



SYNDICAT INTERCOMMUNAL DE MOBILITÉ ET D'ORGANISATION URBAINE DU VALENCIENNOIS

**PROCÈS-VERBAL DE LA COMMISSION
CONSULTATIVE DU SERVICE PUBLIC LOCAL DE TRANSPORT**

**GESTION DU SERVICE PUBLIC
DES TRANSPORTS URBAINS DE LA REGION DE VALENCIENNES**

**EXAMEN DU RAPPORT DU DELEGATAIRE
POUR L'EXERCICE 2022**

Identification de l'Autorité Organisatrice de Mobilité

Syndicat Intercommunal de Mobilité et d'Organisation Urbaine du Valenciennois (SIMOUV)
540 rue du Président Lécuyer
59880 Saint-Saulve

Composition de la Commission Consultative du Service Public Local de Transport

La composition de la Commission Consultative du Service Public Local de Transport a été fixée par délibération du 26 octobre 2020 comme suit :

Prénom NOM	Qualité
Ali BEN YAHIA	Président par délégation
Bruno CELLIER	Membre titulaire
Régis DUFOUR-LEFORT	Membre titulaire
Jean-Paul RYCKELYNCK	Membre titulaire
Bernard LEBRUN-VANDERMOUTEN	Membre titulaire

Jean-Paul COMYN	Membre titulaire
Jean-Roger BERRIER	Membre suppléant
Arnaud BAVAY	Membre suppléant
Raymond ZINGRAFF	Membre suppléant
Thierry GIADZ	Membre suppléant
Eric WARMOES	Membre suppléant
Gérard COPIN	Représentant de l'association CLCV Valenciennes
Malica LEFORT	Représentante de l'association CLCV Denain
Gilles LAURENT	Représentant de l'association FNAUT
Stéphane DUBRUNFAUT	Représentant de l'association Droit au Vélo
Elisabeth CARDON	Représentante de l'association CHAT

La Commission Consultative du Service Public Local de Transport a été convoquée le 20 septembre 2023.

La réunion de la Commission a lieu le 3 octobre 2023 à 9h45 dans les locaux du SIMOUV.

Secrétariat de la Commission Consultative du Service Public Local de Transport

Monsieur Jean-Paul COMYN assure les fonctions de secrétaire de séance.

Le quorum est atteint :

oui non.

La Commission peut, ~~ne peut pas~~, valablement délibérer.

Objet de la présente Commission Consultative du Service Public Local de Transport

L'article L.1413-1 du Code Général des Collectivités Territoriales (CGCT) dispose notamment que « (...) les syndicats mixtes comprenant au moins une commune de plus de 10 000 habitants créent une commission consultative des services publics locaux pour l'ensemble des services publics qu'ils confient à un tiers par convention de délégation de service public ou qu'ils exploitent en régie dotée de l'autonomie financière ».

A ce titre, dans la mesure où le service public des transports urbains du Valenciennois fait l'objet d'une délégation, le Comité Syndical du SIMOUV a décidé, par délibération du 26 octobre 2020, de procéder à la création de la Commission Consultative du Service Public Local de Transport (CCSPLT) et de désigner ses membres.

Dans ce cadre, l'article L.1413-1 du CGCT prévoit également que la Commission Consultative du Service Public Local examine chaque année le rapport établi par le délégataire de service public.

Conformément à l'article L.3131-5 du Code de la Commande Publique (CCP), ce document retrace notamment la totalité des opérations afférentes à l'exécution du contrat de délégation et doit permettre au SIMOUV d'apprécier les conditions d'exploitation du service public.

Par ailleurs, l'article R.3131-2 du CCP dispose ainsi que ce rapport doit être produit chaque année par le Délégué, avant le 1^{er} juin.

En sa qualité de Délégué sur la période 2016-2022, la société COMPAGNIE DES TRANSPORTS DU VALENCIENNOIS ET DU HAINAUT (CTVH) a remis son rapport pour l'exercice 2022 le 4 mai 2023.

Une série de questions a été adressée à CTVH le 21 juin 2023 afin de disposer de précisions techniques.

Cette dernière a adressé ses réponses le 28 juin 2023.

Au vu de ces éléments, une analyse du rapport du Délégué a été établie par le groupement conjoint d'assistance à maîtrise d'ouvrage du SIMOUV, à savoir SATIS CONSEIL / DG CONSEIL/TTK / SELARL HOURCABIE / RSM (cf : annexe n°1), puis communiquée le 20 septembre 2023 aux membres de la Commission en pièce-jointe de la convocation à la présente réunion.

Une synthèse de cette analyse fait l'objet d'une présentation en séance et figure en annexe n°2 du présent procès-verbal.

Dès lors, la présente Commission a pour objet d'examiner le rapport du Délégué pour l'exercice 2022.

Conclusions de la Commission Consultative du Service Public Local de Transport

Suite à l'examen du rapport du Délégué pour l'exercice 2022 et au vu de l'analyse établie par le groupement d'assistance à maîtrise d'ouvrage du SIMOUV, la Commission Consultative du Service Public Local de Transport émet les conclusions suivantes :

« L'année 2022 marque la fin de la convention de délégation de service public conclue avec RATP Développement sur la période 2016-2022, service dont l'exploitation était assurée par sa filiale dédiée CTVH.

La trajectoire initialement prévue lors de la signature de ce contrat a subi plusieurs interférences, notamment du fait :

- De la perturbation majeure qu'a constitué la pandémie de COVID-19, entraînant une chute de la fréquentation, et une adaptation du volume de l'offre ainsi que des mesures de protection. Des actions de compensation, en particulier le recours au chômage partiel mis en place par l'Etat, ont permis de limiter les conséquences financières de cette crise pour le SIMOUV. L'année 2022 a vu une remontée de la fréquentation qui enregistre son meilleur résultat depuis 2016, même si elle reste inférieure d'un peu moins d'un million de voyages par rapport à la prévision initiale ;
- Des problèmes techniques de longue durée, liés aux défaillances du système KFS sur le fonctionnement de la ligne T2, dont l'exploitation en mode nominal a pu être reprise en mai 2021, 2022 étant donc une année pleine de fonctionnement normal ;
- D'importantes décisions d'ordre tarifaire, avec la gratuité offerte en deux temps, aux moins de 18 ans (dès le 1^{er} septembre 2018) puis aux moins de 25 ans (dès le 1^{er} septembre 2019), avec de fortes conséquences sur les recettes plus que sur la fréquentation ;
- Du retrait du Département du Nord, à compter du 1^{er} septembre 2016, du financement du transport scolaire des collégiens, qui s'est traduit par une contribution financière supplémentaire par le SIMOUV afin d'éviter un alourdissement de la part imputée aux familles à ce titre.

L'année 2022 consolide un retour vers une situation normalisée, après l'épisode aigu de la pandémie et les difficultés techniques du tramway qui avaient pu compromettre l'attractivité de ce mode.

Dans l'ensemble, la délégation de service public 2016-2022 a permis, notamment au cours de ses premières années, la mise en place réussie d'une meilleure configuration de l'offre de transport, assortie d'une adaptation des moyens humains et matériels correspondants, sans générer de conflictualité sociale.

Un effort sur le renouvellement du matériel roulant autobus, qui avait pris un certain retard en raison de l'engagement considérable en faveur du tramway, est également à noter au cours de la période la plus récente. Des opérations de gros entretien ont également pu être entamées.

Un certain nombre de sujets demandent toutefois à faire l'objet d'une attention particulière :

- La nécessité d'améliorer la fréquentation en rendant le service plus attractif, afin de justifier pleinement l'important investissement de la collectivité dans celui-ci ;
- Le niveau de qualité, qui reste, à l'instar des années précédentes, insuffisant sur plusieurs indicateurs essentiels ;
- Les taux de pannes sur le matériel roulant ont un potentiel d'amélioration non négligeable ;
- Un phénomène de fraude qui reste à un niveau élevé et contre lequel CTVH semble avoir eu du mal à lutter efficacement ;
- Une connaissance de la clientèle et un effort commercial qui méritent d'être mieux structurés.

Sur le plan de la contribution financière, est apparue la nécessité d'une clarification afin d'éviter de faire apparaître en recettes les contributions spécifiques du SIMOUV au titre des transports scolaires ou de la compensation de la gratuité ouverte par les abonnements « Pass & Go », présentation qui fait perdre en lisibilité la contribution réelle de la collectivité au fonctionnement du service.

Ces différents sujets, ainsi que des thèmes essentiels comme les opérations de gros entretien sur le système tramway (matériel roulant et infrastructures) et la transition énergétique avec les importantes décisions prises par le SIMOUV, relatives à la création d'une station de distribution de GNV biosourcé et l'adoption d'un plan pluriannuel de renouvellement du parc de matériel roulant bus utilisant cette même énergie, ont été pris en compte au titre de la convention de délégation de service public entrée en vigueur au 1^{er} janvier 2023.







Enfin, en ce qui concerne la finalité et la cohérence des informations figurant dans le rapport du délégataire, il est regrettable que les remarques formulées depuis plusieurs années, par exemple sur le mode de calcul de la vitesse commerciale moyenne, n'aient jamais été suivies d'effet, et ce jusqu'à la dernière année du contrat ».

Désignation des membres de la Commission Consultative du Service Public Local de Transport ayant demandé l'inscription de leur avis au procès-verbal de la séance

Rubrique libre

**Signature des membres de la Commission Consultative
du Service Public Local de Transport**

Saint-Saulve, le 3 octobre 2023

Nom, prénom	Signature
Ali BEN YAHIA	
Bruno CELLIER	
Jean-Paul COMYN	
Jean-Roger BERRIER	
Arnaud BAVAY	
Malica LEFORT	Absente excusée
Stéphane DUBRUNFAUT	

Annexes au présent procès-verbal

Annexe n°1 : Analyse du rapport du Délégué pour l'exercice 2022.

Annexe n°2 : Présentation synthétique de l'analyse du rapport du Délégué pour l'exercice 2022.

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

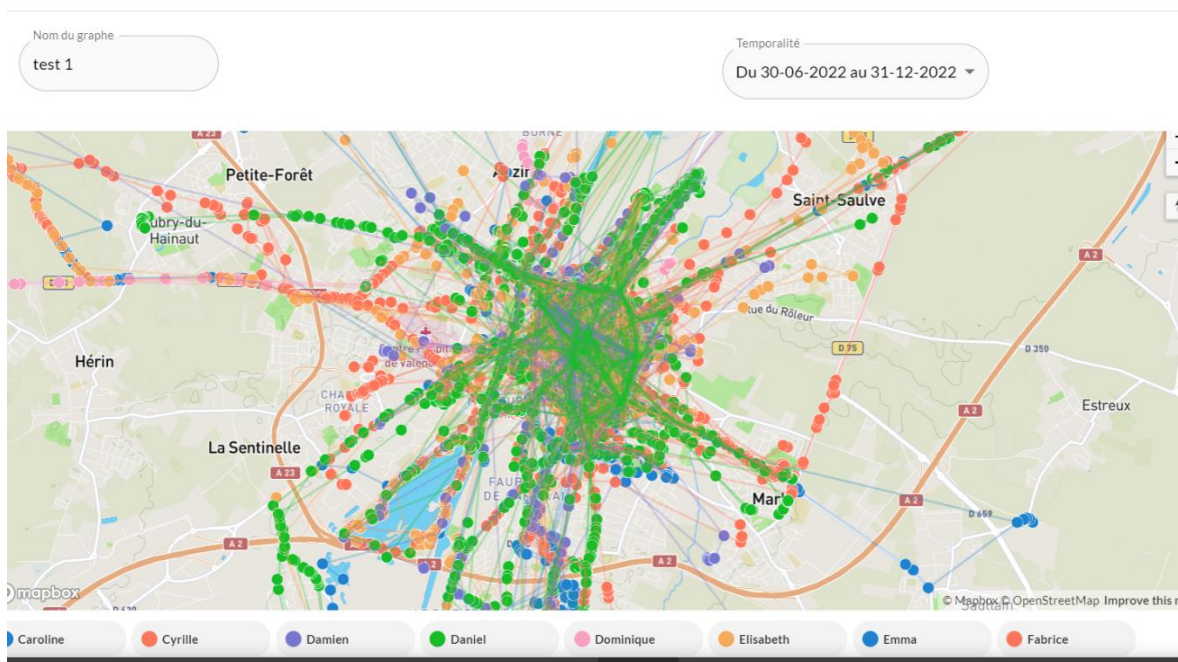
Une offre vélos renouvelée

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.



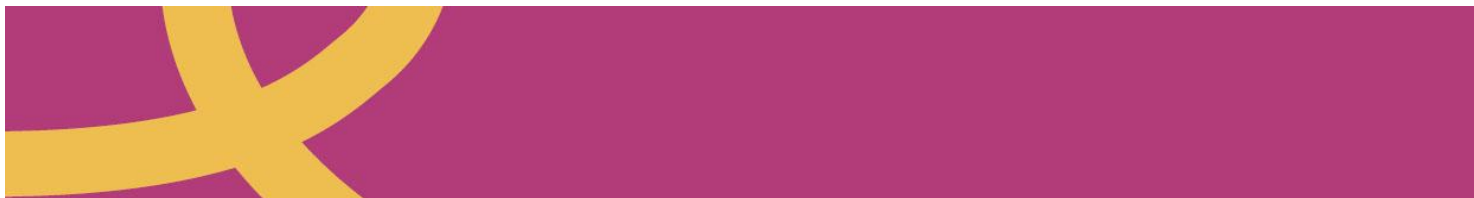
Vue des localisations de tous les vélos entre le 1^{er} juin et le 31 décembre depuis la plateforme Morio.

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.

Date de la demande :	22-11-2022
Nature de la demande :	Modification de ligne
Description :	Desserte arrêt Josquin Déprés non effectuée cause non tracée au SAE
Modification :	Desserte de Farret Josquin Déprés
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

Acceptée
le 22-11-2022 par Frédéric Mylék

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

NC

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.

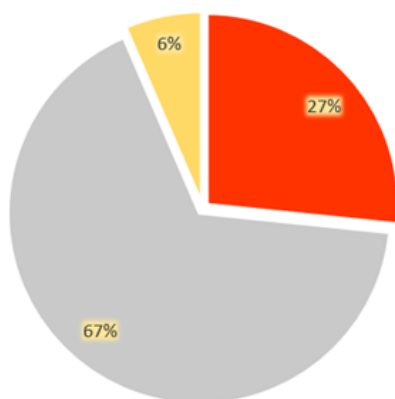
Pour le tram, cet effet calendaire explique l'augmentation de 15,7%.

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

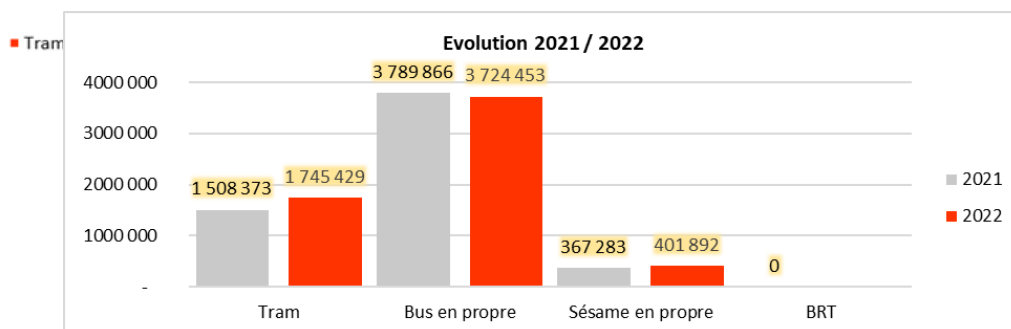
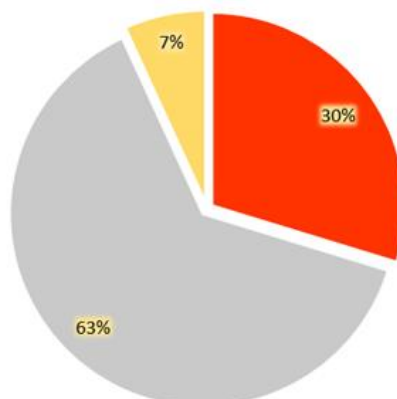
Pour le service Sésame, après la forte baisse de 2020 liée à la faible activité due à la COVID-19, nous poursuivons la progression avec +9,42%, en raison de l'attractivité du service.

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



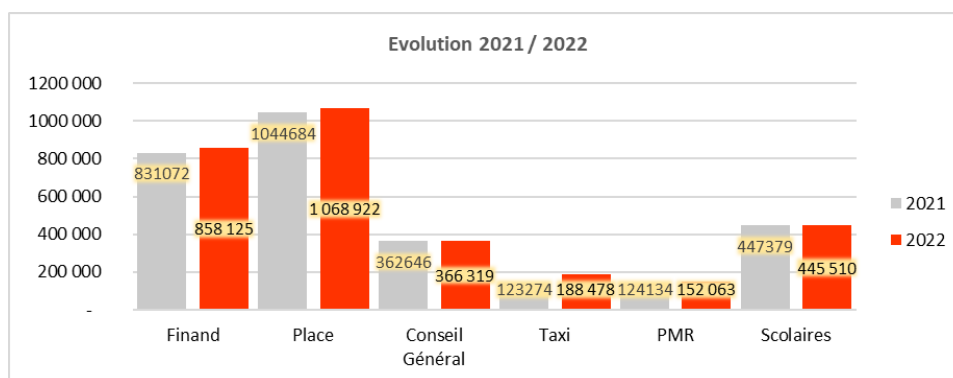
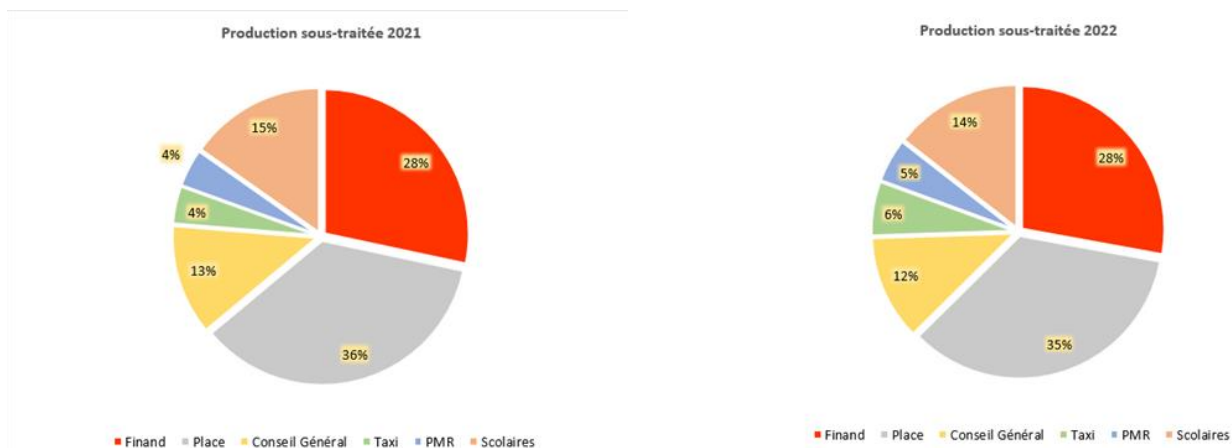
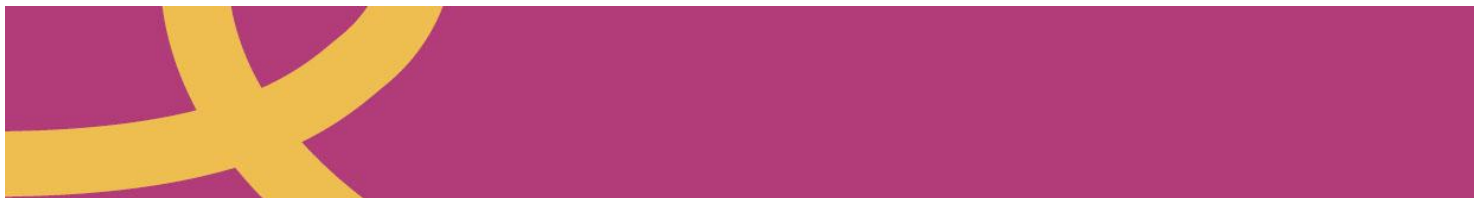
Nombre de kilomètres sous-traités au titre du contrat

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)

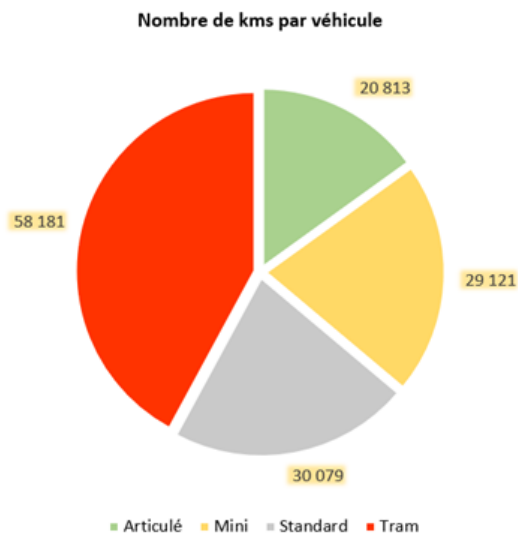
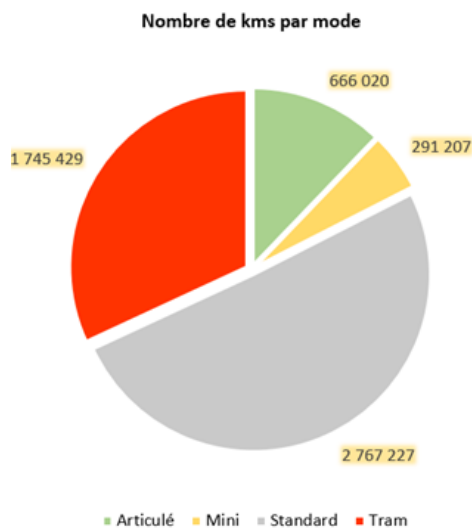
Nous observons comme les années précédentes que la part kilométrique principale revient aux bus dits standards et aux tramways.

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 :

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

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 :

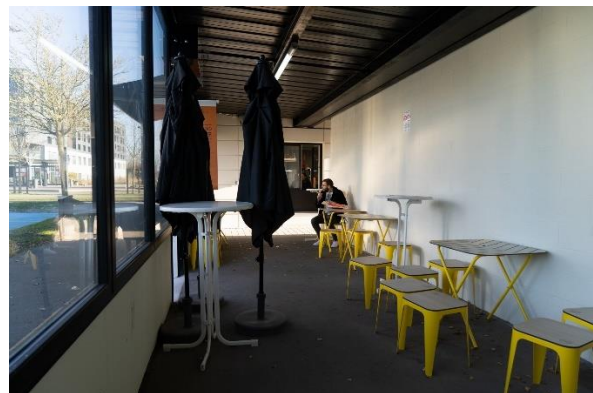
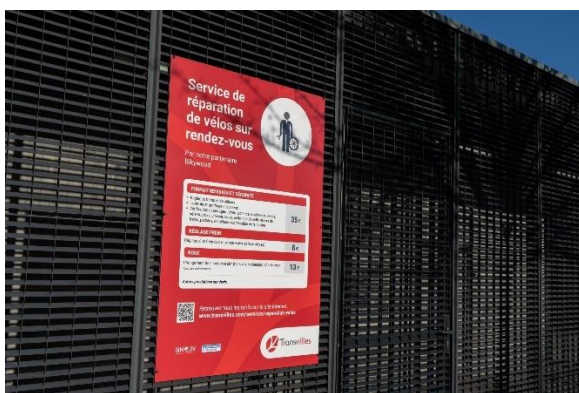
- Faciliter la circulation, avec des sens de déplacement revus et renforcés visuellement
- Identifier les places dédiées, dont celles pour les PMR, le covoiturage et la recharge électrique
- Créer une zone de dépôt minute visible et sécurisée
- Définir un emplacement réservé aux vélos, trottinettes et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





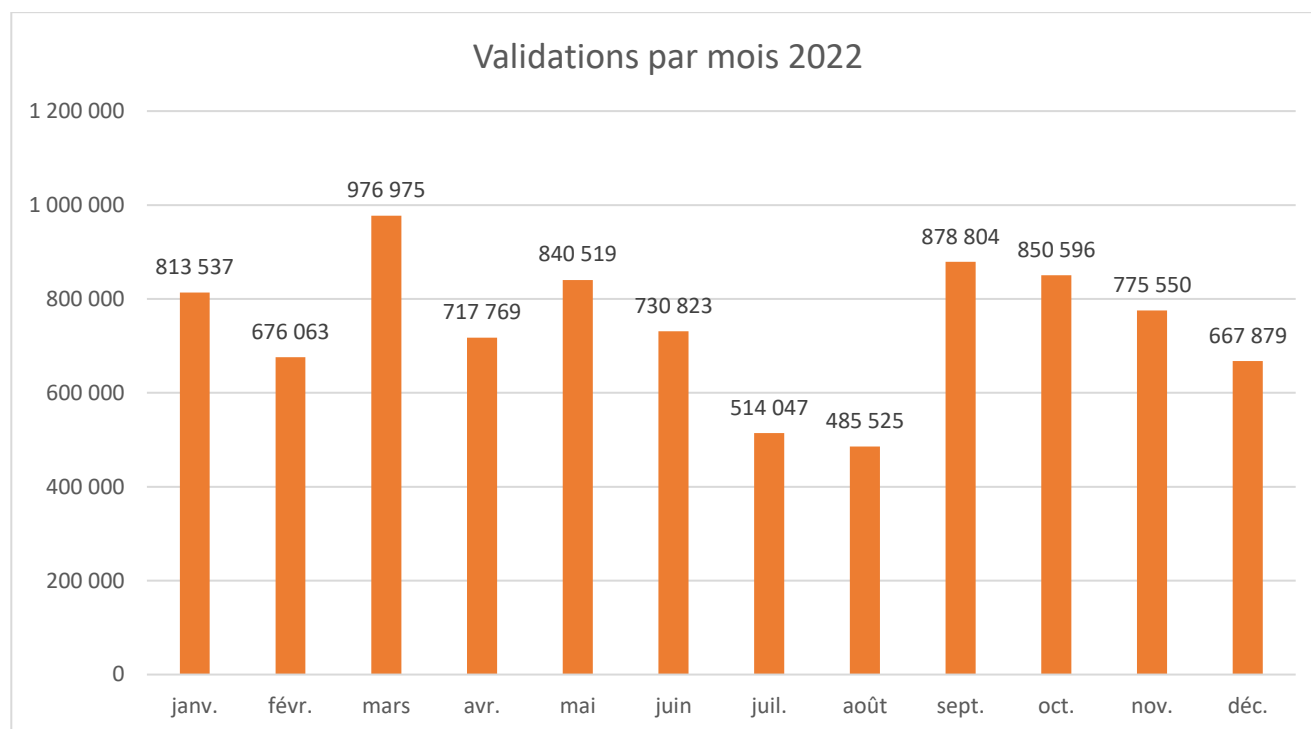
Moyens mis en œuvre

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).

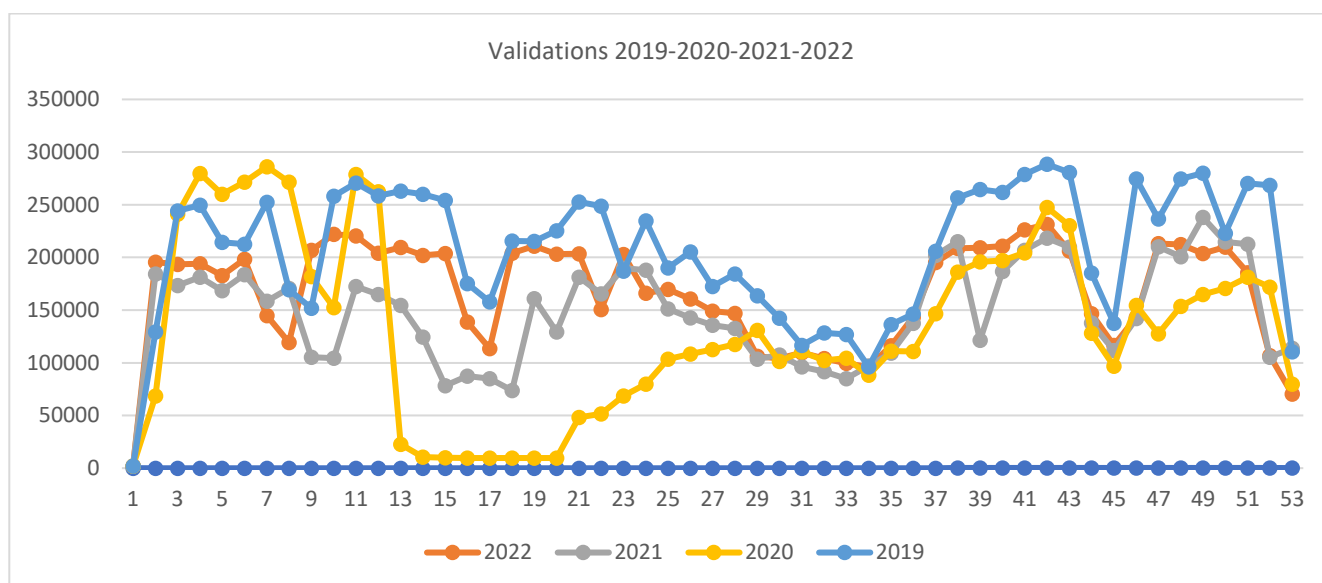


Titres	2020	2021	2022	/ariation N / N-1	Vari. %
TICKETS TRANSVAL TRANSVILLES 1v	264 151	282 797	290 770	7 973	2,8%
TICKETS TRANSVAL TRANSVILLES TIXIPASS 1v	-	18 885	16 556	-2 329	-12,3%
TICKETS TRANSEXPRESS 1v	201 064	41 604	216 525	174 921	420,4%
TICKETS TRANSVAL AFFRETES 1V	20 065	2 001	9 676	7 675	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.

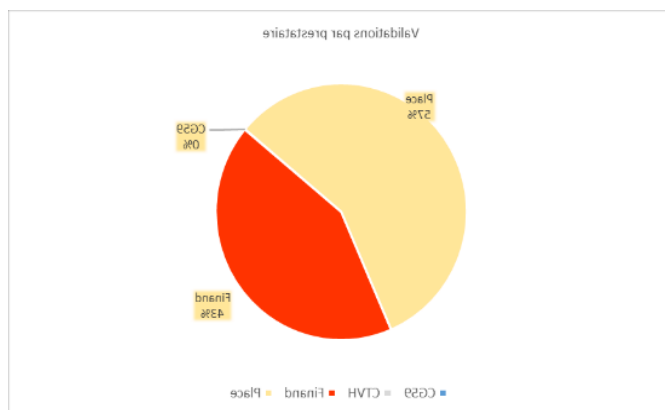
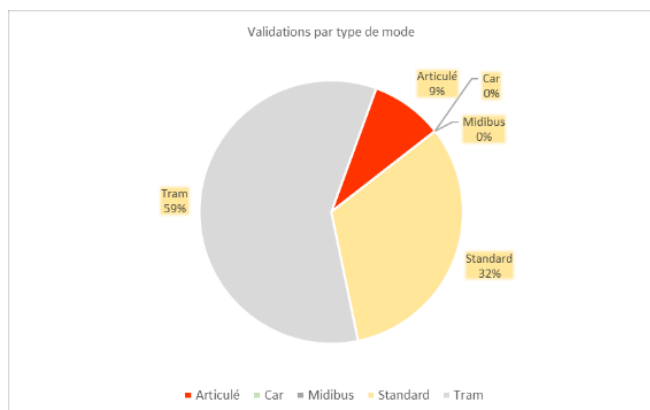
Pour suivre plus précisément l'affluence à bord des navettes, nous avons installé des cellules de comptage dans 5 véhicules répartis sur les 3 lignes dans le cadre d'une expérimentation. La solution technique retenue a pu être connectée à CITIO pour récupérer quelques enseignements.

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.

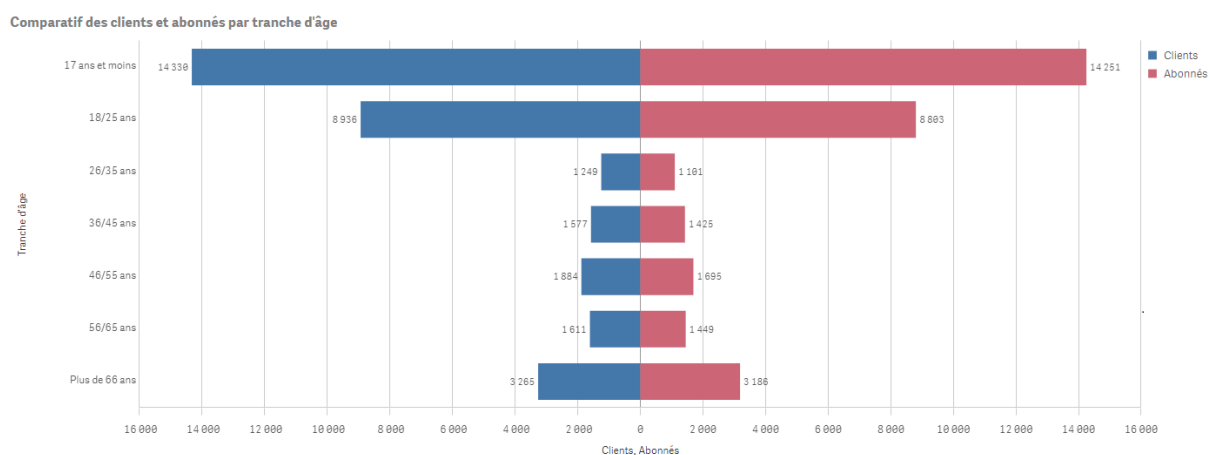
Mois	Validations
janv.	768
févr.	1 067
mars	1 371
avr.	923
mai	979
juin	1 217
juil.	768
août	414
sept.	885
oct.	856
nov.	779
déc.	555
total	10 582



Ventilation par catégorie de voyageurs

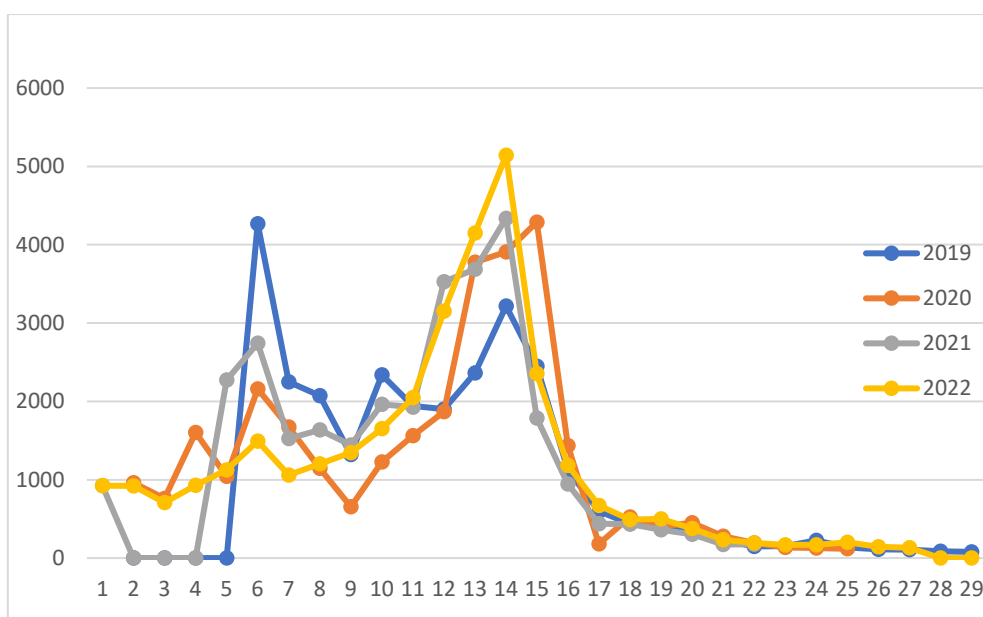
Une étude menée sur un échantillon de 32 852 clients ayant validé au moins une fois leur support au cours des premiers mois de 2022, nous permet de tirer les enseignements suivants :

- 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 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 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.

