



Rapport Annuel d'activité 2014

Transports urbains *Corolis*



Table des matières

1	Préambule, <i>un réseau toujours plus dynamique</i>	3
2	Les faits marquants de l'année 2014.....	4
	Janvier	4
	Mars	4
	Mai	5
	Juin	6
	Juillet.....	6
	Août.....	7
	Septembre	8
	Octobre	9
	Novembre	9
	Décembre	9
3	L'offre commerciale	11
3.1	L'offre kilométrique	11
3.2	La fréquentation du réseau : nouvelle année de progression.....	12
3.2.1	La répartition de la fréquentation Payants / Gratuits	13
3.2.2	La répartition de la fréquentation par ligne.....	13
3.2.3	La fréquentation du TAD	14
3.2.4	La fréquentation du GratuitBus	15
3.3	Les recettes.....	16
3.4	La répartition des voyages payants par titre de transport.....	18
4	L'exploitation	19
4.1	L'organisation fonctionnelle	19
4.2	Le personnel de conduite	20
4.3	La politique formation	21
4.4	Les infrastructures	22
4.5	Le parc de véhicules.....	23
4.6	L'évolution du parc	24
4.7	La maintenance des véhicules	25
5	Le programme qualité et sécurité	26
5.1	Les engagements FACE	26
5.2	Le baromètre qualité.....	26
6	Les données financières.....	28
6.1	Méthode de calcul économique.....	28
6.2	Les données comptables.....	29
	Annexe : La revue de presse 2014.....	31



1 Préambule, un réseau toujours plus dynamique



L'année 2014 a été marquée par notre volonté de continuer à dynamiser le réseau COROLIS en intensifiant nos efforts sur **l'optimisation de notre organisation interne et le renforcement de notre politique commerciale et marketing.**

Cette démarche a permis **d'améliorer les conditions et la qualité de travail** de notre personnel de conduite en proposant :

- des réunions internes afin d'échanger sur les contraintes de chaque ligne du réseau,
- la mise en place de roulements adaptés aux suggestions des collaborateurs,
- des formations sur la gestion du stress répondant aux besoins des conducteurs,
- une campagne de communication interne sur la qualité de service, la sécurité et la citoyenneté (ID COROLIS),
- l'ouverture d'un local de repos pour les conducteurs Place Clémenceau.

Simultanément, les équipes de CABARO ont programmé une vaste campagne de **promotion des services de transport COROLIS** en proposant :

- une réflexion sur la restructuration du réseau à moyen terme à la demande de la Communauté d'Agglomération du Beauvaisis,
- le lancement du BUT (Billet Unique de Transport) avec la création d'une mascotte BUTO,
- la mise en place d'outils numériques pour le déploiement du réseau « COROLIS 2.0 », comme Facebook ou le site web *responsive* Corolis.fr.

Ces différentes actions ont permis d'obtenir :

- une hausse des **recettes de + 9.3 %**,
- une hausse de la **fréquentation de +10.2%**,
- une baisse de **l'absentéisme de - 4.1%**,

et d'enregistrer une nouvelle année sans aucun conflit social.

Ces bons résultats, qui valident la politique de mobilisation continue et de proactivité engagée par nos équipes au service des habitants de la Communauté d'Agglomération du Beauvaisis, placent le réseau dans une très bonne dynamique pour 2015.

Germain
SAUVETRE
Directeur CABARO



2 Les faits marquants de l'année 2014

Janvier

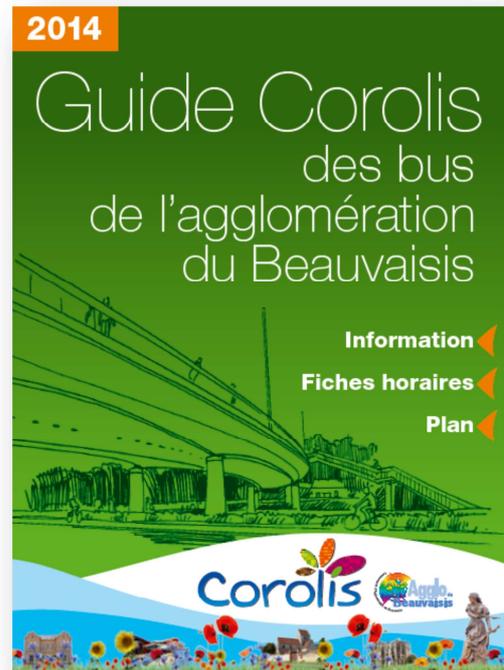
- **Nouvelle grille horaire** suite à la réouverture du Pont de Paris : **fiabilisation** des temps de parcours (bureau d'études, **consultation** des conducteurs, **validation** lors du Comité des usagers).

Edition des nouvelles fiches horaires en tenant compte des :

- Temps de parcours étudiés,
- Temps de régulation nécessaires,
- Moyens actuels (matériels et humains),
- Contraintes commerciales (entrées et sorties d'établissements scolaires, entreprises,...).

- **Nouveau Guide Horaire 2015** distribué dans toutes les boîtes aux lettres des habitants de l'Agglomération du Beauvaisis comprenant :

- Un plan détaillé du réseau,
- L'ensemble des fiches Horaires,
- Un guide pratique contenant toutes les informations utiles.



Mars

Lancement de l'opération « On y va en bus 2014 » sur le thème « **COROLIS EN CHANTANT** ».



Mai

- Corolis et Cabaro Partenaires du **Festival de Violoncelle**.
- Corolis et Cabaro Partenaires transport du **Tournoi de rugby des Ovalies** organisé par les étudiants de l'Institut Lasalle.
- **Corolis d'or 2014** : Grand concours de dextérité des conducteurs Corolis.



- Partenariat et transport : « **Cocktail Culturel** » avec l'ASCA, APF, et Itinér'air (concert de JL Style, conducteur sur la ligne 1 de Corolis).

Rafraîchissez-vous !
le samedi 31 mai à l'**ASCA**
de 14h à 21h

Cocktail Culturel

Contes
Des jeux pour grands et petits
Atelier musique sur ordinateur
Concerts
Cours métrages

Entrée libre
Petite restauration sucrée et salée

8 Av. de Bourgogne à **BEAUVAIS**

Pour tout renseignement:
Asca : 03 44 10 30 91 | APF : 03 44 15 30 01

Juin

- Mise en service de **2 nouveaux bus hybrides**.



- Remise des prix pour l'opération « **On y va en bus 2014** » aux classes gagnantes.

- Participation à la 2ème édition des **États Régionaux de l'inclusion** organisée par l'APF.



Juillet

- Organisation et mise en place des **navettes gratuites** de la Mairie vers les quartiers pour le feu d'artifice tiré en plein centre-ville.
- Organisation d'un test du **nouveau Bus hybride Man** et visite du dépôt Corolis pour les nouveaux membres de la Commission Transport.



Août

- Campagne d'information voyageurs :
Prolongation du guide horaire jusqu'au 31 décembre 2014.

Site Internet corolis.fr, en responsive design pour s'adapter aux écrans smartphones et tablettes, **page Facebook**, et lancement de 2 services exclusifs Transdev : **SmartPress et SmartNovel** pour lire gratuitement la presse magazine ou des romans pendant le temps de transport en bus. Ces nouveaux médias complètent notre dispositif d'information numérique déjà entamé en 2013 avec Twitter.



