

# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2017



Formule **Liberté**  
sur carte OÙRA!  
1€ le voyage

**NOUVEAU**  
OÙRA!  
Voyagez maintenant payez après.





# Sommaire

SYNTHESE.....	5
<b>1 – LES ACTIONS MENEES EN 2017</b>	
1.1 - ADAPTER L'OFFRE DE TRANSPORT AUX NOUVEAUX BESOINS DES VOYAGEURS .....	21
1.2- LE TRANSPORT DES PERSONNES A MOBILITE REDUITE : HANDISTAS .....	27
1.3 - LE LANCEMENT DU NOUVEAU RESEAU DE TRANSPORT .....	33
1.4 - AU-DELA DU NOUVEAU RESEAU : UNE ANNEE RICHE EN OPERATIONS.....	39
1.5 - LA COMMUNICATION INTERNE ET INSTITUTIONNELLE .....	51
1.6 - LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES.....	55
1.7 - LA DEMARCHE QUALITE.....	69
1.8 - LES ACTIONS DE PREVENTION SECURITE.....	77
1.9 - LES PRINCIPAUX TRAVAUX SUR LES MATERIELS ET INFRASTRUCTURES.....	89
<b>2 – INDICATEURS TECHNIQUES</b>	
2.1 - LE PERSONNEL DE LA STAS.....	107
2.2 - LE PARC ET SA DISPONIBILITE.....	111
2.3 - L'IMPACT ENVIRONNEMENTAL DE L'EXPLOITATION .....	123

# Sommaire

2.4 - LA FREQUENTATION DU RESEAU .....	125
2.5 - L'EVOLUTION DES KILOMETRES .....	141

## **3 – INDICATEURS FINANCIERS**

3.1 - TABLEAU DE BORD SYNTHETIQUE .....	145
3.2 - EVOLUTION DE LA GAMME TARIFAIRE .....	147
3.3 - BILAN FINANCIER .....	151

<b>ANNEXES.....</b>	<b>159</b>
---------------------	------------

# RAPPORT D'ACTIVITE 2017

## SYNTHESE

### 1. ADAPTER L'OFFRE DE TRANSPORT AUX NOUVEAUX BESOINS DES VOYAGEURS : le Nouveau Réseau 2017

Depuis la dernière restructuration du réseau datant de 2010, le territoire stéphanois a connu d'importantes mutations. Elles ont créé de nouveaux besoins qui ont fait que Saint-Étienne Métropole et la STAS ont souhaité en 2017 adapter l'offre de transport.

#### Une offre tramway renforcée

En 2017 et dans le cadre du Nouveau Réseau, le tramway a bénéficié de l'arrivée progressive de seize nouvelles rames plus confortables et plus modernes et d'une fréquence de T1, T2 et T3 renforcée aux heures de pointes. Ce nouveau cadencement et les nouvelles rames ont permis d'accroître la capacité de 30 % sur les trois lignes aux heures de pointe.

#### Les lignes Métropole : une nouvelle offre de bus à haut niveau de service

Le Nouveau Réseau a également vu la naissance d'une nouvelle offre de bus à haut niveau de service : les lignes Métropoles (M1 à M7). Elles offrent des itinéraires plus naturels vers les zones les plus denses de l'agglomération et un accès direct et fréquent aux centres-villes, et bénéficie à plus de 60 000 personnes.

Dans le but de valoriser ce nouveau service auprès des voyageurs actuels et de nouveaux voyageurs potentiels, les lignes Métropoles se voient attribuer une identité spécifique déployée sur tous les supports et des services nouveaux (écrans, wifi gratuit...)

#### Un meilleur maillage de l'ensemble du territoire

À Saint-Étienne, l'axe tramway et les lignes Métropole sont complétés par un réseau de proximité de 56 lignes (bus, navettes, taxis...). Ce réseau de proximité a également bénéficié d'évolutions importantes avec notamment de meilleurs accès au centre-ville, des itinéraires plus rapides et des fréquences rééquilibrées : à besoin de mobilité

équivalent, le Nouveau Réseau a apporté une réponse en transport équivalente.

Le réseau de Saint-Chamond a également évolué afin d'accompagner les évolutions de la ville et de faciliter et dynamiser l'utilisation des transports en commun. La STAS à Saint-Chamond, c'est désormais 8 lignes hiérarchisées (M5, 29, 40 à 45) et organisées autour d'un point de correspondance unique desservi par une ligne Métropole.

Le réseau de l'Ondaine a également évolué. Un axe fort et complémentaire aux deux lignes Métropoles (M1 et M2) qui structurent le réseau s'est dessiné : la ligne 30. Sa fréquence a été renforcée pour bénéficier aux habitants des communes d'Unieux, de Firminy, et du Chambon-Feugerolles. L'accès au centre-ville de Firminy pour les voyageurs a été amélioré.

#### ProxiSTAS : un nouveau service sur réservation

Un nouveau service de transport à la demande est proposé depuis le 31 août à 16 communes regroupant 22 000 habitants dont 5 qui n'avaient aucune offre de transport. Quatre pôles urbains sont concernés : Rive-de-Gier, Saint-Chamond, La Talaudière et Firminy.

#### Des ajustements réactifs pour répondre à toutes les attentes

Dès le mois de septembre 2017 et jusqu'à janvier 2018 des ajustements ont été mis en place afin de répondre à des attentes voyageurs.

Tout en gardant la cohérence globale et les principes qui ont guidé le Nouveau Réseau, une cinquantaine d'adaptations mineures ont été mises en œuvre. Ces dernières portant en majorité sur des décalages horaires de quelques minutes pour assurer des correspondances ou des calages sur des établissements scolaires.

#### Des premiers résultats de fréquentation prometteurs

L'analyse des validations brutes du réseau permet de dresser un premier bilan positif du Nouveau Réseau avec une hausse de +4,3 % des validations globales sur le réseau (hors P+R) à l'issue du 4<sup>e</sup> trimestre 2017 (dont +3,8 % sur le tramway et +6,2 % sur les lignes Métropoles).

Cette tendance reste à confirmer sur une période d'observation plus longue sur l'année 2018.

## 2. LE SERVICE DE TRANSPORT DES PERSONNES A MOBILITE REDUITE (HANDISTAS)

En 2017, les véhicules ont effectué près de 120 000 km pour 7 192 voyages.

Au 31 décembre, 320 personnes sont inscrites (161 dossiers ont été archivés en février suite à la non-utilisation du service depuis 2 ans).

Pour optimiser le service, plusieurs personnes peuvent voyager dans un même véhicule. Ainsi, les 7 192 voyages représentent 5 835 courses, pour un taux de groupage moyen annuel de 19 %.

En raison de la saturation du service, certaines demandes de voyages peuvent être refusées. Le taux de refus moyen en 2017 est de 6 %. Certains utilisateurs font de la sur-réservation sur 1 mois et annulent ensuite les voyages non-souhaités, ce qui explique le taux d'annulations élevé (29 %).

## 3. LE LANCEMENT DU NOUVEAU RESEAU DE TRANSPORT : COMMUNIQUER, ACCOMPAGNER, PROMOUVOIR

### Communiquer en amont

Une restructuration d'une telle ampleur d'un réseau de transport public est loin d'être anodine pour le voyageur. Valoriser et expliquer les changements de toutes les lignes a nécessité de mobiliser une multiplicité de supports de communication, à la fois print et digitaux. Un site internet dédié au Nouveau Réseau ([www.nouveaureseau-stas.fr](http://www.nouveaureseau-stas.fr)) a drainé 30 000 visiteurs uniques, et plus de 42 000 visites cumulées et plus de 500 réponses personnalisées. De nombreux supports physiques ont été mis à contribution, du guide en passant par des affichages en ville et un tram en total covering ! La communication digitale a accompagné le lancement afin de faire un maximum de buzz autour de l'événement, le valoriser et participer à sa compréhension.

Une coloration plus authentique et personnelle a été donnée à l'ensemble de la communication grâce à 15 ambassadeurs STAS sélectionnés parmi 370 les utilisateurs du réseau. Ils ont été les visages

du Nouveau Réseau, s'affichant sur tous les supports de communication.

### Accompagner le jour J et les premiers jours

Le passage de l'annonce d'un Nouveau Réseau à sa réalité a nécessité l'implication de toute l'entreprise :

- Pour modifier toute la signalétique dans la nuit du 30 au 31 août soit prête le jour, soit une soixantaine de participants.
- Pour informer les voyageurs les premiers jours sur 11 pôles d'échange de l'agglomération, dans le cadre du dispositif « gilets-verts », soit 50 personnes par jour durant les 10 premiers jours.

### Promouvoir dans la durée

Au-delà de cette première semaine, la STAS a fait la promotion de ce Nouveau Réseau durant l'automne. La rentrée a revêtu les couleurs du Nouveau Réseau, et ce dernier a bénéficié d'une présence longue grâce à des permanences de plus en plus nombreuses, tant dans les lieux de vie étudiants que dans les communes de l'agglomération grâce au Bus Infos. On estime entre 12 000 et 14 000 personnes lors des 140 permanences sur plus de 50 lieux de l'agglomération.

## 4. AU-DELA DU NOUVEAU RESEAU : UNE ANNEE RICHE EN OPERATIONS ET EN EVENEMENTS

### La gestion de la relation avec les voyageurs

#### Un nouvel Espace Transport DORIAN au plus près des usagers

Après 4 mois de travaux, la vitrine commerciale du réseau STAS fait peau neuve pour cette rentrée 2017 avec un espace totalement repensé pour une meilleure expérience client. Comme chaque année, les Espaces transports ont adapté leurs horaires pour la rentrée. Cela a permis de proposer un service supplémentaire à l'ensemble des voyageurs, et d'améliorer le temps d'attente.

#### Des permanences de proximité sur les lieux de vie

Le nombre de permanences réparties sur l'ensemble de l'agglomération a encore progressé. Ces permanences offrent une palette de services identique à un Espace Transport.

La STAS a proposé 150 moments de rencontre sur différents lieux de vie en 2017 contre 123 en 2016, et le Bus Info STAS a servi 50% de visiteurs supplémentaires.

### **De nouveaux canaux d'information et de nouveaux services :**

#### *Instagram*

Afin de poursuivre le développement de la présence de la STAS sur les réseaux sociaux, et accélérer la participation et l'implication des fans dans la vie de leur réseau de transport, la STAS a lancé Instagram le 15 mars 2017 avec le compte @instantstas. L'objectif était de toucher un public jeune, qui aime et photographie le territoire de Saint-Étienne Métropole.

#### *Les travaux du tramway*

En raison de travaux pour améliorer les conditions de transport des voyageurs, la circulation des tramways a été interrompue pendant 1 semaine sur la partie Sud et 4 semaines sur la partie Nord. Les tramways sont remplacés par des bus afin de desservir les deux secteurs.

Cette interruption s'est organisée en 2 phases :

- Du 24 juillet au 20 août inclus : interruption du tram et bus de remplacement entre Hôpital Nord et Terrasse.
- Du 24 au 30 juillet inclus : interruption du tram et bus de remplacement entre Solaure et Bellevue.

La STAS a mis en application un plan d'information complet afin de permettre aux voyageurs d'anticiper leurs déplacements et d'être informés sur les itinéraires bis et sur les reports d'arrêt.

#### *Le Dauphiné Libéré*

Afin de valoriser l'événement et d'informer sur les ajustements nécessaires pour le réseau, la STAS a mis en place un plan d'information voyageurs dédié afin de prévenir en amont les voyageurs STAS des modifications sur de nombreuses lignes du réseau et mettre en avant les navettes gratuites pour être au plus près de l'événement.

#### *La validation à quai, une expérimentation prometteuse*

Une expérimentation de validation à quai a été lancée le 5 décembre à l'arrêt de bus Jean Moulin direction Métare des lignes M2 et M6 pour augmenter le nombre de validations et pour faciliter la vie des usagers.

### **La conquête de nouveaux voyageurs**

#### **Le grand public : la Formule Liberté, une nouvelle façon de voyager**

Un tout nouveau moyen de consommation a fait son entrée dans la gamme tarifaire STAS le 13 février 2017 : le post-paiement ou Formule Liberté. Grâce à cette nouvelle formule, les utilisateurs du réseau ont désormais la possibilité de voyager sans contrainte liée à l'achat d'un titre de transport. À fin décembre, 3 000 voyageurs profitaient de cette formule qui fait l'unanimité !

#### **Les étudiants**

Les permanences de rentrée

Cinquante permanences étudiantes, réparties sur 12 lieux, ont été réalisées au sein des établissements supérieurs d'enseignement de l'agglomération.

Pour renforcer la communication à destination des étudiants ainsi que les permanences commerciales, de la PLV est installée de façon pérenne dans une douzaine de résidences et restaurants étudiants depuis cette rentrée 2017. Celle-ci comprend documents d'information nécessaires pour l'utilisation du réseau STAS.

L'opération campus Métare

Une opération spécifique (flyer et offre spécifique) a été déployée sur le campus Métare en novembre afin de valoriser auprès d'eux le Nouveau Réseau 2017 et maintenir notre présence auprès des étudiants en cours d'année.

Les actifs : le défi entreprises

En 2017, ce sont 21 grandes entreprises ou collectivités et 3 associations de commerçants qui ont participé au défi entreprise. 20 000 salariés sur le périmètre de Saint-Étienne Métropole pour 1 480 offres d'essai délivrées au cours de permanences commerciales !

Cette année, les salariés des entreprises avaient la possibilité de bénéficier de l'offre d'essai à distance, et des référents identifiés en entreprise, se sont fait relais de l'opération.

### **Promouvoir les services STAS et les grands événements de la métropole**

#### **L'inauguration des nouvelles rames de Tramway**

Le voyage inaugural des nouvelles rames CAF a eu lieu le mercredi 3 mai 2017 et a été réalisé en présence des élus et des institutionnels. Il a été suivi par l'ouverture en service commercial à tous les voyageurs du réseau STAS accompagnés jusqu'au lendemain d'hôtes et hôtesse en tenue spéciale, afin de créer une atmosphère inédite et élégante à bord.

Le samedi 6 mai, la gratuité totale était proposée sur l'ensemble des lignes de tramways afin que tous puissent venir découvrir les nouvelles rames.

#### **La STAS partenaire de la Biennale Internationale du Design**

La Biennale Internationale du Design de Saint-Étienne s'est déroulée du 9 mars au 9 avril 2017. Depuis de nombreuses années, la STAS est partenaire de cet événement majeur de l'agglomération. L'occasion de participer au rayonnement international de la ville et de son agglomération et de valoriser l'utilisation des transports en commun pour se rendre sur les lieux d'exposition. Une communication importante et des renforts d'offres ont été proposés pour toute la durée de l'événement.

#### **La desserte de la base nautique de Saint-Victor-sur-Loire**

Toujours autant attendue, la ligne 36 a repris du service durant l'été. Elle a circulé du 8 juillet au 27 août 2017 pour le plus grand plaisir des voyageurs.

Une fiche horaire, un affichage dans les bus, une bannière web et une publication Facebook ont été mis en place pour informer les voyageurs.

#### **Le jeu M-Ticket**

La mise en valeur de l'application M-Ticket et sa possibilité d'achat de titres dématérialisés étaient importantes. Pour ce faire, la STAS a lancé un jeu incitatif et une campagne de communication visible destinés à accroître l'utilisation de l'application pour l'achat de titres.

#### **Noctambus, 2 nouvelles lignes de nuit pour les noctambules**

L'expérimentation d'un nouveau service de nuit STAS Noctambus a été lancée le jeudi 30 novembre au soir. Il propose 2 lignes, circulant les jeudis, vendredis et samedis soirs uniquement. L'objectif est de ramener les gens chez eux après leur sortie en ville (restaurant ou spectacles) et propose la desserte suivante :

Ligne bleue (N1) : Zénith – Châteaureux - Hôtel de Ville - Terrasse

Ligne rouge (N2) : Hôtel de Ville – Bellevue – Marandinière

#### **Les fêtes de fin d'année**

Afin de promouvoir le réseau de transport en commun, et les enseignes des centres villes

L'offre tramway a été renforcée les après-midis des week-ends de décembre, et deux journées de gratuité fortement relayées étaient également proposées.

L'opération « Père Noël de la STAS » a eu lieu du 8 au 22 décembre. Le père-Noël STAS a circulé sur l'ensemble du réseau (bus et tram) et a fait gagner des chèques cadeaux valables dans les commerces des centres villes aux voyageurs en règle.

24 tournées pendant ces 11 jours pour 4 700 € de lots remportés par les voyageurs du réseau STAS de Saint-Étienne, de l'Ondaine, du Gier d'Andrézieux-Bouthéon.



## 5. LA COMMUNICATION INTERNE ET INSTITUTIONNELLE

### Communication institutionnelle

- 25 janvier : présentation au public du nouvel Urbanway articulé au public (place de l'Hôtel de Ville, Saint-Etienne). Animation d'Activ, reportage de France 3. Environ 400 visiteurs venus sur place pour découvrir le nouveau véhicule.
- 13 mars : inauguration d'un tramway nommé Design en présence des élus de Saint-Etienne Métropole et de la Cité du Design.
- 6 mai : opération « découvrez les nouvelles rames » - gratuité du tramway sur les lignes T1, T2 et T3.
- 18 septembre : participation à l'exposition multi-modalités, Gare de Châteaueux, en partenariat avec La SNCF et la FRAPNA.
- 28 septembre : organisation de la soirée « Nature 2050 » avec la CDC Biodiversité en présence de Gaël Perdriau.
- 6 octobre : la STAS partenaire de la 32<sup>ème</sup> Fête du Livre remet le prix BD STAS.
- 30 novembre : lancement des lignes Noctambus avec Saint-Etienne Métropole et la Ville de Saint-Etienne.
- 9 décembre : participation au Téléthon : La STAS, partenaire de la Jeune Chambre Economique de la Loire participe à une initiation collective au massage cardiaque et rappel de la présence des défibrillateurs dans les tramways.
- 8 - 23 décembre : la STAS et Saint-Etienne Métropole fêtent la fin d'année.
  - 13 décembre : Emission Qu'Est-ce Qui se Tram Spéciale « fêtes de fin d'année ». tirage du jeu du père Noël pendant l'émission

➤ 8 – 23 décembre : en collaboration avec le Secours Populaire, une collecte de jouets a été réalisée dans tous les Espaces Transport STAS (Châteaueux, Dorian et St-Chamond). Plus de 500 jouets collectés.