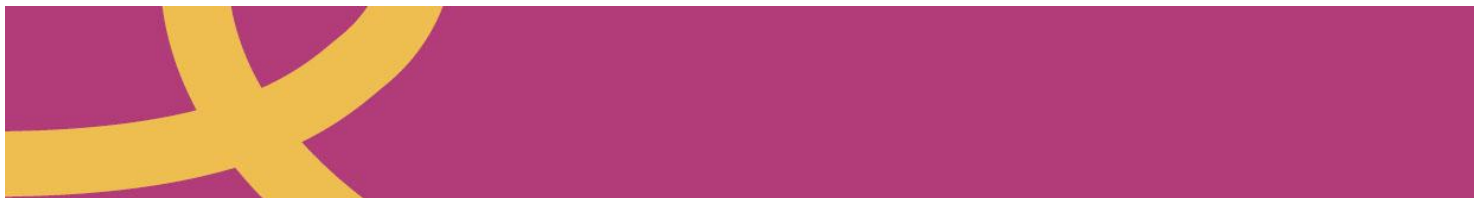
NOMBRE DE DEPLACEMENTS EN 2022	JANVIER	FEVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOUT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DECEMBRE	2022
TICKETS TRANSVAL TRANSVILLES 1v	19 674	20 164	22 658	19 905	20 549	20 662	18 809	19 074	27 356	23 127	19 663	21 308	252 949
TICKETS TRANSVAL TRANSVILLES TIXIPASS 1v	1 027	1 006	1 277	1 054	1 109	1 128	993	892	1 698	1 555	1 334	1 328	14 401
TICKETS TRANSEXRESS 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 TRANSEXRESS 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.

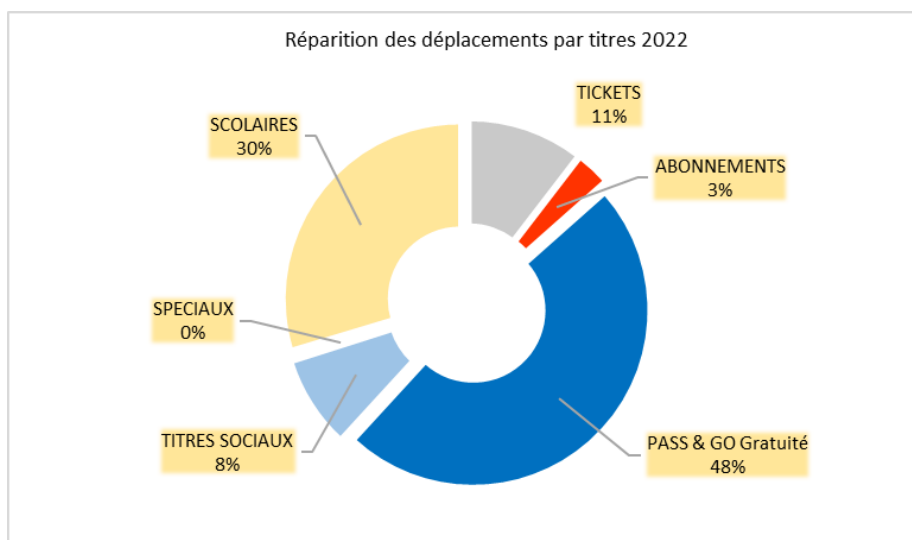
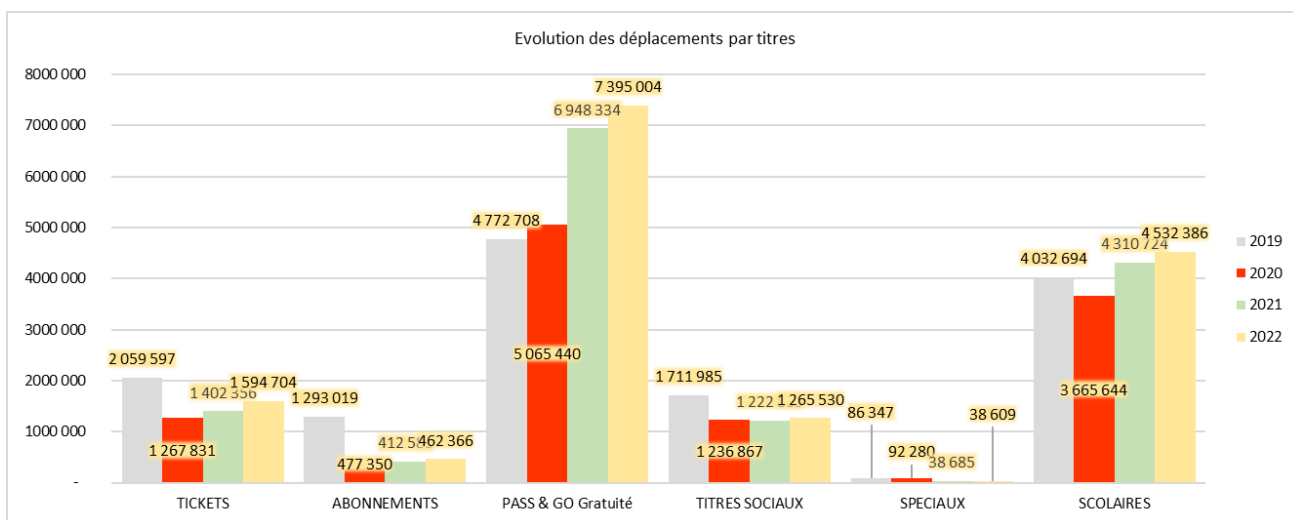
NOMBRE DE DEPLACEMENTS EN 2022	2019	2020	2021	2022
TICKETS TRANSVAL TRANSVILLES 1v	327 134	229 814	246 085	252 949
TICKETS TRANSVAL TRANSVILLES TIXIPASS 1v	-	-	16 425	14 401
TICKETS TRANSEXPRESS 1v	370 078	159 782	33 200	171 188
TICKETS TRANSVAL AFFRETES 1v	43 734	17 465	1 747	8 417
TOTAL TICKETS 1 Voyage	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

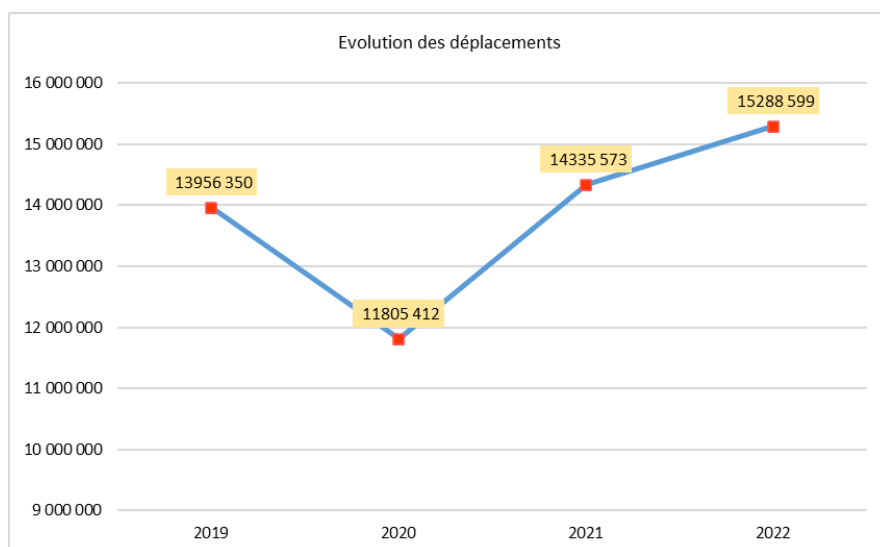
7%



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.





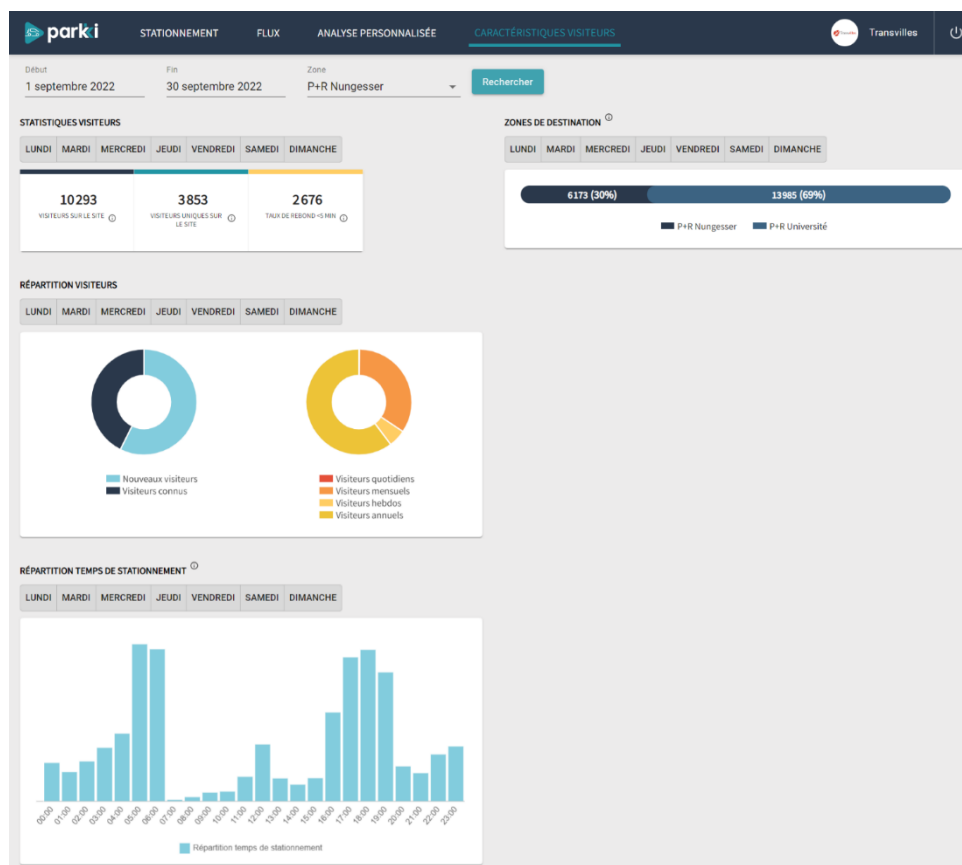
Fréquentation des parcs relais

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 :

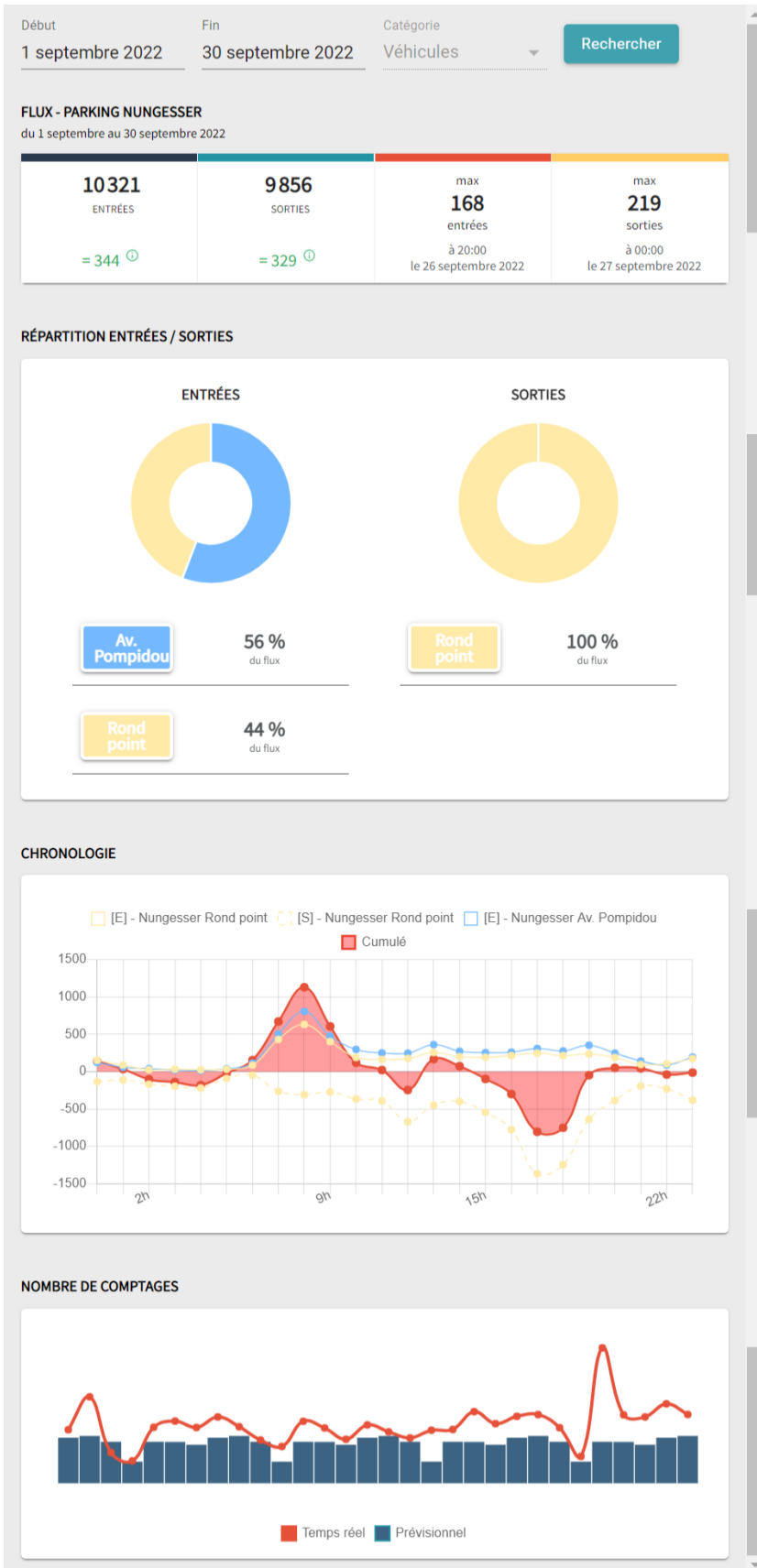
- La fréquentation du parking Famars évolue plus que celle de Nungesser (relativement stable sur les mois étudiés).
- Les deux parkings servent de dépose minute avec une part importante de passages qui durent moins de 5 mn.
- On note une récurrence dans les visites avec une moyenne de 3 passages par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



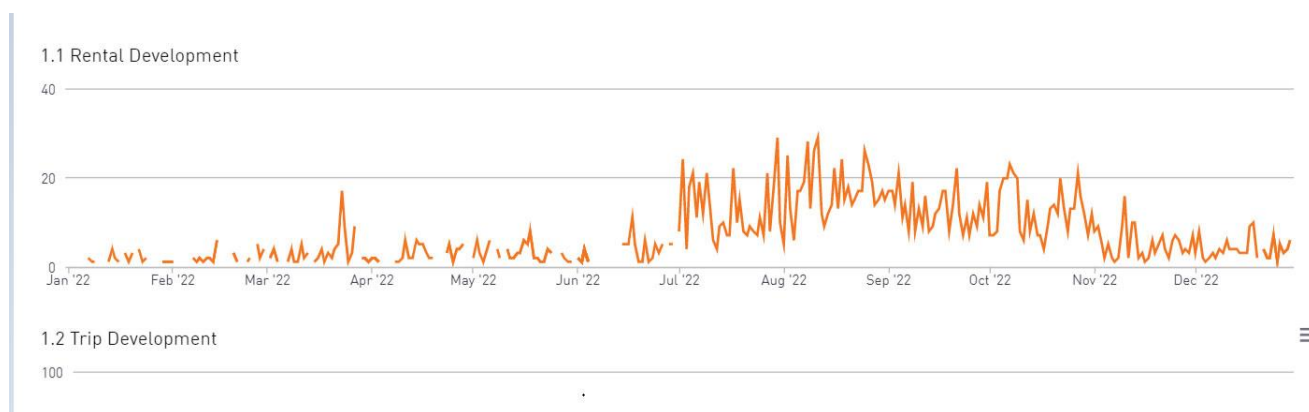


Fréquentation des vélos

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.

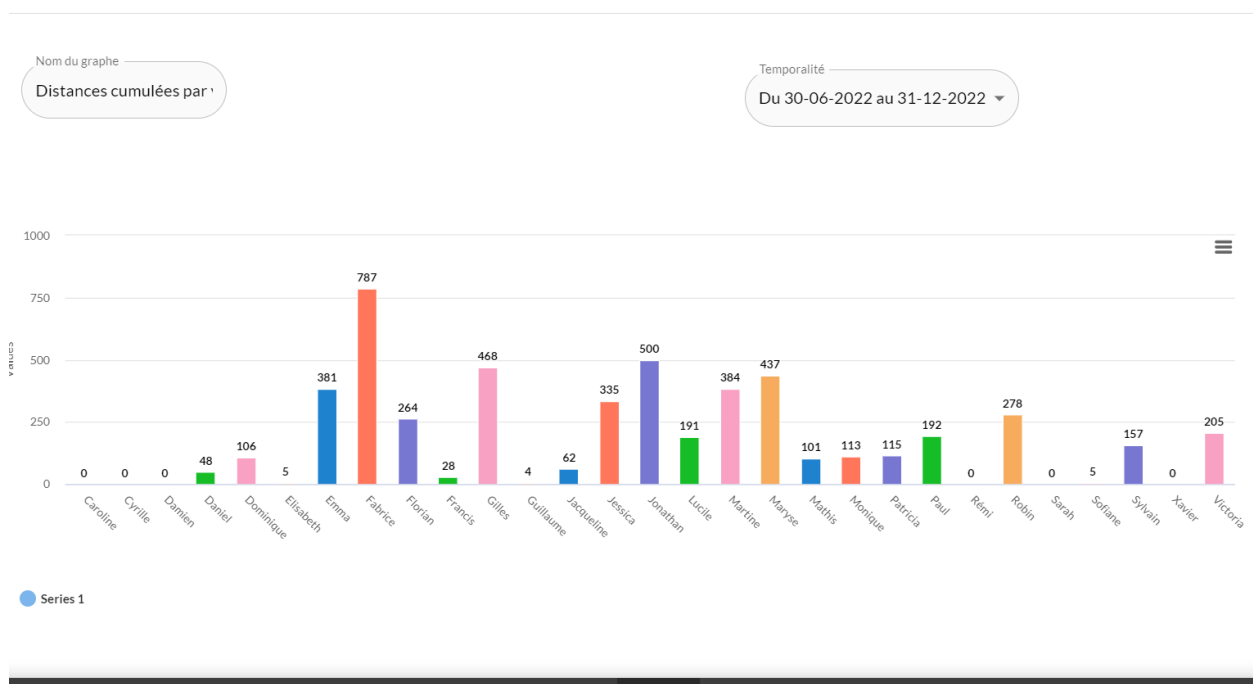
Les principaux hubs sur la globalité de l'année sont :

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.

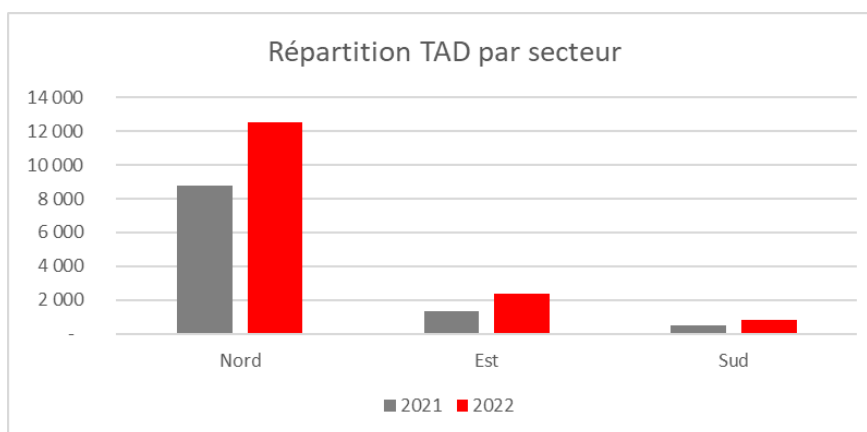


Fréquentation des TAD

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	Origine	Destination
ARTRES GARE	MARRONNIER	COLLEGE MME D'EPINAY	ARTRES GARE
ARTRES CAVINS	RUE DES ECOLES	MINEUR	FAMARS PLACE
MARRONNIER	QUERENAING CAPE TABAC	FAMARS PLACE	LES 3 BOULEAUX
QUERENAING	CHIMETIERE	LA BETTRAVE	CHIMETIERE
LA BETTRAVE	LES 3 BOULEAUX	CHIMETIERE	QUERENAING MAIRIE
FAMARS PLACE	MINEUR	QUERENAING	CAPE TABAC
MINEUR	KILOMETRE	QUERENAING	ARTRES CAVINS
KILOMETRE	COLLEGE MME D'EPINAY	ARTRES CAVINS	RUE DES ECOLES
COLLEGE MME D'EPINAY		RUE DES ECOLES	MARRONNIER
		MARRONNIER	MAIRIE LES VALENCIENNES
		MAIRIE LES VALENCIENNES	

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 TIR* en bus, tram et train TER* toute l'année**!

*TIR = Transilien Ile de France
**TER = Transilien Grand Est





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.

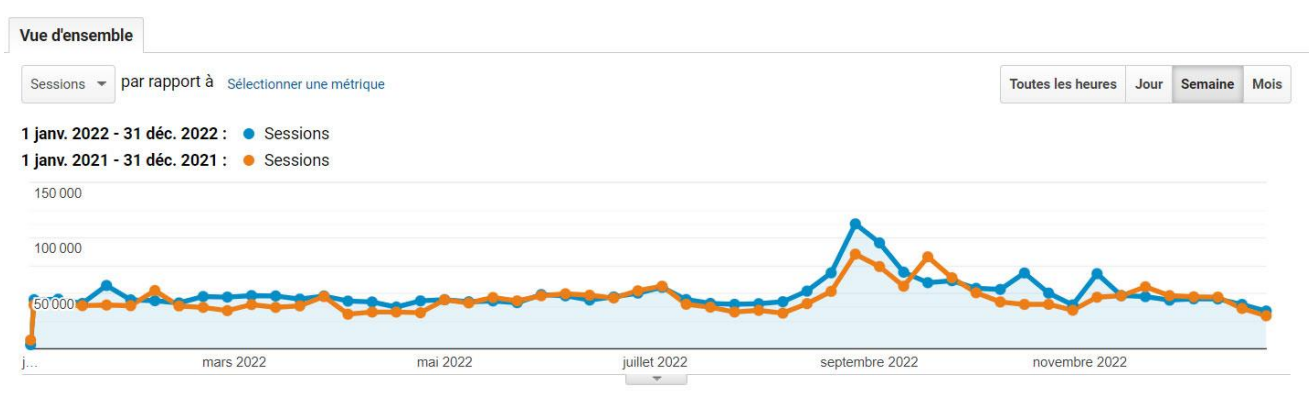
Enfin, dans le cadre du projet SAE IV, une étude complète de chaque station et pôle d'échange a été réalisée pour proposer des emplacements pour de futurs écrans dynamiques au SIMOUV. Plusieurs recommandations ont été faites par rapport à la demande initiale prévue dans le cahier des charges d'Ineo,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

Les canaux digitaux

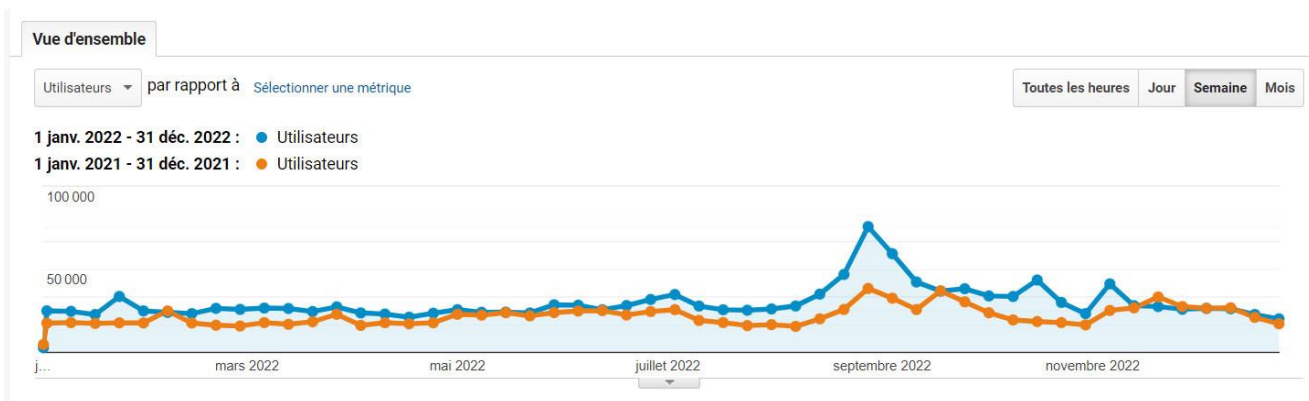
Le site internet demeure le canal d'information principal du réseau car il concentre toute l'actualité. Tous les canaux redirigent les clients vers le site internet pour nous garantir une information unique et actualisée. On



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.



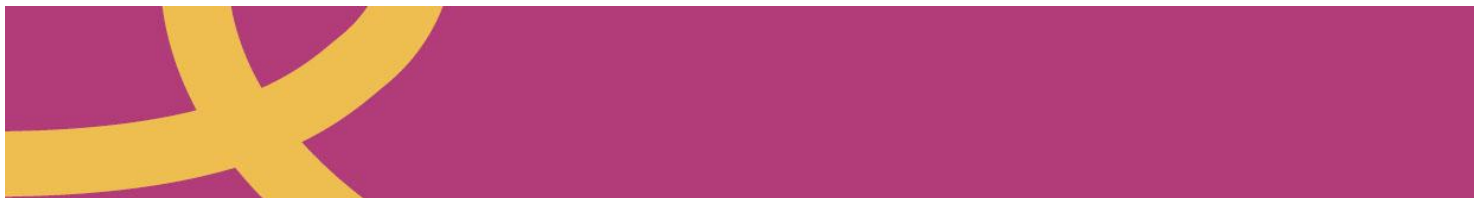
Ces opérations ont consisté à exposer des photos sur les totems et les cadres prévus à cet effet. Comme les précédentes fois, nous remarquons que ces supports ne sont pas détériorés dans le temps, à la différence des communications propres au réseau ou des publicités plus classiques.

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.



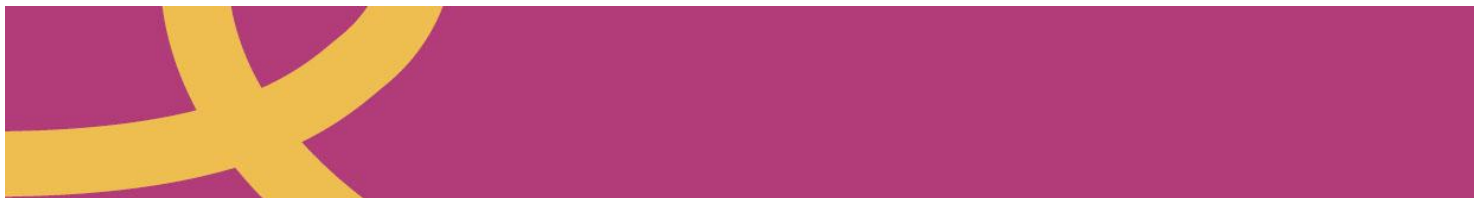


Sur les traces de Germinal

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 amenés 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

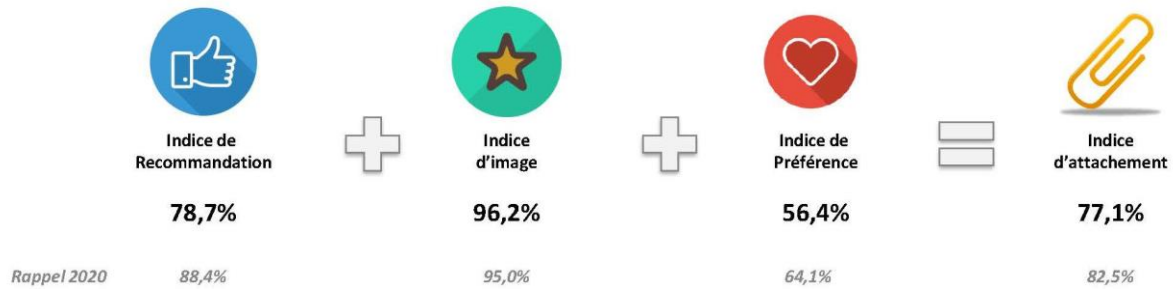
NPS 2020 : +16,6

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.

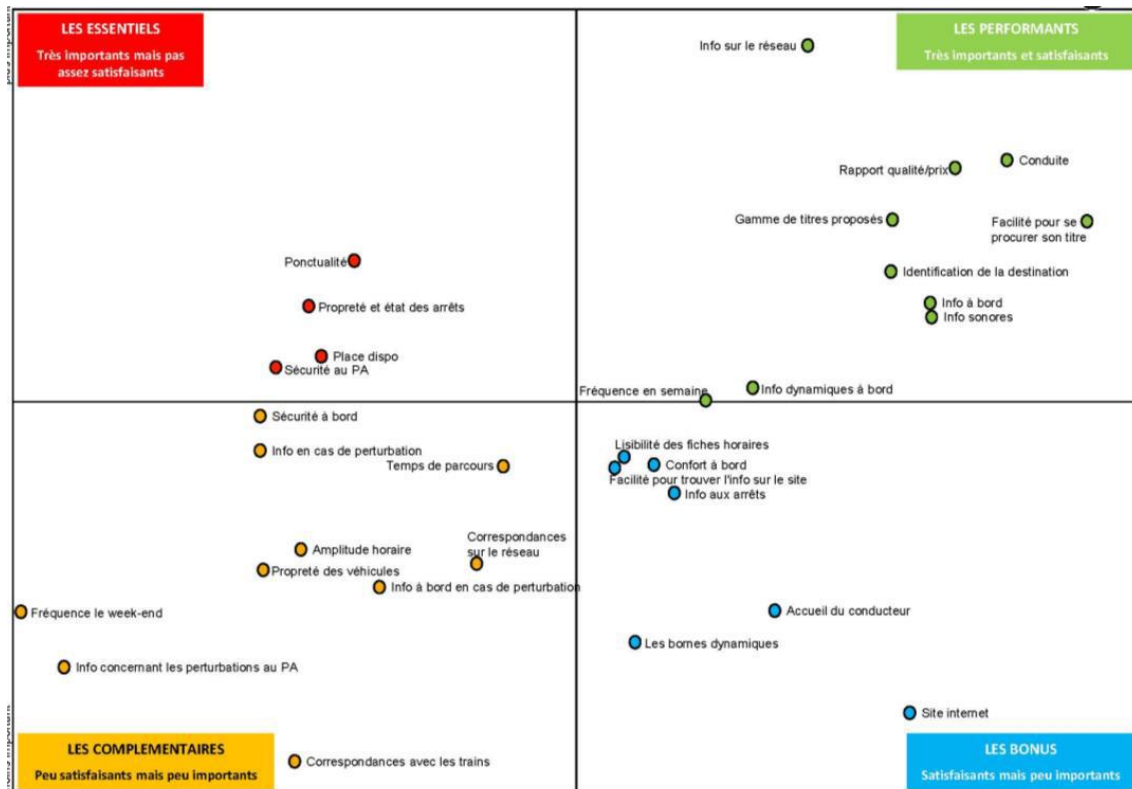
L'indice d'attachement baisse un peu par rapport à 2020. Il bénéficiait certainement à cette époque de la dynamique Coupe du Monde, navettes, vélos, Luciole. Il reste encore très satisfaisant.

■ **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 :

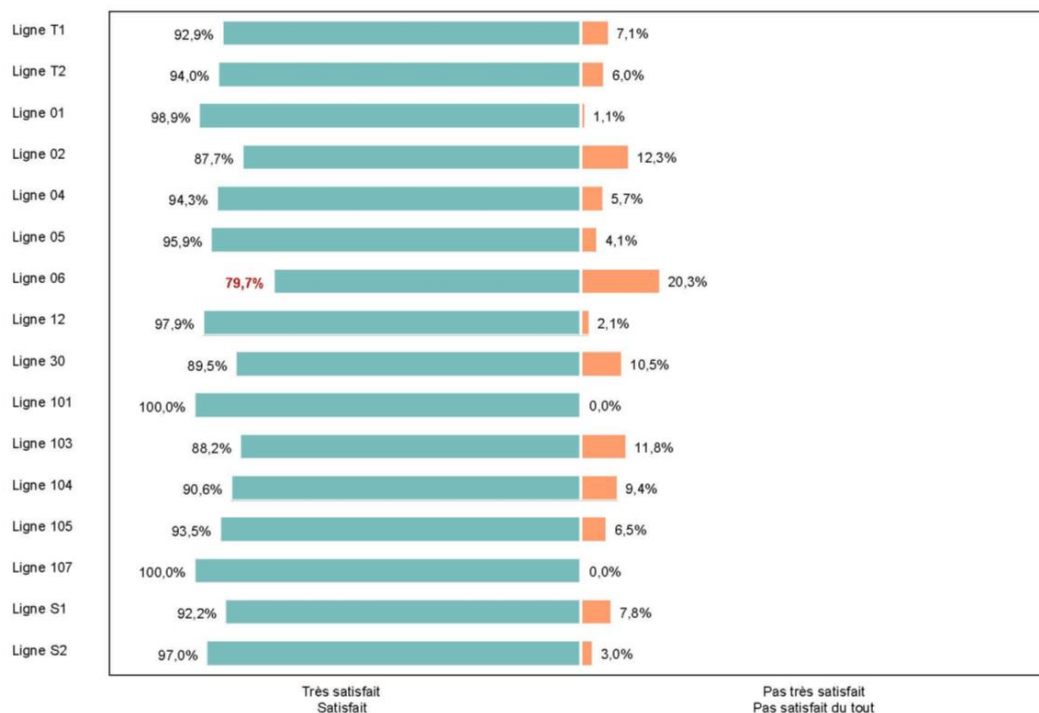
- La ponctualité
- La propreté et l'état des arrêts
- Le nombre de places disponibles à bord
- La sécurité au point d'arrêt (qui va de pair avec la propreté et l'état).





