

2022 :
BOUGEZ COMME
VOUS VOULEZ



GRUPE
RATP



Transvilles



A. Préambule

Un contrat pour faire mieux avec moins

La finalité de notre contrat de DSP était de remettre le réseau à flot. Nous devions réduire la masse salariale et nous engager sur un retour de la fréquentation, avec une contribution forfaitaire décroissante. En d'autres mots, nous devions réussir à faire mieux et plus pour le réseau de Valenciennes, avec moins de moyens. La lecture de nos indicateurs présentés dans ce dernier rapport annuel montre que nous avons atteint ces objectifs.

Nos effectifs fin 2022 sont de 409 salariés au lieu des 421 prévus dans le contrat. Nous avons proposé de nombreuses adaptations du réseau tout au long du contrat pour trouver des économies lorsque le département s'est désengagé du financement des scolaires ou pour reconquérir la clientèle dès que la ligne T2 a été à nouveau opérationnelle. Nous avons financé en partie la mise en place de la gratuité des moins de 18 ans, puis des moins de 25 ans, en 2018 et 2019. Nous avons accompagné le SIMOUV pour enrichir l'offre de mobilité du territoire avec les navettes de centre-ville, la ligne de soirée, la nouvelle offre tramway, les vélos en libre-service et les aménagements des parkings relais.

Toutes ces initiatives ont redonné du dynamisme et de l'attrait au réseau. Malgré l'impact du COVID, la fréquentation est en progression. Les clients saluent cette dynamique et la qualité du service proposé à la lecture des résultats de la dernière enquête satisfaction.

Des engagements tenus jusqu'au bout

Enfin, conforme à la politique du groupe RATP, nous avons respecté nos engagements jusqu'au dernier jour. Suite à votre décision de changer de délégataire, nous avons pris les devants, dès début septembre, pour organiser la transition dans de bonnes conditions. Tous les projets enclenchés ont été menés à leur terme : que ce soit la certification ISO 9001, la mise en place du programme Mon Parcours pour les lignes scolaires et la réalisation de l'ensemble des opérations de maintenance placées dans notre périmètre de responsabilité.

Les voyageurs n'ont pas été impactés par la transition. Jusqu'aux fêtes de fin d'année, nous avons animé le réseau de milles couleurs. Nous sommes fiers de la qualité du réseau et de l'engagement des équipes que nous confions au nouveau délégataire.

Pascal GROSSETETE

Directeur de CTVH

B. La société exploitante

L'opérateur CTVH

Immatriculation au RCS, numéro	789 711 223 RCS Valenciennes
Date d'immatriculation	20 / 01 / 2015
Transfert du	RCS de Paris en date du 01 / 01 / 2015
Date d'immatriculation d'origine	07 / 12 / 2012
Dénomination / Raison sociale	Compagnie des Transports du Valenciennois et du Hainaut
Forme juridique	Société par actions simplifiées
Capital social	1 750 000.00 euros
Adresse du siège	ZI N°4, Rue du Président Lecuyer 59880 Saint-Saulve
Nomenclature d'activités françaises	code 4931 Z NAF
Durée de la personne morale	Jusqu'au 06 / 12 / 2111
Date de clôture de l'exercice social	31 décembre

Gestion, direction, administration, contrôle, associés ou membres

Président	ROUX Christelle
Directeur du réseau	GROSSETETE Pascal

Commissaire aux comptes titulaire

Dénomination	KPMG SA
Forme juridique	Société anonyme
Adresse	2 avenue Gambetta Tour Eqho, 92066 Paris La Défense Cedex
Immatriculation au RCS	775 726 417 Nanterre

Commissaire aux comptes suppléant

Dénomination	SALUSTRO REYDEL
Forme juridique	SAS
Adresse	2 avenue Gambetta Tour Eqho, 92066 Paris la Défense Cedex
Immatriculation au RCS	652 044 371 Nanterre

Renseignements relatifs à l'activité et à l'établissement principal

Adresse de l'établissement	452 rue du Président Lecuyer 59880 Saint-Saulve
Activité exercée	Transport public routier de personnes et en particulier l'exploitation du réseau de transports publics urbains de la région de valenciennes
Date commencement d'activité	01 / 01 / 2015
Origine du fond ou de l'activité	Création
Mode d'exploitation	Exploitation directe

C. Les éléments significatifs intervenus au cours de l'exercice

La vie du contrat

Le fait marquant de l'année 2022 est principalement la fin du contrat le 31 décembre au soir. Pendant la première partie de l'année, plusieurs projets ont animé l'entreprise, de la certification ISO 9001 à la mise en place du projet Mon parcours notamment. Fin juin, CTVH a été certifiée ISO 9001 après 2 années de travail pour bâtir une démarche qualité et d'amélioration continue au sein de l'entreprise. Le label NF Service a été une nouvelle fois renouvelé pour le service SESAME.

Puis début juillet, suite à la décision du SIMOUV de changer d'opérateur, nous nous sommes mis à la disposition de ce dernier pour organiser la transition. Dès début septembre, nous prenions contact avec lui pour planifier des réunions d'échange. A partir de début novembre, à leur demande, nous répondions à leurs différentes questions et accueillions leurs équipes dans nos locaux pour leur montrer l'organisation actuelle.

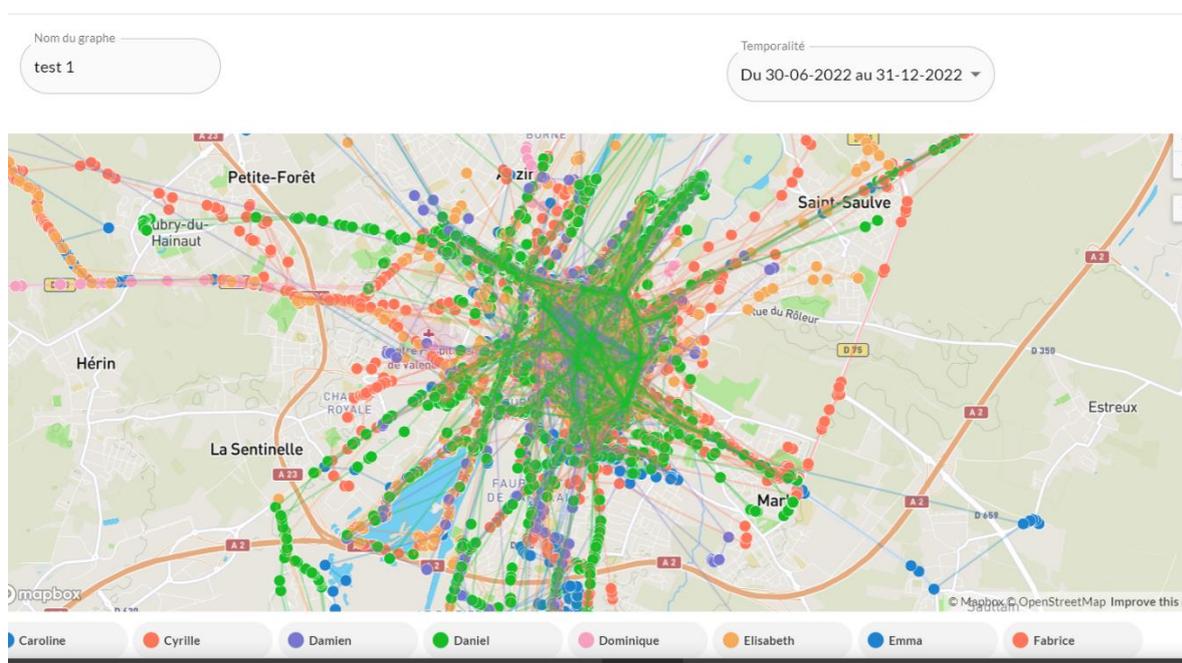
Evolution des dessertes et principaux aménagements du service

Une offre vélos renouvelée

A la fin de l'année 2021, le SIMOUV souhaitait renouveler l'offre de vélos en libre-service dans le cadre du projet Mobi-Mix porté par Valenciennes Métropole. Nous avons réussi à obtenir 70 vélos auprès de notre partenaire Donkey Republic, dans les délais très courts. Nous les avons repeints en rouge pour garantir une homogénéité avec le premier parc et le code couleur de la marque Transvilles. Le nouveau parc était disponible et opérationnel dès la fin février.

Pour lutter contre le vandalisme et le vol, nous avons intégré des traceurs GPS indépendants, via un partenaire identifié par le groupe RATP : Morio. Nous avons testé sa solution sur 4 vélos du premier parc dès le mois de janvier. Puis au printemps, nous équipions l'intégralité de la nouvelle flotte. Ces traceurs, alimentés par les dynamos des vélos, émettent un signal continu. Cela facilite ainsi la localisation d'un vélo, en cas de vol, pour le retrouver et déposer plainte. Sur les 12 premiers mois d'exploitation, sur 14 vélos déclarés « volés », 7 ont été retrouvés (soit un gain de 4 550€). Ce taux de récupération peut être amélioré avec une interface encore plus

étroite avec les forces de l'ordre pour automatiser les dépôts de plainte. Ces traceurs nous permettent également de récupérer des informations sur l'utilisation des vélos.



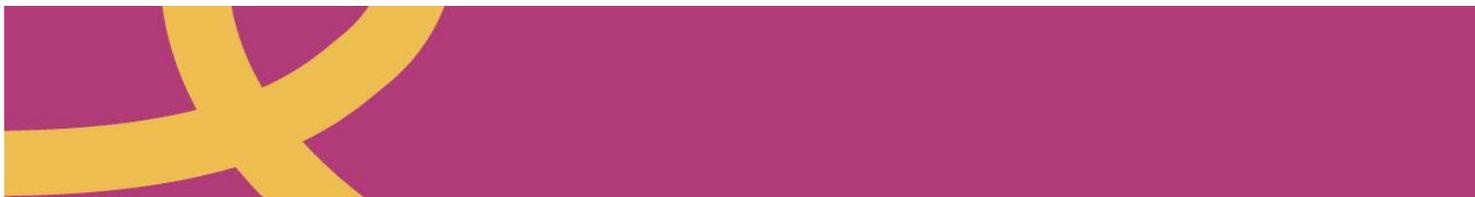
Vue des localisations de tous les vélos entre le 1^{er} juin et le 31 décembre depuis la plateforme Morio.

Nous avons également convenu d'un partenariat avec l'Université des Hauts-de-France pour déployer l'offre de vélos sur le campus de Famars. Ces derniers, très intéressés par le projet, ont accepté de transformer tous les abris vélos du campus en stations virtuelles Donkey Republic. Un utilisateur de vélo en libre-service peut ainsi laisser ou prendre un deux-roues dans chaque abri présent. Chaque emplacement autorise au moins 2 vélos. Deux autres hubs ont été créés à la gare TER du Poirier et dans le centre-ville de la commune de Famars.

Malheureusement, le SIMOUV ne nous a pas autorisé à lancer cette nouvelle offre. Nous avons juste rajouté dans le centre de Valenciennes une quinzaine de vélos et autorisé 5 vélos sur le P+R de Famars.

Création d'une plateforme de supervision des demandes d'offre

En 2022, dans le cadre de notre démarche de certification ISO 9001, nous avons mis en place un outil pour piloter et partager les demandes d'adaptation de l'offre. Nous avons créé une plateforme en ligne, accessible par l'ensemble des acteurs de l'offre au sein de l'entreprise (marketing, exploitation et finances). Par ce canal, les responsables de ligne font leur demande, qui est ensuite étudiée par les services Marketing et Méthodes. Ces deux derniers mettent à jour le statut de la demande au fur et à mesure des étapes d'avancement pour permettre aux demandeurs d'avoir une traçabilité totale.



Date	Nature	Mode	Ligne	Titre	Demandeur	Statut
08-12-2022	modification	bus	Ligne 12	L12-001	TREZEBRE V	En attente d'analyse
22-11-2022	modification	bus	Ligne 214	L214-001	Pisson Rémy	Acceptée
22-11-2022	creation	bus	Ligne 5	L5-002	Pisson Rémy	En attente de décision
14-11-2022	modification	bus	Ligne S1	LS1-005	Aurèle Bazzarelli	En attente d'analyse
27-09-2022	modification	bus	Ligne S1	LS1-004	Anthony BARILLARO	Réalisée
27-09-2022	modification	bus	Ligne 213	L213-001	TREZEBRE Vincent	Refusée

Page d'accueil de la plateforme de suivi de l'offre, avec les dernières demandes.

Demande #67 : L214-001

Date de la demande : 22-11-2022
Nature de la demande : Modification de ligne
Nom du demandeur : Pisson Rémy
Mode concerné : Bus
Ligne concernée : 214
Commune concernée : 59153
Voiture : 672
Service : S150
Type de jour : LMJV scolaire
Motif de la demande : changement itinéraire
Origine : Interne - exploitation Site Douane > Col J Jaurès
Etat : public

Description : Desserte arrêt Josquin Déprés non effectivée cause non tracée au SAE
Modification : Desserte de Farret Josquin Déprés
Motivation : Uniformiser les itinéraires Enfants commune d'Onnaing scolarisés au collège J Déprés
Mise en application prévue le : 00-00-0000
Impact kilométrique :
Impact en heures :

Acceptée
le 22-11-2022 par Frédéric Mylék

En attente d'analyse
le 22-11-2022 par Frédéric Mylék

NC

[Ajouter une étape](#) [Changer état](#) [Modifier la demande](#)

Gérez les paramètres | © CTVM - 2021/2023 - L'outil de suivi des demandes d'offre est un outil interne - propriété de CTVM - Groupe RATP

Vue du détail d'une demande, avec les informations renseignées et les différentes étapes de son traitement.

Grâce à cet outil de supervision, nous avons recensé 43 demandes d'adaptation en 2022, dont 3 pour des créations de courses supplémentaires. Parmi toutes ces demandes enregistrées, 28 demandes ont été acceptées, 8 refusées et 7 étaient toujours en attente de décision au 31 décembre 2022.

Sur les 43 demandes, 34 concernent le mode bus, 8 le tramway et 1 les navettes. Le principal canal des demandes est l'interne, avec 28 tickets (dont 95% proviennent de l'exploitation). 6 tickets concernent des réclamations de clients, 5 sont des souhaits émis par des collectivités, 2 proviennent du SIMOUV et 2 d'autres sources.

Les demandes touchent essentiellement des modifications de voyage (15), d'horaires (13), d'itinéraire (7), de temps de parcours (5) et d'arrêts (3).

Les modifications en septembre 2022

Sur toute la première partie de l'année, aucune modification n'a été apportée étant donné le contexte de réponse à appel d'offre. Quelques adaptations ont été validées pour la rentrée scolaire de septembre.

- **Ligne 4 :** Ajout d'une course à 6h12 au départ de Roelux pour une arrivée à 6h30 à Denain Espace Villars à la demande des salariés de l'hôpital de la commune.
- **Ligne S1 :** Changement du sens de circulation dans la commune de Saint Saulve, avec la création de l'arrêt « Bas Marais » dans la rue du même nom, en lieu et place des arrêts « La Calèche » et « Le Roucou ». Ce changement concerne uniquement le sens en direction de Valenciennes.

- 
- **Ligne 101** : Reprise de l'itinéraire normal en passant par l'établissement Forges et création de la desserte « Résidence Du Château », au lieu de « Lourches cimetièrre » et « Mirabeau ».
 - **Ligne 111** : Suite à la sortie temporaire d'Emerchicourt du ressort territorial, la ligne qui dessert cette commune a été suspendue.
 - **Ligne 131** : Création de 2 arrêts « Marly Maison des Associations » et « Vallée de la Rhônelle », suite à la desserte de la rue Fabien THIEME à Marly.
 - **Ligne 110** : Modification des horaires pour l'établissement Saint Jean Baptiste De La Salle.
 - **Ligne 103** : Mise en place d'une déviation suite aux travaux sur la rue Pierre Vanderbecq. Elle suivra l'itinéraire de la ligne 104. Les habitants des communes de Maing et Thiant ont été invités à se reporter sur les lignes Illigo1 ou 104.

Plusieurs temps de parcours ont été recalculés sans impacter les horaires pour les établissements scolaires.

Les lignes scolaires ont été intégralement renommées pour faciliter leur compréhension dans le cadre d'un projet global nommé « Mon Parcours ». Ce dernier souhaite rendre les voyages des scolaires encore plus simples pour leur donner une bonne première expérience des transports en commun.

Puis au cours de l'automne, la déviation sur la commune de Bellaing a été levée. La ligne 110 a pu reprendre son itinéraire initial, ainsi que pour la ligne scolaire P6002.

A la rentrée des vacances de Toussaint, nous avons mis en place la descente à la demande sur la ligne de soirée Luciole.

Tarification

La grille tarifaire n'a pas évolué en 2022 à l'exception de la création du titre accompagnant demandé par la loi LOM. Le SIMOUV a repris la proposition que nous leur avons faite en 2021, qui consiste à proposer à bord des véhicules Sesame et en agences commerciales, un titre à 1€ (sans surcoût pour le support) pour toute personne qui accompagne une personne munie d'une carte d'invalidité à plus de 80%. Ce titre est commercialisé depuis le mois de septembre. Ce dernier permet de voyager pendant une heure sur l'intégralité du réseau.

Le SIMOUV a également accepté de supprimer la gratuité des 15 premières minutes pour les vélos en libre-service afin de limiter le vandalisme. Ce changement rend le vélo payant dès le début de la location. Ce système nous permet de vérifier la validité de la carte bancaire avant d'accepter la location. Les utilisateurs paient donc immédiatement au minimum 1€ pour utiliser un vélo. Cette mesure a eu un impact sur le vandalisme et les fraudes aux cartes bancaires, mais a également dissuadé des personnes d'utiliser les vélos pour de très courtes



distances. Ce changement de tarification est intervenu au mois de mai, en prévision du lancement de la nouvelle offre de vélos.

Social : la gestion du Covid en interne

Le début de l'année 2022 a été fortement impacté par l'absentéisme lié au Covid, car nous avons dû faire face, au même titre que l'ensemble du pays, à une recrudescence des contaminations. Après un printemps encore placé sous le signe du Covid, la situation s'est apaisée au second semestre et nous a permis de revenir à une situation nominale.

Conformément aux consignes gouvernementales, les protocoles sanitaires ont été allégés au fur et à mesure de l'année. Nous sommes restés vigilants afin de pouvoir les rétablir en cas de détérioration de la situation sanitaire.

Grâce à l'ensemble de ces mesures et à leur respect par nos collaborateurs, nous avons pu éviter toute propagation excessive du virus au sein de l'entreprise et maintenir notre service auprès de nos clients.

Sécurité

Le maintien de notre dispositif de « sécurisation » du réseau, lancé mi 2021 a continué de porter ses fruits avec une baisse de 40% des agressions. Cette démarche initiée conjointement avec le SIMOUV dans un souci d'améliorer la sécurisation des voyageurs a eu des résultats positifs dès sa mise en place et dans la durée. Elle garantit à la fois des conditions de voyage plus sereines pour les clients et les collaborateurs.

D. La fonction d'études et planification

Le service OFFERT

Nombre de kilomètres parcourus par les véhicules exploités par la société au titre du contrat

Le volume kilométrique réalisé en 2022 est en augmentation par rapport à 2021 (+3,64%). Cette évolution s'explique par une année pleine concernant les opérations liées à la nouvelle offre tram lancée en mai 2021 et les évolutions bus lancées en septembre 2021.

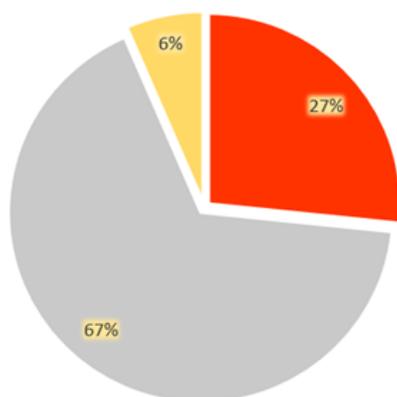
Pour le tram, cet effet calendaire explique l'augmentation de 15,7%.

Pour les bus, nous constatons une légère diminution de -1,7%.

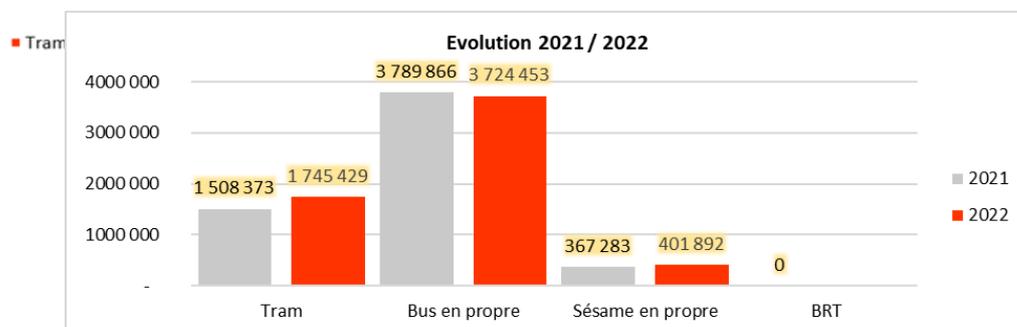
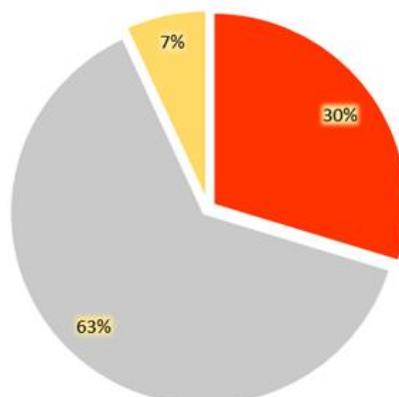
Pour le service Sésame, après la forte baisse de 2020 liée à la faible activité due à la COVID-19, nous poursuivons la progression avec +9,42%, en raison de l'attractivité du service.

Production kilométrique	2021	2022	% variation
Tram	1 508 373	1 745 429	15,7%
Bus en propre	3 789 866	3 724 453	-1,7%
Sésame en propre	367 283	401 892	9,4%
BRT	-	-	
Total	5 665 522	5 871 774	3,64%

Production interne 2021



Production interne 2022



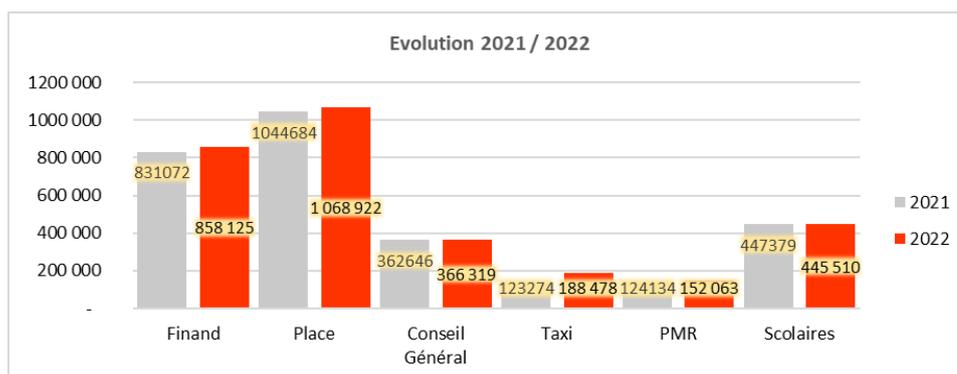
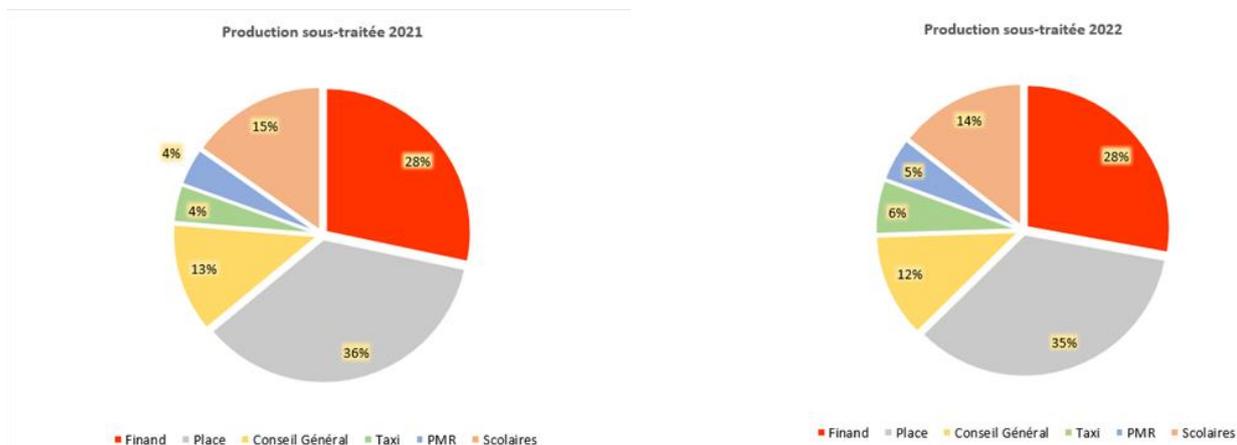
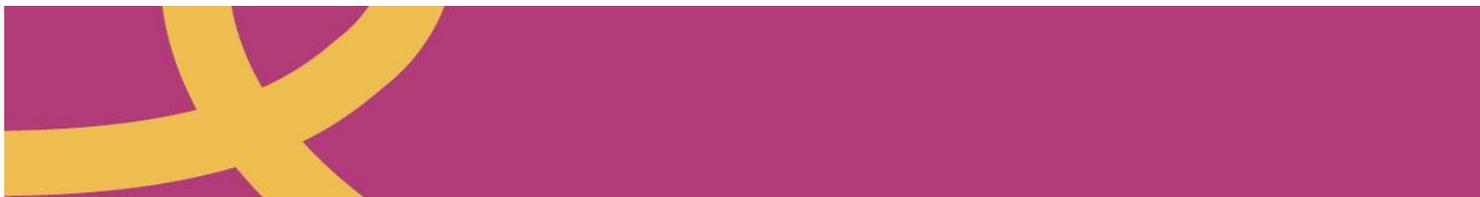
Nombre de kilomètres sous-traités au titre du contrat

Le volume de kilomètres sous-traités en 2022 est en légère augmentation par rapport à 2021 : **+5,00%**.

Les effets calendaires sont les principales explications de ces évolutions.

Enfin, l'appel aux services de sous-traitance PMR et TAD a été plus soutenu sur la totalité de l'année, en fin de semaine et les week-ends, avec +52,9% pour le TAD et +22,5% pour le TPMR.

Production kilométrique	2021	2022	% variation
Finand	831 072	858 125	3,3%
Place	1 044 684	1 068 922	2,3%
Conseil Général	362 646	366 319	1,0%
Taxi	123 274	188 478	52,9%
PMR	124 134	152 063	22,5%
Scolaires	447 379	445 510	-0,4%
Total	2 933 189	3 079 417	5,0%



Nombre de kilomètres effectués par véhicule et capacité de chaque véhicule (interne)

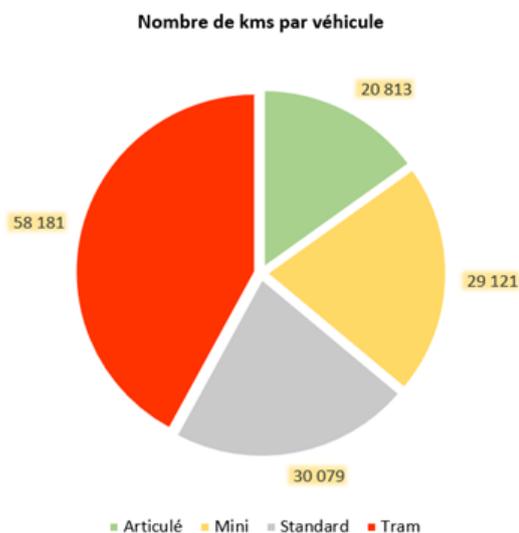
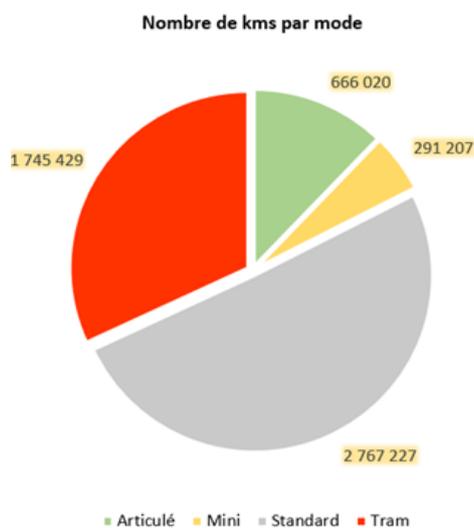
Nous observons comme les années précédentes que la part kilométrique principale revient aux bus dits standards et aux tramways.

Par contre, en raison d'un parc modal quantitativement différent et d'une offre adaptée sur une année pleine, nous constatons que la part kilométrique par véhicule est toujours logiquement dominée par les tramways (42%) puis suivi des bus standards (22%), désormais quasiment équivalente à celle des minibus affectés aux navettes

	Capacité	Nb de véhicules	Nb de kms totaux	Nb de kms par véh.
Articulé	155	32	666 020	20 813
Mini	28	10	291 207	29 121
Standard	106	92	2 767 227	30 079
Tram	213	30	1 745 429	58 181
Total		164	5 469 883	



centre-ville (21%), puis des bus articulés (15%), qui assurent uniquement des courses sur la ligne 5 et les courses dites à vocation scolaire.



Kilomètres par ligne sur 3 années

L'analyse des kilomètres par ligne sur les 3 dernières années nous permet d'observer :

- une diminution pour les lignes 211, S1 et substitution tram (nous ne comptons pas la suppression des lignes 3 et T2Bus en 2021, ni la restructuration des navettes Cordon) ;
- des augmentations pour la ligne T2 (année pleine), les lignes 105 et Luciole (effet calendaire suite restructuration septembre 2021 et fin confinement), C2 (année pleine), et spéciaux (navettes concert et Tour de France).

Commerciaux + HLP - Perd	2020	2021	2022	% variation / 2021
T1	790 874	843 831	859 566	1,9%
T2	428 863	637 735	874 863	37,2%
1	359 042	404 310	421 301	4,2%
2	242 334	265 933	269 038	1,2%
3	147 693	106 093	-	-100,0%
4	262 145	306 438	320 046	4,4%
12	202 410	215 072	218 254	1,5%
13	44 800	52 701	54 289	3,0%
14	222 302	235 361	236 886	0,6%
5	389 119	426 477	436 584	2,4%
6	182 848	196 542	202 674	3,1%
H	1 413	1 797	1 957	8,9%
30	181 716	221 774	228 788	3,2%
100	73 040	82 206	79 453	-3,3%
102	49 647	58 563	61 402	4,8%
116	33 037	39 714	41 605	4,8%
T2 BUS	89 430	65 091	-	-100,0%
S1	370 360	361 125	285 274	-21,0%
S2	164 742	175 131	176 232	0,6%
Le Cordon	88 635	52 686	-	-100,0%
C1	-	32 710	99 078	202,9%
C2	-	49 469	112 863	128,2%
AmandiTour	22 288	53 808	31 603	-41,3%
Villars Express	12 691	64 577	47 665	-26,2%
101	153 264	171 638	175 865	2,5%
103	178 923	209 520	213 757	2,0%
104	115 189	135 303	137 953	2,0%
109	114 717	138 465	145 029	4,7%
112	47 274	55 942	57 632	3,0%
ILLIGO 1	22 562	36 258	31 826	-12,2%
131	61 271	72 498	75 295	3,9%
Luciole	8 998	7 630	20 768	172,2%
211 et sco	189 577	3 818	-	-100,0%
ILLIGO 2	46 874	54 334	54 547	0,4%
105	37 718	28 650	88 857	210,1%
106	56 664	65 672	67 832	3,3%
107	180 063	206 059	209 510	1,7%
108	68 289	81 496	85 078	4,4%
110	165 919	189 657	196 014	3,4%
111	57 518	69 200	75 582	9,2%
121	130 306	152 656	158 344	3,7%
133	66 453	78 697	81 926	4,1%
A	33 757	39 007	39 096	0,2%
G	14 821	17 268	17 190	-0,4%
Université	-	-	-	-
223 / 134	43 849	51 329	52 199	1,7%
211	27 974	80 403	27 782	-65,4%
401	48 361	56 858	52 037	-8,5%
403	42 450	45 953	46 679	1,6%
420	10 603	12 268	12 706	3,6%
340	24 806	30 775	32 003	4,0%
333	14 290	17 204	17 480	1,6%
334	45 734	57 115	58 130	1,8%
222	16 566	22 720	22 612	-0,5%
224	12 998	19 194	21 452	11,8%
311/811	-	-	54 835	-
450	19 235	20 156	20 602	2,2%
Taxi	96 330	123 274	188 478	52,9%
PMR	373 466	491 417	553 955	12,7%
Scolaires	512 337	709 567	752 157	6,0%
Spéciaux	684	454	1 744	284,0%
BRT/sup	-	48 716	27 820	-42,9%
Total	7 399 271	8 550 317	8 934 195	4,5%



Nombre de services par ligne et par an

L'année 2022 présente une augmentation de **+4,3%** du nombre de services affectés par rapport à 2021.

