



Conseil Communautaire du 12 juillet 2023

Délibération n°2023-82

Thème : Mobilité

Objet : Délégation de Service Public Transport Urbain Briançonnais - Rapport du délégataire

Pôle : Compétitivité et Attractivité

**Thème :
Mobilité**

**Objet :
Délégation de Service
Public Transport Urbain
Briançonnais -Rapport
du délégataire**

**Pôle :
Compétitivité et
Attractivité**

Nombre de conseillers
En exercice : 36
Présents : 22

Nombre de pouvoirs :
10

Le 12 juillet 2023 à 18 heures, le Conseil Communautaire s'est réuni en séance ordinaire, suite à la convocation du 5 juillet 2023 en la salle du Conseil, Les Cordeliers, sous la présidence de Monsieur le Président, M. Arnaud MURGIA.

Étaient présents :

Arnaud MURGIA, Catherine VALDENAIRE, Eric PEYTHIEU, Claire BARNÉOUD, Richard NUSSBAUM, Christian JULLIEN, Jean-Marc CHIAPPONI, Elisa FAURE, Patrick MICHEL, Thomas SCHWARZ, Francine DAERDEN, Jean-Franck VIOUJAS, Jean-Pierre PIC, Jean-Marie REY, Muriel PAYAN, Claudine CHRETIEN, Vincent FAUBERT, Catherine BLANCHARD, Marine MICHEL, Emeric SALLE, Gilles PERLI, Olivier FONS.

Étaient représentés :

Emilie DESMOULINS-GENOUX ayant donné pouvoir à Elisa FAURE
Annie ASTIER-CONVERSET ayant donné pouvoir à Marine MICHEL
André MARTIN ayant donné pouvoir à Richard NUSSBAUM
Michèle SKRIPNIKOFF ayant donné pouvoir à Claire BARNÉOUD
Maryse XAUSA FRANÇOIS ayant donné pouvoir à Catherine VALDENAIRE
Guy HERMITTE ayant donné pouvoir à Arnaud MURGIA
Pierre LEROY ayant donné pouvoir à Claudine CHRETIEN
Corinne CHANFRAY ayant donné pouvoir à Jean-Marie REY
Nicolas GALLIANO ayant donné pouvoir à Catherine BLANCHARD
Thierry AIMARD ayant donné pouvoir à Vincent FAUBERT

Absents :

Gabriel LEON, Sébastien FINE, Jean-Pierre MASSON, Patricia ARNAUD.

Secrétaire de séance :

Marine MICHEL

Rapporteur : M. le Président

Monsieur le Président ayant exposé les motifs conduisant à l'examen de la présente,

- VU l'article L.1413-1 du Code général des collectivités territoriales portant création d'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 ;
- VU l'arrêté préfectoral n°05-202-12.19.00001 du 19 décembre 2022 approuvant les statuts de la Communauté de Communes du Briançonnais ;
- VU l'avis favorable de la Commission Consultative des Services Publics Locaux du 27 juin 2023 ;
- VU l'avis favorable du Bureau Exécutif du 29 juin 2023 ;
- VU l'avis favorable de la commission Compétitivité et Attractivité du 4 juillet 2023 ;


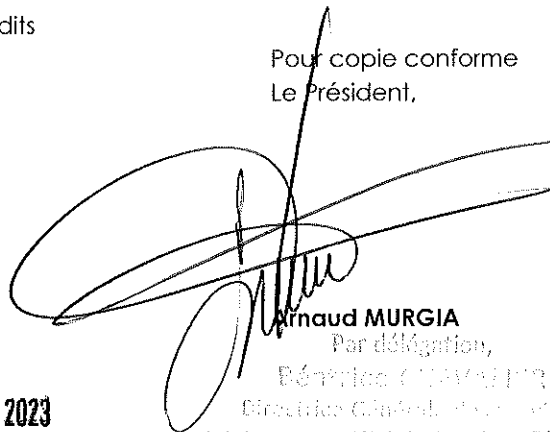
CONSIDÉRANT le rapport d'activité du délégataire du délégataire Transport Urbain du Briançonnais portant sur la période du 1^{er} janvier au 31 octobre 2022 annexé à la présente ;

Le Conseil Communautaire à l'unanimité :

- Prend acte du rapport d'activité annuel du délégataire Transport Urbain du Briançonnais portant sur la période du 1^{er} janvier au 31 octobre 2022, annexé à la présente.

Ainsi fait et délibéré les : jour, mois et an susdits

Pour copie conforme
Le Président,



Arnaud MURGIA
Par délégation,
Bénédicte CAMILLIER
Directrice Générale des Services

21 JUIL. 2023

Date de publication :

Date de Transmission en Préfecture : 21 JUIL. 2023

Le délai de recours contentieux contre la présente décision peut être déféré dans un délai de 2 mois au Tribunal Administratif de Marseille à compter de sa notification ou de sa publication.

Rapport annuel du Déléguataire

Exercice 2022



Sommaire

1.	Rappel des éléments du contrat de Délégation de Service Public (DSP).....	3
1.1.	Organisation de la DSP	3
1.2.	Les objectifs de la DSP actuelle	3
1.3.	Les réponses de STB dans l'offre de 2010	3
2.	L'actualité du réseau en 2022	4
3.	Les chiffres clés de l'année 2022.....	4
3.1.	Une fréquentation qui retrouve une pente ascendante comme en 2017.....	4
3.2.	Répartition des titres vendus	5
3.3.	Des recettes qui remontent	6
3.4.	Une offre kilométrique stable :	6
3.5.	Nombre de véhicules et âge moyen du parc : un parc jeune et accessible	8
3.6.	Jours de grève et de neige 2022.....	8
3.7.	TAD (Transport à la demande) : Un service de transport à la demande en progression continue.....	8
4.	L'activité commerciale	10
4.1.	Les titres vendus	10
5.	La recette billetterie (€HT) <i>issue de caisse.net</i>	11
6.	La fréquentation du réseau.....	13
6.1.	Rappel des clés de mobilité	13
6.2.	Nombre total de voyages/ titre :	13
6.3.	Fréquentation TAD	14
6.4.	Les autres services spéciaux	14
7.	Le plan d'action marketing et communication	16
7.1.	La démarche CVAP.....	16
7.2.	Le profil 2021/2022 du réseau de Briançon	17
8.	Les moyens humains et matériels.....	18
8.1.	L'équipe Transdev Briançon	18
8.2.	Composition du parc : respectueux de l'environnement avec un parc exclusivement en Euro 5 et Euro 6 et accessible à tous	22
8.3.	Maintenance.....	24
8.4.	Le mobilier urbain.....	26
9.	La fraude sur le réseau TUB	26
10.	La qualité de service.....	27
10.1.	Contrôles qualité réalisé en 2022	27
10.2.	La labellisation FACE	29
10.3.	La démarche FACE au sein du réseau TUB.....	32
11.	Bilan financier.....	32
12.	Organisation et fonctionnement TRANSDEV	34
12.1.	TUB : un réseau qui bénéficie d'assistances locales et nationales	34
12.2.	Transdev Briançon, une société locale du groupe Transdev	34
12.3.	L'assistance technique de Transdev Auvergne Rhône-Alpes	35

1. Rappel des éléments du contrat de Délégation de Service Public (DSP)

1.1. Organisation de la DSP

- **Une autorité organisatrice**
La Ville de Briançon mandatée par deux autres communes intégrées au nouveau ressort territorial de près de 14 000 habitants
- **Un exploitant local**
La Société des transports Briançonnais (STB), filiale de Transdev
- **Un contrat de 12 ans**
1 avril 2010 – 31 mars 2022 (avenant signé pour une prolongation jusqu'au 30 octobre 2022)
- **Un réseau structuré**
 - 4 lignes de bus dont une ligne entièrement et exclusivement dédiée à la desserte Dimanche et jours fériés
 - 5 services TAD

1.2. Les objectifs de la DSP actuelle

- Offrir une alternative crédible à l'usage de la voiture particulière et diminuer la pression de la circulation et du stationnement en Centre-ville
- Répondre aux meilleurs objectifs en termes de dépollution des gaz
- Rendre accessibles tous les véhicules aux PMR, idem pour site internet et serveur vocal 24/24 (loi 02/2005)
- Assurer aux passagers des bus le meilleur confort possible
- Proposer une desserte équilibrée de l'ensemble du territoire communal
- Réduction du déficit d'exploitation par recherche d'optimisation des coûts d'exploitation et des recettes

1.3. Les réponses de STB dans l'offre de 2010

- Un réseau organisé autour de 4 lignes, desservant tous les pôles générateurs de la ville, avec une ligne diamétrale et deux lignes radiales. La valorisation des services existants pour la liaison ville haute – ville basse, permet de communiquer sur une offre existante satisfaisante, sans créer de navette spécifique.
- Les dessertes étendues développées dans le précédent contrat, les nouvelles proposées et la modification du calendrier de fonctionnement, rendent le réseau encore plus clair et plus attractif.
- Un parc aux normes environnementales et accessible PMR
- Une démarche qualité suivie et contrôlée

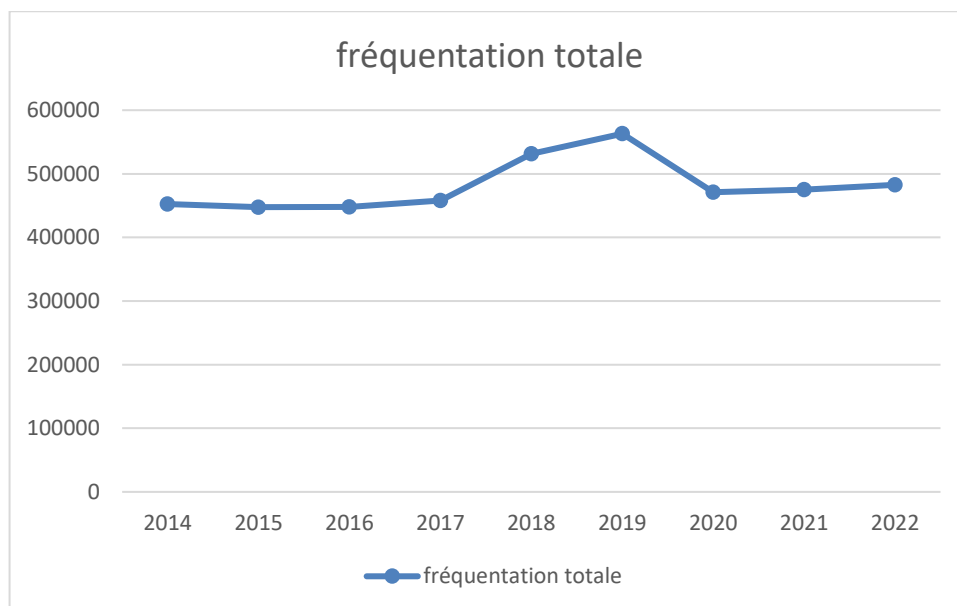
2. L'actualité du réseau en 2022

La mission de Transdev Briançon s'est déroulée du 01/01/2022 au 31/10/2022, date de la fin de la DSP signée entre l'AOM, la Communauté de Communes du Briançonnais et Transdev, marquant également la fin de plus de 20 ans de collaboration.