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).

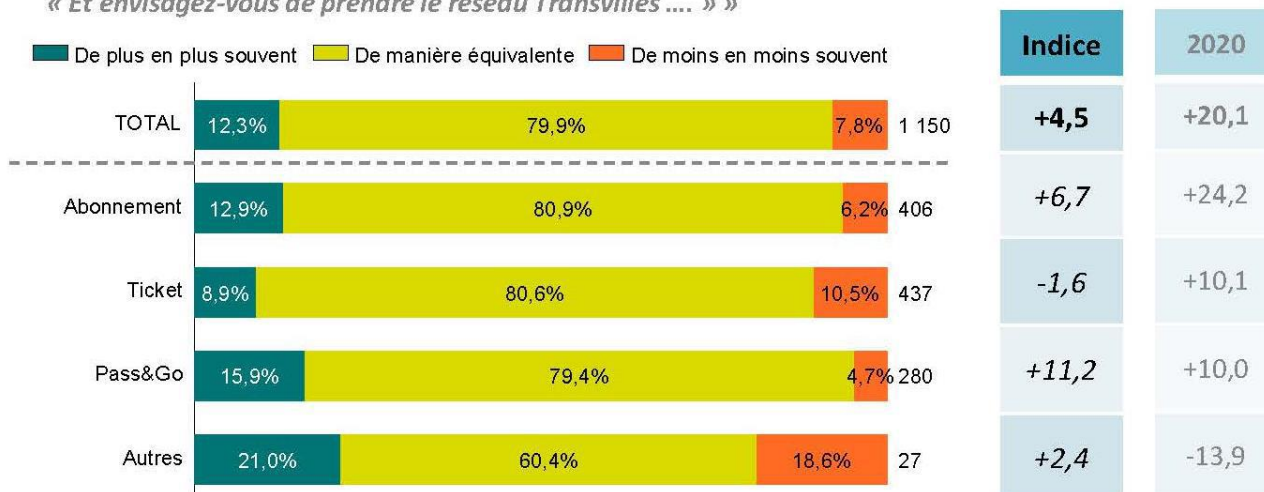
On note surtout une progression de la satisfaction des voyageurs de la ligne T2 ce qui montre que la nouvelle offre tramway est bien perçue.



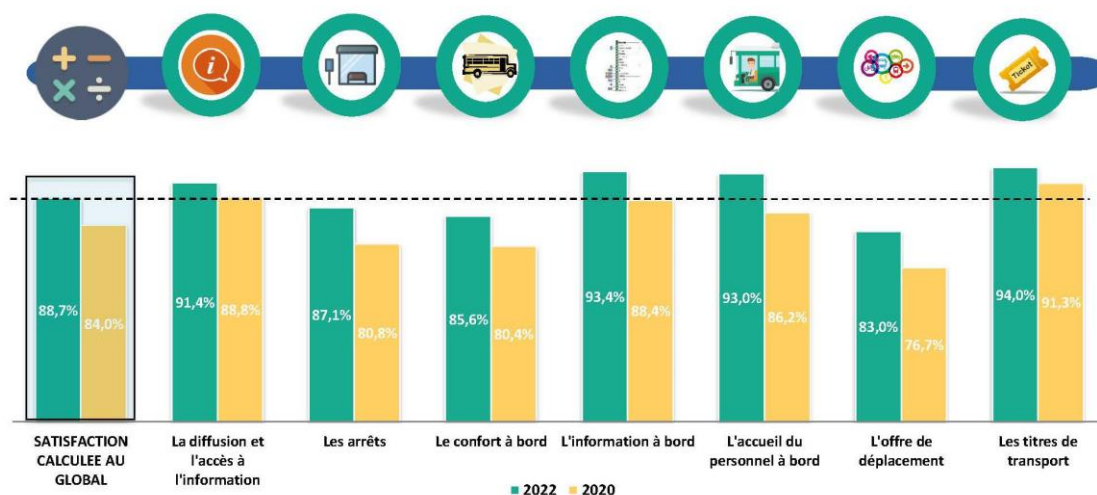
Les clients se projettent moins sur leur mobilité et envisagent moins d'augmenter leurs déplacements. Cela montre bien une tendance de fond partagée sur l'ensemble des réseaux où les habitudes de mobilité évoluent.

■ 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.

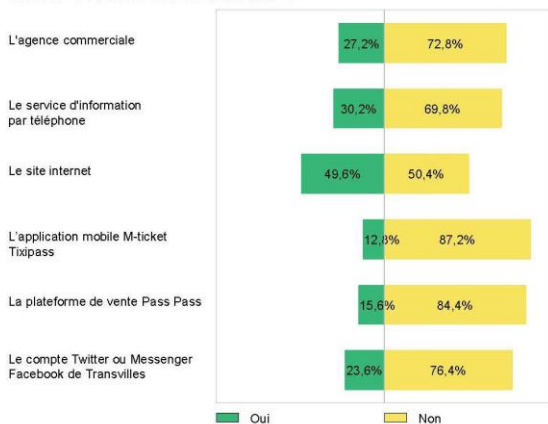
La conduite et l'amabilité des conducteurs sont très appréciées par la majorité des clients, aussi bien sur les lignes en propre que les affrétées.

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.

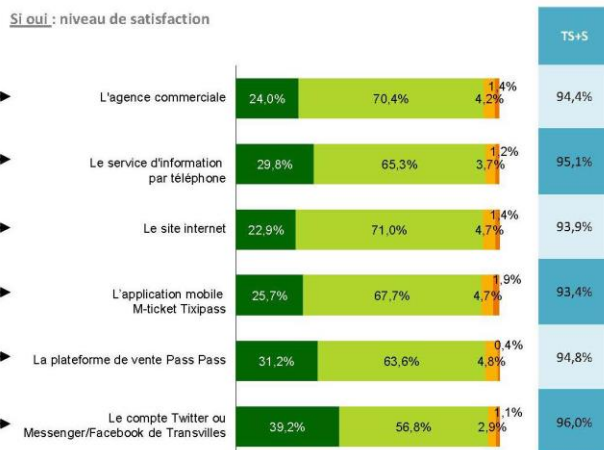
La grille tarifaire continue d'enregistrer un excellent taux de satisfaction grâce au Pass & Go. Les clients occasionnels et les demandeurs d'emploi restent les plus insatisfaits sur les titres. Mais 97% des interrogés considèrent que leur titre de transport est adapté.

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.

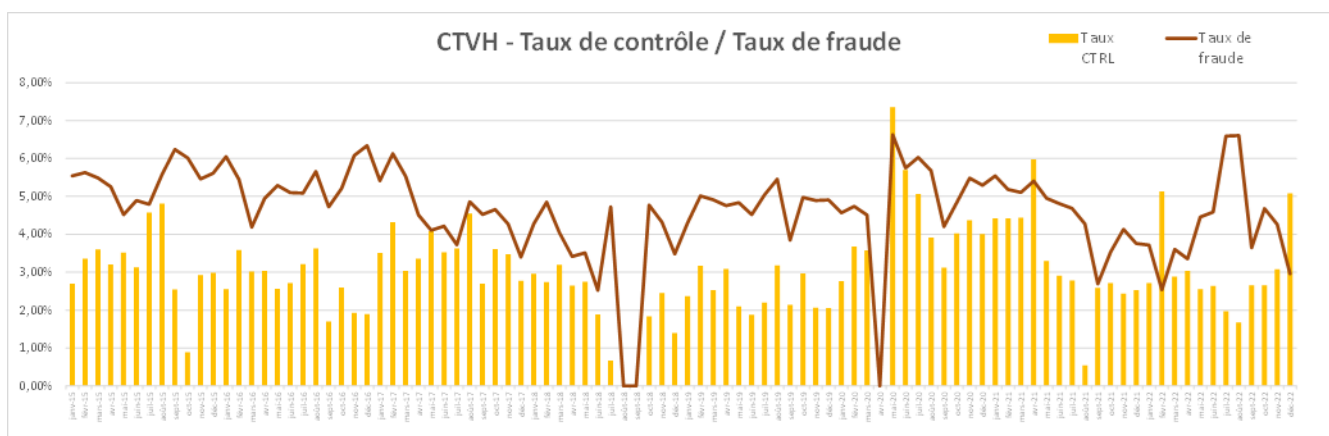
Types de contrôles

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.

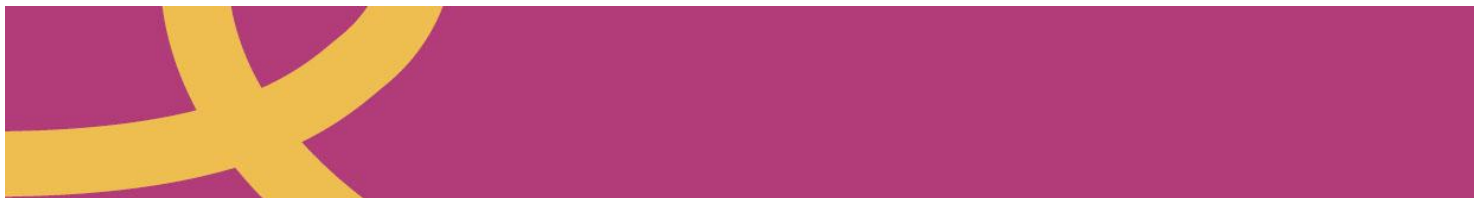
Nombre de PV

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).



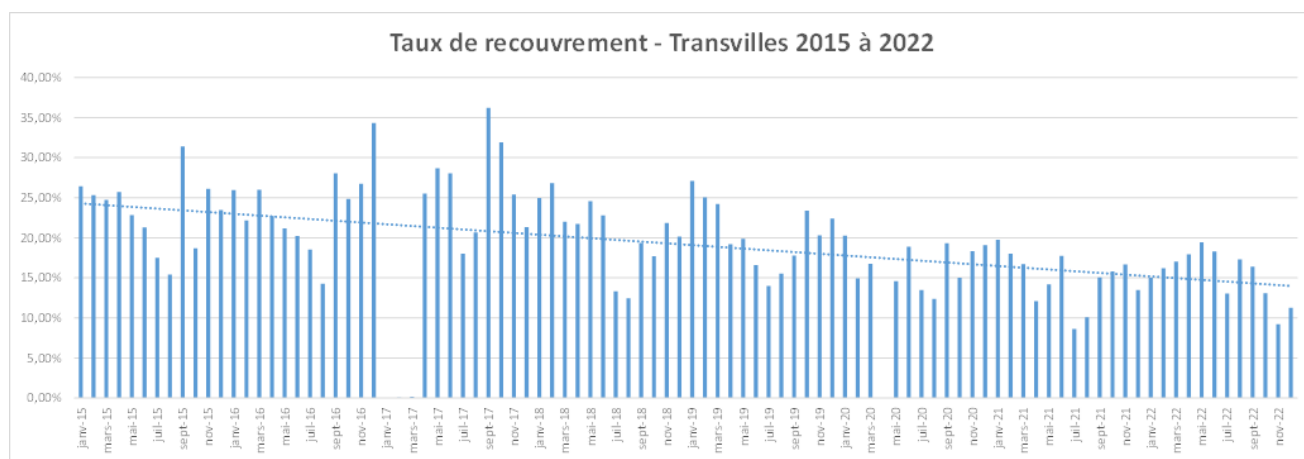
Sur la durée de la DSP, nous pouvons constater que le taux de contrôle mensuel reste supérieur à l'objectif annuel contractuel, fixé à 2%. De manière ponctuelle (nouvelle billettique à l'été 2018, confinement en avril 2020, manque d'agent en août 2021), ce taux n'a pas été atteint.



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 :

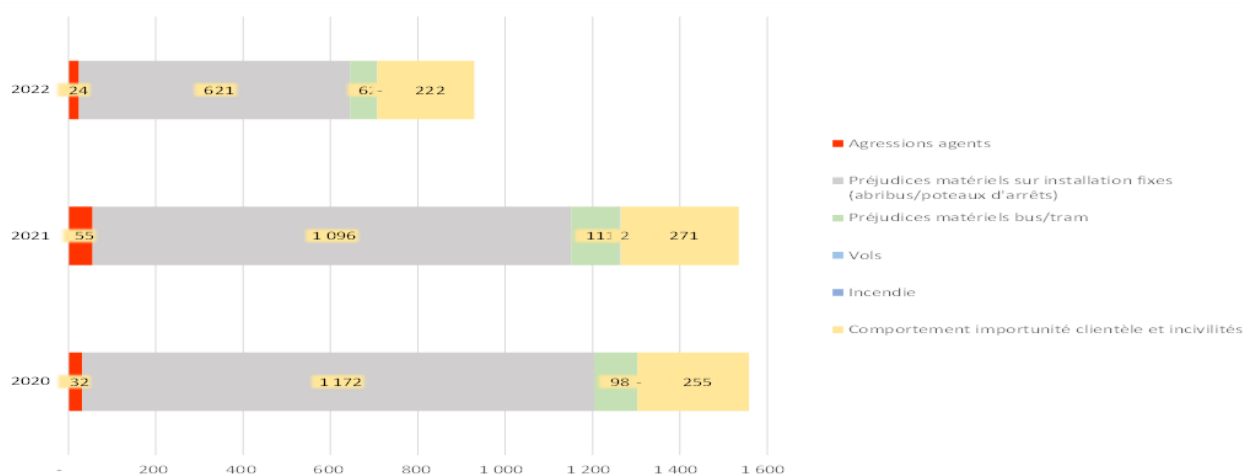
- D'une part la convention de partenariat liant les 3 polices municipales de Valenciennes, Marly et Aulnoy les Valenciennes, pour mieux gérer ensemble la sécurisation des lignes de tramway,
- D'autre part de la création d'ici 2024 d'une unité spécialisée à la sécurisation des transports dédiée (brigades 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.



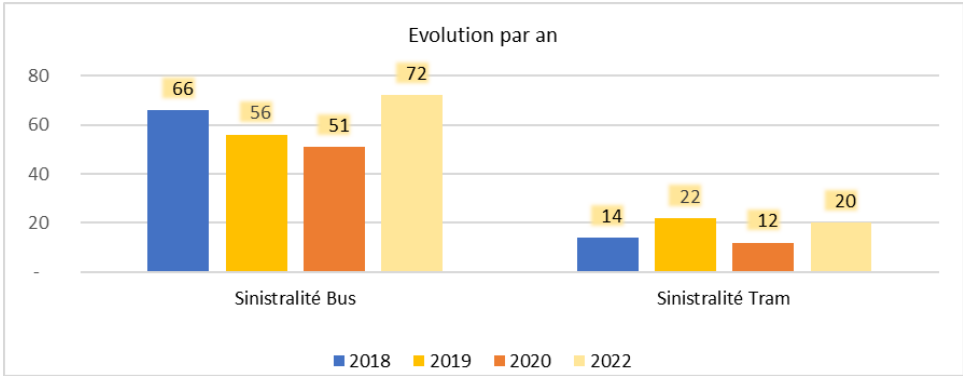
Pour autant, comme les années précédentes, il faut nuancer l'analyse. En effet, l'année 2022 est une année complète avec la nouvelle offre 12/15/30 et présente une production kilométrique en hausse. De fait, seul le "nombre d'événements pour 10 000 km", indicateur usuel de suivi de l'accidentologie des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

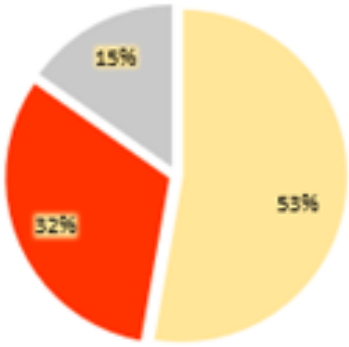
Nous constatons ainsi que :

- 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%

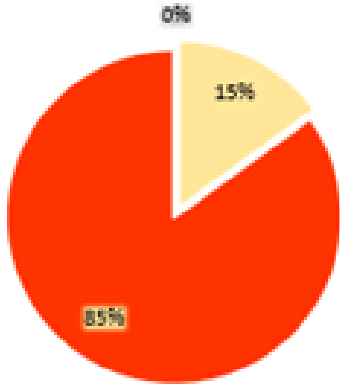


Sinistralité Bus



■ Responsable ■ Non responsable ■ 50/50

Sinistralité Tram

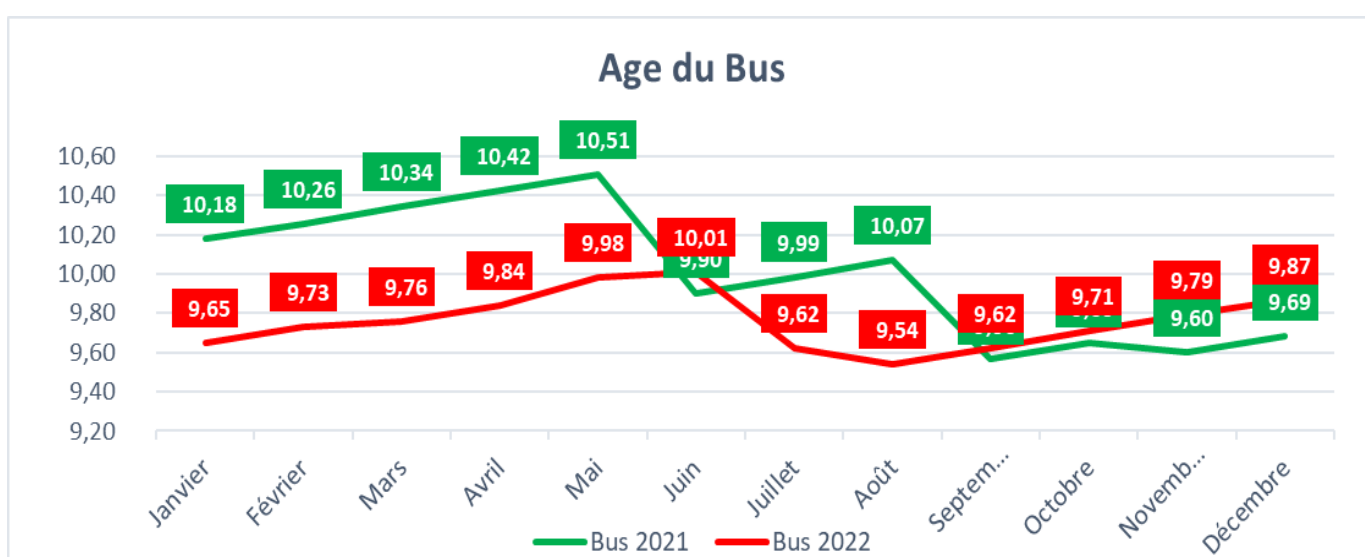
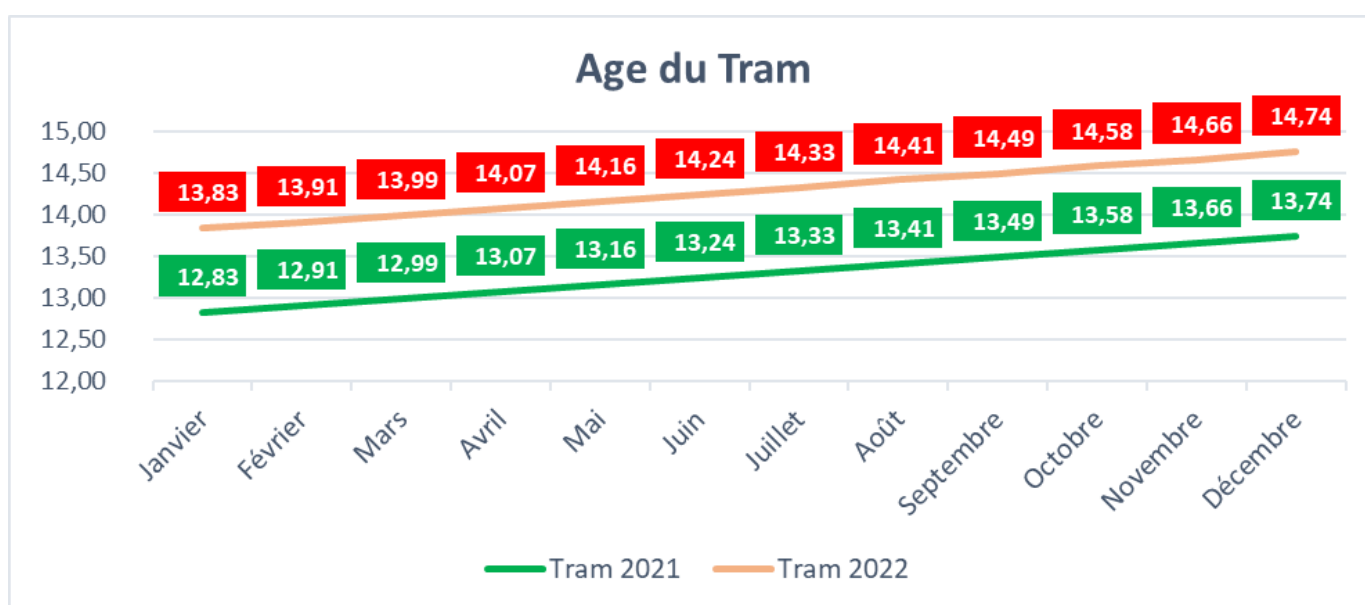


■ Responsable ■ Non responsable ■ 50/50

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

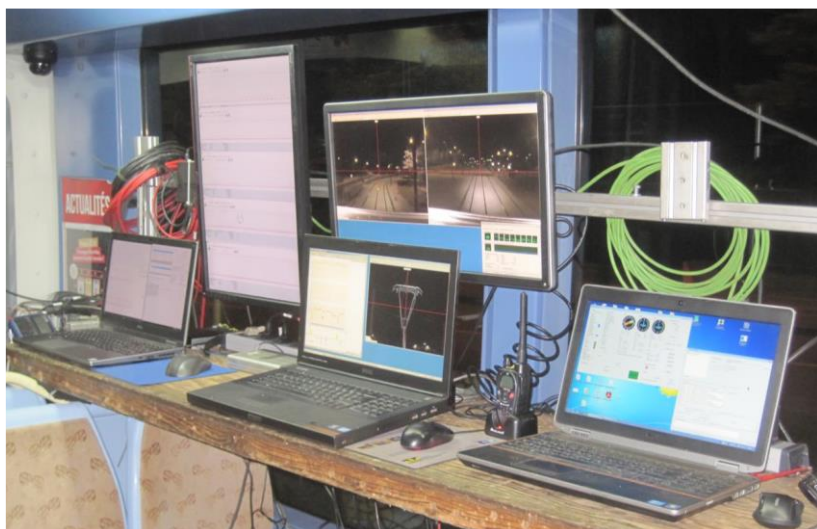
LAC

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.



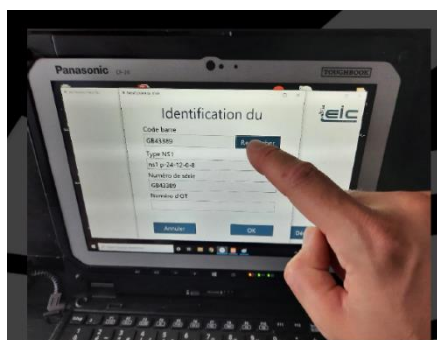
Ainsi que bien d'autres opérations de maintenance dans le cadre de la conservation du patrimoine du SIMOUV : le contrôle des attaches de traverses à Taffin notamment, l'hydro-curage et la réparation des dispositifs de drainage à Nungesser, la Briquette, la vérification des valeurs d'ouverture des lacunes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

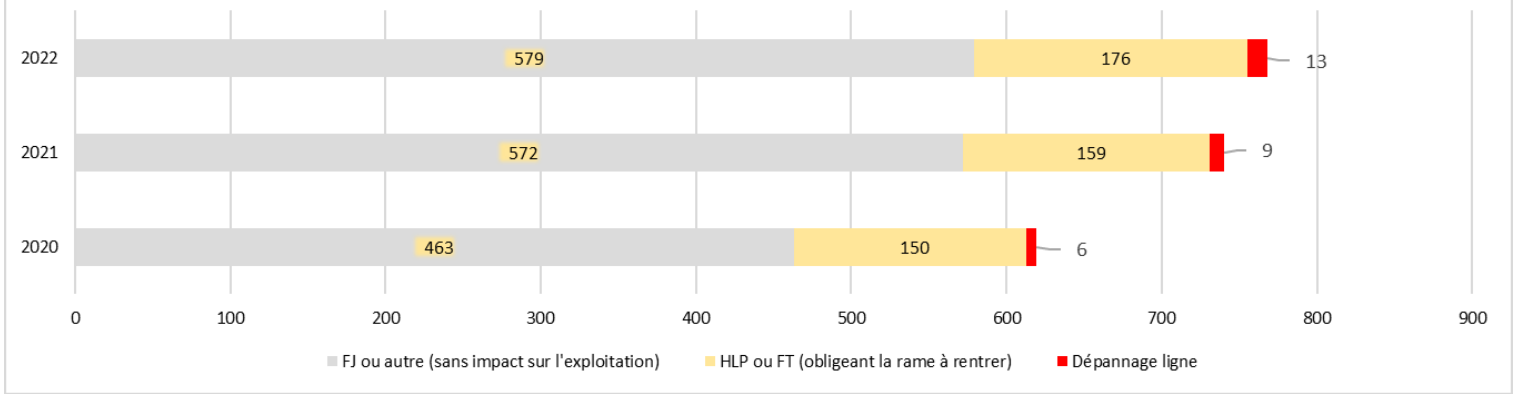
Détail des pannes

Maintenance tram

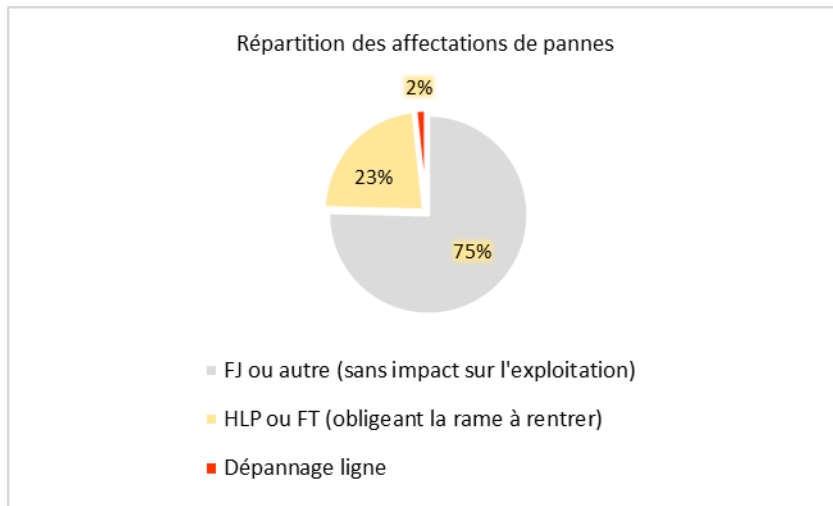
Un taux de panne en baisse malgré la reprise en mode nominale de la T2 sur une année pleine (exposition plus importante).

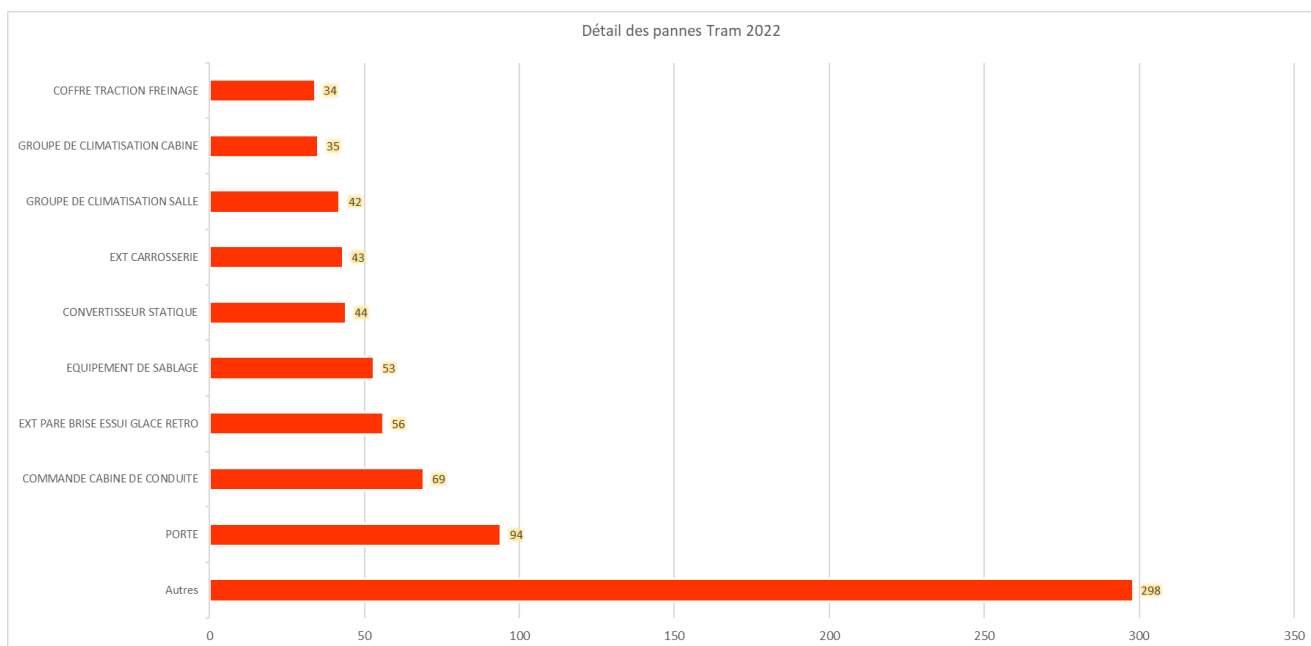
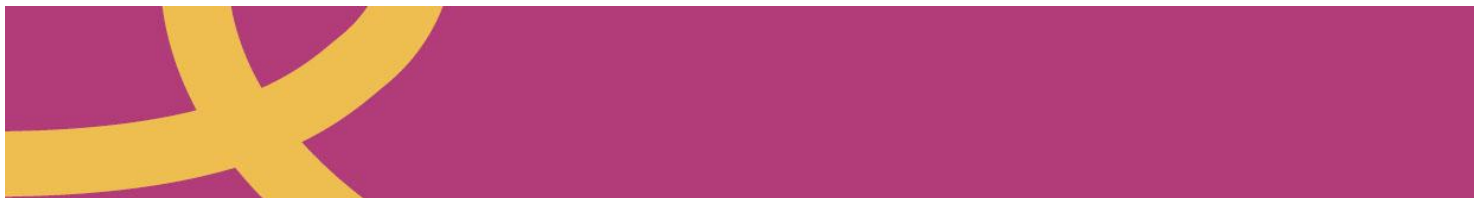
Pannes	2020	2021	2022
Taux de panne aux 10 000 kms	1,27	1,12	1,09
FJ ou autre (sans impact sur l'exploitation)	463	572	579
HLP ou FT (obligeant la rame à rentrer)	150	159	176
Dépannage ligne	6	9	13
Total	619	740	768