Cette augmentation se répartie comme suit :

- 12% de plus pour le tram
- 0,2% de plus pour le bus

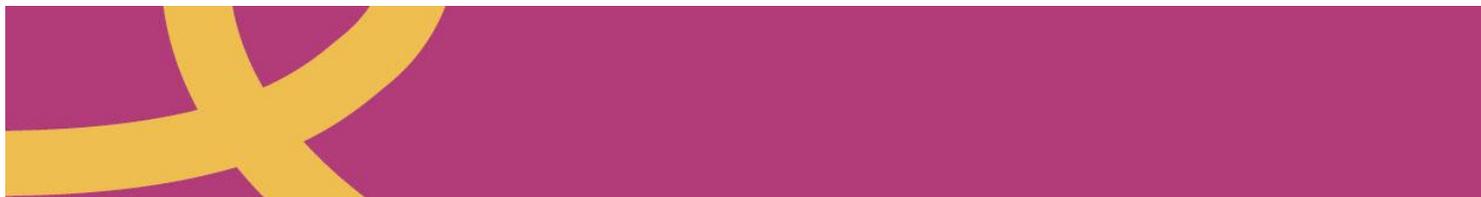
Les ajustements liés à la nouvelle offre 12/15/30 opérées en année pleine expliquent l'augmentation du nombre de services pour la partie tramway.

Nb de services	2020	2021	2022	% variation / 2021
TRAM	13 401	16 307	18 290	12,2%
BUS	27 982	31 088	31 140	0,2%
Total	41 383	47 395	49 430	4,3%

Nombre de PKO par ligne et par an

L'offre du réseau Transvilles, en termes de places par kilomètre offert, reste toujours en deçà des autres réseaux de même taille. Sa typologie spécifique, à savoir un réseau peu dense sur une aire urbaine étendue, explique en grande partie cette situation.

Cette année, les lignes T1, 4, 12, S2, 1 et T2 (exploitées en propre) présentent un taux de remplissage > 2%.



	2020			2021			2022		
	Capacité	Kms commerciaux	PKO	Kms commerciaux	PKO	Kms commerciaux	PKO	Voyages	T% de remplissage
T1	213	758 314	161 520 857	808 463	172 202 513	826 877	176 124 842	5 969 783	3,39%
T2	213	405 709	86 416 055	606 790	129 246 168	840 190	178 960 495	3 697 664	2,07%
1	106	324 623	34 410 085	363 374	38 517 641	376 313	39 889 219	923 586	2,32%
2	106	218 846	23 197 694	239 397	25 376 131	243 199	25 779 098	501 940	1,95%
3	106	133 853	14 188 417	96 248	10 202 333	-	-	-	-
4	106	233 381	24 738 372	263 428	27 923 411	279 172	29 592 205	969 842	3,28%
12	106	172 263	18 259 860	181 319	19 219 825	184 195	19 524 623	505 552	2,59%
13	106	38 000	4 027 968	43 886	4 651 880	44 651	4 733 004	100 274	2,12%
14	106	182 188	19 311 938	193 040	20 462 232	195 350	20 707 079	188 907	0,91%
5	155	332 234	51 496 227	360 152	55 823 621	367 121	56 903 737	1 038 298	1,82%
6	155	153 022	23 718 419	163 962	25 414 108	166 893	25 868 357	419 363	1,62%
105	106	-	-	-	-	77 885	8 255 841	118 705	1,44%
H	106	454	48 124	528	55 978	670	71 042	-	0,00%
30	106	154 547	16 381 932	186 592	19 778 797	200 273	21 228 987	357 736	1,69%
100	106	55 070	5 837 432	61 323	6 500 222	58 356	6 185 771	46 120	0,75%
102	106	38 833	4 116 312	45 922	4 867 771	47 891	5 076 457	50 490	0,99%
116	106	19 387	2 054 996	23 052	2 443 506	24 254	2 570 892	12 011	0,47%
T2 BUS	155	59 834	9 274 270	41 616	6 450 459	27	4 108	23	-0,57%
S1	106	337 764	35 802 992	325 494	34 502 392	251 937	26 705 324	435 266	1,63%
S2	106	148 806	15 773 482	158 388	16 789 138	161 205	17 087 703	414 704	2,43%
Le cordon	28	82 120	2 299 360	49 003	1 372 074	-	-	-	-
C1	28	-	-	30 873	864 443	92 793	2 598 204	1 799	0,07%
C2	28	-	-	49 033	1 372 918	111 816	3 130 859	1 665	0,05%
AmandiTour	28	13 328	373 184	31 243	874 793	-	-	-	-
Villars express	28	12 280	343 840	56 479	1 581 423	46 043	1 289 192	677	0,05%
Scolaires	155	106 620	16 526 100	119 682	18 550 670	150 054	23 258 330	-	0,00%
199 (BRT)	155	223	34 565	-	-	7 539	1 168 563	-	0,00%
PMR		135 455	-	174 673	-	231 916	-	-	-
Spéciaux		684	-	155	-	1 428	-	-	-
Total		4 117 838	570 152 481	4 674 116	645 044 446	4 987 995	696 705 719	15 754 406	2,26%

	2020			2021			2022		
	Capacité	Kms commerciaux	PKO	Kms commerciaux	PKO	Kms commerciaux	PKO	Voyages	T% de remplissage
101	80	106 251	8 500 047	116 747	9 339 756	120 650	9 651 964	53 000	0,55%
103	80	158 983	12 718 621	186 560	14 924 829	190 663	15 253 025	58 645	0,38%
104	80	105 714	8 457 139	123 207	9 856 549	125 680	10 054 367	68 041	0,68%
109	80	68 719	5 497 512	78 706	6 296 493	81 408	6 512 671	46 080	0,71%
112	80	21 821	1 745 704	25 332	2 026 545	25 706	2 056 484	11 177	0,54%
ILLIGO1	80	13 346	1 067 708	23 950	1 916 030	24 539	1 963 143	2 002	0,10%
131	80	41 864	3 349 106	47 860	3 828 776	49 279	3 942 356	40 512	1,03%
Luciole	80	8 398	671 873	6 181	494 453	19 356	1 548 510	5 688	0,37%
211 et sco	80	129 248	10 339 827	3 818	305 438	-	-	-	-
ILLIGO2	80	17 401	1 392 066	19 994	1 599 497	20 341	1 627 281	20 164	1,24%
105	80	17 465	1 397 228	13 465	1 077 226	-	-	-	-
106	80	37 099	2 967 914	43 815	3 505 197	45 673	3 653 845	24 844	0,68%
107	80	165 878	13 270 238	189 234	15 138 729	193 345	15 467 638	99 632	0,64%
108	80	37 453	2 996 206	43 304	3 464 282	45 062	3 604 962	16 248	0,45%
110	80	139 042	11 123 390	162 436	12 994 911	175 818	14 065 461	118 829	0,84%
111	80	39 256	3 140 478	48 477	3 878 171	54 765	4 381 218	11 928	0,27%
121	80	116 623	9 329 831	137 008	10 960 626	140 821	11 265 705	48 282	0,43%
133	80	48 237	3 858 990	57 348	4 587 803	60 414	4 833 117	27 247	0,56%
A	80	20 345	1 627 627	23 439	1 875 146	23 584	1 886 738	11 705	0,62%
G	80	4 357	348 521	5 076	406 075	5 046	403 716	413	0,10%
Université	80	-	-	-	-	-	-	-	-
223	80	32 065	2 565 196	37 529	3 002 287	38 305	3 064 417	3 976	0,13%
AmandiTour	28	-	-	8 250	230 993	24 519	686 525	-	0,00%
CG	80	263 017	21 041 379	362 646	29 011 644	366 319	29 305 552	-	0,00%
Taxi		44 213	-	67 060	-	102 783	-	-	-
PMR		29 599	-	56 185	-	69 115	-	-	-
Scolaires	80	134 408	10 752 615	173 275	13 861 994	198 764	15 901 137	499 359	3,14%
Total		1 800 802	138 159 216	2 060 900	154 583 452	2 201 958	161 129 831	1 167 772	0,72%



Analyse de l'écart entre le réalisé et le contrat (effet calendaire, intempéries, travaux, grèves)

Les pertes liées aux pannes de matériel roulant, aux conducteurs indisponibles et aux incidents, sont les raisons qui impactent le plus nos kilomètres à réaliser. Il y a également eu moins de renforts en 2022 car moins d'immobilisations liées à des pannes d'infrastructures (tram). Enfin, quelques journées d'actions liées aux grèves nationales ont également participé aux pertes kilométriques annuelles.





Pour rappel, les définitions des notions utilisées :

- **km supplémentaires** : sont identifiés comme supplémentaires, les kilomètres réalisés pour les navettes assurant les relèves conducteurs, les formations et les renforts d'offre.
- **km perdus** : sont considérés comme perdus, les kilomètres non réalisés en raison de manifestations ou d'incidents en ligne.

Vitesse commerciale en vigueur (distinction par mode) et indication des modalités de calcul

Pour 2022, la vitesse commerciale du réseau (opéré en propre et affrété) est de **24,36 km/h**, soit un retour aux performances de 2020. La nouvelle offre 12/15/30, la reprise opérationnelle de la T2 et la baisse des incidents permettent d'améliorer la vitesse commerciale.

Vitesse commerciale détaillée par mode

	2020	2021	2022
Bus	23,46	22,76	23,34
Tram	21,80	22,54	23,32
Sous-traitance	27,49	27,31	27,04
Vitesse moyenne 	24,25	23,71	24,36
Minibus	15,33	16,90	17,11

Modalité de calcul

La vitesse commerciale, dénommée V_{com} , est calculée de la façon suivante :

$$V_{com} = \frac{\sum \text{kilomètres de conduite commerciale}}{\sum \text{temps de conduite commerciale}}$$

Vitesse commerciale détaillée par lignes

	2020	2021	2022
T1	20,52	22,15	24,63
T2	24,65	23,08	22,17
SCO	25,40	25,24	25,01
1	21,85	21,80	21,93
2	19,48	19,24	19,21
3	21,71	21,57	
4	21,53	21,31	21,18
5	25,50	25,25	25,11
6	24,85	24,61	24,61
12	25,13	24,80	24,74
13	20,52	20,47	20,51
14	27,94	27,74	27,76
H	27,05	27,65	28,56
30	23,34	23,26	23,26
100	28,74	28,53	27,48
102	25,86	25,81	25,94
105			22,70
S1	23,65	23,72	23,98
S2	23,72	23,46	23,42
116	31,98	31,89	31,88
T2Bus	23,35	23,20	38,13
T1Bus			26,67
Navette	15,33	17,88	17,04
Vitesse moyenne	23,91	23,94	24,81

Mise en perspective de l'évolution de l'offre

Les offres tramway et bus ont été optimisées à la rentrée scolaire 2021 et n'ont plus connu d'adaptations impactantes sur l'année 2022.

L'offre vélos n'a finalement pas été relancée comme prévu au cours de l'année 2022.

Offre de stationnement dans les parcs relais

Au cours de l'année 2022, les aménagements proposés dans le cadre de l'appel à manifestation d'intérêt organisé par Valenciennes Métropole concernant les hubs de mobilité (Mobi-Mix), ont été réalisés en grande partie par CTVH, à la demande du SIMOUV.



La solution de comptage de notre partenaire Parkki a été installée sur les deux parkings relais de Famars et Nungesser. Ce système composé de caméras LAPI permet de lire les plaques minéralogiques des véhicules qui entrent et sortent des parkings. On obtient ainsi des données précises sur le nombre d'entrées et sorties, la durée moyenne de stationnement et la fréquence des venues. Les caméras sont installées depuis la fin mai 2022.

Parallèlement, les propositions de marquage au sol ont été réalisées afin de :

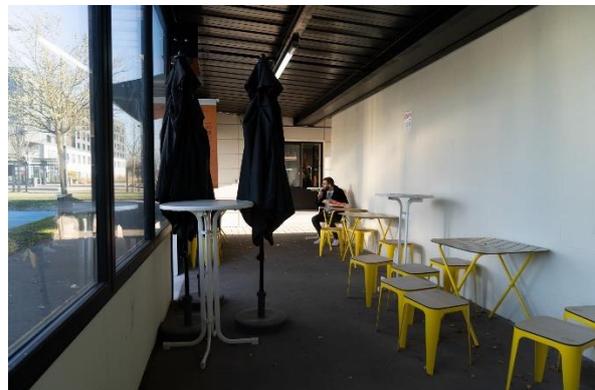
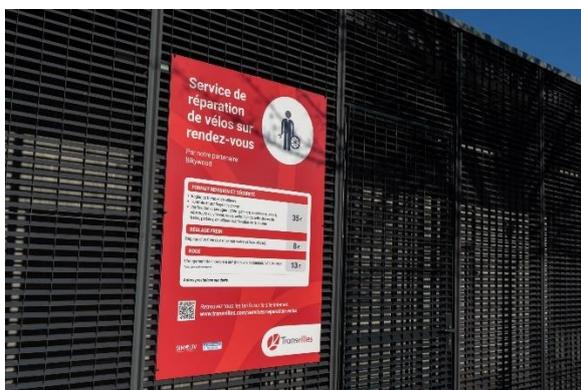
- Faciliter la circulation, avec des sens de déplacement revus et renforcés visuellement
- Identifier les places dédiées, dont celles pour les PMR, le covoiturage et la recharge électrique
- Créer une zone de dépôt minute visible et sécurisée
- Définir un emplacement réservé aux vélos, trottinettes et autres services.





Zone de dépose minute et places dédiées sur le parking de Famars

Plusieurs services ont été mis en place pour augmenter l'attractivité des deux parkings avec notamment la création d'une boulangerie, d'un local de réparation pour les deux roues à Famars. A Nungesser, un espace entretien vélos a été installé. Le service de réparation de vélos sur rendez-vous a été activé à la rentrée 2022.



Enfin, des aires de maintenance pour deux roues ont été créées sur les parkings de Famars et Nungesser. Ces zones proposent une pompe à gonfler et un totem à outils pour démonter, resserrer et régler son deux-roues.



Ce dispositif est très apprécié des valenciennois comme l'a partagé sur les réseaux sociaux l'un deux en fin d'année.



Etudes à moyen terme, de clientèle

Dans le cadre du plan d'études pluriannuel et de la politique du groupe RATP, nous avons réalisé une enquête satisfaction auprès des clients du réseau. Près de 1200 personnes ont été interrogées. Il ressort une satisfaction globale très positive avec **93% de clients satisfaits**. Tous les points à améliorer qui avaient été identifiés lors de la précédente enquête ont progressé.





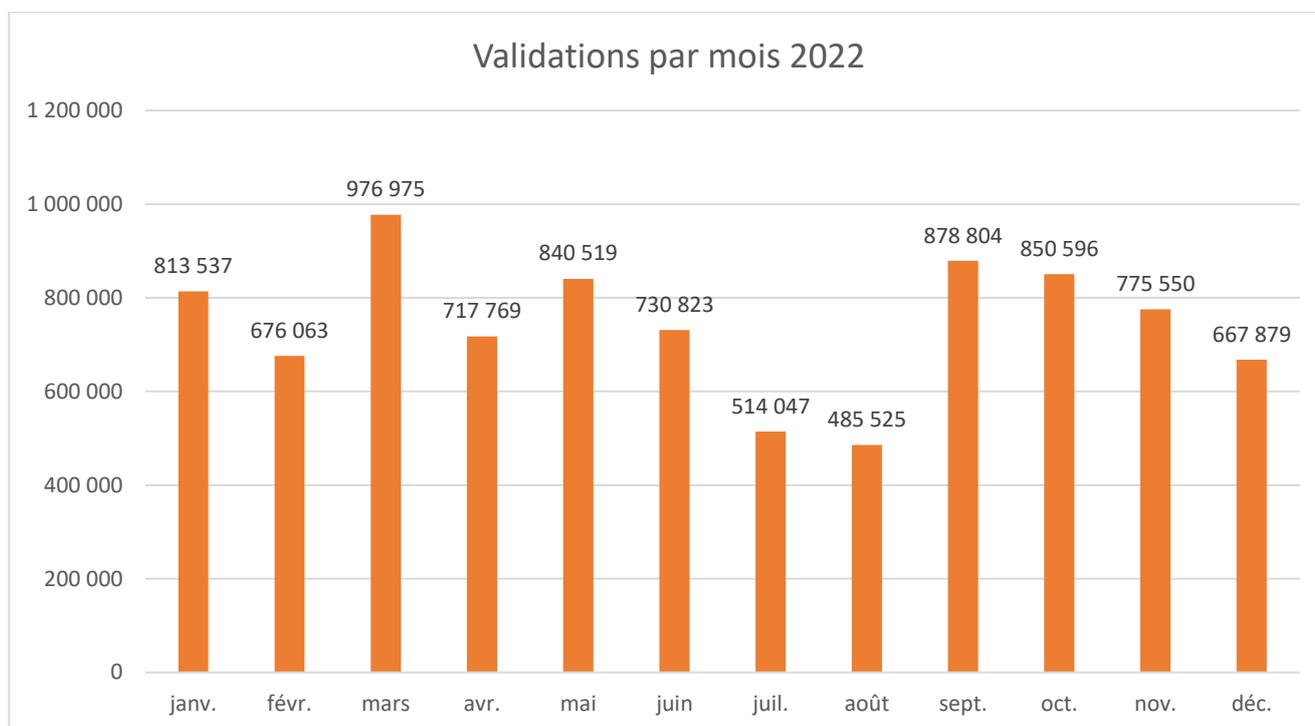
Moyens mis en œuvre

Le contexte de réponse à appel d'offre de l'année 2022 ne nous permettait pas d'adapter nos moyens. Toutefois, nous avons intégré deux stagiaires du Master d'économie des Transports de Valenciennes à partir du printemps pour venir en soutien au service marketing. Parmi les différentes missions menées par ces deux étudiantes, nous avons le lancement du projet Mon parcours et des analyses sur le réseau, dont notamment une liste de retours de parents d'élèves du Lycée Kastler de Denain.

Ces stages ont été réalisés dans le cadre du partenariat entre CTVH et l'Université de Valenciennes où nous animons un module de 18h sur la conception d'une offre de mobilité en tant qu'intervenants externes.

E. La fréquentation

L'année 2022 marque la fin des confinements et des restrictions de déplacement. Le réseau a pu circuler normalement toute l'année. Pour autant la fréquentation n'a pas retrouvé les volumes mesurés en 2019. De manière générale, la profession s'accorde à considérer 2022 comme la nouvelle année de référence. Les écarts avec 2019 sont à présent plus structurels. Ils s'expliquent par des évolutions des modes de déplacement (progression de la marche à pied et du vélo notamment comme alternative à la voiture) et de nouveaux comportements de vie (développement du télétravail et d'une flexibilité de la mobilité).

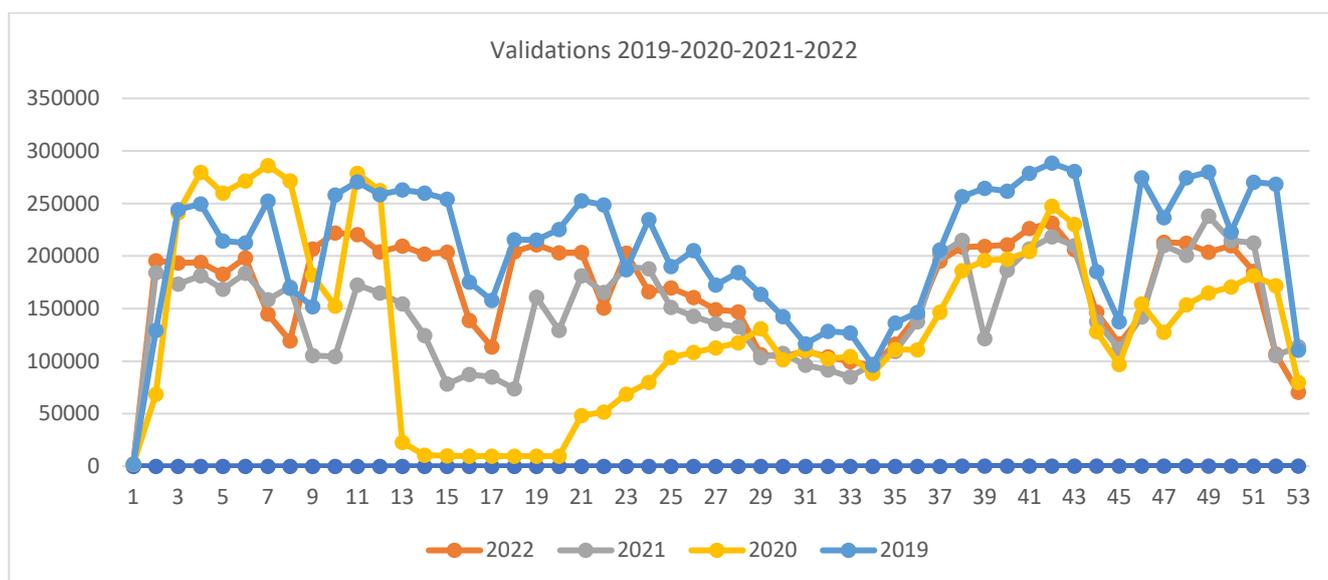


Titres	2020	2021	2022	/ariation N / N-1	Vari. %
TICKETS TRANSVAL TRANSVILLES 1v	264 151	282 797	290 770	7 973	2,8%
TICKETS TRANSVAL TRANSVILLES TIXIPASS 1v	-	18 885	16 556	-2 329	-12,3%
TICKETS TRANSEXPRESS 1v	201 064	41 604	216 525	174 921	420,4%
TICKETS TRANSVAL AFFRETES 1V	20 065	2 001	9 676	7 675	383,6%
TOTAL TICKETS 1 Voyage	485 280	345 287	533 527	188 240	54,5%
TICKETS TRANSVAL TRANSVILLES 2V	306 592	373 149	364 089	-9 060	-2,4%
TICKETS TRANSVAL 2v TIXIPASS	-	23 812	28 809	4 997	21,0%
TICKETS TRANSEXPRESS 2v	-	583	-	-583	-100,0%
TICKETS TRANSVAL AFFRETES 2v	-	-	-	-	
TOTAL TICKETS TRANSVAL 2 voyages	306 592	397 544	392 898	-4 646	-1,2%
PARKING RELAIS	-	-	-	-	
TOTAL TICKETS 1 ET 2 VOYAGES	791 872	742 831	926 425	183 594	24,7%
TICKETS TRANSVAL (5 voyages)	-	-	-	0	
TICKETS TRANSVAL (10 voyages)	480 364	563 088	612 479	49 391	8,8%
TICKETS TRANSVAL TIXIPASS (10 Voyages)	-	47 975	61 562	13 587	28,3%
	-	-	310	310	
TICKETS TRANSVAL (200 voyages)	-	1 035	-	-1 035	-100,0%
TOTAL TICKETS TRANSVAL	480 364	612 098	674 351	62 253	10,2%
TICKETS TRANSECO (5 voyages)	-	-	-	-	
TICKETS TRANSECO (10 voyages)	192 562	224 954	233 893	8 939	4,0%
TOTAL TICKETS TRANSECO	192 562	224 954	233 893	8 939	4,0%
TICKETS TRANSVAL JOURNEE	10 521	12 575	13 286	711	5,7%
TICKETS TRANSVAL JOURNEE TIXIPASS	-	1 989	2 506	517	26,0%
TICKETS TRANSEXPRESS JOUR	136	-	-	0	
FORFAIT SOLEIL	359	320	246	-74	-23,1%
TICKETS TRANSVAL EVENEMENT	12	19 250	1 245	-18 005	-93,5%
TOTAL TICKETS	1 475 824	1 614 017	1 851 952	237 935	14,7%
ABONNEMENTS LIB Mensuel	310 775	351 466	414 492	63 026	17,9%
PASS MOUV CMU-C Mensuel	2 932	-	-	-	
PASS MOUV BOURSIER Mensuel	4 033	-	-	-	
PASS MOUV NON BOURSIER Mensuel	13 204	-	-	-	
ABONNEMENTS MENSUELS	330 944	351 466	414 492	63 026	17,9%
ABONNEMENTS PASS JEUNE Annuel	16 688	-	-	-	
ABONNEMENTS PASS LIB Annuel	172 924	177 314	178 651	1 337	0,8%
ABONNEMENTS ELIT MOUV BOURSIER Annuel	48 920	183	-	-183	-100,0%
ABONNEMENTS ELIT MOUV NON BOURSIER Annuel	28 678	268	-	-268	-100,0%
ABONNEMENTS MOUV CMU-C Annuel	8 685	-	-	0	
ABONNEMENTS ANNUELS	275 895	177 765	178 651	886	0,5%
TOTAL ABONNEMENTS	606 839	529 231	593 143	63 912	12,1%
PASS & GO Gratuité	5 065 440	6 948 334	7 395 004	446 670	6,4%
PASS SENIOR Annuel	593 544	499 538	513 429	13 891	2,8%
TICKETS MIMOSA	6 913	7 132	6 643	-489	-6,9%
PASS CITY	1 092 435	1 178 428	1 223 777	45 349	3,8%
TOTAL TITRES SOCIAUX	1 692 892	1 685 098	1 743 849	58 751	3,5%
SPECIAUX REGULIERS ET PERI SCOL.	4 771	484	1 323	839	173,3%
OCCASIONNELS	-	-	-	-	
CARTRANS	23 070	26 417	27 600	1 183	4,5%
GRATUITS	85 131	14 981	11 623	-3 358	-22,4%
TOTAL SPECIAUX	112 972	41 882	40 546	-1 336	-3,2%
TOTAL TITRES COMMERCIAUX	8 953 968	10 818 562	11 624 494	805 932	7,4%
SCOLAIRES 6 JOURS	1 387 853	1 017 689	1 089 818	72 129	7,1%
SCOLAIRES 5 JOURS	3 042 757	4 191 465	4 390 593	199 128	4,8%
TOTAL SCOLAIRES	4 430 610	5 209 154	5 480 411	271 257	5,2%
Total voyages par titres	13 384 578	16 027 715	17 104 905	1 077 190	6,7%



Nombre de validations et déplacements

En 2022, nouvelle année de référence après le COVID, les validations ont progressé de 15% par rapport à 2021. Le volume reste en effet toujours en dessous de 2019. Un phénomène constaté sur l'ensemble des réseaux français de taille moyenne.



Ces chiffres ne comprennent pas la fréquentation des navettes de centre-ville, les lignes régionales et l'utilisation du TER.

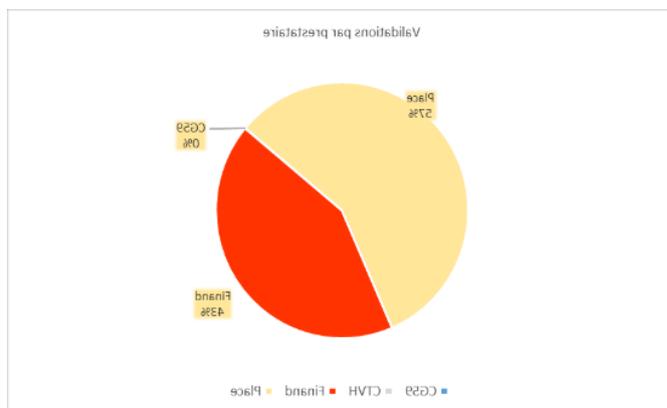
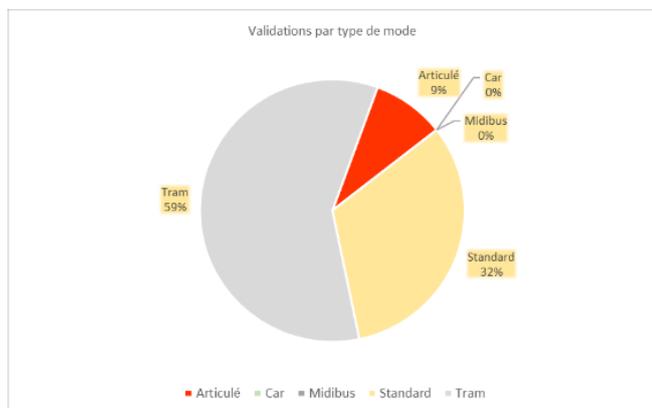
Pour suivre plus précisément l'affluence à bord des navettes, nous avons installé des cellules de comptage dans 5 véhicules répartis sur les 3 lignes dans le cadre d'une expérimentation. La solution technique retenue a pu être connectée à CITIO pour récupérer quelques enseignements.

Fréquentation par ligne

Les validations par ligne montrent bien les apports de la nouvelle offre tramway (en septembre 2021) sur le réseau. La ligne T1 croît de **9,8%** en affluence et la ligne T2 retrouve son attractivité d'antan avec un bond de **56,8%**. Les optimisations apportées sur les lignes de bus dont la 4 vont également dans le même sens avec **15%** de progression.

Ligne	2021	2022	Evolution
T1	2 803 637	3 079 610	9,8%
T2	1 216 481	1 907 500	56,8%
T1 et T2	-	-	
1	405 461	476 447	17,5%
2	267 683	258 934	-3,3%
3	99 132	-	-100,0%
4	435 230	500 309	15,0%
S1	251 783	224 539	-10,8%
S2	200 981	213 932	6,4%
Le Cordon	-	928	
AmandiTour	-		
Villars		349	
12	228 831	260 797	14,0%
13	46 053	51 728	12,3%
14	81 449	97 451	19,6%
5	462 278	535 623	15,9%
6	191 116	216 335	13,2%
30	129 799	184 544	42,2%
100	24 378	23 792	-2,4%
ILLIGO2	11 313	10 402	-8,1%
101	40 714	27 341	-32,8%
102	24 134	26 046	7,9%
103	41 153	30 253	-26,5%
104	34 408	35 100	2,0%
105	23 592	61 236	159,6%
106	16 256	12 816	-21,2%
107	69 509	51 397	-26,1%
108	10 994	8 382	-23,8%
109	28 953	23 771	-17,9%
110	79 727	61 300	-23,1%
111	819	6 153	651,3%
112	6 504	5 766	-11,3%
116	6 740	6 196	-8,1%
121	28 291	24 907	-12,0%
131	26 408	20 899	-20,9%
ILLIGO1	1 084	1 033	-4,7%
c2		859	
133	14 019	14 056	0,3%

Ligne	2021	2022	Evolution
Université		-	
T1 Bus	1 983	250	-87,4%
T2 Bus	33 535	12	-100,0%
199	-		
211	6		-100,0%
222	5	-	-100,0%
223	3 587	2 051	-42,8%
224	3	-	-100,0%
308	5	-	-100,0%
333	1	-	-100,0%
334	60	-	-100,0%
401	14	-	-100,0%
403	24	-	-100,0%
420	18	-	-100,0%
450	20	-	-100,0%
A	7 420	6 038	-18,6%
G	523	213	-59,3%
H	84	66	-21,4%
211 et sco	-	-	
SCO et autres	257 499	256 919	-0,2%
Luciole	4 256	2 934	-31,1%
TixiPass	68 429	93 916	37,2%
Total	8 443 347	9 549 950	13,1%





Le M-ticket

A noter la progression des validations de M-ticket, passant de 68 429 à 93 916 en 2022, **soit 37%**. Ces validations ne sont pas associées à des lignes. En 2022, 4 068 personnes se sont inscrites au service de M-ticket. La progression des validations s'explique surtout par une hausse de l'utilisation des 2 et 10 voyages, ce qui montre que l'outil est plus utilisé par des voyageurs occasionnels.

Les navettes de centre-ville

A partir des données brutes récupérées par les cellules de comptage, nous obtenons un trafic total pour les 3 navettes par mois. Ces données doivent être lues avec les précautions suivantes : il s'agit uniquement des véhicules équipés (50% du parc). Certaines cellules ne remontent pas toujours leurs informations, comme sur Saint-Amand ou Denain. La précision géographique n'est pas toujours cohérente.

Mois	Montées	Descentes
Janvier	16 079	15 848
Février	9 229	9 289
Mars	17 793	17 920
Avril	15 992	16 245
Mai	17 774	17 582
Juin	10 556	10 573
Juillet	10 146	10 099
Août	7 354	7 425
Septembre	14 718	14 547
Octobre	20 791	20 439
Novembre	15 190	14 908
Décembre	15 908	15 393
Total	171530	170268

La répartition des montées et descentes par arrêt montrent bien que la recombinaison des données n'est pas optimale.

Arrêt	Somme de Montées	Somme de Descentes
ALBERT 1ER	5 104	5 942
CARDON	967	805
DAMPIERRE	2 377	6 706
ESPLANADE	2 549	2 081
FAUBOURG DE PARIS	5 148	5 010
GERNEZ	728	4 102
GIARD	2 376	1 748
HARPIGNIES	15 569	19 080
KLEBER	1 183	1 112
MAISON DES ASSOC.	3 460	3 056
PARKING LACUZON	2 999	2 554
PATER	3 078	3 142
PLACE D'ARMES	6 615	4 601
PLACE DU HAINAUT	9 620	12 366
PLACE ST NICOLAS	1 883	1 159
POTERNE	4 654	5 340
REMPART	499	1 086
RES. UNIVERSITAIRE	4 962	3 934
ROSERAIE	2 365	2 268
ROUTE D' ESTREUX	765	234
SAINT-WAAST	65 103	52 996
SOUS PREFECTURE	1 533	633
ST WAAST PLACE	477	3 103
Station Inconnue	23 784	19 578
VALENCIENNES	1 486	5 681
HOPITAL		
Délocalisé	2 246	1 951
Total général	171 530	170 268

Transport à la demande

Le transport à la demande a également connu une hausse des validations en passant de 8 410 en 2021 à 9 801 en 2022, soit une hausse de **16,5%**.