3. Les chiffres clés de l'année 2022

3.1. Une fréquentation qui retrouve une pente ascendante comme en 2017

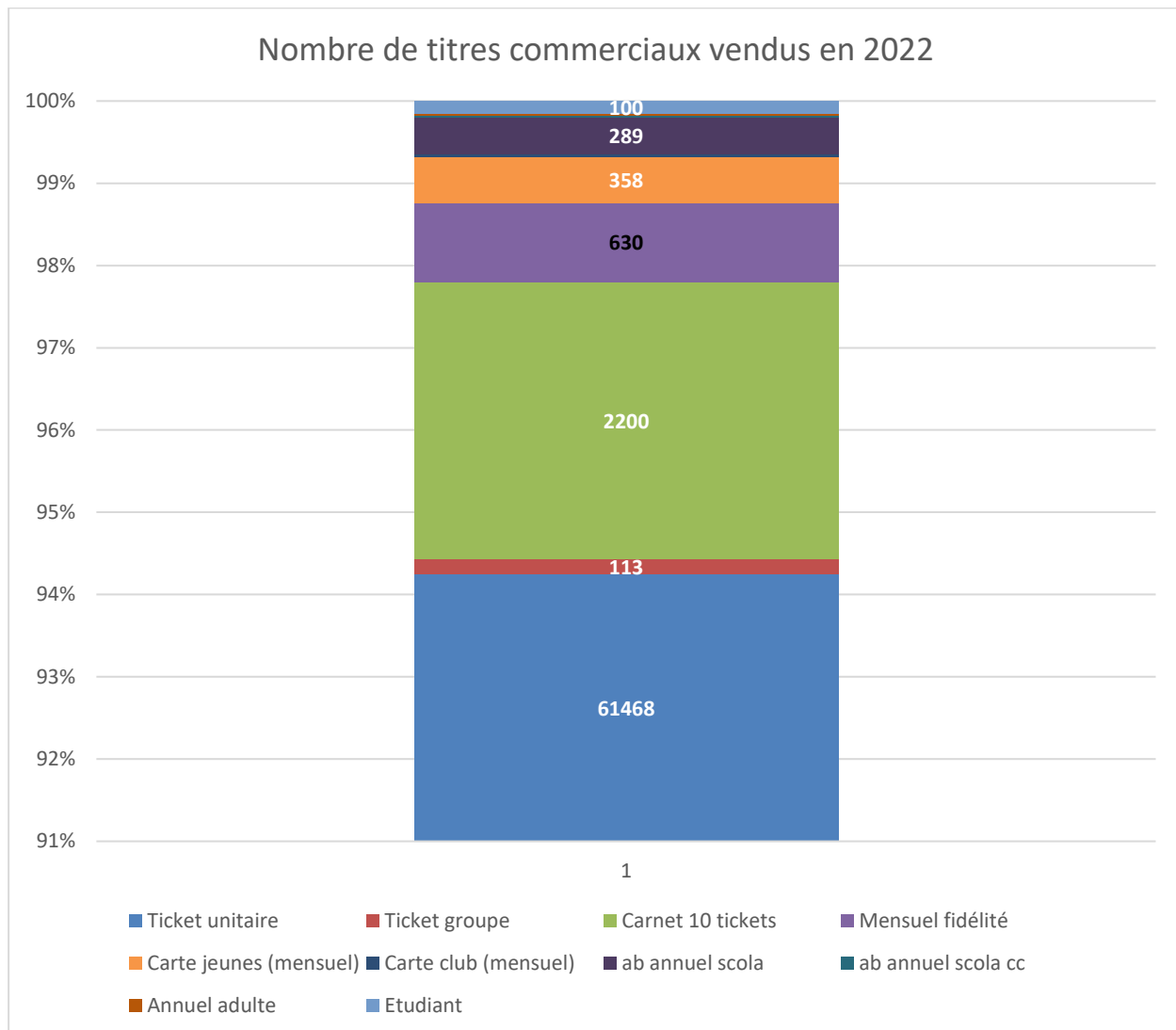
10 mois d'activité seulement en 2022



AR Prefecture

005-240500439-20230712-2023_82B-DE
 Reçu le 21/07/2023

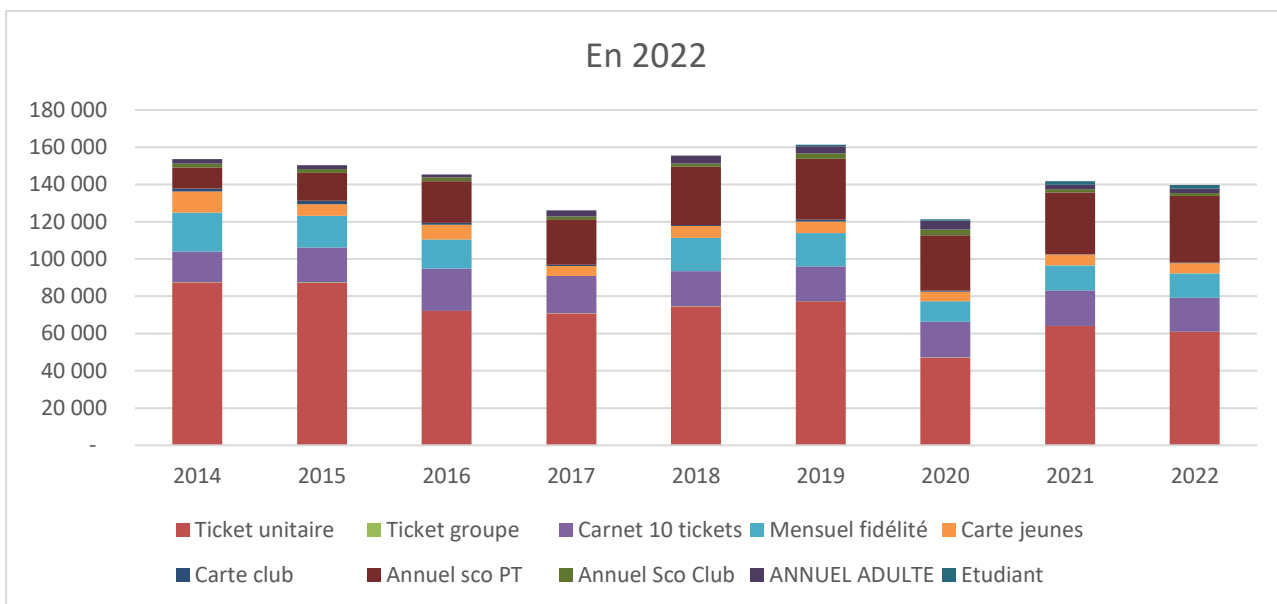
3.2. Répartition des titres vendus



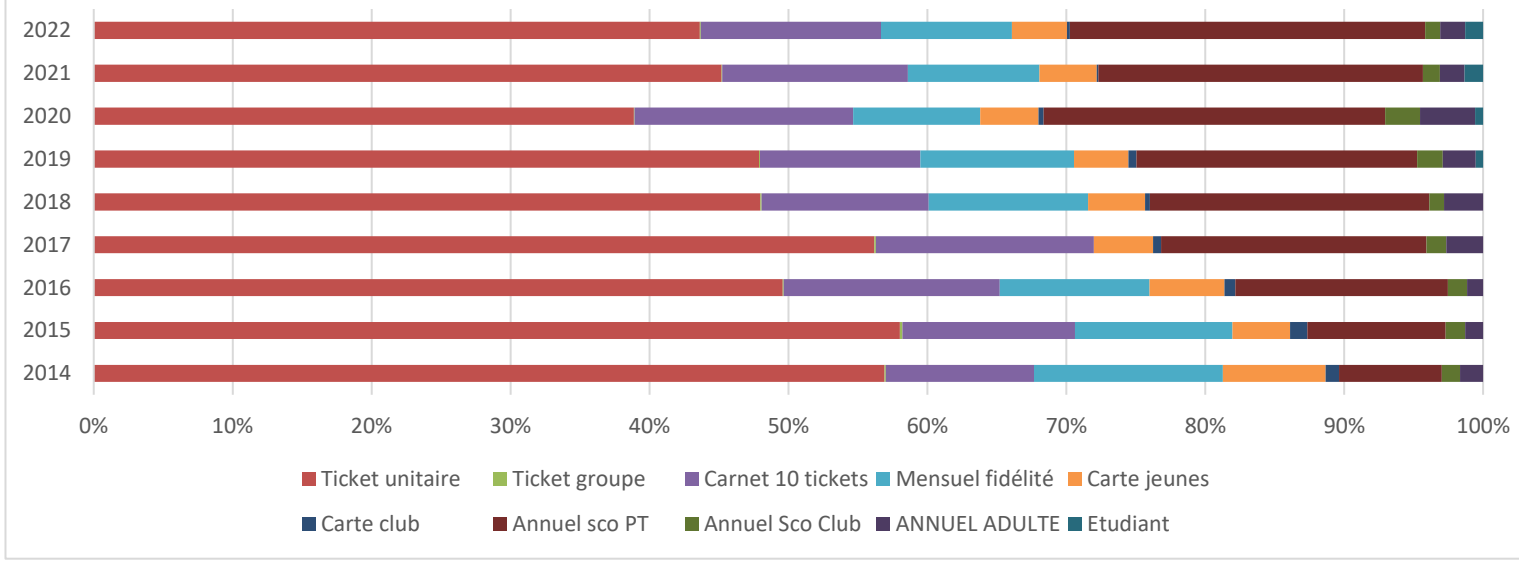
AR Prefecture

005-240500439-20230712-2023_82B-DE
Reçu le 21/07/2023

3.3. Des recettes qui remontent

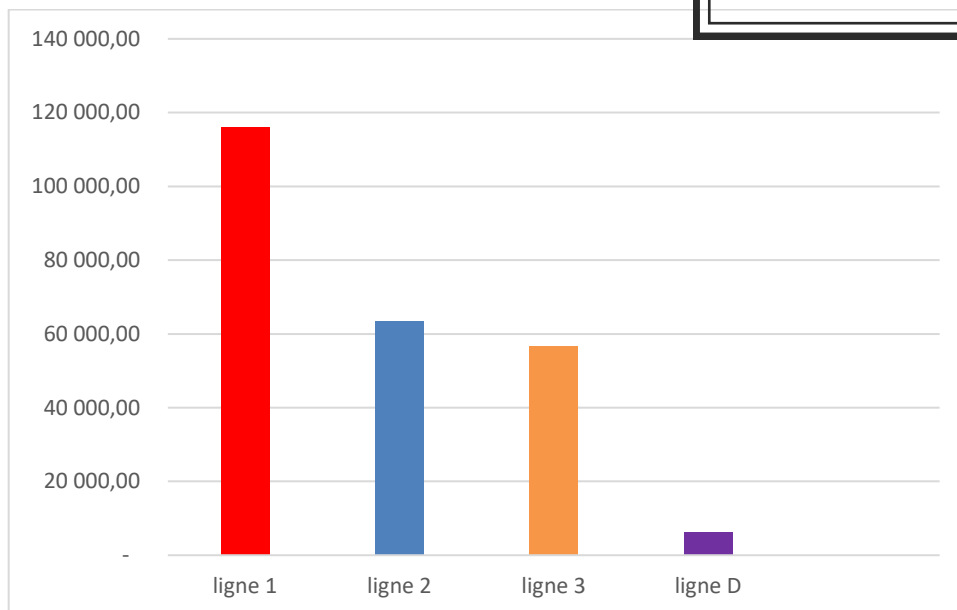


Près de la moitié de la recette commerciale est générée par la recette du ticket unitaire