Evolution des types de perturbations de pannes



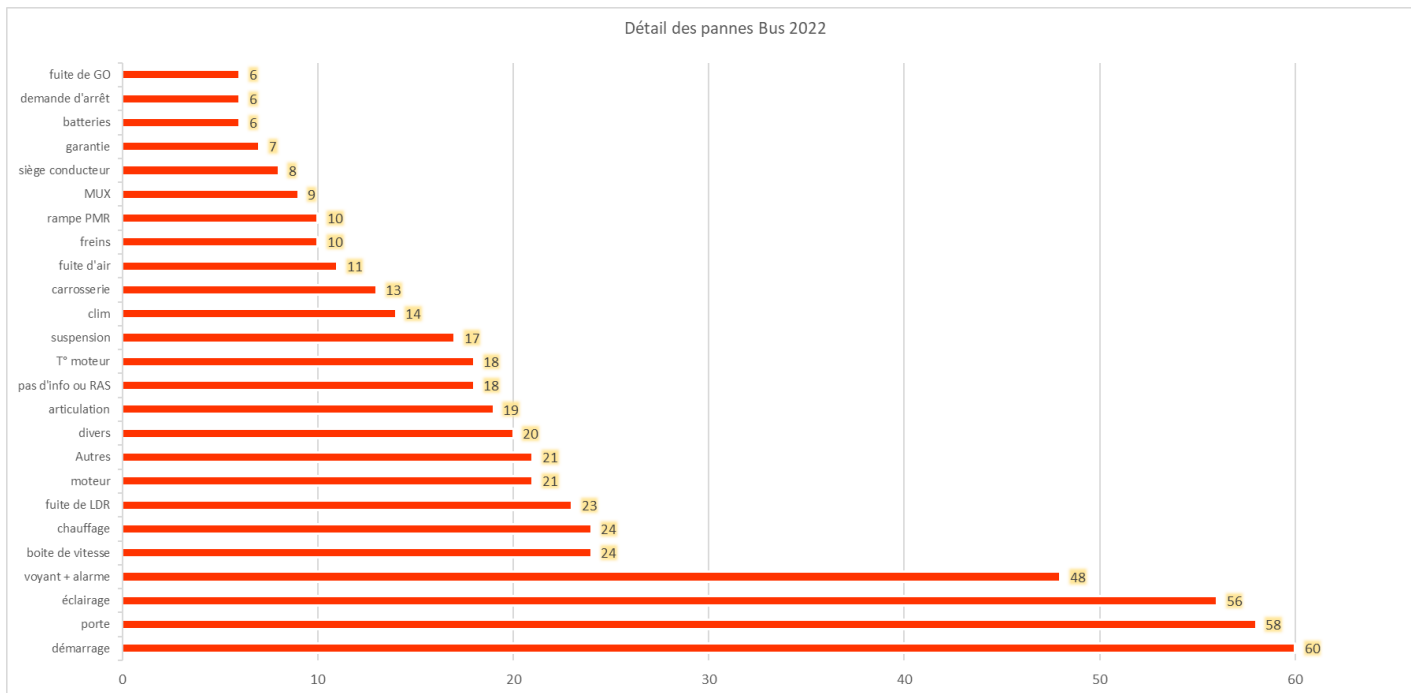
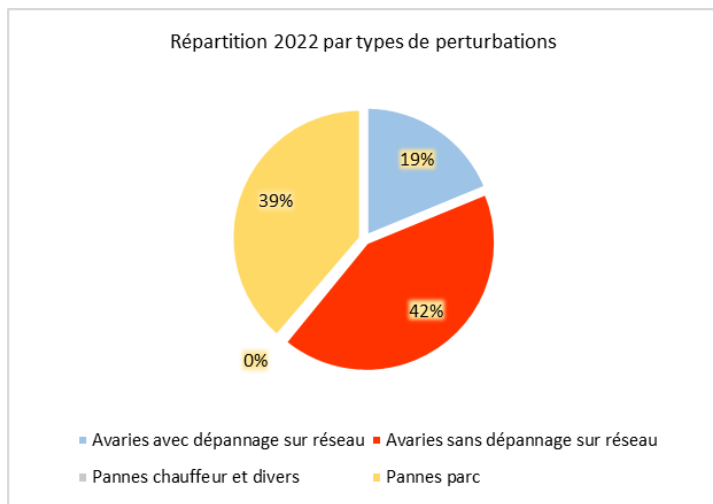
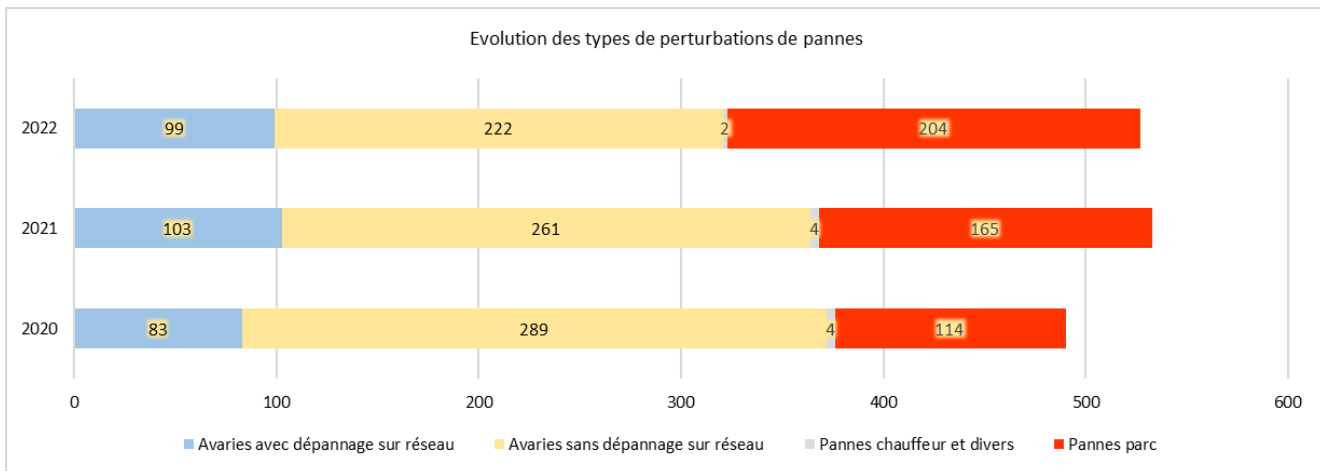
Répartition des affectations de pannes





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

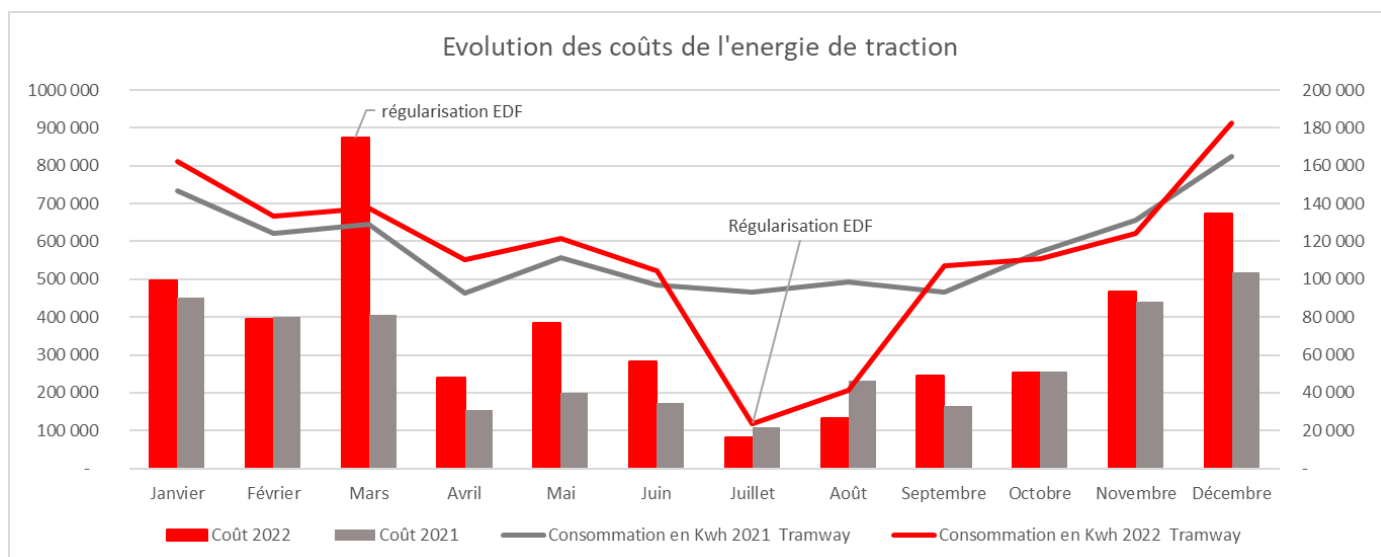
Une consommation moyenne légèrement en hausse au regard de l'augmentation de la fréquentation. Une année marquée par une inflation galopante (+33 % sur l'année glissante d'octobre n-1 à septembre n).

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%		

Consommation annuelle d'énergie électrique

La remise en fonction du système KFS a permis d'optimiser l'appareil productif, un ratio aux 100 km qui s'améliore mais comme en 2021, les gains sont inhibés par une inflation sur le prix au KWH de plus 32%.

Période	Kms 2021 Tramway	Consommation en Kwh 2021	Coût 2021	Prix au Kwh	Kwh/100 km 2021	Kms 2022 Tramway	Consommation en Kwh 2022	Coût 2022	Prix au Kwh	Kwh/100 km 2022
Janvier	119 341	733 825	90 348	0,12	615	153 923	811 439	99 144	0,12	527
Février	107 393	621 256	80 061	0,13	578	130 909	668 157	79 235	0,12	510
Mars	116 778	644 099	80 963	0,13	552	161 805	687 696	174 855	0,25	425
Avril	96 643	463 084	30 689	0,07	479	139 952	552 566	47 958	0,09	395
Mai	114 343	556 445	40 047	0,07	487	151 031	608 071	76 942	0,13	403
Juin	126 729	485 957	34 514	0,07	383	152 120	522 820	56 611	0,11	344
Juillet	128 535	466 518	21 878	0,05	363	134 314	119 338	16 544	0,14	89
Août	125 831	491 549	46 520	0,09	391	129 744	206 729	26 362	0,13	159
Septembre	125 327	466 543	33 027	0,07	372	156 311	536 326	48 980	0,09	343
Octobre	152 871	572 958	51 352	0,09	375	149 877	555 618	50 687	0,09	371
Novembre	145 954	654 971	88 200	0,13	449	139 342	622 418	93 347	0,15	447
Décembre	148 629	825 367	103 695	0,13	555	146 101	913 448	134 471	0,15	625
Totaux	1 508 374	6 982 573	701 294	0,10		1 745 429	6 804 627	905 136	0,13	
Kms		1 508 374	23,0%			1 745 429	15,7%		32,4%	
Kwh/100 km		463	-8,3%			390	-15,8%			
€/km		0,46 €	-1,9%			0,5186 €	11,5%			
Prix au Mwh					100,43 €					133,02 €
										32,4%



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%

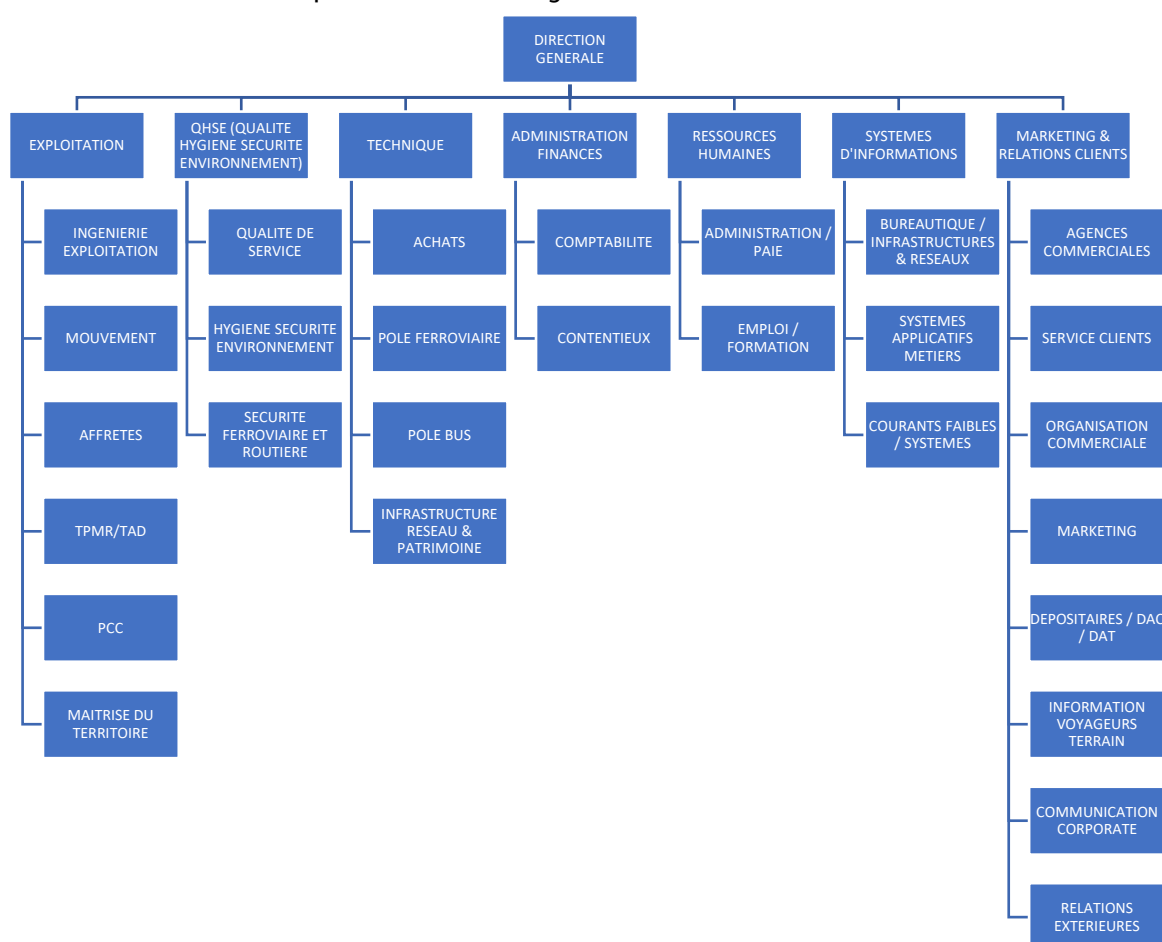
Tableau récapitulatif des biens propres

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 surcroît 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%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	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 feugiat nulla facilisis et vero eros et accumsan et ut feugiat nulla facilisis.



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 feugiat nulla facilisis et vero eros et accumsan et ut feugiat nulla facilisis.



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	Validations en 2021 : 7.749.999	4,51% Taux de fraude


Fait Finis 2021

ISO 9001

Bougeons pour nos clients

Avril 2022

Transvilles



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

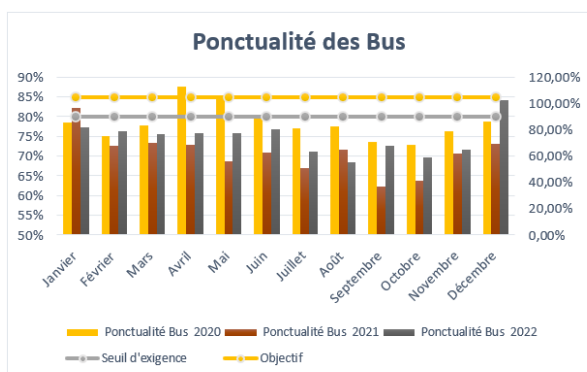
3 Nombre de cartes sans contact

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

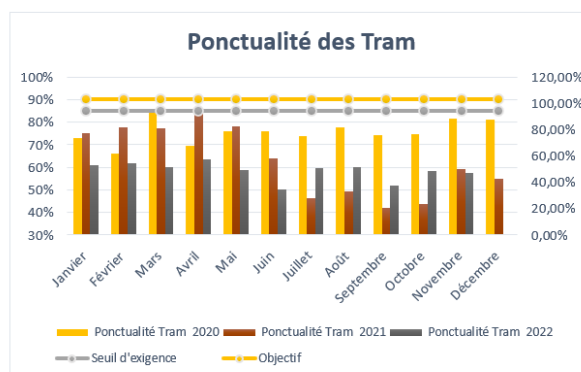
4 Données de fréquentation

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.

2022 :
BOUGEZ COMME
VOUS VOULEZ



GRUPE
RATP



Transvilles

1. STATISTIQUES

1.1 Caractéristiques des lignes (kilomètres, fréquentation, dépenses)

Kilomètres par ligne

Nature	Prestation ou Prestataire	Section	Ligne	Mode	Théoriques			Perdus ou renforts			Réalisés				Variation
					Kms Commerciaux	Kms HLP	Total kms	Causes Internes	Causes externes	Total Kms perdus ou renforts	Kms Commerciaux	Kms HLP	Mensuel N	Kms N-1	
Tram T1	Tram	Tram	T1	Tram	827 600	32 689	860 290	985	-1 709	-723	826 877	32 689	859 566	843 831	15 736
Tram T2	Tram	Tram	T2	Tram	842 758	34 673	877 431	-589	-1 978	-2 568	840 190	34 673	874 863	874 863	237 128
TRAMWAY					1 670 358	67 362	1 737 721	396	-3 687	-3 291	1 667 067	67 362	1 734 430	1 481 566	252 864
BUS ST-SALUVE	Bus	Bus en propre	1	Standard	377 815	44 987	422 803	-1 170	-332	-1 502	376 313	44 987	421 301	404 310	16 990
BUS ST-WAAST	Bus	Bus en propre	2	Standard	244 059	25 839	269 898	-508	-353	-860	243 199	25 839	269 038	265 933	3 105
BUS DENAIN	Bus	Bus en propre	3	Standard	0	0	0	0	0	0	0	0	106 093	-106 093	0
BUS DENAIN	Bus	Bus en propre	4	Standard	279 139	40 874	320 013	304	-271	33	279 172	40 874	320 046	306 438	13 608
BUS ST-SALUVE	Bus	Bus en propre	12	Standard	184 635	34 059	218 694	-288	-153	-440	184 195	34 059	218 254	215 072	3 182
BUS ST-SALUVE	Bus	Bus en propre	13	Standard	44 740	9 638	54 378	-69	-21	-90	44 651	9 638	54 289	52 701	1 588
BUS ST-SALUVE	Bus	Bus en propre	14	Standard	195 615	41 536	237 151	-117	-148	-265	195 350	41 536	236 886	235 361	1 525
BUS ST-SALUVE	Bus	Bus en propre	5	Articulé	367 758	69 463	437 221	-503	-134	-637	367 121	69 463	436 584	426 477	10 107
BUS ST-SALUVE	Bus	Bus en propre	6	Articulé	167 198	35 781	202 979	-242	-64	-306	166 893	35 781	202 674	196 542	6 132
BUS ST-WAAST	Bus	Bus en propre	H	Gab. réduit élect.	672	1 287	1 959	-2	0	-2	670	1 287	1 957	1 797	160
BUS DENAIN	Bus	Bus en propre	30	Standard	200 622	28 515	229 137	-107	-242	-349	200 273	28 515	228 788	221 774	7 014
BUS ST-SALUVE	Bus	Bus en propre	100	Standard	58 488	21 097	79 585	-83	-49	-132	58 356	21 097	79 453	82 206	-2 753
BUS ST-WAAST	Bus	Bus en propre	102	Standard	47 946	13 510	61 456	-50	-5	-55	47 891	13 510	61 402	58 563	2 838
BUS ST-WAAST	Bus	Bus en propre	116	Standard	24 260	17 351	41 611	-6	0	-6	24 254	17 351	41 605	39 714	1 891
BUS ST-WAAST	Bus	Bus en propre	T2 BUS	Standard	0	0	0	0	-27	0	-27	0	-27	65 091	-65 118
BUS ST-SALUVE	Bus	Bus en propre	S1	Standard	252 970	33 337	286 307	-547	-485	-1 033	251 937	33 337	285 274	361 125	-75 851
BUS ST-SALUVE	Bus	Bus en propre	S2	Standard	161 474	15 027	176 501	-166	-103	-269	161 205	15 027	176 232	175 131	1 101
BUS ST-SALUVE	Bus	Bus en propre	C1	Minibus	93 902	6 285	100 187	-707	-401	-1 109	92 793	6 285	99 078	12 710	66 368
BUS ST-SALUVE	Bus	Bus en propre	Le cordon	Minibus	0	0	0	0	0	0	0	0	0	52 686	-52 686
BUS ST-SALUVE	Bus	Bus en propre	Amandi/Tour	Minibus	0	0	0	0	-2	-2	-2	0	-2	43 151	-43 153
BUS ST-SALUVE	Bus	Bus en propre	Villars	Midibus	46 145	1 623	47 767	-6	-96	-102	46 043	1 623	47 665	64 577	-16 912
BUS DENAIN	Bus	Bus en propre	105	Standard	77 931	10 972	88 903	-21	-25	-46	77 885	10 972	88 857	0	88 857
BUS ST-SALUVE	Bus	Bus en propre	C2	Midibus	112 992	1 047	114 039	-878	-298	-1 176	111 816	1 047	112 863	49 469	63 394
BUS					2 938 360	452 228	3 390 588	-5 192	-3 180	-8 372	2 929 988	452 228	3 382 216	3 456 921	-74 705
AFRETTES	Finand	Affrétés	101	Car	120 809	55 215	176 024	-115	-45	-159	120 650	55 215	175 865	171 638	4 226
AFRETTES	Finand	Affrétés	103	Car	190 822	23 094	213 916	-91	-69	-159	190 663	23 094	213 757	209 520	4 237
AFRETTES	Finand	Affrétés	104	Car	125 804	12 274	138 077	-117	-7	-124	125 680	12 274	137 953	135 303	2 650
AFRETTES	Finand	Affrétés	109	Car	81 468	63 621	145 089	-32	-28	-60	81 408	63 621	145 029	138 465	6 564
AFRETTES	Finand	Affrétés	112	Car	25 706	31 926	57 632	0	0	0	25 706	31 926	57 632	55 942	1 690
AFRETTES	Finand	Affrétés	ILLIGO1	Car	24 620	7 286	31 906	-64	-16	-80	24 539	7 286	31 826	36 258	-4 432
AFRETTES	Finand	Affrétés	131	Car	49 298	26 016	75 314	-17	-2	-19	49 279	26 016	75 295	72 498	2 797
AFRETTES	Finand	Affrétés	Luciole	Car	19 356	1 411	20 767	0	0	0	19 356	1 411	20 767	7 630	13 137
AFRETTES	Finand	Affrétés	211 et sco	Car	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3 818	-3 818
AFRETTES	Finand	Affrétés	Le cordon	Midibus	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
AFRETTES	Finand	Affrétés	C2	Midibus	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
AFRETTES	Finand	Affrétés	T2 Bus	Bus	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Finand					637 883	220 844	858 727	-436	-166	-602	637 281	220 844	858 125	831 072	27 053
AFRETTES	Place	Affrétés	ILLIGO2	Car	20 383	34 206	54 588	-41	0	-41	20 341	34 206	54 547	54 334	212
AFRETTES	Place	Affrétés	105	Car	0	0	0	0	0	0	0	0	0	28 651	-28 651
AFRETTES	Place	Affrétés	106	Car	45 729	23 159	67 888	-8	-8	-16	45 673	23 159	67 822	65 672	2 160
AFRETTES	Place	Affrétés	107	Car	194 009	16 165	210 174	-618	-45	-663	193 345	16 165	209 510	206 059	3 451
AFRETTES	Place	Affrétés	108	Car	45 107	40 016	85 123	-41	-4	-45	45 062	40 016	85 078	81 496	3 582
AFRETTES	Place	Affrétés	110	Standard	176 504	20 196	196 700	-523	-162	-685	175 818	20 196	196 014	189 657	6 357
AFRETTES	Place	Affrétés	111	Car	54 775	20 817	75 592	0	-10	-10	54 765	20 817	75 582	69 200	6 382
AFRETTES	Place	Affrétés	121	Standard	141 530	17 522	159 053	-540	-170	-709	140 821	17 522	158 344	152 656	5 687
AFRETTES	Place	Affrétés	133	Car	60 557	21 512	82 069	-70	-73	-143	60 414	21 512	81 926	78 679	3 229
AFRETTES	Place	Affrétés	A	Car	23 622	15 512	39 134	-38	0	-38	23 584	15 512	39 096	39 007	89
AFRETTES	Place	Affrétés	G	Car	5 056	12 144	17 200	0	-10	-10	5 046	12 144	17 190	17 268	-77
AFRETTES	Place	Affrétés	Université	Car	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
AFRETTES	Place	Affrétés	223/134	Car	38 332	13 894	52 226	0	-26	-26	38 305	13 894	52 199	51 329	870
AFRETTES	Place	Affrétés	AMDT	Car	24 555	7 084	31 639	-30	-6	-36	24 519	7 084	31 603	10 658	20 945
Place					830 158	241 227	1 071 385	-1 949	-514	-2 463	827 695	241 227	1 068 922	1 044 684	24 237
CG59-P2	CG		211	Car	27 782	0	27 782	0	0	0	27 782	0	27 782	80 403	-52 620
CG59-P2	CG		311	Car	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CG59-P4	CG		401	Car	52 037	0	52 037	0	0	0	52 037	0	52 037	56 858	-4 821
CG59-P4	CG		403	Car	46 679	0	46 679	0	0	0	46 679	0	46 679	45 953	726
CG59-P4	CG		420	Car	12 706	0	12 706	0	0	0	12 706	0	12 706	12 288	418
CG59-P3	CG		340/827	Car	32 003	0	32 003	0	0	0	32 003	0	32 003	30 775	1 228
CG59-P3	CG		333	Car	17 480	0	17 480	0	0	0	17 480	0	17 480	17 204	276
CG59-P3	CG		334	Car	58 130	0	58 130	0	0	0	58 130	0	58 130	57 115	1 015
CG59-P2	CG		232	Car	22 612	0	22 612	0	0	0	22 612	0	22 612	22 730	-118
CG59-P2	CG		224	Car	21 452	0	21 452	0	0	0	21 452	0	21 452	19 194	2 258
CG59-P2	CG		311/811	Car	54 835	0	54 835	0	0	0	54 835	0	54 835	0	54 835
CG59-P4	CG		450	Car	20 602	0	20 602	0	0	0	20 602	0	20 602	20 156	446
CG					365 319	0	365 319	0	0	0	365 319	0	365 319	362 646	2 674
AFRETTES					1 834 361	462 070	2 296 431	-2 385	-680	-3 065	1 831 296	462 070	2 293 366	2 238 402	54 964
TAXI	Taxi			Interne	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TAXI	Taxi	Affrétés		S/variés	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TAXI					102 783	85 695	188 478	0	0	0	102 783	85 695	188 478	123 274	65 204
PMR	PMR	Sésame en propre		Interne	231 916	169 976	401 892	0	0	0	231 916	169 976	401 892	367 283	

Voyages par ligne

Les données sont disponibles dans le tableau des V/K

1.2 Nombre de PKO offertes

Nombre de PKO par ligne et par an en interne

	Capacité	2020		2021		2022			
		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%

Nombre de PKO par ligne et par an en sous-traitance

	Capacité	2020		2021		2022			
		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%

1.3 Estimation de la mobilité des titres à vue

Ce point est disponible dans le dossier 1 paragraphe 14.2.

1.4 Évolution du réseau sur quelques années

Ce point est disponible dans le dossier 1 paragraphe 4.

1.5 Répartition des voyageurs par titres de transport

Ce point est disponible dans le dossier 1 paragraphe traitant de la fréquentation en partie 5.3.

1.6 Accidents de la circulation

Ce point est disponible dans le dossier 1 paragraphe 7.1.



1.7 Statistiques d'entretien du matériel roulant

Ce point est détaillé dans le dossier 1 au paragraphe 8.

1.8 Consommation de carburant par types de véhicules

Ce point est traité dans le Dossier 1 (gestion du parc).

Type de véhicule	Nombre de litres	Kms effectués	Consommation en litres pour 100 kms
2021 45 places			
Articulé	365 336	745 619	49,00
Car			
PMR	34 656	367 283	9,44
Standard	1 108 962	2 790 997	39,73
Midibus	34 484	253 250	13,62
	1 543 439	4 157 149	37,13

Type de véhicule	Nombre de litres	Kms effectués	Consommation en litres pour 100 kms
2022 45 places			
Articulé	342 120	666 020	51,37
Car			
PMR	33 148	401 892	8,25
Standard	1 152 812	2 767 227	41,66
Midibus	37 150	291 207	12,76
	1 565 230	4 126 346	37,93



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%		

2. RATIOS

2.1 Offre (km/habitant)

2.2 Usage (voyages/habitant et /km)

2.3 Productivité (km parcourus/agent, /agent roulant)

	ANNEE 2016	ANNEE 2017	ANNEE 2018	ANNEE 2019	ANNEE 2020	ANNEE 2021	ANNEE 2022	%
NOMBRE D'HABITANTS DANS LE P.T.U.	352 600	352 600	352 599	352 599	352 599	352 599	352 599	
OFFRE								
KILOMETRE PAR HABITANT	24,13	22,52	22,43	23,42	20,33	23,36	24,35	4,24%
USAGE								
VOYAGES PAR HABITANT	47,85	44,02	37,33	45,79	37,96	45,46	48,51	6,72%
VOYAGES PAR KILOMETRE	1,98	1,95	1,66	1,95	1,87	1,95	1,99	2,38%
PRODUCTIVITE								
KILOMETRES PAR HABITANT	24,13	22,52	22,43	23,42	20,83	24,39	24,35	-0,16%
KILOMETRES PROPRES PAR NBRE AGENTS ETP	12 609	11 929	12 014	12 337	10 778	12 418	12 977	4,50%
KILOMETRES PROPRES PAR NBRE AGENTS ROULANTS	21 356	20 385	21 089	21 654	18 929	22 098	23 148	4,76%
FINANCIER								
RECETTES COMMERCIALES PAR DEPLACEMENT	0,851 €	0,893 €	1,010 €	0,740 €	0,779 €	0,657 €	0,672 €	2,17%
RECETTES SCOLAIRES PAR DEPLACEMENT	1,208 €	1,237 €	1,269 €	1,359 €	1,265 €	1,272 €	1,271 €	-0,10%
RECETTES COMM. + SCOLAIRES PAR DEPLACEMENT	0,994 €	1,018 €	1,108 €	0,920 €	0,931 €	0,843 €	0,850 €	0,83%
RECETTES COMMERCIALES PAR VOYAGES	0,656 €	0,690 €	0,788 €	0,651 €	0,709 €	0,609 €	0,621 €	2,00%
RECETTES SCOLAIRES PAR VOYAGES	1,062 €	1,063 €	1,066 €	1,124 €	1,047 €	1,053 €	1,051 €	-0,16%
RECETTES COMM. + SCOLAIRES PAR VOYAGES	0,805 €	0,817 €	0,889 €	0,794 €	0,822 €	0,754 €	0,759 €	0,75%
DEPENSES PAR VOYAGES	3,076 €	3,372 €	3,960 €	3,300 €	3,692 €	3,532 €	3,375 €	-4,45%
DEPENSES PAR KILOMETRES	6,299 €	6,591 €	6,592 €	6,451 €	6,729 €	6,519 €	6,724 €	3,15%
CONTRIBUTION PAR DEPLACEMENT								
% CONTRIBUTION PAR RAPPORT AUX RECETTES	79,79%	80,91%	82,75%	80,54%	81,96%	81,89%	82,06%	0,21%
R/D (RECETTES/DEPENSES)	26,24%	24,22%	21,34%	24,83%	22,55%	22,59%	22,57%	-0,09%



DEPLACEMENTS	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	%
TOTAL TITRES COMMERCIAUX	8 121 930	7 831 233	6 481 755	9 837 309	8 047 488	9 986 164	10 717 092	7,32%
TOTAL SCOLAIRES	5 400 028	4 463 991	3 958 428	4 032 694	3 665 644	4 310 724	4 532 386	5,14%
TOTAL SPECIAUX	167 755	176 569	133 581	86 347	92 280	38 685	38 609	-0,20%
TOTAL DEPLACEMENTS	13 689 713	12 471 793	10 573 764	13 956 350	11 805 412	14 335 573	15 288 087	6,64%
VOYAGES	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	%
TOTAL TITRES COMMERCIAUX	10 540 037	10 133 324	8 308 315	11 180 093	8 840 996	10 776 680	11 583 903	7,49%
TOTAL SCOLAIRES	6 145 013	5 192 941	4 712 873	4 878 388	4 430 611	5 209 154	5 480 411	5,21%
TOTAL SPECIAUX	185 362	193 612	141 221	87 239	112 973	41 882	40 591	-3,08%
TOTAL VOYAGES	16 870 412	15 519 877	13 162 409	16 145 720	13 384 579	16 027 716	17 104 905	6,72%
V/D	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	%
TOTAL TITRES COMMERCIAUX	1,298	1,294	1,282	1,136	1,099	1,079	1,081	0,16%
TOTAL SCOLAIRES	1,138	1,163	1,191	1,210	1,209	1,208	1,209	0,06%
TOTAL SPECIAUX	1,105	1,097	1,057	1,010	1,224	1,083	1,051	-2,89%
TOTAL V/D	1,232	1,244	1,245	1,157	1,134	1,118	1,119	0,07%
RECETTES HT	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	%
TOTAL TITRES COMMERCIAUX	6 915 064 €	6 994 327 €	6 547 599 €	7 275 301 €	6 267 720 €	6 564 957 €	7 198 110 €	9,64%
TOTAL SCOLAIRES	6 524 326 €	5 520 484 €	5 024 478 €	5 480 950 €	4 637 040 €	5 483 293 €	5 759 512 €	5,04%
TOTAL SPECIAUX (REGULIERS+OCCAS+CARTRANS)	178 349 €	161 942 €	141 310 €	144 955 €	68 369 €	66 353 €	71 533 €	7,81%
TOTAL Hors divers et publicité	13 617 740 €	12 676 753 €	11 713 387 €	12 901 206 €	10 973 128 €	12 114 603 €	13 029 155 €	7,55%
KMS COMMERCIAUX+HLP+TECH	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	%
Tram	1 756 200	1 513 586	1 266 675	1 354 267	1 226 392	1 508 374	1 745 429	15,72%
Total BUS Propres (hors spéciaux)	3 881 490	3 516 837	3 679 266	3 922 443	3 310 244	3 789 412	3 722 682	-1,76%
TAD Sésame Propres	348 493	366 016	461 083	277 851	300 274	367 283	401 892	9,42%
Speciaux	8 745	12 146	7 156	5 051	684	454	1 771	289,92%
Total Affretement	2 514 414	2 530 558	2 493 339	2 699 625	2 332 264	2 570 544	2 713 097	5,55%
Lignes internes	2 273 736	2 276 016	2 273 941	2 492 486	2 162 742	2 323 136	2 372 556	2,13%
Sésame Sous-traités	96 446	107 322	87 180	78 381	73 192	124 134	152 063	22,50%
Taxival	144 232	147 220	132 218	128 758	96 330	123 274	188 478	52,89%
TOTAL KMS	8 509 342	7 939 143	7 907 519	8 259 237	7 169 858	8 236 067	8 584 871	4,24%

2.4 Financiers : recette et dépense /km (bus et tram), recette/déplacement, taux de couverture

La performance économique du réseau peine à retrouver une couverture d'avant Covid et ce malgré une progression des recettes totales par rapport à l'offre de transport (R/K +3.20%). La fréquentation affiche une bonne élasticité soit un V/K qui augmente de 2.4 %. En effet, le nouveau réseau mis en place en septembre 2021 qui optimise la disponibilité des matériels (remise en fonction de la T2 en mode nominal, +15.7% de km pour le tramway), et qui ajuste les moyens aux réalités de la mobilité du territoire avec la densification des lignes structurantes et des « centre-villes » a permis de redynamiser le réseau. A noter que l'offre gratuite de navettes de centre-ville a un effet nécessairement négatif sur la couverture des dépenses.

	fréquentation	tarification	productivité		couverture
R/D = V/K x R/V x 1/(D/k)	Voy/km	Rec/Voy	Dép/k	1/(d/k)	Rec/Dép
2016	1,98	0,81	6,299 €	0,16	25,41%
2017	1,95	0,82	6,591 €	0,15	24,22%
2018	1,66	0,89	6,592 €	0,15	22,41%
2019	1,95	0,80	6,451 €	0,16	24,18%
2020	1,87	0,82	6,729 €	0,15	22,79%
2021	1,95	0,76	6,519 €	0,15	22,57%
2022	1,99	0,76	6,724 €	0,15	22,57%
Δ sur 2 ans	2,38%	0,78%	3,15%	-3,05%	0,03%