Mois	Validations
janv.	711
févr.	759
mars	1 161
avr.	1 075
mai	888
juin	815
juil.	522
août	292
sept.	973
oct.	984
nov.	942
déc.	679
total	9 801

Sésame

Le service TPMP Sésame a également connu une progression de **5,8%** en passant de 9 999 validations en 2021 à 10 582 en 2022.

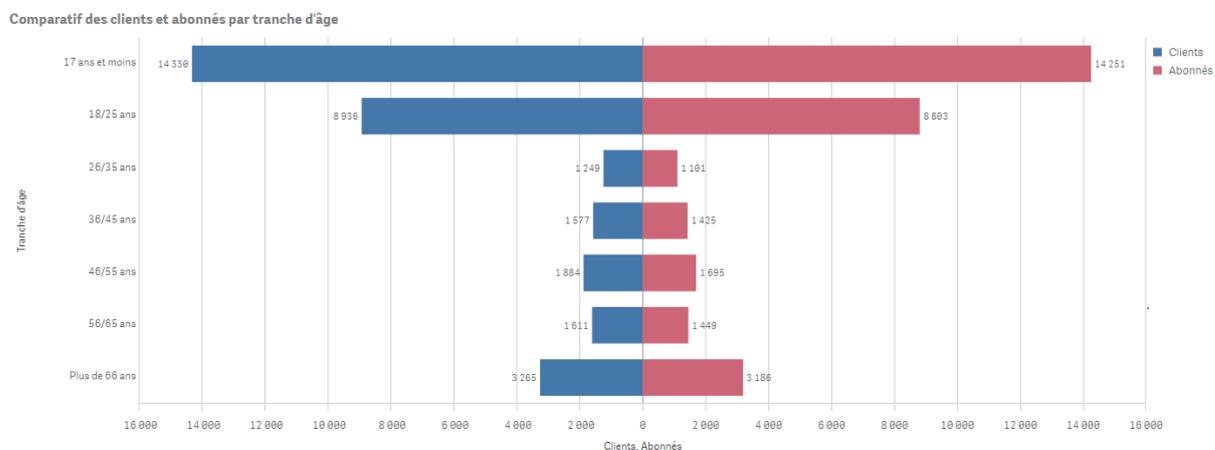
Mois	Validations
janv.	768
févr.	1 067
mars	1 371
avr.	923
mai	979
juin	1 217
juil.	768
août	414
sept.	885
oct.	856
nov.	779
déc.	555
total	10 582



Ventilation par catégorie de voyageurs

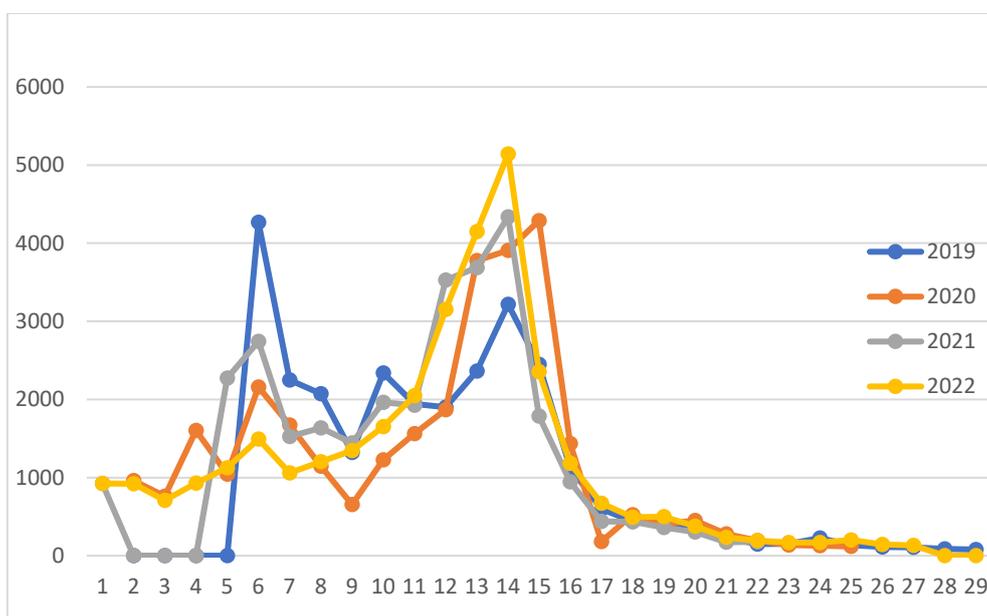
Une étude menée sur un échantillon de 32 852 clients ayant validé au moins une fois leur support au cours des premiers mois de 2022, nous permet de tirer les enseignements suivants :

- Les femmes représentent 54,2% des détenteurs de carte nominative.
- Les jeunes représentent la grande majorité de la clientèle. 99,5% des personnes âgées de moins de 17 ans, disposant d'une carte nominative ont un abonnement Pass & Go.



Répartition des Pass & Go

Pour la campagne de renouvellement des Pass&Go en septembre 2022, nous avons enregistré jusqu'au 31 décembre 2022, 34 553 demandes d'abonnement. 30 961 demandes ont été validées, 456 étaient encore en attente de paiement et 15 étaient en traitement billettique.





Malgré le fait d'ouvrir les inscriptions très tôt (au 1^{er} juin), nous avons connu une véritable concentration des demandes sur les derniers jours avant la rentrée. Les clients ont vraiment attendu la dernière minute pour renouveler leur titre.

La mise en place de la passerelle (API) entre la billettique et notre interface de demandes en ligne a permis de traiter plus facilement les demandes en agence et a facilité le traitement des dossiers. Cette évolution technique a permis un vrai gain d'efficacité et de productivité des équipes.

Fréquentation par titres

Avec la fin des restrictions sanitaires et la reprise de la vente à bord, on note une hausse des validations avec des titres unitaires 1 et 10 voyages. Les tickets événements correspondent surtout au week-end gratuit de Noël 2021.

Concernant les abonnements, on note une légère progression sur le Pass & Go et le Pass Seniors qui n'avaient pas forcément connu de fluctuation pendant le COVID. Pour les abonnements payants tout public, on note par contre une forte hausse des titres mensuels au profit des annuels. Une évolution qui montre bien la tendance des clients de ne plus vouloir s'engager dans le temps et leur souhait de flexibilité.

Les titres unitaires sociaux sont moins utilisés au profit des abonnements Pass&Go, City et Seniors.

Titres	2020	2021	2022	Variation N / N-1	Vari. %
TICKETS TRANSVAL TRANSMILLES 1v	264 151	282 797	290 770	7 973	2,8%
TICKETS TRANSVAL TRANSMILLES TIXIPASS 1v	-	18 885	16 556	-2 329	-12,3%
TICKETS TRANSEXPRESSION 1v	201 064	41 604	216 525	174 921	420,4%
TICKETS TRANSVAL AFFRETES 1V	20 065	2 001	9 676	7 675	383,6%
TOTAL TICKETS 1 Voyage	485 280	345 287	533 527	188 240	54,5%
TICKETS TRANSVAL TRANSMILLES 2V	306 592	373 149	364 089	-9 060	-2,4%
TICKETS TRANSVAL 2v TIXIPASS	-	23 812	28 809	4 997	21,0%
TICKETS TRANSEXPRESSION 2v	-	583	-	-583	-100,0%
TICKETS TRANSVAL AFFRETES 2v	-	-	-	-	
TOTAL TICKETS TRANSVAL 2 voyages	306 592	397 544	392 898	-4 646	-1,2%
PARKING RELAIS	-	-	-	-	
TOTAL TICKETS 1 ET 2 VOYAGES	791 872	742 831	926 425	183 594	24,7%
TICKETS TRANSVAL (5 voyages)	-	-	-	0	
TICKETS TRANSVAL (10 voyages)	480 364	563 088	612 479	49 391	8,8%
TICKETS TRANSVAL TIXIPASS (10 Voy ages)	-	47 975	61 562	13 587	28,3%
	-	-	310	310	
TICKETS TRANSVAL (200 voy ages)	-	1 035	-	-1 035	-100,0%
TOTAL TICKETS TRANSVAL	480 364	612 098	674 351	62 253	10,2%
TICKETS TRANSECO (5 voyages)	-	-	-	-	
TICKETS TRANSECO (10 voyages)	192 562	224 954	233 893	8 939	4,0%
TOTAL TICKETS TRANSECO	192 562	224 954	233 893	8 939	4,0%
TICKETS TRANSVAL JOURNEE	10 521	12 575	13 286	711	5,7%
TICKETS TRANSVAL JOURNEE TIXIPASS	-	1 989	2 506	517	26,0%
TICKETS TRANSEXPRESSION JOUR	136	-	-	0	
FORFAIT SOLEIL	359	320	246	-74	-23,1%
TICKETS TRANSVAL EVENEMENT	12	19 250	1 245	-18 005	-93,5%
TOTAL TICKETS	1 475 824	1 614 017	1 851 952	237 935	14,7%
ABONNEMENTS LIB Mensuel	310 775	351 466	414 492	63 026	17,9%
PASS MOUV CMU-C Mensuel	2 932	-	-	-	
PASS MOUV BOURSIER Mensuel	4 033	-	-	-	
PASS MOUV NON BOURSIER Mensuel	13 204	-	-	-	
ABONNEMENTS MENSUELS	330 944	351 466	414 492	63 026	17,9%
ABONNEMENTS PASS JEUNE Annuel	16 688	-	-	-	
ABONNEMENTS PASS LIB Annuel	172 924	177 314	178 651	1 337	0,8%
ABONNEMENTS ELIT MOUV BOURSIER Annuel	48 920	183	-	-183	-100,0%
ABONNEMENTS ELIT MOUV NON BOURSIER Annuel	28 678	268	-	-268	-100,0%
ABONNEMENTS MOUV CMU-C Annuel	8 685	-	-	0	
ABONNEMENTS ANNUELS	275 895	177 765	178 651	886	0,5%
TOTAL ABONNEMENTS	606 839	529 231	593 143	63 912	12,1%
PASS & GO Gratuité	5 065 440	6 948 334	7 395 004	446 670	6,4%
PASS SENIOR Annuel	593 544	499 538	513 429	13 891	2,8%
TICKETS MIMOSA	6 913	7 132	6 643	-489	-6,9%
PASS CITY	1 092 435	1 178 428	1 223 777	45 349	3,8%
TOTAL TITRES SOCIAUX	1 692 892	1 685 098	1 743 849	58 751	3,5%
SPECIAUX REGULIERS ET PERI SCOL.	4 771	484	1 323	839	173,3%
OCCASIONNELS	-	-	-	-	
CARTRANS	23 070	26 417	27 600	1 183	4,5%
GRATUITS	85 131	14 981	11 623	-3 358	-22,4%
TOTAL SPECIAUX	112 972	41 882	40 546	-1 336	-3,2%
TOTAL TITRES COMMERCIAUX	8 953 968	10 818 562	11 624 494	805 932	7,4%
SCOLAIRES 6 JOURS	1 387 853	1 017 689	1 089 818	72 129	7,1%
SCOLAIRES 5 JOURS	3 042 757	4 191 465	4 390 593	199 128	4,8%
TOTAL SCOLAIRES	4 430 610	5 209 154	5 480 411	271 257	5,2%
Total voyages par titres	13 384 578	16 027 715	17 104 905	1 077 190	6,7%

Les déplacements par titres et par mois

La répartition des voyages par titres et par mois montre bien un retour des voyageurs notamment à partir de la fin de l'été. Les habitudes de mobilité ont évolué auprès des différents publics.

NOMBRE DE DEPLACEMENTS EN 2022	JANVIER	FEVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOUT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DECEMBRE	2022
TICKETS TRANSVAL TRANSVILLES 1v	19 674	20 164	22 658	19 905	20 549	20 662	18 809	19 074	27 356	23 127	19 663	21 308	252 949
TICKETS TRANSVAL TRANSVILLES TIXIPASS 1v	1 027	1 006	1 277	1 054	1 109	1 128	993	892	1 698	1 555	1 334	1 328	14 401
TICKETS TRANSEXPRESS 1v	10 674	10 487	13 308	11 873	14 586	15 057	14 513	14 752	17 571	17 379	14 283	16 705	171 188
TICKETS TRANSVAL AFFRETES 1v	501	434	670	634	542	627	773	1 200	994	854	584	604	8 417
TOTAL TICKETS 1 Voyage	31 876	32 091	37 913	33 466	36 786	37 474	35 088	35 918	47 619	42 915	35 864	39 945	446 955
TICKETS TRANSVAL TRANSVILLES 2v	24 610	24 100	29 310	25 258	27 008	26 730	24 548	25 904	34 668	28 178	24 952	24 754	320 020
TICKETS TRANSVAL 2 VOYAGES TIXIPASS 2v	1 804	1 710	2 150	1 952	1 836	1 874	1 116	2 754	2 906	2 572	2 204	2 446	25 324
TICKETS TRANSEXPRESS 2v	-	-	-	-	-	-	-	-	512	-	-	-	512
TOTAL TICKETS TRANSVAL 2 voyages	26 414	25 810	31 460	27 210	28 844	28 604	25 664	28 658	38 086	30 750	27 156	27 200	345 856
PARKING RELAIS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL TICKETS 1 ET 2 VOYAGES	58 290	57 901	69 373	60 676	65 630	66 078	60 752	64 576	85 705	73 665	63 020	67 145	792 811
TICKETS TRANSVAL (5 voyages)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TICKETS TRANSVAL (10 voyages)	42 650	38 890	46 600	41 950	42 900	43 590	39 240	37 980	62 800	50 950	45 460	42 010	535 020
TICKETS TRANSVAL TIXI PASS (10 voyages)	3 790	3 720	4 360	3 920	4 040	4 080	3 570	3 950	6 920	5 380	5 270	4 770	53 780
TICKETS TRANSVAL 10 VOYAGES PASSPASS.FR	50	30	10	30	40	-	10	50	20	10	20	-	270
TICKETS TRANSVAL (200 voyages)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAC TICKETS TRANSVAL	46 490	42 640	50 970	45 900	46 980	47 670	42 820	41 980	69 740	56 350	50 750	46 780	589 070
TICKETS TRANSECO (5 voyages)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TICKETS TRANSECO (10 voyages)	14 450	15 160	17 900	16 560	16 720	16 160	16 020	16 260	21 910	17 630	16 560	15 450	200 780
TOTAC TICKETS TRANSECO	14 450	15 160	17 900	16 560	16 720	16 160	16 020	16 260	21 910	17 630	16 560	15 450	200 780
TICKETS TRANSVAL JOURNEE	597	689	642	707	717	681	761	959	1 138	796	647	659	8 993
TICKETS TRANSVAL JOURNEE TIXIPASS	119	113	94	106	121	100	103	161	231	178	143	227	1 696
FORFAIT SOLEIL	-	-	7	14	24	32	30	37	30	24	15	-	213
TICKETS TRANSVAL EVENEMENT	-	134	-	73	10	-	-	-	282	259	156	227	1 141
TICKETS	119 946	116 637	138 986	124 036	130 202	130 721	120 486	123 973	179 036	148 902	131 291	130 488	1 594 704
ABONNEMENTS LIB Mensuel	38 175	20 106	28 444	28 546	27 176	24 167	19 482	25 035	29 472	28 355	30 216	23 267	322 441
ABONNEMENTS MENSUELS	38 175	20 106	28 444	28 546	27 176	24 167	19 482	25 035	29 472	28 355	30 216	23 267	322 441
ABONNEMENTS PASS LIB Annuel	12 646	8 954	11 420	11 501	11 321	11 625	11 777	12 112	11 929	12 294	12 234	12 112	139 925
ABONNEMENTS ANNUELS	12 646	8 954	11 420	11 501	11 321	11 625	11 777	12 112	11 929	12 294	12 234	12 112	139 925
ABONNEMENTS	50 821	29 060	39 864	40 047	38 497	35 792	31 259	37 147	41 401	40 649	42 450	35 379	462 366
PASS & GO Gratuité	713 037	558 420	738 777	557 757	582 330	581 490	251 979	251 979	788 205	752 682	804 358	813 990	7 395 004
PASS SENIOR Annuel	29 466	24 807	28 232	29 964	30 349	30 773	31 072	31 307	31 574	31 629	31 629	31 629	362 431
TICKETS MIMOSA	501	503	492	420	572	386	564	80	536	666	400	310	5 430
PASS CITY	93 402	59 421	82 847	70 467	78 131	75 414	67 347	72 500	79 373	81 553	67 719	69 495	897 669
TITRES SOCIAUX	123 369	84 731	111 571	100 851	109 052	106 573	98 983	103 887	111 483	113 848	99 748	101 434	1 265 530
SPECIAUX REGULIERS ET PERI SCOL.	-	-	292	195	144	167	15	-	-	-	58	497	1 368
CARTRANS	1 690	1 500	2 770	2 020	2 460	5 040	90	720	4 010	2 620	3 300	1 380	27 600
GRATUITS	527	783	964	897	1 114	910	698	648	678	847	707	868	9 641
SPECIAUX	2 217	2 283	4 026	3 112	3 718	6 117	803	1 368	4 688	3 467	4 065	2 745	38 609
TOTAL TITRES COMMERCIAUX	1 009 390	791 131	1 033 224	825 803	863 799	860 693	503 510	518 354	1 124 813	1 059 548	1 081 912	1 084 036	10 756 213
SCOLAIRES 6 JOURS	101 500	48 984	110 700	57 960	103 500	103 500	24 090	22 876	105 456	77 064	81 120	64 260	901 010
SCOLAIRES 5 JOURS	433 948	204 280	471 776	226 226	431 886	421 886	95 028	3 330	447 040	304 800	345 440	245 736	3 631 376
SCOLAIRES	535 448	253 264	582 476	284 186	535 386	525 386	119 118	26 206	552 496	381 864	426 560	309 996	4 532 386
Total Déplacements	1 544 838	1 044 395	1 615 700	1 109 989	1 399 185	1 386 079	622 628	544 560	1 677 309	1 441 412	1 508 472	1 394 032	15 288 599

Evolution d'une année sur l'autre

Comme tous les réseaux français, la fréquentation a progressé en 2022 par rapport à 2021, sans pour autant retrouver les volumes d'avant Covid.

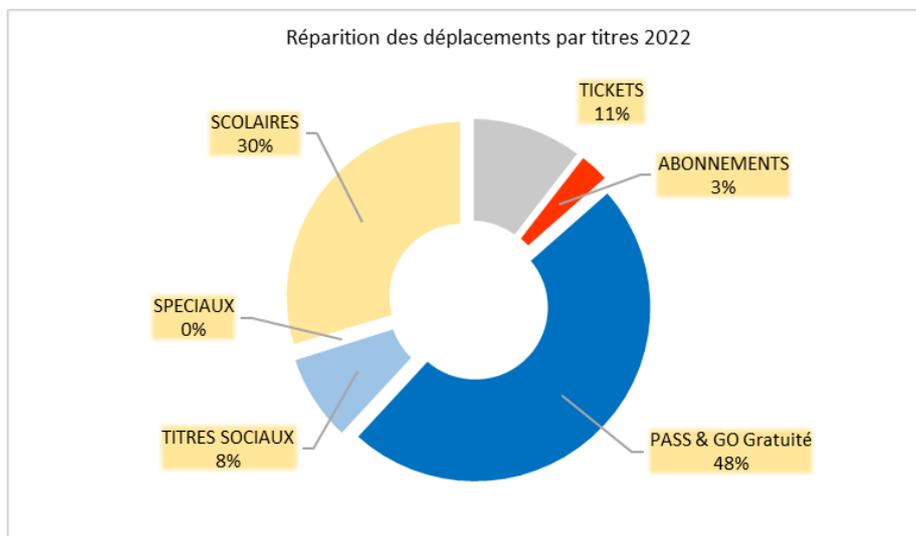
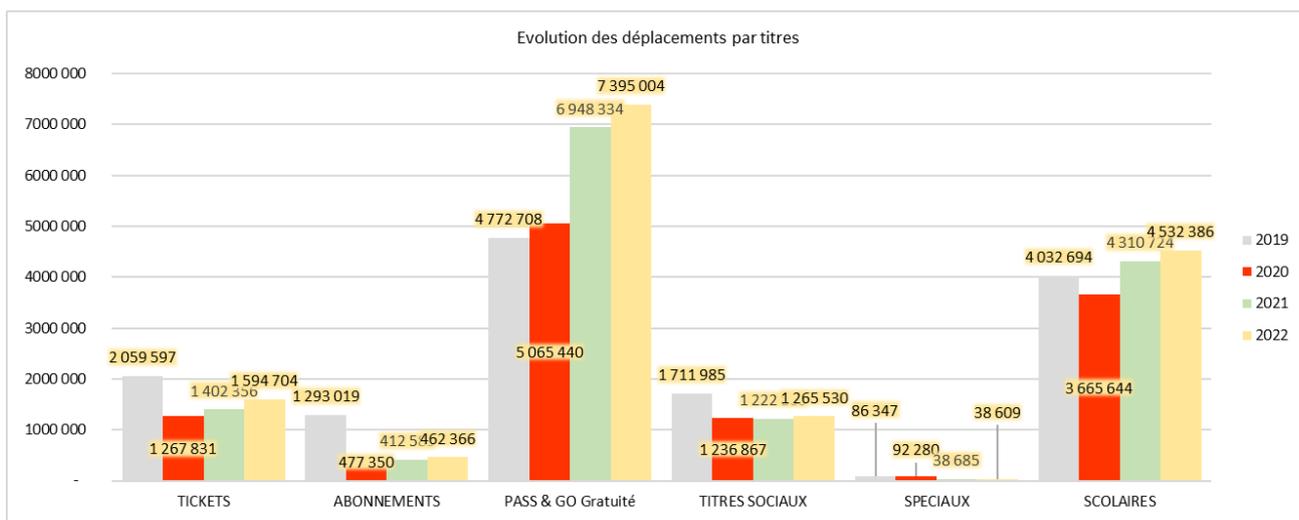
NOMBRE DE DEPLACEMENTS EN 2022	2019	2020	2021	2022
TICKETS TRANSVAL TRANSVILLES 1v	327 134	229 814	246 085	252 949
TICKETS TRANSVAL TRANSVILLES TIXIPASS 1v	-	-	16 425	14 401
TICKETS TRANSEXPRESS 1v	370 078	159 782	33 200	171 188
TICKETS TRANSVAL AFFRETES 1v	43 734	17 465	1 747	8 417
TOTAL TICKETS 1 Voyage	740 946	407 061	297 457	446 955
TICKETS TRANSVAL TRANSVILLES 2v	383 972	269 242	327 938	320 020
TICKETS TRANSVAL 2 VOYAGES TIXIPASS 2v	-	-	20 932	25 324
TICKETS TRANSEXPRESS 2v	-	-	512	512
TOTAL TICKETS TRANSVAL 2 voyages	383 972	269 242	349 382	345 856
PARKING RELAIS	-	-	-	-
TOTAL TICKETS 1 ET 2 VOYAGES	1 124 918	676 303	646 839	792 811
TICKETS TRANSVAL (5 voyages)	-	-	-	-
TICKETS TRANSVAL (10 voyages)	666 040	418 610	491 670	535 020
TICKETS TRANSVAL TIXI PASS (10 voyages)	-	-	41 920	53 780
TICKETS TRANSVAL 10 VOYAGES PASSPASS.FR	-	-	-	270
TICKETS TRANSVAL (200 voyages)	-	-	1 000	-
TOTAC TICKETS TRANSVAL	666 040	418 610	534 590	589 070
TICKETS TRANSECO (5 voyages)	-	-	-	-
TICKETS TRANSECO (10 voyages)	256 960	165 390	193 200	200 780
TOTAC TICKETS TRANSECO	256 960	165 390	193 200	200 780
TICKETS TRANSVAL JOURNEE	10 234	7 101	8 504	8 993
TICKETS TRANSVAL JOURNEE TIXIPASS	-	-	1 346	1 696
TICKETS TRANSEXPRESS JOUR	305	108	-	-
FORFAIT SOLEIL	816	84	286	213
TICKETS TRANSVAL EVENEMENT	324	235	17 591	1 141
TICKETS	2 059 597	1 267 831	1 402 356	1 594 704
ABONNEMENTS LIB Mensuel	384 016	243 695	273 495	322 441
PASS MOUV CMU-C Mensuel	51 688	2 196	-	-
PASS MOUV BOURSIER Mensuel	39 987	3 341	-	-
PASS MOUV NON BOURSIER Mensuel	75 397	10 234	-	-
ABONNEMENTS MENSUELS	551 087	259 466	273 495	322 441
ABONNEMENTS PASS LIB Annuel	156 226	148 470	138 730	139 925
ABONNEMENTS ELIT MOUV BOURSIER Annuel	264 885	40 792	153	-
ABONNEMENTS ELIT MOUV NON BOURSIER Annuel	173 515	22 138	207	-
ABONNEMENTS MOUV CMU-C Annuel	147 306	6 484	-	-
ABONNEMENTS ANNUELS	741 932	217 883	139 090	139 925
ABONNEMENTS	1 293 019	477 350	412 585	462 366
PASS & GO Gratuité	4 772 708	5 065 440	6 948 334	7 395 004
PASS SENIOR Annuel	420 216	419 021	352 657	362 431
TICKETS MIMOSA	16 903	5 592	5 822	5 430
PASS CITY	1 274 866	812 254	864 410	897 669
TITRES SOCIAUX	1 711 985	1 236 867	1 222 889	1 265 530
SPECIAUX REGULIERS ET PERI SCOL.	24 869	4 771	484	1 368
CARTRANS	57 160	23 070	25 885	27 600
GRATUITS	4 318	64 439	12 316	9 641
SPECIAUX	86 347	92 280	38 685	38 609
TOTAL TITRES COMMERCIAUX	9 923 656	8 139 768	10 024 849	10 756 213
SCOLAIRES 6 JOURS	900 550	1 148 056	842 218	901 010
SCOLAIRES 5 JOURS	3 132 144	2 517 588	3 468 506	3 631 376
SCOLAIRES	4 032 694	3 665 644	4 310 724	4 532 386
Total Déplacements	13 956 350	11 805 412	14 335 573	15 288 599

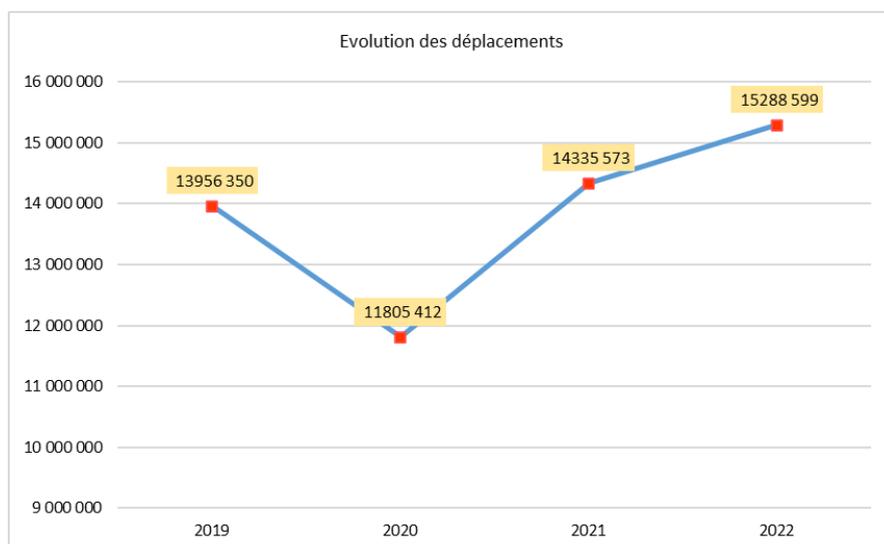
7%



Mise en perspective de l'évolution

2022 devient la nouvelle année référence. Si elle est en dessous des affluences de 2019, elle devrait progresser sur les années à venir du fait de l'impact de l'inflation, des prix de l'essence et de la mise en place des zones à faibles émissions.





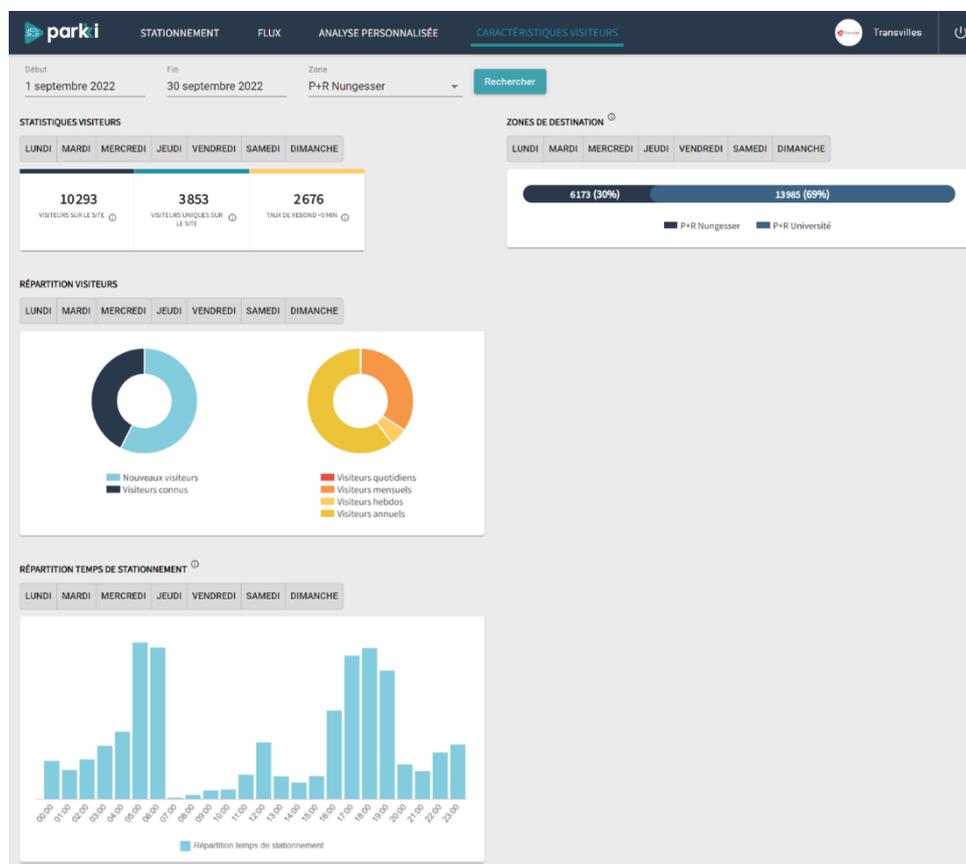
Fréquentation des parcs relais

Comme proposé dans le cadre de l'appel à manifestation d'intérêt Mobi-Mix, CTVH a installé des solutions de comptage sur les parkings Nungesser et Famars. Cette solution lit les plaques minéralogiques en entrées et sorties pour recenser plus précisément les véhicules et les comportements. Plusieurs enseignements peuvent être tirés :

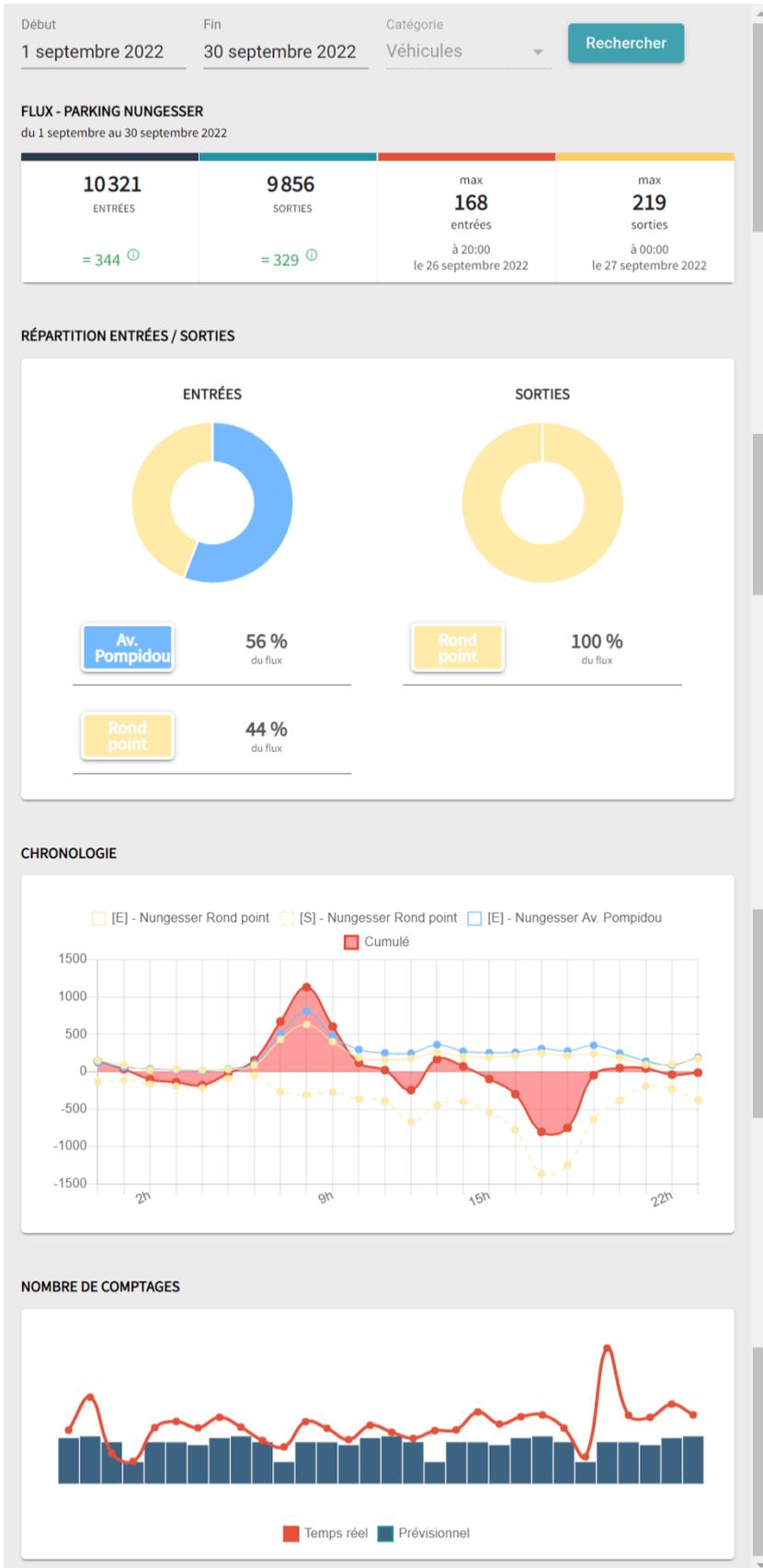
- La fréquentation du parking Famars évolue plus que celle de Nungesser (relativement stable sur les mois étudiés).
- Les deux parkings servent de dépose minute avec une part importante de passages qui durent moins de 5 mn.
- On note une récurrence dans les visites avec une moyenne de 3 passages par visiteur sur Nungesser et jusqu'à 6 passages pour Famars, par mois.