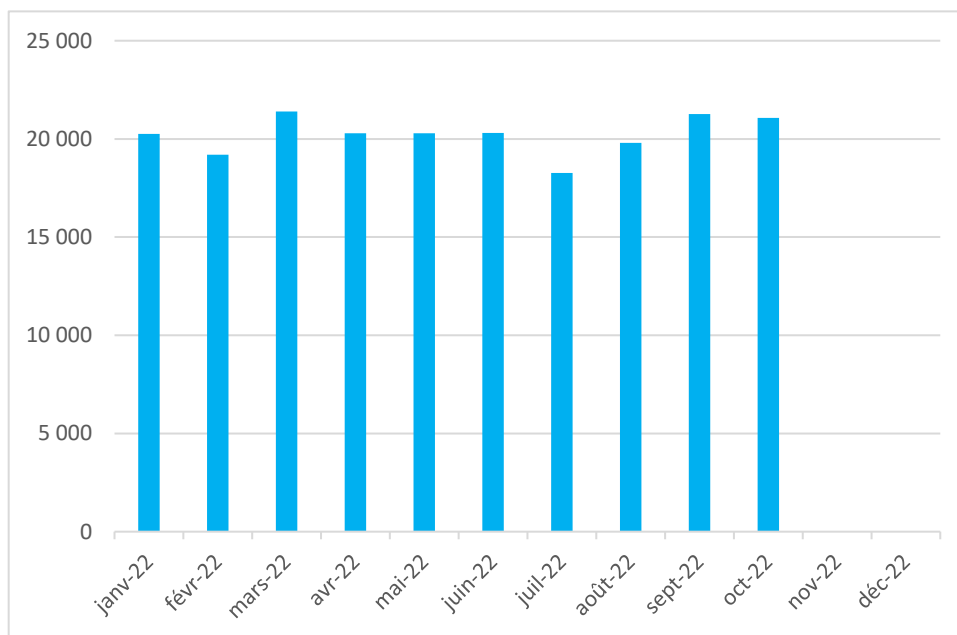


AR Prefecture

005-240500439-20230712-2023_82B-DE
Reçu le 21/07/2023



Répartition de l'offre kilométrique par mois



Le niveau de service est globalement constant toute l'année ; les variations mensuelles s'expliquent notamment par :

- le nombre de dimanche et jours fériés certains mois
- les kilomètres générés pour la maintenance / réparation.
- la réalisation de services spéciaux supplémentaires.

AR Prefecture

005-240500439-20230712-2023_82B-DE
Reçu le 21/07/2023

- **L'offre de service actuelle :**

Ligne	Terminus	Jours de fonctionnement	Nb de course/jour	Fréquence
Ligne 1	ESPACE SUD <> CHAMP DE MARS	Du lundi au samedi	62	25 min
Ligne 2	CHANTOISEAU <> CHANTOISEAU	Du lundi au samedi	26	30 mn
Ligne 3	CHAMP DE MARS <> PONT DE CERVIERES <> VILLARD ST PANCRACE <> ST BLAISE	Du lundi au samedi	24	60 mn
Ligne D	ESPACE SUD <> PONT DE CERVIERES <> CHANTOISEAU	Dimanche et fériés	12	60 min de 09h30 à 12h30 et de 14h30 à 17h30
		TOTAL	122	

3.5. Nombre de véhicules et âge moyen du parc : un parc jeune et accessible

- 5 véhicules standards dont un bus de réserve
- Une moyenne d'âge de 4,99 ans (hors véhicule de réserve).

3.6. Jours de grève et de neige 2022

- Zéro jour de grève
- 1 journée de plan neige : soit 645 personnes transportées
 - 14 février : 645 personnes

3.7. TAD (Transport à la demande) :

Un service de transport à la demande en progression continue

- Le service de Transport à la demande est ouvert du lundi au samedi à raison de 8 trajets/jour en moyenne complété par un système d'horaires libres sur la commune de Puy Saint André depuis août 2018 ;
- 5 lignes virtuelles sont proposées :
 - Puy Saint André < > Pont de la Durance <> Ste Catherine
 - Champ de Mars < > Le Fontenil
 - Europe <> Fontchristiane
 - Grand' Boucle <> Pramorel
 - Ste Catherine <> parc des Sports

AR Prefecture

En 2019, nous avons totalisé 435 personnes transportées, soit +32 % de fréquentation en plus.
Dans plus de 9 courses sur 10, le trajet se fait entre la Maison de la Géologie et Briançon.

En 2020, la crise sanitaire fait chuter la fréquentation de 80 %, en passant de 435 à 91 personnes transportées. Le service a été complètement interrompu pendant le premier confinement et cela a perturbé les habitudes de déplacements.

En 2021, excepté sur la commune de Puy-Saint-André, nous n'avons connu qu'un très faible niveau de fréquentation, pour un total de 50 personnes transportées sur l'année.

En 2022, le service n'a transporté que 24 personnes, principalement sur le trajet Briançon-Maison de la Géologie .

4. L'activité commerciale

4.1. Les titres vendus

a. Nombre de titres vendus

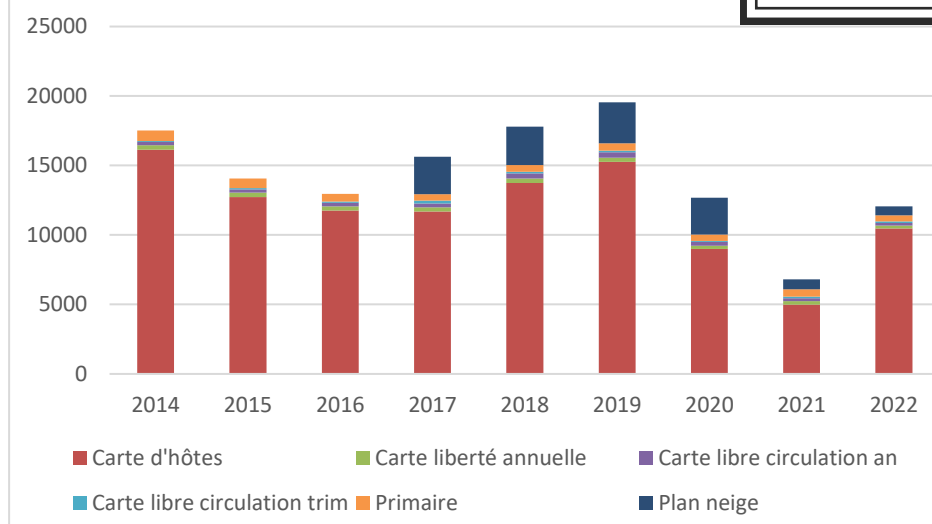
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Ticket unitaire	118 224	101112	92478	72099	70883	74632	77265	47531	64417	61468
Ticket groupe	314	200	377	123	125	209	153	83	103	113
Carnet 10 tickets	2 659	2563	2497	2841	1840	2287	2279	2333	2316	2200
Mensuel fidélité	1 377	1077	855	750	773	853	853	539	642	630
Mensuel glissant	1									
Carte jeunes (mensuel)	1 369	726	418	509	347	413	408	329	377	358
Carte club (mensuel)	71	131	149	98	65	48	83	41	15	27
Coupon juin	0									
Carte hebdo	0									
ab annuel scolaire	27	100	128	185	198	253	263	241	268	289
ab annuel scolaire cc	13	28	31	29	24	22	40	37	22	19
Annuel adulte	52	14	17	8	16	23	18	23	12	12
Etudiants						6	48	38	104	100

Titres « gratuits »	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Carte d'hôtes	16126	12723	11 754	11 701	13735	15253	9 000	4989	10465
Carte liberté annuelle	326	337	310	288	322	313	233	254	212
Carte libre circulation an	227	229	239	287	368	388	268	209	174
Carte libre circulation trim	76	87	90	207	121	105	70	101	115
Primaires	757	693	558	457	489	546	464	528	439

AR Prefecture

005-240500439-20230712-2023_82B-DE
Reçu le 21/07/2023

Répartition des titres gratuits



5. La recette billetterie (€HT)

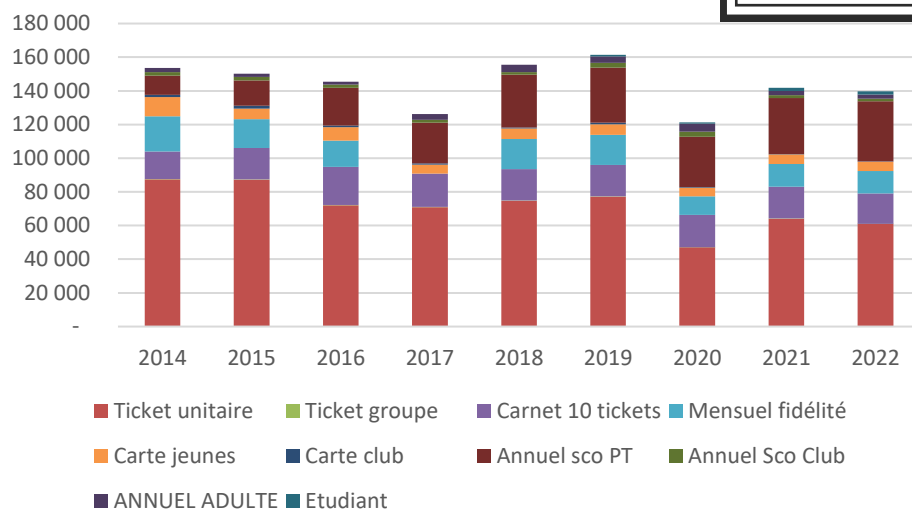
issue de caisse.net

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Ticket unitaire	87 464	87 194	72 099	70 883	74 632	77265	47 144	64 075	60 960
Ticket groupe	155	292	101	159	171	125	68	84	92
Carnet 10 tickets	16 382	18 637	22 618	19 786	18 712	18646	19 088	18 949	18 098
Mensuel fidélité	20 894	17 033	15 682	16 786	17 835	17835	11 079	13 424	13 173
Carte jeunes	11 358	6 236	7 866	5 363	6 383	6305	5 085	5 826	5 533
Carte club	1 485	1 871	1 114	739	545	943	466	170	304
Annuel sco PT	11 375	14 960	22 258	24 109	31 280	32619	29 796	33 135	35 731
Annuel Sco Club	2 013	2 133	2 013	1789	1 640	2982	3 061	1 738	1 490
ANNUEL ADULTE	2 545	1 927	1 673	3345	4 391	3798	4 809	2 509	2 509
Etudiant						873	691	1 891	1 818
total	153 671	150 284	145 423	142 335	155 589	161 393	121 287	141 802	139 708

