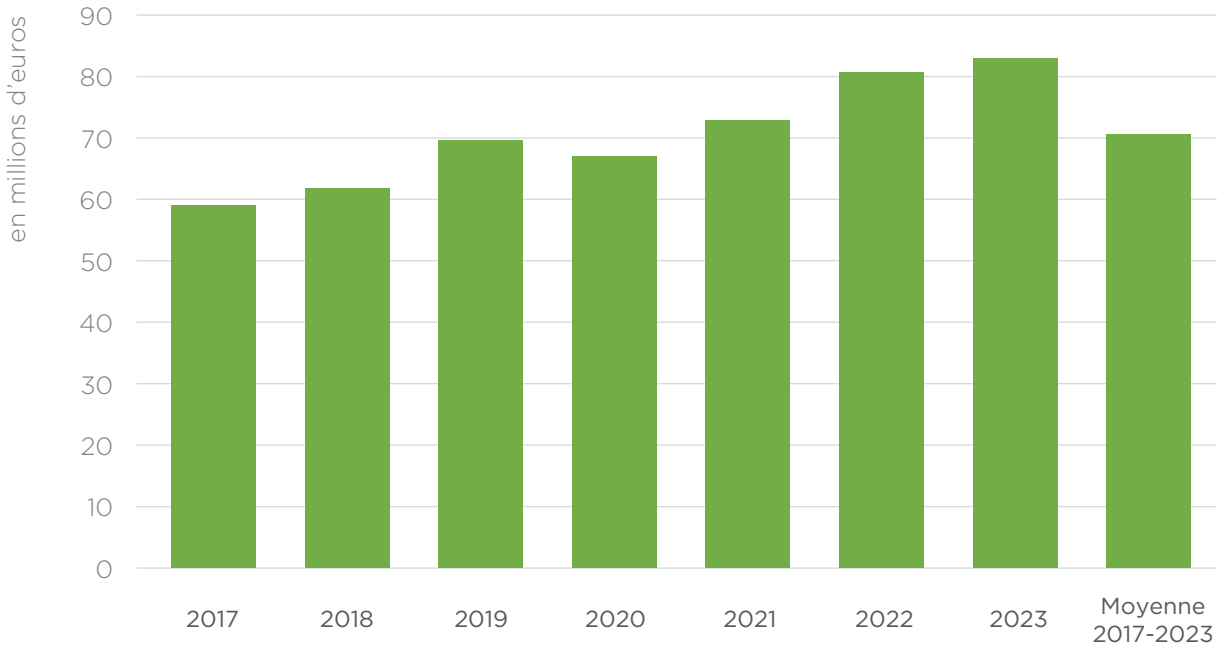
| QUANTITÉS<br>Fréquentation | N | N-1 | N /N-1 en % |
|---|---|---|---|
| **Nombre total validations** | **14 802 915** | **13 716 644** | **7,9%** |
| Validations de Lignes Régulières Bus | 12 968 008 | 11 876 605 | 9,2% |
| Validations des Circuits Scolaires Bus | 1 771 981 | 1 783 164 | -0,6% |
| Validations des Services A la Demande Bus | 62 926 | 56 875 | 10,6% |
| **Nombre d'élèves subventionnés** | **13 584** | **14 503** | **-6,3%** |
| Unités d'œuvre | | | |
| **Nombre de véhicules** | **184** | **187** | **-1,6%** |
| Articulés | 41 | 41 | - |
| Standards | 106 | 109 | -2,8% |
| Midibus | 19 | 19 | 0,0% |
| Minibus (hors TAD) | 11 | 11 | 0,0% |
| Minibus ( Allobus comme activité principale) | 0 | 0 | |
| Minibus (Proxibus comme activité principale) | 7 | 7 | 0,0% |
| | | | |
| Nombre total de km | 15 664 122 | 15 673 488 | -0,1% |
| Km commerciaux en propre | 7 320 706 | 7 435 743 | -1,5% |
| Km commerciaux sous traités | 6 719 636 | 6 636 496 | 1,3% |
| **Total kilomètres en charge** | **14 040 342** | **14 072 239** | **-0,2%** |
| Km autres (Haut le pied + technique) | 1 623 780 | 1 601 249 | 1,4% |
| | | | |
| km Articulés | 2 400 301 | 2 437 921 | -1,5% |
| Km Standards | 5 820 709 | 5 732 419 | 1,5% |
| km Midibus | 435 549 | 577 113 | -24,5% |
| km Minibus (hors TAD) | 38 025 | 51 897 | -26,7% |
| km Minibus ( Allobus comme activité principale) | - | - | - |
| km Minibus ( Proxibus comme activité principale) | 249 891 | 239 225 | 4,5% |
| **Km totaux Bus** | **8 944 475** | **9 038 575** | **-1,0%** |
| Km Véhicules de service | 1 093 437 | 744 885 | 46,8% |
| Km totaux société | 10 037 912 | 9 783 460 | 2,6% |
| | | | |
| Nombre total d'heures | 896 776 | 874 212 | 2,6% |
| Total ETP (Equivalent Temps Plein) | 615 | 601 | 2,3% |
| Heures de conduite | 497 475 | 502 725 | -1,0% |
| Heures de conduite Bus | 497 475 | 502 725 | -1,0% |
| ETP conduite | 389 | 390,81 | -0,5% |
| ETP conduite Bus | 389 | 390,81 | -0,5% |
| Heures d'atelier Bus | 101 018 | 92 550 | 9,1% |
| ETP atelier Bus | 57 | 52 | 8,9% |
| Heures du personnel technique | 155 636 | 149 771 | 3,9% |
| ETP personnel technique | 88 | 85 | 3,9% |
| Heures du personnel commercial | 67 716 | 62 245 | 8,8% |
| ETP personnel commercial | 38 | 35 | 7,9% |
| Heures du personnel administratif | 74 929 | 66 921 | 12,0% |
| ETP personnel administratif | 42 | 38 | 11,0% |