	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Dec.
P+R Nungesser								
Entrées	10 012	9 280	7 287	6 877	10 321	10 420	9 946	7 914
Sorties	9 677	8 860	6 979	6 486	9 856	9 947	9 398	7 203
Visiteurs	9 980	9 214	7 451	6 839	10 293	10 411	9 945	7 911
Visiteurs Uniques	3 786	3 065	2 775	2 889	3 853	3 862	3 764	3 064
Tx rebond <5mn	3 014	2 796	2 391	1 969	2 676	2 356	2 077	1 382
P+R Famars								
Entrées	16 234	13 855	7 908	11 616	24 145	18 667	15 158	10 769
Sorties	16 536	13 951	7 962	11 662	24 069	21 127	19 086	13 546
Visiteurs	16 211	13 775	8 105	11 548	24 097	18 657	15 162	10 769
Visiteurs Uniques	5 053	4 704	2 643	3 510	5 991	3 080	1	749
Tx rebond <5mn	5 742	5 190	3 619	4 248	8 825	2 479	1	286

Plusieurs indicateurs permettent de mesurer plus finement l'utilisation des parkings. On voit ainsi que les accès au parking Nungesser se font en moyenne à 60% par l'avenue Pompidou. Le maximum d'entrées et sorties en septembre 2022 correspondent au match des espoirs au stade du Hainaut.



Vue de l'interface de la plateforme Parkki.

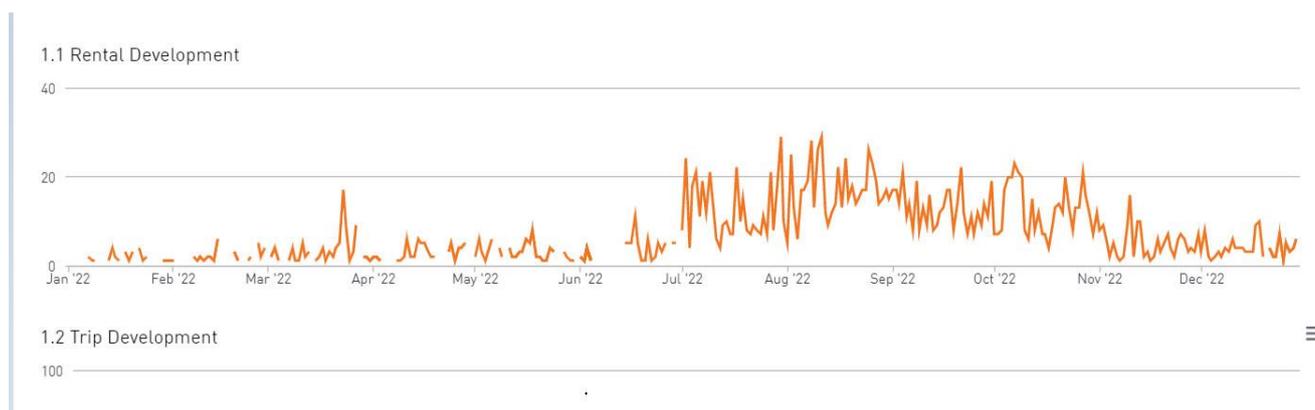


Fréquentation des vélos

Dans le cadre du projet Mobi-Mix, piloté par Valenciennes Métropole et le SIMOUV, nous avons acheté 70 nouveaux vélos auprès de Donkey Republic, pour relancer le service dès le début de l'année 2022.

Mois	Locations
Janvier	32
Février	37
Mars	90
Avril	67
Mai	81
Juin	73
Juillet	376
Août	539
Septembre	389
Octobre	393
Novembre	152
Décembre	110
Total	2339

Finalement, seulement une vingtaine de vélos ont été mis à la disposition des habitants. Les hubs créés à l'Université n'ont pas été activés. On voit très nettement que la taille de la flotte influe sur le nombre de locations.



Le manque de vélos et d'emplacements, notamment sur la zone de Vosges, sont régulièrement signalés par les utilisateurs dans les commentaires de l'application.

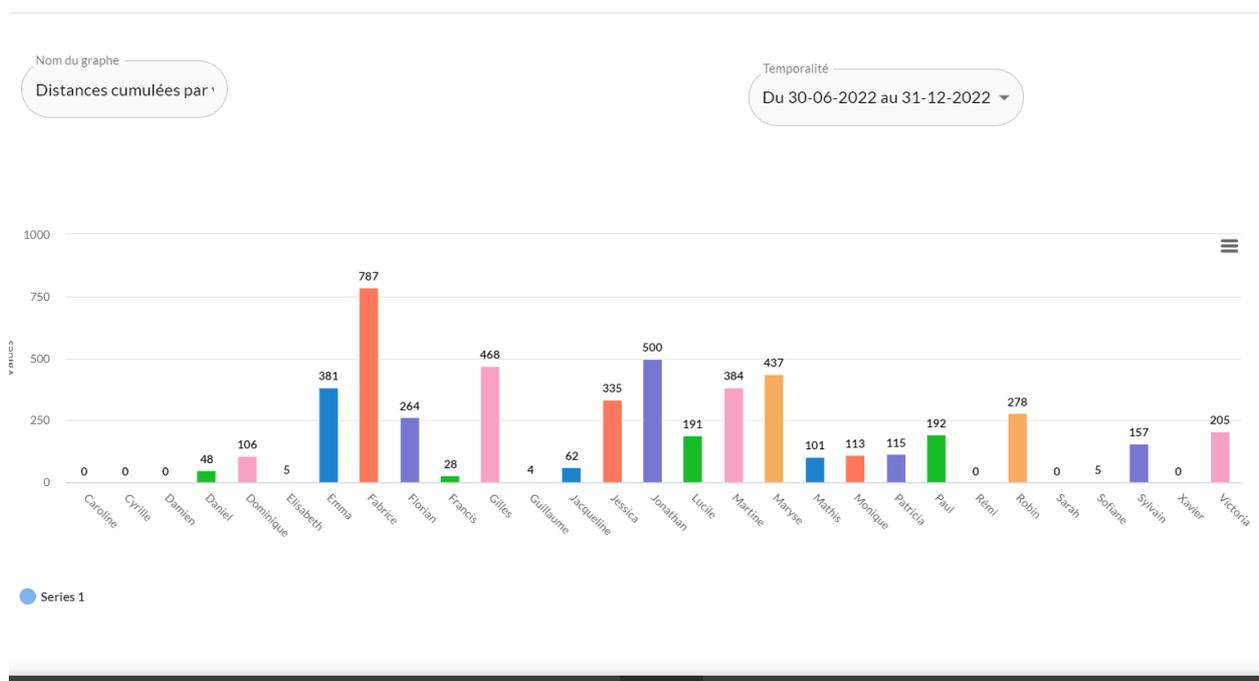
Les principaux hubs sur la globalité de l'année sont :

Hubs	Locations
Rhônele	339
Musée A	240
Gare (A)	235
Le stade du Hainaut	195
Tertiales	189
Place d'armes (A)	156
saint-Géry	140
Place d'Armes (B)	130
Harpignies	126
Gare (B)	120

Sur l'année 2022, 498 personnes différentes ont utilisé le service de vélos Donkey. Depuis le lancement du service 2 854 personnes distinctes ont utilisé au moins une fois un vélo pour se déplacer.

Dans le cadre du partenariat avec l'Office du Tourisme de Valenciennes Métropole un code promotionnel a été créé et activé par 2 personnes pour faire des visites à vélos dans le cadre des journées du patrimoine en septembre.

Grâce aux traceurs Morio installés sur les vélos, nous avons obtenu d'autres informations complémentaires comme le fait que les vélos ont parcouru au total entre juin et décembre 2022, 5 521 km et ont permis une économie de 1 055 kg de CO₂ sur le territoire.

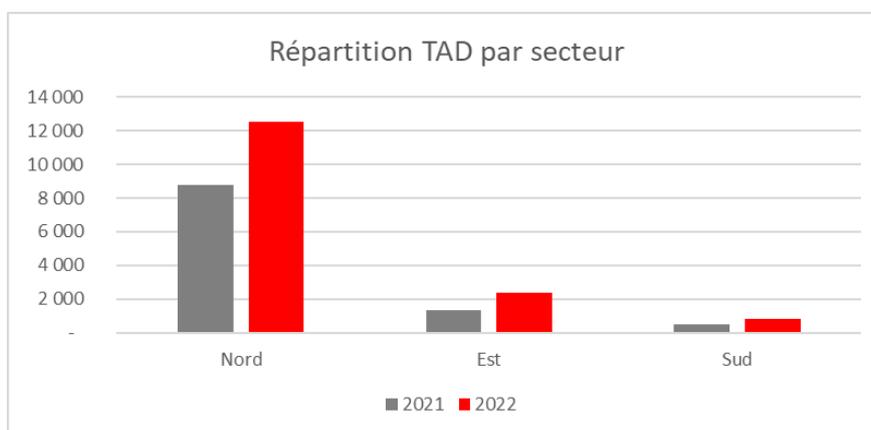


Fréquentation des TAD

Une augmentation importante notamment sur la zone Nord liée à la reprise des déplacements et à la promotion faite lors du séminaire sur la ruralité organisé par le SIMOUV au printemps dernier. Suite à cet événement, les documents commerciaux ont été actualisés et transmis aux différentes mairies qui ont relayé ce service auprès de leurs habitants.

Prestataire	2021	2022
ECOTAXI	1 642	2 362
TAXI HASNON	2 576	3 155
TAXI FM	1 353	1 865
TRANSPORT FACHE	566	1 576
RM VTC 59	1 004	3 558
TAXI LAURENT	467	2 381
TRANSPARTOUT	512	813
TAXI COURSES HAINAUT	1 619	
TAXI LEROY BLANCHARD	881	
Total général	10 620	15 710
<i>Hors multizones</i>	730	565

	2021	2022
Nord	8 760	12 516
Est	1 348	2 381
Sud	512	813
TOTAL	10 620	15 710
<i>Hors multizones</i>	730	565



F. Les relations avec la clientèle

Tarifs

Excepté la suppression de la gratuité pour les vélos et le lancement du titre accompagnant, il n'y a pas eu de modifications tarifaires. Nous avons juste proposé des tarifs spéciaux pour des opérations ponctuelles à notre initiative ou suite à des demandes de partenaires.

- Pour la Saint-Valentin, nous avons renouvelé l'offre 2 voyages à 2 euros.
- Pour les journées Portes ouvertes de l'Université en septembre, nous avons relancé le système de code promo dans l'application Tixipass pour offrir 2 voyages aux étudiants.

Pass&Go

Les inscriptions des Pass&Go ont été lancées dès le 1^{er} juin avec un dispositif légèrement adapté. En effet, depuis la fin de l'été 2021, notre solution en ligne pour gérer les inscriptions Pass&Go est directement reliée à la billettique. Cette évolution nous apporte plusieurs avantages :

- Un gain de temps dans le traitement des demandes car on évite la ressaisie manuelle, ce qui réduit également les erreurs.
- Une remontée des informations billettique dans notre base d'inscription pour faciliter les rapprochements.
- La gestion complète en agence de la demande à la création de la carte, sans obliger le client à repasser.

Ce dernier point nous a permis de supprimer les guichets dédiés « inscriptions internet » des années précédentes. Tous les agents peuvent à présent gérer les demandes. Lors du pic de rentrée, cela facilite le traitement en agence, même si ce dernier peut éventuellement desservir le traitement à distance. En venant en agence, on obtient immédiatement sa carte, alors qu'il faut attendre plusieurs jours pour une demande en ligne.

Cette année, nous avons également amélioré le process concernant les pièces justificatives. Les clients peuvent ainsi les télécharger lors de leur demande. Cette fonctionnalité améliore la qualité de la base et permet un meilleur suivi des demandes.



Enfin, nous avons ajouté une option pour déclarer la perte d'une carte au moment de la demande. Si le système facilite la gestion des cartes perdues, il y a eu de nombreuses erreurs de clients qui ne comprenaient pas pourquoi on leur facturait des frais de duplicata.

Ventes par titre

Les ventes de titres unitaires sont impactées positivement par le retour de la vente à bord, qui augmentent de 415% par rapport à 2021, pour dépasser le niveau de 2020. Les T2 et T10 progressent, preuve d'un report des abonnements sur des titres occasionnels par des clients moins réguliers.

Titres	Cumulé				
	2020	2021	2022	Variation N / N-1	Vari. %
TICKETS TRANSVAL TRANSVILLES 1V	229 105	246 085	252 949	6 864	2,8%
TICKETS TRANSVAL TRANSVILLES TIXIPASS	707	16 425	14 401	- 2 024	-12,3%
TICKETS TRANSEXPRESS 1v	170 489	33 200	171 190	137 990	415,6%
TICKETS TRANSVAL AFFRETES 1V	6 761	1 747	8 417	6 670	381,8%
TOTAL TICKETS 1 Voyage	407 062	297 457	446 957	149 500	50,3%
TICKETS TRANSVAL TRANSVILLES 2V	134 165	163 969	160 010	- 3 959	-2,4%
TICKETS TRANSEXPRESS 2v	456	-	-	-	
TICKETS TRANSVAL TRANSVILLES 2V TIXIPASS	-	10 466	12 662	2 196	21,0%
TICKETS TRANSVAL 2 VOYAGES TIXIPASS gratuits	-	256	-	- 256	-100,0%
TOTAL TICKETS 2 Voyages	134 621	174 691	172 672	- 2 019	-1,2%
TICKETS PARKING RELAIS	-	-	-	-	
TOTAL TICKETS 1 et 2 VOYAGES *	541 683	472 148	619 629	147 481	31,2%
TICKETS TRANSVAL (5 voyages)	-	-	-	-	
TICKETS TRANSVAL 10 VOYAGES TIXIPASS	157	4 192	9 102	4 910	117,1%
TICKETS TRANSVAL 10 VOYAGES PASSPASS.FR	-	-	27	27	
TICKETS TRANSVAL (10 voyages)	41 704	49 167	49 778	611	1,2%
TICKETS TRANSVAL (200 voyages)	-	5	-	- 5	-100,0%
TOTAL TICKETS TRANSVAL	41 861	53 364	58 907	5 543	10,4%
TICKETS TRANSECO (10 voyages)	16 539	19 320	20 078	758	3,9%
TOTAL TICKETS ECOVAL	16 539	19 320	20 078	758	3,9%
TICKETS TRANSVAL JOURNEE	7 053	8 504	8 993	489	5,8%
TICKETS TRANSVAL JOURNEE TIXIPASS	48	1 346	1 696	350	26,0%
TICKETS EVENEMENTS PONCTUELS	-	121	250	129	106,6%
TICKETS TRANSEXPRESS JOUR	108	-	-	-	
TICKETS TRANSVAL EVENEMENT	224	17 470	891	- 16 579	-94,9%
TICKETS FORFAIT SOLEIL	95	143	213	70	49,0%
Total Tickets	607 611	572 416	710 657	138 241	24,2%
ABONNEMENTS LIB Mensuel	7 585	8 631	10 154	1 523	17,6%
PASS MOUV CMU-C	73	-	-	-	
PASS MOUV BOURSIER	114	-	-	-	
PASS MOUV NON BOURSIER	366	-	-	-	
ABONNEMENTS MENSUELS	8 138	8 631	10 154	1 523	17,6%
ABONNEMENTS ELIT JEUNE Annuel	148	-	398	398	
ABONNEMENTS ELIT Annuel	284	363	-	- 363	-100,0%
ABONNEMENTS ELIT MOUV boursier	5	-	-	-	
ABONNEMENTS ELIT MOUV non boursier	6	-	-	-	
ABONNEMENTS MOUV CMU-C	1	-	-	-	
ABONNEMENTS ANNUELS	444	363	398	35	9,6%
TOTAL ABONNEMENTS	8 582	8 994	10 552	1 558	17,3%
PASS & GO Gratuité	18 275	18 828	21 708	2 880	15,3%
TICKETS MIMOSA	5 592	5 822	5 430	- 392	-6,7%
PASS CITY Mensuel	28 040	30 219	31 325	1 106	3,7%
Total Titres Sociaux	33 632	36 041	36 755	714	2,0%
Total Titres Commerciaux	668 100	636 279	779 672	143 393	22,5%
SCOL. REG. TRANSVILLES 6 JOURS	3 678	2 169	2 114	- 55	-2,5%
SCOL. REG. TRANSVILLES 5 JOURS	9 742	10 458	9 891	- 567	-5,4%
Total Scolaires	13 420	12 627	12 005	- 622	-4,9%
Total Titres	681 520	648 906	791 677	142 771	22,0%

Recettes par titre

Recettes ht par titres	2 022	2 021	2 020
TICKETS TRANSVAL TRANSVILLES	368 209	357 942	333 247
TICKETS TRANSVAL TRANSVILLES TIXIPASS	20 947	23 891	1 028
TICKETS TRANSEXPRESS 1 VOYAGE	279 888	54 327	261 461
TICKETS TRANSVAL 1 AFFRETE	14 061	2 859	28 579
Total TICKETS TRANSVAL 1 VOYAGE	683 105	439 019	624 315
TICKETS TRANSVAL 2 VOYAGES	421 845	432 282	353 708
TICKETS TRANSEXPRESS 2 VOYAGES	33 382	27 592	1 202
Total TICKETS TRANSVAL 2 VOYAGES	455 226	459 874	354 910
TICKETS PARKING RELAIS	-	-	-
TOTAL TRANSVAL 1 ET 2 VOYAGES	1 138 331	898 893	979 225
TICKETS TRANSVAL 10 VOYAGES TIXIPASS	58 669	45 731	1 713
TICKETS TRANSVAL 10 VOYAGES PASSPASS.FR	295	164	-
TICKETS TRANSVAL 10 VOYAGES	583 658	536 367	454 953
TICKETS TRANSVAL 200 VOYAGES	-	750	-
TICKETS TRANSVAL	642 622	583 012	456 665
TICKETS TRANSECO 10 VOYAGES	171 576	165 098	141 333
TICKETS TRANSECO	171 576	165 098	141 333
TRANSVAL JOURNEE	31 067	29 377	24 365
TRANSVAL JOURNEE TIXIPASS	5 510	4 650	-
TRANSVAL EVENEMENT TIXIPASS	105	788	-
TRANSVAL EVENEMENT	934	3 453	573
FORFAIT SOLEIL	4 626	-	2 220
TICKETS TRANSEXPRESS JOUR	350	-	373
REBOURSEMENT TICKETS	-	759	-
Total Tickets	1 994 361	1 680 336	1 603 060
ABONNTS LIB Mensuel	355 390	302 085	265 475
ABONNTS PASS MOUV CMU-C	-	-	863
ABONNTS PASS MOUV BOURSIER	-	-	2 176
ABONNTS PASS MOUV NON BOURSIER	-	-	10 647
ABONNEMENTS MENSUELS	355 390	302 085	279 161
ABONNTS PASS LIB Annuel	124 309	130 118	132 491
ABONNTS PASS MOUV BOURSIER Annuel	-	77	23 629
ABONNTS PASS MOUV NON BOURSIER Annuel	-	164	19 345
ABONNTS PASS MOUV CMU-C Annuel	-	-	2 008
ABONNEMENTS ANNUELS	124 309	130 359	177 474
Total Abonnements	479 699	432 444	456 635
PASS & GO gratuité (2020)	3 327 752	3 126 750	2 882 975
Total Pass & GO Gratuite	3 327 752	3 126 750	2 882 975
PASS SENIOR Annuel	267 148	262 932	307 307
TICKETS MIMOSA	5 430	5 822	5 592
PASS CITY	392 948	375 909	347 562
Total Titres Sociaux	665 525	644 662	660 461
REGULIERS ECOLES	16 133	-	4 426
OCCASIONNELS-CENTRES DE LOISIRS	-	1 569	-
RECETTES CARTRANS	71 533	64 784	63 943
CARTES SCOLAIRES	-	-	36
FRAIS ABONNEMENT PASS & GO	591 382	569 927	563 727
FRAIS DE SCOLARITE	-	91	1 891
FRAIS SUPPORT BSC	52 758	51 164	46 865
CARTE NOMINATIVE 20€	67 600	59 455	51 982
CARTE NOMINATIVE 4€	84	36	87
CARTE NOMINATIVE ELIT	73	91	-
PASS 2 JOURS UPHF	2 743	-	-
Total Speciaux	802 305	747 117	732 958
Total Titres Commerciaux	7 269 643	6 631 310	6 336 089
SCOLAIRES 6 JOURS	1 184 347	1 086 813	1 452 291
SCOLAIRES 5 JOURS	4 575 165	4 396 480	3 184 749
Total Scolaires	5 759 512	5 483 293	4 637 040
INFRACTIONS + FRAIS DE DOSSIERS	75 937	91 475	111 204
REMB PASS IMPAYES	232	27	259
PUBLICITE	120 000	127 535	60 984
RODP	143 421	143 421	137 421
TOTAL DIVERS	339 590	362 459	309 868
Total recettes	13 368 744	12 477 062	11 282 997

7,15%



Information du public

Le projet Mon parcours à destination des publics scolaires

Projet phare de la rentrée 2022, « Mon parcours » est venu répondre à des remarques régulières de clients qui avaient du mal à se repérer dans l'offre scolaire. Jusqu'à présent un numéro de ligne correspondait à un établissement. Le même numéro regroupait aussi bien les courses venant du sud, que celles du nord, de l'ouest ou de l'est. Il arrivait même parfois qu'un même trajet ait deux numéros différents selon l'opérateur.

« Mon parcours » remet à plat toute cette organisation en proposant un numéro unique pour chaque origine destination. Sur la base du référentiel suivant, chaque trajet est défini par la lettre P + 4 chiffres. Les deux premiers désignent un ou plusieurs établissements d'un secteur. Les deux autres chiffres correspondent à l'origine.

Les fiches horaires ont été intégralement repensées pour être claires, compréhensibles et attractives. Grâce aux automatismes des documents d'IV mis en place pendant le contrat, nous avons pu créer un gabarit spécifique pour générer facilement ces fiches horaires. Toutes ces documents ont été mis à la disposition des établissements et des parents dès la mi-juin.

Les établissements scolaires ont été invités à 3 webinaires pour leur permettre de découvrir les changements de la rentrée et le principe de Mon parcours. Ils ont pu également partager leurs remarques et souhaits pour la rentrée. Cette démarche d'échange a été très appréciée.

L'Information voyageurs statique

Le projet de refonte de l'IV aux stations a été mis en suspens à la demande du SIMOUV dès le début de l'année 2022. Les 4 stations de tramway en test ont été évaluées en interne et avec des experts du groupe. Quelques ajustements ont été identifiés, mais n'ont pas été appliqués.

Au début de l'année 2022, nous avons mis en place une refonte complète de l'IV sur les deux parkings relais de Famars et Nungesser, dans le cadre du projet Mobi-Mix. Du marquage au sol des places dédiées, à la création de dépose minute, en passant par les sens de circulation. De nouveaux services ont également vu le jour avec

Horaires du 01 SEPTEMBRE 2022 au 08 JUILLET 2023

Mon Parcours
BY TRANSVILLES

P0201

Collège Madame d'Epinau - Aulnoy

Je vais en cours		Je sors de cours	
Origine	Destination	Heure	Heure
ARTRES GARE	MARRONNIER	07:22	07:24
ARTRES CAVINS	RUE DES ECOLES	07:26	07:27
MARRONNIER	QUEBENAING CAPE TABAC	07:28	07:29
QUEBENAING	CHIMETIERE	07:30	07:40
LA BETTRAVE	LES 3 BOULEAUX	07:42	07:43
FAMARS	MINEUR	07:44	07:45
AULNOY LES VALENCIENNES	COLLEGE MME D'EPINAY	07:46	

Ayez le bon réflexe : validez à chaque montée

Clients abonnés ou voyageurs occasionnels, la validation est obligatoire à chaque montée, même en correspondance.

Attention ! Un titre non validé vous expose à une amende.

Les abonnements - 25 ans

Abonnement Titulaire annuel pour une personne de moins de 25 ans, pour un seul utilisateur.

Titulaire : 200 €

Abonnement pour une personne pendant un mois à la première validation : 38,99 €

Abonnement pour une personne pendant une année à la première validation : 360 €

PASS and GO

Voyagez en train et bus TER* toute l'année**!

Transvilles

SIMOUV

Transvilles

les stations d'entretien des vélos, la réparation de vélos sur rendez-vous et un point de vente de nourriture. Les premiers résultats mettent en évidence :

- Le stand boulangerie répond à un besoin pendant les périodes de cours.
- Les totems d'outillage et les pompes à vélos répondent à des besoins ponctuels
- La réparation de vélos sur rendez-vous n'a pas rencontré son public.
- Les zones de dépose minute sécurisent cette pratique à présent
- Les places peintes sont respectées dans l'ensemble.



Parallèlement, nous avons revu les différents supports d'Information à bord des véhicules avec un bus test qui a été réalisé en collaboration avec l'exploitation. Notre objectif était d'impliquer l'ensemble des collaborateurs dans cette conception pour répondre au mieux aux attentes de tout le monde (visibilité, recensement de toutes les informations utiles, image de marque, entretien). Dans la suite du travail réalisé depuis 2020 sur les référentiels IV du réseau, chaque élément est identifié par un code pour faciliter le stockage et la maintenance par les équipes.

Les poteaux des stations vélos ont été actualisés au printemps 2022 pour être en cohérence avec la charte graphique et pour mettre en avant une campagne publicitaire au profit des déplacements en vélos. Cette opération a été menée dans le cadre du lancement de la nouvelle flotte de vélos.

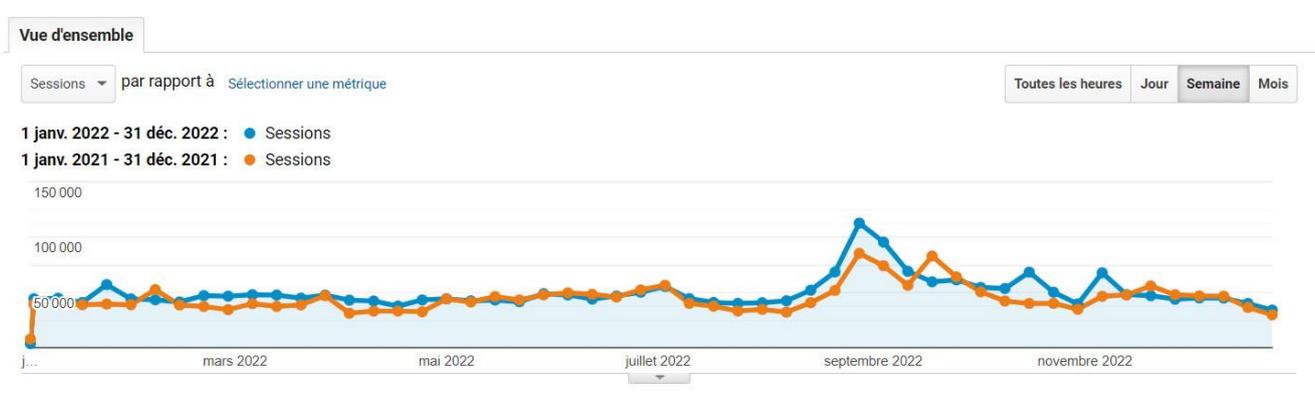
Enfin, dans le cadre du projet SAE IV, une étude complète de chaque station et pôle d'échange a été réalisée pour proposer des emplacements pour de futurs écrans dynamiques au SIMOUV. Plusieurs recommandations ont été faites par rapport à la demande initiale prévue dans le cahier des charges d'Ineo, pour améliorer l'information des voyageurs.

Les canaux digitaux

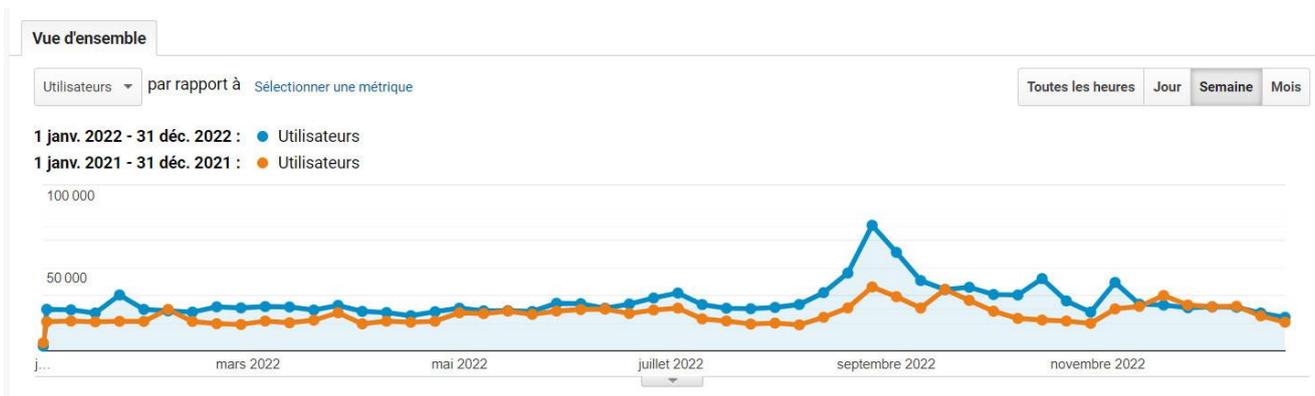
Le site internet demeure le canal d'information principal du réseau car il concentre toute l'actualité. Tous les canaux redirigent les clients vers le site internet pour nous garantir une information unique et actualisée. On



perçoit bien sur la courbe des visites (sessions) par semaine, les pics liés à des événements comme les mouvements de grève.



Le nombre de visites a progressé de 11% entre 2021 et 2022 pour atteindre 2 596 019 sessions sur l'année. En revanche, on note une progression importante d'utilisateurs (63,38% visiteurs en plus) pour atteindre 1 224 275.



La rentrée scolaire de septembre avec les renouvellements en ligne des Pass&Go reste le moment fort du site internet. L'amélioration du process a permis de réduire le nombre de connexions au site par personne, avec un parcours plus fiable et plus simple.

Le site répond aux attentes des internautes, car ils regardent plus de pages (16% de plus pour une moyenne de 4,34 pages/visites) sur une durée plus courte (1mn 46). Ces éléments nous permettent de penser qu'ils trouvent mieux l'information. Parallèlement, 86% des clients interrogés déclarent trouver facilement les informations sur le site internet. Une légère baisse par rapport à 2020 qui peut s'expliquer certainement par des attentes non couvertes actuellement par le site comme les horaires en temps réel.

L'enquête satisfaction montre que 1 client sur 2 s'est rendu sur le site internet au cours des 12 derniers mois et que 93% d'entre eux sont satisfaits de leur visite.