AR Prefecture

005-240500439-20230712-2023_82B-DE
Reçu le 21/07/2023

En 2022



6. La fréquentation du réseau

6.1. Rappel des clés de mobilité

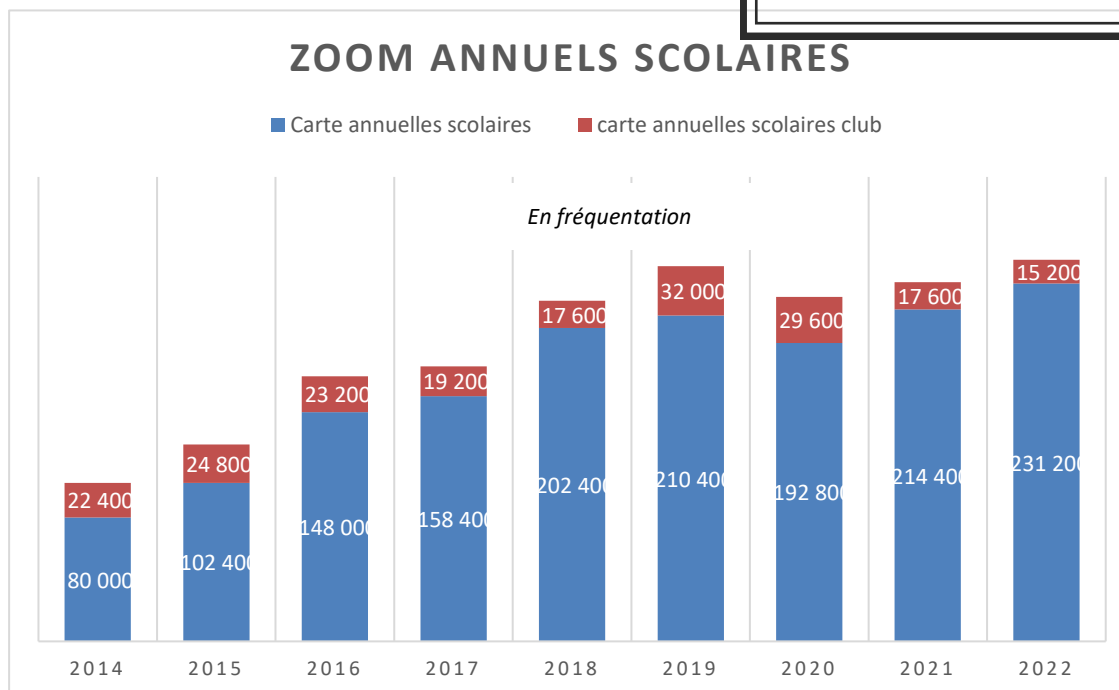
Le nombre global de voyages est basé sur une estimation forfaitaire à partir des ventes.
L'application de cette règle reste inchangée pour les titres « historiques » soit :

Nom du titre	Mobilité associée
Ticket unitaire	1 voyage
TU tarif groupe	1 voyage
Titre 10 voyages	10 voyages
mens. adulte	75 voyages par mois
mens. jeune plein tarif	75 voyages par mois
mens. jeune club tarif réduit	75 voyages par mois
Carte annuelle adulte	900 voyages par an
Carte annuelle scolaire	800 voyages par an

6.2. Nombre total de voyages/ titre :

Fréquentation	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Ticket unitaire	72 747**	71 518**	78 083**	80 812**	50 185**	65 133	62 113
Ticket groupe	808	3 915	209	153	83	103	113
Carnet 10 tickets	28 186	24 066	22 870	22 790	23 330	23 160	22 000
Mensuel fidélité	56 250	57 975	63 975	63 975	40 425	48 150	47 250
Carte mensuelle jeunes plein tarif	38 175	26 175	30 975	30 600	24 675	28 275	26 850
Carte mensuelle jeunes club	7 350	4 875	3 600	6 225	3 075	1 125	2 004
Carte annuelles	7 200	14 400	20 700	17 250	20 700	10 800	10 800
Carte annuelles scolaires	148 000	158 400	202 400	210 400	192 800	214 400	231 200
carte annuelles scolaires club	23 200	19 200	17 600	32 000	29 600	17 600	15 200
Carte mens. étudiant			450	3600	2 850	7 800	7 500
Fréquentation titres commerciaux	381 916	382 661	440 862	467 805	387 723	416 546	425 030
CARTE HOTES	11 754	11 804	13 735	15163	9 000 +12 322	4 989	10 465
Carte libre circulation	37 695	47 058	54 049	54570	38 905	36 644	31 135
Primaires	16 740	16 680	17 940	18660	12 440	15 840	13 170
TAD			332	435	91	45	24
Evénements/Animations/Autres			1 632	2 292	258	851	809
Transports scolaires			3 143	4086	1 767	360	2 064
Petit train						12 322	
COVID					8 603		
Fréquentation totale	448 105	458 203	531 693	563 011	471 109	475 275	482 697

**comprend les titres journée de la mobilité et ticket A/R



6.3. Fréquentation TAD

Les recettes provenant de ce service sont intégrées dans les recettes commerciales totales.

En 2018, avec la mise en place d'un nouveau système de fonctionnement sur Puy Saint André, les réservations ont fortement augmenté, ce qui a modifié la répartition des voyages sur les secteurs TAD.

En 2020, 91 clients (contre 435 personnes en 2019) ont utilisé ce service dont plus de 90 % sur le trajet Briançon – Puy Saint André.

En 2021, le service n'a transporté que 50 personnes, dont plus de 80 % sur le trajet Briançon – Maison de la Géologie.

En 2022, le service n'a transporté que 24 personnes, principalement sur le trajet Briançon-Maison de la Géologie .

6.4. Les autres services spéciaux

a. Feu d'artifice 14 juillet (service effectué gratuitement par STB)

- Service gratuit mis en place par Transdev Briançon pour la clientèle entre 21h00 et minuit
- 563 personnes contre 641 en 2021, 258 personnes en 2020 et 518 en 2019

AR Prefecture

b. La fête médiévale (service effectué gratuitement par STB)

005-240500439-20230712-2023_82B-DE
Reçu le 21/07/2023

Ces services ont été mis en place le vendredi 2, le samedi 3 et le dimanche 4 juillet. Les navettes de soirée, gratuites pour les clients, sont entièrement financées par Transdev Briançon.

En journée, de 9h30 à 19h30, départ toutes les 30 minutes depuis l'arrêt Parc des Sports. Il emprunte l'itinéraire suivant :

- Parc des Sports
- Rond-point du Queyras (celui aux pieds de la route de l'Izoard, près du parc de la Schappe) *
- Pont de la DDE
- Général de Gaulle
- Porte d'Embrun
- Champ de Mars

Toute la billetterie TUB est acceptée (ticket unitaire à 1€ - ticket groupe – tickets carnet - abonnements – cartes libre circulation - cartes d'hôtes)

En soirée (le vendredi et samedi), pour faciliter la vie des spectateurs, des navettes sont également proposées toutes les 30 minutes de 19h30 à minuit, entre les arrêts Parc des Sports et Champ de Mars, selon le même itinéraire qu'en journée. Le dernier départ du Champ de Mars a lieu à minuit.

- **Fréquentation enregistrée :**
 - Vendredi soir (navette gratuite) : 64
 - Samedi jour (navette payante): 108 contre 299 personnes en 2019
 - Samedi soir (navette gratuite) : 124 personnes contre 420 personnes en 2019
 - Dimanche jour (navette payante) : 154 contre 326 personnes en 2019

La baisse de fréquentation des navettes s'explique en grande partie par la mise en place du petit train touristique qui assurait les mêmes services mais gratuitement.

c. La fête de la musique (service effectué gratuitement par STB)

Service gratuit mis en place par Transdev Briançon gratuit 246 personnes transportées.

d. Service de navette des internes du Lycée

En septembre 2021, à la demande de la Communauté de Communes et du lycée, une navette a été mise en place pour permettre d'acheminer les lycéens qui arrivaient en gare le dimanche soir.

Au 31 décembre 2021, la fréquentation s'élève à 343 élèves, avec une moyenne de 31 élèves par service.

005-240500439-20230710-2022-182R-DE
Reçu le 21/07/2023

Au 31 octobre 2022, la fréquentation totale était de 806 élèves, soit une moyenne de 32,24 élèves par service.

7. Le plan d'action marketing et communication

7.1. La démarche CVAP

Le plan marketing que nous proposons s'inscrit dans une **démarche globale**, développée par Transdev, qui vise à maximiser les résultats des réseaux à travers la synergie de quatre piliers fondamentaux : *Connaissance Clients, Offre & Territoires, Tarification & Distribution et Promotion & Commercialisation*.

Ce plan d'actions, hiérarchisé et priorisé, est le point d'appui du réseau TUB, chaque année du contrat, pour développer l'attractivité du service, activer une démarche de conquête clients efficace.

Cette méthodologie se traduit par le schéma suivant:



7.2. Le profil 2021/2022 du réseau de Briançon

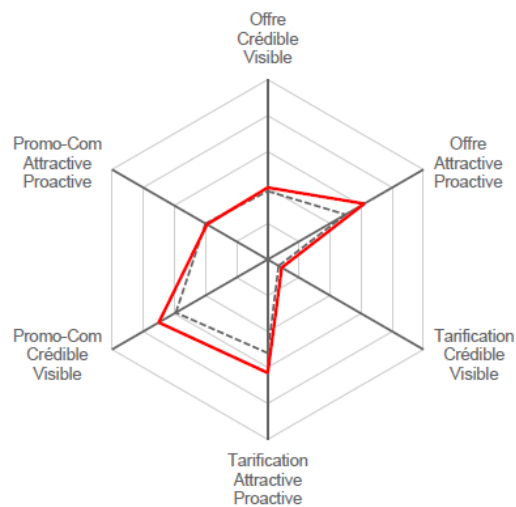
AR Prefecture

005-240500439-20230712-2023_82B-DE
Reçu le 21/07/2023BRIANÇON
VILLES MOYENNES

Profil du réseau

Profil 2018/2019

Offre de transport		
Offre Crédible Visible	40%	(38%)
Offre Attractive Proactive	62%	(50%)
Politique tarifaire		
Tarification Crédible Visible	9%	(7%)
Tarification Attractive Proactive	63%	(52%)
Politique commerciale		
Promo-Com Crédible Visible	70%	(59%)
Promo-Com Attractive Proactive	39%	(40%)
Indice Mix-Marketing	38%	34%



— Profil Briançon 2018/2019
 ---- Profil Villes Moyennes 2018/2019

La démarche CVAP permet dans un premier temps de dresser le profil marketing du réseau. Une fois ce profil dressé et les leviers identifiés, il est possible de construire un plan d'actions afin de renforcer l'attractivité du réseau.