Septembre

- Participation à la **Journée du Transport Public** et soutien des **Journées du Patrimoine**.
- Participation au **Village Prévention Routière et Villa vélo** : Animations et jeux pour les enfants et pour les grands sur le thème de la sécurité à bords du Bus Charly. Un cadeau pour tous les participants !
- Lancement Opération « **ID COROLIS** » campagne communication interne sur la qualité de service, la sécurité et la citoyenneté.
- Début de la campagne d'information-promotion **sur le TAD** dans les 31 communes de l'Agglomération. Rencontres avec les élus et remise de flyers et affiches.

BOÎTE À ID COROLIS



Seule la meilleure gagne !

- Optimisation réseau
- Qualité de Service
- Sécurité
- Citoyenneté (incivilités, fraudes...)

E-mail : idcorolis@gmail.com



JOURNÉE DU TRANSPORT PUBLIC 20 SEPTEMBRE 2014



1. Le Parc de la Culture	5. Musée des Beaux-Arts de la Région
2. Théâtre de la Ville	6. Centre des Sciences
3. Centre Culturel François Mitterrand	7. Centre de la Ville
4. Espace Culturel de la Ville	8. Musée de la Ville

Les Arrêts CULTURE

Profitez des journées européennes du patrimoine avec le réseau Corolis

www.journeedutransportpublic.fr



TAD

Le Transport à la Demande

Le transport «sur mesure» de l'Agglomération du Beauvaisis

T.A.D., MODE D'EMPLOI :

Le TAD vous permet de relier les 31 communes de l'agglomération le lundi, mardi, jeudi et vendredi de **7h30 à 19h00**. Le dimanche vous pouvez même l'utiliser pour vos déplacements dans Beauvais intra-muros de **9h00 à 18h00**.

- 1 Réservez votre transport auprès de l'agence Oïse Mobilité en appelant le **0 810 60 00 60** (n° Azur - prix d'un appel local depuis un poste fixe) au plus tard avant 17h30 la veille d'un déplacement ou avant 12h le samedi pour vos déplacements du dimanche ou du lundi.
- 2 Indiquer à l'opérateur le jour, l'heure, l'origine et la destination du déplacement,
- 3 Un minibus urbain, accessible aux personnes à mobilité réduite autonomes dans leurs déplacements, vient vous chercher au point d'arrêt de transport en commun le plus proche de votre domicile.

* 2€ l'aller, 3,50€ l'aller-retour sur réservation au : **0 810 60 00 60**

SUIVEZ COROLIS EN DIRECT

Alerte par SMS ou email : oise-mobilite.fr > mon espace

Vidéos notre site internet : corolis.fr

Suivez nous sur twitter : twitter.com/CorolisBeauvais

Retrouvez nous sur facebook : facebook.com/CorolisBeauvais



Octobre

- Corolis et Cabaro engagent 2 équipes au **Challenge Inter-entreprises** au Plan d'eau du Canada.

Novembre

- Mise en accessibilité de la gare de bus Place Clémenceau pendant les vacances de la Toussaint : **Affichage, et fléchage** de tous les arrêts temporaires pendant les travaux.

Décembre

- **Naissance de la mascotte « BUTO »**, immédiatement adoptée par les beauvaisiens.
- Lancement du nouveau titre de transport de Corolis : le « **BUT** » **Billet Unique de Transport** (1€ Bus + Vélo illimité).
- **Inauguration** du local conducteur mis à disposition place Clémenceau.
- **BUTO** donne le coup d'envoi du match de l'ASBO BEAUVAIS - SEDAN.
- Départ à la retraite de Monsieur **Jean-Pierre Mancel**.



- Lancement de l'exposition **Transdev - Unesco - Sipa : « Les Chemins de l'École »** à la Galerie Nationale de la Tapisserie en la présence de Caroline Cayeux et Elizabeth Badinter. Première version numérique en France de l'exposition.



Amal, petite Libyenne, prend tous les jours un chemin encore marqué par la violence et la menace des explosions

Photo prise en Libye.

LES CHEMINS DE L'ÉCOLE

EXPOSITION PHOTOGRAPHIQUE
dédiée aux enfants du monde entier

EN AVANT-PREMIÈRE
À BEAUVAIS
VERSION DIGITALE

Renseignements : 03 44 15 67 00
Entrée libre

du **9 DÉCEMBRE** 2014
au **11 JANVIER** 2015

GALERIE NATIONALE
DE LA TAPISSERIE - BEAUVAIS

Du mardi au vendredi de 12h à 18h
Samedi et dimanche de 10h à 18h
Fermeture exceptionnelle les 25 décembre et 1^{er} janvier



3 L'offre commerciale

3.1 L'offre kilométrique

➤ Kilomètres effectués par ligne en 2014 :

Intitulé		2012	2013	2014
Ligne 1	Argentine - Mairie - Saint-Jean	201 322	211 208	209 733
Ligne 2	Saint-Jean/Caurroy - Mairie - Ruisselets/Beauséjour	143 923	151 262	150 968
Ligne 3	Saint-Lazare - Mairie - Hôpital	155 128	162 965	162 682
Ligne 4	Mairie - Parc Municipal	65 858	68 105	66 834
Ligne 5	Mairie - Bois du Parc	73 443	76 012	74 585
Ligne 6	Mairie Plouy Saint-Lucien	31 448	32 784	32 210
Ligne 7	Place de Noailles - Z.I. n°2 - Rimbaud	82 382	85 949	84 325
Ligne 8	Mairie - Délie - Villers	100 735	105 014	103 150
Ligne 9	Campus LaSalle - Mairie - Longue Haye	100 263	102 872	101 218
Ligne 10	Mairie - Plan d'eau du Canada	10 900	11 363	1 944
Ligne 11 A-B-C	Lignes du Dimanche et jours fériés	17 516	18 260	17 900
Ligne 12	Mairie - Zone d'activités des Tilleuls - Tillé Aéroport	97 725	101 876	99 865
Ligne 13	Mairie - Auneuil	65 815	67 811	66 473
Ligne 14	Mairie - Haut Villé	32 999	34 201	33 526
Navette Lasalle	Gare SNCF - Campus LaSalle	37 357	1 808	1 772
Navette Corot	Gare Routière - Lycée Corot	38 247	1 683	1 650
Navette GratuitBus	Parking Saint Quentin - Mairie	1 614	39 748	38 964
T1-T25-T3-T6-T7-T8	Navettes communes	1 734	38 944	38 176
Total Lignes		1 258 409	1 311 865	1 285 975
TAD	Transport à la demande - Agglomération du Beauvaisis	150 162	188 967	192 195
Total Réseau		1 408 571	1 500 832	1 478 170

- Une offre kilométrique **stable** avec peu de changements sur le réseau.
- La légère baisse de l'offre kilométrique (-1,51%) est essentiellement due à la **réouverture du pont de Paris**.
- Les autres variations kilométriques par ligne sont dues à un effet de calendrier (jours fériés et vacances scolaires).