Les objets trouvés via Troov

Au début de l'année 2022, nous avons mis en place une solution digitalisée pour gérer les objets trouvés. Les voyageurs n'ont plus à se déplacer en agence. Ils ont juste à déclarer sur le site internet du réseau, via le module de la solution Troov, l'objet qu'ils ont perdu. Parallèlement, les chargés de clientèle renseignent de leur côté tous les objets trouvés



sur le réseau. La plateforme, grâce à son algorithme, fait la connexion entre les deux et informe par email les voyageurs dès que leur objet a été identifié dans une des deux agences. Le client n'a alors plus qu'à se rendre dans l'agence indiquée. Les formalités de restitution sont également gérées de manière digitalisée.

Cette solution facilite le stockage et la gestion quotidienne des objets trouvés. Le gros avantage de la plateforme est que la base de données ne se limite pas au réseau Transvilles, mais donne accès à tous les lieux du territoire qui utilisent la même solution. Cela augmente les chances de retrouver un objet. France 2 est venu réaliser un reportage sur ce dispositif à l'automne.

Pour améliorer le process et limiter l'empreinte carbone de nos déplacements, nous avons contractualisé une prestation de livraison à vélo entre les dépôts et les agences deux fois par semaine. Les objets trouvés sont ainsi rapidement rapatriés en agence. Une vidéo de présentation a été réalisée pour expliquer tout le parcours client pour les réseaux sociaux.



Une vue de la vidéo de démonstration du service disponible sur youtube https://youtu.be/hg8UVpT_tho

T-Bot, l'assistant digital voyageur en ligne à partir d'IA



Mis en place en 2021, dans une version très limitée, nous avons amélioré l'assistant digital voyageur sur Facebook Messenger au début de l'année 2022 pour améliorer le parcours client. Depuis la messagerie Facebook, l'internaute est d'abord pris en charge 24h/24 et 7j/7 par T-Bot, le chatbot de Transvilles. Il comprend la question de l'internaute et lui donne les premiers éléments de réponse. S'il n'est pas capable de répondre, il indique les horaires d'ouverture des points de contact traditionnels. Si le client souhaite un complément d'information, il peut également demander à être mis en relation avec un chargé de clientèle.

A partir de toutes les interactions enregistrées en 2021, nous avons pu indexer une multitude de formulations d'interrogations pour alimenter le moteur d'intelligence artificielle. La finalité étant de mieux comprendre la demande d'un voyageur pour lui apporter la réponse la plus adaptée. Neuf thématiques ont été renseignées dans le moteur.

T-bot a permis au service clients de gagner du temps dans le traitement des questions posées sur Facebook Messenger. Le robot répond en continu et les chargés de clientèle n'interviennent plus que quand le client demande une assistance.

Les réseaux sociaux

Le travail mené sur les réseaux sociaux depuis des années continue de porter ses fruits. L'audience de Facebook (16 980 fans) progresse encore et est surtout plus positive. Les commentaires négatifs ont disparu dans leur ensemble. De plus, nous avons mis en place une charte de modération pour supprimer plus facilement les commentaires qui n'ont rien à voir avec le sujet des posts ou à caractères violents, injurieux et racistes. Cette démarche nous a aussi permis de rappeler en interne quelques règles d'usages sur la prise de parole sur les médias sociaux.

Twitter est de plus en plus apprécié et utilisé par les habitants du territoire pour se tenir informé de l'état du trafic. Avec plus de 6 000 followers, il est devenu le principal canal d'information sur le trafic.

Enfin, la page LinkedIn a également dépassé les 1000 membres professionnels. Elle permet de partager de l'information auprès des partenaires institutionnels, économiques et associatifs.

Plusieurs campagnes publicitaires ont été menées sur ces différents canaux pour toucher de manière ciblée des habitants du territoire.

Le site data.transvilles.com

Le site des chiffres de la mobilité du territoire a été mis à jour avec le rapport d'activité. Il a été communiqué aux différentes communes pour qu'elles puissent partager leurs informations auprès de leurs citoyens.

Commercialisation et politique commerciale

Plusieurs campagnes menées tout au long de l'année

La lutte contre l'autosolisme : En janvier, nous avons repris la campagne fournie par le groupe sur les différentes économies qu'apportent le déplacement en transport en commun (financier, écologique, ...). Puis, à la rentrée de septembre, nous avons rebondi sur la pénurie d'essence pour toucher les automobilistes avec des messages de sensibilisation sur les réseaux sociaux. Cette campagne rappelait que le bus était la solution la plus simple et la plus économique pour se déplacer. Plusieurs médias locaux, amusés par la démarche, l'ont cité dans leurs colonnes.





Les documents Taxival : Ces derniers ont été remis à jour et transmis au SIMOUV, suite au séminaire sur la ruralité, au printemps dernier. Ils ont été envoyés aux communes concernées pour qu'elles puissent informer leurs habitants sur le fonctionnement du service.

Le programme Elit : Pour redynamiser ce programme qui incite les abonnés à souscrire à la formule annuelle au lieu du mensuel, une campagne a été conçue fin juin. Celle-ci met en valeur les différents avantages de l'abonnement annuel : les voyages illimités, les cadeaux et le nombre limité de démarches administratives.

Plusieurs autres campagnes ont été créées comme :

- la mise en place de la descente à la demande sur la ligne Luciole à l'automne,
- le lancement du titre accompagnant,
- le renouvellement des Pass seniors.



Enfin, pour accompagner le renouvellement des Pass&Go, un dispositif sur les portes du tramway a été installé au début des vacances d'été pour inviter à renouveler dès maintenant son abonnement. Une seconde phase à la rentrée pour alerter les retardataires a également été déployée. Le message a été repris en spots radio sur NRJ et RTL2.

Une campagne sécurité routière

Pour rappeler les principales inattentions qui causent des accidents, une campagne déployée sur un autre réseau du groupe RATP a été reprise et adaptée aux couleurs du réseau Transvilles. Cette campagne a été déployée à l'intérieur des véhicules et sur les réseaux sociaux.





Une sensibilisation aux rampes d'accès

Suite à plusieurs réclamations de voyageurs handicapés concernant des rampes d'accès indisponibles sur les bus, nous avons identifié un manque de formation de certains conducteurs à leur maniement. En effet selon les marques de bus, le mode opératoire pour sortir une rampe est différent. De plus, sur des trottoirs non accessibles, l'opération peut échouer et bloquer la rampe.

En lien avec les APF et le centre d'accueil qui nous a confirmé cette situation, nous avons décidé de réaliser conjointement des tutoriaux vidéos pour expliquer aux conducteurs comment déplier une rampe selon le modèle de véhicule.

Ces vidéos diffusés sur les écrans dynamiques dans les prises de service ont été très appréciées par les équipes d'exploitation. Les vidéos sont depuis intégrées au programme de formation des conducteurs.

Partenaire de nombreux événements

Depuis plusieurs années, pour accompagner les acteurs du territoire et pour conquérir des utilisateurs occasionnels qui ne veulent pas abandonner leur voiture dans leurs trajets quotidiens, nous multiplions les partenariats avec des événements. La finalité est de proposer une offre de transport adaptée à ce dernier afin d'inciter les gens à l'emprunter pour s'y rendre.

Nous avons soutenu entre autres :

- **Les foulées Valenciennes.** Grâce à la nouvelle offre tramway, nous avons juste ajouté quelques courses pour permettre aux coureurs et aux supporters de se déplacer facilement.
- **Les turbulentes** à Vieux-Condé, avec une offre Bus en soirée, qui a été très appréciée des familles pour revenir en sécurité le soir.
- **Le concert de la Porte du Hainaut avec Youssou N'Dour.** Ce dispositif bus gratuit a été très apprécié et a permis de tester l'organisation pour le Tour de France.
- **L'arrivée du Tour de France** à Wallers en juillet. Les navettes bus organisées en collaboration avec les services de la Porte du Hainaut ont été très appréciées par les élus.



Ouverture des inscriptions pour l'abri à vélos

A la demande du SIMOUV, nous avons pris en main la gestion des accès de l'abri à vélos de la gare du Poirier, pour les abonnés Transvilles. Cet abri localisé sur un parking de la SNCF permet à quelques personnes de la commune de Trith de garer leur vélo. Nous avons mis en place un process pour créer un accès le temps d'un abonnement à toute personne qui le demande par téléphone, en agence ou par email. Deux comptes ont été créés. L'abri est peu utilisé et a été plusieurs fois vandalisé.

Présence CCAS et ateliers mobilité

Début 2022, nous avons lancé une démarche au sein du service commercial pour aller plus souvent au contact des différents publics. Une personne a repris l'organisation et la planification des ateliers. Les responsables de service ont suivi une formation en management pour accompagner cette nouvelle dynamique. Puis, tous les chargés de clientèle volontaires (80% de l'équipe) ont suivi une formation de prise de parole et de confiance en soi. Cette session de formation a été très appréciée. Un groupe de travail a été constitué pour revoir les supports de présentation (powerpoint, PLV) et imaginer de nouveaux dispositifs.

Ainsi, plusieurs actions marquantes et fructueuses ont été mises en place, en plus des ateliers avec les jeunes en réinsertion et des portes ouvertes plus conventionnelles. :

- **Un atelier vélo dans le centre commercial place d'Armes.** Prévu au départ pour lancer l'offre vélo au mois de mai, cet atelier a permis de parler mobilité avec des animations ludiques : parcours en vélo, vélo trainer, vélo smoothie, etc.
- **Un atelier Pass&Go dans le centre commercial place d'Armes** en début d'été pour renseigner les jeunes sur l'abonnement des moins de 25 ans et faire des inscriptions en ligne.
- **Une présence chaque semaine de décembre dans les CCAS** de Valenciennes et Saint-Amand pour éviter aux personnes âgées de se déplacer ensuite en agence pour renouveler leur carte. Une fois leur dossier à jour au CCAS, elles pouvaient directement et sur place actualiser leur abonnement Pass Seniors.
- **Une présence de la Mutuelle Santé en agence commerciale** certains jours de la semaine à Valenciennes en septembre et décembre pour permettre aux clients d'avoir également des réponses sur leur dossier santé.

Transvilles a également participé à plusieurs forums et village mobilité. Le nombre d'ateliers a augmenté fortement en 2022 avec des équipes motivées et volontaires pour aller au contact des différents publics.



La mise en avant du vélo avec le Velotour

Fort de nos précédentes participations au Vélotour, nous avons décidé cette année d'intégrer deux nouvelles dimensions :

- **Un atelier réparation vélo** pour valoriser le service de réparation sur rendez-vous et notre démarche vélo. Ce service a été très utile pour de nombreux participants qui ont pu pleinement profiter de leur promenade.
- **Une visite commentée** du dépôt de Saint-Waast pour expliquer les coulisses du réseau et sensibiliser les participants à la sécurité, à la transition énergétique et à la mobilité décarbonée.

Les animations proposées ont été très appréciées des 5 000 participants qui ont élu Transvilles comme meilleur site de l'édition 2022.



Promotion

Proposer une expérience culturelle en station

Dans la continuité des actions menées les précédentes années, deux opérations d'immersion culturelle en station ont été organisées avec d'une part la médiathèque de Valenciennes, autour du projet Botanique, et d'autre part avec le Centre Régional de la Photographie de Douchy les Mines.



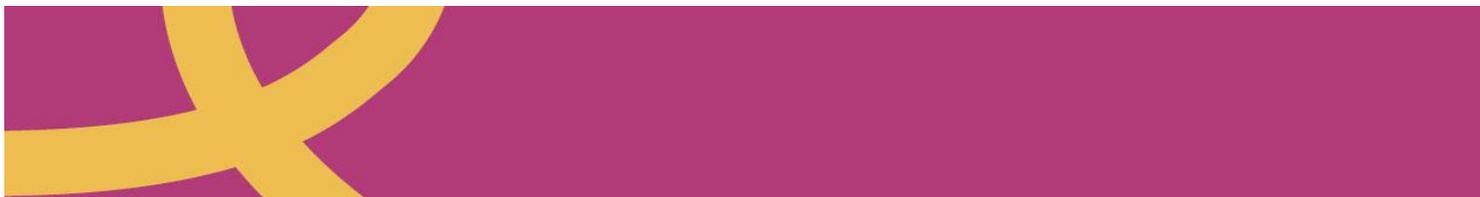
Ces opérations ont consisté à exposer des photos sur les totems et les cadres prévus à cet effet. Comme les précédentes fois, nous remarquons que ces supports ne sont pas détériorés dans le temps, à la différence des communications propres au réseau ou des publicités plus classiques.

De plus, en lien avec les médiathèques, nous avons participé à la semaine du livre voyageurs, en mettant à disposition des voyageurs des livres gratuitement dans les bus et tramways. Pendant une semaine au mois de Mars, plusieurs livres ont ainsi voyagé sur nos lignes pour inciter les clients à la lecture.

La mise en lumière du réseau

Dans le cadre d'Octobre Rose, puis des fêtes de fin d'année, un dispositif lumineux a été déployé dans des rames de tramway. Grâce à des caches de couleur, nous avons créé une ambiance lumineuse aux couleurs d'un événement. Cette démarche impactante nous a permis de communiquer aussi sur la sobriété énergétique, en utilisant au mieux les ressources énergétiques.



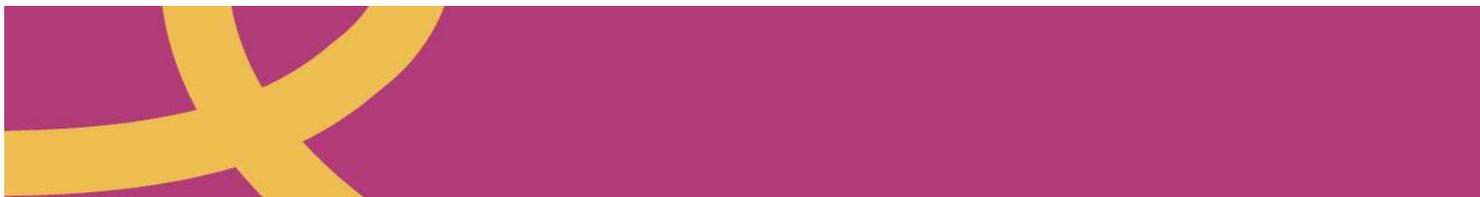


Sur les traces de Germinal

Début juillet, le parcours sonore « destination G2084 » conçu en partenariat avec les deux offices du tourisme du territoire a été lancé lors d'une conférence de presse commune à Wallers. Cette opération imaginée à la suite du premier podcast « Flashfinger », est la première action de valorisation du territoire menée conjointement entre l'ODT de Valenciennes Métropole et de la Porte du Hainaut, avec un opérateur de transport.

La conception, le financement et la promotion ont été menés en étroite collaboration. Le parcours comprend 5 épisodes correspondant à 5 lieux du Hainaut (Le Coron des 120 à Anzin et Valenciennes, la gare de Fresnes-sur-Escout, la cité Thiers, le terril Renard à Demain et le site minier de Wallers). Le récit audio nous projette en 2084, soit 200 ans après la venue d'Emile Zola à Valenciennes. Claire, une jeune cinéaste, interprétée par Noémie Schmidt, vient découvrir ses différents lieux, en relisant les carnets de notes de Zola. Une manière originale d'inviter les touristes et les locaux à découvrir des lieux du territoire, leur héritage et en même temps en les sensibilisant au réchauffement climatique.





Une campagne d'affichage sur les tramways et aux arrêts concernés a été lancée dès le mois de juillet. Des actions sur les réseaux sociaux ont été menées par les 3 acteurs dont une interview de l'autrice, Sophie Lemp par les équipes des Rencontres Itinérantes.



Mi-septembre, 450 personnes avaient visité le site internet de l'opération et plus 1240 personnes avaient écouté les podcasts sur les différentes plateformes.

Les partenariats avec les écoles du territoire

Grâce aux relations nouées avec l'Université des Hauts-de-France, dans le cadre des bourses financées par la Fondation RATP, et les contacts réguliers entre nos services, nous avons pu mettre en place deux démarches complémentaires :

- **Une intervention dans le cadre du Master Economie des Transports** pour réfléchir avec des étudiants en dernière année de Master sur l'offre vélo. Ce travail a permis de repenser la grille tarifaire du service et de proposer la suppression de la gratuité.
- **Un hackathon autour de la mobilité inclusive** avec les étudiants ingénieurs de l'INSA. Nous avons ouvert nos portes pour renseigner les étudiants lors de leur phase de recherche et avons

intégré plusieurs acteurs du territoire (SIMOUV, APF, Valenciennes Métropole) dans cette édition qui s'est avérée riche en idées.

Parallèlement, toujours dans le cadre des soutiens apportés par la Fondation RATP aux jeunes étudiants du territoire, 4 étudiants ont mené un travail sur la relation au temps dans les transports en commun. Leurs réflexions les ont amené à repenser l'accueil dans les stations de tramway. Ils ont ainsi imaginé une station intégralement végétalisée pour favoriser la biodiversité et la climatisation naturelle. De plus, ils ont revu des espaces de rencontre et de repos pour mieux profiter de son attente en station. Puis, pour sensibiliser les voyageurs à l'environnement, une exposition éphémère et un jardin partagé sont proposés. Leur volonté est de repenser notre temps d'attente en station et de renouer le contact entre les voyageurs.



Enfin, en fin d'année, CTVH a fait don de matériel informatique au lycée du Hainaut. Ce matériel qui n'était plus utilisé dans nos locaux répondait à des besoins des lycéens. La remise du matériel a été faite en présence de Guy Marchant, président du SIMOUV et d'Elisabeth Gondy, conseillère régionale.

Les enquêtes et études

En 2022, nous avons réalisé une enquête satisfaction, sur le même modèle que 2020. L'analyse des répondants montre une légère baisse des abonnés. De 75% en 2020, les abonnés représentent en 2022 les 2/3 des interviewés. Cela confirme bien la tendance indiquée dans l'analyse des données de fréquentation, sur le désengagement de certains des clients des abonnements.

Les principaux enseignements de l'enquête sont :

- Tous les items sont en amélioration. 20 aspects ont vu leur note progressé et 2 sont légèrement en baisse.
- Les points en progression étaient surtout les points d'amélioration identifiés en 2020 comme l'information en cas de perturbation, la fréquence du week-end (dimanche) et la ponctualité.
- Les thèmes qui obtiennent le plus de satisfaction sont l'information avant le voyage, à bord, le personnel et les titres de transport.
- Les points les moins bien notés sont les arrêts, le confort à bord et l'offre de transport.
- La satisfaction sur le réseau est toujours bonne avec plus d'ambassadeurs que de détracteurs (15% NPS), mais on note une baisse de l'indice de préférence (56% au lieu de 64%).

« Recommanderiez-vous le réseau à des amis ou à des proches ? »

Le Net Promoter Score permet de classer les personnes interrogées en trois catégories :



% - % = NET PROMOTER SCORE

NPS = 36,3 - 21,3 = +15,0

NPS 2020 : +16,6

Détracteurs % répondants donnant un score de 0 à 6
Passifs % répondants donnant un score de 7 ou 8
Promoteurs % répondants donnant un score de 9 ou 10

Si le NPS est négatif, cela sous entend qu'il y a plus de personnes à parler négativement du réseau que positivement. Le NPS est ici positif, cela signifie qu'il y a plus de promoteurs que de détracteurs. Avec un NPS de 15, le réseau Transvilles se situe dans la moyenne des autres enquêtes menées sur les réseaux RATP DEV et demeure stable par rapport à 2020.

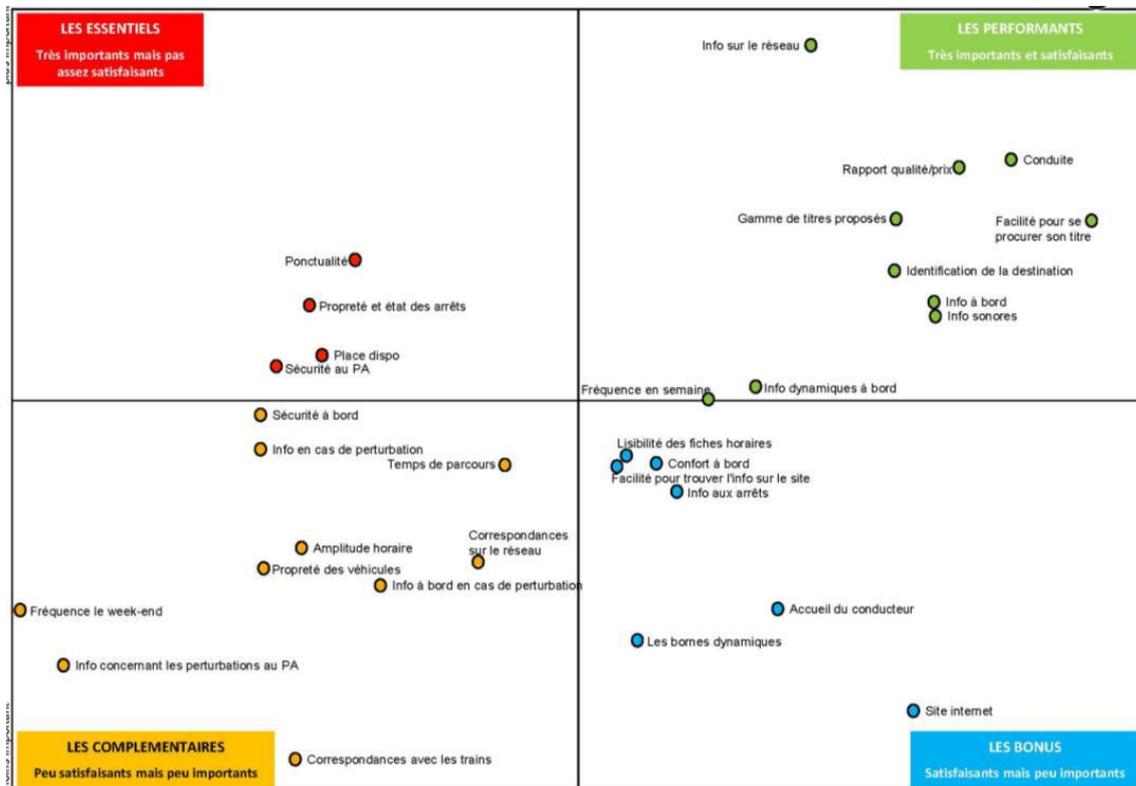
L'indice d'attachement baisse un peu par rapport à 2020. Il bénéficiait certainement à cette époque de la dynamique Coupe du Monde, navettes, vélos, Luciole. Il reste encore très satisfaisant.

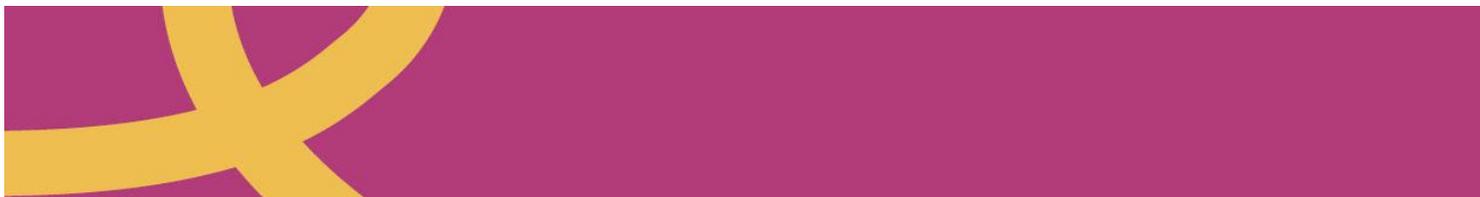
■ **Indice d'attachement au réseau :**



Les attentes identifiées comme « à améliorer » sont passées de 8 en 2020 à 4 en 2022. Cette amélioration montre bien les efforts menés sur la démarche qualité depuis 2021. Les attentes des clients concernent à présent :

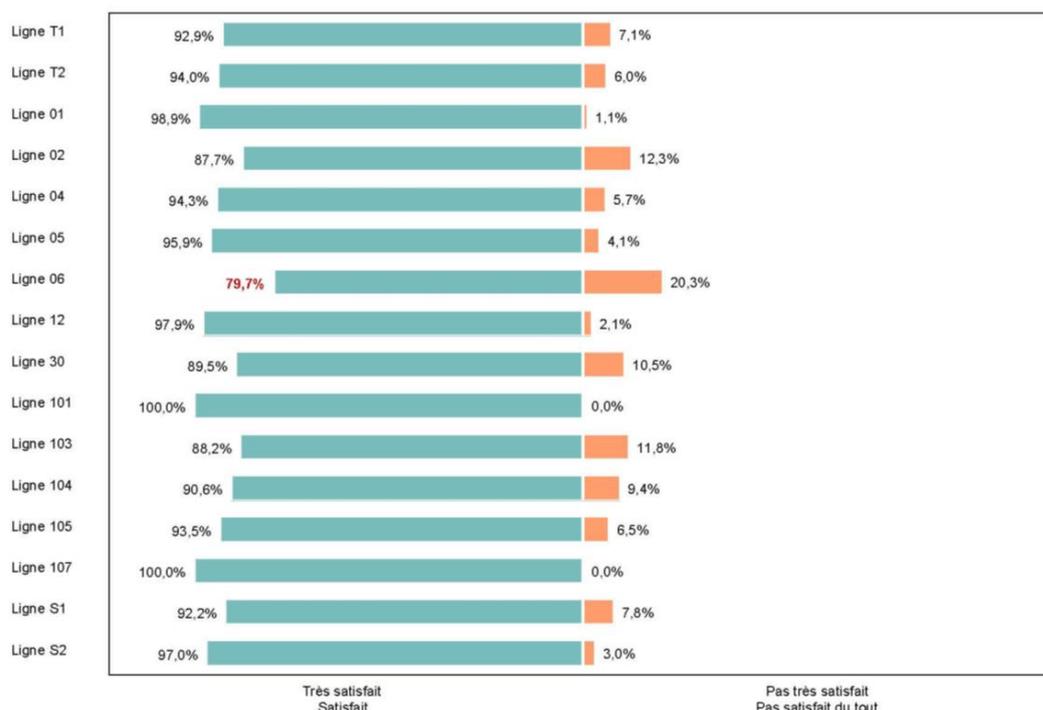
- La ponctualité
- La propreté et l'état des arrêts
- Le nombre de places disponibles à bord
- La sécurité au point d'arrêt (qui va de pair avec la propreté et l'état).





La satisfaction globale ne change pas vraiment, elle est identique auprès de tous les profils. On perçoit une légère baisse sur les lignes affrétées et auprès des personnes sans ticket (faible nombre).

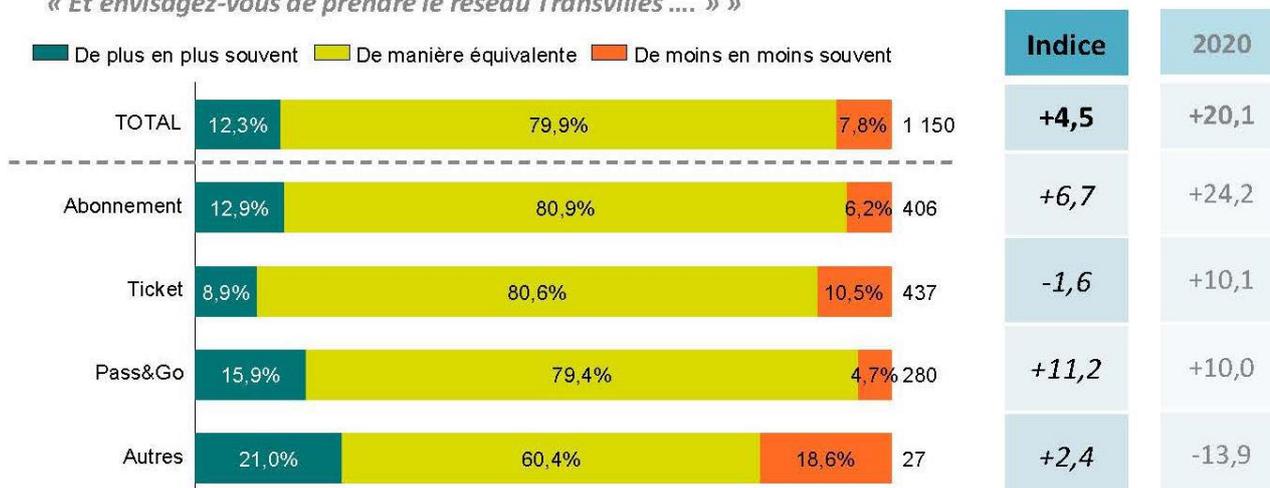
On note surtout une progression de la satisfaction des voyageurs de la ligne T2 ce qui montre que la nouvelle offre tramway est bien perçue.



Les clients se projettent moins sur leur mobilité et envisagent moins d'augmenter leurs déplacements. Cela montre bien une tendance de fond partagée sur l'ensemble des réseaux où les habitudes de mobilité évoluent.

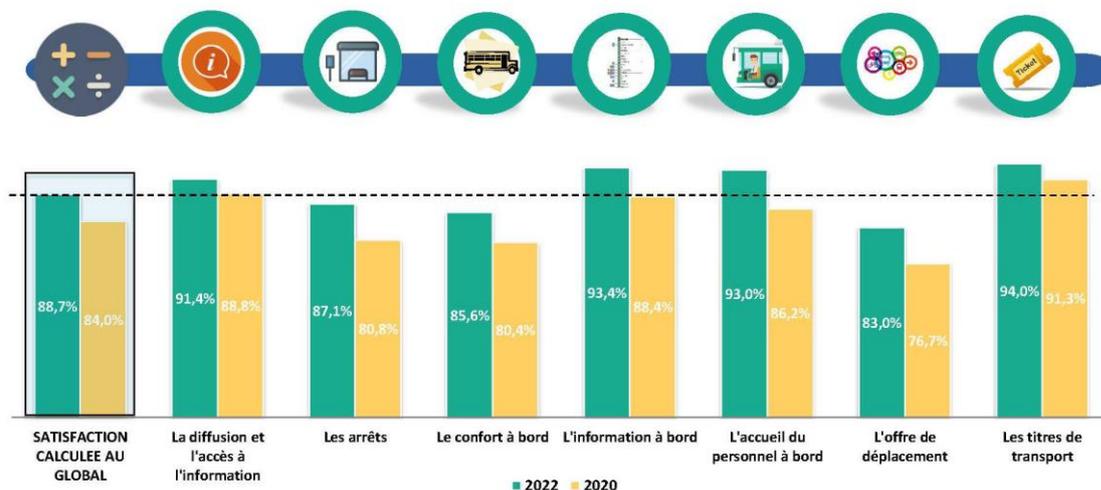
■ Indice de fidélité :

« Et envisagez-vous de prendre le réseau Transvilles »





Un parcours client qui s'améliore à tous les niveaux par rapport à 2020, preuve de l'efficacité des actions mises en place depuis deux années sur la qualité de service.



L'information en cas de perturbation demeure un point de vigilance, mais elle s'améliore nettement, grâce aux efforts réalisés notamment sur les canaux digitaux. Elle progresse de 14 points entre 2020 et 2022. Au point d'arrêt, toutes les mesures évoluent dans le bon sens. La propreté peut encore être améliorée notamment dans les stations tram, ce qui influe sur le sentiment d'insécurité.

Les clients souhaitent plus de places à bord, même si cette attente gagne 14 points entre les deux enquêtes. Les ajustements d'offre et les renforts ne suffisent pas surtout aux heures de pointe sur les principales lignes.

L'information à bord est bien appréciée dans son ensemble. Les écrans TFT mis en place dans les bus contribuent à ce résultat en apportant de nouveaux repères.

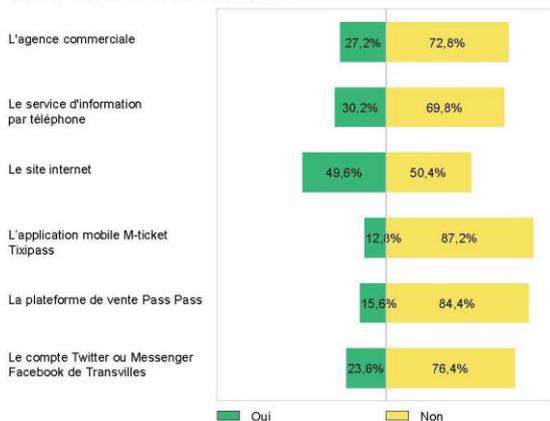
La conduite et l'amabilité des conducteurs sont très appréciées par la majorité des clients, aussi bien sur les lignes en propre que les affrétées.

L'offre de transport répond mieux aux attentes des clients. La fréquence en semaine gagne 10 pts et est saluée par les usagers du tramway (95%). L'offre du week-end gagne 30 pts et est plus appréciée par les voyageurs qui empruntent le tramway (65%). Les temps de parcours progressent de 4 pts.