### Evolution de l'émission de télévision « Qu'est-ce Qui se Tram ? ».

Le Talk-show mené en partenariat avec la télévision ligérienne TL7 continue à évoluer. 10 émissions ont été tournées en 2017 incluant chacune des reportages sur les actions ou services de la STAS désormais systématiquement insérés dans chaque émission.

### Communication interne

#### Evénements internes

7 événements ont eu lieu en interne durant l'année 2017 : la remise des médailles du travail, l'instauration d'un petit déjeuner d'accueil pour les nouveaux arrivants, la réalisation d'un Mannequin Challenge STAS, l'inauguration des nouvelles rames CAF incluant la rencontre avec Thierry Mallet, PDG de TRANSDEV, la mobilisation des agents de la STAS au renfort signalétique dans le cadre du déploiement du Nouveau Réseau, l'accueil convivial interne Spécial Nouveau Réseau (petit déjeuner et déjeuner), et le démarrage des opérations de convivialité pour les fêtes de fin d'année.

#### Journal interne

Le journal interne continue sa ligne éditoriale et son rythme de parution. Avec une parution régulière de 8 à 12 pages, le rythme désormais plus soutenu renforce ainsi la communication interne et agit comme vecteur de lien social en faisant des focus sur les métiers et les agents de la STAS. Un fil rouge consacré à l'opération « FACE Sécurité » est également engagé dans la majorité des numéros. En 2017, 5 numéros sont parus.

#### Dépêches d'information internes

En 2017 83 dépêches d'information factuelle et 27 messages d'information sur les écrans ont été diffusés aux salariés.

## 6. LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

### L'activité sociale :

**Avril** : accord relatif à l'adoption du vote électronique.

**Mai** : protocole d'accord pré-électoral.

**Décembre** : signature d'un accord de NAO pour 2018.

**Journées de grèves** : certaines organisations syndicales de la STAS ont appelé à la grève, pour quatre jours non consécutifs entre septembre et octobre 2017. Cependant, le taux de grève 2017 a diminué par rapport à celui de 2016 et reste relativement faible (passage de 0.08% en 2016 à 0.04% en 2017).

### Recrutement :

Face à la pénurie de candidatures correspondant au profil recherché, nous avons mené une réflexion dès le 2nd semestre 2017 pour convenir d'un plan d'action et une communication large afin de capter de nouvelles candidatures : réalisation de 12 réunions d'information collective sur le métier, développement d'un partenariat avec le Fongécif pour accompagner davantage nos candidats en CDI ayant un projet de reconversion professionnelle, définition d'un large plan de communication sur la revalorisation du métier, prise de contacts en vue d'organiser des permanences RH dans divers centres commerciaux de l'agglomération, prise de contacts avec nos partenaires Police Nationale, Gendarmerie et SDIS afin de présenter le métier de Conducteur-Receveur (H/F) à leurs agents en reconversion professionnelle, participation à des forums de recrutement, et information des administrateurs judiciaires de la région Auvergne Rhône-Alpes de notre recherche de candidats.

Ce plan d'actions nous a permis de recruter 43 conducteurs dont 10 femmes en 2017.

### Réalisation du plan d'action managérial :

Le plan d'action pour le bien-être au travail et le maintien en bonne santé s'est poursuivi en 2017 par :

### - La poursuite de l'optimisation du dispositif d'Entretien de Développement Professionnel (EDP) :

Sur 2017, 93 % des collaborateurs présents se sont entretenus avec leur manager dans le cadre d'un EDP. Afin de faire vivre la démarche, nous avons maintenu les réunions de bilan de la campagne EDP menée en 2017. Ces réunions ont de nouveau permis de restituer l'analyse du contenu des entretiens et d'analyser le dispositif en lui-même.

Ce bilan a permis de constater l'évolution de la posture de nos managers notamment avec le développement de l'assertivité, et de vérifier le renforcement de la polyvalence des conducteurs, politique développée à la suite de la campagne EDP de 2016.

### - La tenue des réunions de services :

Les responsables de groupe de lignes conducteurs ont maintenu en 2017 le principe de 2 réunions sur l'année pour chacun de leur groupe. Par ailleurs, des réunions d'équipe ont eu lieu régulièrement dans les autres services de l'entreprise.

### - L'optimisation du processus d'intégration :

Plusieurs actions menées en 2016 ont été maintenues afin d'optimiser le processus d'intégration : construction d'un planning d'intégration adapté aux besoins du nouveau collaborateur, accueil par le service RH pour transmettre les informations pratiques, accueil sécuritaire systématique avec remise du livret sécurité par le Responsable QSE ou un membre de l'équipe RH, organisation d'un petit déjeuner d'accueil en présence du CODIR avec présence systématique du DG, du Directeur Exploitation et de la DRH.

De nouvelles actions sont également développées en 2017 en faveur de l'intégration : mise en place de deux entretiens systématiques pour optimiser le suivi de la progression des nouveaux salariés hors conduite pendant la période d'essai et tenue d'une réunion de suivi trimestriel avec les services techniques (identique à celle de l'exploitation pour le suivi des conducteurs), suivi de plan d'actions définis en commun.

### **Projet relation de service :**

L'entreprise continue sa réflexion sur la stratégie à mettre en œuvre afin de fidéliser et développer sa clientèle et favoriser la relation conducteur / voyageur. Né fin 2016, ce projet a débuté par la mise en place d'un comité de pilotage qui a identifié courant 2017. 3 thèmes prioritaires : l'information voyageurs, l'accueil voyageurs et la relation interservices. Chaque groupe de travail s'est réuni une journée complète pour construire l'ébauche d'un plan d'actions qui sera finalisé sur début 2018.

### **Gestion du présentéisme :**

La mobilisation coordonnée des différents managers de services et du service médical combinée au plan d'action managérial ont permis d'obtenir une baisse du taux d'absentéisme accidents du travail sur l'année 2017 avec un taux de 1.73 % contre 2.13 % en 2016.

- **Renforcement des actions en cours :**

Les actions menées en 2015 se sont poursuivies en 2017 afin de favoriser le présentéisme et gérer les absences : un contrat de management des risques professionnels, relations régulières avec les services de la CPAM maintenues, poursuite des contrôles des arrêts maladie par une société assermentée, réunion de la « commission absentéisme » paritaire, réunions trimestrielles entre les managers et les Ressources Humaines et renforcement de la communication avec la parution de 4 articles sur l'absentéisme dans le journal interne notamment.

- **Mise en œuvre de nouvelles actions :**

Les nouvelles mesures déployées sur 2017 s'orientent vers la prévention par la sensibilisation à la santé, le renforcement des missions de polyvalence des conducteurs sur des missions hors conduite et la formation à la gestion du stress et des conflits.

### **Pénibilité :**

En 2016, 10 facteurs de risques professionnels étaient applicables. Courant 2017, l'ordonnance n°2017-1389 du 22 septembre 2017 porte le nombre de facteurs de risques à prendre en compte dans le compte de pénibilité à 6. Aussi, pour 2017, les facteurs à prendre en compte sont : le travail de nuit, le travail en équipes successives alternantes, le travail répétitif caractérisé par la réalisation de travaux impliquant l'exécution de mouvements répétés, sollicitant tout ou partie du membre supérieur, à une fréquence élevée et sous cadence contrainte, les activités exercées en milieu hyperbare, les températures extrêmes et le bruit.

Seuls deux salariés des services techniques travaillant de nuit restent soumis au facteur de risque lié à la pénibilité et ont fait l'objet d'une déclaration.

### **Santé Sécurité**

En 2017, de nombreuses actions ont été menées conformément aux différents axes de notre politique santé sécurité :

- ***Amélioration continue de notre système de management :***

Les bases de notre système ont été renforcées ainsi que l'implication de l'ensemble du personnel par la communication et la réalisation de quarts d'heure mis en place auprès de nos collaborateurs après formation en début d'année de l'ensemble des managers ou aux services techniques et à l'exploitation.

Ces ¼ d'heure sont l'occasion de réaliser des focus sur des risques et consignes de sécurité en lien avec l'actualité.

- ***Prévention des AT et des RPS***

Dans le cadre de la prévention des accidents du travail et de la prévention des risques psychosociaux, plusieurs actions ont été déployées : la formation des agents vérificateurs à la gestion de situations « tendues », des campagnes de communication auprès de l'ensemble du personnel sur les gestes et postures à adopter pour préserver sa santé et la formation à la gestion des conflits en situation de conduite auprès des conducteurs.

### • **Réduction de l'accidentologie routière et ferroviaire**

Une réunion trimestrielle a été mise en place avec les Responsables de Groupe afin d'analyser l'accidentologie routière et ferroviaire. Diverses actions ont été menées suite à ces réunions: reprises en formation de conducteurs, conduite préventive, sanctions, modification organisationnelle (planning par exemple) et/ou techniques (réparation installations fixes).

En complément de ces actions faisant référence à la politique santé sécurité d'autres actions ont été mises en place, comme une campagne de communication sur les 10 principes de prévention du groupe TRANSDEV ou une campagne de prévention des pratiques addictives et la mise en place des contrôles alcool et drogues.

#### **Analyse de l'absentéisme pour accidents du travail :**

43 accidents avec arrêts ont été déclarés (contre 33 en 2016). Malgré cette hausse, on note toutefois la diminution de moitié du nombre d'accidents du travail aux services techniques tout comme les agressions des vérificateurs qui ont baissé passant de 3 en 2016 à 1 en 2017.

La politique mise en place depuis 2013 (Bien être au travail, Validation Systématique à l'Entrée, accompagnement par des professionnels lors des agressions, accompagnement du responsable hiérarchique pour effectuer un dépôt de plainte) s'est par ailleurs poursuivie.

Enfin, nous constatons également une baisse significative du nombre de jours d'arrêt en passant de 4 461 jours d'arrêt en 2016 contre 3 743 jours en 2017.

## **7. LA DEMARCHE QUALITE**

### **La démarche contractuelle**

Les engagements de service fixés à la STAS sont suivis et mesurés dans le cadre d'une démarche qualité contractuelle conclue entre Saint-Etienne Métropole et la STAS sur l'ensemble des lignes de tramways, bus et trolleybus du réseau.

6 familles d'indicateurs sont suivies et mesurées tout au long de l'année : la ponctualité/régularité, la lutte contre la fraude, la

propreté/netteté des véhicules, l'information, l'accueil des clients et la réactivité face aux dégradations.

D'une manière globale, les résultats de l'année 2017 sont en progression :

- ponctualité : 91,39 %,
- propreté : 92,06 %,
- information aux arrêts : 96,64 %
- site internet (horaires et recherche d'itinéraire) : 100 %
- accueil des agents commerciaux : 100%
- réactivité face aux dégradations : 100 %.

Ainsi, les résultats obtenus pour l'année 2017 ont permis de dégager un bonus annuel pour la STAS de 165 532,24 €.

### **La démarche de certification ISO 9001 du Pôle matériel roulant**

L'audit de renouvellement de la certification pour une période de 3 ans s'est déroulé du 22 au 24 mai 2017. L'intégralité du système a été audité suivant la nouvelle version de la norme : la version 2015. Aucune non-conformité n'a été relevée.

La politique Qualité a évolué, elle s'articule selon 3 axes principaux remaniés :

- garantir une maintenance sécuritaire de nos véhicules
- développer nos compétences et notre communication
- diminuer le taux de pannes

## 8. LES ACTIONS DE PREVENTION SECURITE

### Le suivi des agents de médiation :

La mission principale des agents de médiation est d'être présents dans les véhicules afin de maintenir un climat calme et serein pour le bien de tous. Sur l'année 2017 ils ont effectué 2 917 heures de présence lors des rentrées et sorties scolaires.

### Les partenariats STAS/Police/Justice :

#### Le partenariat avec les forces de l'ordre

Durant l'année 2017, un bon niveau de relation persiste entre la STAS et les Services de Police : police municipale, SUGE (SNCF) et police nationale planifient ensemble des interventions sur un secteur ou pour des événements à venir permettant d'ajuster l'exploitation du réseau en mode dégradé.

#### Le partenariat avec la Justice

Après une hausse sensible en 2016 (+ 14,5%), l'année 2017 est marquée par une très nette baisse de plus de 19% du nombre de dossiers ouverts suite à une démarche judiciaire (plainte ou main courante), passant de 63 dossiers ouverts en 2016 à 51 en 2017.

Si le nombre de plaintes déposées par les agents de la STAS reste stable comparé à 2016 (26 dossiers ouverts), on relève une baisse de 37,5% du nombre de plaintes des agents de conduite par rapport à 2016. On retrouve cette diminution chez les agents de Maîtrise Terrain avec 2 plaintes en 2017 contre 7 en 2016 alors que le nombre de plaintes pour violences reste stable (15 dossiers ouverts pour l'ensemble des agents en 2017 comme en 2016).

Les chiffres 2017 témoignent des efforts consentis par la chaîne judiciaire pour traiter ce sujet récurrent et difficile. En effet la procédure reste toujours aussi lourde à mettre en œuvre face à des contrevenants en très grande difficulté sociale et les tribunaux en tiennent compte et n'infligent que très rarement des peines d'emprisonnement fermes. En amont de cette action, le Parquet continue de tenir à rendre son action aussi visible que possible en signant les lettres de relance adressées aux contrevenants pour rappeler les conséquences pénales de tout

refus de régularisation des infractions. Cette démarche n'en demeure pas moins l'affirmation d'une volonté commune de s'inscrire dans le cadre d'une politique d'efficacité pénale au profit de chacun des partenaires.

L'action conjuguée de nos différents partenaires acteurs du vivre ensemble (médiateurs, éducation nationale, associations de quartiers...), de l'équipe Prévention de la STAS, des formations dispensées aux agents, de la vidéosurveillance, des multiples échanges et opérations menées en commun avec la Police Nationale, continue toujours de participer à la prévention des conflits.

#### Les interventions en milieu scolaire

4 751 élèves ont été rencontrés sur tout le territoire de Saint-Etienne Métropole durant l'année 2017 dans 39 écoles primaires, 31 collèges, 3 lycées. 43 conducteurs ou vérificateurs en sus des agents de maîtrise prévention ont également participé aux interventions dans 102 classes, soit un total de près de 131 heures de participation civique.

#### Relations avec le secteur associatif

La STAS continue à tisser un réseau avec diverses associations sportives, culturelles, de prévention spécialisée, des centres sociaux et PJJ dans les principaux secteurs du territoire de Saint-Etienne Métropole.

L'investissement des 4 coordinateurs prévention de la STAS s'élève à 2 242 heures d'accompagnement, de présence aux horaires des sorties scolaires, de réunion, de rencontre avec les associations de quartier et le personnel des établissements scolaires, 421 heures de participation des conducteurs ou vérificateurs, et 363 heures des agents de médiation, hors temps de présence dans les véhicules du réseau.

### **Les groupes locaux de prévention et autres missions**

Depuis la création des GLP, la STAS est présente aux réunions bimensuelles, que ce soit sur Saint-Etienne ou dans chaque CLP sur le territoire de Saint-Etienne Métropole. Présence également au GLTD (Cotonne et Montreynaud) ainsi qu'à la réunion de la cellule de coordination opérationnelle partenariale de la ZSP de Montreynaud.

Une sectorisation des groupes de travail opérationnels et cellules de veille (GTO) créée par la Ville de Saint-Etienne et présentée lors de la séance plénière a permis la création de six GTO. Une charte du secret partagé est en cours d'élaboration. Cette dernière permettra aux personnes soumises au secret professionnel de lever les réticences à la divulgation d'informations.

La présence de la prévention lors des horaires de sorties scolaire participe à la lutte contre la fraude grâce à un contrôle systématique de la validation et le traitement des cas de situations irrégulières.

### **L'utilisation de la vidéoprotection :**

295 visionnages ont été effectués au cours de l'année 2017 contre 313 en 2016, représentant une baisse de 5,75% du nombre de lectures.

### **Les faits relevés en 2017 :**

L'année 2017 s'est soldée par une augmentation des dégâts par projectiles et une baisse des jets de projectiles sans dégât. Le total des jets de projectiles reste stable depuis 2014.

En 2017, le relevé systématique de tous les faits et ce, indépendamment de leur gravité et de leur conséquence se poursuit. Les dégradations commises sur les véhicules font systématiquement l'objet d'une plainte. Les préplaintes en ligne, outil de signalement à la police pour les dégradations sans identification possible, passent de 62 en 2016 à 63 en 2017 due essentiellement à l'augmentation des dégradations intérieures sur les sièges et des graffitis.

Le nombre de dossiers pour des faits d'agression sur le personnel STAS et affrétés ayant entraîné ou pas un arrêt de

travail est constant sur 2017 par rapport à 2016 (9 dossiers ouverts).

### **Bilan de la sécurité 2017 :**

La Cellule Prévention, par son investissement sur différents fronts a fortement contribué à maintenir un climat le plus sain possible sur le réseau et permis de maintenir un niveau d'incivilité assez bas.

De même, l'intégration des conducteurs aux projets de prévention dans le cadre de la participation civique se révèle aussi un moyen utile dans la lutte contre les incivilités.

Notre partenariat avec les services de police reste de très bonne qualité, les échanges d'informations sont riches et permettent ainsi de préparer au mieux un événement intervenant sur notre réseau.