3.2 La fréquentation du réseau : nouvelle année de progression.

N° de Ligne	Intitulé	2012	2013	2014
Ligne 1	Argentine - Mairie - Saint-Jean	1 213 882	1 235 860	1 237 512
Ligne 2	Saint-Jean/Caurroy - Mairie - Ruisselets/Beauséjour	639 397	667 780	612 502
Ligne 3	Saint-Lazare - Mairie - Hôpital	671 234	676 824	834 812
Ligne 4	Mairie - Parc Municipal	246 713	248 194	317 666
Ligne 5	Mairie - Bois du Parc	153 993	155 935	161 965
Ligne 6	Mairie Plouy Saint-Lucien	3 544	3 485	3 469
Ligne 7	Place de Noailles - Z.I. n°2 - Rimbaud	119 777	121 568	209 735
Ligne 8	Mairie - Délie - Villers	69 662	131 507	222 234
Ligne 9	Hôpital - Mairie - Longue Haye	407 814	413 236	364 520
Ligne 10	Mairie - Plan d'eau du Canada	6 379	7 349	5 391
Ligne 11 A-B-C	Lignes du Dimanche et jours fériés	11 868	21 742	31 304
Ligne 12	Mairie - Zone d'activités des Tilleuls - Tillé Aéroport	93 519	127 808	186 248
Ligne 13	Mairie - Auneuil	8 820	14 208	28 117
Ligne 14	Mairie - Haut Villé	2 126	4 793	11 565
Navette Scolaires			6 077	2 757
Navette LaSalle		-	743	699
Navette Corot	Arrêt Gare Routière - Lycée Corot	10 282	1 445	420
STL		3 659 011	3 838 556	4 230 915
Navette GratuitBus	Saint Quentin - Place Clémenceau	30 154	45 155	51 422
T1-T25-T3-T6-T7-T8	Navettes communes	9 636	4 642	4 260
TAD	Transport à la demande - Agglomération du Beauvaisis	13 675	14 383	15 088
TOTAL Réseau		3 712 476	3 902 736	4 301 685

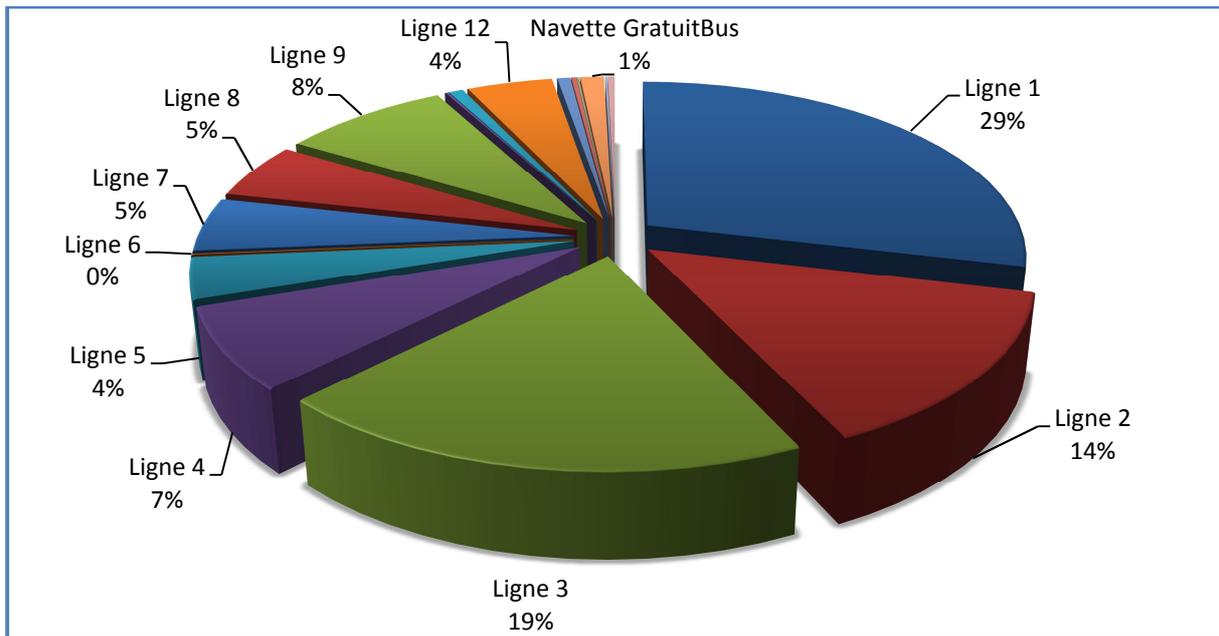
- Après la progression de **+ 5,1 % en 2013**, nous gagnons en 2014 près de **400 000 voyages**, soit une progression de **+ 10,22%**.
- Les **campagnes marketing** tout au long de l'année et l'intensification de la **communication digitale** auprès des voyageurs (Internet, Twitter et Facebook notamment), les efforts liés au **suivi du baromètre qualité de service**, notamment avec les **nouveaux roulements** conjugués à une **tarification** toujours très attractive, sont autant de facteurs qui expliquent cette **belle augmentation** de la fréquentation globale.
- Par ailleurs, la **politique soutenue de contrôles et la présence renforcée des équipes** sur le réseau ont également eu un effet bénéfique sur l'évolution de la fréquentation. Entre 2013 et 2014 le nombre de contrôle a augmenté de 136% en parallèle les recettes de verbalisation ont augmenté de 75,47%.
- La part des **lignes structurantes du réseau 1, 2, 3 et 9** reste toujours prépondérante avec **72% des voyages** même si la ligne 2 connaît un premier ralentissement au profit de la ligne desservant **l'aéroport de Beauvais Tillé** et des lignes 4 et 5.
- Avec **6 000 voyages supplémentaires**, le GratuitBus poursuit sa progression.
- Le **TAD** connaît une progression de **+4,9%**.

3.2.1 La répartition de la fréquentation Payants / Gratuits

	2012	2013	2014	Répartition
Payants	1 259 354	1 326 930	1 458 443	34%
Gratuits	2 455 134	2 575 806	2 843 242	66%
Total Réseau	3 714 488	3 902 736	4 301 685	100%

- La répartition des voyages *Payants/Gratuits* est **conforme** à nos estimations précédentes.

3.2.2 La répartition de la fréquentation par ligne



- **La ligne 1** reliant les deux quartiers de densité de population les plus importantes de l'Agglomération (Argentine et Saint-Jean), reste largement **au-dessus du million de voyages** et concentre à elle seule **près d'un tiers** de la fréquentation totale du réseau Corolis.
- Même si elle ne pèse encore que 4% de la fréquentation totale des lignes régulières du réseau la **ligne 12 de l'Aéroport** enregistre une **forte progression de 45%** et s'approche des **200 000 voyages**.