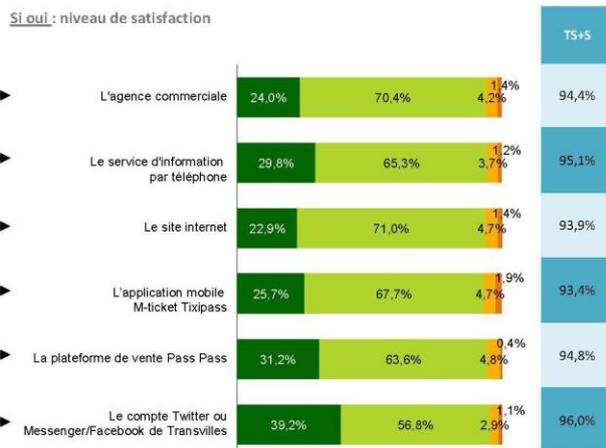
La grille tarifaire continue d'enregistrer un excellent taux de satisfaction grâce au Pass & Go. Les clients occasionnels et les demandeurs d'emploi restent les plus insatisfaits sur les titres. Mais 97% des interrogés considèrent que leur titre de transport est adapté.

Les outils de communication sont appréciés par 94% de la clientèle. Mais on perçoit quelques confusions entre les différents canaux proposés.

« Au cours de l'année dernière, c'est-à-dire en 2021, avez-vous contacté ou utilisé les services suivants ».



Si oui : niveau de satisfaction



Nombre de contrôles

L'année 2022 a subi une légère baisse du taux de contrôle de **-5,9%** avec un indicateur annuel calculé à **3,03%**. Pour rappel, ce taux demeure supérieur aux objectifs contractuels et au taux de 2019, année de référence (3,10% vs 3,22% en 2021, 3,92% en 2020 et 2,46% en 2019).

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Taux de contrôle	2,67%	3,48%	2,04%	2,46%	3,92%	3,22%	3,03%
Nb voyageurs contrôlés	318 147	402 336	209 684	268 773	277 323	247 276	267 927
Nb voyageurs transportés	11 927 966	11 553 463	10 265 854	10 941 272	7 082 551	7 685 461	8 854 576
Taux de fraude	5,28%	4,68%	4,22%	4,79%	5,14%	4,63%	3,86%
Nb de PV émis	16 793	18 814	8 849	12 868	14 260	11 440	10 351
Taux de recouvrement	23,52%	17,81%	22,47%	21,01%	16,74%	15,85%	14,68%

Nos équipes ont ainsi effectuées 253 121 contrôles de titre soit près de **700 par jour** en moyenne (base 364 jours annuels).

Cette baisse s'explique par les absences pour maladie ou accident du travail, et par la désorganisation liée à l'expérimentation sécurité, à coûts et moyens constants. A iso effectif, avec l'organisation mise en place, nous pouvons intuitivement penser que le taux de contrôle aurait probablement dépassé les 4%.



Comme chaque année, une campagne de communication a été réalisée sur le réseau pour rappeler l'importance de la validation. Nous nous sommes appuyés sur une campagne fournie par le groupe.

Parallèlement, nous avons continué l'opération commerciale qui permet d'annuler un PV contre la souscription à un abonnement Pass&Go pour les moins de 25 ans. Cela a permis à une soixantaine de jeunes de régulariser leur situation.

Une expérimentation a également été testée avec de faux PV remis lors des contrôles sur les lignes scolaires pour alerter les parents que leur enfant voyageait de manière illégale.

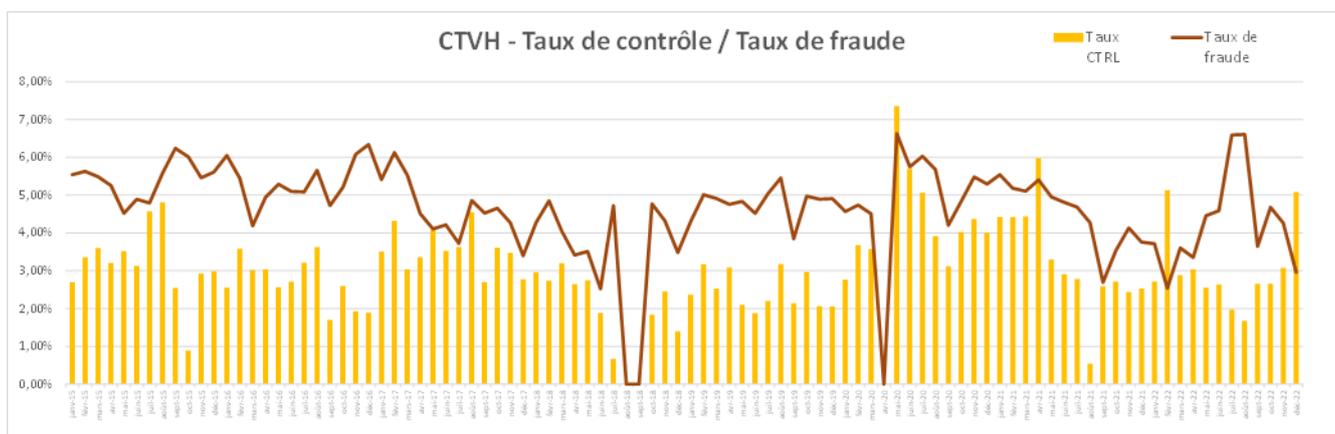
Types de contrôles

Les contrôles de titres sont effectués sur tous les modes (BUS, TRAM, TPRM, SCOLAIRES), par équipes individuelles ou regroupées. De plus, de nombreuses opérations conjointes avec les Forces de Sécurité Intérieures ont été organisées tout au long de l'année. Enfin des journées « Tous au contrôle » avec les renforts des services administratifs ont été planifiées avant l'été.

Nombre de PV

Dans le même temps, le taux de fraude constaté a diminué de **-11,61%** (4,09% vs 4,63% en 2021 vs 5,14% en 2020 vs 4,79% en 2019).

Nos équipes ont ainsi dressées 10 351 PV soit presque **29 par jour** en moyenne (base 364 jours annuels).



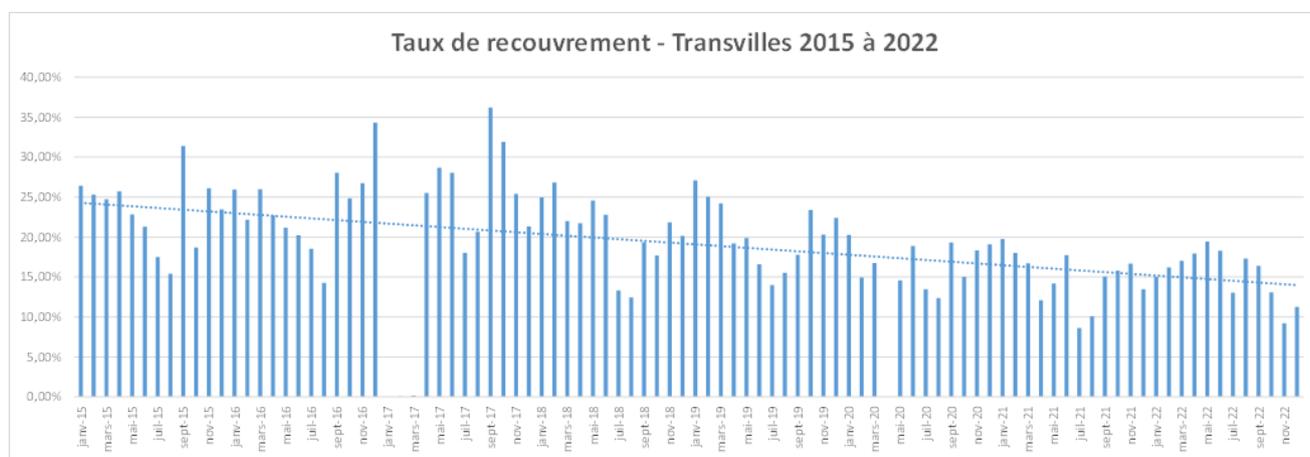
Sur la durée de la DSP, nous pouvons constater que le taux de contrôle mensuel reste supérieur à l'objectif annuel contractuel, fixé à 2%. De manière ponctuelle (nouvelle billettique à l'été 2018, confinement en avril 2020, manque d'agent en août 2021), ce taux n'a pas été atteint.



En ce qui concerne le taux de fraude constaté, nous observons une tendance à la baisse, avec un taux situé entre 5% et 6% en début de DSP et entre 3% et 4% en fin de DSP, malgré la reprise à la hausse en sortie de confinement. Le pic de la période entre mai et juillet 2022 correspond à la mise en place d'actions ciblées.

Taux de recouvrement

Comme les années précédentes, le taux de recouvrement continu à diminuer et reste faible à **14,68%**. La situation est identique chez les autres émetteurs de contraventions du Valenciennois. L'inflation fait partie des principales raisons avec de nombreux voyageurs qui préfèrent affecter leurs faibles ressources à d'autres postes de dépenses.



Fraude	2020	2021	2022	Variation N / N-1
Taux de contrôle	3,92%	3,22%	3,03%	-5,83%
Nb voyageurs contrôlés	277 323	247 276	267 927	
Nb voyageurs transportés	7 082 551	7 685 461	8 854 576	
Taux de fraude	5,14%	4,63%	3,86%	-16,57%
Nb de PV émis	14 260	11 440	10 351	
Nb demandes d'indulgence reçues	662	719	1 130	
Nb d'indulgences accordées	46	51	380	
Nb d'indulgences réglées	420	510	580	
Nombre d'indulgences transmis Huissiers	196	157	147	
Total indulgences	662	718	1 107	
Demandes d'indulgences abouties	1	1	1	
Nb PV réglés dans les 6 jours	1 323	836	658	
Nb PV réglés après 1ère relance	473	410	359	
Nb PV réglés après 2ème relance	591	567	503	
Total PV réglés	2 387	1 813	1 520	
Taux de recouvrement	16,74%	15,85%	14,68%	-7,34%
Nb de PV transmis à l'OMP	11 108	10 416	1 684	
%	77,90%	91,05%	16,27%	
Nb de PV non aboutis	103	-1 507	6 040	
% (nbr de pv émis-nbr de pv réglés - nbr d'indulgences accordées - nbr de pv transmis)	0,72%	-13,17%	58,35%	



Résultat de l'enquête fraude

La dernière enquête fraude a été réalisée en 2019.

G. Sécurité et accidents

Incidents de l'année

Grace à la pérennisation du dispositif de « sécurisation » du réseau, l'année 2021 s'est achevée avec un retour au calme sur les secteurs Anzin et Denain. Nous avons suivi en 2022 les mêmes mesures et objectifs pour assurer la sécurité de nos clients et collaborateurs.

En 2022, le nombre d'incidents sur le réseau Transvilles est en très fort recul avec **-40%** soit 929 incidents enregistrés, correspondant à 77 incidents mensuels, par rapport aux 1 535 incidents enregistrés en 2021.

Les efforts engagés se sont traduits en résultats visibles :

- Passage de 55 « agressions d'agents » en 2021 à 24 en 2022 soit -56% ;
- Passage de 1 096 « préjudices matériels sur installations fixes » en 2021 à 621 en 2022 soit -43% ;
- Passage de 111 « préjudices matériels sur matériels roulants » en 2021 à 62 en 2022 soit -44% ;
- Passage de 2 « vols » en 2021 à 0 en 2022 soit -100% ;
- Passage de 271 « comportements d'importunité clientèle et incivilité » en 2021 à 222 en 2022 soit -18%.

Dans le cadre de la Police de Sécurité au Quotidien (PSQ), nous organisons chaque semaine des opérations conjointes Transvilles / Police Municipale / Police Nationale.

Les annonces de fin d'année, à savoir :

- D'une part la convention de partenariat liant les 3 polices municipales de Valenciennes, Marly et Aulnoy les Valenciennes, pour mieux gérer ensemble la sécurisation des lignes de tramway,
- D'autre part de la création d'ici 2024 d'une unité spécialisée à la sécurisation des transports dédiée (brigades de sécurisation des transports en commun (BSTC), composée de 10 à 20 policiers nationaux qui assureront des missions de sécurisation des gares, stations et réseau de transports en commun, en prenant notamment en compte les horaires où la délinquance est la plus forte pour plus d'efficacité, mais également les pics d'affluence, pour rassurer et dissuader,

contribueront, en collaboration avec les effectifs de Transvilles, à poursuivre la baisse des événements ou actes de violence, mais également du sentiment d'insécurité.



Sécurité	Sans tiers	Avec tiers	2020	Sans tiers	Avec tiers	2021	Sans tiers	Avec tiers	2022
Agressions agents	31	1	32	45	10	55	22	2	24
Préjudices matériels sur installation fixes (abribus/poteaux d'arrêts)	1 172	-	1 172	1 096	-	1 096	621	-	621
Préjudices matériels bus/tram	98	-	98	111	-	111	62	-	62
Vols	-	-	-	2	-	2	-	-	-
Incendie	-	1	1	-	-	-	-	-	-
Comportement importunité clientèle et incivilités	255	-	255	271	-	271	222	-	222
Total	1 556	2	1 558	1 525	10	1 535	927	2	929

-39,2% -80,0% -39,5%



Sinistralité (accidents de la route)

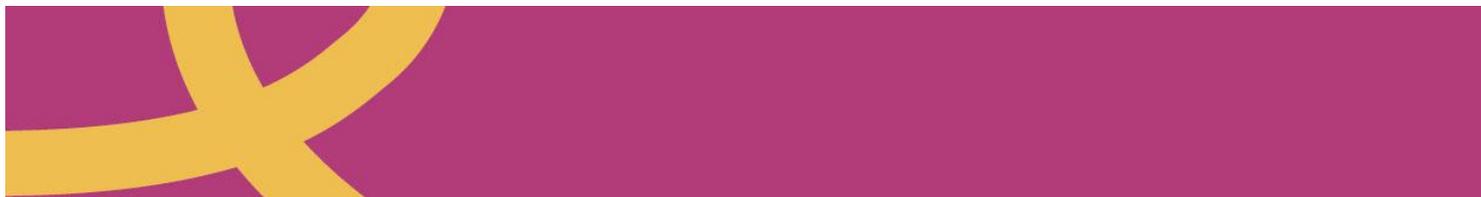
Concernant les **bus**, après une année 2021 marquée par une forte hausse des accidents, on note un retour à une situation plus normale avec une diminution de **-25%**, passant de 96 à 72 sinistres. Ce résultat est conforme à la cible que nous avons défini au 1^{er} trimestre 2022 :

- Les accidents matériels diminuent de **-21%** et représentent **93%** du total des accidents bus ;
- Les accidents corporels (chute dans le véhicule) diminuent de **-62%** passant de 8 à 3 ;
- Les accidents matériels et corporels (collision) diminuent de **-50%** passant de 3 à 2.

Cette situation est le résultat du travail de fond du responsable de ligne missionné spécifiquement pour encadrer les nouveaux entrants, qu'ils soient intérimaires ou en contrat d'insertion GEIQ. Au prix de nombreux suivis en ligne, entretiens, débriefings, etc... nos jeunes titulaires du permis sont rapidement devenus opérationnels et moins accidentogènes.

Concernant les **tramways**, l'année 2022 marque une progression des accidents de **+25%** :

- Les accidents matériels augmentent de **+20%**, passant de 10 à 12 ;
- Les accidents corporels (chute dans le véhicule) augmentent de **+100%** passant de 2 à 4 ;
- Les accidents matériels et corporels (collision) stagnent restant à 4.



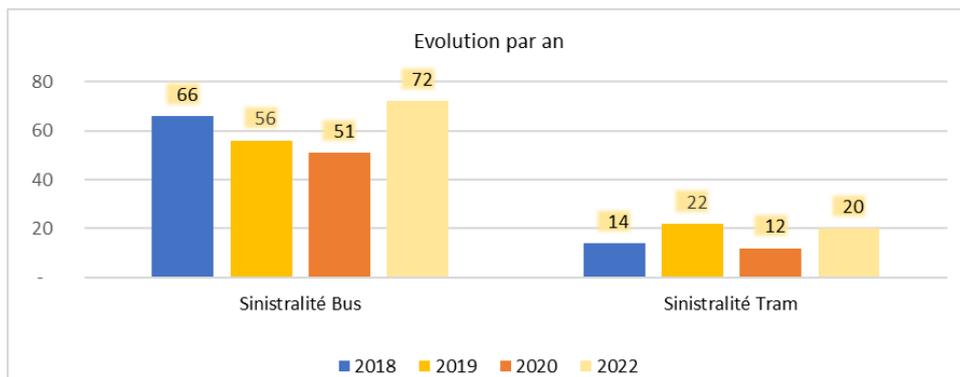
Pour autant, comme les années précédentes, il faut nuancer l'analyse. En effet, l'année 2022 est une année complète avec la nouvelle offre 12/15/30 et présente une production kilométrique en hausse. De fait, seul le "nombre d'événements pour 10 000 km", indicateur usuel de suivi de l'accidentologie des exploitants des réseaux de tramway et de bus, suivi au niveau national par le STRMTG, reste l'indicateur pertinent :

- 2019 = 0,165 accidents aux 10 000 km
- 2020 = 0,098 accidents aux 10 000 km
- 2021 = 0,108 accidents aux 10 000 km
- **2022 = 0,115 accidents aux 10 000 km**
- Indicateur **STRMTG 2021 = 0,297**

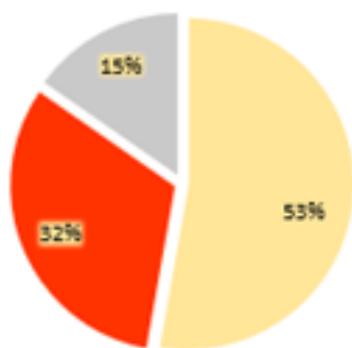
Nous constatons ainsi que :

- Le niveau d'événements tram aux 10 000 km parcourus a légèrement augmenté par rapport à 2021 ;
- Le réseau TRANVILLES reste toujours moins accidentogène que la moyenne des autres réseaux en France.

Sinistralité	2018	2019	2020	2021	2022			
					Responsable	Non responsable	50/50	Total
Accidents matériels								
Bus	50	47	42	85	34	22	11	67
Tram	5	12	7	10	-	12	-	12
VL	2	2	2	4				
Total	57	61	51	99	34	34	11	79
Accidents corporels								
Bus	11	7	7	8	3	-	-	3
Tram	6	10	1	2	3	1	-	4
VL	1	-						
Total	18	17	8	10	6	1	-	7
Accidents matériels / corporels								
Bus	5	2	2	3	1	1	-	2
Tram	3	-	4	4	-	4	-	4
VL	1	-						
Total	9	7	7	7	1	5	-	6
Sinistralité Bus	66	56	51	96	38	23	11	72
Sinistralité Tram	14	22	12	16	3	17	-	20
Sinistralité	80	78	63	112	41	40	11	92
Variation N-1		-3%	-19%	78%				-18%

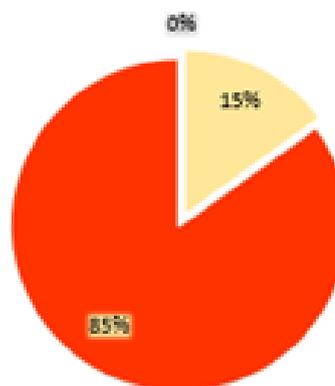


Sinistralité Bus



Responsable Non responsable 50/50

Sinistralité Tram

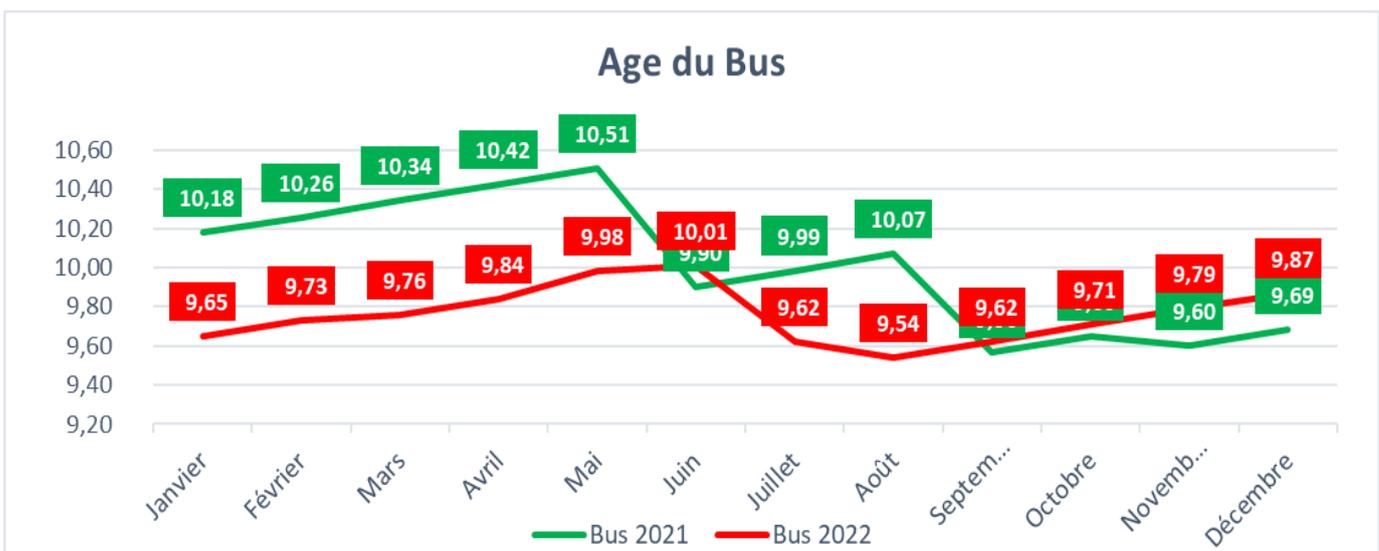
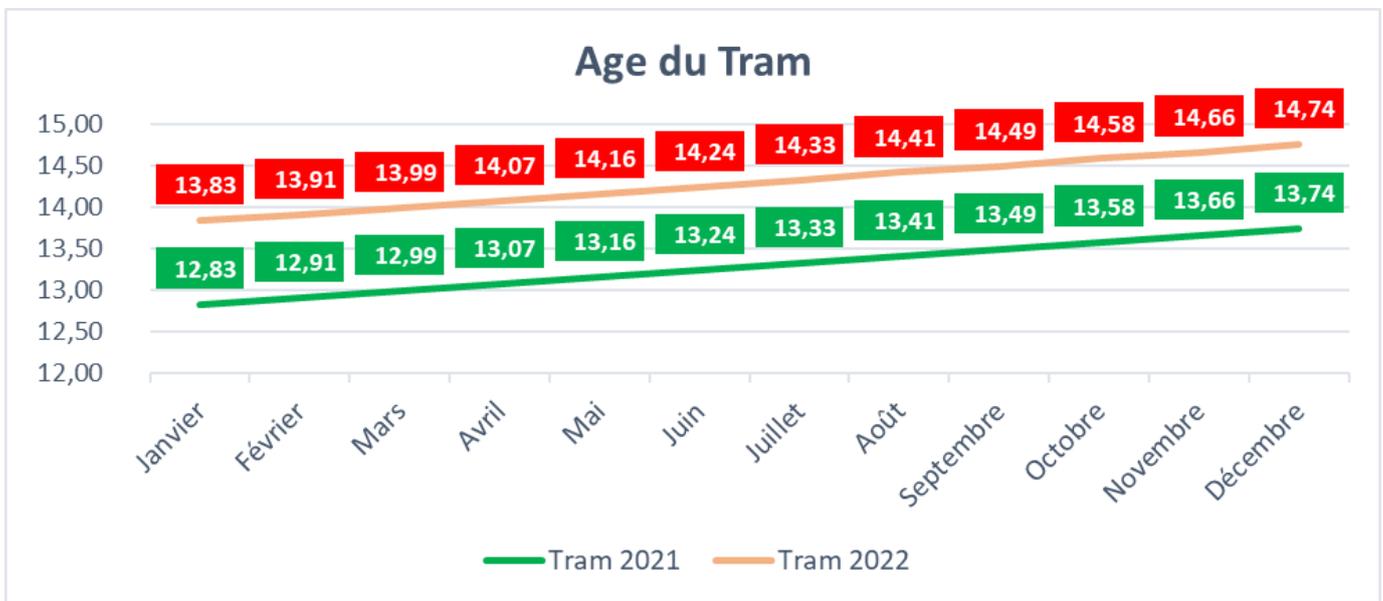


Responsable Non responsable 50/50

H. Gestion des véhicules

Récapitulatif des véhicules

Age moyen des véhicules



Mouvements au parc

Tramway

En 2022, 70% des rames de tramway ont entamé le pas de maintenance des 900 000 kms (17 ans d'âge). Les autres rames datant du lancement de la T2 sont plus récentes et ne sont donc pas encore concernées. Le programme de gros entretien porte ses fruits avec une baisse du taux de panne, au profit de l'offre pour les clients, et des résultats inférieurs aux standards habituels de l'UTP.

Tram	2019	2020	2021	2022
Parc	30	30	30	30
Age moyen parc Tram	11,7	12,7	13,7	14,7
Taux de panne aux 10 000 kms	1,38	1,27	1,12	1,09
Consommation électrique de traction kwh aux 100 km	494,07	504,88	462,92	389,85
Coût Electricité traction au kwh	0,09	0,09	0,10	0,13

Bus

7 nouveaux véhicules standards de marque IVECO (4 en juillet et 3 en octobre) ont été réceptionnés dans le cadre du plan de renouvellement. 2 modèles Iribus et 1 bus Renault ont été réformés.

Bus	2020	2021	2022
ARTICULE	32	32	32
CAR	-	-	-
MIDIBUS	10	10	10
MOBILITE REDUITE	14	14	14
STANDARD	89	88	92
45 PLACES	-	-	-
Total	145	144	148
Entrées	10	10	7
Sorties	12	11	3
Age moyen parc Bus	9,90	9,56	9,87

Maintenance des véhicules

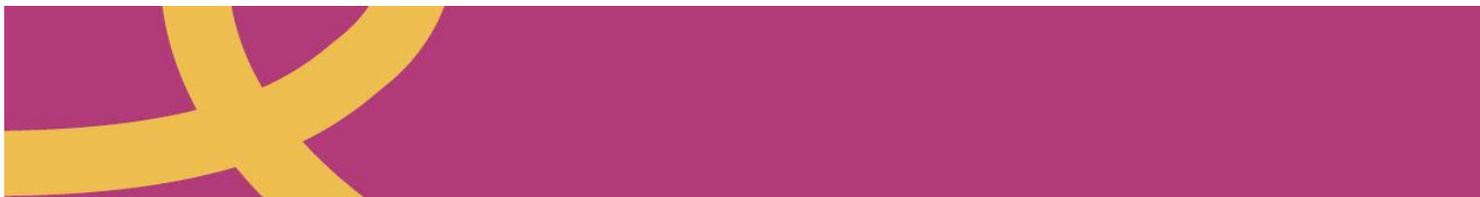
LAC

Un plan de maintenance préventif adapté aux infrastructures (respect des DOE) et éprouvé a permis de garantir au SIMOUV des installations conformes. Ces travaux ont notamment levé toutes les observations du rapport d'audit de l'AMO SCE. En effet, CTVH et ses principaux partenaires (DEUTZER, CATESIS) ont pu dans le cadre de la semestrielle, au champ d'intervention suffisamment exhaustif, passer en revue l'ensemble de la LAC.

Plus précisément, les contrôles effectués se sont portés sur :

- L'ensemble du système de régulation de la Lac (contreponds (galettes-tirants ferrures), accastillage, graissage, poulies de l'appareil tendeur, câble inox) ;
- Les connexions en câbles isolés (détérioration éventuelle de l'isolant corrigée par de la gaine thermo-rétractable) ;
- Les armements de la Lac avec les supports (parafoudre, support, delta, feu de présence tension), le réglage console et bras de rappel ;
- L'ensemble console tubulaire : les bras de rappel (vérification du sertissage isolant/tube, les attaches sur tube (vérification du serrage, boulonnerie), les tubes de console et les isolateurs de sections (IS pouvant entraîner des détériorations de pantographes des rames) ;
- Les distances d'isolement entre toutes les structures LAC (support, ancrage fixe) ;
- Les hauteurs, flèche et désaxement (traversée routière, voie de communication).

Agrémentées par un contrôle dynamique de la LAC et des caténaires, des mesures réalisés grâce à l'emploi d'une technologie innovante (système DTK « FDS4 ») ont permis d'évaluer les hauteurs, les désaxements, l'épaisseur du fil de contact et des chocs éventuels.



VOIE

Dans la continuité du programme initié en 2021 sur la fiabilisation du réseau dans le cadre du renouvellement de la DSP, CTVH a assuré la poursuite des opérations de maintenance lourde (niveau 4 et 5) avec nos principaux partenaires (ETF, Vossloh, Rail Care...EJL).

Pour se faire, CTVH s'est appuyé sur les relevés établis par la société RAIL CARE et ses propres mesures en contradictoire (vérification terrain) de la géométrie de la voie, de l'usure des rails (verticale et latérale) et de l'usure ondulatoire pour organiser ces différentes campagnes de gros entretien.

Ainsi le déploiement du rechargement des rails (avec un alliage à faible rugosité et hautement résistant) a été réalisé uniquement sur les zones dont les tolérances n'étaient plus suffisantes.



Quant au meulage des rails pour éliminer les usures ondulatoires, c'est l'ensemble du réseau qui a été passé au crible grâce à l'utilisation du procédé de Vossloh le « High Speed Gridding » offrant de nombreux avantages (totalité du réseau tramway traité, acoustique...).



La décennale des appareils de voie initiée dès 2021 a permis de prolonger ces mécanismes en rénovant entièrement leurs boîtiers. Quand cela était nécessaire, la maintenance a été accompagnée de correctifs avec le remplacement d'aiguille et/ou le rechargement des fonds de bloc et de cœurs.



Les traversées routières ont aussi été revues, avec de gros travaux réalisés de nuit par la société Jean Lefebvre sur les enrobés, les joints souples, les bordures et sur le marquage au sol.



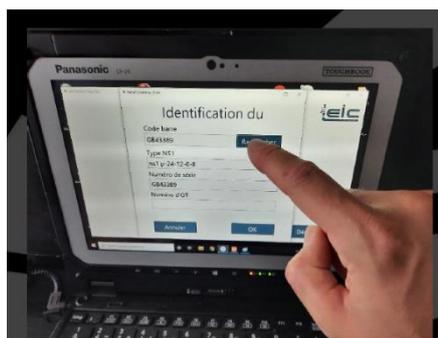
Ainsi que bien d'autres opérations de maintenance dans le cadre de la conservation du patrimoine du SIMOUV : le contrôle des attaches de traverses à Taffin notamment, l'hydro-curage et la réparation des dispositifs de drainage à Nungesser, la Briquette, la vérification des valeurs d'ouverture des lacunes de dilation des appareils de dilatation...

Energie

Des opérations de maintenance de niveau 4-5 ont été effectuées sur les disjoncteurs Ultra Rapide (arc 812 et 820) avec l'achat par CTVH de DUR en volant d'échange (Ets Sogelec).

Signalisation

L'achat d'un banc d'essai (marque LEIC) a offert la possibilité aux équipes locales de démarrer le gros entretien sur les relais NS1 avec l'achat d'un volant d'échange pour le correctif des équipements non conformes.



GPR

Le remplacement des aérothermes de chauffage des ateliers de Saint-Waast par la société Patriarca ainsi que la poursuite des reprises des désordres Socotec par la société SME sur la partie électrique.

A noter que bien évidemment, toutes les formations nécessaires à l'utilisation des nouveaux outils ou à la production d'une maintenance de niveau 4-5 ont été dispensées par notre partenaires (Vossloh, Leic, RailCare...) à l'ensemble des équipes locales de maintenance.

Tramway

Les grosses opérations de maintenance sur les matériels roulants (Tramway) avec le résiduel des pas de 600 et 900 mkm se sont terminées pour l'essentiel en 2022 (moteur de traction, coffre DJ, climatisation salle, groupe GRF...). Nous avons seulement les centrales hydrauliques de freins avec Knorr qui se sont légèrement décalées sur début 2023 à la suite des rotations (révision à date entièrement réalisée).

Planning et suivi des opérations de révision

Tram - Visites préventives / Reprofilage 2022						
	Visite 15 000 kms	Visite 30 000 kms	Visite 60 000 kms	Visite 120 000 kms	Reprofilage	Total
Janvier	6	3	1	2	1	13
Février	6	1	-	-	9	16
Mars	6	6	-	-	9	21
Avril	3	6	-	1	6	16
Mai	4	3	-	-	7	14
Juin	8	1	-	5	6	20
Juillet	5	-	-	3	10	18
Août	4	-	-	2	7	13
Septembre	3	3	1	5	5	17
Octobre	5	1	-	6	6	18
Novembre	2	1	1	2	11	17
Décembre	9	3	-	1	8	21
Total	61	28	3	27	85	204

Bus - Visites préventives 2022					
	Visite 15 000 kms	Visite 30 000 kms	Visite 60 000 kms	Visite 120 000 kms	Total
Janvier	6	6	3	2	17
Février	7	5	5	2	19
Mars	13	12	1	1	27
Avril	8	5	4	1	18
Mai	3	4	3	1	11
Juin	7	6	4	2	19
Juillet	12	2	2	6	22
Août	8	7	1	4	20
Septembre	3	5	-	1	9
Octobre	9	2	-	2	13
Novembre	10	3	2	2	17
Décembre	14	4	1	1	20
Total	100	61	26	25	212

Equipement des points d'arrêt

Un certain nombre d'arrêts ont été matérialisés notamment à la rentrée de septembre (Fresnes, Chêne à l'image, établissements BARY) avec des poteaux et quelques abris renouvelés (matériels ATF) en remplacement de vieux Capitol (Crépin ancienne Mairie).