Nous avons effectué plus de 3 578 contrôles de véhicules en partenariat avec les forces de l'ordre (police nationale, municipale, gendarmerie) et vérifié le titre de transport de près de 101 862 voyageurs lors de ces opérations combinées.

## **9. LES PRINCIPAUX TRAVAUX SUR LES MATERIELS ET LES INFRASTRUCTURES**

### **Le matériel roulant :**

#### **Tramway**

Fin de la visite programmée VP 7 (640 000 km) des rames SET 2. Le planning a été respecté au rythme d'une rame toutes les 8 semaines sur l'ensemble du marché.

Réalisation du travail préparatoire à la mise en œuvre de la visite programmée VP 7 (1000 000 km) des rames SET 1.

Six rames SET 1 ont été réformées et stockées hors du remisage. Leurs composants serviront de pièces de rechange pour les rames maintenues en exploitation pour palier les problèmes d'obsolescence (coffres de traction, CVS, etc.) mais aussi pour limiter les visites préventives systématiques dont le ratio bénéfice / coût n'est pas clairement avéré (démontage de l'étage de sortie des réducteurs par exemple).

### **Tramway CAF**

Après la fin de la période d'essais et d'homologation, 5 rames ont été mises en exploitation commerciale le 3 mai 2017. Les livraisons et réceptions se sont poursuivies avec toutefois du retard sur le planning initial. Fin 2017, 13 rames sur les 16 prévues étaient en exploitation commerciale.

### **Trolleybus**

Les coûts d'exploitation des Cristalis demeurent élevés avec des difficultés d'approvisionnement et des interventions difficiles et longues, nécessitant un niveau de compétence élevé pour le personnel.

Le niveau de fiabilité décroît avec l'âge des véhicules et l'analyse systématique des pannes ne permet pas d'établir un plan de maintenance spécifique ciblé permettant d'améliorer les résultats.

### **Autobus**

Dans le cadre des RNT partielles des Citaro E2, et compte tenu de la fin de vie programmée de ces véhicules qui s'étale sur la période 2019 à 2021, il a été décidé de ne procéder aux rénovations des moteurs et de leur environnement qu'en fonction des résultats des analyses d'huile systématiques et des incidents rencontrés.

Les Urbanway articulés présentent un taux de fiabilité correcte.

### **Installations fixes :**

#### **Voies**

Dans le prolongement des travaux de voie réalisés sur la sortie du remisage en 2016, les 3 voies supplémentaires ont été installées et le peigne d'entrée du remisage modifié pour permettre de les desservir. La circulation tramway a été interrompue du 24 juillet au 20 août sur le secteur Hôpital Nord Terrasse pour remplacer l'appareil VN 013 et la traversée oblique "I" de la zone de manœuvre Triangle et remplacer les 110 m de voie constituant la boucle de retournement extérieure de la raquette Hôpital Nord. Cette portion de voie a également été réalisée sur plateforme béton.

### **Stations voyageurs**

Le quai de dépose additionnel du terminus Hôpital Nord a dû être rallongé d'environ 3 m sur l'arrière de manière à disposer d'une lacune verticale satisfaisante sur la dernière porte des rames CAF.

6 quais du réseau ont également dû être rehaussés.

L'ensemble des abris bus Decaux de la ligne tramway situés dans le périmètre de la ville de Saint-Etienne a été remplacé par des abris Vediaud (changement de prestataire). La réalisation de l'opération a provoqué de nombreuses nuisances pour les riverains.

### **Lignes aériennes et énergie**

Dépose par les équipes STAS au profit de la mission tramway de l'ancienne ligne aérienne trolleybus à partir du pont SNCF de Châteaureux jusqu'à la place Garibaldi.

Déplacement de 2 poteaux de ligne aérienne tramway au carrefour Chaize – Charcot et Pourcel Charcot dans le cadre de l'opération annuelle de traitement des obstacles fixes demandée par le STRMTG.

### **Equipements**

Réalisation d'une campagne de réglage des infrastructures de la composante tramway du Wifi citoyen (orientation optimisée des antennes).

Suite à la mise en place en 2016 des séparateurs d'hydrocarbures et à la découverte de la pollution locale des terres, réalisation d'une étude complète en vue de déterminer la suite à donner au dossier sous les directives de la DREAL.

## **Bâtiments**

Modification du dépôt de Transparc : démolition du bâtiment de remisage contigu à l'atelier, réfection des zones circulables (dont renforcement des parties sur sous-sol) et redistribution des surfaces, modification de l'accès véhicules, déplacement machine à laver, compresseur, tableaux de distribution électrique, et réseaux d'eaux, création d'une nouvelle zone de lavage mensuelle, dépollution et inertage des anciennes cuves à carburant, réhabilitation des locaux d'exploitation (nouveaux vestiaires, bureaux, accueil des agents de médiation, etc.)

## **Systemes :**

### **Systemes d'Informations et d'Exploitation (SIE)**

En 2017, le Pôle Système a réalisé les travaux suivants :

Wifi : déploiement et mise en service dans 80 autobus et trolleybus STAS et affrétés, poursuite du déploiement dans les tramways SET2 et mise en service du SaintéWifi.

Radio : arrêt de l'ancienne radio analogique et mise en service de l'installation complète de la nouvelle radio numérique TETRA.

AMO et pilotage du projet SAE.

AMO et pilotage du projet d'équipement des écrans TFT embarqués (installations et mise en service dans 20 rames SET 2, 33 autobus articulés et 18 autobus STD).

AMO et pilotage du projet de remplacement des BIV.

Etude et lancement du projet vérificateurs connectés : achat et mise en service de nouveaux portables de contrôle C-ONE.

Billettique : nouvelle organisation billettique de l'agence Dorian, recettes de nouvelles versions de logiciels pour l'interfaçage avec le nouvel SAE, essai et suivi de correction de problèmes billettiques dont le Postpaiement.

Wifi des dépôts : remplacement des points d'accès Wifi des sociétés affrétés.

Interventions sur sites : rénovation du site de Transparc (tests et remises en service des équipements informatiques et télécom à l'issue des travaux...), désinstallation de tous les équipements du site de Firminy avant libération du dépôt.

Rames CAF : participation aux essais et mises en services des systèmes embarqués de chaque rame.

### **Systemes Informatiques et Télécoms (SIT)**

La mise en place de la solution Scan chèque a été déployée à l'agence de Dorian dans le cadre du déploiement et de la mise en service des solutions numériques sur ce site.

D'autres travaux ont été entrepris dans le cadre de la politique de remplacement de parc et de maintien en condition opérationnel.

### **Développements internes de solutions logicielles et d'interfaces**

De nouveaux programmes ont été développés :

- Site de consultation des factures PostPaiement à destination des clients.
- Amélioration de la gestion des entretiens annuels de développement professionnels.
- SAE : développement de nouvelles interfaces d'affectation des véhicules et des services agents pour le SAE V8.
- Développements spécifiques à l'opération du Nouveau Réseau 2017.
- Etudes et fournitures des interfaces pour l'application « MobilisE » de VSE.
- Adaptation des interfaces d'alimentation de LISTEN. Prise en compte de DATIX 2.
- Modification du webservice alimentant les horaires temps réel STAS de Moovizy pour tenir compte des véhicules du nouveau SAE.



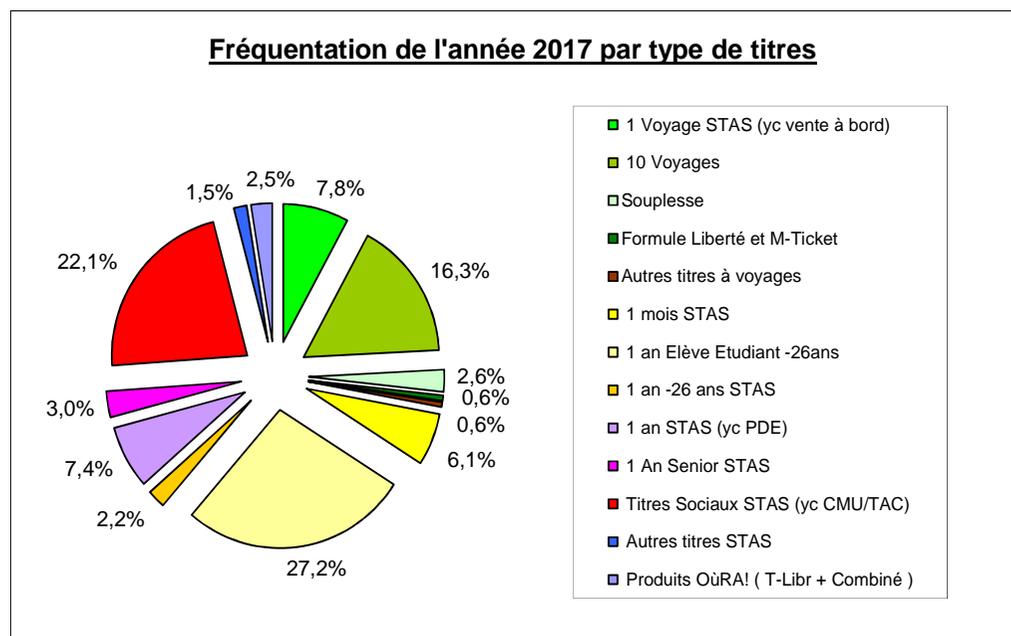
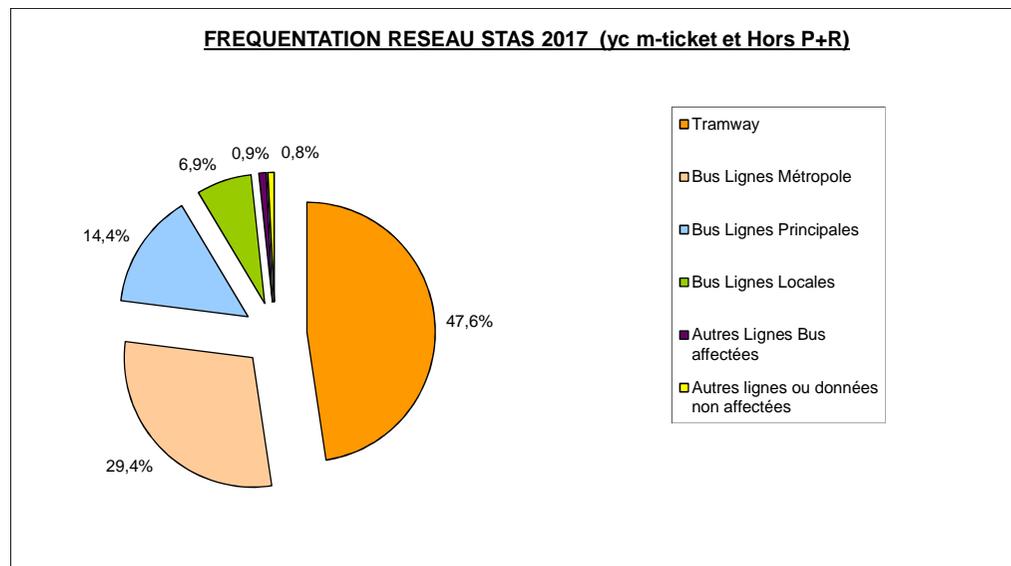
## 10. BILAN DE LA FREQUENTATION

Avec 46 602 145 voyages la fréquentation 2017 du réseau STAS voit une augmentation de 0,45% par rapport à l'année 2016 avec un léger gain de +209 363 voyages. Elle se décompose en :

- 22 187 617 voyages annuels sur les lignes tramway (47,6%)
- 24 414 528 voyages annuels sur les lignes bus (52,4%)

A ces chiffres, il convient d'ajouter la fréquentation des Parcs-Relais dont le nombre d'entrées est estimée à 411 029 pour l'ensemble de l'année 2017.

En 2017, la part de la fréquentation réalisée avec des abonnements commerciaux s'établit à 39,9% pour les titres annuels et 6,1% pour les mensuels. Celle des clients occasionnels utilisant des titres à décompte se situe à 28,1%. Enfin la fréquentation liée à l'usage de titres sociaux atteint 22,1% en progression par rapport aux 21,3% de l'année 2016.



# LE RESEAU STAS EN CHIFFRES

(2017)

- **L'ENTREPRISE : 670 personnes** (effectif moyen de l'année y compris PMAD)

Dont <b>398 à la conduite</b>
<b>103 au service technique</b>
<b>109 au service exploitation</b>
<b>60 aux services support et commercial</b>

## LES STATISTIQUES :

<b>10 545 199 km totaux</b> dont 31,9% affrétés
<b>46 602 145 voyages</b> estimés
<b>189 300 voyages/jour</b> (sur la période hiver)
<b>73 700 clients/jour</b> (environ)
<b>47,6 % des voyages réalisés en tramway</b> (T1, T2, T3)
<b>17 568 K€ HT</b> de recettes commerciales

- **LE RESEAU EN DELEGATION :**

<b>396 244 habitants</b> desservis sur 40 communes
<b>72 lignes régulières</b>
<b>9 lignes de TAD</b> couvrant 3 secteurs
<b>1 service de transport de Personnes à Mobilité Réduite</b>
<b>2 services de Taxibus</b>

- **INFRASTRUCTURES ET EQUIPEMENTS :**

<b>3 dépôts</b> (Transpôle, Transparc et Saint-Chamond)
<b>2 051 points d'arrêts</b>
<b>4 agences commerciales</b> (Espaces Transport Dorian, Saint-Chamond, Châteaureux et Escale)
<b>93 bornes d'information SAE/IV</b>
<b>77 distributeurs automatiques de titres</b>
<b>17 parkings relais</b> dont 7 avec contrôle d'accès (Escale, Bellevue, Châteaureux, Terrasse, Firminy, St Chamond et Rive de Gier)
<b>80 dépositaires</b>

- **LE MATERIEL ROULANT EN SERVICE :** (au 31/12)

<b>191 véhicules STAS</b>	<b>123 véhicules affrétés</b>
dont <b>42 tramways</b>	
<b>9 trolleybus</b>	
<b>140<sup>2</sup> autobus</b>	
<b>75,92 % du parc en énergie « propre »</b> (cf. chapitre 2.2) (électrique, gazole TBTS avec FAP, supérieur à Euro4)	



# 1

## les actions menées en 2017

<b>1.1 – ADAPTER L’OFFRE DE TRANSPORT AUX NOUVEAUX VOYAGEURS.....</b>	<b>21</b>
1.1.1 – Une offre tramway renforcée.....	21
1.1.2 – Les lignes Métropole : une nouvelle offre de bus à haut niveau de service.....	22
1.1.3 – Un meilleur maillage de l’ensemble du territoire .....	23
1.1.4 – ProxiSTAS : un nouveau service sur réservation.....	25
1.1.5 – Des ajustements réactifs pour répondre à toutes les demandes.....	25
1.1.6 – Des premiers résultats de fréquentation prometteurs.....	25
<b>1.2 – LE SERVICE DE TRANSPORT DES PERSONNES A MOBILITE REDUITE : HANDISTAS.....</b>	<b>27</b>
<b>1.3 – LE LANCEMENT DU NOUVEAU RESEAU DE TRANSPORT</b>	
1.3.1 – Communiquer en amont .....	33
1.3.2 – Accompagner le jour J et les premiers jours.....	36
1.3.3 – Promouvoir dans la durée .....	37
<b>1.4 – AU-DELA DU NOUVEAU RESEAU : UNE ANNEE RICHE EN OPERATIONS ET EVENEMENTS</b>	
1.4.1 – La gestion de la relation avec les voyageurs.....	39
1.4.2 – La conquête de nouveaux voyageurs.....	43
1.4.3 – Promouvoir les services STAS et les grands événements de la Métropole.....	46
<b>1.5 – LA COMMUNICATION INTERNE ET INSTITUTIONNELLE</b>	
1.5.1 – Communication interne.....	51

# 1

## les actions menées en 2017

1.5.2 – Communication institutionnelle .....	52
1.5.3 – Relations avec la presse.....	54
<b>1.6 – LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES</b>	
1.6.1 – L’activité sociale .....	55
1.6.2 – La formation du personnel.....	65
<b>1.7 - LES DEMARCHES QUALITE</b>	
1.7.1 – La démarche contractuelle.....	69
1.7.2 – La démarche de certification ISO 9001 du Pôle matériel roulant .....	76
<b>1.8 – LES ACTIONS DE PREVENTION SECURITE</b>	
1.8.1 – Le suivi des agents de médiation .....	77
1.8.2 – Les partenariats STAS/Police/Justice .....	77
1.8.3 – Les principales actions menées en 2017 en matière de prévention.....	79
1.8.4 – L'utilisation de la vidéoprotection .....	83
1.8.5 – Les faits relevés en 2017 .....	85
1.8.6 – Bilan de la sécurité 2017.....	87
<b>1.9 – LES PRINCIPAUX TRAVAUX SUR LES MATERIELS ET INFRASTRUCTURES</b>	
1.9.1. – Matériel roulant .....	89
1.9.2 – Installations fixes.....	93
1.9.3 – Systèmes .....	97

## 1.1 – ADAPTER L’OFFRE DE TRANSPORT AUX NOUVEAUX BESOINS DES VOYAGEURS : LE NOUVEAU RESEAU 2017 + RAPIDE, + SIMPLE, + CONNECTE

Depuis la dernière restructuration du réseau datant de 2010, le territoire stéphanois a connu d’importantes mutations avec des projets de renouvellement urbain, de revalorisation de zones d’activité ou d’émergence de nouveaux pôles d’attractivité. Toutes ces évolutions ont créé de nouveaux besoins en termes de dessertes, d’interconnexions et de services.

Forts de ce constat, Saint-Étienne Métropole et la STAS ont souhaité en 2017 adapter l’offre de transport à ces nouveaux besoins. Une nouvelle offre de mobilité plus simple, plus rapide et plus connectée qui laisse aux voyageurs plus de choix dans le cadre d’une offre de mobilité globale et métropolitaine.