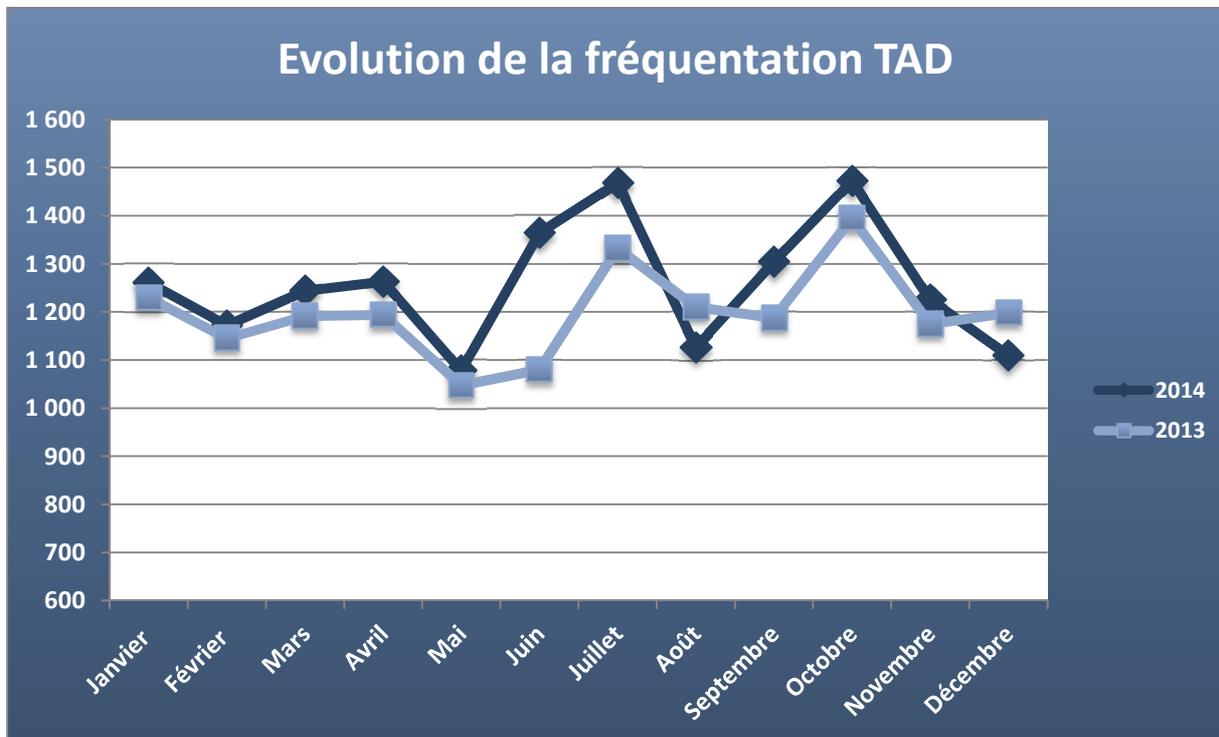
3.2.3 La fréquentation du TAD

	2013	2014
Janvier	1 229	1 261
Février	1 145	1 172
Mars	1 191	1 244
Avril	1 194	1 263
Mai	1 047	1 078
Juin	1 080	1 364
Juillet	1 332	1 468
Août	1 210	1 127
Septembre	1 187	1 304
Octobre	1 395	1 473
Novembre	1 175	1 225
Décembre	1 198	1 109
	14 383	15 088

➤ La fréquentation du Transport à la Demande connaît une nouvelle année **de progression (+4,90%)**.

➤ On compte 9 119 courses en 2014 contre 8 809 en 2013.

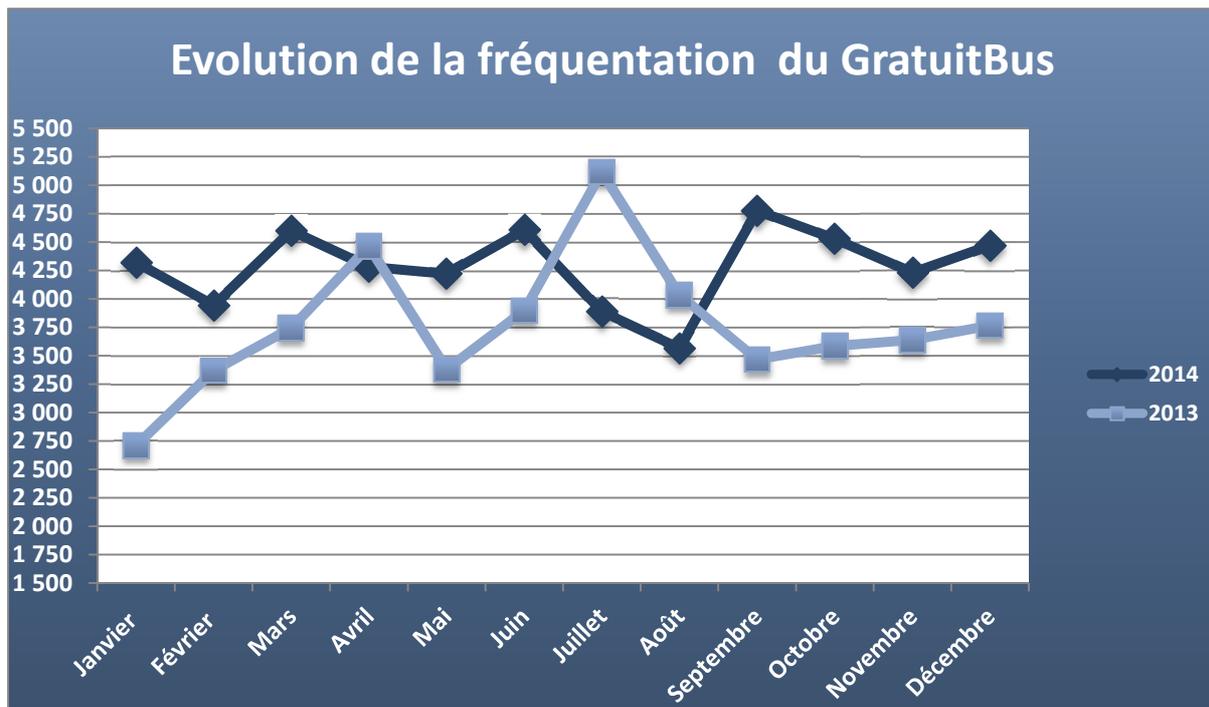
➤ Le taux de remplissage (nombre de personnes transportées/ nombre de courses effectuées) s'améliore légèrement, passant à **1,65** contre 1,63 en 2013.



3.2.4 La fréquentation du GratuitBus

	2013	2014
Janvier	2 707	4 320
Février	3 367	3 943
Mars	3 742	4 599
Avril	4 462	4 280
Mai	3 379	4 220
Juin	3 895	4 605
Juillet	5 116	3 884
Août	4 034	3 569
Septembre	3 466	4 775
Octobre	3 585	4 526
Novembre	3 638	4 231
Décembre	3 764	4 470
	45 155	51 422

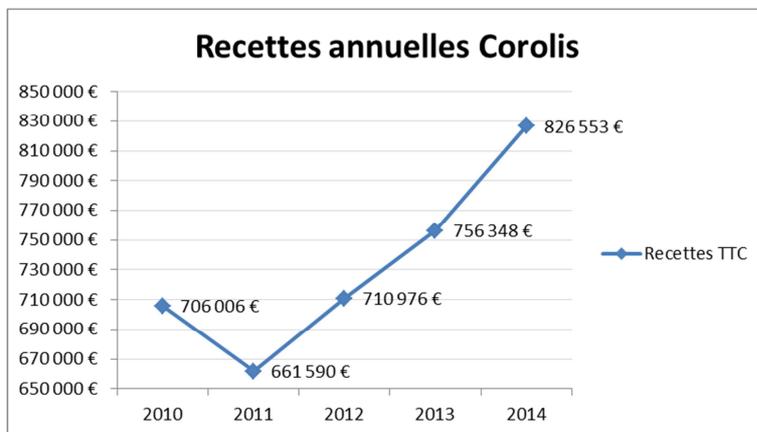
- Mis en place le 2 décembre 2011, le GratuitBus a pour but de relier le cœur de ville au Parking Saint-Quentin. Sa fréquentation est en forte **progression : +7,2 %**.
- Cette progression est due :
 - à la **forte visibilité** du véhicule : couleur attractive, images et pictogrammes permettant une compréhension immédiate du service.
 - à l'**attractivité du périmètre** desservi : cœur de ville et parking-relais.



3.3 Les recettes

- La grille tarifaire n'a pas changé en 2014 afin que les transports en commun restent **accessibles à tous**.