Equipement des points d'arrêts	2021	2022
AA	5	5
ATF	161	164
Abriville	78	78
Capitol	200	197
Capitol réduit sans retour	5	5
Clear channel	12	12
Decaux (pub)	34	34
CG	8	8
Loison	0	0
MDO	111	111
MDO pub	7	7
MDO sans glace	1	1
Total abris	622	622
Poteaux volants	31	31
Totem sur poteaux téléphonique	1	1
Zephyr	1098	1098
ATF	89	95
Zephyr CG	37	37
Zephyr GF	44	44
Zephyr CC	2	2
Total zephyrs	1302	1308
Total Mobilier bus	1924	1930

Taux de panne aux 10 000 km

Détail des pannes

Maintenance tram

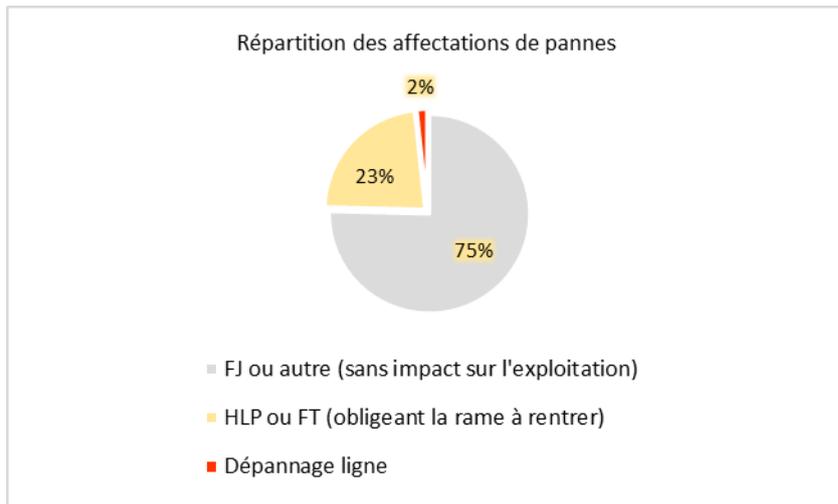
Un taux de panne en baisse malgré la reprise en mode nominale de la T2 sur une année pleine (exposition plus importante).

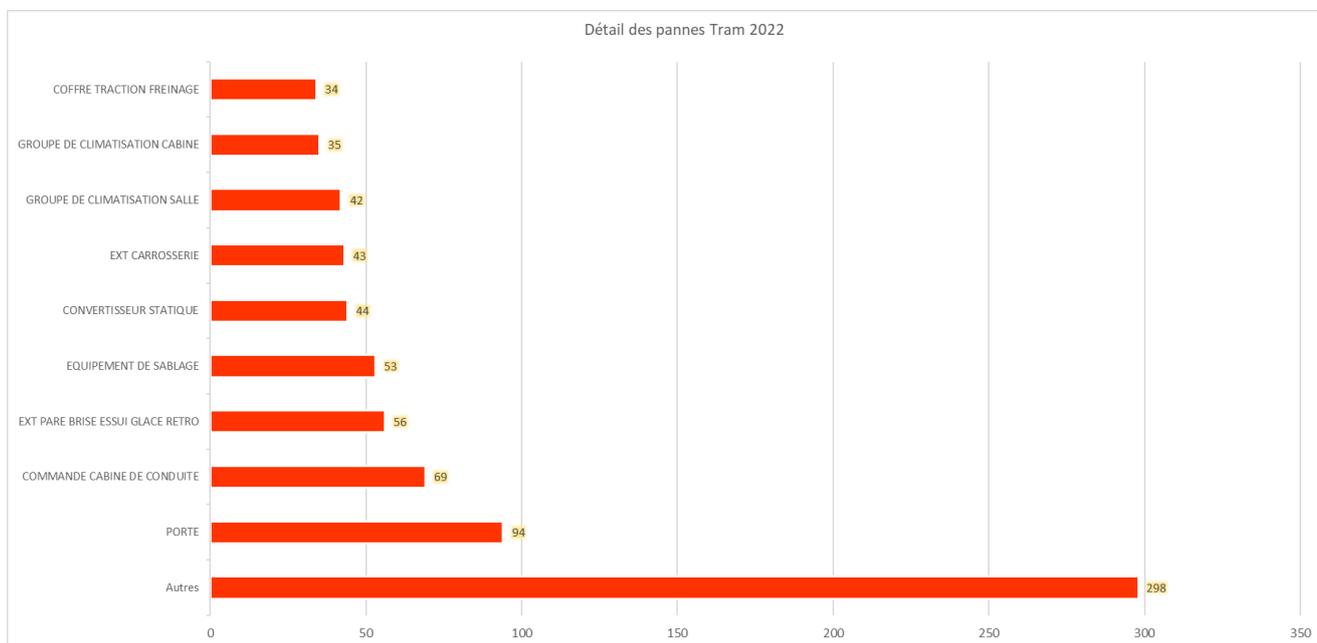
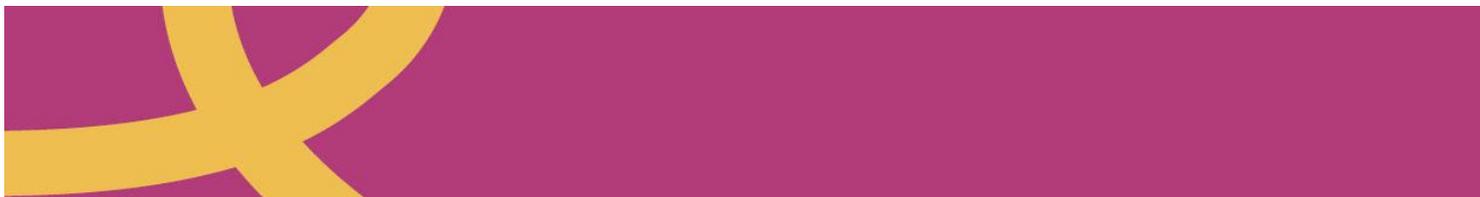
Pannes	2020	2021	2022
Taux de panne aux 10 000 kms	1,27	1,12	1,09
FJ ou autre (sans impact sur l'exploitation)	463	572	579
HLP ou FT (obligeant la rame à rentrer)	150	159	176
Dépannage ligne	6	9	13
Total	619	740	768

Evolution des types de perturbations de pannes



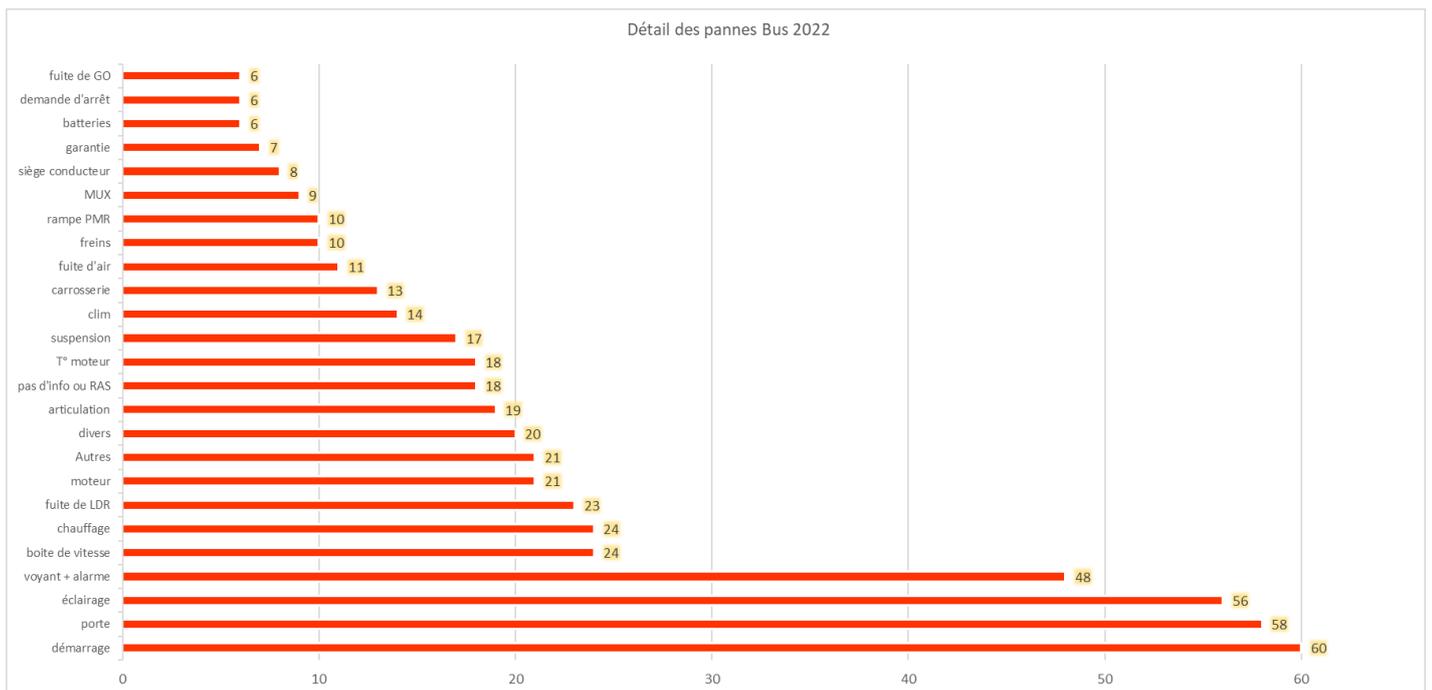
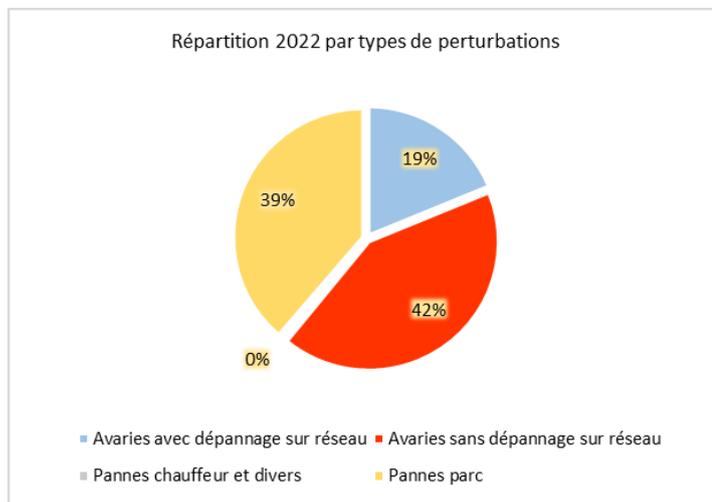
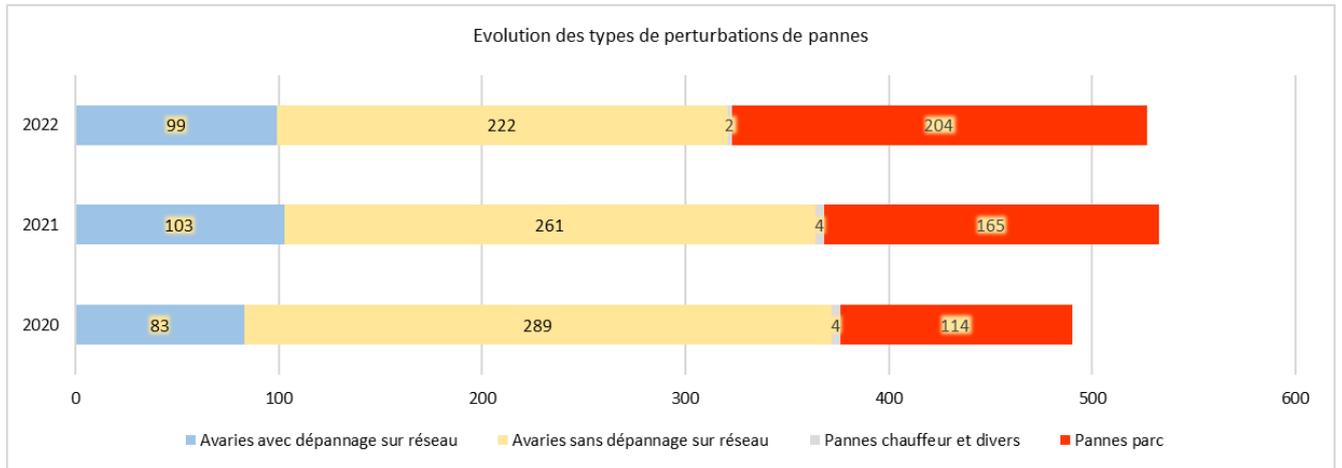
Répartition des affectations de pannes





Maintenance bus

Pannes	2020	2021	2022
Taux de panne aux 10 000 kms	1,2	1,15	0,96
Avaries avec dépannage sur réseau	83	103	99
Avaries sans dépannage sur réseau	289	261	222
Pannes chauffeur et divers	4	4	2
Pannes parc	114	165	204
Total	490	533	527



Taux de refus et sursis

Bus	2020	2021	2022
Taux de réussite au mines	95,0%	94,9%	94,6%

	Accepté	Contre-visite	Refusé	Total	Taux de réussite
Contrôle limiteur	46	0	0	46	100%
Passage aux mines	215	12	1	228	95%
Total	261	12	1	274	

Consommation des carburants

Une consommation moyenne légèrement en hausse au regard de l'augmentation de la fréquentation. Une année marquée par une inflation galopante (+33 % sur l'année glissante d'octobre n-1 à septembre n).

Mois	2022					Rappel 2021	
	Kms	L	Conso GO aux 100	€	€/km	Conso GO aux 100	€/km
Janvier	364 936	144 177	39,51	168 019 €	0,46	38,01	0,39
Février	304 205	120 732	39,69	137 459 €	0,45	37,92	0,41
Mars	397 104	149 306	37,60	178 512 €	0,45	37,89	0,40
Avril	320 318	118 708	37,06	142 449 €	0,44	35,75	0,39
Mai	366 049	142 111	38,82	199 469 €	0,54	37,42	0,40
Juin	369 464	134 120	36,30	194 761 €	0,53	35,93	0,40
Juillet	291 519	105 456	36,17	157 277 €	0,54	36,92	0,37
Août	272 440	97 962	35,96	151 652 €	0,56	37,07	0,41
Septembre	392 727	146 778	37,37	221 021 €	0,56	37,43	0,41
Octobre	364 951	132 862	36,41	198 189 €	0,54	36,07	0,46
Novembre	345 146	137 366	39,80	206 126 €	0,60	37,98	0,46
Décembre	337 487	135 651	40,19	204 350 €	0,61	36,74	0,44
	4 126 346	1 565 230	37,93	2 159 285 €	0,52	37,13	0,41
			2%		27%		

I. Suivi des autres investissements SIMOUV

Investissements de l'année

Détail des investissements

Ce récapitulatif est établi en fonction des données connues (Immobilisations suivis exclusivement par le SIMOUV depuis 2017) issues de l'inventaire A (détail des biens de retour en annexe).

Immobilisations Simouv	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Total général
Agencements de bâtiments et constructions			157 170	101 846	312 110	31 545	309 343	912 013
AGENCT, AMENAGT, MATERIEL DE TRANSPORT		9 747	12 900					22 647
AMO GNV			36 530					36 530
BILLETIQUE	42 740	390 496	1 611 344	-	512 717	-	-	2 557 296
COURANTS FAIBLES	1 095							1 095
DEMOLITIONS	5 900							5 900
ECLAIRAGE PUBLIC MARCHÉ EXTERIEUR		34 638						34 638
ECLAIRAGE PUBLIC PHASE 2	47 446							47 446
ECLAIRAGE SIGNALISATION	4 950							4 950
ENERGIE TRACTION	522 866							522 866
EOQA INSERTION URBAINE	14 028							14 028
EQUIPEMENTS D'ATELIER	7 900							7 900
ETUDES	44 180	-	283 024	237 088	23 738	-	-	588 029
Extension P+R			277 497		383 409			660 905
Frais d'acte					197 464			197 464
FRAUDE	34 967							34 967
G.T.C.	52 335							52 335
INSP DETAILLEE OUVRAGES D'ART	5 340							5 340
INST. AGENC. AMENGT. DEPOT DE ST SAULV	212 630							212 630
kfs					24 485			24 485
LIAISON VALS PETITE-FORET ETUDE	39 300							39 300
MAITRISE D'ŒUVRE POLES	11 040							11 040
MAITRISE D'ŒUVRE TRAMWAY	162 362	183 843						346 206
MATERIEL DE LEVAGE			2 500					2 500
MATERIEL DE TRANSPORT	-	4 532 343	4 043 687	1 455 121	2 713 274	1 203 107	2 599 667	16 547 199
MOBILIER		1 113						1 113
Rénovation station Tramway		260	838 447	756 296	1 138 153			2 733 156
RESEAUX TELECOMMUNICATION	13 861							13 861
SAINTE CATHERINE	1 820	2 350						4 170
Signalisation			27 639					27 639
TOPOGRAPHIE	27 753							27 753
TRAVAUX REAL SITE PROPRE	6 560		282 591	328 282	534 700			1 152 134
VIDEOSURVEILLANCE	47 510	-	425 985	262 462	3 210	-	-	739 166
VRD EXTERIEURS	105 835	71 273						177 108
VRD SECTEUR CENTRE	58 530	265 817						324 347
ZONE RETOURNEMENT	1 180 062	971 877	605 007	670	-	-	-	2 757 617
Total général	2 651 010	6 463 757	8 604 320	3 141 765	5 843 259	1 234 652	2 909 010	30 847 773

J. Les investissements réalisés par l'exploitant

Investissements prévus, engagés ou achevés

Les investissements 2022, en accord avec le SIMOUV (validation en commission travaux), se sont portés notamment sur l'amélioration des équipements informatiques (compatibilité et résilience de l'infrastructure informatique), et sur la refonte complète de la téléphonie (solution 3CX offrant plus de fonctionnalités et des coûts plus restreints).

De plus, en accord avec le SIMOUV, une partie des ressources a été consacrée à l'agencement des deux parkings relais de Famars et Nungesser dans le cadre du projet Mobi-mix (hubs de mobilité). L'atelier Bus s'est vu attribué des équipements de sécurité notamment pour les véhicules PMR et les articulés.

Enfin le dépôt du tramway a vu ses portes monumentales en sortie de la machine à laver remplacées.

Investissements réalisés en 2022 par CTVH

Description	Fournisseur	DSP	Budget	Réalisé
Renouvellement partiel du parc informatique (PC, switches, Tandberg, HDD QNAP, Synology...)	Euro Info		55 000	96 055
Renouvellement téléphonie	NEW IT		40 000	34 718
Matériels informatiques & logiciels divers		50 000	95 000	130 773
Abris bus modèle CAPITOL	ATF	30 000		
Abris bus		30 000	-	-
Poteaux d'arrêts	ATF	30 000		
Poteaux d'arrêt (yc provisoires)		30 000	-	-
Agrès de dépose rampe PMR	MEKABOY		12 000	9 650
Portes monumentales de sortie Machine à laver Tramway	Manurégion / Mineur Bécourt		34 000	40 080
Creation Point chaud projet MOBIMIX	Patriarcat		85 153	95 008
Agencements légers		45 000	131 153	144 738
Valise de diagnostic rampe PMR	AXIS		4 712	4 712
Création de cales de levage pour CITELIS Articulés pour améliorer la sécurité de levage	ATF		12 000	7 896
Outillage individuel de l'atelier		70 000	16 712	12 608
Petits équipements non embarqués d'exploitation		50 000	-	-
Totaux		275 000	242 865	288 119

Variation par rapport au montant contractuel du PPI (validé par le Simouv)

105%

Un programme pluriannuel qui se termine avec un engagement contractuel atteint, dépassé (+131 soit au total 3.3 m€ d'investissements réalisés pour un objectif de 2.5 m€).

Des équipements et des agencements qui ont sensiblement amélioré les conditions de travail des collaborateurs du réseau Transvilles.

Récapitulatif du PPI de CTVH

DSP	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
SAEIV : Déploiement sur affrétés	392 000						
Systemes d'information	50 000	50 000					
Matériels informatiques & logiciels divers	50 000	50 000	50 000	50 000	50 000	50 000	50 000
Abris bus	30 000	30 000	30 000	30 000	30 000	30 000	30 000
Poteaux d'arrêt (yc provisoires)	50 000	30 000	30 000	30 000	30 000	30 000	30 000
Agencements légers	45 000	45 000	45 000	45 000	35 000	45 000	45 000
Outillage individuel de l'atelier	70 000	70 000	70 000	70 000	60 000	70 000	70 000
Petits équipements non embarqués d'exploitation	60 000	50 000	50 000	50 000	20 000	50 000	50 000
Véhicule Rail route					95 000		
	747 000	325 000	275 000	275 000	320 000	275 000	275 000
Réalisé	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
SAEIV : Déploiement sur affrétés	394 784						
Systemes d'information	20 865	168 985					
Matériels informatiques & logiciels divers	15 148	38 358	107 426	227 538	138 469	84 959	130 773
Abris bus	38 244	47 625	48 160	28 160	43 040	24 640	-
Poteaux d'arrêt (yc provisoires)	6 930	3 960	15 440	31 812	36 250	35 631	-
Agencements légers	113 802	95 187	83 033	192 265	199 366	161 248	144 738
Outillage individuel de l'atelier	104 156	58 492	65 351	8 526	116 600	117 020	12 608
Petits équipements non embarqués d'exploitation	7 677	-	49 710	-	42 425	-	-
Véhicule Rail route							
	701 607	412 607	369 120	488 301	576 151	423 498	288 119
	94%	127%	134%	178%	180%	154%	105%

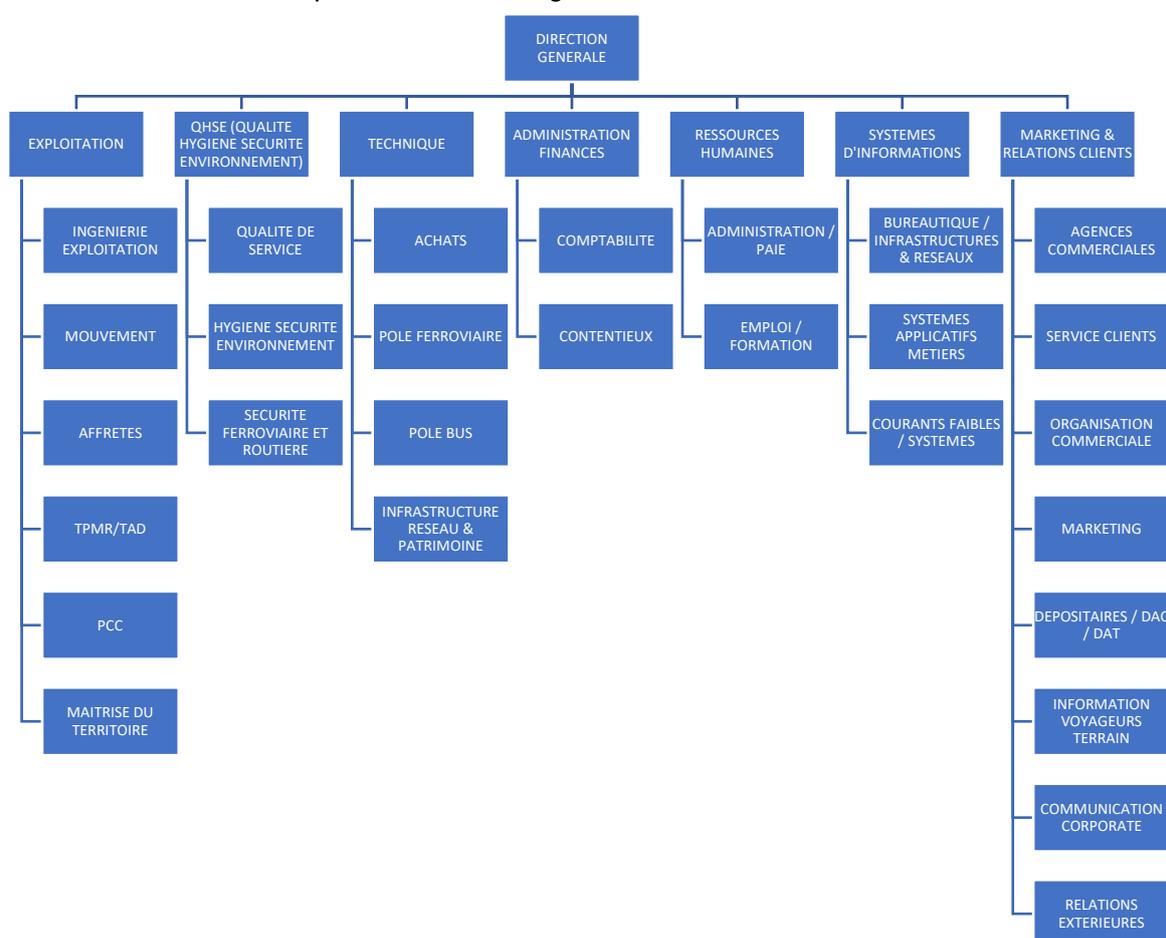
Tableau récapitulatif des biens propres

Le fichier détaillé des immobilisations de CTVH se trouve en annexe.

K.L'organisation et la gestion

Organisation générale de l'entreprise

Suite aux changements réalisés en 2021 (création d'une Direction QHSE intégrant la sécurité routière et ferroviaire, ainsi que la restructuration de la DSI avec l'intégration du service « Courants Faibles-Systèmes »), l'année 2022 a été l'occasion de pérenniser les changements mis en œuvre.



Organisation du contrôle et de la lutte contre la fraude et le sentiment d'insécurité

Partant des constats que nous n'étions pas assez présents sur les créneaux scolaires, et que nous étions surdimensionnés sur les franges de soirées, en plus de la désorganisation des planning du fait de l'expérimentation « sécurisation » réalisée à moyens et effectifs constants, nous avons lancé au 2nd trimestre



2022 un groupe de travail, composé de représentants d'agents du service Maîtrise du territoire, d'un représentant du CSE et de la direction, afin de réfléchir sur l'organisation du service, l'adéquation des moyens par rapport aux besoins afin d'améliorer notre efficacité, tout en axant sur la qualité de vie au travail.

Après plusieurs réunions, un projet de révision (dénommé « livrable » du groupe de travail) de la consistance des services et des roulements associés, a été présenté à l'ensemble des agents composant le service. L'objectif était d'obtenir l'adhésion massive de ces derniers avant toute mise en œuvre. Ce livrable proposait notamment la modification des roulements en alternant semaines matin ou soir afin d'améliorer le rythme biologique, la création d'une équipe en 3 vacations qui se spécialiserait sur les scolaires, la suppression d'une présence après 20h justifiée par la faible fréquentation et la prise en charge de ce créneau par les 2 équipes sécurisation, la possibilité de bouger les horaires en usant du délai de prévenance nécessaire, etc... Après un avis favorable unanime, sa mise en œuvre a été engagée fin avril, avec la possibilité d'une revoyure en cas de nécessité.

Les premiers résultats ont été probants avec une accélération des créations de dossiers Pass&Go sur la population scolaire. Cependant, l'annonce du changement de délégataire et des manœuvres internes n'ont pas permis de poursuivre sereinement la dynamique engagée.

Méthodes (graphicage et habillage)

L'année 2022 n'ayant pas nécessité de révision de l'offre ni celle de la consistance des services (le résultat du travail engagé l'année précédente ayant apporté des résultats positifs), l'activité méthode s'est consacrée essentiellement à l'amélioration du quotidien et à la préparation des manifestations ponctuelles comme les navettes concert et Tour de France.

Novembre et décembre ont été consacrés à plusieurs études de graphicages et habillages, liées aux modifications de la production que le nouveau délégataire souhaitait engager à compter de la reprise de janvier 2023. Celles-ci ont été menées conformément aux engagements pris lors des ateliers de transitions entre les deux opérateurs afin de garantir la continuité de service.

Outils informatiques

L'intégration d'une nouvelle téléphonie a permis de réorganiser le télétravail, notamment des équipes du service client et faciliter la gestion des systèmes par les équipes DSI grâce à la ré internalisation des serveurs. A noter que la mise en place de cœurs et de nouveaux PC (remplacement des XP vers Windows 10) a foncièrement amélioré les flux du réseau bureautique (rapidité, disponibilité des ports, maintenance...).



Le service IT dans son ensemble a accompagné le SIMOUV dans la mise en place du projet de renouvellement du SAE IV. CTVH a fait appel à des experts du groupe pour venir conseiller le SIMOUV et les équipes locales sur les principales étapes et points d'attention. Les moyens ont été mis pour respecter les délais très serrés pour ne pas ralentir l'avancée de ce projet.

L. La gestion du personnel

Evolution des effectifs moyens mensuels

	janv-22	févr-22	mars-22	avr-22	mai-22	juin-22	juil-22	août-22	sept-22	oct-22	nov-22	déc-22	Cumul 12 22
Conducteurs	232,64	230,72	228,68	228,14	228,14	228,14	226,14	226,14	224,74	228,74	228,74	230,74	228,48
Maintenance matériel roulant	52,52	51,52	51,52	51,52	51,52	51,52	51,52	51,52	51,02	50,52	50,52	50,52	51,31
Maintenance infra	17,50	17,50	17,50	17,50	17,00	16,50	16,50	16,50	16,50	16,50	16,50	16,50	16,88
Indirect exploitation	36,80	35,80	35,80	35,80	36,80	36,80	36,80	34,80	34,80	34,80	34,80	34,80	35,72
CPS	24,51	24,49	24,49	23,76	22,70	22,70	21,70	21,70	21,70	21,70	21,70	21,70	22,74
CDV	29,10	29,10	29,10	29,10	28,83	28,60	28,60	25,60	25,60	25,60	25,60	25,60	27,54
Structure	25,88	25,88	25,88	25,88	25,07	24,88	25,88	25,88	24,03	24,88	24,88	24,88	25,33
Effectifs ETP	418,95	415,01	412,97	411,7	410,06	409,14	407,14	402,14	398,39	402,74	402,74	404,74	407,98

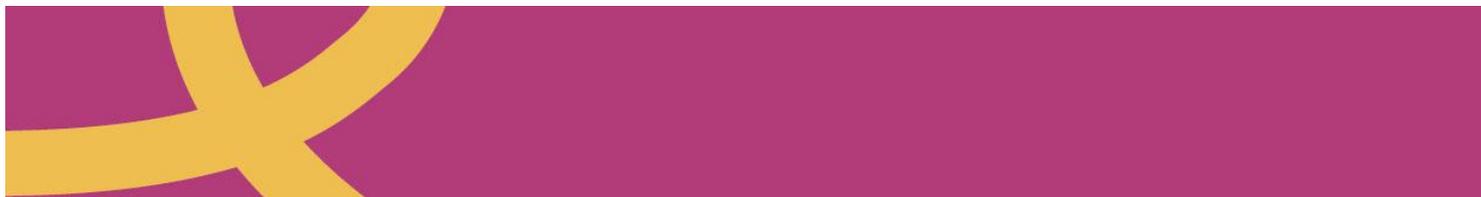
A fin 2021, l'effectif en équivalent temps plein était de 427.48 ETP collaborateurs, dont 417 CDI.

Depuis la pandémie survenue en 2020, et face aux difficultés rencontrées par de nombreux étudiants pour réaliser leurs alternances, (difficultés économiques, effectifs moins présents physiquement, etc.), nous avons souhaité ouvrir nos portes de façon plus appuyée afin de garantir à ces jeunes du territoire de pouvoir terminer leur cursus scolaire, tout en bénéficiant de leurs qualités de réflexion, leurs connaissances, au sein de nos équipes. Cette opération s'est révélée extrêmement positive, et a été maintenue sur l'année scolaire 2021/2022. Nous n'avons pas reconduit ce système à la rentrée de septembre 2022, car étant donné le contexte de changement de délégataire en cours d'année scolaire, nous avons souhaité laisser au prochain délégataire toute latitude quant à sa politique d'alternance.

Au 31/12/2022, l'effectif de CTVH est donc composé de 409 CDI et 2 alternants. Pour rappel, la DSP prévoyait un effectif cible de 421 collaborateurs en 2022.

Effectifs physiques et en ETP, par catégorie affectés à l'exploitation du réseau

Au 31/12/2022, la répartition des effectifs se décompose comme suit :



Section	Postes	Effectif physique	Effectif ETP
Direction		1	0,88
Exploitation	Conducteurs	237	233,33
	Contrôle Prévention	23	22
	Encadrement	27	27
	Support	10	9,8
Maintenance	Ouvriers, techniciens	48	48
	Encadrement, Support	19	18,5
Marketing & Qualité		22	21,7
Finances		5	5
Qualité, Hygiène, Sécurité		4	4
Systèmes d'information		11	11
Ressources Humaines		4	4
TOTAL		411	405,21

Sur l'année 2022, l'effectif des conducteurs est resté stable dans son ensemble. La baisse des effectifs s'explique par l'ajustement sur les postes en CDI qui a été réalisé via les fonctions supports afin d'être en accord avec l'objectif prévu par la DSP actuelle, ainsi que par la fin des contrats en alternance recrutés sur la période scolaire 2021/2022.