### 1.1.1 – UNE OFFRE TRAMWAY RENFORCEE



Le tramway représente le maillon principal du réseau STAS : il transporte la moitié des voyageurs, soit plus de 90 000 voyages par jour. En 2017, il a bénéficié de deux évolutions majeures :

- Tout d’abord, le tramway a profité de l’arrivée progressive de nouvelles rames de dix mètres supérieures à l’ancienne génération. Équipées d’un plancher bas intégral et de la climatisation, connectées à Sainté Wifi, ces seize nouvelles rames ont permis d’apporter plus de confort, d’espace, et de service aux voyageurs.
- En parallèle, la fréquence des 3 lignes a été renforcée aux heures de pointe avec un tram toutes les 4 minutes sur la ligne T1 et un tram toutes les 8 minutes sur les lignes T2 et T3.

Ce nouveau cadencement et les nouvelles rames ont permis d’accroître la capacité de 30 % sur les trois lignes aux heures de pointe ! Une nouvelle dynamique sur l’offre tramway est ainsi donnée en permettant de redonner de la capacité pour accueillir de nouveaux voyageurs.

## 1.1.2 – LES LIGNES METROPOLE : UNE NOUVELLE OFFRE DE BUS A HAUT NIVEAU DE SERVICE

En complément de lignes tramways renforcées, le Nouveau Réseau se caractérise par une nouvelle offre de bus à haut niveau de service : les lignes Métropoles.

Ces sept lignes Métropoles (M1 à M7) ont pour vocation de rééquilibrer l'offre de transport en lien avec l'évolution des besoins. Ainsi, les lignes Métropoles ont permis d'offrir un niveau de service supérieur à ce qui représente les deux tiers de la fréquentation des lignes de bus, soit plus de 60 000 voyages par jour.

Les actions combinées concernant l'amélioration de l'offre Tramway et la création des lignes Métropoles ont bénéficié à 4 voyageurs sur 5.

Ces lignes Métropoles permettent de relier les zones les plus denses de l'agglomération en termes de bassin de vie et de pôles d'activités.

À l'instar de l'autoroute pour la voiture, les lignes Métropoles peuvent être associées à une image de vitesse :

- elles sont toutes dotées d'une forte fréquence avec un bus toutes les 8 à 10 minutes en heures de pointe, soit l'équivalent de la fréquence des lignes de tramway T2/T3,
- elles empruntent des itinéraires plus naturels en suivant des axes plus directs,
- l'accès aux centres villes est plus rapide.



Dans le but de valoriser ce nouveau service auprès des voyageurs actuels et de nouveaux voyageurs potentiels, les lignes Métropoles se voient attribuer une identité spécifique :

- livrée du véhicule offrant une visibilité renforcée dans le territoire
- utilisation en priorité du matériel roulant le plus récent
- Wifi gratuit à bord et écran d'information voyageurs
- identification des arrêts majeurs avec des cubes de couleur
- documents d'information voyageurs spécifiques.



## 1.1.3 – UN MEILLEUR MAILLAGE DE L'ENSEMBLE DU TERRITOIRE

### 1.1.3.1 – Saint-Etienne et sa périphérie

Le Nouveau Réseau est complété par un réseau de proximité de 56 lignes (bus, navettes, taxis...). Ce réseau de proximité a également bénéficié d'évolutions importantes avec notamment de meilleurs accès au centre-ville, des itinéraires plus rapides et des fréquences rééquilibrées : à besoin de mobilité équivalent, le Nouveau Réseau a apporté une réponse en transport équivalente

Les lignes de la première couronne stéphanoise, c'est d'abord 5 lignes qui proposent une fréquence inférieure à 20 minutes :

- 8 9** Les lignes 8 et 9, toutes les 15 minutes environ. Deux lignes largement concernées par l'arrivée de la nouvelle ligne de tramway en 2019, c'est pourquoi les restructurations pour le secteur Nord-Est (Quartier Créatif, Technopole, Montreynaud) ont été limitées.
- 10** La ligne 10 a bénéficié d'un renfort de fréquence (12'HP/15'HC contre 14'HP/20'HC auparavant) pour mieux connecter Sorbiers, La Talaudière au cœur de l'agglomération.
- 11** La ligne 11 relie toutes les 15 minutes aux heures de pointe le quartier Montplaisir au centre-ville.
- 16** Et la ligne 16 est devenue une diamétrale Ouest-Est importante du réseau en reliant au centre-ville Metrotech (de manière systématique) et Pont de l'Âne-Monthieu, d'une part et Simone Weil, Villars, Chavassieux d'autre part. Cet axe important propose un bus toutes les 15 minutes aux heures de pointe.

Les autres lignes de proximité adoptent les mêmes principes de restructuration, à savoir :

- 12 13** L'accès plus direct au centre-ville. La ligne 12 pour les habitants du quartier de Bel Air, la ligne 13 pour les habitants de Saint-Genest-Lerpt, de Portail Rouge et de la Vivaraize.
- 14** Les itinéraires plus rapides. La ligne 14 permet une desserte plus rapide de La Talaudière et Sorbiers.
- 17** La lisibilité des lignes. La ligne 17 offre désormais une distinction de sa fonctionnalité scolaire avec la majorité des courses en terminus en centre-ville de Villars et des extensions vers le lycée Simone Weil aux heures de début et de fin de cours.
- 83 84 85** La prise en compte des besoins locaux. Le Nouveau Réseau préserve des calages fins liés aux rythmes de la vie locale : création des lignes 83, 84 et 85 pour les communes de Marcenod, Fontanès, St-Christo, Valfleury en lien avec le collège Pierre-et-Marie Curie à La Talaudière
- 21** Le maintien des liaisons intra quartier. Certaines lignes courtes forment des connexions indispensables vers les lignes fortes du réseau : les lignes 21 et 25 ont fusionné pour devenir la ligne 21 uniquement ; deux branches ensemble pour un meilleur accès au centre-ville

### 1.1.3.2 – Un nouveau réseau dans le Gier



Le réseau de Saint-Chamond a évolué afin d’accompagner les évolutions de la ville et de faciliter et dynamiser l’utilisation des transports en commun. Ainsi :

**M5 40**

- l’offre de transport a été renforcée notamment avec les lignes M5 et 40.
- de nouvelles liaisons ont été créées (Novaciéries, centre commercial Maladière).

**41 42 43**

- les itinéraires sont plus directs et plus rapides pour le centre-ville (quartiers Crêt-Œillet, Saint-Julien, Izieux, Croix-Berthaud).

**44 45 29**

- une nouvelle organisation a été déployée autour de la Place du Moulin : les correspondances sont systématiques et garanties en centre-ville. Cela permet de faciliter et multiplier les possibilités de déplacement entre les différents secteurs de la ville.
- les horaires sont cadencés pour simplifier l’utilisation du réseau (toutes les 10’, 15’, 30’, 60’).

La STAS à Saint-Chamond, c’est désormais 8 lignes hiérarchisées (M5, 29, 40 à 45) et organisées autour d’un point de correspondance unique desservi par une ligne Métropole.

**46 47**

Plus au Nord, les lignes desservant les communes de Saint Martin-la-Plaine, Génilac et Saint-Joseph en rabattement sur Rive-de-Gier (L46 et L47) ont évolué également afin de simplifier leur itinéraire et de gagner en lisibilité. Ces lignes sont toutes associées à la ligne Métropole M5, toujours dans la perspective de faciliter les correspondances.

### 1.1.3.3 – Un nouveau réseau dans l’Ondaine

**30**

Le réseau de l’Ondaine a également évolué. Un axe fort et complémentaire aux deux lignes Métropoles (M1 et M2) qui structurent le réseau s’est dessiné : il s’agit ici de la ligne 30 héritée de la fusion entre les lignes 31 et 30. La fréquence a été renforcée (20 minutes contre 30 à 40 auparavant) pour bénéficier aux habitants des communes d’Unieux, de Firminy, et du Chambon-Feugerolles. En associant les deux lignes en une seule, l’accès au centre-ville de Firminy pour les voyageurs a été amélioré.

**33**

En complément, la ligne locale à Firminy (L33) a connu une évolution de son itinéraire afin de simplifier son parcours.



## 1.1.4 – PROXISTAS : UN NOUVEAU SERVICE SUR RESERVATION

Un nouveau service de transport à la demande est proposé depuis le 31 août à 16 communes regroupant 22 000 habitants dont :



- 5 communes qui, jusqu'à présent, n'avaient pas d'offre de transport : Saint-Romain-en-Jarez, Pavezin, Sainte-Croix-en-Jarez, La Valla-en-Gier et Çaloire
- 11 communes qui n'avaient de l'offre qu'aux heures de pointe ou uniquement durant les périodes scolaires. Par exemple : Chagnon, Cellieu ou encore Valfleury

Ainsi, le réseau STAS vient compléter l'absence d'offre toute l'année ou à certaines périodes lors des vacances scolaires. 4 pôles urbains seront concernés : Rive-de-Gier, Saint-Chamond, La Talaudière et Firminy

Par souci d'équité et de cohérence territoriale, l'ensemble des services sur réservation (ProxiSTAS, MonBus, HandiSTAS) proposent depuis le 31 août la réservation jusqu'à la veille du déplacement.

## 1.1.5 – DES AJUSTEMENTS REACTIFS POUR REPENDRE A TOUTES LES DEMANDES

Dès le mois de septembre 2017 et jusqu'à janvier 2018 des ajustements ont été mis en place afin de répondre à des attentes voyageurs.

Tout en gardant la cohérence globale et les principes qui ont guidé le Nouveau Réseau, une cinquantaine d'adaptations mineures ont été mises en œuvre. Ces dernières portant en majorité sur des décalages horaires de quelques minutes pour assurer des correspondances ou des calages sur des établissements scolaires.



## 1.1.6 – DES PREMIERS RESULTATS DE FREQUENTATION PROMETTEURS

L'analyse des validations brutes du réseau permettent de dresser un premier bilan positif du Nouveau Réseau avec une hausse de +4,3 % des validations globales sur le réseau (hors P+R) à l'issue du 4<sup>e</sup> trimestre 2017 (dont +3,8 % sur le tramway et +6,2 % sur les lignes Métropoles).

Cette tendance reste à confirmer sur une période d'observation plus longue sur l'année 2018.



## 1.2 – LE SERVICE DE TRANSPORT DES PERSONNES A MOBILITE REDUITE (HANDISTAS)

Depuis le 2 janvier 2013, Saint-Etienne Métropole a intégré et étendu à tout le PTU le service de transport pour personnes à mobilité réduite (TPMR). Afin de répondre à cette demande et de produire un service adapté, la production a été sous-traitée au GIHP. La prise de réservations a été confiée à une filiale de Transdev, spécialisée dans la réservation de transport à la demande. Ces deux sous-traitants sont pilotés par TPAS.



### Mode d'exploitation du service

Le service est un transport à la demande, de type porte à porte, sans horaire préétabli. L'amplitude du service est de 07h00 à 19h00, toute l'année du lundi au samedi. Sur réservation préalable, l'ayant-droit est pris en charge à l'adresse qu'il indique et déposé à une autre adresse de son choix. Les deux adresses doivent être situées dans le périmètre de Saint Etienne Métropole.

La réservation s'effectue en contactant, par téléphone, la centrale de réservation, de 1 mois avant jusqu'à la veille à 17 heures, du lundi au samedi. Les clients sont autorisés à réserver jusqu'à une heure avant leur transport en cas d'aléas d'agenda et sous réserve des possibilités de l'exploitation.

Pour exploiter le service, 5 véhicules sont disponibles en semaine (suivant le créneau horaire) et 2 le samedi.

### Définition des ayants-droit et principaux aspects du règlement de service

L'accès est réservé aux clients dûment inscrits au service ; la demande d'inscription s'effectue auprès de Saint-Etienne Métropole. Le service T.P.M.R. est réservé aux usagers qui, cumulativement, sont titulaires d'une carte d'invalidité mentionnant un taux d'incapacité égal ou supérieur à 80 % et se déplacent en fauteuil roulant.

En mars 2014, les critères d'attribution ont été étendus aux personnes mal-marchantes se déplaçant avec un déambulateur ou deux béquilles et bénéficiant d'une prestation de compensation du handicap avec aide humaine ou d'une allocation de compensation pour tierce-personne.

## Bilan de fonctionnement

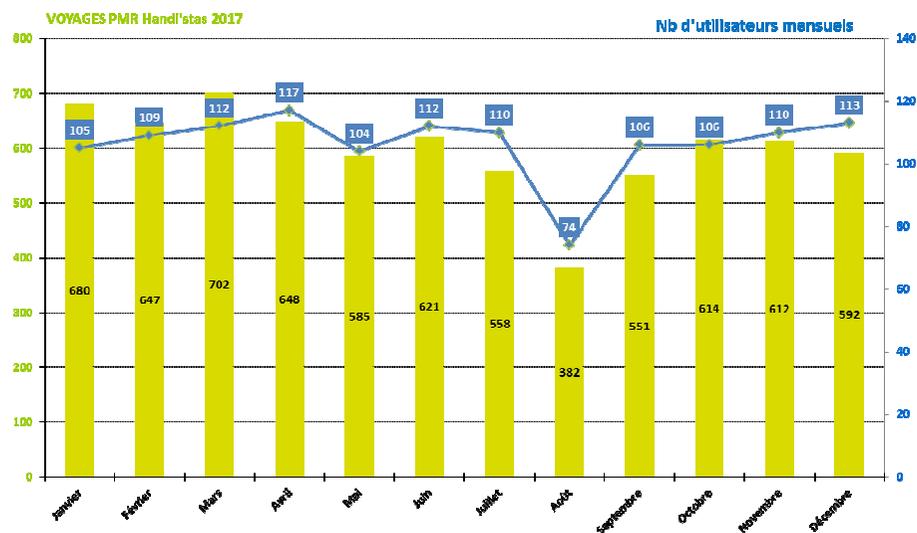
En 2017, les véhicules ont effectué près de 120 000 km pour 7 192 voyages.

Au 31 décembre, 320 personnes sont inscrites (161 dossiers ont été archivés en février suite à la non utilisation du service depuis 2 ans).

Pour optimiser le service, plusieurs personnes peuvent voyager dans un même véhicule. Ainsi, les 7 192 voyages représentent 5 835 courses, pour un taux de groupage moyen annuel de 19 %.

En raison de la saturation du service, certaines demandes de voyages peuvent être refusées. Le taux de refus moyen en 2017 est de 6 % (soit 2 points de plus qu'en 2016). Certains utilisateurs font de la sur-réservation sur 1 mois et annulent ensuite les voyages non-souhaités, ce qui explique le taux d'annulations élevé (29 %).

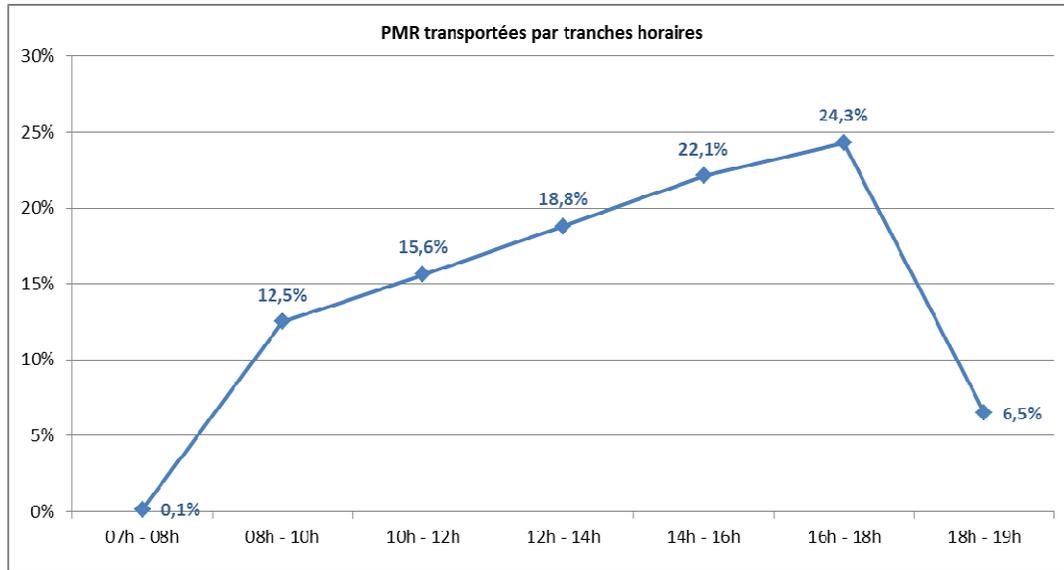
Les 8 nouvelles communes ont été intégrées le 31 août. Seule la commune de Saint-Galmier a été desservie (2 personnes se sont rendues 2 fois au Casino).



Les analyses suivantes correspondent aux voyages effectués par les PMR uniquement (hors accompagnants qui représentent 17 % des voyages totaux).