Nombres de titres et recettes TTC	2013 VS 2014								
	Titres vendus		Delta 2014 vs 2013		Recettes TTC		Delta 2014 vs 2013		
	2013	2014	Delta Val.	Delta %	2013	2014	Delta Val.	Delta %	
Ticket unitaire	515 336	565 148	49 812	9,67%	463 802,40 €	508 633,20 €	44 830,80 €	9,67%	
Tickets unité à 4 €	21 957	21 822	- 135	-0,61%	87 828,00 €	87 288,00 €	- 540,00 €	-0,61%	
Ticket unitaire (Journée du Transport)	1 250	883	- 367	-29,36%	1 250,00 €	883,00 €	- 367,00 €	-29,36%	
Carnets de 10 tickets	6 518	6 537	19	0,29%	38 456,20 €	38 568,30 €	112,10 €	0,29%	
Abonnement mensuel classique	5 729	6 788	1 059	18,48%	91 664,00 €	108 608,00 €	16 944,00 €	18,48%	
Abonnement mensuel étudiant	7 888	8 429	541	6,86%	63 104,00 €	67 432,00 €	4 328,00 €	6,86%	
Abonnement mensuel DUO	333	398	65	19,52%	2 664,00 €	3 184,00 €	520,00 €	19,52%	
Carte abonné	-	-	-	-	0,00 €	0,00 €	- €	-	
Duplicata carte	-	-	-	-	7 448,00 €	11 056,00 €	3 608,00 €	48,44%	
Porte-carte	-	-	-	-	131,00 €	900,00 €	769,00 €	587,02%	
Total	559 011	610 005	50 994	9,12%	756 347,60 €	826 552,50 €	70 204,90 €	9,28%	
					Recettes amendes	8 290,80 €	14 549,00 €	6 258,20 €	75,48%



La hausse des recettes s'accélère, avec **+9.28 %** pour 2014.

Cette augmentation s'explique par la hausse de la fréquentation, qui est le résultat des actions suivantes :

- **Amélioration continue de la qualité de service**, avec notamment la mise en place du baromètre qualité, un dialogue régulier avec le comité des usagers, une fiabilisation toujours plus importante de l'exploitation,
- **Le renforcement de l'équipe de contrôle**, avec toujours plus de présence sur le réseau,
- Des campagnes de promotion et d'information tout au long de l'année, avec le **développement des outils numériques**,
- Le développement de **l'image de marque**, souligné par l'adoption rapide de la mascotte BUTO, synonyme d'appropriation du réseau par les habitants,
- Le maintien d'une **grille tarifaire très attractive**.

➤ **Les tickets unitaires à 0,90 €**



La vente des tickets unitaires augmente pour la deuxième année consécutive. Avec une **hausse de 9.67%**, ce titre représente à lui seul **61.54% des recettes globales**.

Cette hausse est due d'une part à l'augmentation des fréquentations sur les lignes du réseau et d'autre part à l'expansion de l'aéroport avec un tarif attractif proposé sur la ligne 12. Enfin, les campagnes de prévention terrain pour la validation et le renforcement des contrôles de titres tout au long de l'année ont participé à l'évolution des ventes.

➤ **Les tickets à 4 € Navette Aéroport**

Les ventes à bord de la Navette Aéroport se maintiennent, après une baisse de 4,2% en 2013. Certains voyageurs privilégient la ligne 12 au tarif de à 0,90€ quand cela leur est possible, et la desserte des hôtels et de la gare est concurrencée par les taxis (déclarés et « sauvages ») ainsi que les parkings low-cost qui proposent une navette de rabattement aéroport rendant l'option « train-bus » beaucoup moins avantageuse.

Le maintien des recettes associées à ce tarif est à associer aux efforts marketing, notamment à la distribution de plan et fiches horaires dans les hôtels et à l'aéroport, et à des horaires de la ligne recalés pour mieux correspondre avec les trains et les vols.

➤ **Le ticket JTP à 1 €**

La Journée du Transport Public n'a pas rencontré le succès de l'année précédente. La campagne Nationale était très conceptuelle, et l'offre JTP est trop proche de la tarification du réseau pour être réellement plus attractive.

➤ **Le carnet de 10 tickets**

Regain de ventes sur le carnet de 10 en 2014 (+4%).

Les problèmes techniques dus au support ont été corrigés et nous avons accordé un effort particulier au réseau des dépositaires dont c'est le titre le plus vendu (accompagnement technique, suivi des ventes...)



➤ **L'abonnement mensuel classique :**

Les ventes de cet abonnement **augmentent de 13%** après une hausse de +11,50 % en 2013 !

Cette progression est liée :

- à une sensibilisation particulière des agents du kiosque Corolis pour promouvoir ce titre, avec la mise en avant de la prise en charge à 50% par l'employeur,
- à l'arrivée **de nouveaux abonnés sur le réseau**,



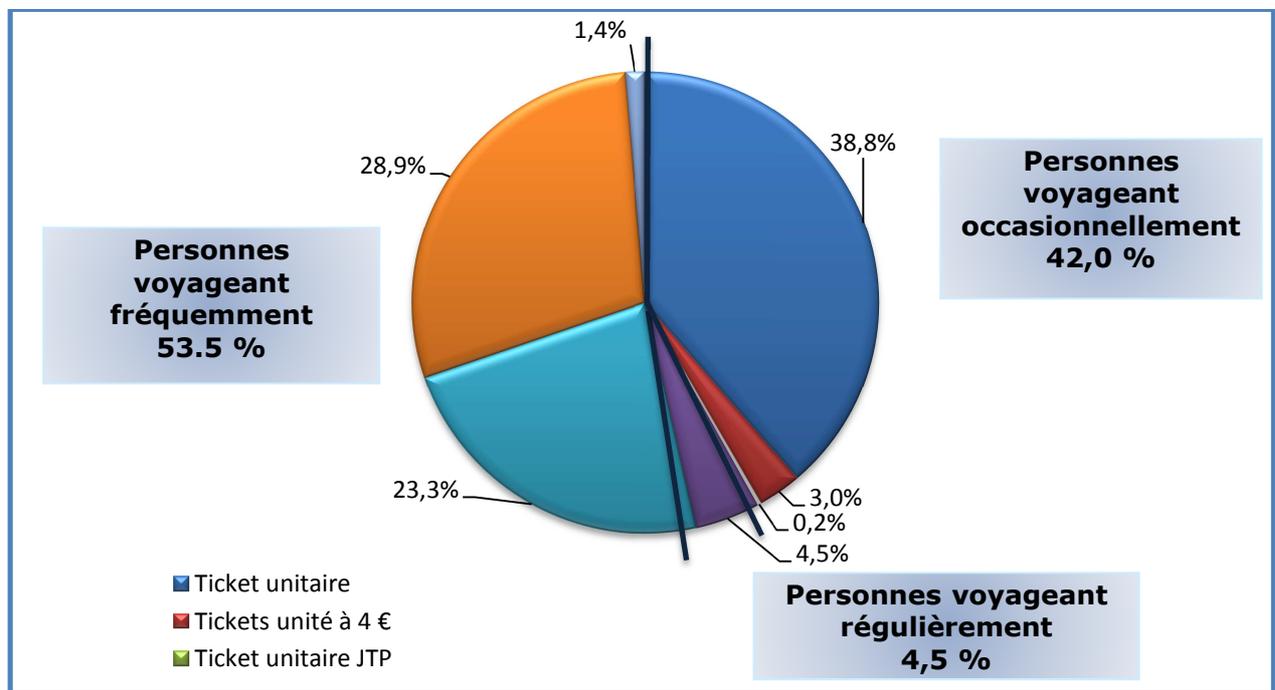
➤ **L'abonnement mensuel étudiant :**

Les ventes ont progressé de **+6,86%** en 2014. Cela peut notamment être expliqué par les ventes au kiosque et à l'Institut Lasalle, les agents ayant été sensibilisés à la promotion de ce titre.