Ratios	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	%
Recettes / Kms _ en Cumul_Par année	1,60	1,60	1,48	1,56	1,53	1,47	1,52	3,18%
Recettes/ voyages_ en Cumul_Par année	0,81	0,82	0,89	0,80	0,82	0,76	0,76	0,78%
Recettes/ déplacements_ en Cumul_Par année	0,99	1,02	1,11	1,09	0,86	0,85	0,85	0,85%
Recettes/ déplacements_COM_ en Cumul_Par année	0,85	0,89	0,59	0,58	0,47	0,66	0,67	2,17%
Recettes/ déplacements_SCO_ en Cumul_Par année	1,21	1,24	1,27	1,25	1,00	1,27	1,27	-0,10%
Recettes/ déplacements_SPE_ en Cumul_Par année	1,06	0,92	1,06	1,00	0,45	1,72	1,85	8,02%
Recettes_En cumul_Par année	13 617 740	12 676 753	11 713 387	12 901 206	10 973 128	12 114 603	13 029 155	7,55%
Recettes COM_En cumul_Par année	6 915 064	6 994 327	6 547 599	7 275 301	6 267 720	6 564 957	7 198 110	9,64%
Recettes SCO_En cumul_Par année	6 524 326	5 520 484	5 024 478	5 480 950	4 637 040	5 483 293	5 759 512	5,04%
Recettes SPE_En cumul_Par année	178 349	161 942	141 310	144 955	68 369	66 353	71 533	7,81%
Ecart recettes_ en Cumul_M vs M-1	-242 724	-940 987	-963 367	1 187 819	-1 928 078	1 141 474	914 552	-19,88%
Déplacements/ Kms commerciaux	1,60	1,57	1,34	1,69	1,65	1,67	1,57	-5,81%
Déplacements_En cumul_Par année	13 689 713	12 471 793	10 573 764	11 881 043	12 756 982	14 335 573	15 288 087	6,64%
Déplacements COM_En cumul_Par année	8 121 930	7 831 233	11 092 974	12 443 719	13 363 155	9 986 164	10 717 092	7,32%
Déplacements SCO_En cumul_Par année	5 400 028	4 463 991	3 958 428	4 390 794	4 621 406	4 310 724	4 532 386	5,14%
Déplacements SPE_En cumul_Par année	167 755	176 569	133 581	144 579	151 130	38 685	38 609	-0,20%
V/D	1,23	1,24	1,24	1,36	1,05	1,12	1,12	0,07%
Voyages cumulés	16 870 412	15 519 877	13 162 409	16 145 720	13 384 579	16 027 716	17 104 905	6,72%
Voyages cumulés/ Kms cumulés	1,98	1,95	1,66	1,95	1,87	1,95	1,99	2,38%
Kms cumulés	8 509 342	7 939 143	7 907 519	8 259 237	7 169 858	8 236 067	8 584 871	4,24%



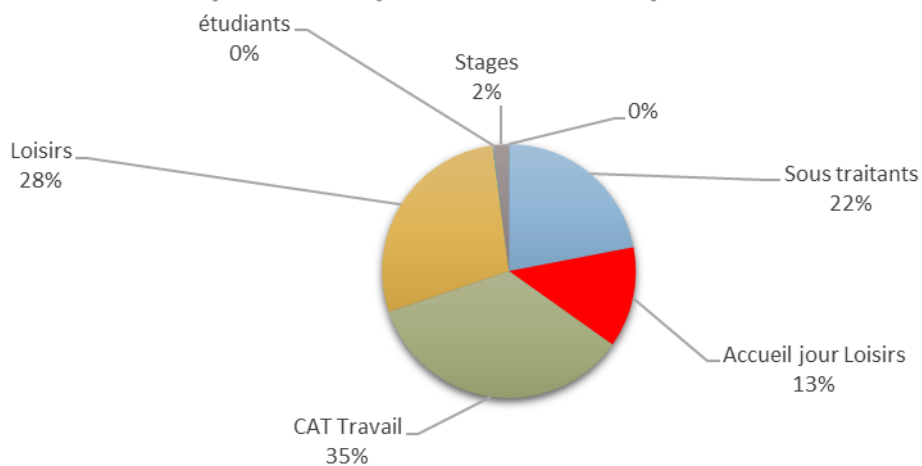
CONDUITE		2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	%
Vitesse d'exploitation cumulée (km/h)		12,33	11,86	12,03	11,95	10,55	12,55	13,08	4,22%
Heures de conduite		486 066	456 142	450 161	465 332	458 723	451 498	448 967	-0,56%
Coût horaire cumulé_Heure de conduite		32,25 €	31,86 €	32,23 €	31,84 €	31,90 €	32,60 €	33,86 €	3,85%
Effectif personnel (ETC) conduite		280,71	265,32	256,73	256,75	251,33	256,39	253,66	-1,06%
MO conduite K€		15 677,95	14 441,34	14 507,23	13 954,38	13 091,53	14 890,42	15 201,28	2,09%
HORS CONDUITE		2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	%
MO hors conduite K€		13 139,01	14 160,60	14 780,34	14 473,39	13 811,88	14 720,69	14 706,55	3,26%
Effectif personnel (ETC) hors conduite		194,73	188,07	193,94	193,91	190,05	208,85	198,81	-4,81%
Nombre d'heures payées HORS Heures de conduite		339 268	334 810	315 274	253 583	254 861	284 300	274 991	-3,27%
Coût horaire cumulé_HORS Heures de conduite		38,73 €	44,16 €	46,88 €	47,51 €	54,19 €	51,78 €	55,28 €	6,76%
ENERGIE MOTRICE k€		2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	%
Bus (hors rbst TIPP)		1 559,52	1 560,76	1 851,54	1 958,38	1 479,40	1 712,16	2 159,29	26,11%
Tram		713,88	605,82	568,41	575,94	574,91	701,29	905,14	29,07%
ENERGIE MOTRICE U/O (Litres/ Kwh)		2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	%
Gazole		1 728 918	1 629 253	1 599 955	1 688 349	1 444 710	1 543 349	1 565 230	1,42%
Electricité traction (hors armoires)		7 006 019	6 545 488	6 390 401	6 653 131	5 515 350	6 982 573	6 804 627	-2,55%
Rapport Energie		2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	%
Coût gazole		0,90 €	0,96	1,16	1,16	1,02	1,08	1,38	27,23%
Coût Elect traction		0,1019 €	0,09	0,09	0,09	0,10	0,10	0,13	34,78%
Consommation Gazole aux 100		40,79	41,83	38,58	40,15	40,01	37,13	37,93	2,17%
Consommation Electricité traction aux 100		398,93	432,45	504,50	491,27	449,72	462,92	389,85	-15,78%

2.5 Dispositions relatives au suivi des PMR (taux de groupage, taux de refus, taux d'annulation, taux de sous-traitance, rapport km en charge/km à vide)

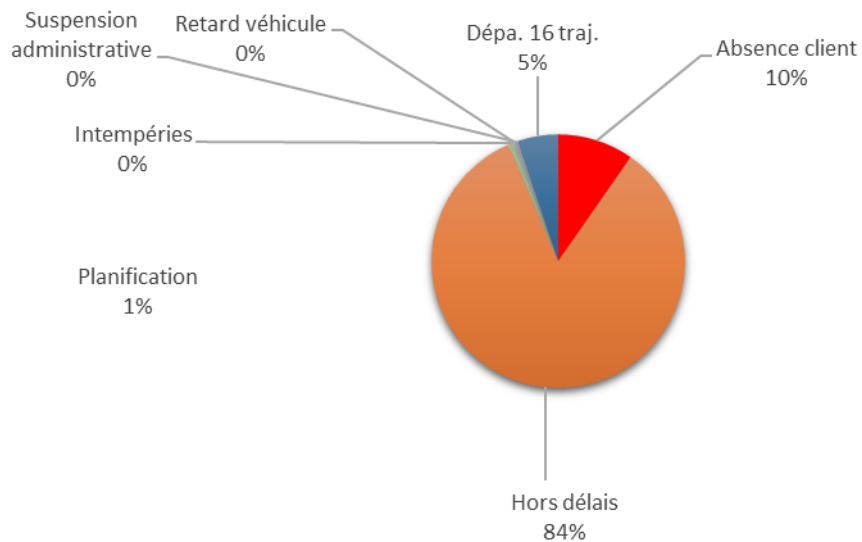
2022	Répartition des courses		Répartition par motif de déplacement						Production					ANNULATIONS							
	Transvilles	Sous traitants	Accueil jour Loisirs	CAT Travail	Loisirs	étudiants	Stages	Vaccination	Total course	Total Km (en propre)	Km en charge (en propre)	KmT moyen/course	Temps moyen/course	Taux de groupage	Absence client	Hors délais	Planification	Intempéries	Retard véhicule	Suspension administrative	Dépa 15 traj.
Janvier	1 874	711	459	1 218	840	12	42	14	2 585	31 003	18 056	16,54	0,26	49%	1	78	0	0	0	0	8
Février	1 778	705	449	1 197	795	16	26	-	2 483	30 380	18 489	17,09	0,26	49%	7	53	0	0	0	0	0
Mars	2 383	770	568	1 422	1 073	10	78	2	3 153	38 378	27 081	16,10	0,26	49%	5	76	0	0	0	0	12
Avril	1 833	864	412	1 206	996	6	77	-	2 697	30 502	19 141	16,64	0,26	49%	3	112	1	0	0	0	0
Mai	2 139	780	507	1 205	1 078	6	123	-	2 919	35 589	20 085	16,64	0,27	49%	16	98	5	0	1	0	4
Juin	2 186	831	513	1 313	1 068	3	120	-	3 017	36 246	21 468	16,58	0,27	54%	2	88	0	0	0	0	0
Juillet	1 559	903	454	1 009	897	-	102	-	2 462	24 912	16 191	15,98	0,26	50%	16	90	1	0	2	0	8
Août	1 205	621	121	881	785	-	39	-	1 826	21 200	12 138	17,59	0,25	44%	6	51	0	0	0	0	0
Septembre	2 335	802	573	1 434	1 060	12	58	-	3 137	46 980	20 962	20,12	0,26	55%	14	69	0	0	1	0	0
Octobre	2 261	758	430	1 410	1 108	2	69	-	3 019	46 049	21 448	20,37	0,26	49%	11	83	0	0	0	0	16
Novembre	2 091	741	457	1 302	1 035	-	38	-	2 832	32 702	19 994	15,64	0,26	50%	6	53	0	0	0	4	8
Décembre	1 813	712	430	1 048	1 021	-	26	-	2 525	27 951	16 863	15,42	0,25	50%	25	119	0	0	0	0	4
total	23 457	9 198	5 373	14 645	11 756	67	798	16	32 655	401 892	231 916	17,06	0,26	50%	112	970	7	-	4	4	60



Répartition par motif de déplacement



Répartition des motifs d'annulation



3. COMPTES DE L'EXPLOITATION

3.1 Le compte annuel de résultat de l'exploitation de la délégation rappelant les données présentées l'année précédente au titre du contrat en cours. Pour l'établissement de ce compte, l'imputation des charges ...

Dans la continuité des actions engagées en 2021 sur la pérennisation des biens confiés, les opérations de maintenance exceptionnelles (niveau 4 et 5 hors convention) expliquent naturellement la concentration des charges sur les comptes de maintenance d'infrastructures (4.1 m€) ; Ces encours importants ont été engagés via nos principaux fournisseurs qui sont des acteurs incontournables pour ce type de prestations (spécialiste, fabricant), ainsi avons-nous entre autre :

- **La rénovation des stations de la T1 et des traversées routières** avec l'entreprise Jean Lefebvre (667 k€), le gros entretien de la Ligne aérienne de contact (LAC) avec la société CATESIS (correctifs + semestrielle 508 K€), de la voie avec la société VOSSLOH (décennale des ADV, meulage ondulateur, AD, 344 k€) et de l'entreprise ETF (rechargement Sogeplex, ballast 371 k€) ... ;
- **La rénovation de l'ensemble des aérothermes des bâtiments de Saint-Waast** (167 k€), la mise en peinture des auvents de Saint Saulve dans le cadre du projet d'adaptation des installations au GNV (51 k€) et toutes les reprises ou amélioration des installations électriques avec SME groupe Leclerc (réglementation ATEX pour GNV, contrôle Socotec 111.6 k€).

L'inflation a bien évidemment marqué le trait notamment sur nos dépenses d'énergie (effet prix sur l'échelle d'indexation de septembre n-1 à octobre n de +33 % pour le gazole).

A noter qu'en matière d'organisation, les effectifs de l'équipe systèmes ont été transférées à la DSI (section charges fixes de structures).

Le niveau de rentabilité de CTVH, en deçà des prévisions contractuelles (2.47% vs 3% prévu de résultat net) doit en plus être apprécié avec les éléments connus et ou arrivés post-clôture (comptabilisation sur 2022 non possible), à savoir :

- Les Cut off sont défavorables pour l'essentiel, par exemple, la facture de gaz de décembre, provisionnée en FNP pour 19.12 k€ est en réalité de 46.21 k€ ;
- 5 nouveaux dossiers de prud'hommes déposés par des salariés pour une provision hors frais d'avocat de 185 k€ ;
- Des reliquats de commandes de prestations/réparations non couverts par une quelconque provision à la suite du décalage de phase (Cf. commandes en reliquat au protocole de transfert de 390 k€).

Ces coûts enregistrés sur 2023 mais dont le fait générateur est de 2022 sont de nature à ramener le niveau de résultat en dessous des 1.5%, comme dans l'estimé 2022.

Compte d'exploitation analytique CTVH 2022

RECETTES	Réalisé 2022	Réalisé 2021	Réalisé 2020
Recettes			
Recettes du trafic			
Produits financiers	55 797	49 180	43 480
Contribution SITURV	59 606 250	54 868 090	50 710 067
Autres produits	406 631	575 689	333 135
Recettes	60 068 678	55 492 959	51 086 681

COÛTS VARIABLES	Réalisé 2022	Réalisé 2021	Réalisé 2020
Coûts variables d'exploitation			
Salaires de conduite	15 201 283	14 890 421	13 094 877
Carburant	2 236 160	1 701 798	1 501 208
Energie de traction	905 186	701 294	574 912
Assurances véhicules (primes)	379 059	364 130	329 446
Pneumatiques	114 291	110 480	95 610
Autres consommations (lubrifiants, divers)	473 323	465 888	346 016
Sous-traitance	7 692 405	7 225 674	7 382 778
Coûts variables d'exploitation	27 001 707	25 459 685	23 324 847

Coûts variables d'atelier			
Salaires directs ateliers	3 477 883	4 079 478	3 759 256
Entretien des véhicules : pièces	1 033 211	909 208	1 137 369
Entretien des véhicules : travaux extérieurs	1 076 691	1 013 938	244 572
Entretien des véhicules : lavage	952 255	791 548	800 077
Autres charges directes atelier (à détailler)			
Visites techniques	31 614	30 803	28 814
Coûts variables d'atelier	6 571 654	6 824 975	5 970 087
Total Coûts variables	33 573 361	32 284 660	29 294 934
Marge sur coûts variables	26 495 317	23 208 299	21 791 747

Compte d'exploitation analytique CTVH 2022

COUTS FIXES	Réalisé 2022	Réalisé 2021	Réalisé 2020
Coûts fixes exploitation			
Salaires Infrastructures	1 372 839	1 491 613	1 366 978
Visites et maintenance infrastructures	4 166 771	2 712 347	2 113 210
Salaires Contrôle prévention sécurité	1 701 688	1 679 032	1 612 494
Autres charges sécurité (gardennage)	805 983	824 844	736 961
Véhicules de services et Mat Roulant	198 386	253 588	257 124
Salaires exploitation	3 071 351	2 956 883	2 926 780
Autres charges d'exploitation	73 723	70 012	26 511
Coûts fixes exploitation	11 390 741	9 988 320	9 040 058
Coûts fixes marketing Commercial études			
Autres salaires	1 670 968	1 661 756	1 776 872
Etudes et enquêtes	16 952	114 670	155 253
Commissions dépositaires	19 695	21 819	18 459
Billetterie	54 511	46 211	27 859
Informations des voyageurs	48 129	59 334	145 770
Communication	260 350	406 826	334 760
Publicité	94 737	101 842	134 421
Coûts fixes marketing Commercial études	2 165 342	2 412 458	2 593 394
Coûts fixes généraux			
Salaires et MAD	4 040 230	3 233 665	2 810 798
Loyers divers	150 487	144 045	139 787
Redevance affermage	143 421	125 421	155 421
Nettoyage des locaux	1 464 421	1 482 324	1 113 528
Documentation	6 644	5 700	5 481
Frais postaux et télécom	257 214	256 209	281 381
Informatique et bureautique	488 318	448 984	389 895
Assistance technique groupe	2 161 844	1 872 184	1 847 949
Frais bancaires	88 894	78 894	78 581
Assurances (hors parc)	479 505	417 781	388 635
Impôts	616 263	590 875	789 732
Autres charges fixes de structure EDF	601 634	410 477	385 074
Dotations aux amortissements et provisions	- 695 658	- 633 980	- 400 436
Autres charges (à détailler)	1 099 718	902 422	833 873
<i>Frais de déplacement</i>	<i>21 073</i>	<i>17 128</i>	<i>20 047</i>
<i>Etudes / honoraires divers</i>	<i>672 905</i>	<i>470 237</i>	<i>335 727</i>
<i>Autres</i>	<i>405 740</i>	<i>415 057</i>	<i>478 099</i>
Coûts fixes généraux	10 902 935	9 335 001	8 819 700
Total Coûts fixes	24 459 018	21 735 778	20 453 152

Compte d'exploitation analytique CTVH 2022

TOTAL DES CHARGES HT	58 032 379	54 020 438	49 748 086
Charges exceptionnelles			
Impôts IS (CICE inclus)	- 546 743	- 413 253	- 348 723
Résultat	1 489 556	1 059 268	989 873
CEP DSP Résultat net (hors indexation)	1 552 606	1 552 606	1 552 021

Compte de résultat

CHARGES	2022	2021	2020	2019
Achats consommés	3 422 169	2 835 640	2 635 562	3 075 587
Autres achats et charges externes	28 650 958	24 842 839	22 463 489	21 855 226
Impôts et taxes	1 261 493	1 202 341	1 277 956	1 213 532
Charges de personnel	25 403 968	25 661 242	24 020 424	25 204 721
Dotation amortissements & provisions	1 779 703	701 348	910 005	2 752 222
Charges de gestion courante	99 973	166 382	84 267	91 178
Charges financières	5			
Charges exceptionnelles (dont participation)	438 498	291 738	114 334	417 773
Impôts sur les bénéfices	546 743	413 253	348 723	649 120
Solde créditeur	1 489 556	1 059 268	989 867	1 322 604
TOTAL CHARGES	63 093 066	57 174 051	52 844 627	56 581 963
PRODUITS	2022	2021	2020	2019
Chiffre d'affaires net	59 606 250	54 868 090	50 710 067	54 825 723
Produits financiers	55 802	49 180	43 480	44 056
Produit de gestion courante	2 761	6 945	870	1 523
Produits exceptionnels				
Reprise sur provision	2 475 361	1 335 328	1 310 441	652 168
Transfert de charges	952 892	914 508	779 769	1 058 492
Solde débiteur				
TOTAL PRODUITS	63 093 066	57 174 051	52 844 627	56 581 963



3.2 Une présentation des méthodes et des éléments de calcul économique annuel et pluriannuel retenus pour la détermination des produits et charges directs et indirects imputés au compte de résultat de l'exploitation, les méthodes étant identiques d'une année sur l'autre sauf modification exceptionnelle et dûment motivée

CF. plaquette des comptes en annexe.



3.3 Un état des variations du patrimoine immobilier intervenues dans le cadre du contrat

3.4 Un compte rendu de la situation des biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public délégué, comportant notamment une description des biens et le cas échéant le programme d'investissement, y compris au regard des normes environnementales et de sécurité

3.5 Un état du suivi du programme contractuel d'investissements en premier établissement et du renouvellement des biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public délégué ainsi qu'une présentation de la méthode de calcul de la charge économique imputée au compte annuel de résultat d'exploitation de la délégation

3.6 Un état des autres dépenses de renouvellement réalisées dans l'année conformément aux obligations contractuelles

Les points 3.3, 3.4, 3.5 et 3.6 relatifs aux investissements se trouvent dans les annexes et dans le dossier 1 point 10 « investissements réalisés par l'exploitant ».

3.7 Un inventaire des biens désignés au contrat comme biens de retour et de reprise du service délégué

Détail de l'inventaire A en annexe.

3.8 Les engagements à incidences financières, y compris en matière de personnel, liés à la délégation de service public et nécessaires à la continuité du service public

Ce point est disponible dans le dossier 1 paragraphe 12.13.

3.8 bis L'Entreprise fournira les informations faisant apparaître les produits et charges réels pour l'activité faisant l'objet de la présente convention, tels qu'ils résultent de la comptabilité de l'exploitation (voir tableau annuel).

Ce point est traité en partie 3.1.

3.9 La liasse fiscale de l'entreprise

La liasse fiscale se trouve dans les annexes.

① BILAN - ACTIF DGFIP N° 2050 2022

Formulaire obligatoire (article 53 A du Code général des impôts)

Désignation de l'entreprise : <u>COMPAGNIE DES TRANSPORTS DU VALENCIENNOIS E</u>		Durée de l'exercice exprimée en nombre de mois* <u>12</u>		
Adresse de l'entreprise <u>0004 RUE DU PRESIDENT LECUYER 59880 SAINT SAULVE</u>		Durée de l'exercice précédent* <u>12</u>		
Numéro SIRET* <u>7 8 9 7 1 1 2 2 3 0 0 0 2 2</u>		Néant <input type="checkbox"/> *		
		<small>Exercice N clos le,</small> 31/12/2022		
		<small>Brut</small> 1	<small>Amortissements, provisions</small> 2	<small>Net</small> 3
Capital souscrit non appelé (D) AA				
<small>PRELÈVEMENTS</small>	Frais d'établissement *	AB	AC	
	Frais de développement *	CX	CO	

3.10 Le calcul détaillé des différents éléments permettant de calculer le niveau de la contribution forfaitaire, précisant les éléments d'exploitation pris en compte pour ce calcul (notamment kilomètres par mode, vitesse...)

3.11 les modalités et le détail du calcul de l'indexation des charges forfaitaires et des produits forfaitaires

Les modalités d'indexation des charges et des produits sont reprises en annexe dans l'évaluation de la facture de solde. Les charges et les produits sont valorisés selon les formules présentes aux différents articles de la DSP (16 à 18), une

mécanique qui utilise des indices INSEE pour actualiser les valeurs de référence de 2015 soit une contribution forfaitaire financière impactée par une inflation de plus de 7% d'une année à l'autre.

Pour cette dernière année de DSP, les recettes Rn sont actualisées avec un taux effectif de près de 11% et les charges Dn de 16.3 % en cumul soit 7.6% d'une année à l'autre, reflétant l'inflation galopante qui a impacté les coûts de CTVH.

Le coût global pour le Simouv ressort à près de 45.6 m€ (59.4 m€ de CFF contre 13.8 m€ de recettes Rn). Un coût qui reste, toute proportion gardée, somme toute inférieur aux prévisions « indexées » au regard de l'inflation et des concessions sur la CFF.

Montant reversé par le SIMOUV au délégataire		2022
Charges indexées		61 569 796 €
Indexation option n°2		64 902 €
Éléments en transparence	-	1 322 422 €
Participation CTVH gratuité	-	800 000 €
Intéressement à la qualité de service	-	49 311 €
Ajustement CFF sur adaptation de service offre Navette	-	46 099 €
Impact financier - Réduction commerciale sur Cv	-	72 314 €
Offre Velos		65 600 €
Total CFF		59 410 153 €

Acomptes déjà versés 52 059 366 €

Solde HT à verser à CTVH 7 350 788 €

Décompte des recettes reversées par le délégataire au SIMOUV

		2022
Engagement	Engagement Recettes commerciales + scolaires	13 379 757 €
	Engagement Recettes diverses	422 947 €
	Total Engagement (A)	13 802 704 €
Réel	Recettes réelles commerciales + scolaires	13 029 098 €
	Recettes réelles diverses	339 590 €
	Total réel (B)	13 368 688 €
Solde dû au Simouv (C)		434 016 €
Acompte	Acomptes Recettes commerciales + scolaires	12 773 932 €
	Acomptes Recettes diverses	513 449 €
	Total acompte (D)	13 287 380 €
Acomptes déjà versés (E=D-B) -		81 308 €

Solde HT à verser au SIMOUV (C-E) 515 324 €



Nous pouvons à ce stade, dresser un bilan sur le coût global de la DSP (hors indexation) pour le Simouv par rapport à la convention initiale qui est assez positive au regard des -3.4 m€ de modifications contractuelles sur l'activité et des -3.8 m€ de concessions de CTVH pour la participation à la politique tarifaire du Simouv (gratuité des -25 ans) :

- La conservation des biens confiés a été assurée au-delà de nos engagements avec les opérations hors matrice de responsabilité.
- La politique tarifaire solidaire a été accompagnée par notre capacité à revoir le contrat par anticipation dès 2017 (retrait du financement de la gratuité du transport scolaire vs diminution de la production et restitution des économies), ou de participer à la gratuité des – 25 ans (réfaction de CFF -800 k€/an).
- Une densité sociale apaisée, avec plus de dialogue social, de considération (mise en place inédite d'une épargne salariale, de groupe de travail, de formation complémentaire...).
- L'atteinte de l'objectif budgétaire inscrit au CEP, permettant ainsi au Simouv de réinvestir vers de nouveaux projets (offre de transport, transition énergétique...).

Même si ce clap de fin de DSP ne nous a pas permis de capitaliser sur l'avenir, nous pouvons sans peine affirmer que la promesse client a été tenue.

Libellé	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Total
CFF DSP initiale	55 114 617	54 559 146	54 669 560	52 478 389	52 343 636	52 358 933	50 115 110	371 639 391
CFF actualisée (avenants)	55 114 617	53 512 630	53 395 685	52 571 617	49 702 849	51 841 100	52 059 366	368 197 864
<i>Variation totale Flux direct Avenants</i>	-	- 1 046 516	- 1 273 875	93 228	- 2 640 787	- 517 833	1 944 256	- 3 441 527
Participation RATPDEV à la gratuité			- 600 000	- 800 000	- 800 000	- 800 000	- 800 000	- 3 800 000
						<i>Δ Boni Simouv</i>		- 7 241 527

3.12 la contribution économique territoriale (notamment : bases, taux, éventuel plafonnement)

CVAE	2021	2022
CVAE	216 087	218 035
TAXE ADDITIONNELLE	7 477	7 544
FRAIS DE GESTION	2 336	2 256
	225 900	227 835

COTISATION FONCIERE DES ENTREPRISES	2021	2022
Saint Saulve	52 469	62 016
Saint Waast	53 870	43 159
Denain	2 222	2 155
Denain	2 874	1 184
	111 435	108 514

TAXE FONCIERE	2021	2022
Dépôt de St Saulv	100 970	114 118
Dépôt de St Waast	72 368	72 087
Dépôt de Denain	6 230	6 225
Place du Hainaut	4 838	5 142
Place du Hainaut		9 840
48 Av de St Amand	825	804
Le chemin de Neuville	99	102
Soyez Gestion	337	398
Friches commerciales	99	
Local Vosges		101
	185 766	208 817

Les documents justificatifs relatifs à ce point sont joints en annexes

3.13 La TICPE (incluant copie des demandes de remboursement de TICPE aux douanes)

Date règlement	Période	Barème €/l	Montant	Litres
19/04/2021	TICPE 1ER TRIMESTRE 2021	0,2156 €	89 327,82 €	414 322
23/07/2021	TICPE 2EME TRIMESTRE 2021	0,2156 €	75 917,50 €	352 122
10/11/2021	TICPE 3EME TRIMESTRE 2021	0,2156 €	73 937,00 €	342 936
02/02/2022	TICPE 4EME TRIMESTRE 2021	0,2156 €	78 675,89 €	364 916
			317 858,21 €	1 474 296

Date règlement	Période	Barème €/l	Montant	Litres	
11/05/2022	TICPE 1ER TRIMESTRE 2022	0,2156 €	82 178,74 €	381 163	
11/07/2022	TICPE 2EME TRIMESTRE 2022	0,2156 €	77 116,45 €	357 683	
04/11/2022	TICPE 3EME TRIMESTRE 2022	0,2156 €	70 736,20 €	328 090	
Date déclaration	06/02/2023	TICPE 4EME TRIMESTRE 2022	0,2156 €	79 270,51 €	367 674
			309 301,90 €	1 434 610	

3.14 Les frais de personnel

L'emploi de personnel intérimaire ainsi que l'utilisation d'une sous-traitance plus importante permettent à CTVH d'assurer la couverture de l'offre de transport améliorée engagée depuis juillet-septembre 2021 sans engendrer pour le Simouv un transfert d'effectif important (respect de l'objectif DSP).

	2020			2021			2022		
	Effectif ETP	Brut €	CS €	Effectif ETP	Brut €	CS €	Effectif ETP	Brut €	CS €
Exploitation	298	11 034 085	5 546 455	301	11 774 607	6 130 052	287	11 672 899	6 078 223
Conducteurs	237	8 029 656	4 040 592	238	8 732 675	4 551 345	228	8 566 435	4 459 695
Exploitation	33	1 921 477	976 944	35	1 924 336	1 022 201	36	2 001 822	1 069 108
Contrôle Prévention Sécurité	27	1 082 952	528 919	28	1 117 596	556 507	23	1 104 642	549 420
Maintenance	76	3 284 739	1 668 665	80	3 573 624	1 856 322	68	3 100 703	1 660 574
Maintenance Matériel Roulant	59	2 451 912	1 250 838	61	2 627 530	1 364 864	51	2 199 363	1 191 628
Maintenance Infrastructures	17	832 827	417 827	20	946 093	491 458	17	901 340	468 946
Administratif	18	588 269	582 605	18	792 875	699 497	25	985 559	1 000 194
Structure	18	588 269	582 605	18	792 875	699 497	25	985 559	1 000 194
Commercial	28	1 096 088	500 035	27	927 452	468 980	28	931 119	435 434
Commerce, marketing	28	1 096 088	500 035	27	927 452	468 980	28	931 119	435 434
Total MS en propre	419	16 003 181	8 297 760	427	17 068 558	9 154 851	408	16 690 280	9 174 425
			51,85%			53,64%			54,97%
Direction	9	1 228 417		9	1 310 179		8	1 306 815	
Interim	22	1 150 874		29	1 400 373		36	1 874 127	

3.15 Les aides à la réduction du temps de travail

Les conditions de travail (accords d'entreprise, grille d'ancienneté, prime...) offerts aux salariés de CTVH font rapidement sortir ces derniers de l'assiette éligible à la réduction des cotisations sur les bas salaires.

Année	Rubriques	Cotisant(s)	Base	Montant patronal	
	1 - URSSAF			524 Cotisants	total
2022	5370 ALLEGEMENT FILLON + 19 SALARIES	55	511 332,50	4 598,38	22 785,79
	5376 REDUCTION COTISATIONS SOCIALES APP	8	76 092,43	18 187,41	
2021	5370 ALLEGEMENT FILLON + 19 SALARIES	97	895 947,34	10 125,08	48 287,78
	5376 REDUCTION COTISATIONS SOCIALES APP	18	154 781,64	38 162,70	

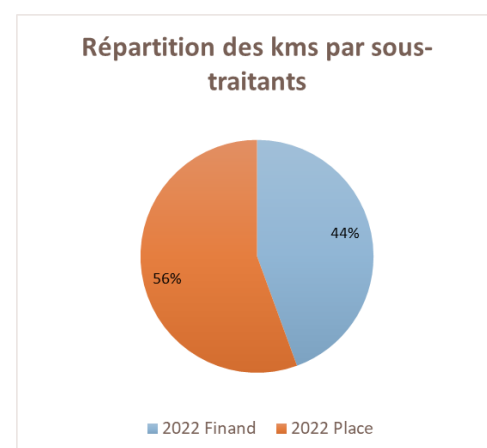
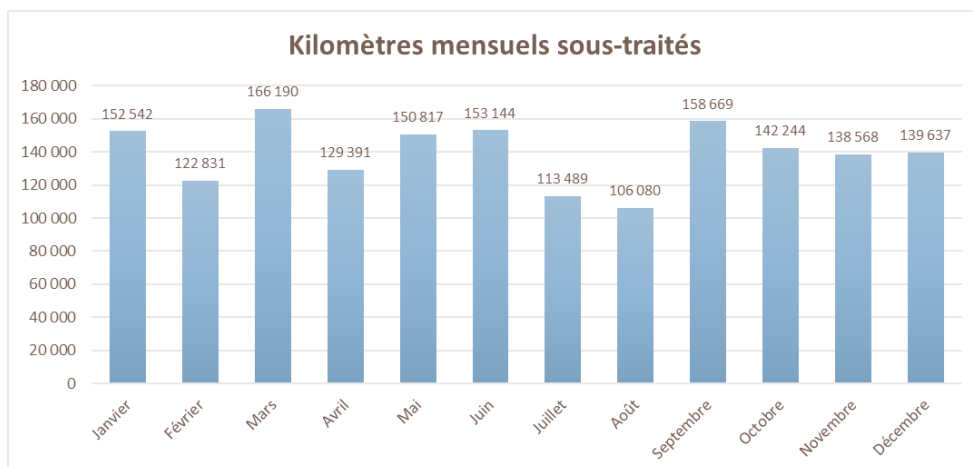
3.16 La taxe sur les salaires

L'entreprise n'est pas soumise à cette taxe.

3.17 Les relations, notamment financières, avec les éventuels sous-traitants

L'organisation de la sous-traitance est essentiellement répartie sur deux opérateurs locaux : Place et Finand.