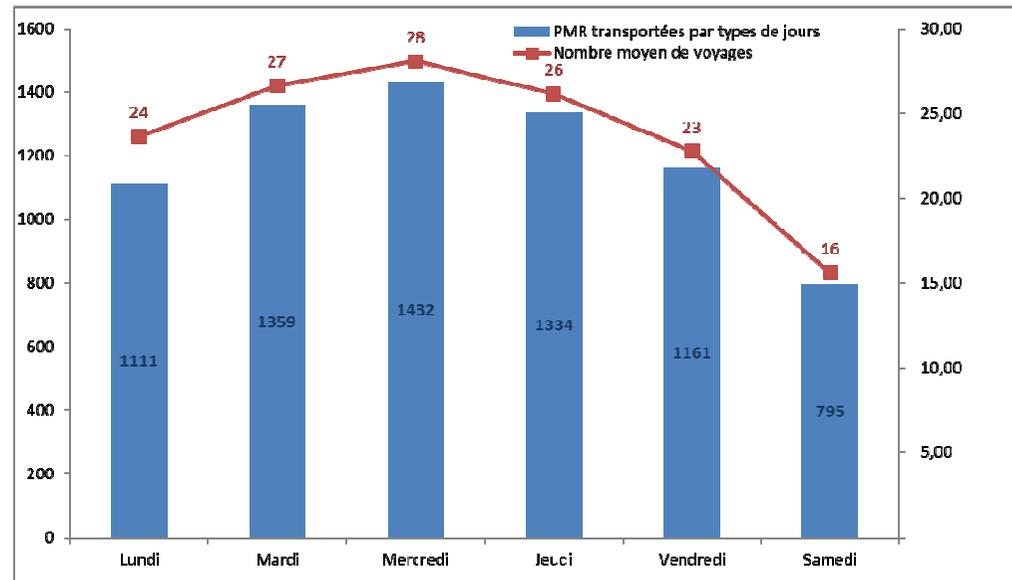
Le taux d'annulations (sur demande de l'utilisateur) s'élève à 29 % en moyenne pour 2017.

Annulations	
<b>2017</b>	
24 h avant et plus	1434
1 h à 24 h avant	327
moins d'1 heure avant ou non décommandées	338
<b>Total</b>	<b>2099</b>



Il existe une forte concentration l'après-midi puisque 70 % des voyages ont lieu entre 12h et 18h

Près de 20 % des voyages ont lieu le mercredi  
 Les mardis, mercredis et jeudis totalisent près de 57 %  
 Plus de 16 % le vendredi et 15 % le lundi  
 Le samedi représente 11 % des voyages (offre limitée à 2 véhicules)



## Année 2017

<b>ORIGINE / DESTINATION</b>	<b>Vallée du Gier</b>	<b>Vallée de l'Ondaine</b>	<b>Grand Saint-Etienne</b>	<b><i>Uniquement Ville de Saint-Etienne</i></b>	<b>TOTAL</b>
<b>Vallée du Gier</b>	287	43	107	345	782
<b>Vallée de l'Ondaine</b>	31	450	212	907	1600
<b>Grand Saint-Etienne</b>	104	128	193	424	849
<b><i>Uniquement Ville de St-Etienne</i></b>	310	822	492	2337	3961
<b>TOTAL</b>	732	1443	1004	4013	<b>7192</b>

55 % des voyages s'effectuent uniquement sur la ville de Saint-Etienne (origine et destination).

Près de 12 % des voyages ont pour origine ou pour destination les communes du Grand Saint-Etienne, 22 % l'Ondaine et 11 % le Gier.

### Répartition des 320 inscrits au 31/12/2017 par commune

Vallée du Gier		Vallée de l'Ondaine		Grand Saint-Etienne	
Cellieu		Caloire		Andrézieux-Bouthéon	2
Chagnon		Firminy	12	Fontanès	
Châteauneuf		Fraisses	1	La Fouillouse	4
Dargoire		La Ricamarie	8	La Talaudière	8
Doizieux		Le Chambon-Feugerolles	35	La Tour-en-Jarez	1
Farnay		Saint-Paul-en-Cornillon	1	L'Etrat	1
Génilac	2	Unieux	3	Marcenod	
La Grand-Croix	5			Roche-la-Molière	4
La Terrasse-sur-Dorlay				Saint-Christo-en-Jarez	1
La Valla-en-Gier				Saint-Etienne	166
L'Horme	1			Saint-Genest-Lerpt	1
Lorette	4			Saint-Héand	1
Pavezin				Saint-Jean-Bonnefonds	1
Rive-de-Gier	6			Saint-Priest-en-Jarez	3
Saint-Chamond	34			Saint-Victor-sur-Loire	1
Sainte-Croix-en-Jarez				Sorbiers	1
Saint-Joseph	1			Villars	8
Saint-Martin-la-Plaine	3				
Saint-Paul-en-Jarez	1				
Saint-Romain-en-Jarez					
Tartaras					
Valfleury					

Plus de 52 % des inscrits résident à Saint-Etienne même. Près de 11 % habitent le Grand Saint-Etienne.

La vallée de l'Ondaine et la vallée du Gier représentent chacune 18 % des inscrits.





# 1.3 – LE LANCEMENT DU NOUVEAU RESEAU DE TRANSPORT : COMMUNIQUER, ACCOMPAGNER, PROMOUVOIR

## 1.3.1 – COMMUNIQUER EN AMONT

Une restructuration d'une telle ampleur d'un réseau de transport public est loin d'être anodine pour le voyageur. La difficulté consistait à communiquer sur un Nouveau Réseau, le faire connaître, le faire comprendre, alors même que l'ancien réseau était encore en fonctionnement. Valoriser et expliquer les changements de toutes les lignes a nécessité de mobiliser une multiplicité de supports de communication, à la fois print et digitaux ; le tout afin que les voyageurs soient informés, en amont évidemment, et aux premières semaines du lancement.

### 1.3.1.1 – Un site internet dédié

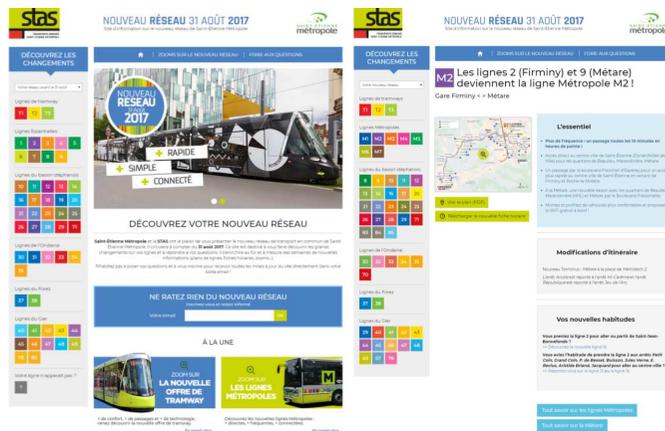
Dès le 6 juillet 2017, afin de renseigner rapidement les utilisateurs sans pour autant entraîner la confusion, la STAS a mis en place un site internet dédié au Nouveau Réseau : [www.nouveaureseau-stas.fr](http://www.nouveaureseau-stas.fr)

Son objectif était simple : faire connaître le Nouveau Réseau, les changements principaux et rassurer les utilisateurs le plus précisément et le plus tôt possible.

Une campagne de communication, principalement digitale, a permis de faire connaître le site (publications nombreuses sur les réseaux sociaux, envois réguliers d'emailing à la totalité de la base STAS, accès via le site [www.reseau-stas.fr](http://www.reseau-stas.fr), etc.)

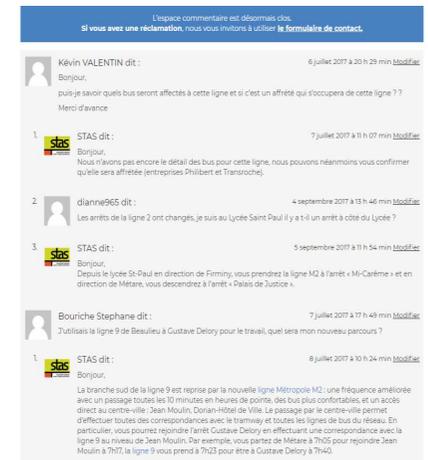
Le site a présenté les modifications ligne par ligne et proposé des zooms explicatifs (plans de secteur, nouveaux services...). Il a bénéficié de mises à jour régulières pour offrir toutes les informations disponibles aux utilisateurs du réseau. Un vrai succès puisqu'entre le 6 juillet et le 1 octobre, le site a drainé

**30 000 visiteurs uniques, et plus de 42 000 visites cumulées.**



Dans un esprit participatif, ce site avait la particularité de laisser la possibilité aux internautes de poser directement leurs questions. Une réponse leur était apportée dans les 48 heures. Réactivité et pédagogie étaient au rendez-vous. Chaque visiteur était également invité à s'inscrire aux newsletters pour ne rien rater des nouvelles informations disponibles (notamment : fiches horaires le 9 août et recherche d'itinéraires le 18 août).

**Plus de 500 réponses personnalisées** sur les changements du Nouveau Réseau ont ainsi été apportées par les services STAS.



### 1.3.1.2 – Une campagne de communication 360°

Si le premier temps de la communication en amont reposait en grande partie sur le site internet dédié, le lancement du Nouveau Réseau a fait l'objet, à partir du 25 août, d'une **campagne de communication 360° massive**, print et digitale, auprès du grand public. Les objectifs étaient nombreux, au-delà d'une visibilité maximale, la STAS souhaitait présenter clairement la nouvelle offre de transport et conquérir de nouveaux voyageurs.

Avant toute chose, les voyageurs connaissaient les couleurs du Nouveau Réseau, d'une part grâce au site internet, mais également grâce à une première campagne annonçant l'arrivée du Nouveau Réseau dès le 6 juillet via un visuel sur les fiches horaires de l'été, 3 insertions presse dans le quotidien *La Tribune-Le Progrès* (les 7/8/9 juillet) et une communication sur le Facebook STAS.

#### ***Les documents print***

De nombreux supports ont été mis à contribution, du guide en passant par des affichages en ville et un tram en total covering !

#### Guide du Nouveau Réseau (84 000 exemplaires)

Un guide de 8 pages a été distribué avec le supplément TV Mag du dimanche 27 août et diffusé dans les Espaces Transport STAS et sur les permanences commerciales de la rentrée. Ceci a permis de toucher le maximum d'habitant de Saint-Étienne Métropole. Il présentait les grands principes du Nouveau Réseau et ses avantages pour les voyageurs.

#### Cintres d'information intérieur véhicules

Des cintres d'informations présentant les évolutions principales ont été mis à disposition des voyageurs dans les véhicules durant les premières semaines du Nouveau Réseau.

#### Affichage grand public outdoor

À Saint-Étienne, le Nouveau Réseau s'est affiché sur les réseaux d'affichage 2m<sup>2</sup>, avec 75 faces pour 14 jours (à partir du 30 août) et 15 faces pour 1 mois (à partir du 1<sup>er</sup> septembre). À cela se sont ajoutés 6 écrans digitaux pour 14 jours départ en **plein cœur des zones fréquentées** (Hôtel de Ville, Jean Jaurès, Peuple, Châteaureux, Centre Deux, Tréfilerie)

Cinq gares SNCF de la Métropole (Châteaureux, Carnot, Firminy, Saint-Chamond, Forez) ont également accueilli l'information, soit 28 faces publicités pendant 4 semaines (à partir du 28 août).

À Saint-Chamond, la STAS a mis à profit le réseau municipal et utilisé 50 faces de panneaux d'affichage durant 8 jours (à partir du 29 août).

#### Affichage intérieur véhicules STAS

Tous les véhicules du réseau STAS affichaient le Nouveau Réseau en 40 × 60 cm (300 ex) dès le 25 août et pour 3 semaines.



### Covering d'abribus

Les abribus de Châteaureux et celui Hôpital Nord ont bénéficié d'un total covering aux couleurs du Nouveau Réseau.

### Un tramway Nouveau Réseau en total covering



Un tramway aux couleurs du Nouveau Réseau a parcouru la ville de Saint-Étienne durant les 4 premiers mois du Nouveau Réseau.



### Insertions presse et campagne radio

Garants d'une visibilité large, une insertion presse ¼ de page dans *La Tribune-Le Progrès*, *TV Mag* du 03/09 et une campagne sur Activ Radio ont appuyé le Nouveau Réseau (90 spots du 28/08 au 13/09 suivi 40 spots « témoignages d'utilisateurs » du 25/09 au 06/10).

### ***L'information digitale***

Relais systématique de la communication print et support d'éléments inédits, la communication digitale a accompagné le lancement afin de faire un maximum de buzz autour de l'événement, le valoriser et participer à sa compréhension.

### Réseaux sociaux

Les réseaux sociaux ont relayé l'ensemble des informations concernant le Nouveau Réseau. Ils ont également permis de répondre aux questions des usagers sur leurs futurs itinéraires. Une omniprésence du Nouveau Réseau a accompagné les fans des différents réseaux (Facebook, Twitter, Instagram) tout au long du mois de septembre.

### E-mailings et Newsletters

La première newsletter envoyée à toute la base clients a rendu compte du lancement du site internet afin que tous puissent prendre connaissance des changements.

Il était proposé sur ce site de s'inscrire afin de recevoir les informations réseau. Les nouveaux inscrits ont pu être ajoutés à notre base mail, et tous ont pu bénéficier des emails suivants :

- Annonce de la disponibilité des fiches horaires ;
- Annonce de la disponibilité de la recherche d'itinéraires et des horaires par arrêt ;
- Newsletter Nouveau Réseau le 28 août afin d'annoncer que le Nouveau Réseau était mis en œuvre le 31/08 et rappeler les différentes sources d'informations à la disposition des voyageurs.

## Vidéos témoignages

La STAS a proposé 3 vidéos d'1 minute environ destinées uniquement à être partagées sur les réseaux sociaux et sur le site web STAS, présentant chacune les atouts du Nouveau Réseau. Réalisées à la manière de témoignages clients, l'objectif était de présenter de manière humaine les attraits du transport en commun : Lignes Métropoles, wifi à bord, confort, accès directs en centre-ville, itinéraires plus rapides, etc.

### 1.3.1.3 – Un casting et des ambassadeurs



Pour que la campagne de communication Nouveau Réseau reflète au mieux les habitants de l'agglomération, un casting a été lancé fin mai via le site web STAS et via des insertions publicitaires dans *La Tribune-Le Progrès* pour recruter de vrais utilisateurs du réseau.

Plus de 370 personnes ont postulé. 15 voyageurs ont finalement été retenus, ils représentaient la diversité de la clientèle STAS.



Ces voyageurs ont prêté leur visage non seulement à la communication papier, mais également à la communication digitale via notamment de courtes vidéos témoignages mettant en avant les atouts du Nouveau Réseau. Ils sont devenus de véritables ambassadeurs, n'hésitant pas à mettre en avant leur propre expérience en tant que voyageur. Ceci a donné à la communication une coloration plus personnelle, plus concrète, et a valorisé un service proche de ses utilisateurs.



## 1.3.2 – ACCOMPAGNER LE JOUR J ET LES PREMIERS JOURS

Le passage de l'annonce d'un Nouveau Réseau à sa réalité a nécessité l'implication de toute l'entreprise : d'une part pour changer la signalétique dans la nuit du 30 au 31 août, et d'autre part, pour accompagner les voyageurs dès le petit matin.

### 1.3.2.1 – Une bascule signalétique dans la nuit



Pour permettre aux voyageurs de se repérer au sein de leur Nouveau Réseau, il fallait que la signalétique soit prête le jour J. Ce fut le cas grâce à la mobilisation spécifique d'une soixantaine d'agents STAS.

L'ensemble des arrêts du réseau a été mis en conformité dans la nuit du 30 au 31 août par les équipes STAS : changements des têtes de poteaux avec les nouveaux numéros de lignes et nouvelles origine-destination, affichage des nouveaux horaires aux poteaux et des nouveaux plans de réseau, changements des thermomètres de lignes embarqués en intérieur véhicules.



### 1.3.2.2 – Une présence massive sur le terrain



Un dispositif « gilet vert » a été mis en place à partir du lancement du Nouveau Réseau le jeudi 31 août. Il a perduré pendant toute la semaine de la rentrée afin d'accompagner les voyageurs.

Répartis sur une douzaine de pôles d'échange de l'agglomération, les équipes STAS, facilement identifiables grâce à **une tenue visible aux couleurs du Nouveau Réseau**, ont informé les voyageurs sur l'ensemble de l'offre Nouveau Réseau et les ont accompagnés pour vivre au mieux le changement.



**11 pôles d'échanges ont été couverts :**

- **Saint-Étienne (7 pôles) :** Hôtel de Ville, Jean Moulin, Châteaueux, Grand Moulin, Square Violette, Fourneyron, Terrasse
- **Saint-Chamond :** Place du Moulin
- **Firminy :** Place du Breuil
- **Rive-de-Gier :** Gare Routière
- **La Talaudière :** Collège Pierre et Marie Curie



Au total ce sont **plus de 50 agents STAS par jour** sur le terrain entre le 31 août et le 8 septembre.

## 1.3.3 – PROMOUVOIR DANS LA DUREE

Au-delà de cette première semaine, la STAS a fait la promotion de ce Nouveau Réseau durant l'automne. La rentrée a revêtu les couleurs du Nouveau Réseau, et ce dernier a bénéficié d'une présence longue grâce à des permanences de plus en plus nombreuses.

### 1.3.3.1 – Une rentrée aux couleurs du Nouveau Réseau

La rentrée se devait d'être celle du Nouveau Réseau. En 2017, l'objectif était de poursuivre le développement des services proposés en accentuant le nombre de permanences sur l'ensemble de la métropole stéphanoise. Le dispositif mise en place a profité au Nouveau Réseau autant qu'à la promotion des offres commerciales.

Les lieux étudiants et les grands centres de vie ont été une nouvelle fois privilégiés. Ils ont bénéficié d'une PLV toujours plus attrayante.

On estime qu'entre 12 000 et 14 000 personnes ont été accueillies sur les stands STAS, toutes permanences confondues. **Plus de 140 permanences** ont été déployées au total entre le 4 juillet et le 3 octobre 2017, sur **plus de 50 lieux de l'agglomération**.



### 1.3.3.2 – Des permanences spécifiques



L'opération du « Bus Infos » a été reconduite **du 16 août au 1<sup>er</sup> septembre 2017** sur l'ensemble des communes de l'agglomération, représentant au total **34 permanences**.

Cette présence avait pour finalité de créer une proximité avec l'ensemble des habitants pour renforcer l'attractivité du réseau STAS ; d'aller à la rencontre des habitants de l'agglomération en leur apportant un véritable Espace Transport délocalisé (création de cartes OÙRA!, vente de titres de transport et d'abonnements, informations itinéraires, horaires...) ; et, enfin, répondre aux questions sur le Nouveau Réseau et rassurer les voyageurs.