➤ **L'abonnement mensuel DUO**

Des ventes en **hausse de +20%**. Ce regain est à relativiser en regard de son niveau encore bas en valeur absolue (moins de 400 abonnements par an) mais traduit les besoins grandissant d'une offre de transport multi modale intégrée.

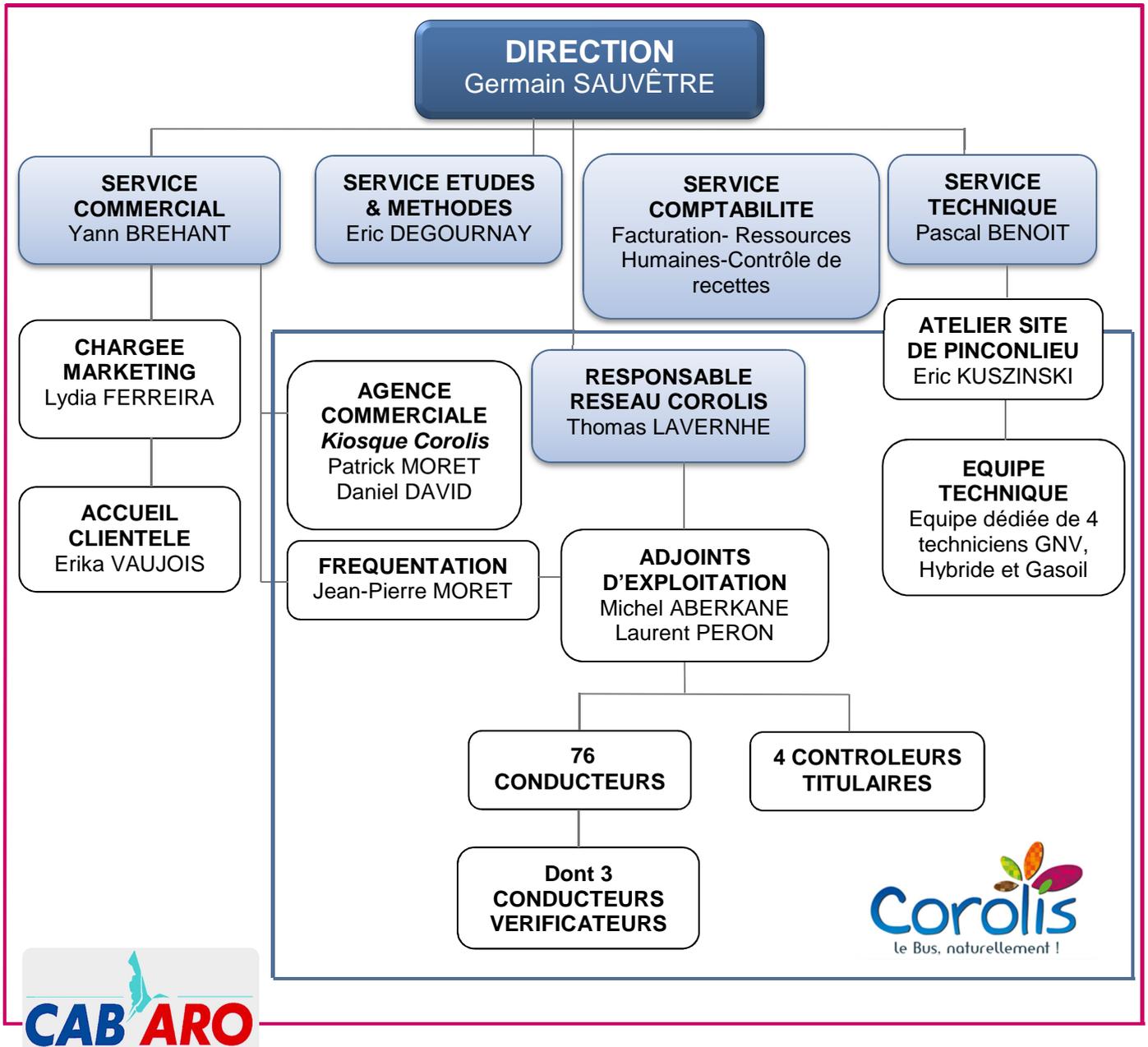
3.4 La répartition des voyages payants par titre de transport



- On remarque que plus de la moitié de nos voyages correspond à des déplacements d'étudiants et d'actifs abonnés fidèles. Les **voyages occasionnels** prennent une part légèrement plus importante que l'an passé.

4 L'exploitation

4.1 L'organisation fonctionnelle



Au total 91 personnes sont basées sur le dépôt de pinçonlieu (hors kiosque, fonctions « supports et direction » basées chez Cabaro rue Corréus).
Les effectifs sont stables par rapport à 2013.

4.2 Le personnel de conduite

L'absentéisme

	2014
Jours de maladie	2024
Jours AT	557
Jours de longues maladies	1431
Jours calendaire	365
Effectif moyen conducteurs	74
Taux d'absentéisme	7,6%
Taux d'accident de travail	2,09%

Le nombre de jours de maladie connaît une baisse de 14% par rapport à 2013.

Cette diminution est à mettre en corrélation avec l'amélioration du climat social de l'entreprise.

A noter que hors longue maladie, le taux d'absentéisme tombe à 5,30%.

Par ailleurs, le taux d'accident du travail a diminué de 0,88%, passant de 2,97% à 2,09%. C'est le résultat d'une mobilisation totale de l'entreprise sur la sécurité avec, en 2014, la déclinaison de la **campagne nationale Transdev « la sécurité avant tout »**.

4.3 La politique formation

- En 2014, un effort particulier a été porté sur **la conduite rationnelle** des Bus Hybrides, pour réduire les consommations et sur la **gestion du stress et des conflits** afin d'améliorer confort et vie à bord des véhicules.

	Nombre de participants	Durée de la formation
Chronotachygraphe numérique	2	2 heures
Formation Continue Obligatoire	9	35 heures
Conduite rationnelle des bus hybrides	20	14heures
Constat/incendie	2	7 heures
Pupitre VIXerg SISMO	-	2 heures
Prise en main véhicule urbain	1	3,5 heures
PDVV - Portable de Vente et Validation	-	2 heures
PDC - Portable de Contrôle	-	2 heures
Recyclage Secouriste Sauveteur du Travail	5	7 heures
Formation à l'évacuation du personnel	4	3heures
Agrémentation au relevé d'identité	-	14 heures
Gestion de l'absentéisme	2	14 heures
Gestion du stress (désamorcer les tensions et les conflits)	24	14 heures
Gestion des conflits	7	3,5 heures

L'ensemble de ces formations a pour objectif de :

- Développer les connaissances techniques et celles liées à la réglementation,
- Former le personnel roulant et administratif aux matériels de vente et contrôle des titres de transport dans le cadre du projet SISMO, aux outils métiers pour un suivi quotidien des recettes et validations,
- Former le personnel de contrôle à l'évolution de la réglementation liée à leur poste, à la vérification et au relevé d'identité lors des contrôles de titres,
- Sensibiliser le personnel de conduite à la gestion des émotions et des facteurs de stress,
- Sensibiliser le personnel à la prévention des risques professionnels et être capable d'exécuter les gestes de premiers secours en cas d'accident.