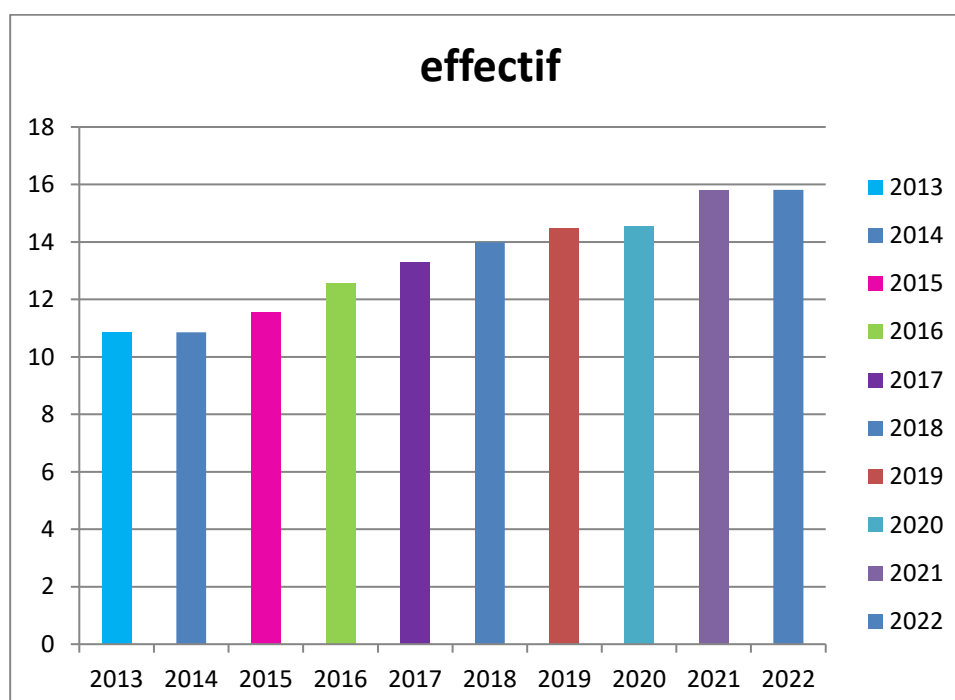
Le score quant à la tarification est tout à fait normal pour un réseau de taille moyenne et il tient aussi au mode de billetterie utilisé qui ne permet pas de pré ou post paiement. Une billetterie moderne permettrait de faire du rechargement en ligne et ainsi de faciliter l'usage.

8. Les moyens humains et matériels

8.1. L'équipe Transdev Briançon

Au 31 octobre 2022, l'effectif permanent de Transdev Briançon se décompose ainsi :

- 10 conducteurs-receveurs
- 1 régulateur
- 2 agents « commercial/administratif » à temps partiel
- Une directrice (PMAD)

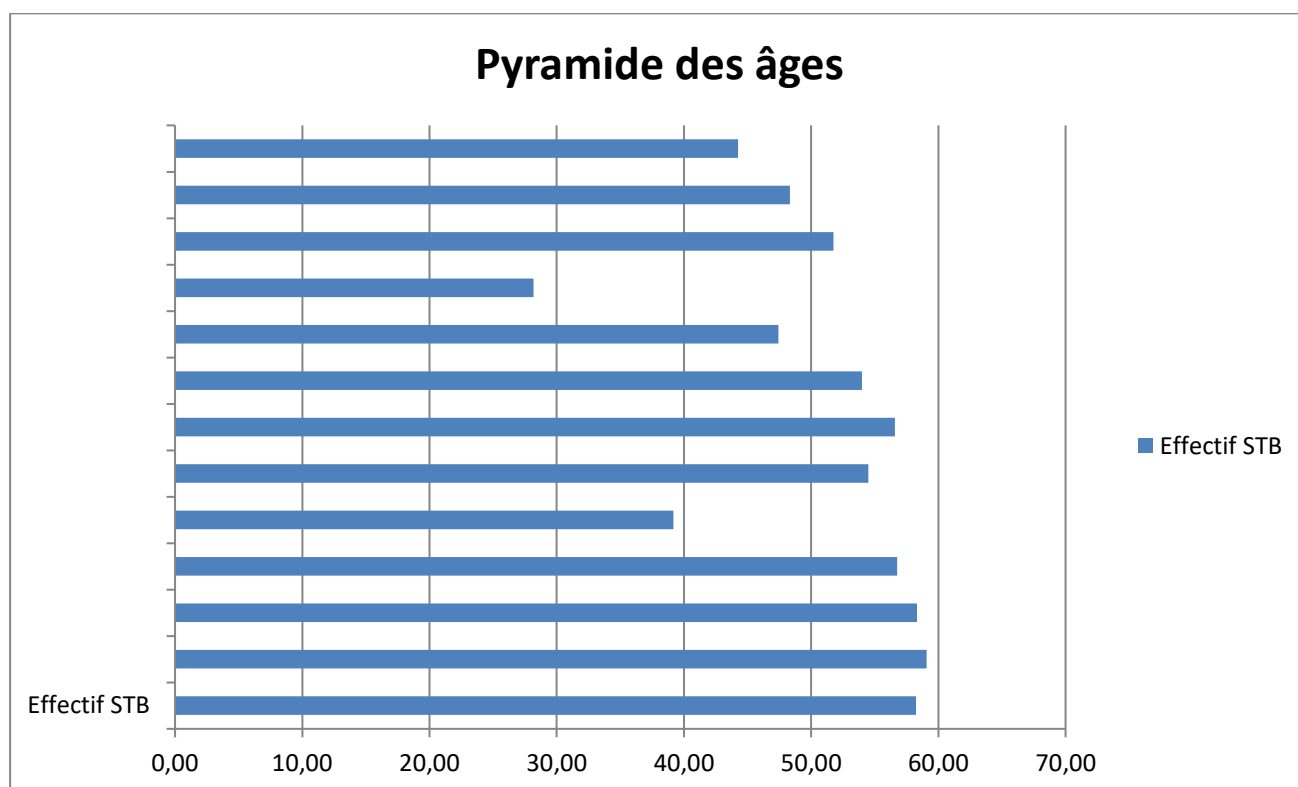
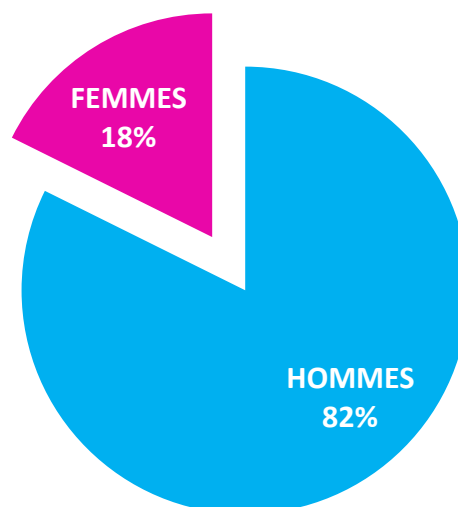
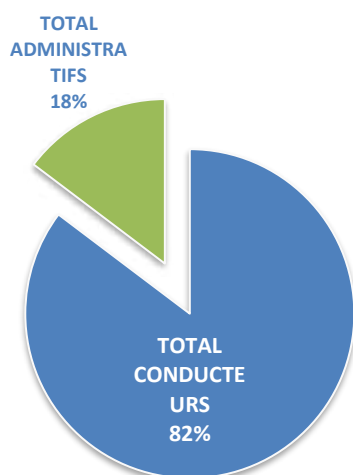


AR Prefecture

005-240500439-20230712-2023_82B-DE

Reçu le 21/07/2023

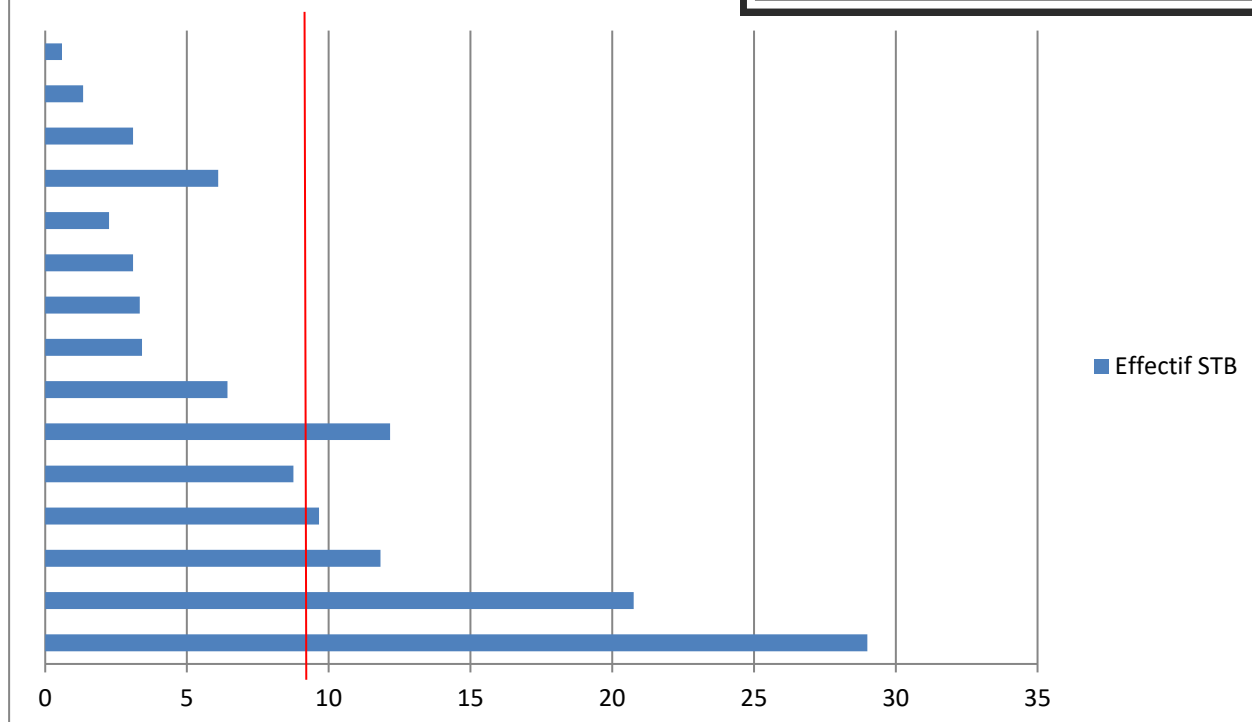
Répartition hommes/femmes



L'effectif permanent est âgé de **52 ans** en moyenne.

L'ancienneté moyenne est de 10 ans. La fidélité des salariés à leur entreprise est une satisfaction.