Éléments de la gestion sociale (notamment le bilan des NAO)

La Négociation Annuelle Obligatoire menée en 2022 a donné lieu à la signature d'un accord d'entreprise avec l'ensemble des organisations syndicales représentatives portant sur les mesures suivantes :

- La valeur du point 100 a été revalorisée de 2% avec un effet au 01/01/2022, pour être portée à 10,38 €
- Les éléments de rémunération indexés sur la valeur du point 100 ont été réévalués également de 2%

De plus, le GVT (Glissement Vieillesse Technicité) et l'application de l'accord relatif au déroulement de carrière ont représenté une revalorisation de **0.7%** de la masse salariale.

Par ailleurs, faisant suite au maintien du dispositif de Prime Exceptionnelle de Pouvoir d'Achat (dite « prime PEPA »), sans impôt ni charge, un accord d'entreprise a été signé en mars 2022 avec l'ensemble des organisations syndicales représentatives. Ainsi le personnel de CTVH ayant été aux effectifs le 31 mars 2022 a perçu une PEPA d'un montant de **500€**, sous réserve de respecter les critères de versement de l'accord, conformes aux directives gouvernementales.



En complément, suite à l'accord de mise en place d'une prime de participation aux bénéfices signé en 2015, les salariés ont pu bénéficier en 2022 (au titre de l'exercice 2021) d'une prime de participation aux bénéfices dont le montant moyen a été de **624,21€**.

Enfin, suite à l'accord d'intéressement signé en 2020, les salariés ont pu bénéficier en 2022 (au titre de l'exercice 2021) d'une prime de participation aux bénéfices dont le montant moyen q été de **198,16€**.

En 2022, outre les réunions de négociation qui se sont tenues avec les délégués syndicaux (au nombre de 3), les réunions des instances représentatives du personnel ont été organisées et tenues dans le respect des dispositions réglementaires en vigueur.

Ainsi, sur l'année, se sont tenues :

- 12 réunions du CSE (Comité Social et Economique),
- 9 réunions de la CSSCT (Commission Santé, Sécurité et Conditions de Travail)

Soit un total de 21 réunions sur l'année 2022.

Bien entendu, ces réunions ne font pas obstacle aux échanges plus informels que les membres du Comité de Direction de CTVH ont régulièrement avec les représentants du personnel.

Ces échanges, formels et informels, participent à la construction d'un dialogue social de qualité au sein de l'entreprise.

Salaire moyen de conduite et tous postes confondus, au cours de l'exercice écoulé

En 2022, le salaire brut mensuel d'un Conducteur Receveur avec 10 ans d'ancienneté est de **2 505,35 €** sur 14 mois. Ce montant ne tient pas compte des primes liées aux sujétions.

En moyenne, les primes variables mensuelles d'un Conducteur Receveur s'élèvent à **271,82 €** par mois.

Tous postes confondus, le salaire brut moyen au sein de CTVH est de **2 650,22€** par mois, hors primes liées aux sujétions. Ce montant est défini à fin décembre 2022, toute ancienneté confondue.



Nombre et poste des personnels mis à disposition de l'entreprise (groupe, intérimaires, entreprise de sous-traitant technique...)

	JANVIER	FÉVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOÛT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DÉCEMBRE	ANNEE 2022
Intérimaires Conducteurs	20,00	21,80	21,20	20,80	19,80	25,66	30,20	28,60	30,60	28,33	28,20	27,00	25,18
Intérimaires Autres	6,44	5,54	8,36	9,26	8,55	10,10	12,35	20,19	14,58	12,90	12,00	12,42	11,06
PMAD	9,50	8,50	8,50	8,50	8,50	8,50	8,50	8,50	7,50	7,50	7,50	7,50	8,25
Effectifs ETP	35,94	35,84	38,06	38,56	36,85	44,26	51,05	57,29	52,68	48,73	47,70	46,92	44,49

Au cours de l'année 2021, CTVH a employé l'équivalent temps plein de 36,24 intérimaires :

25,18 ETP sur l'activité conduite : en remplacement du personnel absent (pour maladie, accident du travail, etc)

11,06 ETP sur d'autres activités : ils ont été recrutés en remplacement du personnel absent au sein de la Direction Technique et de la Direction Marketing & Relations Clients, avec l'ajout d'un renfort au sein de cette dernière durant la période estivale afin de palier au surcroit de travail lié à au renouvellement des cartes Pass&Go

Par ailleurs, l'entreprise a également eu recours à des entreprises sous-traitantes, dans les domaines suivants :

- Nettoyage : propreté du matériel roulant, des installations fixes et des bâtiments (38 personnes)
- Gardiennage des locaux (7 personnes)
- Restauration d'entreprise (2 personnes)
- Médiation sur le réseau (6 personnes)

Décompte des temps complets et des temps partiels dont conducteurs

Au 31/12/2022, l'effectif physique de CTVH est de 411 collaborateurs, dont 17 collaborateurs en contrat à temps partiel.

En faisant un focus spécifique sur la catégorie conducteurs, ceux-ci représentent 237 salariés, dont 10 à temps partiel.

Age moyen et taux d'ancienneté de l'effectif (dont conducteur)

En 2022, la moyenne d'âge des salariés de CTVH est de **46 ans**. La moyenne d'âge de nos conducteurs est également de 46 ans.

S'agissant de l'ancienneté moyenne, elle est de **15 ans**, et celle des conducteurs est de 13 ans.

L'ancienneté reste stable au fil des années, grâce à un turn-over très faible, montrant ainsi l'attachement des salariés à la structure de l'entreprise.

Taux d'absentéisme par catégorie (conducteurs/autres) et par motif

Vous trouverez ci-dessous le détail des taux d'absentéisme par motifs :

	JANVIER	FÉVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOÛT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DÉCEMBRE	ANNEE 2022
Accident du Travail	2,6%	2,3%	2,3%	2,8%	2,8%	3,6%	3,7%	4,0%	3,6%	3,3%	3,0%	3,5%	3,1%
Arrêt Maladie	8,4%	10,4%	5,2%	6,9%	5,7%	5,1%	5,0%	5,7%	6,1%	5,7%	5,6%	6,6%	6,4%
Congés Payés	12,3%	7,0%	4,5%	6,3%	7,9%	5,0%	11,8%	33,8%	18,7%	4,3%	10,1%	2,7%	10,4%
Compte Epargne Temps	8,2%	2,5%	1,8%	3,8%	2,3%	6,3%	7,3%	7,0%	5,0%	5,6%	6,2%	6,9%	5,2%
RTT	6,5%	5,1%	5,3%	6,3%	6,0%	7,7%	4,5%	1,3%	2,6%	5,1%	7,1%	4,7%	5,2%
Evénements familiaux	0,9%	1,1%	0,3%	0,5%	0,2%	0,3%	0,2%	0,3%	0,3%	0,6%	0,7%	0,6%	0,5%
Jours fériés	1,1%	0,0%	0,0%	1,1%	2,1%	0,0%	1,0%	1,0%	1,0%	0,0%	2,0%	2,0%	0,9%
Absences non payées	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%
En activité	60,1%	71,7%	80,5%	72,3%	72,9%	72,0%	66,3%	46,8%	62,6%	75,4%	65,4%	72,9%	68,2%
TOTAL	100%												

En 2022, le taux d'absentéisme lié à la maladie (professionnelle ou non), aux accidents de travail et de trajet est de **9.33 %** pour l'ensemble de l'entreprise, et de 11,19% pour les conducteurs. Notre taux d'absentéisme global est en recul par rapport à 2021, et ce malgré une vague d'absentéisme liée au Covid en début d'année, avec une **baisse de -5,6%**, celle-ci étant plus importante sur la population des conducteurs (**-10,55%** par rapport à 2021).

Notre taux d'absentéisme lié aux Accidents du Travail est quant à lui resté stable : si le nombre d'accidents déclarés en 2022 est resté stable par rapport à 2021 (mais avec des arrêts plus courts), nous avons toutefois subi des accidents (liés aux incivilités sur le réseau) survenus en 2021 et donc l'impact a perduré sur l'année 2022.

Le taux d'absentéisme pour Maladie a lui fait l'objet d'une baisse (-7,2%), grâce au respect des mesures sanitaires, mais également grâce à un travail de fond sur l'absentéisme longue durée.

Taux d'accident du travail notifié au cours de l'année écoulée, de l'année précédente et de l'année suivante

Les taux de cotisation AT sont notifiés par la CARSAT. Celle-ci prend en compte la nature des risques et la fréquence des accidents de travail. C'est la raison pour laquelle CTVH est répartie en 5 sites, de sorte que 5 taux AT sont applicables.

	2020	2021	2022
Saint Saulve	4,34	5	5,9
Saint Waast	2,63	2,58	3,37
Dépôt Denain	2,29	2,53	3,53
Agence Valenciennes	0,69	0,7	0,59
Agence Denain	0,69	0,7	0,59

Les taux de nos dépôts (Saint Saulve, Saint Waast et Denain) sont en augmentation, en conséquence d'AT des années précédentes continuant de faire effet sur notre compte Employeur (le compte Employeur 2022 reprend les AT survenus en 2018-2019-2020) alors que l'on note une amélioration au titre de nos deux agences commerciales.

Nombre d'événements ayant entraîné un arrêt de travail d'un salarié sur les 3 derniers exercices

	2020	2021	2022
AT sans arrêt	7	8	7
AT avec arrêt	20	38	40
Total Accidents du Travail	27	46	47

Après une forte baisse du nombre d'AT en 2020, liée au contexte pandémique (les confinements et couvre-feu ont eu un impact sur notre activité), l'année 2022 est restée stable par rapport à l'année 2021, grâce aux actions mises en place entre les équipes des Directions Exploitation, HSE et RH (présence des équipes contrôle sur le terrain, PC Sécurité, analyse des causes, entretiens de suivi et de ré-accueil notamment).

Compte rendu du programme de formation (nombre d'heures par action, coût total de la formation, pourcentage de la masse salariale, nombre de stagiaires)

En 2022, les dépenses de l'Entreprise CTVH liées à la formation représentent un budget global de 637 365€, soit **3.82%** de la Masse Salariale.

Pour rappel, la loi fixe à 1% de sa masse salariale la participation de l'employeur à la formation au sein de son entreprise, avec un complément de 0.3% lié à la contribution obligatoire à la branche du Transport Urbain de Voyageurs. Au sein de CTVH, la formation est un pilier important de la culture de l'entreprise, et participe activement à la qualité de notre prestation en contribuant non seulement à maintenir les connaissances et compétences de nos collaborateurs, mais également en les développant ; c'est pourquoi nous sommes bien au-delà du taux fixé.

Sur l'année, **7 047.50 heures de formations** ont été dispensées, soit une moyenne de plus de 17 heures par salarié (hors utilisation du CPF), qui sont réparties comme suit :

	Nbre d'heures
Formations Exploitation (dont formations obligatoires FCO, Habilitations Tramway...)	4538,00
Formations Techniques / Maintenance	1610,00
Formations Sécurité (SST, EPI, recyclages)	444,50
Formations Administratives et Supports	455,00
TOTAL	7047,50



Parallèlement, au cours de l'année 2020, de nombreuses communications ont été réalisées à destination du personnel pour les informer de l'existence du CPF (Compte Personnel de Formation), de son fonctionnement et des modalités pour en bénéficier. Dans le cadre d'une démarche volontariste vis-à-vis de ses salariés, nous avons mis en place dès 2021, conjointement avec le CSE, une action innovante : des sessions de formations sur les outils informatiques, via le CPF, ont été organisées au sein de l'entreprise en mettant à disposition les locaux et en facilitant les démarches administratives afin que chaque salarié puisse y accéder de façon simple et rapide.

Le succès a été immédiat et nous avons décidé de maintenir ce dispositif sur l'année 2022 : ce sont ainsi **191 salariés** qui ont pu bénéficier de ce dispositif, représentant **2 674 heures** en dehors du plan de formation.

Nouveaux accords d'entreprise

La Négociation Annuelle Obligatoire menée en 2022 a donné lieu à la signature d'un accord d'entreprise avec les organisations syndicales représentatives.

Voici la liste des autres accords conclus durant l'année 2021 :

- Accord PEPA (Prime Exceptionnelle de Pouvoir d'Achat) : cf point n°3

En cas de grève, nombre de kilomètres et de voyages perdus à cette occasion.

Détail du service minimum mis en œuvre ces jours-là.

Trois alarmes sociales déposées en 2022 ont débouché sur deux préavis de grèves qui ont eu un impact sur l'année 2022 (et un sur l'année 2023). Ces préavis de grève portaient sur des réclamations d'ordre national (à savoir le retrait de la réforme des retraites), il n'y avait donc pas d'opportunité de négociation en interne pour faire cesser ces mouvements.

Il n'y a eu aucun préavis de grève déposé sur un motif de mécontentement lié au contexte local, preuve d'un dialogue social actif et de qualité au sein de CTVH.

L'ensemble de ces grèves ont occasionné 74 jours d'absences chez nos salariés, pour un total de 2 864 km perdus. Les perturbations sur le réseau ont été minimales, étant donné que les jours de grèves étaient répartis sur plusieurs dates et avec une participation faible, par ailleurs une information auprès des voyageurs a été réalisée via les canaux habituels (réseaux sociaux, information voyageur) afin de perturber le moins possible notre clientèle.

M. Le suivi de la qualité

L'année 2022 est marquée par deux faits majeurs :

- Le renouvellement de la certification NF Services pour le service Sesame, avec une nouvelle auditrice et donc un nouveau regard sur notre démarche.
- La certification ISO 9001 obtenue par CTVH fin juin, qui vient couronner de succès une démarche initiée en 2020 pour créer une véritable dynamique qualité au sein de l'entreprise.

Dans les deux cas, l'implication des équipes a été saluée. Les modes de travail, les échanges entre services, les outils et process de communication font partie des points forts de l'entreprise. Cette dynamique appuyée par le mode de management participatif, responsabilisant et évolutif au sein de toutes les directions a permis d'impliquer chaque collaborateur dans le projet.

Un plan de communication interne, avec une vidéo de présentation de nos engagements, un document imprimé envoyé à chaque collaborateur et de l'affichage rappelle ainsi l'enjeu à tous les niveaux.

ISO 9001

Qu'est-ce qu'une parties prenantes ?

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed diam nonummy nibh euismod tincidunt ut laoreet dolore magna aliquam erat volutpat. Ut wisi enim ad minim veniam, quis nostrud exerci tation ullamcorper suscipit lobortis nisl ut aliquip et ea commodo consequat. Duis autem vel eum iriure dolor in hendrerit in vulputate velit esse molestie consequat, vel illum dolore eu feugiat nulla facilisis at vero eros et accumsan et ut ligula sagittis tempus rhoncus mattis rhoncus urna neque viverra justo nec ultrices. Ultricies mauris massa urna mattis at lorem. Aenean lorem urna nec tincidunt pellentesque magna ut odio. Aenean magna euismod semper nulla. Aenean aliquam elit tempor molestie nunc sed mauris. Aenean urna lectus, auctor convallis non tincidunt convallis. Nam odio tincidunt aenean augue euismod. Pellentesque ornare sem tincidunt mattis convallis.



Duis autem vel eum iriure dolor in hendrerit in vulputate velit esse molestie consequat, vel illum dolore eu feugiat nulla facilisis at vero eros et accumsan et ut ligula sagittis tempus rhoncus mattis rhoncus urna neque viverra justo nec ultrices. Ultricies mauris massa urna mattis at lorem. Aenean lorem urna nec tincidunt pellentesque magna ut odio. Aenean magna euismod semper nulla. Aenean aliquam elit tempor molestie nunc sed mauris. Aenean urna lectus, auctor convallis non tincidunt convallis. Nam odio tincidunt aenean augue euismod. Pellentesque ornare sem tincidunt mattis convallis.



ISO 9001 EN CHIFFRES ...

86% de la propreté des arrêts conforme	90% de l'info voyageurs conforme	3,26% Taux de contrôle
98% de la propreté des véhicules conforme	7.749.999 Validations en 2021	4,51% Taux de fraude

Fait Finisla 2021



ISO 9001

Bougeons pour nos clients

Avril 2022




ÉDITO

Une certification au bénéfice de tous

La mission de Transvilles est d'offrir à tous des solutions de mobilité pour limiter l'usage de la voiture individuelle sur le territoire.

Pour y arriver, nous devons proposer une offre adaptée et un service irréprochable aux habitants des 82 communes. C'est grâce à la qualité de notre service que nous gagnerons de nouveaux clients. C'est en leur accordant toute notre attention qu'ils choisiront de se déplacer avec nous, plutôt que de prendre leur voiture.

Pour mener à bien ce projet d'entreprise, nous nous engageons dans une démarche qualité globale, qui implique chacun d'entre nous, du mécanicien au comptable, et du conducteur au chargé de clientèle.

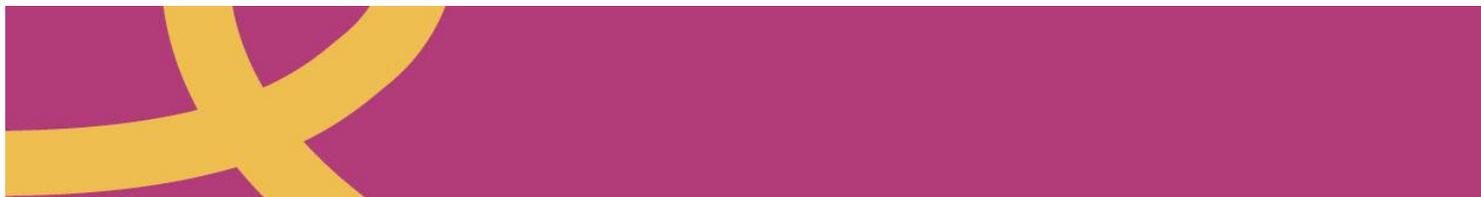
Ensemble, nous améliorerons nos outils, techniques et modes opératoires pour travailler dans de meilleures conditions. Ces changements bénéficieront directement à nos partenaires, nos fournisseurs et nos clients. Leur satisfaction est notre boussole.

La certification ISO 9001 viendra valoriser le travail effectué et rythmera nos prochaines étapes.



Pascal GROSSETETE
Directeur de Transvilles

C'est pour nous une belle opportunité pour avancer



Indicateurs		Service de référence	SE	O	Bonus / Malus 2022		
PONCTUALITÉ ET RÉGULARITÉ	PONCTUALITÉ DES AUTOBUS	Le véhicule passe entre H et H+3' par rapport à l'horaire théorique.	80%	85%	-30 000		
			-7 500	7 500			
	PONCTUALITÉ DES TRAMWAYS	Le véhicule passe entre H et H+2' par rapport à l'horaire théorique.	85%	90%	-30 000		
			-7 500	7 500			
SÛRETÉ ET SÉCURITÉ	SÛRETÉ	Le nombre d'agressions envers le personnel et les voyageurs diminue en année N+1 par rapport à l'année N.					
	SÉCURITÉ	Le taux d'incidents ou blessures occasionnées aux voyageurs du fait de la conduite des véhicules est inférieur à 1 / 42 636 kms.	0,0000235	0,0000230	12 000		
LUTE CONTRE LA FRAUDE	CONTRÔLE	Au moins 2% des voyageurs sont contrôlés sur l'année.	2%	2,3%	3 000		
			-3 000	1 000			
FIABILITÉ DU SERVICE ET DISPONIBILITÉ DES ÉQUIPEMENTS	FIABILITÉ DU SERVICE BUS	La part de courses non effectuées par rapport au nombre total de courses ne dépasse pas 0.35 %.			4 000		
			Cause technique	0,35%		0,25%	
			Cause humaine				
		TAUX DE CONFORMITÉ DU CRITÈRE		-3 000	1 000		
	FIABILITÉ DU SERVICE TRAMWAY	La part de courses non effectuées par rapport au nombre total de courses ne dépasse pas 0.30 %.				-3 000	
				Cause technique	0,30%		0,15%
				Cause humaine			
		TAUX DE CONFORMITÉ DU CRITÈRE		-3 000	1 000		
	DISPONIBILITÉ DES ÉQUIPEMENTS	Les équipements sont en bon état de fonctionnement.				-3 000	
				Fonctionnement des DAT	90,00%		97,00%
Fonctionnement des valideurs							
	TAUX DE CONFORMITÉ DU CRITÈRE		-3 000	1 000			
INFORMATION DES VOYAGEURS ET GESTION DES RÉCLAMATIONS	SITE INTERNET	Le client a accès : aux plans des lignes, aux horaires, aux tarifs, au moteur de recherche, à l'actualité du réseau et aux informations susceptibles d'affecter ses déplacements			-3 000		
	INFORMATION AUX ARRÊTS	Présence de : logo, nom de l'arrêt, destination, n°, schéma et horaires des lignes, plan du réseau si abri, principaux tarifs.					
	INFORMATION DANS LES VÉHICULES	Présence de : n° de ligne, direction sur girouettes, schéma de la ligne, tarifs, règlement, annonce des arrêts, information temporaire valide.	95%	97%			
	VISITE EN AGENCE COMMERCIALE	Accueil : horaires d'ouverture respectés, temps d'attente avant prise en charge < 5'. Qualité de l'info : réponse fournie complète et conforme,					
	ACCESSIBILITÉ TÉLÉPHONIQUE	Accès : de 9h à 18h du lundi au vendredi, temps de prise en charge < 1' après la 1ère sonnerie. Accueil : personnalisé et écoute active. Possibilité de					
		TAUX DE CONFORMITÉ DU CRITÈRE MOYENNE		-3 000		1 000	
	TRAITEMENT DES RECLAMATIONS	Les réclamations clients enregistrées sur fiche font l'objet d'une réponse dans les délais soit sous 14 jours ouvrés. La réponse est personnalisée et apporte une explication à l'objet de la plainte.	90%	98%			
PROPRETÉ DU MATÉRIEL ROULANT ET DES INSTALLATIONS	PROPRETÉ DU MATÉRIEL ROULANT	Propreté extérieure : carrosserie et vitres lavées, pas de traces de choc et de rouille. Poste de conduite : propre, non poussiéreux, non encombré.	80%	85%	4 000		
			-3 000	1 000			
	PROPRETÉ ET NETTÉTÉ DES ARRÊTS	L'état et la propreté des stations sont évaluées suivants : l'espace d'attente, la structure, le banc, la poubelle, le support en plexiglas.	90%	95%	4 000		
	PROPRETÉ ET NETTÉTÉ DES AGENCES	L'état et la propreté des agences sont évaluées suivants : l'espace d'attente, les sols, les murs, les guichets et les équipements.					
	TAUX DE CONFORMITÉ DU CRITÈRE		-3 000	1 000			
BONUS / MALUS					-42 000		

Rappel des résultats trimestriels

Rappel des objectifs et niveaux atteints

Analyse des résultats

Impact financier du système d'Incitation à la qualité

Le malus diminue encore en 2022, comme les années précédentes, preuve que la qualité de service s'améliore structurellement.

Rappel de la situation vis-à-vis de l'éventuelle certification

La certification ISO 9001 proposée par le groupe RATP, dans le cadre de sa démarche d'amélioration continue, a été obtenue en juin 2022.

La certification NF Services a été renouvelée avec succès.

Nombre de réclamations clients

Plusieurs projets ont été menés concernant les réclamations :

- La mise en place du chatbot sur Messenger pour améliorer l'information aux voyageurs 24h/24 et 7j/7, tout en dégageant du temps aux chargés de clientèle pour répondre aux questions plus pointues des clients.
- L'intégration de tous les messages clients (téléphone, email, ...) dans l'outil Freshdesk, afin de comptabiliser également des éventuels retards sur le TAD ou le TPMPR comme réclamations.
- L'enrichissement de fonctionnalités avec des tickets préformatés et des réponses automatiques suite aux ateliers et échanges mis en place avec les autres réseaux du groupe.
- La mise en place de réunions d'échange entre exploitation et services clients tous les mois pour mieux appréhender les remontées des clients.
- La mise en place d'une procédure pour améliorer le temps de traitement d'une réclamation.

De manière générale, nous avons insufflé une dynamique d'amélioration continue qui incite à mettre en avant les remarques des clients pour aller de l'avant. Nous avons donc enregistré plus de réclamations que les années passées.

De plus, les renouvellements des Pass&Go demeurent un sujet important de réclamations notamment à cause des erreurs de manipulation des clients pour déclarer une carte perdue.



Enfin, il est important de noter la démarche mise en place avec les APF concernant la manipulation des rampes d'accès dans les bus suite à des réclamations clients. Cet exemple montre bien la démarche qualité engagée au sein de l'entreprise.

Les réclamations par mode de transport

2022	2022	2021	2020
Janvier	137	97	76
Février	164	107	78
Mars	126	95	66
Avril	126	73	53
Mai	157	82	41
Juin	147	96	97
Juillet	152	116	71
Août	126	100	79
Septembre	321	342	217
Octobre	205	205	142
Novembre	175	109	116
Décembre	145	148	108
Total	1981	1570	1144

Ventilation des réclamations par motifs

2022	Nombre de réclamations réceptionnées	Ponctualité régularité	Relationnel	Titre de transport	Sécurité sureté	Offre de service	Matériel et espaces	Information voyageurs	Autres
Janvier	137	38 27,74%	13 9,49%	50 36,50%	12 8,76%	9 6,57%	1 0,73%	1 0,73%	13 9,49%
Février	164	35 21,34%	11 6,71%	85 51,83%	10 6,10%	6 3,66%	2 1,22%	2 1,22%	13 7,93%
Mars	126	31 24,60%	20 15,87%	46 36,51%	6 4,76%	5 3,97%	4 3,17%	2 1,59%	12 9,52%
Avril	126	37 29,37%	12 9,52%	55 43,65%	8 6,35%	4 3,17%	2 1,59%	1 0,79%	7 5,56%
Mai	157	34 21,66%	22 14,01%	61 38,85%	15 9,55%	3 1,91%	3 1,91%	1 0,64%	18 11,46%
Juin	147	15 10,20%	11 7,48%	101 68,71%	0 0,00%	2 1,36%	4 2,72%	1 0,68%	13 8,84%
Juillet	152	13 8,55%	14 9,21%	94 61,84%	2 1,32%	8 5,26%	9 5,92%	0 0,00%	12 7,89%
Août	126	12 9,52%	11 8,73%	84 66,67%	3 2,38%	1 0,79%	4 3,17%	4 3,17%	7 5,56%
Septembre	321	72 22,43%	19 5,92%	135 42,06%	11 3,43%	17 5,30%	6 1,87%	8 2,49%	53 16,51%
Octobre	205	48 23,41%	41 20,00%	70 34,15%	10 4,88%	7 3,41%	3 1,46%	7 3,41%	19 9,27%
Novembre	175	41 23,43%	14 8,00%	74 42,29%	10 5,71%	11 6,29%	7 4,00%	2 1,14%	16 9,14%
Décembre	145	40 27,59%	18 12,41%	57 39,31%	7 4,83%	5 3,45%	3 2,07%	2 1,38%	13 8,97%
Total	1981	416	206	912	94	78	48	31	196

Ventilation des réclamations par canal d'arrivée

2022	Total réclamations réceptionnées	Agence	Courrier	Mail	Téléphone	Web
Janvier	137	7 5,11%	1 0,73%	5 3,65%	8 5,84%	116 84,67%
Février	164	0 0,00%	0 0,00%	9 5,49%	18 10,98%	137 83,54%
Mars	126	0 0,00%	2 1,59%	7 5,56%	7 5,56%	110 87,30%
Avril	126	17 13,49%	0 0,00%	7 5,56%	9 7,14%	93 73,81%
Mai	157	34 21,66%	2 1,27%	13 8,28%	10 6,37%	98 62,42%
Juin	147	60 40,82%	0 0,00%	17 11,56%	1 0,68%	69 46,94%
Juillet	152	43 28,29%	0 0,00%	13 8,55%	6 3,95%	90 59,21%
Août	126	21 16,67%	1 0,79%	13 10,32%	5 3,97%	86 68,25%
Septembre	321	32 9,97%	1 0,31%	20 6,23%	22 6,85%	246 76,64%
Octobre	205	41 20,00%	0 0,00%	14 6,83%	14 6,83%	136 66,34%
Novembre	175	19 10,86%	4 2,29%	8 4,57%	8 4,57%	136 77,71%
Décembre	145	49 33,79%	0 0,00%	11 7,59%	0 0,00%	85 58,62%
Total	1981	323	11	137	108	1402

Ventilation des réclamations par mode

2022	Réclamations réceptionnées	Réclamations concernant le tram	Réclamations concernant le bus	Réclamations concernant le service Sésame	Autres réclamations
Janvier	137	15 10,95%	62 45,26%	1 0,73%	59 43,07%
Février	164	27 16,46%	49 29,88%	4 2,44%	84 51,22%
Mars	126	61 48,41%	22 17,46%	2 1,59%	41 32,54%
Avril	126	10 7,94%	53 42,06%	5 3,97%	58 46,03%
Mai	157	15 9,55%	55 35,03%	4 2,55%	83 52,87%
Juin	147	33 22,45%	15 10,20%	1 0,68%	98 66,67%
Juillet	152	6 3,95%	31 20,39%	2 1,32%	113 74,34%
Août	126	9 7,14%	25 19,84%	2 1,59%	90 71,43%
Septembre	321	20 6,23%	129 40,19%	7 2,18%	165 51,40%
Octobre	205	32 15,61%	105 51,22%	3 1,46%	65 31,71%
Novembre	175	15 8,57%	75 42,86%	4 2,29%	81 46,29%
Décembre	145	13 8,97%	62 42,76%	0 0,00%	70 48,28%
Total	1981	256	683	35	1007

N. Le suivi des indicateurs Billettique/SAEIV

1 Voyages par titre

Cf. point fréquentation

2 Ventes des titres par canaux

En pourcentages, les ventes de titres par canaux se répartissent de la manière suivante :

- 36% sur les distributeurs automatiques
- 26% en agences
- 14% sur la e-boutique (en ligne)
- 13% chez les dépositaires
- 9% à bord des bus
- 2% via le smartphone

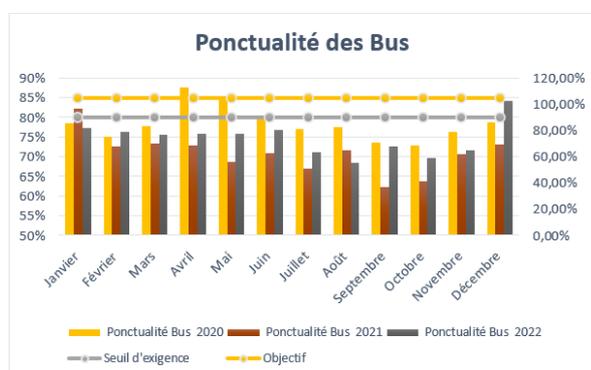
3 Nombre de cartes sans contact

On estime à 33 587 cartes sans contact nominatives distribuées et actives en 2022.

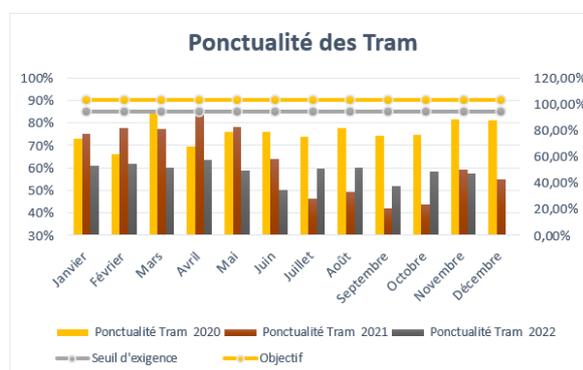
4 Données de fréquentation

Cf. point fréquentation

5 Ponctualité des courses



Le véhicule passe entre H et H+3' par rapport à l'horaire théorique.



Le véhicule passe entre H et H+2' par rapport à l'horaire théorique.

Pour la partie BUS, le plan d'actions engagé au dernier trimestre 2021 a porté ses fruits car, après un trimestre en augmentation mensuelle, les résultats 2022 ont été systématiquement meilleurs que ceux de 2021 (sauf en janvier). Nous terminons l'année avec un indicateur à 84%, soit supérieur au seuil d'exigence de 80% et à 1 point de l'objectif de 85%.

Concernant le tram, les résultats sont globalement restés équivalents à ceux du dernier trimestre de l'année précédente, à savoir après la reprise en main du mode nominal de la ligne T2. Le PCC a priorisé la régularité des passages, ce qui malheureusement ne s'observe pas dans l'indicateur de ponctualité qui lui compare l'horaire de passage réel à celui théorique et non la régularité des passages aux arrêts (minimum entre 80 et 85%, comme démontré à l'aide de notre outil de suivi CITiO).

Focus sur les évolutions de l'offre

Cf. point sur l'offre

Focus sur les services soirée et dimanche

Comme indiqué dans les précédentes parties, l'offre du dimanche a été revue en 2021, notamment pour le tramway, ce qui répond mieux aux attentes des habitants (cf. résultats de l'enquête de satisfaction).

Les services de soirée n'ont pas évolué en 2022 avec la ligne Luciole.