Les contrôleurs ont reçu une formation à la pratique de l'anglais afin de pouvoir orienter, contrôler et renseigner les voyageurs internationaux.

4.4 Les infrastructures

Biens mis à disposition par l'Autorité Organisatrice

- Gare urbaine, Place Clémenceau,
- Kiosque Corolis, Place Clémenceau,
- 331 points d'arrêts sur le réseau urbain dont 86 équipés d'abribus,
- Points d'arrêts périurbains (2 à 3 communes).



Gare urbaine – Agence Commerciale

Biens nécessaires à l'exécution du service

- Locaux du dépôt Corolis,
- Système central de gestion du planning,
- Terminal de Point de Vente SISMO,
- Système de géo-localisation,
- Atelier équipé et normé GNV et bureau d'atelier,
- Station carburant et lubrifiant,
- Tunnel de lavage à rouleaux.



Locaux Corolis – Zone de Pinçonlieu

4.5 Le parc de véhicules

Etat du parc au 31 décembre 2014

Modèle	N° d'immat.	1ère mise en circulation	Age
GECAM			
R312	3604 WS 60	03/11/1993	21,2
R312	4255 XB 60	28/11/1994	20,1
R312	9740 XH 60	17/11/1995	19,1
Age moyen = 20,1			
Agora	5446 XT 60	17/04/1997	17,7
Agora	5445 XT 60	17/04/1997	17,7
Agora	9422 YB 60	11/05/1998	16,6
Agora	9424 YB 60	11/05/1998	16,6
Age moyen = 17,2			

Modèle	N° d'immat.	1ère mise en circulation	Age
GASOIL			
Minibus	538 AHB 60	08/06/2004	10,6
Minibus	522 AHB 60	08/06/2004	10,6
Minibus	498 ATK 60	11/07/2005	9,5
Minibus	493 ATK 60	11/07/2005	9,5
Minibus	62 CBZ 60	20/08/2008	6,4
Minibus	BP 352 RH	08/06/2011	3,6
Minibus	BP 329 RH	08/06/2011	3,6
Trafic	AB 608 AH	03/06/2009	5,6
Age moyen = 7,4			
Citelis line	638 CEX 60	21/01/2008	6,9
Age moyen = 6,9			

Modèle	N° d'immat.	1ère mise en circulation	Age
GNV			
GX 217	5216 YS 60	14/03/2000	14,8
GX 217	5217 YS 60	14/03/2000	14,8
GX 217	1273 ZB 60	14/02/2001	13,9
Age moyen = 14,5			
A330	921 AAF 60	22/07/2003	11,5
A330	926 AAF 60	22/07/2003	11,5
A330	586 ALN 60	23/11/2004	10,1
A330	589 ALN 60	23/11/2004	10,1
A330	228 BQN 60	21/08/2007	7,4
A330	236 BQN 60	21/08/2007	7,4
A330	AX 702 HT	23/07/2010	4,4
Age moyen = 8,9			
Citelis	692 CBM 60	23/07/2008	6,4
Citelis	700 CBM 60	23/07/2008	6,4
Citelis	703 CBM 60	23/07/2008	6,4
Age moyen = 5,4			
GX 327	AA-981-BG	20/04/2009	5,7
GX 327	AA-991-BG	20/04/2009	5,7
Age moyen = 5,7			

Modèle	N° d'immat.	1ère mise en circulation	Age
HYBRIDE			
Vanhool	BE 516 FB	06/12/2010	4,1
Vanhool	BV 213 WZ	04/10/2011	3,2
Vanhool	BV 351 WZ	04/10/2011	3,2
Vanhool	CH 074 QZ	12/07/2012	2,5
Vanhool	CH 165 QZ	12/07/2012	2,5
Vanhool	CV 092 NJ	06/06/2013	1,6
Vanhool	CV 566 NJ	06/06/2013	1,6
Vanhool	DG 111 PP	12/06/2014	0,6
Vanhool	DG 282 PP	12/06/2014	0,6
Age moyen = 2,2			

Il faut ajouter à cette liste le bus info Corolis, immatriculation BD755YN, âgé de 22,57 années.

Les bus GNV (modèle GX217), présentent régulièrement des pannes moteur qui nous obligent à une sous-utilisation pénalisante pour la bonne organisation des services.

4.6 L'évolution du parc

- Au cours de l'année 2014, nous comptons deux bus Hybride entrants.
- Au 31 décembre 2014, le parc est donc composé de :
 - 7 bus roulant au DIESTER,
 - 15 bus roulant au GNV,
 - 1 navette aéroport,
 - 9 bus Hybride,
 - 7 minibus Gasoil,
 - 1 véhicule 9 places
 - (1 bus info, qui n'est pas utilisé pour le transport de voyageurs)

Soit un total de 41 véhicules.

- La moyenne d'âge du parc se situe à 8,8 ans.



4.7 La maintenance des véhicules

Coût en € H.T. de la maintenance (hors main d'œuvre et pneumatiques)

2014	Entretien	Vandalisme	Accident	Total
Hybride	8 934 €	- €	8 000 €	16 934 €
GNV	105 129 €	461 €	17 921 €	123 510 €
Gasoil	72 769 €	763 €	21 201 €	94 733 €
Minibus	43 080 €	- €	4 872 €	47 953 €
Coût total	229 912 €	1 224 €	51 994 €	283 131 €

Nombre de pannes par type de véhicules

Type de véhicule	Nombre de véhicule	Nombre de pannes à l'année
Hybride	1	1
GNV	7	11
Gasoil	4	6
Minibus	3	6
Total	15	24

Nombre de réparations suite à un acte de vandalisme

Type de dégradation	Nombre de réparation
Vitrierie	1
Vol	-
Lacération de siège	22
Carrosserie	-
Total	23

Les coûts d'entretien sont pénalisés par le parc GNV particulièrement fragile, avec des difficultés d'approvisionnement en pièces de rechange, et vieillissant tout comme celui des minibus.

5 Le programme qualité et sécurité

5.1 Les engagements FACE

Dans le cadre de ses engagements en matière de Qualité, Sécurité, Environnement, Transdev et le bureau Véritas ont décerné à la société CABARO en octobre 2014 le **label Qualité et Environnement** au niveau Fondamentaux.

Déjà labellisé en juillet 2013 en **Sécurité**, cette démarche s'inscrit dans la continuité d'un programme de labellisation interne appelé FACE. Il s'agit d'un véritable système de management **QSE** structurée en 3 étapes "F pour Les Fondamentaux" "AC pour Amélioration Continue" et "E pour Excellence".

Ce 1er niveau de certification a permis à la commission d'auditer CABARO sur le respect des exigences réglementaires et des engagements contractuels en matière de qualité et d'environnement.

Tout juste labellisé sur ces 2 volets, CABARO tend vers l'amélioration continue et ambitionne le 2ème niveau de labellisation pour l'année 2015 en matière de sécurité et de qualité.

5.2 Le baromètre qualité

Le baromètre qualité est entré en vigueur en début d'année 2013. Il mesure les cinq items suivants :

1. Ponctualité : 20 000 €
2. Entretien des véhicules : 10 000€
3. Relation avec la clientèle : 10 000 €
4. Confort et sécurité de conduite : 5 000 €
5. Information voyageur : 5 000 €

Les modes de contrôle de ces différents points sont les suivants :

- Requête SISMO pour la ponctualité,
- Etats mensuels extraits du logiciel JESI,
- Contrôle contradictoire des véhicules,
- Enquêteurs mystères d'un cabinet indépendant.