Pyramide d'ancienneté



a. Le personnel de conduite

- 9 conducteurs-receveurs à temps complet base 35h hebdomadaire
- 1 conducteur-receveur à temps partiel annualisé base 30h hebdomadaire

Ils assurent non seulement la conduite des bus, mais ont également un rôle commercial primordial auprès de la clientèle et rendent compte à leur encadrement des difficultés rencontrées (retards, travaux, ...) afin que ces derniers puissent agir pour assurer la continuité du service.

b. L'encadrement

- **Un régulateur - mécanicien**
 - Suivi quotidien de l'exploitation du réseau
 - Planification des services de conduite
 - Préparation des éléments de prépaie
 - Adaptation de l'exploitation aux aléas journaliers
 - Accueil commercial de la clientèle
 - Informations diverses sur le service urbain (horaires, tarifs,..)
 - Recueil et traitement d'observations, de réclamations éventuelles
 - *Ce service est effectué au guichet, par téléphone, messagerie électronique, courrier, fax*
 - Réalisation d'enquêtes interne sur la qualité de service
 - Produire les états de suivi des Kms réalisés et les fiches de suivi des contrôles périodiques

AR Prefecture

005-240500439-20230712-2023-82B-DE
Reçu le 21/07/2023

Il est assisté dans les missions par deux conducteurs, détachés une partie de leur temps de conduite pour les tâches suivantes :

- Maintien des arrêts au niveau de propreté et d'information requis
 - Entretien du relationnel avec les acteurs locaux, services techniques, fournisseurs,...
 - Tenue de la main courante concernant les événements et incidents éventuels
 - Conformité des prestations annexes à la conduite (prise de service, lavage,...)
 - Suivi de l'état des véhicules et des visites techniques périodiques
 - Maintenance et réparation de premier niveau sur les véhicules
- Contrôle, suivi du fonctionnement des véhicules et des équipements
 - Actualisation de fichiers liés à la maintenance et aux unités d'œuvre
- **Un Directeur, mis à disposition par TRANSDEV ALPES,**
garant du respect de la convention ce qui se traduit par :
- La bonne exécution des services de transport et la satisfaction des clients voyageurs
 - La restitution des éléments concernant la gestion économique de l'activité
 - L'appui technique en apportant conseils et propositions pour la ville de Briançon

Ses fonctions s'exercent dans les domaines de :

- La gestion économique de l'activité dans le respect des objectifs budgétaires
- L'organisation du travail, l'emploi, la sécurité et la politique salariale
- L'application des règles et procédures en accord avec la législation
- L'animation de la vie de l'entreprise et la communication interne
- L'organisation des moyens de production, de la maintenance
- La gestion et le suivi des relations avec les prestataires sous-traitants
- L'action et la négociation commerciale de proximité

c. Le personnel administratif

- Deux hôtesse de vente et de suivi administratif
- Vente de titres de transport
 - Renseignements divers sur le service urbain (horaires, tarifs,..)
 - Recueil et traitement d'observations, de réclamations éventuelles
 - Tenue de la caisse (logiciel spécifique Transdev)
 - Suivi des conventions dépositaires et remise à jour des conventions existantes
 - Mise en base de données de tous les fournisseurs et des échéanciers
 - Courrier, Mails, fax : réception, tri, traitement ou diffusion
 - Commande de fournitures
 - Mise à jour du livret d'accueil conducteur en lien avec la direction, la responsable mouvement et le régulateur

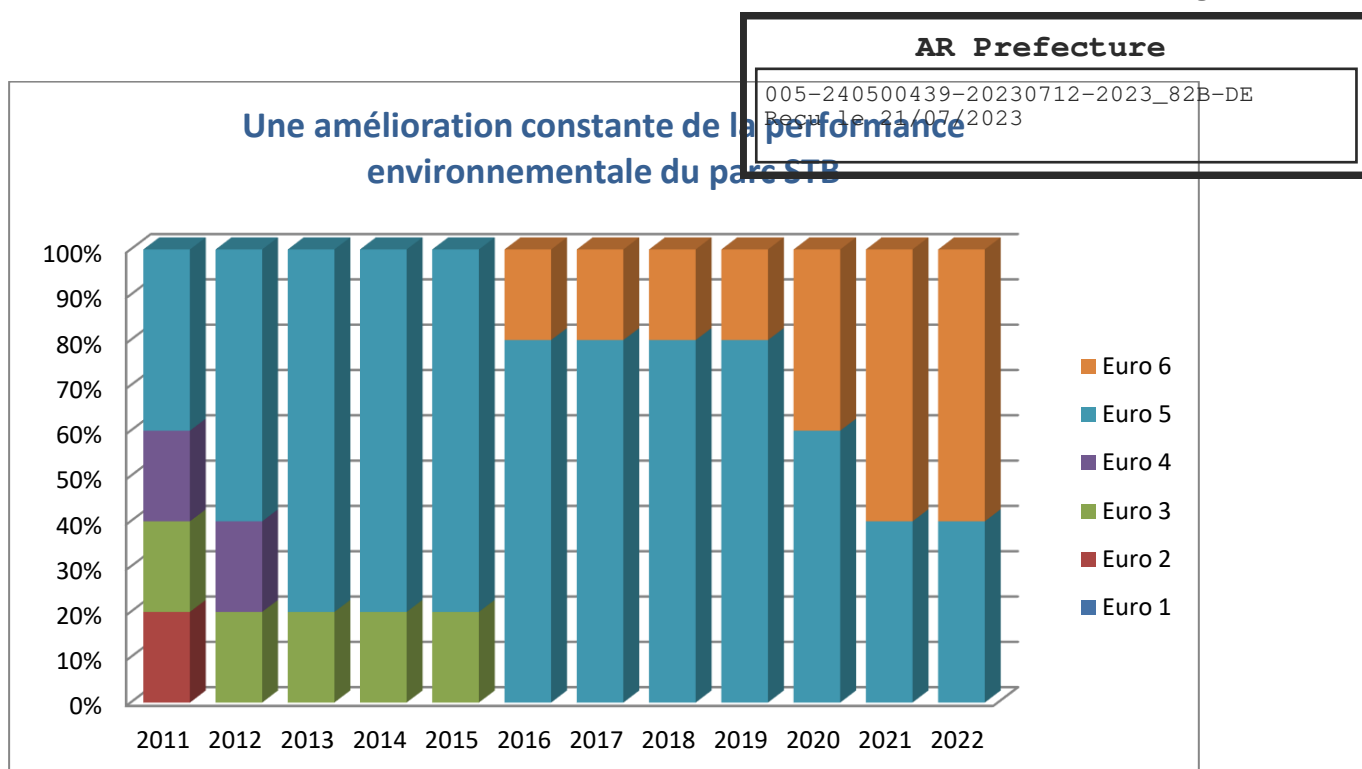
AR Prefecture

005-240500439-20230712-2023_82B-DE
Reçu le 21/07/2023

- Mise à jour du site internet TUB et gestion quotidienne
 - Création d'une BDD clients
 - Suivi statistiques des ventes de titres en fonction des type de titres et de revendeurs
 - Mise en base de données de tous les fournisseurs et des échéanciers
 - Participer aux études d'amélioration du réseau et de restructuration des lignes
 - Contribution à l'élaboration et la gestion de l'information voyageurs
- Une chargée de mission marketing, mis à disposition par Transdev Auvergne Rhône-Alpes
- Elaborer le plan d'action marketing et mettre en œuvre les actions promotionnelles du réseau
 - Être responsable du budget commercial
 - Assurer l'information voyageur (fiche horaire, site internet...)
 - Être force de propositions dans la définition de l'offre ou d'un nouveau produit

8.2. Composition du parc : respectueux de l'environnement avec un parc exclusivement en Euro 5 et Euro 6 et accessible à tous

Immatriculation	Marque	Type	Capacité Assis + debout	Normes environn.	Statut
CH-380-VN	Mercedes	CITARO K	25 + 57	Euro 5	Réserve
DA-494-LC	Otokar	VECTIO C	25 + 32	Euro 5	Titulaire
EG-233-FV	Mercedes	CITARO K	27 + 50	Euro 6	Titulaire
FN-481-BP	Mercedes	CITARO K	25 + 55	Euro 6	Titulaire
FY-750-ST	Mercedes	CITARO K	25 + 53	Euro 6	Titulaire



a. Moyenne d'âge au 31/10/2022

Immat.	Marque	Type	1 mise en circulation	Age / 1 MC
CH 380 VN	Mercedes	CITARO K	17-juil-12	10,5
DA-494-LC	Otokar	VECTIO C	15-nov-13	9,1
EG 233 FV	Mercedes	CITARO K	25-oct-16	6,2
FN-481-BP	Mercedes	CITARO K	16-janv-20	3,0
FY-750-ST	Mercedes	CITARO K	22-avr-21	1,7
			Moyenne âge des véhicules en exploitation	6,08
				Soit 5 ans et 1 mois
			Moyenne âge des véhicules (hors réserve)	4,99

b. Kilométrage par véhicule en 2022

AY-373-JL	23 822
FY-750-ST	46 279
CH-380-VN	32 330
DA-494-LC	8 623
EG-233-FV	41 930
AY-386-JL	4 459
FN-481-BP	44 681
	202 124

AR Prefecture

005-240500439-20230712-2023_82B-DE
Reçu le 21/07/2023

c. Accessibilité des véhicules

Immat.	Titulaire ou réserve	Plancher surbaissé	Dispositif agenouill.	Rampe manuelle	Emplac. UFR (*)	Info voyag.	Girouettes F+L+AR
CH-380-VN	Réserve	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI
DA-494-LC	Titulaire	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI
EG-233-FV	Titulaire	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI
FN-481-BP	Titulaire	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI
FY-750-ST	Titulaire	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI

(*) Fauteuil roulant

L'ensemble du parc continue d'être accessible aux PMR. Pour mémoire, la date limite d'accessibilité totale du parc roulant était fixée à février 2015 par la réglementation. La société Transdev Briançon a rendu son parc accessible dès la rentrée scolaire 2012.

Une accessibilité complète du réseau sera possible quand l'ensemble de la chaîne de déplacement du client sera rendue accessible. Les aménagements de voiries à prévoir devraient permettre de répondre à cette volonté d'accessibilité, pour tous, de la ville et de ses transports.

8.3. Maintenance

La maintenance technique est en partie confiée aux professionnels poids lourds Briançonnais (Garage GIRIN, Garage Silvestre, Barnaud).

Nous avons en effet en interne un régulateur-mécanicien qui assure pour près de 50 % de son temps des opérations dites de « petits maintenances », nous permettant une plus grande réactivité pour résoudre les problèmes techniques ne nécessitant pas l'immobilisation longue d'un véhicule.

Un contrôle technique obligatoire est réalisé tous les 6 mois par un centre agréé.

Par ailleurs, dans le cadre des procédures internes TRANSDEV, des visites de contrôle préventif du matériel sont réalisées selon le type de véhicule et le kilométrage parcouru.

Notre collaboration avec la Société Michelin nous permet d'avoir des pneumatiques performants et durables. Leur process nous permet de limiter ainsi les remplacements et de réduire ainsi notre empreinte carbone.