## 1.4 – AU-DELA DU NOUVEAU RESEAU : UNE ANNEE RICHE EN OPERATIONS ET EN EVENEMENTS

Si le Nouveau Réseau a mobilisé les énergies, la STAS s’est fait fort d’améliorer ses services aux voyageurs et d’assurer une animation commerciale dynamique tout au long de l’année. Un espace transport moderne, une nouvelle présence sur Instagram, une information-voyageurs active, des partenariats d’envergure, des temps forts de valorisation du réseau et la conquête continue de nouveaux voyageurs illustrent clairement cette volonté.

### 1.4.1 – LA GESTION DE LA RELATION AVEC LES VOYAGEURS

#### 1.4.1.1 – Un nouvel Espace Transport Dorian au plus près des clients

##### *Un Espace Transport totalement rénové*

Après 4 mois de travaux, la vitrine commerciale du réseau STAS fait peau neuve pour cette rentrée 2017 avec un espace totalement repensé pour une meilleure expérience client : un accès self-service plus intuitif ; 6 guichets disponibles dont 1 PMR, accueillant désormais des webcams pour prendre sur place et sans attendre la photo nécessaire au support OÙRA!. Des écrans interactifs intérieurs/extérieurs pour une meilleure diffusion de l’information.

Et, l’essentiel, un retour des utilisateurs unanime : une agence bien plus agréable à vivre !



##### *Des horaires d’ouverture élargis pour la rentrée*

Afin de répondre aux besoins spécifiques de rentrée, les horaires ont été étendus :

- Le Kiosque de Saint-Chamond a exceptionnellement ouvert le lundi 28 août,
- L’Espace Transport Dorian a réitéré les nocturnes, très appréciées l’année précédente, avec une fermeture à 20h les mercredis, jeudis et vendredis précédant la rentrée. Aussi, le samedi précédant et le lundi de la rentrée ont bénéficié d’une plus grande amplitude d’ouverture.

Cela a permis non seulement de proposer un service supplémentaire à l’ensemble des voyageurs, mais aussi d’améliorer le temps d’attente moyen, déjà très raisonnable (15 min maximum au pic de l’activité).



### 1.4.1.2 – Des permanences de proximité sur les lieux de vie

Le nombre de permanences réparties sur l'ensemble de l'agglomération a encore progressé pour proposer toujours plus de services aux utilisateurs du réseau STAS et susciter le réflexe transport auprès des voyageurs potentiels.

Véritable prolongement des canaux de ventes habituels, les permanences commerciales STAS offrent une palette de services identique à un Espace Transport.

Que ce soit par le Bus info ou les stands éphémères, la STAS a proposé **150 moments de rencontre** sur différents lieux de vie en 2017 contre 123 en 2016 :

- Du 16 août au 1 septembre 2017, le Bus Info STAS a réalisé 34 permanences itinérantes avec un chiffre record de 1 518 voyageurs servis, soit +50% comparativement à l'année précédente.
- Les permanences commerciales en grandes surfaces ont continué de progresser en nombre, en visibilité et en qualité, notamment sur 2017. Sur cette rentrée, 37 dates ont été réalisées sur 5 grandes surfaces, contre 24 en 2016.

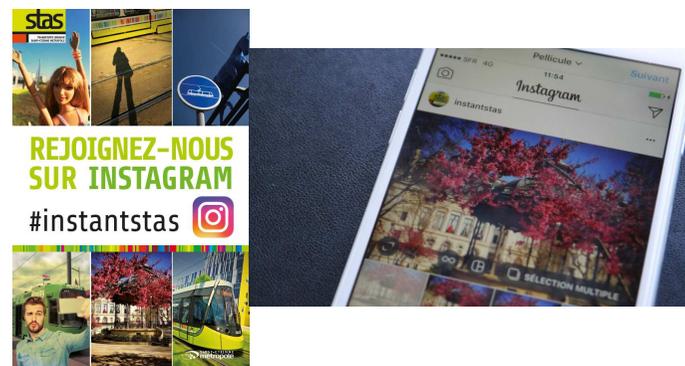
### 1.4.1.3 – De nouveaux canaux d'information et de nouveaux services

#### *La STAS sur Instagram*

Afin de poursuivre le développement de la présence de la STAS sur les réseaux sociaux, et accélérer la participation et l'implication des fans dans la vie de leur réseau de transport, la STAS a lancé Instagram le 15 mars 2017 avec le compte @instantstas. L'objectif était de toucher un public jeune, qui aime et photographie le territoire de Saint-Étienne Métropole.

Le lancement a été accompagné d'un plan de communication :

- Un **affichage publicitaire** dans les trams et les bus
- Un **emailing**
- Une **bannière** et une **actualité** sur le site internet
- Une **campagne de publicité Facebook Ads**
- Intégration du logo Instagram sur les futurs supports de communication.



Des challenges photo ont animé la communauté tout au long de l'année ce qui a permis de faire participer les membres à l'alimentation des réseaux sociaux de la STAS, et de mettre en valeur l'image d'un réseau de transport ancré dans le territoire. Le compte @instantstas comptait déjà 600 abonnés à la fin de l'année civile.



## Les travaux du tramway

En raison de travaux pour améliorer les conditions de transport des voyageurs, la circulation des tramways a été interrompue pendant 1 semaine sur la partie Sud et 4 semaines sur la partie Nord. Les tramways sont remplacés par des bus afin de desservir les deux secteurs.

Cette interruption s'est organisée en 2 phases :

- **Du 24 juillet au 20 août inclus** : interruption du tram et bus de remplacement entre Hôpital Nord et Terrasse.
- **Du 24 au 30 juillet inclus** : interruption du tram et bus de remplacement entre Solaure et Bellevue.

La STAS a mis en application un plan d'information complet afin de permettre aux voyageurs d'anticiper leur déplacement et d'être informés sur les itinéraires bis et sur les reports d'arrêt.

Des **supports physiques** ont permis aux informations d'être **visibles et efficaces** :

Affiche A3 dans les véhicules et dans les Espaces Transport du 13 juillet au 4 août.

- Panneaux information aux abribus non desservis par le tram entre Hôpital Nord et Terrasse et entre Bellevue et Solaure.
- Adhésivage de l'abribus et affichage 120 x 176 cm aux arrêts Hôpital Nord, Terrasse, Bellevue et Solaure.
- Panneaux de cheminement piétons aux arrêts Bellevue, Solaure et Terrasse.
- Tous les bus de remplacement du tramway signalés par un affichage latéral « Je remplace le tramway » visible de loin.
- Fiches horaires T1, T2 et T3 spécifiques. Une fiche supplémentaire « Navettes Bus » a été incluse dans les fiches horaires de la ligne T1.
- Insertion presse les 19 et 21 juillet dans Le Progrès, édition Saint-Étienne.

Des **supports numériques** ont permis de toucher un **maximum de personnes** :

- Une actualité et un slider sur le site internet de la STAS
- Des publications multiples sur Facebook et twitter
- Un SMS envoyé juste avant le début des travaux
- Un email toute base et des alertes email par ligne
- Une information diffusée sur les BIV des arrêts du tramway le temps des travaux.





Une présence terrain aux arrêts Terrasse, Bellevue, Hôpital Nord et Solaure le 24 juillet, le premier jour des travaux a permis de guider les voyageurs, de les rassurer et de les informer sur les périodes de travaux.



### Le Dauphiné Libéré



Ce n'est pas toutes les années que le Critérium du Dauphiné Libéré s'arrête dans Saint-Étienne Métropole. Afin de valoriser l'événement et d'informer sur les ajustements nécessaires pour le réseau, la STAS a mis en place un plan d'information-voyageurs dédié.

Les mots d'ordre étaient les suivants :

- Prévenir en amont les voyageurs STAS des modifications sur de nombreuses lignes du réseau.
- Mettre en avant les navettes gratuites pour être au plus près de l'événement.

Une campagne d'information généraliste a été mise en place afin de toucher le plus grand nombre. L'information a été **affichée dans tous nos véhicules** et sur le **site internet**, elle a été diffusée par la **Newsletter**, les **réseaux sociaux** et une **insertion presse** dans *La Tribune-Le Progrès*, éditions Saint-Étienne, Ondaine et Gier.

De plus, une information ligne par ligne a été déployée pour les lignes impactées :

- Affichage aux poteaux d'arrêt et dans les véhicules de chaque ligne concernée
- Des alertes mails ont été envoyées aux inscrits des lignes
- Toutes les informations étaient visibles sur le site internet.

**Le Poste central d'Information voyageurs (Allo STAS 0810 342 342) a été exceptionnellement ouvert le dimanche 4 juin de 9h00 à 17h00** (standard et infotrafic en temps réel).

Une navette gratuite entre Saint-Étienne et Rochetaillée, mise en place à l'initiative de Saint-Étienne Métropole le dimanche 4 juin, a bénéficié d'une communication distincte :

- Affichage en dos de conducteur la semaine avant l'événement.
- Bannière web et actualité explicative
- Publications Facebook et Twitter
- Information en Une de la newsletter de mai.

#### 1.4.1.4 – La validation à quai, une expérimentation prometteuse

Une expérimentation de validation à quai a été lancée le 5 décembre à l'arrêt de bus Jean Moulin direction Métare des lignes M2 et M6 pour augmenter le nombre de validations et pour faciliter la vie des usagers.

Il est en effet plus confortable et plus rapide pour les voyageurs de valider sur le quai avant l'arrivée du bus. Une fois le bus arrivé, ils n'ont plus qu'à monter et à avancer au fond du véhicule.

Une **signalétique visible et explicative** sur la borne de validation et **présence terrain d'agents STAS** la 1<sup>re</sup> semaine a permis d'expliquer le dispositif aux clients en heures de pointe du matin et du soir.



### 1.4.2 – LA CONQUETE DE NOUVEAUX VOYAGEURS

#### 1.4.2.1 – Le grand public : la Formule Liberté, une nouvelle façon de voyager



Un tout nouveau moyen de consommation a fait son entrée dans la gamme tarifaire STAS le 13 février 2017 : le post-paiement ou Formule Liberté. Grâce à cette nouvelle formule, les utilisateurs du réseau ont désormais la possibilité de voyager sans contrainte liée à l'achat d'un titre de transport.

Afin d'accompagner le lancement de ce nouveau produit, une campagne de communication ainsi que 3 phases de marketing direct (au lancement, à la rentrée puis en fin d'année) ont été déployées sur 2017.

À fin décembre, 3 000 voyageurs profitent de cette formule qui fait l'unanimité !

#### 1.4.2.2 – Les étudiants

##### *Les permanences de rentrée*

Cinquante permanences étudiantes, réparties sur 12 lieux, ont été réalisées au sein des établissements supérieurs d'enseignement de l'agglomération. Ces permanences ont été réparties en 2 phases :

- les permanences effectuées en juillet au moment de la pré-rentrée, à l'IUT ou à l'Espace Service Étudiant,
- les permanences sur les campus, réalisées de fin août à début octobre au moment de la rentrée scolaire.

Les stands réalisés au sein des établissements étudiants ont suivis la tendance opérée dans les permanences dans les lieux de vie : une PLV encore plus visible et qualitative, estampillée Nouveau Réseau 2017.



## Des partenariats étudiants

En complément des permanences STAS, des partenariats ont permis la mise en avant de l'offre de transport afin de toucher un maximum d'étudiants en multipliant les canaux de diffusion :

- Le personnel de *Sainté accueille ses étudiants* : a été formé par l'équipe à la diffusion des services et des offres tarifaires STAS. Des documents commerciaux ont été mis à disposition des étudiants.
- Les regroupements associations d'étudiants FASEE et ADEMS : ont intégré à leurs sites web une bannière STAS invitant leurs adhérents à venir sur les stands STAS afin de réaliser leurs démarches d'abonnement de rentrée.
- Sur son le site, le Portail Sainté Pass a proposé aux étudiants une carte OÙRA! gratuite.

La STAS a mis à disposition 2 titres prévention d'une durée de 3h aux étudiants de l'IAE, dans le cadre d'une chasse au trésor à Saint-Étienne. Cette initiative a favorisé le réflexe transport chez les étudiants.

## Une présence permanente en résidence étudiante

Pour renforcer la communication à destination des étudiants ainsi que les permanences commerciales, de la PLV est installée de façon pérenne dans une douzaine de résidences et restaurants étudiants depuis cette rentrée 2017. Celle-ci comprend documents d'information nécessaires pour l'utilisation du réseau STAS.

## ***L'opération campus Métare***



Une opération spécifique a été déployée sur le campus Métare en novembre dernier. Elle était destinée aux étudiants et personnels administratifs des sites de l'IUT et de la Faculté des Sciences, afin de valoriser auprès d'eux le Nouveau Réseau 2017 et maintenir notre présence auprès des étudiants en cours d'année.

Un flyer mettant en avant la desserte de la Métare a été créé pour l'opération. Une offre d'essai incitative d'un mois de gratuité accompagnait ce flyer pour la souscription à la formule liberté.

Flyer, offre et renseignements ont été relayés sur place par des équipes STAS (entrées et bus info STAS) et par une distribution sur les voitures des étudiants.

### 1.4.2.3 – Les actifs : le défi entreprises



Depuis la première saison en 2015, l'action prend de l'ampleur. En 2017, ce sont 21 grandes entreprises ou collectivités et 3 associations de commerçants qui se sont engagées dans le défi entreprise. Ce qui représente environ 20 000 salariés sur le périmètre de Saint-Étienne Métropole. Un bon en avant significatif : 1 480 offres d'essai ont été délivrées au cours de permanences commerciales !

Pour multiplier les chances de convaincre un maximum de salariés, des nouveautés ont permis en 2017 de faciliter l'accès à l'offre du défi entreprise STAS.

#### *Une possibilité de bénéficier de l'offre d'essai à distance*

Outre les permanences commerciales avec matériel de vente, des réunions d'information se sont tenues en amont dans certaines structures (UJM, DDT42, OSPA). Tout au long du mois de mars, une boîte mail dédiée a permis à nombre de salariés de faire une demande d'offre d'essai à distance.

Cela a permis de satisfaire les salariés absents le jour de la permanence. Ce fut l'occasion de toucher de plus petites entreprises ou bien des associations de commerçants où une permanence physique n'était pas envisageable.

#### *Les référents d'entreprise, relais de l'opération*

Grâce au référent de l'entreprise, nos communications ont été affichées, distribuées et relayées in situ et en amont (affiches au coin café, en salle de réunion, dans les ascenseurs, distribution dans les fiches de paie, info sur Intranet).

Mieux : certains ont adapté leur propre communication sur l'événement, à l'image de Casino ou de l'Université Jean Monnet !



## 1.4.3 – PROMOUVOIR LES SERVICES STAS ET LES GRANDS EVENEMENTS DE LA METROPOLE

### 1.4.3.1 – L'inauguration des nouvelles rames de tramway

Moment fort de l'année 2017 et signe de la modernisation du réseau, l'accueil des nouvelles rames de tramway a été l'occasion d'un moment de convivialité et de mise en avant des investissements de Saint-Étienne Métropole. Le voyage inaugural des nouvelles rames CAF a eu lieu le mercredi 3 mai 2017 et a été réalisé en présence des élus et des institutionnels, il a été suivi par l'ouverture en service commercial à tous les voyageurs du réseau STAS.

L'inauguration officielle et les festivités se sont déroulées sur 2 jours, **les 3 et 4 mai 2017** ; ce fut l'occasion de :

- Présenter aux habitants de Saint-Étienne Métropole leur nouveau tramway.
- Mettre en avant les nouvelles fonctionnalités des rames CAF : wifi à bord, design, ergonomie.
- Fédérer et créer de l'attachement au réseau via un moment convivial de partage et d'échange entre agents STAS et voyageurs.
- Offrir un souvenir de ces journées particulières et marquer les esprits.



Le 3 mai, le Président de Saint-Étienne Métropole, M. Gaël Perdriau, accompagné des invités élus et institutionnels, est monté dans la rame pour effectuer le voyage inaugural sur le réseau en présence de voyageurs. Ces moments ont été retransmis en direct sur la page Facebook de la STAS et relayés sur Twitter. Les invités officiels ont voyagé jusqu'à la Cité du Design où ils ont pu assister aux discours, suivis d'un cocktail.



Les 4 rames CAF ont été spécialement adhésivées pour marquer l'événement.



À partir de l'inauguration officielle, les 3 et 4 mai, des hôtes et hôtesse en tenue spéciale, accompagnés d'agents STAS, étaient présents à bord des 4 rames CAF en service commercial pour accueillir, renseigner et offrir aux voyageurs un sac souvenir avec des goodies. La volonté était de créer une atmosphère inédite et élégante à bord, que chaque voyageur se sente privilégié et accueilli de manière exceptionnelle dans ces nouveaux trams.

Enfin, **samedi 6 mai**, la **gratuité totale** était proposée aux voyageurs **sur l'ensemble des lignes de tramways** afin que tous puisse venir découvrir les nouvelles rames CAF.



### 1.4.3.2 – La STAS partenaire de la Biennale Internationale du Design

La Biennale Internationale du Design de Saint-Étienne s'est déroulée du 9 mars au 9 avril 2017. Depuis de nombreuses années, la STAS est partenaire de cet événement majeur de l'agglomération.

L'occasion de participer au rayonnement international de la ville et de son agglomération et de Valoriser l'utilisation des transports en commun pour se rendre sur les lieux d'exposition.

Le partenariat entre la STAS et la Cité du Design s'est manifesté autour de plusieurs thèmes :

- La **communication** (supports véhicules, presse, site internet STAS),
- La mise en œuvre d'une **offre tarifaire spécifique** (titre collector, titre 1 Jour événementiel Biennale, titre multimodal spécial Biennale),
- **L'adhésivage de véhicules** pour apporter un maximum de visibilité (un *total covering* de tramway + vitrophanies latérales de tout le parc de tramway).
- Des **renforts d'offre sur le tramway** les dimanches.
- **La mise en place d'un concours** pour adhésiver une nouvelle rame de tramway CAF.