Mois	Lots Finand + Place					
	Nbre de kilomètres	Prix Unitaire	Montant base km	Amort.	Frais Structure	TOTAL H.T.
Janvier	152 541,61	2,35	358 096,52	233 671,97	33 617,70	625 386,18
Février	122 830,64	2,38	292 500,37	233 671,97	33 617,70	559 790,04
Mars	166 190,04	2,35	389 775,08	233 671,97	33 617,70	657 064,74
Avril	129 391,38	2,38	307 616,99	233 671,97	33 617,70	574 906,66
Mai	150 816,71	2,35	354 505,36	233 671,97	33 617,70	621 795,03
Juin	153 144,46	2,35	359 602,41	233 671,97	33 617,70	626 892,07
Juillet	113 488,53	2,36	267 576,36	233 671,97	33 617,70	534 866,02
Août	106 079,95	2,36	250 225,82	233 671,97	33 617,70	517 515,48
Septembre	158 669,29	2,35	372 259,79	233 671,97	33 617,70	639 549,46
Octobre	142 243,70	2,37	336 728,21	233 671,97	33 617,70	604 017,87
Novembre	138 568,25	2,34	323 714,44	233 671,97	33 617,70	591 004,10
Décembre	139 637,49	2,34	326 131,77	233 671,97	33 617,70	593 421,44
	1 673 602,04	2,3534	3 938 733,12	2 804 063,60	403 412,36	7 146 209,08





Mois	Lots Finand					
	Nbre de kilomètres	Prix Unitaire	Montant base km	Amort.	Frais Structure	TOTAL H.T.
Janvier	67 374,08	2,09	140 794,94	123 139,95	12 335,14	276 270,03
Février	55 000,48	2,11	116 025,09	123 139,95	12 335,14	251 500,18
Mars	73 008,82	2,09	152 462,91	123 139,95	12 335,14	287 938,00
Avril	57 867,00	2,11	122 208,31	123 139,95	12 335,14	257 683,40
Mai	66 442,58	2,10	139 200,66	123 139,95	12 335,14	274 675,75
Juin	67 348,78	2,09	140 996,29	123 139,95	12 335,14	276 471,38
Juillet	50 534,23	2,01	101 639,74	123 139,95	12 335,14	237 114,83
Août	47 316,00	1,98	93 752,80	123 139,95	12 335,14	229 227,89
Septembre	70 485,45	2,09	147 018,61	123 139,95	12 335,14	282 493,70
Octobre	63 709,88	2,10	134 037,42	123 139,95	12 335,14	269 512,51
Novembre	61 664,90	2,11	130 119,49	123 139,95	12 335,14	265 594,58
Décembre	62 816,02	2,10	132 073,23	123 139,95	12 335,14	267 548,32
	743 568,21	2,0850	1 550 329,51	1 477 679,40	148 021,68	3 176 030,59

Par sous-traitant	Lots Place						
	Mois	Nbre de kilomètres	Prix Unitaire	Montant base km	Amort.	Frais Structure	TOTAL H.T.
	Janvier	85 167,53	2,55	217 301,58	110 532,02	21 282,56	349 116,15
	Février	67 830,16	2,60	176 475,28	110 532,02	21 282,56	308 289,86
	Mars	93 181,22	2,55	237 312,17	110 532,02	21 282,56	369 126,74
	Avril	71 524,39	2,59	185 408,68	110 532,02	21 282,56	317 223,25
	Mai	84 374,12	2,55	215 304,70	110 532,02	21 282,56	347 119,28
	Juin	85 795,68	2,55	218 606,11	110 532,02	21 282,56	350 420,69
	Juillet	62 954,30	2,64	165 936,62	110 532,02	21 282,56	297 751,20
	Août	58 763,95	2,66	156 473,02	110 532,02	21 282,56	288 287,59
	Septembre	88 183,84	2,55	225 241,18	110 532,02	21 282,56	357 055,75
	Octobre	78 533,82	2,58	202 690,78	110 532,02	21 282,56	334 505,36
	Novembre	76 903,36	2,52	193 594,95	110 532,02	21 282,56	325 409,52
	Décembre	76 821,47	2,53	194 058,54	110 532,02	21 282,56	325 873,11
		930 033,83	2,5681	2 388 403,62	1 326 384,20	255 390,68	3 970 178,50

3.18 Les frais d'entretien des véhicules

Ce point est traité dans la partie 3.1 dans le tableau « coûts variables d'atelier ».

3.19 Les charges liées au marketing

CTVH a continué à marquer son ancrage local jusqu'au terme de cette DSP en soutenant les associations locales culturelles (Turbulentes, Médiathèque, Office du Tourisme), sportives (Denain Basket, Hand Ball Saint-Amand) et plusieurs établissements d'enseignement (bourse au mérite RUBIKA, don de matériel au lycée du Hainaut, partenariats avec l'Université des Hauts-de-France, etc.). A noter que l'adhésivage/pelliculage des véhicules fait partie de ce budget.

Dépenses marketing	Année 2018	Année 2019	Année 2020	Année 2021	Année 2022
6231000 PUBLICITE ET SPONSORING	311 536,50	431 876,75	526 484,48	473 563,94	339 149,92
6232000 ANNONCES ET INSERTIONS	990,00	-	-	-	-
6233000 ANIM. EXPO ET INFOS USAGERS	52 322,03	78 169,34	42 990,64	35 171,72	42 752,69
6233009 ANIM. EXPO ET INFOS USAGERS IG	-	-	-	-	-
6234000 CADEAUX A LA CLIENTELE	28 838,80	17 361,23	5 939,18	30 049,92	8 076,19
6236000 CATALOGUES ET IMPRIMES	-	1 200,00	-	-	-
6237000 PUBLICATIONS	353,00	-	-	-	-
6238000 DONS ET POURBOIRES	10 648,44	4 848,46	4 229,92	5 054,00	4 617,91
TOTAL GENERAL	404 688,77	533 455,78	579 644,22	543 839,58	394 596,71



3.20 Le cas échéant, le contenu et la rémunération de l'assistance apportée par le Groupe

Une convention d'assistance technique est signée entre le Groupe et sa filiale. Elle porte sur :

- les outils et méthodes,
- les achats et approvisionnements,
- le contrôle de gestion,
- l'expertise technique (Direction technique du groupe).

Cette assistance profite à la filiale et à l'AOT. En contrepartie, le Groupe facture une quote-part des frais qu'il supporte directement. Ces frais inhérents à la gestion du réseau couvrent les besoins liés à la gestion courante ainsi que le coût des licences informatiques (redevance d'utilisation outils RATPDEV).

3.21 Le cas échéant, les conditions de rémunération des excédents / déficits de trésorerie par le groupe

Les conditions actuellement en vigueur dans le cadre de la centralisation de trésorerie du groupe sont :

- Lorsque la filiale est prêteuse : Ester, capé à 0 % au cas où le résultat est négatif (ce qui a été le cas la majeure partie de l'année) ;
- Lorsque la filiale est emprunteuse : Ester + 0,40 %

Depuis janvier 2022, l'EONIA (Eonia est l'acronyme de Euro OverNight Index Average.) a été remplacé par le taux interbancaire €STR dit « Ester ».

A noter, que les difficultés de trésorerie, apparues en 2022, et liées à cette fin de DSP sont préoccupantes dans la mesure où une grande partie des coûts ont été assumés par CTVH et que le décompte de CFF n'est pas encore encaissé (insuffisance des acomptes), soit un encours ttc de plus de 9 m€ et un compte débiteur à la banque.

3.22 Les dotations aux amortissements et provisions : évolutions et principaux faits générateurs des provisions

Les dernières opérations de maintenance de gros entretien et remise en état ont pu être réalisées en 2022. Un léger décalage de planning concernant les rotations de la révision des centrales hydrauliques de freins par le fabricant Knorr a été décalé sur 2023 (achèvement complet en mars 2023). Des consommations de près de 1.4 m€ assurant aux matériels roulant un cycle de vie pérenne grâce aux révisions effectuées notamment sur les systèmes de climatisation avec Liebherr ou ABE avec les moteurs de traction.

La couverture des opérations de rénovation ou de gros entretien sortant du cadre de la matrice des responsabilités sur les infrastructures n'a pu être faite qu'en partie. En effet, la refonte des traversées routières, des stations de la T1, ou la décennale sur les appareils de voie dépasse la ressource allouée. Le système de chauffage des bâtiments de Saint-Waast (111 k€ prévu pour 167 k€ réalisé), la semestrielle sur la LAC (123 k€ vs 160 k€) ...pour exemple.

A noter une dotation de 428 k€ pour la remise en état de l'ensemble du patrimoine confié et transféré au nouveau délégataire, établie sur la base des audits effectués (tramway, bus, bâtiments, véhicules de service, infrastructure...) dans le

cadre du protocole de transfert. Celle-ci a été entièrement consommée en avril 2023 (balance des paiement Keolis/CTVH et commandes en directe par CTVH).

Nature des provisions	Début d'exercice	Reprises	Dotations	Fin de l'exercice 2022	Observations	
Option 2 révision générale organes Val 1 600 000 kms	714 904	622 680		92 224	Centrales hydrauliques (Campagne Knorr terminée en mars 2023)	<i>clos en avril 2023</i>
Option 2 révision générale organes Val 1 900 000 kms	400 119	400 119		-	Clos	
Centrale hydraulique de freins freins val 2	303 497	303 497		-	Clos	
Relais NS1		41 750	105 000	63 250	Clos après livraison	<i>clos en avril 2023</i>
Provisions pour gros entretien	1 418 520	1 368 046	105 000	155 474		
remise en état d'utilisation sièges passagers et conducteurs	159 372	159 372		-	Clos -Redistribution de l'encours sur le retrofit des stations	
Retrofits de la station T1	32 278	32 278		-	Clos	
Aerothermes bat SW	111 277	111 277		-	Clos	
Machine à laver tram SW	122 300	122 300		-	Clos	
Remise en état LAC		123 866	123 866	-	Clos	
Audit Remise en état - protocole Transfert Keolis- CTVH			428 486	428 486	Audit Batiment, Tramway, Infra, Elec, véhicules de service, Bus	<i>clos en avril 2023</i>
Remise en état	425 226	549 092	552 352	428 486		
Litiges Prud'hommes	63 679	14 634		49 045	Tributaire décision de justice	<i>5 nouveaux dossiers en 2023 !</i>
Pidr (indemnités départ retraite)	542 192	542 192		-	Clos	
Prov pénalités	33 919			33 919	Pénalités sur effectif taxe apprentissage	
Pénalités et contentieux	639 790	556 826	-	82 964		
Autres provisions pour risques et charges	1 065 016	1 105 918	552 352	511 450		
Totaux	2 483 536	2 473 964	657 352	666 924		

3.23 Les recettes commerciales

3.24 Les recettes annexes et diverses

Ces points sont traités dans le Dossier 1

3.25 Les bilans et comptes de résultat certifiés (présentation « liasse fiscale »)

La plaquette des comptes annuels certifiées se trouve dans les annexes.

3.26 Les inventaires à jour

Un stock en phase avec les futures opérations de maintenance à réaliser (bandage de roue, aiguilles...) par le nouveau délégataire (DSP intégrant les niveaux 4 et 5).

Un inventaire établi notamment pour cette fin de DSP, en contradictoire avec nos commissaires aux comptes et Keolis.



	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Infrastructures Batiments	4 976	5 626	4 553	11 897	13 642	12 639
Infrastructures Réseau	42 081	36 408	26 844	15 776	15 930	40 262
Tramway	1 412 793	1 340 884	1 319 185	1 177 270	1 354 037	1 427 512
Bus Saint Saulve	436 956	474 659	485 398	519 427	535 898	637 315
Bus Saint Waast	60 988	69 080	71 580	72 103	69 228	71 169
Bus Denain	27 682	29 631	32 289	39 913	36 890	38 171
Elec Saint Waast	123 494	114 849	114 360	111 144	90 450	88 190
Elec Saint Saulve	1 955	25 326	2 888	6 328	5 230	2 964
Infrastructures Ferroviaires	211 076	253 716	255 767	282 912	451 450	675 151
TOTAL	2 322 001	2 350 179	2 312 864	2 236 769	2 572 754	2 993 373
Stock Siturv	348 505	330 482	418 440	173 608	346 187	383 191
Stock Alstom	225 504	87 958	-	-	-	-
Stock Pièces détachées	1 562 816	1 856 937	1 896 008	2 034 135	2 201 107	2 571 513
Stock Lubrifiants	38 550	46 624	35 731	29 026	25 459	38 670
Stock Pneumatiques					-	
TOTAL GENERAL	2 175 375	2 322 001	2 350 179	2 236 769	2 572 754	2 993 373

	Stock global	mmo CTVH & Simou	Stock sans immo
2017	3 229 675	907 673	2 322 002
2018	3 260 596	910 417	2 350 179
2019	3 223 281	910 417	2 312 864
2020	3 309 546	1 072 776	2 236 769
2021	3 629 342	1 056 588	2 572 754
2022	4 058 316	1 064 943	2 993 373

Valorisation du stock

inventaire

Dépôt	Magasin	31/12/2022		
01	BUS SAINT SAULVE	637 315,42 €		
02	BUS SAINT WAAST	71 168,79 €		
0,3	BUS DENAIN	38 170,55 €		
10	TRAMWAY	2 492 455,38 €		
20	ELEC SAINT WAAST	88 190,22 €		
21	ELEC SAINT SAULVE	2 963,60 €		
30	INFRA FERRE	675 150,76 €		
31	INFRA RESEAU	40 262,48 €		
32	INFRA BATIMENT	12 639,16 €		
TOTAL		4 058 316,36 €		
Tramway (Immobilisations Ctvh + Simouv)		1 064 942,92 €		
<i>Lubrifiant</i>		38 669,52		
<i>Pièces détachées</i>		2 954 703,92 €		
Stock (hors immo)		2 993 373,44 €		
Stock Simouv immo		891 999,27 €		
Stock Simouv Pièces détachées tram		383 190,65 €		
Stock déporté Simouv		1 275 189,92 €		
Valeur de stock pièces et lubrifiants CTVH (hors cde en cours et gasoil)		2 783 126,44 €		
Stock en reliquat de pièces sur 2023		252 413,75 €		
Stock Gasoil & Ad blue		354 621,25 €		
Stock sable		943,75 €		
		0,00 €		
	CUVES			
	GO			
	PU			
	Montant			
	Denain	47 859	1,4343 €	68 641,77 €
	Stock global CTVH	14 925	1,3878 €	20 712,92 €
	Saint-Waast	60 460	1,4587 €	88 191,79 €
	Saint-Saulve	77 120	1,4587 €	112 493,40 €
		8 899	1,4587 €	12 980,79 €
	Plein Véhicules	33 541	1,4587 €	48 924,86 €
	Ad Blue dasn BUS	3 736	0,7162 €	2 675,72 €
	TOTAL	246 540		354 621,25 €



3.26 bis En particulier, l'Entreprise communiquera toutes informations relatives au crédit d'impôt pour la compétitivité et l'emploi (CICE) codifié aux articles 244 quater C du code général des impôts (CGI), 199 ter C du CGI, 220 C du CGI et 223 O du CGI, ainsi qu'à l'article L 172 G du livre des procédures fiscales. : Nombre de salariés éligibles, masse salariale correspondante, montant du CICE.

CTVH continue de reverser en totalité au SIMOUV les économies réalisées sur ce dispositif fiscal malgré sa suppression. En effet, dans la mesure où il a été remplacé par un allègement de charges patronales sur le taux de cotisation maladie, un avenant n°5 a été conclu pour intégrer les effets de ce changement. CTVH intègre ainsi en transparence, la baisse de charges brute dite « équivalent CICE » en venant corriger automatiquement le niveau des charges contractuelles Dn lors du décompte annuel. Nous avons donc dans la facture de solde 2022 une réfaction de CFF de **736 658.95 euros**.

ETAT DES CHARGES DE JANVIER À DÉCEMBRE 2022

1 - URSSAF				524 Cotisants		429 H 95 F		tx normal	Base	Charges payées	Charges tx normal	Gain "équivalent CICE"	
5000 URSSAF ASSURANCE MALADIE	446	16 689 018,80	0,000	0,00	7,000	- 1 168 231,19	7,000	- 1 168 231,19	13,00	16 689 018,80	1 168 231,32	2 169 572,44	
5000 URSSAF ASSURANCE MALAD (Complément)	105	5 377 470,81	0,000	0,00	6,000	- 322 648,19	6,000	- 322 648,19			322 648,25		
5000 URSSAF ASSURANCE MALADIE (Régul.)	32	- 966 101,09	0,000	0,00	6,000	57 966,04	6,000	57 966,04			57 966,07		
										16 689 018,80	1 432 913,50	2 169 572,44	736 658,94

**Syndicat Intercommunal de Mobilité et d'Organisation
Urbaine du Valenciennois**

SIMOUV

SYNDICAT INTERCOMMUNAL DE MOBILITÉ ET D'ORGANISATION URBAINE DU VALENCIENNOIS

**ANALYSE DU RAPPORT D'ACTIVITE 2022
DU DELEGATAIRE DU RESEAU TRANSVILLES**



20 septembre 2023

Table des matières

1	OBJET DE L'ANALYSE	4
2	VERIFICATION DES OBLIGATIONS LEGALES ET CONTRACTUELLES	5
2.1	Contexte	5
2.2	Rappel des obligations légales	5
2.3	Les obligations contractuelles	7
2.4	Contenu du rapport	7
4	LES ELEMENTS DE PRODUCTION	10
4.1	La production kilométrique	10
4.2	La vitesse commerciale	11
4.3	La sinistralité	11
4.4	La sécurité	12
4.5	La fraude et le contrôle	13
5	L'ACTIVITE COMMERCIALE	15
5.1	Evolution de la fréquentation globale du réseau	15
5.2	Evolution des voyages par titre	16
5.3	Evolution des recettes	18
5.4	Fréquentation du service Sésame (Personnes à Mobilité Réduite)	19
6	LA GESTION DES VEHICULES ET LA POLITIQUE DE MAINTENANCE	20
6.1	Le parc de matériel roulant	20
6.2	La maintenance	21
6.3	Taux de pannes	21
6.4	Contrôle technique	22
6.5	Les consommations	22
7	LES INVESTISSEMENTS	23
7.1	Investissements à la charge du SIMOUV	23
7.2	Investissements à la charge du délégataire	23
8	LA POLITIQUE DE RESSOURCES HUMAINES	24
8.1	Evolution des effectifs	24
8.2	L'absentéisme	26
8.3	Taux de cotisation aux accidents du travail (AT)	26

9	LA QUALITE DE SERVICE	28
10	LES ELEMENTS FINANCIERS.....	29
10.1	Les résultats du délégataire	29
10.2	La performance économique du réseau	31
10.3	Vérification du niveau de contribution et de la facture 2022.....	33
11	CONCLUSION	35

1 OBJET DE L'ANALYSE

L'objet de l'analyse du rapport d'activité 2022 du délégataire du service des transports publics RATP Dev et sa filiale CTVH - Compagnie des Transports du Valenciennois et du Hainaut, exploitant du réseau urbain du SIMOUV - est :

- De vérifier le respect des textes régissant le rapport du délégataire (articles L.3131-5 et R. 3131-2 à R. 3131-4 du code de la commande publique) ainsi que des dispositions de la convention de délégation de service public applicables à celui-ci (contenu, forme) ;
- De vérifier la conformité aux dispositions contractuelles du service offert, dans ses différentes dimensions quantitatives et qualitatives ;
- De vérifier la conformité aux engagements contractuels de la réalisation des investissements dus par le délégataire ;
- De vérifier la conformité aux dispositions contractuelles du décompte de la contribution financière du SIMOUV ;
- D'analyser les résultats du service (fréquentation, résultats financiers, ...) ;
- D'apprécier les résultats en matière de qualité du service ;
- De porter une appréciation sur l'évolution du service depuis le début de la convention ;
- En tant que de besoin, de signaler au SIMOUV les points demandant une attention particulière ou une correction.

La présente analyse est menée à partir des éléments qui ont été communiqués au SIMOUV par le délégataire.

2 VERIFICATION DES OBLIGATIONS LEGALES ET CONTRACTUELLES

2.1 CONTEXTE

L'année 2022 correspond à la dernière année de la convention de délégation du service public 2016-2022. A compter du 1^{er} janvier 2023, le réseau est exploité par la société Keolis Hainaut Valenciennois (KHV), filiale du groupe Keolis.

En 2022 a été signé un avenant n° 8 au contrat de délégation de service public, qui a pris en compte les éléments suivants :

- Les incidences financières de l'épidémie de COVID-19 sur l'exécution de la convention au titre de l'année 2021 ;
- Les évolutions de l'offre de transport dans les centres-villes de Valenciennes et de Saint-Amand-les-Eaux, respectivement liées à l'extension de la ligne « Le Cordon » et au déploiement de la ligne « AmandiTour » ;
- L'intégration d'une offre de mobilité douce « vélo libre-service » ;
- La mise en place en septembre 2021 d'une nouvelle offre 12/15/30 (minutes) sur les lignes de tramway et le maintien de la production 2021 sur le bus et la sous-traitance pour l'exercice 2022 ;
- Les conséquences de la production kilométrique du tramway non réalisée sur la semaine du 21 au 27 septembre 2021 à la suite de l'incident électrique survenu au dépôt de Saint-Waast.

2.2 RAPPEL DES OBLIGATIONS LEGALES

Le contenu du rapport annuel est défini dans le code de la commande publique.

L'article L.3131-5 dispose que « *Le concessionnaire produit chaque année un rapport comportant notamment les comptes retraçant la totalité des opérations afférentes à l'exécution du contrat de concession et une analyse de la qualité des ouvrages ou des services.*

Lorsque la gestion d'un service public est concédée, [...] ce rapport permet en outre aux autorités concédantes d'apprécier les conditions d'exécution du service public. »

Les dispositions réglementaires du code de la commande publique précisent :

Art. R. 3131-2 :

« Le rapport prévu par l'article L. 3131-5 est produit chaque année par le concessionnaire, avant le 1er juin.

Il tient compte des spécificités du secteur d'activité concerné et respecte les principes comptables d'indépendance des exercices et de permanence des méthodes retenues pour l'élaboration de chacune de ses parties, tout en permettant la comparaison entre l'année en cours et la précédente. Toutes les pièces justificatives des éléments de ce rapport sont tenues par le concessionnaire à la disposition de l'autorité concédante, dans le cadre de son droit de contrôle. »

Art. R. 3131-3 :

« Le rapport comprend, notamment :

1° Les données comptables suivantes :

a) Le compte annuel de résultat de l'exploitation de la concession rappelant les données présentées l'année précédente au titre du contrat en cours. Pour l'établissement de ce compte, l'imputation des charges s'effectue par affectation directe pour les charges directes et selon des critères internes issus de la comptabilité analytique ou selon une clé de répartition dont les modalités sont précisées dans le rapport pour les charges indirectes, notamment les charges de structure ;

b) Une présentation des méthodes et des éléments de calcul économique annuel et pluriannuel retenus pour la détermination des produits et charges directs et indirects imputés au compte de résultat de l'exploitation, les méthodes étant identiques d'une année sur l'autre sauf modification exceptionnelle et dûment motivée ;

c) Un état des variations du patrimoine immobilier intervenues dans le cadre du contrat ;

d) Un état des autres dépenses de renouvellement réalisées dans l'année conformément aux obligations contractuelles ;

2° Une analyse de la qualité des ouvrages ou des services demandés au concessionnaire, comportant tout élément qui permette d'apprécier la qualité des ouvrages ou des services exploités et les mesures proposées par le concessionnaire pour une meilleure satisfaction des usagers. La qualité des ouvrages ou des services est notamment appréciée à partir d'indicateurs, proposés par le concessionnaire ou demandés par l'autorité concédante et définis par voie contractuelle. »

Art. R. 3131-4 :

« Lorsque la gestion d'un service public est déléguée, le rapport comprend également :

1° Les données comptables suivantes :

a) Un compte rendu de la situation des biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public concédé, comportant notamment une description des biens et, le cas échéant, le programme d'investissement, y compris au regard des normes environnementales et de sécurité ;

b) Un état du suivi du programme contractuel d'investissements en premier établissement et du renouvellement des biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public concédé ainsi qu'une présentation de la méthode de calcul de la charge économique imputée au compte annuel de résultat d'exploitation de la concession ;

c) Un inventaire des biens désignés au contrat comme biens de retour et de reprise du service concédé ;

d) Les engagements à incidences financières, y compris en matière de personnel, liés à la concession et nécessaires à la continuité du service public ;

2° Une annexe comprenant un compte rendu technique et financier comportant les informations utiles relatives à l'exécution du service, notamment les tarifs pratiqués, leur mode de détermination et leur évolution, ainsi que les autres recettes d'exploitation. »

2.3 LES OBLIGATIONS CONTRACTUELLES

En complément des obligations définies par les textes, le chapitre 10 du cahier des charges de la convention de délégation de service public précise les contenus du rapport annuel du délégataire, ainsi que les informations à communiquer à intervalles plus rapprochés (tableau de bord) et les modalités de leur transmission.

2.4 CONTENU DU RAPPORT

Le rapport du délégataire reprend les informations sur la société exploitante et expose les éléments significatifs intervenus au cours de l'exercice, puis des données chiffrées sur les services offerts, la fréquentation, les relations avec la clientèle, la gestion du parc, la gestion du personnel, le suivi de la qualité de service et les données comptables.

Le rapport est composé en deux dossiers, complétés de pièces annexes.

Le dossier 1 présente le contenu général, notamment les éléments significatifs survenus au cours de l'exercice, le détail du service offert (km par type de véhicules, par mode, par ligne, analyse de écart avec les kilomètres prévisionnels), les PKO par ligne, la fréquentation par ligne, par titre et par service, les recettes par titre, les données relatives à la fraude, les statistiques de sécurité et d'accidents, la gestion du parc, les investissements réalisés par le SIMOUV et le délégataire, la gestion du personnel, le suivi de la qualité et le calcul de l'intéressement.

Le dossier 2 présente les éléments chiffrés, dont les kilomètres, voyages et PKO par ligne, les consommations, divers ratios d'exploitation et financiers, l'activité du service PMR, le compte d'exploitation et divers éléments financiers (notamment le solde de la facture de l'exercice, dont le détail de calcul figure en annexe).

D'une manière générale, le rapport annuel 2022 présente les analyses des faits enregistrés courant 2022 et les évolutions par rapport aux années précédentes.

On soulignera que CTVH a modifié dans le rapport 2022 de nombreuses données de l'année 2021, sans aucune explication, par exemple :

- Production kilométrique en propre 2021 : 1 508 373 km tram et 3 789 866 km bus en page 10 du rapport 2022 contre 1 481 566 km tram et 3 424 964 km bus en page 17 du rapport 2021 ;
- Production kilométrique sous-traitée 2021 : 831 072 km Finand et 1 044 684 km Place en page 11 du rapport 2022 contre 880 960 km Finand et 10 045 472 km Place en page 22 du rapport 2021 ;
- Kilomètres par ligne 2021 : 8 550 317 km en page 14 du rapport 2021 (incluant les 48 716 km de BRT) contre 8 520 321 km en page 26 du rapport 2021 (sans mention de kilomètres BRT et avec des écarts sur de nombreuses lignes : C2, AmandiTours, Villars Express, T2 Bus...) ;
- 4 674 116 km commerciaux et 645 044 446 PKO en page 16 du rapport 2022 contre 4 636 183 km commerciaux et 638 994 848 PKO en page 28 du rapport 2021 ;
- Fréquentation 2021 : 8 443 347 validations en page 28 du rapport 2022 (valeur qui ne correspond d'ailleurs pas au total de l'ensemble des lignes) contre 7 688 376 validations en page 39 du rapport 2021 (valeur qui correspond bien au total de l'ensemble des lignes) ;
- Sinistralité 2021 : 96 accidents bus et 16 accidents tram en page 73 du rapport 2022 contre 92 accidents bus et 18 accidents tram en page 83 du rapport 2021 ;
- Parc 2021 : 88 bus standards en page 76 du rapport 2022 contre 87 en page 86 du rapport 2021 ;
- Taux de pannes bus aux 10 000 km 2021 : 1,15 en page 84 du rapport 2022 contre 1,11 en page 96 du rapport 2021 ;
- Investissements CTVH 2021 : 423 498 € réalisés en page 90 du rapport 2022 contre 420 603 € en page 102 du rapport 2021 ;
- Taux de cotisation aux accidents du travail 2021 : les taux par établissement en page 111 du rapport 2021 ne correspondant pas à ceux de 2021 en page 98 du rapport 2022, mais au contraire aux taux annoncés pour 2022. Il s'agit peut-être d'une inversion 2021 / 2022 dans le rapport 2022 ;
- Réclamations clients 2021 : 1 570 réclamations en page 104 du rapport 2022 contre 1 627 en page 119 du rapport 2021.

Interrogé sur ce point, CTVH a justifié chacune des modifications :

- Concernant les remarques relatives aux kilomètres 2021, CTVH explique qu'il y a eu une réagrégation entre les différents modes ou entre la sous-traitance et la production en propre dans le rapport 2022. En tout état de cause la production totale 2021 ne varie pas ;
- Concernant la fréquentation 2021, CTVH reconnaît une coquille dans le rapport 2022 ;

- Concernant la sinistralité 2021, il y a eu une mise à jour des sinistres « déclarés » aux assurances postérieurement à l'émission du rapport 2021 ;
- Concernant le parc 2021, le rapport 2022 intègre la réforme d'un bus au 31/12/2021 (qui n'a été effective qu'en début janvier 2022) ;
- Concernant le taux de pannes bus 2021, le rapport 2022 intègre les pannes des bus non actifs (mis en réforme progressivement dans l'année 2021) ;
- Concernant les investissements 2021, le rapport 2022 actualise des coûts 2021 qui n'avaient pas été arrêtés définitivement sur la partie informatique (reliquat, frais supplémentaires d'installations) ;
- Concernant les taux de cotisation aux accidents du travail 2021, le rapport 2021 reprenait par erreur les taux de l'année 2022 ;
- Concernant les réclamations 2021, le rapport 2021 comportait par erreur un doublon ;
- Concernant les voyageurs contrôlés en 2022, les données figurant dans le tableau détaillé en page 67 sont les bonnes (267 927 voyageurs), contrairement au chiffre annoncé dans le corps du texte (253 121 voyageurs) ;
- Concernant le taux de groupage du service PMR, CTVH précise la définition de son calcul (Nb de courses groupées / Nb de courses totales). Les courses sont considérées comme groupées lorsqu'il y a plusieurs usagers dans le même véhicule en même temps.

L'année 2022 correspond à la dernière année du contrat de DSP. L'activité a été moins marquée par la crise sanitaire que les années précédentes, même si CTVH a fait face à une recrudescence des contaminations au cours du 1^{er} semestre, impactant fortement l'absentéisme. La situation s'est apaisée au 2nd semestre, ce qui a permis de revenir à une situation nominale.

4 LES ELEMENTS DE PRODUCTION

4.1 LA PRODUCTION KILOMETRIQUE

La production 2022 a bénéficié de l'effet année pleine des évolutions d'offre mises en œuvre courant 2021, dont :

- L'exploitation de la nouvelle ligne Le Cordon « C2 » ;
- La nouvelle offre tramway « 12/15/30 min » ;
- L'exploitation de la ligne T2 en mode nominal ;
- Le réseau bus optimisé à la rentrée de septembre 2021.

L'offre kilométrique réalisée en 2022 s'élève à 8 951 190 km totaux pour l'ensemble du réseau (y-compris les lignes relevant de la Région Hauts-de-France, directement financées par le SIMOUV). Elle augmente de 4,1 % par rapport à 2021 (+352 479 km au total et +348 806 km pour les lignes gérées par Transvilles), relativement conforme à ce qui était prévu contractuellement¹.

Offre kilométrique	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	N/N-1	
Tram	1 756 200	1 509 902	1 292 260	1 354 267	1 225 961	1 508 373	1 745 429	+15,7%	237 056
Bus en propre (yc TAD)	3 890 235	3 531 152	3 598 443	3 730 343	3 310 928	3 789 866	3 724 453	-1,7%	-65 413
Sésame en propre	348 493	366 016	461 083	475 002	300 274	367 283	401 892	+9,4%	34 609
BRT			77 389						
Affrétés	2 514 414	2 532 625	2 493 339	2 699 623	2 332 264	2 570 543	2 713 097	+5,5%	142 554
Total lignes gérées par Transvilles	8 509 342	7 939 695	7 922 514	8 259 235	7 169 427	8 236 065	8 584 871	+4,2%	348 806
Lignes compétence Région payées par le SIMOUV	431 715	404 245	331 940	306 640	263 017	362 646	366 319	+1,0%	3 673
Total production kilométrique	8 941 057	8 343 940	8 254 454	8 565 875	7 432 444	8 598 711	8 951 190	+4,1%	352 479

Figure 1 : Tableau de l'évolution pluriannuelle de l'offre kilométrique totaux

Outre l'effet année pleine des évolutions d'offre, l'augmentation de la production est également liée au fait que l'année 2021 était impactée par des mesures liées à la crise sanitaire (offre de transport adaptée en avril/mai), une perte de production tram du fait de l'incendie dans une armoire électrique au dépôt de Saint-Waast (immobilisation des rames du 21 au 27 septembre) et 3 journées de grèves occasionnant une perte de 30 704 km (3 mouvements sociaux en 2022 mais avec peu d'impact kilométrique).

L'analyse de l'évolution kilométrique 2021 / 2022 n'est donc pas très significative. On soulignera, cependant, une augmentation de 15,7 % sur le tram et de 5,5 % sur les affrétés mais une diminution de 1,7 % sur les bus en propre. Les kilomètres du service Sésame (+9,4 %) continuent pour leur part de progresser depuis la crise du COVID en raison de l'attractivité du service.

¹ L'avenant 8 prévoyait une augmentation de 396 200 km entre 2021 et 2022 pour les lignes gérées par Transvilles. Dans la réalité, l'augmentation de 348 806 km a été plus faible que prévu, car en 2021 le réalisé (8 236 065 km) était supérieur de 46 420 km au prévisionnel (8 189 645 km)

L'offre gérée sous la marque « Transvilles », c'est-à-dire par le délégataire et ses affrétés (8 584 871 km) est supérieure de 1,5 % à l'offre prévisionnelle (8 461 478 km selon l'annexe 8 de l'avenant 8), soit +123 393 km, du fait notamment d'un recours à la sous-traitance plus soutenu pour les services TAD (+70 383 km) et PMR (+78 571 km).

4.2 LA VITESSE COMMERCIALE

Les usages de la profession du transport de voyageurs définissent la vitesse commerciale comme le rapport entre les kilomètres commerciaux et les temps commerciaux de l'offre réalisée en propre. Elle est issue des données du SAE.

La vitesse commerciale moyenne du réseau (lignes en propre et affrétées) s'établit à 24,36 km/h en 2022, soit une augmentation 2,7 % par rapport à 2021 (23,71 km/h), représentant 0,65 km/h de plus.

		2021	2022	
Vitesse commerciale				
	bus	22,76	23,34	+2,5%
	tram	22,54	23,32	+3,5%
	Sous-traitance	27,31	27,04	-1,0%
	moyenne	23,71	24,36	+2,7%

Cette amélioration est liée à la nouvelle offre « 12/15/30 min » sur le tram, à la reprise opérationnelle de la ligne T2 et à la baisse des incidents, selon CTVH.

A noter que le rapport du délégataire affiche toujours une seconde notion de « vitesse moyenne », correspondant en réalité la moyenne des vitesses commerciales de chaque ligne (24,81 km/h en 2022 et 23,94 km/h en 2021). Mais ces valeurs n'ont aucune représentativité, s'agissant d'un simple calcul arithmétique de moyenne des vitesses de lignes, sans intégrer le poids différent de chacune des lignes.

Rappelons que le niveau de la vitesse commerciale n'intervient pas sur le montant de la rémunération de CTVH. L'affichage d'une vitesse commerciale calculée comme la moyenne arithmétique des vitesses des lignes n'a donc pas d'incidence contractuelle ou financière, elle est cependant de nature à induire en erreur la perception d'une tendance et ne devrait donc pas être reproduite (signalément fait à CTVH tous les ans depuis le début de la convention).