AR Prefecture

005-240500439-20230712-2023_82B-DE
Reçu le 21/07/2023

• Les opérations de grand entretien

Fiche de suivi des VISITES

Réalisé	VP1		VP3		MINES		NOTA
	Date	Km	Date	Km	Date	Par	
380	mer 12 oct 22	503 802	mar 14 janv 14	93 569	mar 17 juil 12	MISE EN CIR	Probleme BV 77 800 kms faisceau elec BV 143 340 kms dessicateur a 206 904kms compresseur 270 071 kms dessicateur 270 017 kms joint de culasse 404 796 kms 2 alternateurs 468 865 kms
			ven 10 oct 14	139 645	mar 22 mai 18	GRIN	
			jeu 20 août 15	188 791	mer 21 nov 18	GRIN	
			lun 04 juil 16	238 700	ven 24 mai 19	GRIN	
			jeu 08 juin 17	283 032	jeu 28 nov 19	grin	
			ven 20 avr 18	327 907	mar 19 mai 20	grin	
	mer 02 juin 21	449 404	ven 24 mai 19	370 011	sam 21 nov 20	grin	
	mar 30 nov 21	470 693	ven 20 nov 20	423 456	ven 28 mai 21	GRIN	
	mar 08 mars 22	481 241	mar 30 nov 21	470 693	jeu 25 nov 21	GRIN	
	mer 29 juin 22	492 294			jeu 02 juin 22	GRIN	
481	mar 13 sept 22	140 138	ven 15 janv 21	45 908	jeu 16 janv 20		mis en circulation
			ven 19 nov 21	94 889	ven 17 juil 20	GRIN	
			mar 13 sept 22	140 138	ven 15 janv 21	grin	
					ven 09 juil 21	grin	
					jeu 06 janv 22	grin	
	ven 19 nov 21	94 889			mer 06 juil 22	grin	
	mer 16 févr 22	108 412					
	mer 04 mai 22	120 380					
	mer 06 juil 22	129 304					
750	mar 13 juil 21	10 483	mer 09 févr 22	45 319	jeu 22 avr 21	GRIN	mis en circulation
	mar 19 oct 21	26 625	ven 07 oct 22	81 560	mar 19 oct 21	GRIN	
	mer 09 févr 22	45 319			ven 15 avr 22	grin	
	ven 15 avr 22	55 909			ven 07 oct 22	grin	
	lun 04 juil 22	68 831					
	ven 07 oct 22	81 560					
373	jeu 31 janv 19	454 176	jeu 18 sept 14	244 022	jeu 12 août 10	MISE EN CIR	faisceau int boite 145600kms alternateur 161559 le 2/3/13 calculateur m 29/11/15 308806kms alternateur 14/12/15 310000kms dessicateur 313645kms alternateur1 426577kms dessicateur 481715 boite vitesse 501849kms alternateur2 501849 kms
	mer 03 juil 19	470 476	jeu 13 août 15	294 325	mer 20 juin 18	GRIN	
	mer 04 sept 19	476 005	mer 15 juin 16	337 857	ven 21 déc 18	GRIN	
	mer 18 déc 19	484 853	lun 15 mai 17	383 919	jeu 20 juin 19	GRIN	
	mer 22 avr 20	496 548	mar 26 juin 18	432 088	mer 18 déc 19	GRIN	
	ven 29 janv 21	519 758	mer 04 sept 19	476 005	lun 22 juin 20	GRIN	
	mar 10 août 21	534 756	ven 29 janv 21	519 758	mer 23 déc 20	grin	
	lun 14 févr 22	544 782			mer 16 juin 21	grin	
	mer 22 juin 22	555 021			lun 20 déc 21	grin	
					mar 21 juin 22	grin	
494	ven 24 août 18	254 228	mar 30 sept 14	50 922	ven 15 nov 13	MISE EN CIR	contre visite avant le 14/04 > ok le 10/04 dessicateur 351209kms compresseur 351209 kms
	ven 07 déc 18	268 987	mer 05 août 15	101 136	ven 24 août 18	GRIN	
	ven 05 juil 19	299 268	mar 10 mai 16	146 784	ven 15 mars 19	GRIN	
	mar 03 mars 20	330 509	jeu 27 avr 17	193 260	lun 16 sept 19	GRIN	
	jeu 10 sept 20	338 767	mer 13 juin 18	243 289	mar 03 mars 20	GRIN	
	mar 02 mars 21	355 010	ven 05 juil 19	299 268	jeu 10 sept 20	GRIN	
	jeu 30 sept 21	365 196	jeu 10 sept 20	338 767	mar 02 mars 21	GRIN	
	lun 21 mars 22	376 680			mer 29 sept 21	GRIN	
				ven 18 mars 22	grin		
				ven 30 sept 22	grin		
233	mer 20 juil 22	268 568	mar 25 oct 16	0	mar 25 oct 22	MISE EN CIR	
	mar 25 oct 22	282 147	ven 08 déc 17	48 142		grin	
			sam 12 janv 19	97 537		grin	
			lun 18 nov 19	142 996		grin	
			jeu 05 nov 20	189 576		GRIN	
			mer 03 nov 21	233 046	ven 17 avr 20	GRIN	
	mer 03 nov 21	233 046	mar 25 oct 22	282 147	jeu 05 nov 20	GRIN	
	mer 19 janv 22	243 043			jeu 29 avr 21	GRIN	
	lun 02 mai 22	257 825			jeu 28 oct 21	GRIN	
386	ven 24 juin 22	518 932	ven 24 juin 22	518 932	lun 02 mai 22	GRIN	arrivé de annecy le 24/06/2022 à 518 932 Km
					ven 10 juin 22	annecy GRIN GRIN GRIN GRIN GRIN GRIN GRIN	

8.4. Le mobilier urbain

Communes	Nb de points d'Arrêts	Nb de poteaux	nb abribus	nb zebra	néant	Accessibilité du Pt d'arrêt
BRIANCON	81	42	26	10	3	10
PUY ST ANDRE	4	3	1	0	0	
VILLARD-ST-PANCRACE	6	3	3	0	0	
TOTAL	90	48	29	10	3	10

9. La fraude sur le réseau TUB

Transdev Briançon réalise depuis septembre 2015 des campagnes de contrôles à bord des bus.

Cette prestation est sous-traitée à la société SCAT, Spécialiste de la lutte contre la fraude dans les transports publics, SCAT met à la disposition de notre société, dans le respect des textes de loi correspondants, des agents formés, agréés par l'Etat et assermentés.



Ils assurent l'organisation des opérations, depuis la mobilisation des moyens adaptés nécessaires aux contrôles sur le terrain jusqu'à la traçabilité et le suivi juridique des procès-verbaux d'infraction.

- **Les résultats pour 2022 :**
baisse du taux de fraude par rapport à 2021 (0,2% contre 0,60%)

Ligne	Nb voyageurs contrôlés	Nb de voyageurs en situation irrégulière	STT	TP	TIN	% fraude
1	706	1	1	0	0	0,1%
2	403	1	0	1	0	0,2%
3	391	1	1	0	0	0,3%
TOTAL	1500	3	2	1	0	0,2%

10. La qualité de service

La politique QUALITE-SECURITE-ENVIRONNEMENT (QSE) du pôle régional Transdev, auquel est rattaché notre société, repose sur la prise en compte, au quotidien, de la qualité des prestations, le respect de l'environnement ainsi que la protection de la santé et de la sécurité au travail.

En cohérence avec cette politique, les objectifs QSE pour Transdev Briançon portent à nouveau cette année sur la sécurité. La réalisation de ces derniers a permis d'obtenir la labellisation FACE Sécurité Niveau Fondamentaux fin 2014, par le biais d'un plan d'actions sécurité établi et adapté à Briançon. En 2017, les audits réguliers et les actions correctives mis en place par la suite ont permis de renouveler ce label.

En 2019, des 1/4 heures « sécurité » sont régulièrement effectués soit sur site soit lors des réunions trimestrielles organisées avec l'ensemble du personnel.

En 2020, comme en 2021, nous avons renforcé notre politique sécurité en mettant en place des procédures pour faire face à la gestion du Covid.

En 2022, un nombre grandissant d'actes d'incivilité ont été relevés. Nous avons donc maintenu notre action pour veiller à la sécurité des passages, du personnel Tub tout en sensibilisant l'ensemble des acteurs aux bonnes attitudes à adopter pour voyager en bus.

10.1. Contrôles qualité réalisé en 2022

INDICATEUR QUALITÉ (1/4)



➤ **Respect du service :**

Pas de véhicule non rencontré sur 2022

➤ **Equipement à l'arrêt :**

Item	C	NC	SO	Indice qualité	Commentaire
Etat de l'arrêt	176	7	1	96,2%	Gare SNCF (dégradé) (13/01 et 20/06) Porte d'Embrum (dégradé) (09/05 et 19/09 x3) Sainte Catherine (dégradé) (21/06)
Propreté de l'arrêt	184	0	0	100,0%	-
Affichage horaires	183	1	0	99,5%	Présence d'une fiche horaire déchirée à l'arrêt Pont de Cervières (10/10)
Plan du réseau	180	1	0	99,5%	Absence du plan du réseau à l'arrêt Hôpital / Rhône Azur (25/07)
Tarifs	183	1	0	99,5%	Absence des tarifs à l'arrêt Hôpital / Rhône Azur (25/07)
Direction	183	1	0	99,5%	Absence de la direction à l'arrêt Hôpital / Rhône Azur (25/07)



AR Prefecture

005-240500439-20230712-2023_82B-DE
Reçu le 21/07/2023

INDICATEUR QUALITÉ (3/4)



➤ Extérieur du véhicule :

Item	C	NC	SO	Indice qualité	Commentaire
Girouette	182	2	0	98,9%	Aucune girouette allumée sur le véhicule FY -750-ST (14/01) Aucune girouette allumée sur le véhicule FY -750-ST (21/06)
Carrosserie	184	0	0	100,0%	-





INDICATEUR QUALITÉ (4/4)

➤ Intérieur du véhicule :

Item	C	NC	SO	Indice qualité	Commentaire
Conducteur	91	0	93	100,0%	-
Système billettique	90	1	93	98,9%	Vente de ticket par carnet à souche dans le véhicule AY -373-JL (11/10)
Valideur	90	1	93	98,9%	Absence de valideur dans le véhicule AY -373-JL (11/10)
Guide horaire	91	0	93	100,0%	-
Annonce sonore et visuelle	90	0	94	100,0%	-
Sellerie	91	0	93	100,0%	-
Sol	91	0	93	100,0%	-
Parois	91	0	93	100,0%	-
Vitres	91	0	93	100,0%	-
Information voyageurs	91	0	93	100,0%	-



10.2. La labellisation FACE



FACE est une démarche de labellisation, interne au groupe TRANSDEV, plus globale et complémentaire qu'un programme qualité classique car elle porte à la fois sur la qualité, la sécurité et l'environnement (Q.S.E.).

• FACE : un programme Transdev certifié et reconnu

▪ Pourquoi un label interne ?

Transdev a mis au point une démarche de certification propre à ses activités, compatible avec les normes ISO et NF. Ses exigences portent à la fois sur l'organisation et sur la réalisation du service.

Le programme FACE garantit, dans chaque exploitation Transdev, un niveau de qualité et d'implication optimal au service des collectivités, du public et de la société.

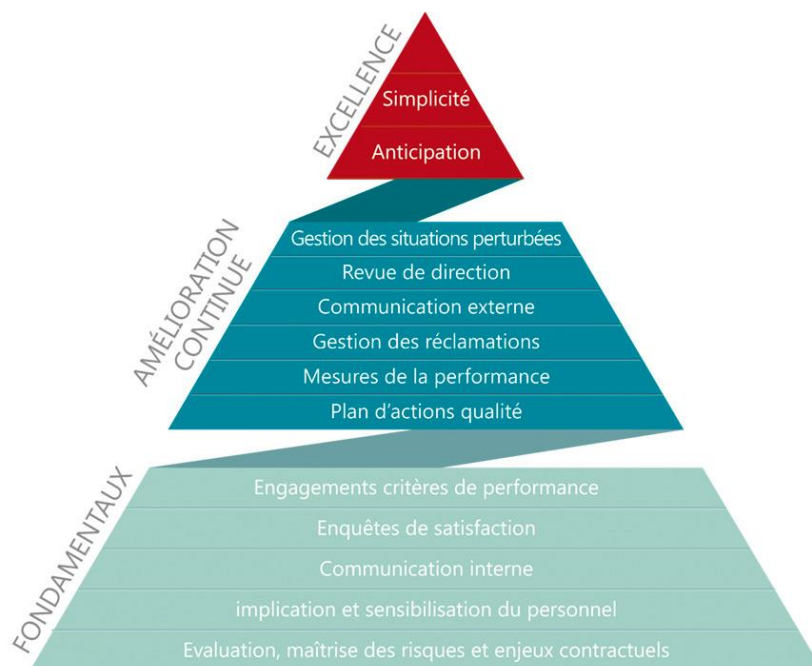
Déployé aujourd'hui dans l'ensemble des sociétés du Groupe, il s'appuie sur l'expérience accumulée : chaque société de transport s'améliore de façon continue tout au long de la Délégation de Service Public.