N.B. : à la date de remise du présent rapport, le baromètre qualité 2014 a été soumis pour validation à la Communauté d'Agglomération du Beauvaisis. Il sera joint en annexe à ce rapport une fois validé. De ce fait, le compte d'exploitation présenté ci-après n'inclut pas le Bonus/Malus lié au baromètre qualité en cours de validation.

Soulignons néanmoins les résultats suivants, sous réserve des validations à venir :

- 100% de conformité pour la deuxième année de suite sur les conditions d'accueil de la clientèle en kiosque, à bord des véhicules et au téléphone.
- une augmentation de 7 points sur la sécurité conduite (100%)
- une augmentation significative sur la ponctualité, le score finalement retenu restant à confirmer.
- une baisse de 3 points sur l'information des voyageurs à bord des véhicules. Des actions ont été entreprises pour corriger cet aspect, notamment une modification du paramétrage des bandeaux lumineux pour empêcher leur extinction et la baisse du volume des annonces sonores.
- un score maximum conservé sur l'information sur l'offre de services.
- de fortes améliorations de la maintenance du matériel embarqué et de l'entretien des véhicules.

6 Les données financières

6.1 Méthode de calcul économique

	Méthode de calcul
KILOMETRES	Relevé compteurs au 31/12/2013
CONSOMMATION GNV	Montant de la facture de notre fournisseur
CONSOMMATION Gazole	Relevé de notre logiciel (Atelier)
HEURES DE CONDUITES	Calculés à partir de notre logiciel d'exploitation reprenant tous les conducteurs ayant effectué un ou plusieurs services sur le réseau
COÛTS ATELIER	Pièces et heures dédiées aux véhicules urbains
PERSONNEL EXPLOITATION	Direction, responsable technique, responsable marketing, responsable d'exploitation du réseau urbain, responsable QSE, agents en charge du planning et les contrôleurs
PERSONNEL COMMERCIAL	Chargée marketing, responsable fréquentation, agents commerciaux (Kiosque) et l'agent d'accueil

6.2 Les données comptables

Unités d'œuvre	Avenant 3 2013 (coûts indexés 2014)	Réel 2014	Réel 2013
KM Lignes Propres	1 382 372	1 478 171	1 500 832
KM Lignes Sous-traités	24 084	25 382	27 594
TOTAL KM	1 406 456	1 503 553	1 528 426
Fréquentation	4 974 059	4 301 683	3 902 736
Heures de conduites	118 940	126 466	130 744
Nbre Veh. Parc Propre	38	40	40
Nbre Veh. Parc Sous-traité	4	4	4
Véhicules exploitation	2	2	2
Charges liées aux Km			
Personnel de conduite	3 077 575 €	3 266 242 €	3 337 680 €
Carburants - GO	271 354 €	479 574 €	538 517 €
Carburants - GNV	482 334 €	270 067 €	266 159 €
TIPP	-66 565 €	-23 428 €	-23 849 €
Pneumatiques	55 086 €	54 862 €	56 384 €
Lubrifiants, fluides	30 076 €	30 555 €	31 089 €
Matériel, consommables, fournitures	32 251 €	33 942 €	29 875 €
Pièces détachées	305 478 €	283 131 €	266 064 €
Main d'œuvre atelier	218 892 €	256 551 €	257 472 €
Lavage	85 519 €	74 720 €	75 704 €
Assurances	76 419 €	108 246 €	86 863 €
Sous-traitance Autocars	66 014 €	60 210 €	60 658 €
Services supplémentaires septembre 2010	6 734 €	0 €	0 €
Coût kilométrique direct (avenant 1)	-90 828 €	-82 842 €	-82 842 €
Total coûts directs	4 550 340 €	4 811 830 €	4 899 775 €

A noter les efforts particuliers portés cette année sur la **productivité** grâce notamment à :

- Une **optimisation** des services avec la mise en place de nouveaux roulements,
- Une politique interne de **lutte contre l'absentéisme**.

Unités d'œuvre	Avenant 3 2013 (coûts indexés 2014)	Réel 2014	Réel 2013
Personnel Exploitation	532 492 €	516 783 €	524 644 €
Personnel Commercial	168 485 €	134 513 €	134 018 €
Frais marketing	196 583 €	146 170 €	149 677 €
Fonds de compensation carbone	-54 536 €	0 €	0 €
Mise aux couleurs	70 018 €	63 862 €	66 484 €
Informatique	44 575 €	39 817 €	41 800 €
Cout Véhicules	45 623 €	41 612 €	41 612 €
Dépôt PINCONLIEU	117 701 €	107 352 €	111 473 €
Atelier PINCONLIEU	49 658 €	45 292 €	46 758 €
Franchise assurances	25 100 €	22 893 €	22 893 €
Impôts taxe VH exploitation	9 210 €	8 400 €	8 400 €
Cotisations syndicales	8 771 €	8 928 €	8 000 €
Rémunération dépositaires	3 100 €	760 €	919 €
Achats de titres	34 259 €	28 693 €	4 492 €
Taxe professionnelle	0 €	0 €	0 €
Contribution Economique Territoriale	86 132 €	79 368 €	79 475 €
Taxe sur les salaires	189 957 €	191 945 €	203 174 €
Impôts et charges diverses	128 279 €	120 249 €	127 113 €
Organic	9 735 €	11 463 €	8 094 €
Comptabilité Paie	107 502 €	98 050 €	97 624 €
Assistance technique Siège	215 004 €	214 938 €	207 448 €
Assistance technique Région	71 668 €	71 646 €	69 149 €
Amortissement bus aéroport	34 624 €	31 580 €	31 580 €
Marge & Aléas	404 341 €	387 380 €	392 422 €
Total charges générales	2 498 282 €	2 371 694 €	2 377 248 €
Total des charges HT (Dn)	7 048 622 €	7 183 524 €	7 277 023 €
dont TAD (avec charges indirectes)	517 279 €	471 798 €	473 659 €
dont TAD (hors charges indirectes)	358 096 €	326 611 €	311 058 €
Postes de Recettes			
Recettes Voyageurs (Rn)	833 506 €	751 411 €	706 867 €
Effet recettes avenant n° 1	-125 031 €		
Recettes extension ligne 12	29 793 €		
Perte recettes (changement de Taux TVA 5,5% à 7%)	-10 350 €		
Perte recettes (changement de Taux TVA 7% à 10%)	-20 135 €		
Recettes Verbalisations	4 000 €	14 549 €	8 291 €
Partage de recettes		-9 294 €	
TOTAL RECETTES HT	711 784 €	756 666 €	715 158 €
CONTRIBUTION FINANCIERE FORFAITAIRE HT avant TVA (CFR)	5 717 094 €	5 717 095 €	5 709 717 €
dont Contribution Forfaitaire d'Exploitation HT avant TVA	5 653 233 €	5 653 233 €	5 643 788 €
dont Subvention de Mise aux Couleurs du Parc HT avant TVA	63 862 €	63 862 €	65 929 €
COMPENSATION TARIFAIRE (Navette Brisson) HT avant TVA		0 €	0 €
INDEXATION		671 035 €	490 048 €
COÛT TOTAL pour la COLLECTIVITE Hors TVA	5 717 095 €	6 388 130 €	6 199 765 €
RECETTES SERVICES SPECIAUX		19 810 €	19 172 €

Annexe : La revue de presse 2014