4.3 LA SINISTRALITE

Le recensement des accidents, qu'ils soient matériels (avec ou sans tiers déclarés) ou corporels permet de disposer d'un indicateur de la qualité du service rendu à l'utilisateur au moyen des matériels dédiés au service public.

Le réseau a connu au total 92 sinistres sur le bus et le tram en 2022 contre 112 en 2021, soit une baisse de 18 %, représentant 20 accidents de moins pour 3,2 % de kilomètres en propre parcourus en plus. La sinistralité bus (72 accidents en 2022) a reculé de 25 %, principalement sur le matériel, et la sinistralité tram (20 accidents) a augmenté de 25 %.

Après une année 2021 marquée par une forte hausse des accidents bus, l'année 2022 retrouve une situation plus normale (assez proche de la moyenne de 2016 à 2019) grâce à un travail de fond du responsable de ligne missionné spécifiquement pour encadrer les nouveaux entrants.

La hausse de la sinistralité du tram s'explique notamment par une année pleine de la nouvelle production kilométrique « 12/15/30 min ».

Le taux d'accidents aux 10 000 km sur le bus en 2022 s'établit à 0,193 (contre 0,253 en 2021), cela représente un accident tous les 51 729 km, ce qui est très performant. Il s'établit à 0,115 sur le tramway (contre 0,106 en 2021), ce qui représente un accident tous 87 271 km ce qui est également assez performant. A titre de comparaison, l'indicateur STRMTG est de 0,297 accident aux 10 000 kms (taux 2021). Le réseau tram de Valenciennes enregistre donc une bonne performance en termes de sinistralité, le réseau Transvilles dans son ensemble restant toujours moins accidentogène que la moyenne des autres réseaux en France.

4.4 LA SECURITE

L'année 2022 a enregistré 929 incidents (vandalisme / agressions / comportement clientèle / divers) contre 1 535 en 2021, soit une forte baisse de 39 % (-606 incidents), principalement au titre des préjudices matériels sur les installations fixes, qui ont diminué de 43 % (- 475 incidents) et représentent toujours la grande majorité des incidents (67 % contre 71 % en 2021).

CTVH explique cette baisse par la pérennisation du dispositif de « sécurisation » du réseau, qui a vu un retour au calme sur les secteurs Anzin et Denain.

Les agressions (24) ont connu une forte baisse de 56 %, après une année 2021 sensible où les mesures liées aux couvre-feux, confinement et l'obligation du port du masque dans les transports avaient été à l'origine de nombreux incidents. Le nombre d'agressions est le plus faible enregistré ces dernières années.

Le vandalisme sur le matériel roulant (62 incidents) diminue de 44 % et atteint également son plus bas niveau de ces dernières années.

Le nombre d'incidents liés au comportement de la clientèle (222) a diminué de 18 %, après avoir enregistré en 2021 un nombre important d'incivilités sur les secteurs des stations « Anzin Hôtel de Ville » et « Denain Espace Villars ».

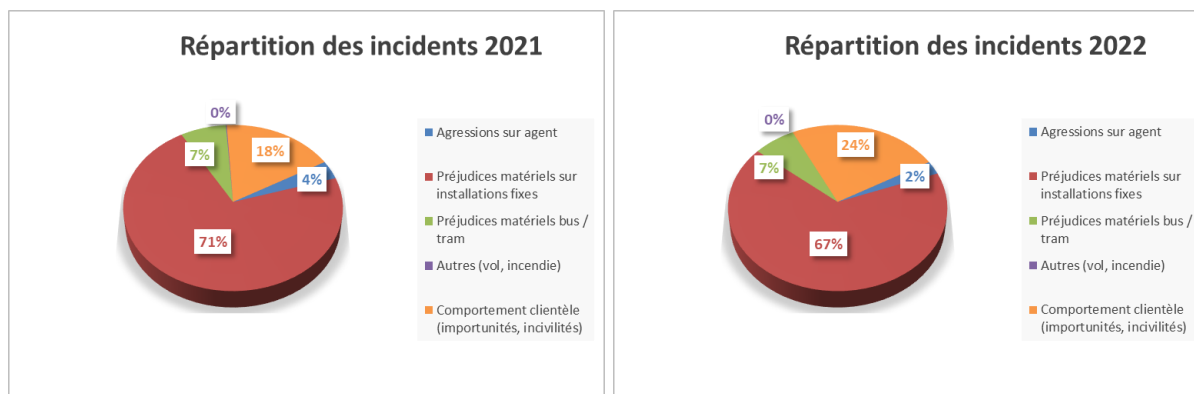


Figure 2 : Répartition des incidents par motif

4.5 LA FRAUDE ET LE CONTROLE

Les éléments relatifs au contrôle et à la fraude, recensés dans le rapport annuel, sont les suivants :

- Le taux de contrôle (nombre de personnes contrôlées / nombre de validations) s'établit à 3,03 % en 2021 en légère baisse par rapport à 2020 (3,22 %). Il y a eu 20 651 voyageurs contrôlés de plus qu'en 2021, soit une hausse de 8 % alors que la fréquentation a progressé de 15 %. Rappelons qu'en 2021, l'absentéisme lié au Covid et l'affectation à la conduite d'agents de contrôle polyvalents avaient contribué à la baisse des opérations de contrôle ; Le taux de contrôle 2022 se situe sensiblement au-dessus du seuil contractuel de 2 % ;
- Le taux de fraude apparent (nombre de PV dressés / nombre de personnes contrôlées) s'établit à 3,86 % en 2022, en baisse par rapport à 2021 (taux de 4,63 %). A noter que le taux de fraude avait atteint un pic à plus de 6 % entre mai et juillet 2022 en raison de la mise en place d'actions cibles ;

On estime en effet que le taux de fraude « réel » (estimé au moyen d'enquêtes) est de l'ordre de 3 à 4 fois le taux constaté lors des opérations de contrôle, c'est ce qu'avait confirmé la dernière enquête fraude réalisée en décembre 2019. Mais aucune nouvelle enquête n'a été réalisée en 2022 ;

- Le taux de recouvrement des indemnités forfaitaires s'établit à 14,68 % en 2022, en baisse par rapport à 2021 (taux de 15,85 %), et se situe à un niveau bien inférieur à celui de 2019 (taux de 20,58 %). Le taux de recouvrement reste toujours **très bas** au regard des taux généralement constatés sur d'autres réseaux (la plupart du temps entre 35 % et 50%) et s'explique en partie par l'inflation avec de nombreux voyageurs qui préfèrent affecter leurs faibles ressources à d'autres postes de dépenses, selon CTVH. Un taux de recouvrement aussi faible décrédibilise la lutte contre la fraude dans la mesure où les fraudeurs ont rapidement l'impression de jouir d'une certaine impunité, l'exploitant ne mettant pas en œuvre les actions lui permettant de recouvrer les sommes qui lui sont dues par les voyageurs n'ayant pas validé.

Afin d'inciter les jeunes à prendre un abonnement², l'offre promotionnelle, mise en œuvre en concertation avec le SIMOUV depuis 2021, consistant à annuler un PV à 50 € en échange de la souscription d'un abonnement Pass&Go, s'est poursuivie. Tout comme en 2021, une soixantaine de personnes ont bénéficié de cette offre en 2022. 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.

² Rappelons que les abonnements sont gratuits pour les moins de 25 ans, à l'exception de frais de dossier très modestes

5 L'ACTIVITE COMMERCIALE

5.1 EVOLUTION DE LA FREQUENTATION GLOBALE DU RESEAU

L'année 2022 marque la fin des confinements et des restrictions de déplacement. Le réseau a pu circuler normalement toute l'année et a retrouvé une activité commerciale pleine, alors que l'année 2021, toujours perturbée au 1^{er} semestre par les conséquences de la crise sanitaire, connaissait un retour progressif de la fréquentation sur le réseau.

Sur l'année 2022, la fréquentation totale du réseau s'est établie à 17 104 905 voyages³, soit un gain de 1,08 million de voyages par rapport à 2021 (+6,7 %).

CTVH indique que « pour autant la fréquentation n'a pas retrouvé les volumes mesurés en 2019 ». Cette affirmation est erronée car la fréquentation 2019 s'établissait à 16,1 millions de voyages. La fréquentation 2022 est donc supérieure de 6 % à celle de 2019.

La performance commerciale du réseau peut se mesurer par l'adéquation de l'offre à la demande, en rapprochant l'évolution de la fréquentation de l'évolution des kilomètres réalisés. La fréquentation a progressé de 6,7 % en 2022 et le nombre de kilomètres parcourus sur l'ensemble des lignes (y compris sur les lignes régionales financées par le SIMOUV) a augmenté de 4,1 %.

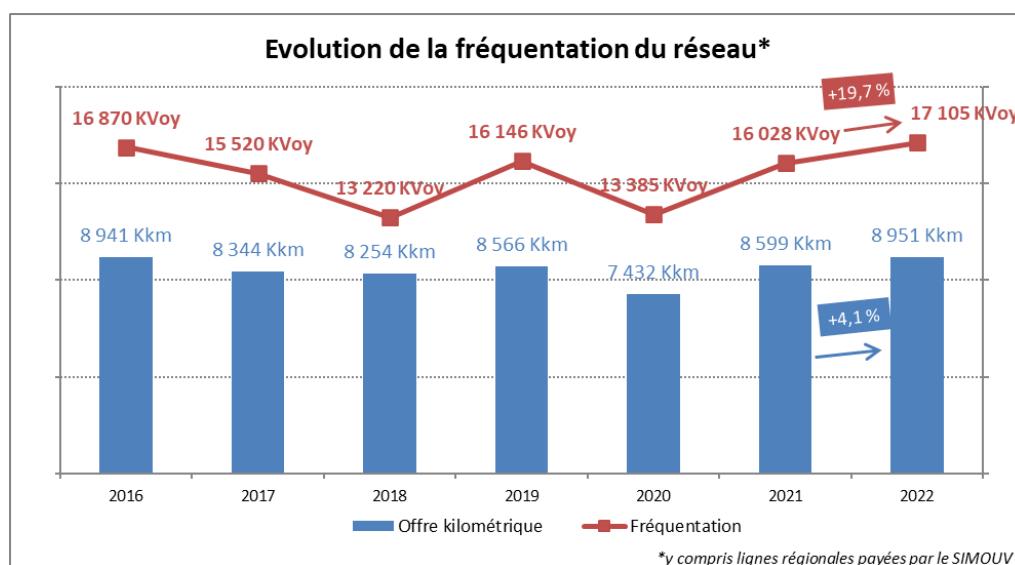


Figure 3 : Evolution de l'offre et de la fréquentation

L'indicateur V/K traduisant cette performance commerciale a donc progressé de 2,5 %, passant de 1,86 voy/km en 2021 à 1,91 voy/km en 2022, ce qui traduit une meilleure mobilité en 2022 avec la fin de la crise sanitaire.

³ Les voyages sont calculés sur la base des déplacements et du taux de correspondance. Les déplacements sont déterminés à partir des ventes de chaque titre et des clés de mobilité associées, définies au chapitre 8 de la convention. Pour les abonnements « Pass & Go », les voyages sont calculés sur la base du nombre de cartes attribuées et d'une clé de mobilité conventionnelle.

L'analyse de l'évolution de la fréquentation par ligne permet de constater une progression plus marquée sur le tramway (+976 000 validations, grâce à la nouvelle offre de septembre 2021 et au fonctionnement en mode nominal de la T2 sur une année pleine⁴) et les lignes 1 (+71 000 validations), 4 (+65 000 validations) et 5 (+73 000 validations), grâce à l'effet année pleine de l'optimisation du réseau bus de la rentrée de septembre 2021. On notera une baisse sur les lignes 3 (-99 000 validations) et T1 & T2 bus (-35 000 validations) qui ont été arrêtées.

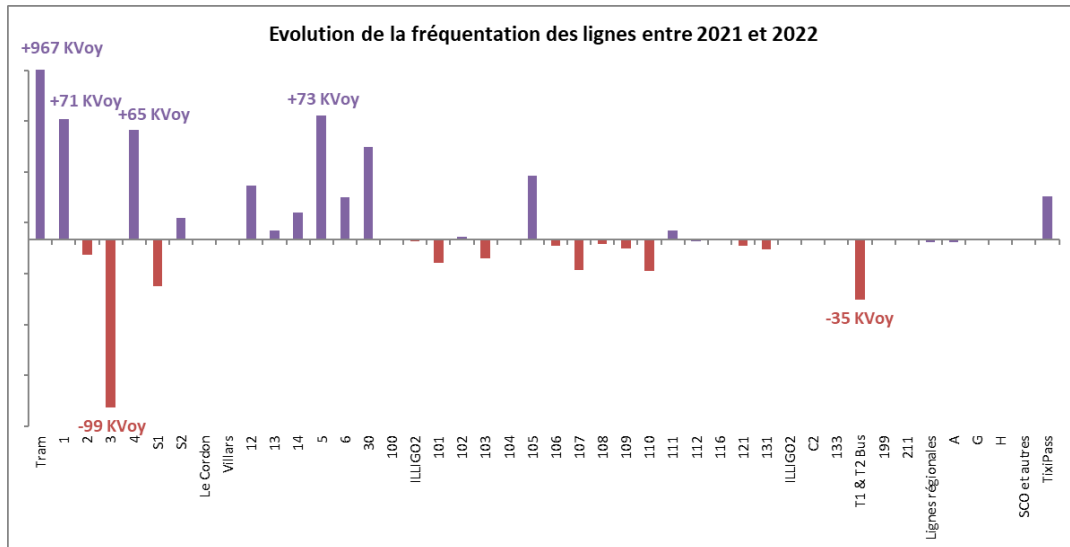


Figure 4 : Evolution de la fréquentation des lignes

La fréquentation du réseau 2022 (17 104 905 voyages) est inférieure de 4 % au prévisionnel de l'avenant 1 (17 839 038 voyages), soit 0,7 million de voyages de moins que prévu. Le prévisionnel de l'avenant 1 (avant Covid) correspond à la fréquentation prévue du réseau sans toutefois prendre en considération les évolutions majeures contractuelles qui ont eu un impact sur la fréquentation depuis la signature de l'avenant 1 : la mise en œuvre du « Pass & Go » pour les moins de 18 ans puis pour les moins de 25 ans, les nouveaux services complémentaires (ligne U, Luciole, navettes du centre-ville de Valenciennes, de Saint Amand et de Denain) et la nouvelle offre tram « 12/15/30 min » et le réseau bus optimisé en septembre 2021.

5.2 EVOLUTION DES VOYAGES PAR TITRE

Le graphique suivant présente l'évolution de la fréquentation par titre entre 2021 et 2022.

⁴ Retour en mode nominal à partir de mai 2021

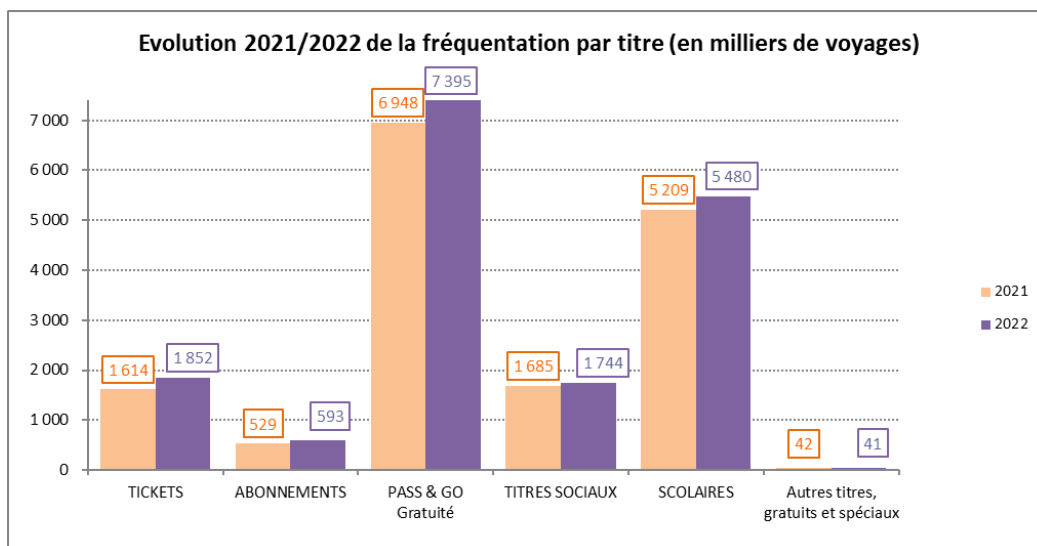


Figure 5 : Evolution de la fréquentation par titre

Avec la fin des restrictions sanitaires et la reprise de la vente à bord, on constate :

- Une progression de 14,4 % de l'utilisation des tickets dans leur ensemble, avec une forte hausse des titres « TransExpress » (+175 000 voyages), du fait de la reprise des ventes à bord à partir de septembre 2021 et des « 10 voyages » (+72 000 voyages) ;
- Une progression de 12,1 % de l'utilisation des abonnements, avec une forte hausse des titres mensuels (+63 000 voyages) au profit des annuels (seulement 886 voyages de plus)
- Une progression de 6,4 % de l'utilisation des « Pass & Go » plus modérée que les abonnements payants, car ces titres n'avaient pas connu de fluctuation pendant la période COVID ;
- Une progression de 3,5 % de l'utilisation des titres « Sociaux » (+59 000 voyages) avec un choix des bénéficiaires tourné vers les abonnements « Pass Senior » et « Pass City », plutôt que les titres unitaires sociaux ;
- Une progression de 5,2 % des abonnements scolaires (+272 000 voyages) ;
- Les « autres titres » diminuent de 3,2 % avec la baisse des voyages gratuits (- 3 000 voyages).

5.3 EVOLUTION DES RECETTES

Le montant total des recettes de trafic (hors produits des indemnités consécutives aux infractions et frais de dossiers) s'élève à 13 029 k€ HT en 2022⁵, en augmentation de 7,5 % par rapport à 2021 (12 115 k€), soit 914 k€ de recettes de plus.

La grille tarifaire n'a pas évolué en 2022, en dehors de la création du titre accompagnant à 1 € pour les personnes qui accompagnent une personne munie d'une carte d'invalidité à plus de 80% sur le service Sésame.

Le graphique suivant présente l'évolution des recettes par titre entre 2021 et 2022.

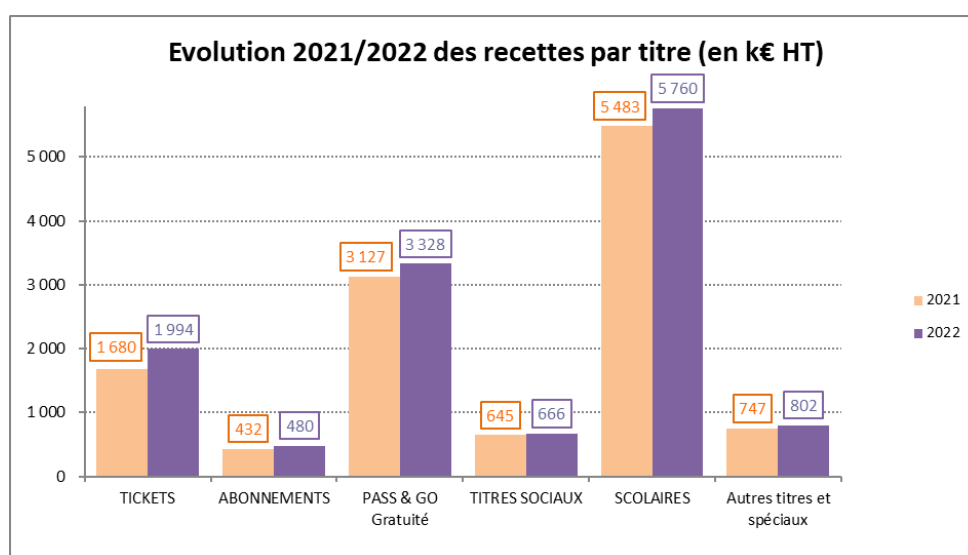


Figure 6 : Evolution des recettes par catégories de titres (y compris compensation pour la gratuité de l'abonnement « Pass & Go »)

La tendance de l'évolution des recettes suit la tendance observée sur les voyages avec notamment :

- Une progression de 18,7 % des tickets dans leur ensemble (+314 k€), portée par le retour des ventes à bord et la confirmation d'un report des abonnés sur les 2 et 10 voyages pour les clients le moins réguliers ;
- Une progression de 10,9 % des ventes d'abonnements (+47 k€), grâce aux abonnements mensuels ;
- Une progression de 6,4 % des recettes de compensation des abonnements « Pass & Go » (+201 k€) et de 5,0 % des recettes des titres scolaires (+276 k€).

La recette unitaire⁶ s'établit à 0,762 €/voy en 2022, stable par rapport à 2021 (0,756 €).

Les recettes des produits des infractions et frais de dossier s'élèvent à 76 k€ en 2022 contre 91 k€ en 2021.

⁵ En totalisant les recettes des titres du tableau en page 47 du rapport car le total des recettes billettiques n'apparaît pas (contrairement au tableau du rapport 2021).

⁶ Incluant les compensations et voyages des abonnements « Pass & Go » et des « Pass scolaires 5/6 jours ».

5.4 FREQUENTATION DU SERVICE SESAME (PERSONNES A MOBILITE REDUITE)

Les éléments relatifs au service Sésame en 2022 sont présentés dans le dossier 2 :

- 32 655 courses au total ont été réalisées en 2022, en augmentation de 18 % par rapport à 2021 (27 766 courses), soit 4 889 courses de plus, avec un taux de groupage⁷ en légère hausse (50 % en 2022 contre 47 % en 2021, ce qui est un bon niveau de performance) ;
- 9 198 courses ont été sous-traitées, soit un taux de sous-traitance de 28 % (contre 24 % en 2021) ;
- 1 157 annulations ont été enregistrées en 2022 contre 981 en 2021⁸, soit une augmentation de 18 %.

Le service a retrouvé sa dynamique et se rapproche de son niveau de 2019 (33 116 courses réalisées).

La progression des demandes (mesurée au travers le nombre de courses, +18 %) et du nombre de kilomètres réalisés (+9,4 % en propre et +22,5 % en sous-traitance par rapport à 2021) montre l'attractivité du service. Ce qui explique la progression du taux de sous-traitance (CTVH ayant recours à davantage de sous-traitance pour répondre à la demande).

Le kilométrage moyen par course est en diminution de 4 % (17,0 km en 2022 contre 17,7 km en 2021) et le taux de groupage en hausse, ce qui traduit un bon niveau de productivité.

La baisse des courses annulées du fait de CTVH pour des erreurs de planification ou retard véhicule (11 en 2022 contre 80 en 2021) montre une amélioration qualitative de la gestion du service.

Le service a réalisé 32 655 courses en 2022 pour un prévisionnel de 29 700, soit un dépassement de 9,9 % par rapport à l'objectif prévisionnel. Cet écart, inférieur à 10 % ne donne pas lieu à une évolution de la contribution selon les dispositions de l'article 32.2 de la convention de délégation de service public.

On peut regretter l'absence dans le rapport du délégataire de données financières spécifiques au service Sésame.

⁷ Le taux de groupage est calculé correspond au ratio du nombre de missions groupées / nombre total de déplacements, c'est-à-dire nb de courses groupées / nb de courses totales.

⁸ Hors les 169 annulations clients liées au Covid.

6 LA GESTION DES VEHICULES ET LA POLITIQUE DE MAINTENANCE

6.1 LE PARC DE MATERIEL ROULANT

Le parc de véhicules routiers au 31/12/2022 comprend 148 unités, soit 4 de plus par rapport au 31/12/2021, dont :

- 92 bus standards (+ 4 unités) ;
- 32 bus articulés (inchangé) ;
- 14 véhicules PMR (inchangé) ;
- 10 navettes de centre-ville (inchangé).

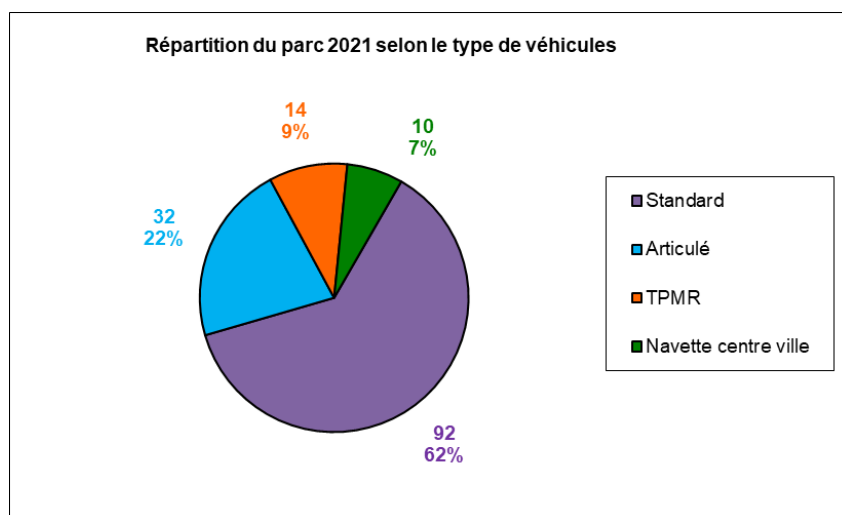


Figure 7 : Répartition du parc par type de véhicule

L'âge moyen du parc bus s'établit à 9,87 ans au 31/12/2021, en légère augmentation par rapport à 2021 (9,56 ans) comme résultante de l'acquisition par le SIMOUV de 7 nouveaux véhicules standards et la réforme de 3 modèles plus anciens.

Le parc de tramways est constitué de 30 rames pour un âge moyen de 14,7 ans.

6.2 LA MAINTENANCE

Les opérations « RGO 900 000 kms » sur les rames de tramway se sont poursuivies en 2022 : 70 % des rames ont entamé le pas de maintenance des 900 000 kms en 2022.

Le rapport annuel ne fait état d'aucune opération de maintenance sur le parc bus, mentionnant simplement le fait que 212 visites préventives ont été effectuées (aux 15 000 km, 30 000 km, 60 000 km et 120 000 km). Sur le tramway, 175 visites préventives ont été effectuées (aux 15 000 km, 30 000 km, 60 000 km et 120 000 km et opérations de reprofilage).

Des opérations sur les infrastructures du tramway ont également été réalisées en 2022, notamment des contrôles de la LAC dans le cadre du plan de maintenance préventive et des travaux de maintenance sur la voie.

6.3 TAUX DE PANNES

La qualité des prestations de maintenance réalisées par le délégataire s'apprécie à travers le nombre de pannes survenues en cours d'année. Le taux de pannes (nombre de pannes aux 10 000 km) est l'indicateur communément utilisé pour mesurer la performance du délégataire dans le cadre de la maintenance des véhicules qui lui sont confiés.

Le total des pannes s'établit à 527 pannes sur le bus en 2022 (contre 533 en 2021) et 768 pannes sur le tram (contre 740 en 2022). On distingue, parmi l'ensemble des pannes, les pannes rouges qui perturbent le service clientèle (celles qui ont nécessité un dépannage sur le réseau ou un changement de véhicule en ligne) des pannes bleues n'ayant pas perturbé le service rendu à la clientèle (avaries sans intervention sur le réseau et pannes sur parc).

Le nombre de pannes rouges recensées en 2022 est de 99 sur le bus (- 4 % par rapport à 2021) et 189 sur le tramway (+13 %).

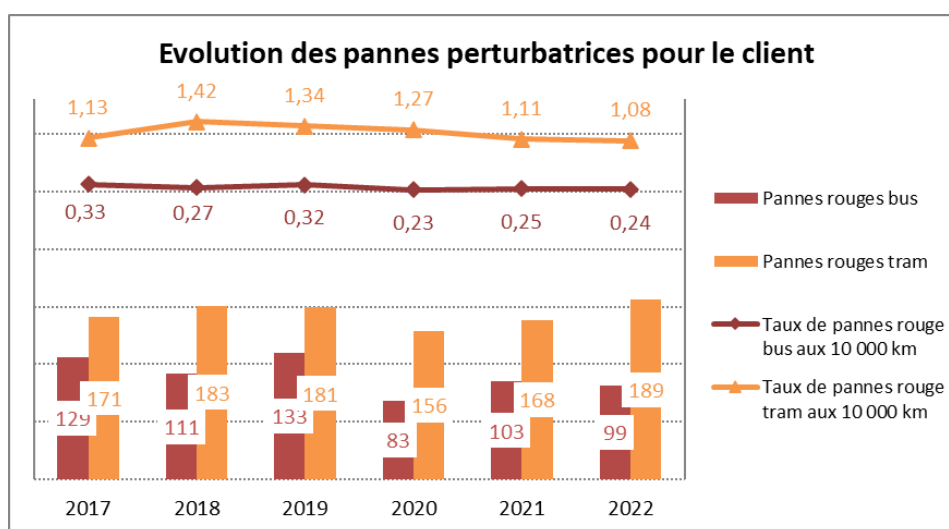


Figure 8 : Evolution des pannes rouges bus et tram

On notera une légère diminution du nombre du taux de pannes rouges⁹ sur le bus (passant de 0,25 en 2021 à 0,24 en 2022) et sur le tramway (passant de 1,11 en 2021 à 1,08 en 2022).

Le tramway continue d'enregistrer une baisse du taux de panne depuis 2018. Mais le taux de pannes rouges à Valenciennes reste élevé par rapport à d'autres réseaux, qui affichent un taux généralement en dessous de 0,6 panne aux 10 000 km. CTVH explique que la baisse en 2022 est le fruit du programme de gros entretien.

Le taux de pannes bus est élevé par rapport aux valeurs habituellement observées sur les réseaux français : un taux de 0,2 panne « rouge » aux 10 000 km pour les bus est déjà considéré comme relativement fort, même si la méthode de calcul des taux de pannes rouges peut parfois différer d'un réseau à l'autre. Ce taux de panne rouge constitue toujours un point de vigilance.

6.4 CONTROLE TECHNIQUE

Chaque véhicule routier de transport en commun doit faire l'objet d'une visite réglementaire obligatoire de contrôle technique tous les 6 mois. L'indicateur du taux de refus aux contrôles techniques est donc révélateur de la qualité de la maintenance réalisée dans un atelier d'entretien, puisqu'en cas de défauts constatés aux visites, un véhicule n'est plus autorisé à circuler en l'état sur le réseau avant sa remise en conformité.

Les contrôles techniques des bus (« visites aux Mines ») ont donné lieu à un taux d'acceptation de 95 % des véhicules en 2022. Les visites réglementaires obligatoires (fréquence tous les 6 mois) ont occasionné 12 sursis et un refus sur les 274 véhicules présentés en 2022, soit un taux brut de refus et sursis de 4,7 %, proche de celui de 2021 (5,2 %).

6.5 LES CONSOMMATIONS

La consommation moyenne des bus s'établit à 37,93 L de gazole aux 100 km en 2022, en augmentation de 2,2 % par rapport à 2021 (37,13 L).

Cette hausse est sans doute à rapprocher du fait que la consommation en 2021 a bénéficié au 1^{er} semestre de bonnes conditions de circulation dues à la baisse du trafic routier en lien avec la crise sanitaire (notamment le confinement d'avril), ainsi que la réduction du taux de remplissage des véhicules (et donc de leur masse).

Pour le tramway, la consommation moyenne est de 390 kWh aux 100 km en 2022, contre 463 kWh en 2021, soit une diminution de 16 %, grâce à la remise en fonction du système KFS qui a permis d'optimiser la production des services selon CTVH.

⁹ Le taux de panne rouge du graphique ci-dessus est calculé sur la base du nombre d'avaries avec dépannage sur le réseau et des kilomètres totaux hors affrétés. Ce taux diffère de celui annoncé par CTVH dans le rapport en page 82 (1,15 en 2021 et 0,96 en 2022) dont on ignore la source.

7 LES INVESTISSEMENTS

7.1 INVESTISSEMENTS A LA CHARGE DU SIMOUV

Les investissements réalisés par le SIMOUV ne sont plus suivis par CTVH depuis 2018. Le SIMOUV suit désormais directement la réalisation des investissements dont il est le maître d'ouvrage. Mais comme cela a été demandé depuis plusieurs années, le rapport 2022 présente le récapitulatif des investissements réalisés par l'autorité organisatrice.

Les investissements réalisés par le SIMOUV en 2022 se sont élevés à 2,9 M€ et ont concerné le renouvellement du matériel roulant (acquisition de 7 standards pour 2,6 M€) et des travaux d'agencement et de constructions (0,3 M€).

Sur la durée sur contrat, le montant du Programme Pluriannuel d'Investissements (PPI) réalisé par le SIMOUV s'élève à 30,8 M€ en cumul de 2016 à 2022, dont :

- 16,5 M€ au titre du renouvellement du matériel roulant (en cours de vérification) ;
- 2,8 M€ pour les travaux de la zone de retournement du tramway à la station « Vosges » ;
- 2,7 M€ pour la rénovation des stations de tramway ;
- 2,6 M€ pour le changement du système billettique.

7.2 INVESTISSEMENTS A LA CHARGE DU DELEGATAIRE

Les investissements réalisés par CTVH en 2022 se sont élevés à 288 k€ et ont consisté principalement en :

- 145 k€ pour des agencements légers (une partie des ressources d'autres investissements a été consacrée au projet « Moby-mix » et à des équipements de sécurité de l'atelier bus, en accord avec le SIMOUV) ;
- 131 k€ pour le matériel informatique et logiciels divers.

Le montant des investissements réalisés par l'exploitant s'élève à 105 % du montant prévisionnel figurant au plan prévisionnel d'investissements de la convention de DSP (275 k€), CTVH indiquant que cette variation par rapport au montant contractuel est validée par le SIMOUV.

On notera que les 60 k€ d'investissement sur les abribus et poteaux d'arrêt prévus au contrat, ainsi que les 50 k€ pour les petits investissements non embarqués d'exploitation, n'ont pas été réalisés en 2022.

Sur la durée du contrat, le montant du PPI réalisé par CTVH s'élève à 3 259 k€ en cumul de 2016 à 2022, détaillé comme suit :

Période	Réalisé	DSP	Δ
2016	702 k€	747 k€	-45 k€
2017	413 k€	325 k€	88 k€
2018	369 k€	275 k€	94 k€
2019	488 k€	275 k€	213 k€
2020	576 k€	320 k€	256 k€
2021	423 k€	275 k€	148 k€
2022	288 k€	275 k€	13 k€
Cumul	3 259 k€	2 492 k€	767 k€

Le montant des investissements réalisés par l'exploitant s'élève à 131 % du montant prévisionnel, soit 767 k€ de plus que prévu, principalement pour des agencements (+685 k€) et les matériels informatiques & logiciels (+393 k€), CTVH soulignant que des équipements et des agencements ont sensiblement amélioré les conditions de travail des collaborateurs du réseau Transvilles.