Pendant les cinq dimanches de la Biennale, afin de proposer une meilleure fréquence de desserte sur l'axe Châteaureux-Cité du Design, **la ligne de tramway T2 est renforcée** de 10h à 19h : **un tram toutes les 12 minutes**.

Cette année, un concours sur le thème « **La 10<sup>e</sup> édition** de la Biennale Internationale du Design » proposait de faire un total covering d'une rame de tramway CAF. Il s'adressait aux étudiants inscrits en cursus école d'art et design, option design, en 4<sup>e</sup> ou 5<sup>e</sup> année.

Chaque participant devait proposer une création originale répondant au thème du concours.

L'évaluation des projets s'est appuyée sur :

- Le caractère innovant et prospectif du projet,
- L'originalité, la créativité, la pertinence de la dixième édition,
- La scénarisation du projet et le *storytelling* réalisé



6 étudiants ont participé au concours. Le Jury s'est réuni début janvier pour choisir un vainqueur. Il s'agit de Lucas Marques Lima, étudiant brésilien en Master Prospective Design à l'Ecole Supérieure d'Art et de Design de Saint-Etienne (ESADSE).

### 1.4.3.3 – La desserte de la base nautique de Saint-Victor-sur-Loire

Toujours autant attendue, la ligne 36 a repris du service durant l'été. Elle a circulé du 8 juillet au 27 août 2017 pour le plus grand plaisir des voyageurs.

Une fiche horaire, un affichage dans les bus, une bannière web et une publication Facebook ont été mis en place pour informer les voyageurs.

### 1.4.3.4 – Le jeu M-Ticket

La mise en valeur de l'application M-Ticket et sa possibilité d'achat de titres dématérialisés était importante. Pour ce faire, la STAS a lancé un jeu incitatif et une campagne de communication visible destinés à accroître l'utilisation de l'application pour l'achat de titres.

La promotion du jeu a été effectuée sur différents supports :

- Insertion presse (*Guide Etudiant de l'Agenda Stéphanois, Stemp Magazine, Style de Ville*).
- Emailing de l'ensemble de la base utilisateurs STAS,
- Bannière sur site internet STAS,
- Réseaux sociaux,
- Affichage régulier à l'intérieur des véhicules (parc complet).
- Campagne de spots radio sur ACTIV 42 spots du 10 au 19 novembre.



### 1.4.3.5 – Noctambus, 2 nouvelles lignes de nuit pour les noctambules

L'expérimentation d'un nouveau service de nuit STAS Noctambus a été lancée le jeudi 30 novembre au soir. Il propose 2 lignes, circulant les jeudis, vendredis et samedis soirs uniquement. L'objectif est de ramener les gens chez eux après leur sortie en ville (restaurant ou spectacles) et propose la desserte suivante :

**Ligne bleue (N1) :** Zénith – Châteaureux - Hôtel de Ville - Terrasse

**Ligne rouge (N2) :** Hôtel de Ville – Bellevue - Marandinière

Un départ est garanti toutes les heures de minuit à 5h00 du matin inclus (0h00 / 1h00 / 2h00 / 3h00 / 4h00 / 5h00)



Ce nouveau service a été valorisé par une communication print et digital. Avec en point d'orgue le *total covering* d'un abribus à l'Arrêt Dorian/Hôtel de ville, et ce pour 15 jours. Ceci a été accompagné par de nombreux autres éléments :

- Affiche A3 et Flyers diffusés dans les cités universitaires, bars et restaurations rapides aux alentours des facs, bars du centre-ville, salles de spectacles, barbiers, et tous commerces ciblés jeunes ; mais également dans les Espaces Transport et les véhicules STAS.
- Les véhicules ont été dotés de livrées complètes (2 véhicules).
- Chaque tête de poteau et plaque d'appel concerné ont été dotés d'une signalétique spécifique
- Le site web STAS et les réseaux sociaux ont largement relayé l'information, une rubrique consacrée à dès lors été créée bannière slider central dès le 28 novembre avec renvoi vers une actualité.



### 1.4.3.6 – Les fêtes de fin d'année

Moment incontournable de l'année, les fêtes de fin d'année ont encore une fois été l'occasion de moments privilégiés avec les voyageurs tout en remplissant des objectifs clairement définis :

- Faciliter et promouvoir l'utilisation du réseau TC au mois de décembre.
- Valoriser les enseignes et commerces des centre villes des plus grosses communes SEM autour d'un partenariat avec les associations de commerçants.
- Animer le réseau et participer à l'ambiance festive de la période.

**L'offre tramway a été renforcée** les après-midi des week-ends suivants pour absorber plus facilement le flux important de voyageurs effectuant leurs achats de Noël : un tram T1 toutes les 4/5 min le samedi, toutes les 12 min le dimanche ; un tram T2/T23 toutes les 9 min le samedi, toutes les 12 min le dimanche.

Cette offre concernait les samedis 16 et 23 décembre, et les dimanches 3, 10, 17 et 24 décembre.

De plus, la STAS a proposé **2 journées de gratuité sur le réseau, les samedis précédant Noël, les 16 et 23 décembre.**

La promotion de la gratuité des 16 et 23 décembre a été tournée vers Saint-Étienne mais aussi et surtout vers les communes alentours. La STAS a utilisé les très grands affichages des réseaux Decaux (4 × 3 m) :

- 85 faces à Saint-Étienne **du 11 au 17 décembre**
- 7 faces secteur Leclerc Andrézieux-Bouthéon **du 8 au 15 décembre**



Mais également **les affiches intérieures des véhicules STAS** (Dos Conducteurs) du 8 au 27 décembre ; des **Insertions presse** dans *La Tribune-Le Progrès* les 10, 14, 15 et 16 décembre, édition départementale Loire.

Le relais de ces informations s'est fait sur le site internet STAS via une actualité et une bannière, ainsi que sur les réseaux sociaux et dans le cadre de la newsletter (5 décembre, 23 500 envois) et d'un emailing spécifique (14 décembre, 14 500 envois aux non-abonnés).

#### ***Jeu du Père Noël STAS du 8 au 22/12/2017***

La STAS a non seulement renouvelé, mais également étendu, l'opération « **Père Noël de la STAS** » **du 8 au 22 décembre 2017** (hors samedis/dimanches).

Cette opération répondait à **3 objectifs** :

- **Animer** le réseau bus et tramway et **valoriser** la validation.
- **Mettre en avant** les commerces de l'agglomération.
- **Inciter** les habitants de l'agglomération à utiliser la STAS pour effectuer leurs achats de Noël.

### Déroulement de l'opération :



Le père-Noël STAS a circulé **sur l'ensemble du réseau** (bus et tram) et a fait gagner des chèques cadeaux valables dans les commerces des centres villes aux voyageurs en règle.

**24 tournées au total pendant ces 11 jours** sur l'ensemble des lignes du réseau, aussi bien le tramway que les lignes de bus Métropoles, mais également les lignes de l'Ondaine, du Gier et de la Plaine.

Plusieurs fois par jour, le Père Noël STAS a fait remporter **des bons d'achat de 100 €, 200 € et 500 €** (à valoir dans les commerces adhérents à Sainté Shopping, aux Vitrynes de Firminy, à Carrément Saint-Chamond, à Rues de Rive à Rive-de-Gier et à Andrézieux-Bouthéon).

Au total ce sont **4 700 € de lots** qui ont été remportés par les voyageurs du réseau STAS.

Des indices sur les tournées du Père Noël STAS ont été régulièrement dévoilés via des posts quotidiens sur la page Facebook et sur le site web STAS. Les gagnants et les associations de commerçants ont également été mis en avant par ce biais.

### Supports de communication de l'opération Père-Noël STAS :

- Affiches intérieur véhicules STAS format A3 du 1<sup>er</sup> au 14 décembre (400 ex).
- Site internet STAS : page d'accueil + actualité mise à jour quotidiennement avec indices des tournées à venir.
- Newsletter STAS + envoi e-mailing à la base utilisateurs STAS :

**5 décembre Newsletter Noël** — 23 500 emails (toute base) 23 % de consultation.

**12 décembre emailing Jeu Noël** — 23 500 emails (toute base) 18,5 % de consultation.



## 1.5 – LA COMMUNICATION INTERNE ET INSTITUTIONNELLE

### 1.5.1 – COMMUNICATION INTERNE

#### ■ Evènements internes :

- 20 janvier, les médailles du travail sont remises.
- 2 juin et 29 Août : mise en place de petits déjeuners d'accueil des nouveaux agents STAS.
- 5 et 6 avril : Réalisation d'un Mannequin Challenge STAS.
- 3 Mai : Inauguration des nouvelles rames CAF. Rencontre avec Thierry Mallet, PDG de TRANSDEV.
- 30 août : participation au renfort signalétique dans le cadre du déploiement Nouveau Réseau.
- 1<sup>er</sup> septembre : Accueil convivial interne Spécial Nouveau Réseau (petit déjeuner et déjeuner).
- 8 décembre : démarrage opérations de convivialité : collecte de jouets, distribution de chocolats. 80 agents volontaires pour distribuer des chocolats aux voyageurs.



#### ■ Journal Interne :

Le journal interne continue sa ligne éditoriale et son rythme de parution. Avec une parution mensuelle de 8 à 12 pages, le rythme désormais plus soutenu renforce ainsi la communication interne et agit comme vecteur de lien social en faisant des focus sur les métiers et les agents de la STAS. Des interviews du personnel, des reportages sur les missions de chacun ou sur les particularités et innovations matérielles alimentent chaque numéro. Un dossier spécial, présent au centre de chaque numéro, explore un sujet de fond. Un fil rouge consacré à l'opération « FACE Sécurité » est également engagé dans la majorité des numéros.



En 2017, 5 numéros sont parus comportant les sujets suivants :

- Février : Dossier consacré à la préparation du Nouveau Réseau 2017
- Avril : Dossier consacré à la Biennale du Design et au partenariat mis en place par la STAS
- Juin : Dossier consacré à l'inauguration et la mise en service des nouvelles rames CAF
- Octobre : Dossier Nouveau Réseau (restitution)
- Décembre : Dossier consacré à la sécurité

**Dépêches d'information internes** : 83 dépêches d'information factuelle sont diffusées aux salariés sur SOPHIE et 27 messages d'information sur les écrans.

## 1.5.2 – COMMUNICATION INSTITUTIONNELLE

- 25 janvier : Présentation au public du nouvel Urbanway articulé (place de l'Hotel de Ville, Saint-Etienne). Animation d'Activ, reportage de France 3. Environ 400 visiteurs venus sur place pour découvrir le nouveau véhicule.
- 13 mars : Inauguration d'un tramway nommé Design en présence des élus de Saint-Etienne Métropole et de la Cité du Design.
- 6 mai : Opération « découvrez les nouvelles rames » - gratuité du tramway sur les lignes T1, T2 et T3 .
- 18 septembre : participation à l'exposition multi-modalités, Gare de Chateaucieux, en partenariat avec La SNCF et la FRAPNA.
- 28 septembre : organisation de la soirée « Nature 2050 » avec la CDC Biodiversité en présence de Gaël Perdriau.
- 6 octobre : La STAS partenaire de la 32<sup>ème</sup> Fête du Livre remet le prix BD STAS.
- 30 novembre : Lancement des lignes Noctambus avec Saint-Etienne Métropole et la Ville de Saint-Etienne
- 9 décembre : Participation au Téléthon. La STAS, partenaire de la Jeune Chambre Economique de la Loire participe à une initiation collective au massage cardiaque et rappel de la présence des défibrillateurs dans les tramways.



- 8 - 23 décembre : La STAS et Saint-Etienne Métropole fêtent la fin d'année.
  - 13 décembre : Emission Qu'Est-ce Qui se Tram Spéciale « fêtes de fin d'année ». tirage du jeu du père Noël pendant l'émission
  - 8 – 23 décembre : En collaboration avec le Secours Populaire, une collecte de jouets a été réalisée dans tous les Espaces Transport STAS (Châteaureux, Dorian et St-Chamond). Plus de 500 jouets collectés.

### Evolution de l'émission de télévision « Qu'est-ce Qui se Tram ? ».

Le Talk-show mené en partenariat avec la télévision ligérienne TL7 continue à évoluer. Tourné à bord du tram, il relaye l'actualité culturelle et événementielle de la métropole stéphanoise et donne un coup de projecteur permanent sur la STAS : plans permanents de l'intérieur du tramway et d'une ville dynamique à travers les vitres, validation systématique des invités, mot d'accueil du wattman qui conduit l'émission.

10 émissions ont été tournées en 2017 incluant chacune des reportages sur les actions ou services de la STAS désormais systématiquement insérés dans chaque émission : reportage sur le service Qualité, les Maîtrise Terrain, le recrutement ou la formation des conducteurs ou encore les nouvelles rames CAF.



### Plaquette du Rapport d'Activité 2017

Comme chaque année, une plaquette du rapport d'activité présente une synthèse du bilan de l'activité de la STAS pour l'année écoulée : temps forts, fréquentation du réseau, données sociales ou éléments financiers. Elle permet également d'apporter une vue d'ensemble sur les différents champs d'actions de l'entreprise.

## 1.5.3 – RELATIONS AVEC LA PRESSE

### Conférences de Presse :

- 13 janvier : Point Presse : Les wattmen se forment au pilotage des nouvelles rames.
- 24 janvier : Inauguration des bus articulés Urbanway.
- 13 février : Présentation à la presse de la Formule Liberté et de la rénovation de l'agence Dorian.
- 13 mars : Inauguration devant la presse d'un tramway nommé Design.
- 3 mai : Inauguration des rames CAF en présence de Gaël PERDRIAU, Président de Saint-Etienne Métropole, Thierry MALLET, Président Directeur Général de TRANSDEV et Francis NAKACHE, Directeur de CAF France. Evènement couvert par l'ensemble des médias locaux et les médias spécialisés transport.
- 23 juin : Participation à la conférence de presse organisée par la ville et Saint-Etienne Métropole au sujet de la ligne 36 (St Victor).
- 6 juillet : Présentation du Nouveau Réseau 2017. En présence de Marc PETIT et Olivier LE GRONTEC. Relayée par l'ensemble des médias locaux.
- 12 juillet : Interview d'Olivier LE GRONTEC sur France Bleu (au sujet de la ligne 36).
- 31 août : Inauguration du Nouveau Réseau, en présence de Gaël PERDRIAU et Olivier LE GRONTEC. Relayée par l'ensemble des médias locaux.
- 1<sup>er</sup> septembre : Inauguration du Nouveau Réseau (bassin de l'Ondaine) à Firminy.
- 5 septembre : Inauguration Nouveau Réseau à (bassin du Gier) St-Chamond.
- 25 octobre : Olivier LE GRONTEC, invité du plateau du JT de TL7.
- 30 novembre : Lancement du Noctabus : communiqué de presse et interview avec Scoop Radio.
- du 15 au 22 décembre : Interviews « les opérations de Noël à la STAS »



40 communiqués de presse ont été également diffusés sur l'année 2017.



## 1.6 – LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

### 1.6.1 – L'ACTIVITE SOCIALE

- L'année 2017, à l'instar de 2016, a été marquée par la publication de différents accords :

#### Accord relatif à l'adoption du vote électronique du 18 avril 2017

La STAS a fait le choix, pour la première fois, d'organiser le scrutin électoral par vote électronique via un prestataire spécialisé. En ce sens et conformément à la législation en vigueur, un nouvel accord relatif à l'adoption du vote électronique a été signé ce 18 avril 2017.

Cet accord a été mis en place afin de :

- simplifier et sécuriser l'organisation du processus électoral,
- faciliter le vote pour les salariés à partir de n'importe quel lieu,
- obtenir en fin de scrutin des résultats sécurisés et affichés en quelques minutes,
- augmenter le niveau de participation,
- inscrire le processus électoral dans une démarche de préservation de l'environnement.

Le taux de participation aux élections professionnelles a été de 83 % (contre 82% lors des dernières élections). Au final, 66 % des votants ont choisi le vote électronique.

#### Protocole d'accord pré-électoral du 11 mai 2017

Conformément aux dispositions de la loi n°2008-789 du 20 août 2008 et de l'Ordonnance du 26 juin 2014 (articles L2314-3 et L2324-4 du Code du Travail), l'ensemble des organisations syndicales a été invité à négocier le protocole d'accord pré-électoral en vue des élections professionnelles.

Suite à l'accord du 18 avril 2017 relatif à la mise en place du vote électronique pour les opérations électorales des représentants du personnel, il a été convenu au protocole d'accord d'utiliser le vote électronique par internet sur une durée de plusieurs jours et de maintenir un vote physique, le dernier jour du scrutin, à la demande des organisations syndicales.

### Accord sur les salaires et les conditions de travail (NAO) du 11 décembre 2017

Conformément à l'article L. 2242-13 du Code du travail, modifié par l'Ordonnance n°2017-1385 du 22 septembre 2017, un accord salarial relatif à la Négociation Annuelle Obligatoire (NAO) pour l'année 2018 a été signé le 11 décembre 2017 avec l'ensemble des organisations syndicales représentatives CFDT- SNTU, CFTC, SA2S USAD, CGT et CFE-CGC.

En adéquation avec les valeurs de l'entreprise et dans le cadre des thèmes abordés, cet accord prévoit :

- d'augmenter le pouvoir d'achat des salariés,
- de travailler sur la fidélisation et le développement des compétences,
- de garantir l'égalité professionnelle.