- **Trois thèmes, trois étapes successives**

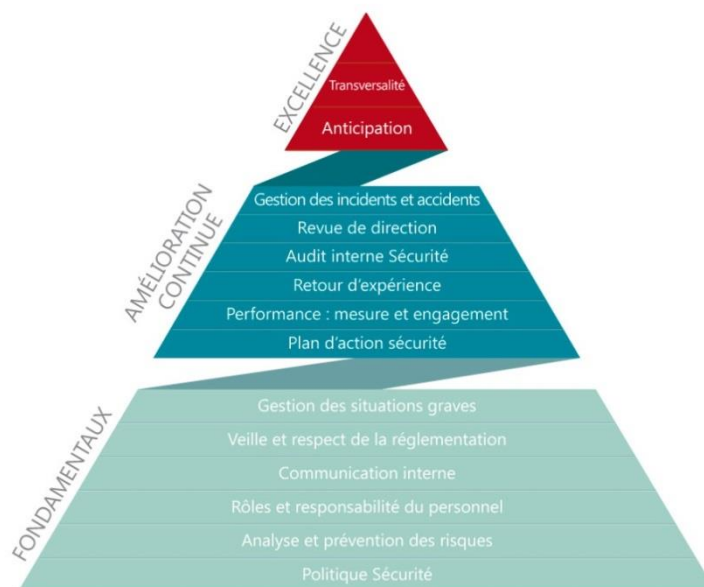
Le label FACE s'articule autour de trois étapes complémentaires, dans chacun des trois thèmes QSE : les Fondamentaux, l'Amélioration Continue et l'Excellence.

FACE instaure un système de management de l'amélioration continue, applicable aux problématiques sécurité et environnement de l'entreprise. Ses différents outils (plan d'amélioration formalisé, communication interne et externe) agissent sur des indicateurs mesurables, à savoir : respect de la réglementation, diminution des impacts environnementaux de l'activité, diminution des accidents du travail.

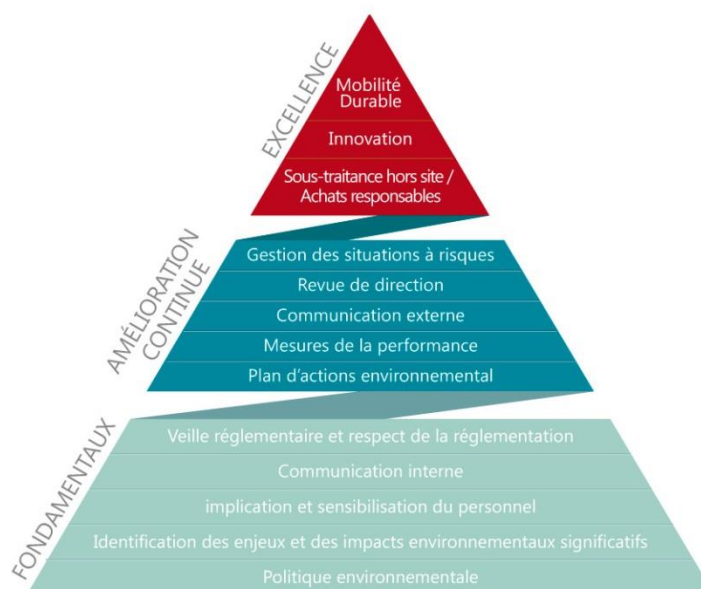
- **FACE Qualité**



- **FACE Sécurité**



- **FACE Environnement**



- **Certifié par Veritas**

Le label FACE est validé par Bureau Veritas Certification.

Une fois l'audit réalisé par l'équipe du Pôle QSE, la « commission de labellisation » décide, à l'unanimité et par thème, du niveau de labellisation définitif.

Une surveillance est exercée tous les ans, soit par reporting documentaire, soit par audit.

Transdev s'engage à déployer FACE au sein de toutes les entités transport (urbain, interurbain, aéroportuaire, vélo), mais aussi auprès de la Direction Métiers et des autres services centraux.

10.3. La démarche FACE au sein du réseau TUB

Valérie Arnaud a été nommée responsable QSE pour Briançon, Assistée de la référente régionale, Ana Soriano, elle a pour mission de :

- Contribuer à la définition de la politique QSE de sa société et assurer sa mise en œuvre sur le terrain
- Contribuer à la rédaction d'un plan d'actions d'amélioration et en assurer le suivi dans sa mise en œuvre
- Suivre et vérifier la cohérence et la pertinence des actions engagées au sein de sa société (labellisation QSE, plan d'actions QSE)
- Appliquer les outils QSE mis à disposition par le pôle et le groupe et participer à leur évolution (indicateurs, référentiels,...)
- Informer/sensibiliser l'ensemble du personnel à la mise en application de la démarche de labellisation QSE
- Elaborer des procédures et instructions Qualité, Sécurité, Environnement, avec l'ensemble des collaborateurs

Le travail réalisé a permis de renouveler la labellisation de Niveau 1 en 2017. En 2018, l'audit de contrôle a été réalisé et a confirmé le maintien du niveau 1. Aucun audit n'a été réalisé en 2019.

11. Bilan financier

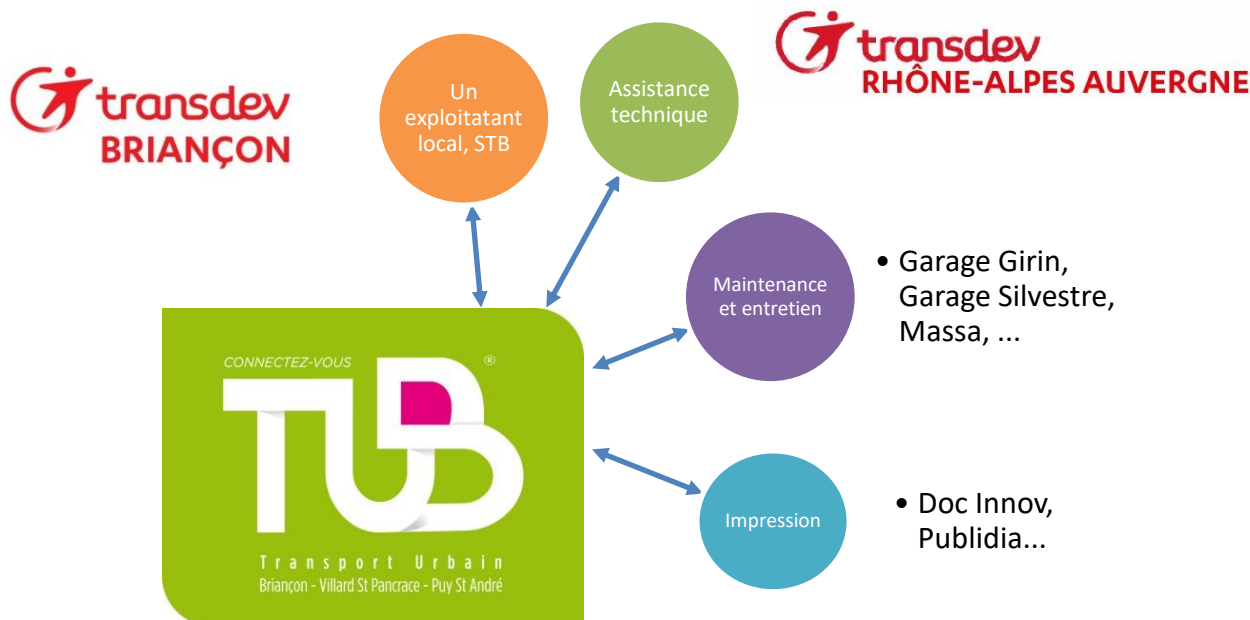
bilan financier	Total 2022	Total 2021
Produits d'exploitation	1026,651	1116
Subvention forfaitaire	841	902
recettes commerciales	136	165
cartes d'hôtes - CLC	43	43
Divers	6	6
Sous-traitance transport	-2	-1
Produits accessoires	6	7
Revenus nets d'exploitation	1 030	1123

AR Prefecture		
Charges d'exploitation	-1 041	-1179
conduite/opérations	-360	-458
Energie	-118	-99
maintenance et nettoyage	-72	-110
Amortissements et loyers de la flotte	-85	-79
Autres coûts liés au parc	-15	-19
Cout brut des accidents		
Service clients	-10	-10
Supports aux opérations (exploitation)	-235	-230
Coûts bâtiments/installations	-54	-69
Cout généraux	-93	-104
Résultat d'exploitation	-11	-57
Résultat Financier	1	0
Impôts sur les sociétés	0	0
Résultat après impôts	-11	-57

005-240500439-20230712-2023_82B-DE
Reçu le 21/07/2023

12. Organisation et fonctionnement TRANSDEV

12.1. TUB : un réseau qui bénéficie d'assistances locales et nationales



12.2. Transdev Briançon, une société locale du groupe Transdev

Transdev Briançon est une filiale du groupe TRANSDEV. Elle appartient à la SAS Transdev Alpes qui détient 100% du capital social. Son activité exclusive est le transport urbain de voyageurs ; elle exploite à ce titre le réseau urbain de Briançon depuis le 1er septembre 1996.

Les missions de l'entreprise STB au quotidien :

- Etudie et adapte l'offre commerciale selon les besoins avec l'accord de l'autorité organisatrice
- Etudie et adapte l'exploitation en conséquence (mesure des temps de parcours, graphisme et habillage des services du réseau,...)
- Actualise l'ensemble des documents internes permettant la réalisation du service.
- Contrôle la bonne réalisation du service et pallie à toute défaillance imprévue
- Mesure la qualité de service et assure le contrôle fraude
- Anime l'action commerciale, la vente et la diffusion des titres auprès des dépositaires
- Planifie et déclenche les opérations de maintenance et de réparation des véhicules

- Réalise la gestion courante et restitue les données à l'autorité organisatrice

12.3. L'assistance technique de Transdev Auvergne Rhône-Alpes

TRANSDEV Auvergne Rhône- Alpes, située à Chambéry, apporte au réseau et à la collectivité le savoir-faire des experts de chacune de ses directions dans les domaines suivants :

- La Direction des Ressources Humaines conseille en matière sociale et réalise les paies.
- La Direction Marketing et Développement suit la réalisation du plan d'action commerciale et de communication. Elle apporte ses conseils pour la mise en place des projets.
- La Direction Matériel et Maintenance assiste le réseau en matière de politique de maintenance.
- La Direction comptabilité et finance réalise les opérations comptables, l'assistance juridique et le contrôle de gestion.
- La collectivité peut également bénéficier de l'appui de la Direction nationale Juridique et Fiscale pour ses compétences en matière de conventionnement, de suivi de la législation, de conseil fiscal et de montage institutionnel.

Locaux de Transdev Auvergne Rhône-Alpes, à Chambéry (73), qui sont partagés avec une filiale interurbaine, Transdev Savoie et la société de service, Altibus.com.



AR Prefecture

005-240500439-20230712-2023_82B-DE
Reçu le 21/07/2023

Implantations du Pôle Rhône-Alpes - Auvergne sur l'Arc Alpin