8 LA POLITIQUE DE RESSOURCES HUMAINES

8.1 EVOLUTION DES EFFECTIFS

L'effectif de CTVH, hormis PMAD et intérimaires, compte 408,0 ETP en moyenne mensuelle en 2022 et se répartit de la manière suivante :

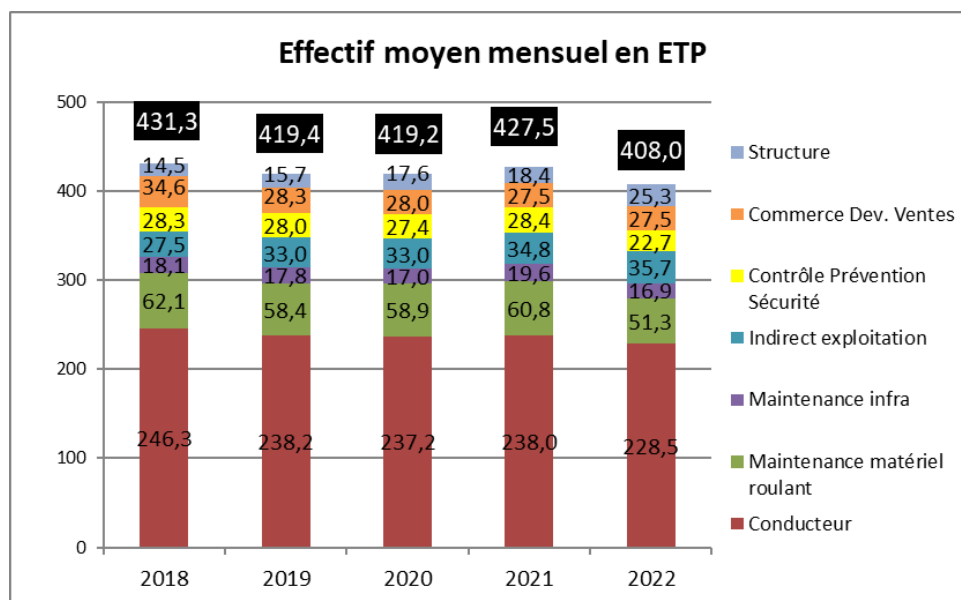


Figure 9 : Répartition des effectifs par catégorie¹⁰

¹⁰ La répartition des effectifs entre les postes indirects et les équipes commerciales de 2019 a été corrigée en raison d'une coquille dans le rapport 2019 (réponse de CTVH à la question 6)

L'effectif a diminué de 4,6 % par rapport à 2021, soit 19,5 ETP de moins, dont 9,5 ETP à la conduite.

A noter que les données 2022 font ressortir une augmentation de 6,9 ETP de l'effectif de structure par rapport à 2021, liée à une réorganisation de l'effectif avec le transfert de l'équipe système (expliquant certainement en grande partie la baisse des effectifs de maintenance du matériel roulant) vers la DSI (section charges fixes de structure).

La baisse de l'effectif de conduite s'inscrit au contraire dans une tendance continue, prévue dès le début de la convention en vigueur, mais qui s'est poursuivie au cours de ces deux dernières années (239,34 ETP en janvier 2021 ; 230,7 ETP en décembre 2022).

La baisse de l'effectif Contrôle Prévention Sécurité (-5,7 ETP) s'explique en partie par la mise en place d'une nouvelle organisation à partir d'avril 2022.

CTVH justifie pour sa part la baisse globale des effectifs 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 », sans autre explication.

Rappelons que l'effectif cible est de 421 agents en 2022 selon l'engagement prévisionnel du délégataire. En 2022, l'effectif réel (408 ETP) était donc inférieur au prévisionnel. On soulignera cependant qu'il était dépassé en 2021 (427,5 ETP).

En 2022, RATP DEV a mis à disposition de sa filiale 8,25 agents d'encadrement (« PMAD »), en légère diminution par rapport à 2021 (8,79 ETP), avec une réduction de l'effectif de 2 ETP sur l'année (9,50 ETP à fin décembre 2021 ; 7,50 ETP à fin décembre 2022).

CTVH a également eu recours à 25,18 ETP conducteurs intérimaires pour pallier les absences (maladie, accidents du travail, ...), en augmentation de 6,8 ETP (18,40 conducteurs intérimaires en 2021), alors que l'absentéisme a reculé. Cette augmentation est à rapprocher du choix de CTVH de réduire son effectif de conduite, hors intérimaires, de 9,5 ETP entre 2021 et 2022. L'effectif intérimaire sur d'autres activités reste stable (11,06 ETP en 2022 et 10,36 en 2021).

Retraité de l'effectif d'intérimaires et des PMAD, l'effectif total ressort à 452,5 ETP en 2021, avec 31,5 salariés de plus que l'atterrissage prévu pour 2022.

Le rapprochement avec l'offre kilométrique réalisée en propre permet de définir la productivité par agent roulant, qui s'établit en 2022 à 23 100 km en moyenne par an et par conducteur¹¹, en tenant compte du renfort des intérimaires de conduite, performance en augmentation de 5 % par rapport à 2021 (22 100 km¹²).

¹¹ Le rapport ne faisant pas la distinction entre l'effectif affecté au tramway et aux bus, il n'est pas possible d'établir la productivité par conducteur de tramway et par conducteur de bus.

¹² Ratio calculé sans prise en compte des absences directement liées à la crise sanitaire au 1^{er} semestre (personnel placé en chômage partiel, absent pour garde d'enfants ou en arrêt pour cause de confinement).

8.2 L'ABSENTEISME

Le taux d'absentéisme moyen en 2022 s'établit à 9,33 % pour l'ensemble de l'entreprise, en baisse de 6,1 % par rapport à 2021 et à 11,19 % pour les seuls conducteurs, en baisse de 10,6 %.

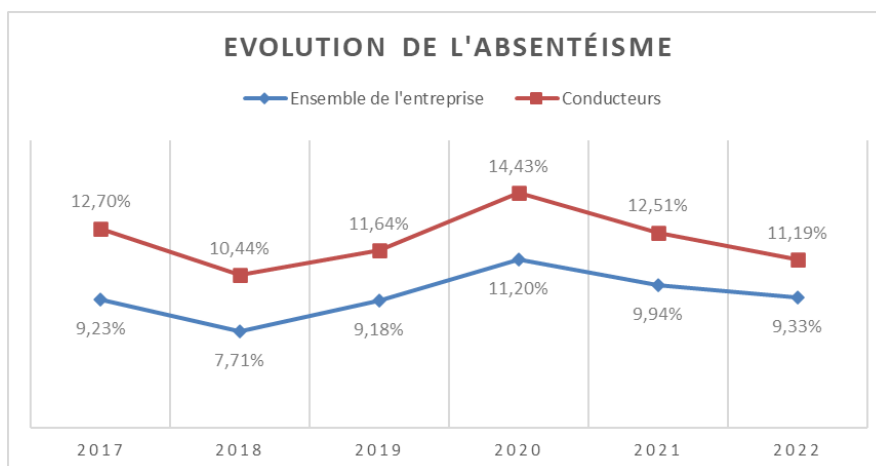


Figure 10 : Evolution de l'absentéisme

Cette amélioration de l'absentéisme s'explique par un impact moins important de la crise sanitaire en 2022 qu'en 2021, même si une vague d'absentéisme liée au Covid est survenue en début d'année 2022.

L'absentéisme pour maladie continue de baisser (-7,2 %) passant de 6,9 % en 2021 à 6,4 % en 2022 (il était de 8,8 % en 2020), grâce au respect des mesures sanitaires mais également grâce à un travail de fond sur l'absentéisme longue durée, selon CTVH. L'absentéisme pour Accident du Travail est resté stable (3,1 %).

A la sortie de la crise sanitaire, le niveau d'absentéisme de CTVH (9,94 % en 2021) se situait au-dessus de la moyenne des entreprises de la branche transport urbain (9,9 % selon le bilan social de l'UTP 2021 ; 2022 non disponible à ce jour) et toujours en hausse par rapport au niveau d'avant Covid (9,18 % en 2019).

8.3 TAUX DE COTISATION AUX ACCIDENTS DU TRAVAIL (AT)

La fréquence des accidents pèse au moins à quatre niveaux sur les coûts de production de l'entreprise :

- en induisant le cas échéant des arrêts de travail ;
- en provoquant des coûts d'immobilisation et de réparation des véhicules ;
- en contribuant à renchérir les primes d'assurance et les indemnités pouvant être dues (dans la limite de la franchise) ;
- et enfin en provoquant une hausse de la cotisation « accidents du travail ».

Ce dernier taux de cotisation est principalement déterminé par l'historique de sinistralité de l'entreprise (tous types d'accidents survenus au personnel dans le cadre du travail ou du trajet domicile-travail et ayant fait l'objet d'une déclaration comme accident du travail). Il est calculé à partir des éléments enregistrés au cours des 3 dernières années connues soit, pour la notification de l'année 2022, les résultats des années 2018, 2019 et 2020.

CTVH est réparti en plusieurs établissements. Pour l'année 2022, les taux de cotisation sont les suivants :

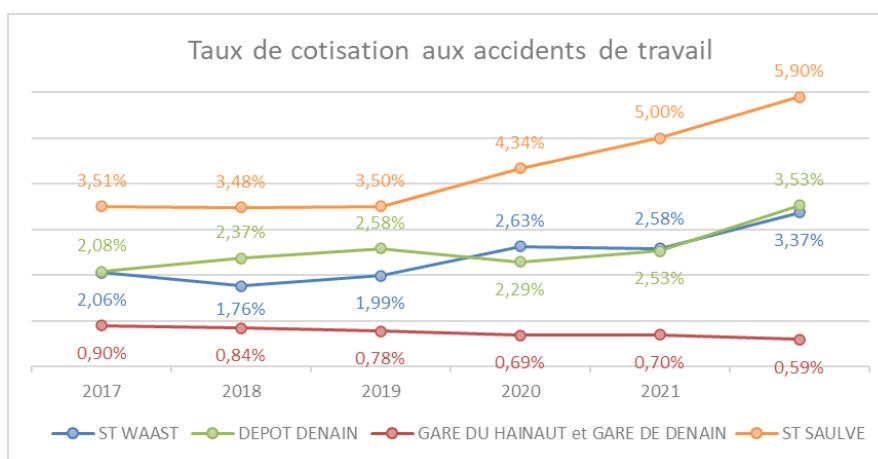


Figure 11 : Evolution du taux d'accident de travail par établissement

On notera que les taux de Saint-Saulve, Saint-Waast et du dépôt de Denain sont en augmentation, en conséquence d'AT des années précédentes continuant de faire effet sur le compte Employeur, alors que ce taux s'améliore sur les agences commerciales (gare du Hainaut et gare de Denain).

Le nombre d'accidents du travail est resté stable en 2022 (47 contre 46 en 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).

9 LA QUALITE DE SERVICE

Le rapport du délégataire présente les résultats trimestriels des indicateurs de la qualité de service. Parmi les points négatifs, on notera en particulier que :

- Avec un taux moyen annuel de 73,75 %, la ponctualité pour les services bus est très en-dessous du seuil d'exigence de 80 % à chacun des trimestres de 2022, mais elle s'améliore par rapport à 2021 (70,78 %) grâce au plan d'action engagé au dernier trimestre 2021, selon CTVH ;

Il en est de même pour la ponctualité des services tramway (57,13 %), largement inférieure au seuil d'exigence de 85 %, et en baisse par rapport à 2021 (61,52 %). CTVH explique ces mauvais résultats par le fait que le PCC privilégie la régularité (respect de l'intervalle entre 2 rames) à la ponctualité (qui se mesure en comparant l'horaire de passage réel à celui théorique) ;

- La qualité de l'information reste globalement inférieure au niveau d'exigence, notamment dans les véhicules (taux de conformité annuel de 92,78 %, inférieur à 95 % à chaque trimestre) et pour les indicateurs relatifs au site Internet (taux annuel de 93,50 %, inférieur à 95 % les 3 derniers trimestres), à l'exception de l'information aux arrêts (moyenne annuelle de 95,50 % dépassant le seuil de 95 % les 3 derniers trimestres) ;
- La fiabilité du service tramway au cours du 3^{ème} trimestre, avec un taux de courses non effectuées représentant 0,43 % du total des courses, dépasse le seuil d'exigence de 0,30 % ;
- La disponibilité des équipements au cours du 4^{ème} trimestre, avec un taux de bon fonctionnement de 89,14 %, est inférieure au seuil d'exigence de 95 %.

A l'inverse, les indicateurs relatifs à la sûreté, au contrôle, à la fiabilité du service bus et à la propreté du matériel roulant et des installations sont des points positifs, dépassant leur seuil d'objectif ouvrant droit au bonus.

Globalement, les résultats 2022 des mesures des indicateurs contractuels de la qualité de service conduisent à un malus de 42 k€ (pour rappel, malus de 56 k€ en 2021).

La nouvelle organisation dédiée à la qualité, mise en place en 2021 (création d'une direction QHSE) et la rédaction des référentiels pour l'information voyageurs et la propreté semblent avoir une incidence positive en 2022, même si la qualité de service reste toujours pénalisée par la ponctualité des bus et du tramway (malus de 7 500 € à chaque trimestre).

La certification ISO 9001 du projet visant à entraîner l'entreprise dans une politique d'amélioration continue a été obtenue en juin 2022 et la certification NF Services pour le service Sésame a été renouvelée avec succès.

10 LES ELEMENTS FINANCIERS

10.1 LES RESULTATS DU DELEGATAIRE

Le chiffre d'affaires de CTVH provient de la contribution forfaitaire versée par le SIMOUV, correspondant aux charges contractuelles d'exploitation, et de divers éléments financiers (partage des recettes, intéressement à la qualité de service, restitution de la TICFE, restitution de l'équivalent du CICE, participation de CTVH à la gratuité des moins de 18 ans, ...). Les recettes perçues par CTVH auprès des usagers étant reversées par la suite à l'autorité organisatrice, elles ne sont pas comptabilisées en produits d'exploitation dans la comptabilité de CTVH.

CTVH

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Chiffre d'affaires (CA)	53 759 k€	53 741 k€	53 354 k€	54 826 k€	50 710 k€	54 868 k€	59 606 k€
Résultat d'exploitation	2 289 k€	1 883 k€	1 630 k€	2 345 k€	1 409 k€	1 715 k€	2 419 k€
Résultat financier	38 k€	41 k€	41 k€	44 k€	43 k€	49 k€	56 k€
Résultat exceptionnel	0 k€	-3 k€	0 k€	0 k€			
(1) Résultat avant participation et IS	2 327 k€	1 922 k€	1 671 k€	2 389 k€	1 453 k€	1 764 k€	2 475 k€
Taux de marge (résultat / CA)	+4,33%	+3,58%	+3,13%	+4,36%	+2,87%	+3,22%	+4,15%
Total CICE	764 k€	812 k€	690 k€				
Résultat avant participation et IS + CICE	3 090 k€	2 733 k€	2 361 k€	2 389 k€	1 453 k€	1 764 k€	2 475 k€
Taux de marge (avec CICE de 2016 à 2018)	+5,75%	+5,09%	+4,42%	+4,36%	+2,87%	+3,22%	+4,15%
(2) Participation des salariés	393 k€	330 k€	178 k€	418 k€	114 k€	292 k€	438 k€
(3) IS sur bénéfices et divers	-43 k€	-301 k€	-290 k€	649 k€	349 k€	413 k€	547 k€
(1)-(2)-(3) Résultat après IS et participation (1) + (2) + (3)	1 977 k€	1 893 k€	1 783 k€	1 323 k€	990 k€	1 059 k€	1 490 k€
Taux de marge de CTVH	+3,68%	+3,52%	+3,34%	+2,41%	+1,95%	+1,93%	+2,50%

Figure 12 : Evolution du résultat et du taux de marge du délégataire

Le chiffre d'affaires 2022 progresse nettement par rapport à 2021, de 4,7 M€ (soit +8,6 %) en raison principalement d'un effet combiné de l'actualisation, de la fin des impacts de la crise Covid et des engagements contractuels qui évoluent¹³.

CTVH a dégagé un résultat (avant IS et participation) bénéficiaire de 2 475 k€ en 2022, en augmentation de 711 k€ par rapport à 2021, avec une hausse du résultat d'exploitation de 704 k€ qui s'explique par :

- Une augmentation des produits d'exploitation de 5,9 M€, dont :
 - +4,1 M€ de hausse de contribution versée par le SIMOUV¹⁴, contribuant en grande partie à l'augmentation de 4,7 M€ du chiffre d'affaires de CTVH ;

¹³ L'avenant 8 prévoyant une augmentation des charges liée à l'évolution de l'offre, compensée en partie par l'absence de réfaction sur la contribution du SIMOUV en 2022 (en 2021, effet Covid et incendie qui a affecté l'exploitation du tram en septembre 2021)

¹⁴ La contribution indexée, retraitée de divers éléments financiers (RGO, participation de CTVH à la gratuité des moins de 25 ans, ...) augmente de 4,3 M€, mais la non-atteinte de l'engagement de recettes entraîne une réfaction sur la contribution plus forte en 2022 (-0,4 M€) qu'en 2021 (-0,2 M€)

- 1,2 M€ de reprises sur amortissements et provisions et transferts de charges plus importantes en 2022 (3,4 M€) qu'en 2021 (2,2 M€), liées la réalisation en 2022 des dernières opérations de maintenance de gros entretien et remise en état des infrastructures en 2022, et des transferts de charges.
- Une augmentation des charges de 5,2 M€, dont :
 - 1,1 M€ de dotations aux amortissements et provisions, dont une partie est liée au décalage de planning de gros entretiens et la remise en état de l'ensemble du patrimoine transféré au nouveau délégataire dans le cadre du protocole de transfert avec KHV (clos en avril 2023) ;
 - 4,1 M€ sur les autres charges en partie liée à l'évolution de l'offre contractuelle et des coûts sous l'effet de l'inflation (carburant et électricité notamment), ces charges étant couvertes par la contribution indexée. A noter que les charges de personnel reculent de 257 k€, en lien avec la diminution de l'effectif de 19,5 ETP qui compensent le coût de l'augmentation salariale (+2 % de la valeur du point 100).

Soit le tableau suivant :

	2021	2022	2022/2021
Achats consommés	2 835 k€	3 422 k€	587 k€
Autres achats et charges externes	24 843 k€	28 651 k€	3 808 k€
Impôts et taxes	1 202 k€	1 261 k€	59 k€
Charges de personnel	25 661 k€	25 404 k€	-257 k€
Dotations amortissements & provisions	701 k€	1 780 k€	1 078 k€
Charges de gestion courante	166 k€	100 k€	-66 k€
Total des charges d'exploitation	55 410 k€	60 618 k€	5 208 k€

Total des produits d'exploitation	57 125 k€	63 037 k€	5 912 k€
dont CA (contribution)	54 868 k€	59 606 k€	4 738 k€
dont reprises sur amortissements et provisions	2 250 k€	3 428 k€	1 178 k€

Résultat d'exploitation	1 715 k€	2 419 k€	704 k€
--------------------------------	-----------------	-----------------	---------------

Le résultat d'exploitation représente la rentabilité de l'entreprise, après paiement des sommes dues au groupe au titre de l'assistance technique et des honoraires pour le personnel mis à disposition.

Le taux de marge (résultat / chiffre d'affaires) ressort à 4,15 % en 2022, en progression de 29 % par rapport à 2021 (où ce taux était de 3,22 %).

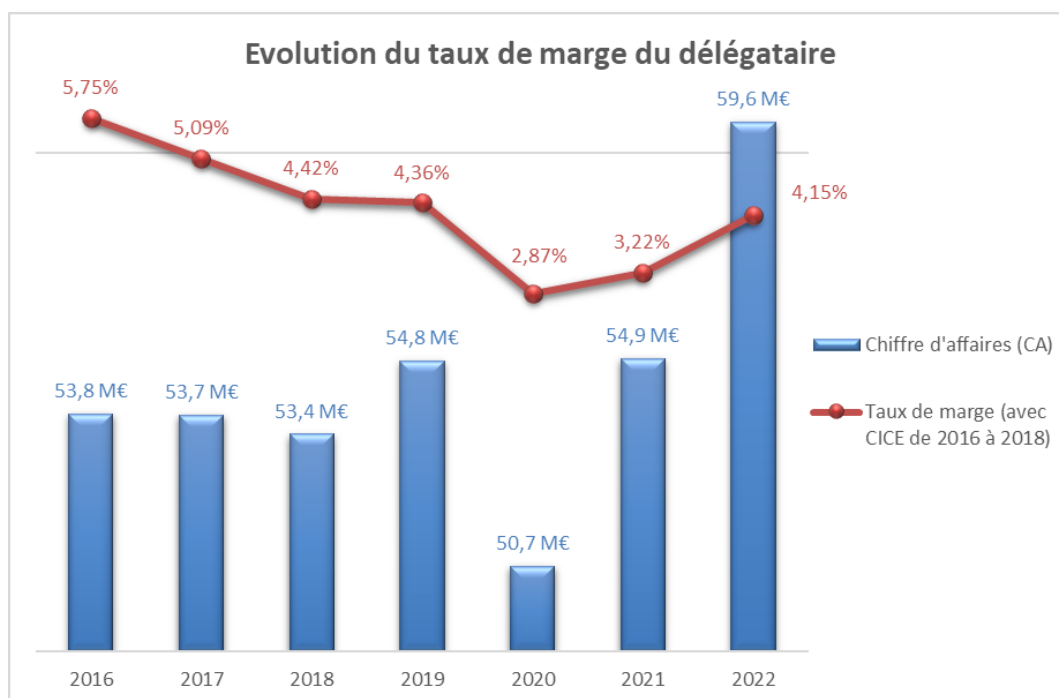


Figure 13 : Evolution du taux de marge¹⁵

En 2022, CTVH a versé 438 k€ de participation aux salariés (contre 292 k€ en 2021) et payé 547 k€ d'impôt sur les sociétés (contre 413 k€ en 2021). Le résultat net de CTVH, après IS et participation, s'établit à 1 490 k€ en 2022 contre 1 059 k€ en 2021, le taux de marge après IS et participation est passé de 1,93 % du chiffre d'affaires en 2021 à 2,50 % en 2022.

10.2 LA PERFORMANCE ECONOMIQUE DU RESEAU

Le ratio le plus synthétique pour exprimer la performance économique d'un réseau de transport est le taux de couverture des dépenses par les recettes (R/D) : il exprime le pourcentage des charges qui sont couvertes par les recettes d'exploitation. Le taux de couverture peut s'analyser par la décomposition en 3 facteurs $\frac{R}{D} = \frac{V}{K} \times \frac{R}{V} \times \frac{K}{D}$ permettant d'avoir une approche de :

- La performance commerciale (fréquentation du service) : pour un kilomètre parcouru, quel est le nombre de voyageurs transportés ? C'est le ratio V/K (voyages par kilomètre).
- Les niveaux des tarifs : chaque voyageur transporté rapporte-t-il une recette faible ou élevée ? C'est le ratio R/V (recette par voyage).
- La productivité technique : chaque kilomètre parcouru coûte-t-il cher à produire ? C'est le ratio D/K. Dans la formule ci-dessous la productivité technique correspond au ratio 1/(D/K) qui exprime le nombre de kilomètres parcourus avec un euro de dépenses.

¹⁵ Afin de raisonner à périmètre équivalent, nous avons retraité le résultat des exercices 2016, 2017 et 2018 en réintégrant le montant du CICE perçu par CTVH.

Les éléments ci-dessous sont issus des rapports d'activités annuels du délégataire. N'est pas pris en compte pour déterminer la productivité technique le montant des dotations aux provisions pour risques et charges. Par ailleurs, le tarif moyen n'intègre pas la recette de compensation des abonnements « Pass & Go ».

Sur le réseau de Valenciennes, le taux de couverture des charges par les produits de trafic est de 16,5 % en 2021, stable par rapport à 2021 (il était de 16,4 %), avec une progression de la fréquentation et du tarif moyen, dans une moindre mesure, qui permet de compenser la baisse de la productivité technique.

	Fréquentation V/K	Tarif moyen R/V	Productivité technique		Taux couverture R/D
			D/K*	1/(D/K)	
2019	1,88 voy/k	0,67 €	6,00 €	0,17	21,1%
2020	1,80 voy/k	0,60 €	6,75 €	0,15	16,1%
2021	1,86 voy/k	0,56 €	6,36 €	0,16	16,4%
2022	1,91 voy/k	0,57 €	6,56 €	0,15	16,5%
Δ N/N-1	+2,5%	+1,1%	+3,2%	-3,1%	+0,5%

* hors coût des lignes régionales payées par le SIMOUV

Figure 14 : Evolution de la performance économique

En 2022, la fréquentation est repartie à la hausse, bénéficiant de l'année pleine d'exploitation du nouveau réseau (remise en fonction de la T2 et redynamisation du réseau en septembre 2021, avec la densification des lignes structurantes et de centres-villes), alors qu'elle était encore handicapée par la crise sanitaire au cours du 1^{er} semestre 2021.

Le tarif moyen augmente légèrement avec une progression des ventes de tickets (qui ont une recette unitaire élevée), plus forte que celle des ventes d'abonnements (qui ont une recette unitaire plus faible), tirant la recette unitaire globale vers le haut.

La productivité technique se dégrade en 2022. L'analyse est difficile à réaliser étant donné que nous ne sommes pas à iso périmètre, avec des coûts d'exploitation du nouveau réseau en année pleine en 2022, notamment le fonctionnement sur une année de la ligne T2 (coût kilométrique du tram plus élevé que celui du bus) et une offre affrétée en augmentation (coût kilométrique plus faible en sous-traitance).

A noter que CTVH affiche dans son rapport, au §2.4 du dossier 2, un taux de couverture de 22,57 % en 2022, comme en 2021, tenant compte des recettes de compensation de la gratuité des abonnements « Pass & Go » payées par le SIMOUV, contrairement à notre approche. Par ailleurs, le ratio V/K de CTVH (1,99) n'intègre pas les kilomètres des lignes régionales payées par le SIMOUV (366 319 km en 2022), alors que la fréquentation (17 104 905 voyages) comptabilise les voyages sur ces lignes. De même, le ratio des dépenses au kilomètre (6,724 €) prend en compte les dépenses de CTVH incluant les dotations aux amortissements, contrairement à notre approche¹⁶.

¹⁶ Notre approche n'est pas non plus parfaite car nous n'intégrons pas le coût d'exploitation des lignes régionales payées par le SIMOUV, que nous ne connaissons pas

10.3 VERIFICATION DU NIVEAU DE CONTRIBUTION ET DE LA FACTURE 2022

La vérification de la facture 2022 a fait l'objet d'un rapport distinct transmis au SIMOUV en mai 2023.

Pour rappel, le solde à la charge du SIMOUV en 2022, correspondant à la différence entre les montants versés au délégataire et les montants reversés par le délégataire, est de **46 049 519 € selon les modalités contractuelles contre 46 051 377 € selon le calcul de CTVH.**

Montant reversé par le SIMOUV au délégataire	Selon CTVH	Selon modalités contractuelles	Ecart
Charges indexées	61 569 796 €	61 567 941 €	1 855 €
Eléments en transparence	-1 322 422 €	-1 322 422 €	0 €
Partage recettes trafic	0 €	0 €	0 €
Partage recettes diverses	0 €	0 €	0 €
Interessement à la qualité de service	-49 311 €	-49 312 €	1 €
Option n°2 (RGO)	508 829 €	508 829 €	0 €
Participation CTVH à la gratuité des -18 et -25 ans	-800 000 €	-800 000 €	0 €
Réfaction sur l'offre de septembre 2021	-72 314 €	-72 315 €	1 €
Renforcement offre vélo	65 600 €	65 600 €	0 €
Adaptation exceptionnelle des services	-46 099 €	-46 099 €	0 €
Variation de la contribution PMR	0 €	0 €	0 €
	59 854 080 €	59 852 223 €	1 857 €
Acomptes déjà versés :	52 059 366 €	52 059 366 €	0 €
Option 2 hors indexation facturée :	443 927 €	443 927 €	0 €
Solde à verser à CTVH :	7 350 788 €	7 348 930 €	1 857 €
Montant des recettes reversées par le délégataire au SIMOUV			
Recettes réelles commerciales + scolaires	13 379 757 €	13 379 757 €	0 €
Recettes réelles diverses	422 947 €	422 947 €	0 €
	13 802 704 €	13 802 704 €	0 €
Acomptes déjà versés :	13 287 380 €	13 287 380 €	0 €
Solde à verser au SIMOUV :	515 323 €	515 323 €	0 €
Coût du réseau pour le SIMOUV			
Solde à la charge du SIMOUV	46 051 377 €	46 049 519 €	1 857 €

L'écart entre les deux approches représente 1 857 € en défaveur du SIMOUV en raison de :

- **L'erreur de CTVH sur la prise en compte de la période de référence « 0 » de l'indexation des charges variables des navettes relevant des avenants 3 et 6 : 2 592 € en défaveur du SIMOUV ;**
- **La non-application de la règle d'arrondi des coefficients d'indexation par CTVH (alors que les dispositions contractuelles prévoient que tous les calculs de l'indexation se font avec un arrondi à la quatrième décimale selon l'article 17.5) : 735 € en faveur du SIMOUV.**

Interrogé sur ce point, CTVH propose de corriger cette erreur en établissant un avoir mais pour un montant de 2 208 € sur les navettes et 383 € sur la ligne « Luciole », dont on ignore le calcul.

11 CONCLUSION

L'année 2022 marque la fin du contrat de délégation de service public conclu avec RATP Développement sur la période 2016-2022, service dont l'exploitation était assurée par sa filiale dédiée CTVH.

Le délégataire n'ayant pas été renouvelé à l'issue de la procédure de consultation lancée par le SIMOUV, c'est une filiale de KEOLIS qui a été désignée comme concessionnaire à partir du 1^{er} janvier 2023.

Des procédures de clôture définitive de la délégation de service public et de transition entre l'ancien et le nouveau délégataire sont donc intervenues entre juillet 2022, date à laquelle le Comité Syndical du SIMOUV a décidé du choix du nouveau délégataire, et le début de l'année 2023.

La trajectoire initialement prévue lors de la signature du contrat de délégation de service public a subi plusieurs interférences, notamment du fait :

- De la perturbation majeure qu'a constitué la pandémie de COVID-19, entraînant une chute de la fréquentation, et une adaptation du volume de l'offre ainsi que des mesures de protection. Des actions de compensations, en particulier le recours au chômage partiel mis en place par l'Etat, ont permis de limiter les conséquences financières de cette crise pour le SIMOUV. L'année 2022 a vu une remontée de la fréquentation qui enregistre son meilleur résultat depuis 2016, même si elle reste inférieure d'un peu moins d'un million de voyages par rapport à la prévision initiale. Il n'en demeure pas moins qu'il est sans doute trop tôt pour apprécier exactement ses conséquences sur les comportements de mobilité au cours des années à venir ;
- Des problèmes techniques de longue durée, liés aux défaillances du système KFS sur le fonctionnement de la ligne T2, dont l'exploitation en mode nominal a pu être reprise en mai 2021, 2022 étant donc une année pleine de fonctionnement normal ;
- D'importantes décisions d'ordre tarifaire, avec la gratuité offerte en deux temps, aux moins de 18 ans (dès le 1^{er} septembre 2018) puis aux moins de 25 ans (dès le 1^{er} septembre 2019), avec de fortes conséquences sur les recettes plus que sur la fréquentation ;
- Du retrait du Département du Nord, à compter du 1^{er} septembre 2016, du financement du transport scolaire des collégiens, qui s'est traduit par une contribution financière supplémentaire par le SIMOUV afin d'éviter un alourdissement de la part imputée aux familles à ce titre.

L'année 2022 consolide un retour vers une situation normalisée, après l'épisode aigu de la pandémie et les difficultés techniques du tramway qui avaient pu compromettre l'attractivité de ce mode.

Dans l'ensemble, la délégation de service public qui arrive à son terme a permis, notamment au cours de ses premières années, la mise en place réussie d'une meilleure configuration de l'offre de transport, assortie d'une adaptation des moyens humains et matériels correspondants, sans générer de conflictualité sociale.

Un effort sur le renouvellement du matériel roulant autobus, qui avait pris un certain retard en raison de l'engagement considérable en faveur du tramway, est également à noter au cours de la période la plus récente. Des opérations de gros entretien ont également pu être entamées.

Un certain nombre de sujets demandent toutefois à faire l'objet d'une attention particulière :

- La nécessité d'améliorer la fréquentation en rendant le service plus attractif, afin de justifier pleinement l'important investissement de la collectivité dans celui-ci ;
- Le niveau de qualité reste, à l'instar des années précédentes, insuffisant sur plusieurs indicateurs essentiels ;
- Les taux de pannes sur le matériel roulant ont un potentiel d'amélioration non négligeable ;
- Un phénomène de fraude qui reste à un niveau élevé et contre lequel l'exploitant semble avoir eu du mal à lutter efficacement. Outre la perte directe de voyageurs qui en découle, cela contribue à un sentiment d'insécurité susceptible d'être dissuasif pour toute une catégorie de clientèle potentielle ;
- Une connaissance de la clientèle et un effort commercial qui pourraient être mieux structurés par le délégataire ;
- Sur le plan de la contribution financière, est apparue la nécessité d'une clarification afin d'éviter de faire apparaître en recettes les contributions spécifiques du SIMOUV au titre des transports scolaires ou de la compensation de la gratuité ouverte par les abonnements « Pass & Go », présentation qui fait perdre en lisibilité la contribution réelle de la collectivité au fonctionnement du service.

Ces différents sujets, ainsi que des thèmes essentiels comme les opérations de gros entretien sur le système tramway (matériel roulant et infrastructures) et la transition énergétique avec les importantes décisions prises par le SIMOUV, relatives à la création d'une station de distribution de GNV biosourcé et l'adoption d'un plan pluriannuel de renouvellement du parc de matériel roulant bus utilisant cette même énergie, ont été pris en compte dans la délégation de service public entrée en vigueur au 1^{er} janvier 2023.

Enfin, en ce qui concerne la finalité et la cohérence des informations figurant dans le rapport du délégataire, on peut regretter que les remarques formulées depuis plusieurs années, par exemple sur le mode de calcul de la vitesse commerciale moyenne, n'aient jamais été suivies d'effet, et ce jusqu'à la dernière année du contrat. Cela pourrait être l'indice d'une insuffisance d'écoute du délégataire vis-à-vis des demandes de la collectivité, pourtant essentielle à la production d'un service public de qualité.