| QUANTITÉS | N | N-1 | N /N-1 en % |
|---|---|---|---|
| Rappel produits & charges | | | |
| Produits hors contribution AO | 285 610 | 211 799 | 34,8% |
| Recettes commerciales | 4 873 599 | 4 567 960 | 6,7% |
| Recettes diverses | 339 373 | 374 634 | -9,4% |
| **Total** | **5 498 582** | **5 154 393** | **6,7%** |
| Contribution AO | 83 369 145 | 78 910 431 | 5,7% |
| Charges totales | 81 360 904 | 76 879 731 | 5,8% |
| Charges d'exploitation | 41 003 215 | 38 574 156 | 6,3% |
| Ratios technico-économiques et financiers | | | |
| Nombre d'habitants | 644 754 | 644 754 | 0,0% |
| Validation/habitants | 22,959 | 21,274 | 7,9% |
| Validation/km | 1,054 | 0,975 | 8,2% |
| km/habitant | 21,776 | 21,826 | -0,2% |
| | | | |
| Recettes/Dépenses | 6,8% | 6,8% | 0,6% |
| Dépenses/km | 5,210 | 4,934 | 5,6% |
| | | | |
| Recettes/charges d'exploitation | 0,119 | 0,118 | 0,4% |
| Recette moyenne (hors contribution AO)/validation | 0,352 | 0,360 | -2,3% |
| Recette moyenne (hors contribution AO)/km | 0,371 | 0,351 | 5,7% |
| | | | |
| ETP atelier/véhicule | 0,311 | 0,280 | 11,1% |
| km/ETP | 16 339 | 16 275 | 0,4% |
| km/ETP conduite | 23 011 | 23 127 | -0,5% |
| ETP conduite/véhicule | 2,114 | 2,090 | 1,2% |
| | | | |
| Coût/ETP | 55 736 | 52 175 | 6,8% |
| Coût conduite / ETP conduite | 52 149 | 49 195 | 6,0% |
| Coût atelier / ETP atelier | 54 621 | 54 867 | -0,4% |
| Coût technique / ETP technique | 69 321 | 59 425 | 16,7% |
| Coût Marketing & commercial / ETP marketing & commercial | 52 692 | 52 769 | -0,1% |
| Coût administratif / ETP administratif | 64 282 | 62 365 | 3,1% |
| | | | |
| Coût de roulage/km - bus | 0,734 | 0,796 | -7,8% |
| Coût de personnel/km - bus | 2,621 | 2,459 | 6,6% |
| Coût d'exploitation/km - bus | 4,592 | 4,292 | 7,0% |
| Coût d'exploitation/validation - bus | 2,901 | 3,040 | -4,6% |
| Coût moyen total/km | 5,210 | 4,934 | 5,6% |
| Coût moyen total/validation | 5,705 | 5,946 | -4,1% |

## Recettes commerciales




## Forfait de Charges



## BILAN DE LA DSP

Sur la durée de la DSP, le forfait de charge s'est élevé en moyenne à 70 515 K€ (Moyenne 2017-2023) dont 5 650K€ liés à l'indexation.

Les recettes commerciales ont été portées à 4 689 k€ en moyenne sur la durée de la DSP, dans un contexte de crise sanitaire qui amputé fortement les recettes sur la période concernée.

# LES DONNÉES COMPLÉMENTAIRES SOUS FICHIERS INFORMATIQUES

33 VENDIN LE VIEIL
TADAO
©GéraldGeronimi

8021
IVECO
TADAO
70

## Tous les tableaux présentés dans ce rapport sont mis à disposition sur l'extranet dans un format informatique exploitable.

En complément, en raison de leur volume important, les données suivantes sont également déposées sur le serveur :

- La base spécifique des Origine/Destination (O/D) du service Proxibus
- La liste des inscrits au service Proxibus
- Les fiches Evengrav, perturbation et accident
- Les attestations d'assurance
- Les comptes annuels
- Le calcul détaillé de la Contribution Forfaitaire
- Les données sources au format Excel

Photos © Gérald GERONIMI ou Service comm. Tadao

transdev
ARTOIS GOHELLE

Raison sociale : Transdev Artois-Gohelle
Nom commercial : Tadao

Président : Vincent DESTOT
Directeur Général : Jean-Christophe GEHIN

Statut : SAS à associé unique
Montant du capital : 1 010 000 euros

Commissaires aux comptes :
ERNST & YOUNG et AUDITEX

Date de création : 01/01/2017
N° RCS : 814 490 199 R.C.S Arras
SIRET : 814 490 199 00027
SIREN : 814 490 199
N°TVA : FR63814490199
APE : 4931 Z

TEL : 03.91.83.12.00
FAX : 03.91.83.12.01
E-Mail : accueil@tadao.fr
INTERNET : www.tadao.fr

Siège social : CS 20106 - 62302 LENS
RIB : BNP PARIBAS – 30004 00819 00012319785 61