Les dispositions accordées sont les suivantes :

- Pour l'ensemble des salariés, à l'exception de ceux relevant d'un régime spécifique de rémunération :
  - . clause de revoyure 2017 : + 0.4 % au 1er décembre 2017, portant la valeur du point à 8.97 €
  - . 1er Janvier 2018 : + 1% portant la valeur du point à : 9.06 €
- Stage de récupération de points du permis de conduire : prise en charge du coût pédagogique pour l'ensemble du personnel utilisant régulièrement un véhicule de service.
- Participation supplémentaire de l'employeur à la mutuelle, pour l'année 2018 : prise en charge de 3.00 € en plus par mois par salarié.
- Mise en place d'un groupe de travail pour l'organisation des services discontinus à la conduite.

#### ■ **Journées de grèves**

Plusieurs manifestations, grèves et autres événements ont débuté mi-septembre 2017 pour protester contre les ordonnances de la réforme du droit du travail. Au sein de la STAS, certaines organisations syndicales ont appelé à la grève, pour quatre jours non consécutifs entre septembre et octobre 2017. Ces mobilisations sociales ont généré au total 101 journées d'absence pour grève. Au global, le taux de grève 2017 a diminué par rapport à celui de 2016 et reste relativement faible (passage de 0.08% en 2016 à 0.04% en 2017).

#### ■ **Recrutement**

L'année 2017 a été une année significative en matière de recrutement. Au total, nous avons intégré plus de 160 collaborateurs (dont CDD et intérimaires). Ces recrutements ont été la conséquence de départs ou absences mais également de l'accompagnement nécessaire à la mise en œuvre des projets de l'année : nouvelles rames CAF, changement de SAE, nouveau réseau, etc.



Parmi ces recrutements, nous avons procédé à 56 intégrations en contrat à durée indéterminée et 4 mobilités :

- En externe : 43 conducteurs, 5 agents de maintenance, 1 chargé de mission maintenance, 1 responsable études marketing, 1 chargée emploi / formation, 2 employées administratives aux services généraux, 1 manager système d'information, 1 technicien système d'information, 1 employée au service planning et méthodes.
- En interne : 1 Responsable Installations Fixes, 1 employé service billetterie, 1 employée administrative, 1 agent signalétique.

### ***Le recrutement de conducteurs, un enjeu majeur :***

Nous nous trouvons actuellement dans un contexte de renouvellement d'un nombre important de conducteurs partant à la retraite et devons ainsi recruter une quarantaine de conducteurs par an depuis 2016. Aussi, face à la pénurie de candidatures correspondant au profil recherché, nous avons mené une réflexion dès le 2<sup>nd</sup> semestre 2017 pour convenir d'un plan d'action et communication large afin de capter de nouvelles candidatures. Cette réflexion a été menée en transverse, avec la participation des Directions Ressources Humaines, Marketing et Commercial, Exploitation et Communication afin d'aboutir à un plan d'action complet à déployer dès la fin 2017 et à poursuivre sur 2018.

En 2017, nous avons déployé différentes actions :

- Réalisation de 12 réunions d'information collective sur le métier, dont une journée qui a été consacrée aux candidates,
- Développement d'un partenariat avec le Fongécif pour accompagner davantage nos candidats en CDI ayant un projet de reconversion professionnelle,
- Définition d'un large plan de communication sur la revalorisation du métier qui a débuté par une présence renforcée sur les réseaux sociaux et des spots publicitaires dès la fin de l'année (radio et presse),
- Prise de contacts en vue d'organiser des permanences RH dans divers centres commerciaux de l'agglomération,
- Prise de contacts avec nos partenaires Police Nationale, Gendarmerie et SDIS afin de présenter le métier de Conducteur-Receveur (H/F) à leurs agents en reconversion professionnelle,
- Participation à des forums de recrutement,
- Information des administrateurs judiciaires de la région Auvergne Rhône-Alpes de notre recherche de candidats.

Ce plan d'actions nous a permis de recruter 43 conducteurs dont 10 femmes en 2017. Dans la continuité de 2016, nous avons maintenu les mesures favorisant le recrutement de demandeurs d'emploi et de femmes. Ainsi, nous avons intégré 10 femmes et 23 conducteurs à la suite d'un processus de formation au Titre Professionnel de conducteurs de voyageurs, cofinancé dans le cadre d'un partenariat entre le pôle emploi, l'OPCA Transport et la STAS. 3 ont suivi cette formation en 2017, dans ce cadre, en vue des recrutements de 2018.

### ***Des départs anticipés par la mise en place de plans de remplacement sur les fonctions managériales :***

Un plan de remplacement permet, durant une période de tuilage entre le nouveau manager et l'ancien, la transmission des compétences techniques et managériales pour faciliter l'intégration du nouveau manager.

Nous avons mis en place des plans de remplacement pour anticiper des départs programmés sur 2018 sur des fonctions de managers d'équipe maintenance (Chef d'atelier Tramway, Chef d'équipe Energies et Equipements).

### **■ Réalisation du plan d'action managérial :**

Le plan d'action pour le bien-être au travail et le maintien en bonne santé s'est poursuivi sur 2017 par :

- La poursuite de l'optimisation du dispositif d'Entretien de Développement Professionnel (EDP) :

Sur 2017, 93 % des collaborateurs présents se sont entretenus avec leur manager dans le cadre d'un EDP.

Afin de faire vivre la démarche, nous avons maintenu les réunions de bilan de la campagne EDP menée en 2017. Ces réunions ont de nouveau permis de restituer l'analyse du contenu des entretiens et d'analyser le dispositif en lui-même.

Ce bilan a permis de constater l'évolution de la posture de nos managers notamment avec le développement de l'assertivité, et de vérifier le renforcement de la polyvalence des conducteurs, politique développée à la suite de la campagne EDP de 2016.

Nous avons pu proposer en 2017 à 57 % de conducteurs de plus que 2016, des interventions en dehors de la conduite : actions de prévention, opération « Tous Contre la Fraude », témoignages sur le métier de conducteur auprès de demandeurs d'emploi, tutorat, participation à des groupes de travail.

Nous avons également proposé des interventions supplémentaires notamment avec les mises en place des binômes et la sollicitation de conducteurs pour assurer l'animation des recyclages tramway.

L'analyse de la campagne 2016 nous a également permis en 2017 d'améliorer l'outil informatique développé en interne à usage des managers, de renforcer l'accompagnement des managers dans la formulation d'objectifs collectifs en lien avec la stratégie d'entreprise et les projets et d'automatiser davantage le process pour gagner en efficacité.

Ces retours et les échanges suscités lors de ces ateliers ont permis de poursuivre la montée en compétence de nos managers.

- Le maintien des réunions de service :

Suite à la formation dispensée en 2015 auprès de chaque manager de l'entreprise, les responsables de groupe de lignes conducteurs ont maintenu en 2017 le principe de 2 réunions sur l'année pour chacun de leur groupe. Par ailleurs, des réunions d'équipe ont eu lieu régulièrement dans les autres services de l'entreprise.

- L'optimisation du processus d'intégration :

L'intégration des collaborateurs est un enjeu économique et stratégique pour l'entreprise face aux coûts humains et économiques importants du recrutement et de l'intégration. Préserver la marque employeur de la STAS est essentiel : un salarié mécontent quittant l'entreprise, fait part de son avis autour de lui, ce qui peut ternir la réputation de l'entreprise. Un échec lors d'une intégration peut avoir un impact négatif sur le manager et son équipe (désorganisation du service notamment) et sur l'image des RH. Pour le salarié, le sentiment d'appartenance est primordial pour favoriser son engagement. Aussi, il nous est apparu essentiel d'optimiser notre processus d'intégration.

Nous avons maintenu les actions menées en 2016 sur 2017 :

- . Construction d'un planning d'intégration adapté aux besoins du nouveau collaborateur.
- . Accueil par le service RH pour transmettre les informations pratiques de début de mission.
- . Accueil sécuritaire systématique avec remise du livret sécurité par le Responsable QSE ou un membre de l'équipe RH.
- . Petit déjeuner d'accueil, animé par le DG, la DRH et le Directeur Exploitation.

Nous avons également développé de nouvelles actions sur 2017 :

- . Pendant la période d'essai, mise en place de deux entretiens systématiques pour optimiser le suivi de la progression des nouveaux salariés hors conduite :  
RH / nouvel embauché  
RH / manager

Ces échanges permettent le cas échéant d'enclencher des actions d'accompagnement en vue de favoriser la prise de poste de ces salariés.

- . Tenue d'une réunion de suivi trimestriel avec les services techniques (identique à celle de l'exploitation pour le suivi des conducteurs), suivi de plans d'actions définis en commun.
- . Initiation d'une démarche de refonte du livret d'accueil.

Un collaborateur bien intégré est un collaborateur performant, motivé et impliqué.

- Projet relation de service

Pour soutenir la politique actuelle de développement durable et par là, de développement des transports en commun, l'entreprise a souhaité mener une réflexion sur la stratégie à mettre en œuvre afin de fidéliser et développer sa clientèle. Nous devons, pour développer notre activité envisager de répondre au plus près aux attentes de nos clients. Cette réflexion, nous a rapidement conduits à réfléchir à l'amélioration de la qualité de service et plus précisément à l'optimisation de la relation de service. Aussi, un projet d'entreprise, en vue de favoriser la relation conducteur / client – voyageur, est né fin 2016 et a débuté par une phase exploratoire et un diagnostic.

Ce projet a pour objectif de développer l'autonomie des conducteurs, afin qu'ils puissent prendre plus d'initiatives et répondre davantage, sur le terrain, aux attentes des clients qu'ils rencontrent au quotidien. Ce projet passe donc par un nouveau projet managérial afin de promouvoir, par symétrie, la qualité de la relation manager / salarié, dans le sens du développement de l'autonomie et de la responsabilité de chacun.

Un comité de pilotage a été organisé début 2017 et a décidé, au regard du diagnostic réalisé par le cabinet extérieur TransFormation, la mise en place de groupes de travail pour définir des actions à proposer, sur 3 thèmes identifiés prioritaires suite au diagnostic établi en 2016 :

- Informations voyageurs,
- Accueil voyageurs,
- Relation interservices.

Chaque groupe de travail (composé des différents métiers et services de l'entreprise) s'est réuni une journée complète pour construire l'ébauche d'un plan d'actions qui sera finalisé sur début 2018. Dans ce sens, deux actions à l'initiative de 2 conducteurs participants aux groupes de travail sont à saluer :

- un des conducteurs a assuré son service le jour de Noël, déguisé en père Noël et avec un bus décoré le jour de Noël,
- un autre salue ses voyageurs au micro lors de l'arrivée de son véhicule au terminus.

#### ■ Management du présentéisme :

La mobilisation coordonnée des différents managers de services, du service médical et du responsable qualité sécurité prévention combinée au plan d'action managérial ont permis d'obtenir une baisse du taux d'absentéisme accidents du travail sur l'année 2017 avec un taux de 1.73 % contre 2.13 % en 2016.

En revanche, le taux d'absentéisme maladie a subi une hausse de 0.95 point.

	2016	2017
Maladie courte durée	3.63%	4.47%
Maladie longue durée (+ 6 mois)	1.44%	1.55%
<b>SOUS-TOTAL MALADIE</b>	<b>5.07%</b>	<b>6.02%</b>
Accidents	2.13%	1.73%
Grève	0.08%	0.04%
Divers (*)	0.96%	1.01%
<b>TOTAL</b>	<b>8.24%</b>	<b>8.80%</b>

(\*) Absences comprises dans la nouvelle formule : absences pour événements familiaux, absences non rémunérées, mi-temps thérapeutique.

### ***Renforcement des actions en cours :***

Les actions menées depuis 2015 se sont poursuivies en 2017 afin de favoriser le présentéisme et gérer les absences :

- Le contrat de management des risques professionnels signé en 2015, avec AYMING consulting a permis une meilleure gestion des accidents du travail et des demandes de reconnaissance de maladie professionnelle et ainsi de limiter les coûts en la matière.
- Les relations régulières avec les services de la CPAM ont été accentuées pour le suivi des absences maladie et AT en fonction de la durée et des motifs. En effet, au cours de l'année 2017, nous avons eu deux rencontres avec la CPAM et nous avons évoqué 24 dossiers. Parmi eux, 13 interventions conjointes STAS / CPAM ont permis un retour au travail.
- Des contrôles des arrêts maladie (16) par une société assermentée ont de nouveau eu lieu, ainsi que des visites de courtoisie (25) par les managers.
- La « commission absentéisme » paritaire s'est réunie plusieurs fois et des décisions de suppression du complément de salaire ont été prises, pour 7 salariés non présents à leur domicile aux heures de visite.
- Une communication renforcée avec la parution de 4 articles sur l'absentéisme dans le journal interne notamment.
- Maintien de réunions trimestrielles, pour l'exploitation et les services techniques, entre les managers et les Ressources Humaines : ces réunions permettent d'améliorer le suivi individuel et de convenir de plan d'actions appropriées pour favoriser la reprise du travail de certains collaborateurs notamment.
- Reprise anticipée favorisée, après avis médical, de certains conducteurs sur des postes de reclassement temporaire. Ce type de reclassement a également été proposé à des conducteurs potentiellement en situation de fragilité. 10 conducteurs ont été reclassés pour des durées allant de 1 mois à 12 mois avant leur retour à la conduite. 1 conducteur a été reclassé définitivement aux services techniques.
- Envoi de 18 courriers de réserve qui ont permis le rejet de 4 accidents du travail.

Toutes ces actions ont pour objectif de diminuer le taux d'absentéisme, en diminuant la durée de l'arrêt. Ces actions touchent les salariés déjà en arrêt de travail.

Les nouvelles mesures déployées sur 2017 s'orientent vers la prévention par :

- La sensibilisation à la santé.
- Le renforcement des missions de polyvalence des conducteurs sur des missions hors conduite, pour rompre avec la monotonie du quotidien et renforcer la motivation par la connaissance des différents métiers de l'entreprise. 151 conducteurs ont pu participer à ce type de mission en 2017.
- Formation à la gestion du stress et des conflits.

Ces actions favorisent le bien-être au travail et ainsi la diminution de l'absentéisme.

## ■ Pénibilité

En 2016, 10 facteurs de risques professionnels étaient applicables.

Courant 2017, l'ordonnance n°2017-1389 du 22 septembre 2017 porte le nombre de facteurs de risques à prendre en compte dans le compte de pénibilité à 6 facteurs. Les 4 critères sortant du dispositif sont la manutention de charges lourdes, les postures pénibles, les vibrations mécaniques et les risques chimiques.

Aussi, pour 2017, les facteurs à prendre en compte sont :

- Travail de nuit.
- Travail en équipes successives alternantes.
- Travail répétitif caractérisé par la réalisation de travaux impliquant l'exécution de mouvements répétés, sollicitant tout ou partie du membre supérieur, à une fréquence élevée et sous cadence contrainte.
- Activités exercées en milieu hyperbare.
- Températures extrêmes.
- Bruit.

Pour 2017, les 2 salariés des services techniques travaillant de nuit sont restés soumis au facteur de risque lié à la pénibilité et ont fait l'objet d'une déclaration. Aucun autre salarié n'a été impacté.

## ■ Santé Sécurité

En 2017, de nombreuses actions ont été menées conformément aux différents axes de notre politique santé sécurité :

### ***Amélioration continue de notre système de management :***

Les bases de notre système ont été renforcées ainsi que l'implication de l'ensemble du personnel par la communication et la réalisation de quarts d'heure sécurité :

En matière de communication, différentes actions ont été menées :

- installation d'écrans de communication fin 2016 début 2017,
- réalisation de réunions mensuelles QSE avec les chefs d'équipes à l'atelier et participation aux réunions RDG,
- communication « En direct », Sophie, affichage, etc.

Pour impliquer davantage nos collaborateurs, le quart d'heure sécurité a été mis en place :

- après formation en début d'année de l'ensemble des managers,
- aux services techniques et à l'exploitation.

Ces ¼ d'heure sont l'occasion de réaliser des focus sur des risques et consignes de sécurité en lien avec l'actualité.

L'objectif de 5 quarts d'heures par an aux Services Techniques a été tenu sur 2017 (environ tous les 2 mois). Les thèmes suivants ont été abordés : Ordre et propreté – téléphone au volant – travail en hauteur – 10 principes sécurité de Transdev – port de charges lourdes

L'objectif de 2 quarts d'heures par an à l'exploitation a été tenu sur 2017.

Les thèmes suivants ont été abordés : téléphone au volant – 10 principes sécurité de Transdev

### ***Prévention des AT et des RPS***

Dans le cadre de la prévention des accidents du travail et de la prévention des risques psychosociaux, plusieurs actions ont été déployées :

- Formation des agents vérificateurs à la gestion de situations « tendues »
- Campagnes de communication auprès de l'ensemble du personnel sur les gestes et postures à adopter pour préserver sa santé :
  - Communication sur montée/descente des bus/tramways
  - Communication sur ouverture portes de loge
  - Quart d'heure sécurité de mars/avril sur le port de charges lourdes
  - Affichage de vidéos sur ce thème sur les écrans
  - Communication générale sur posture de travail diffusée sur les écrans en sept 2017
- Formation à la gestion des conflits en situation de conduite auprès des conducteurs.

### ***Réduction de l'accidentologie routière et ferroviaire***

Une réunion trimestrielle a été mise en place avec les Responsables de Groupe afin d'analyser l'accidentologie routière et ferroviaire.

Des améliorations ont été apportées au rapport d'analyse des accidents par conducteurs.

A la suite de ces réunions, diverses actions ont été menées: reprises en formation de conducteurs, conduite préventive, sanctions, modification organisationnelle (planning par exemple) et/ou techniques (réparation installations fixes).

En complément de ces actions faisant référence à la politique santé sécurité, d'autres actions ont été mises en place :

### ***Campagne de communication sur les 10 principes de prévention groupe***

En fin d'année 2017, les 10 principes de prévention du groupe TRANSDEV ont été largement communiqués auprès de l'ensemble de nos personnels : aux agents en réunion de ligne (conduite, fraude), et en réunions de service (services techniques, PCC et autres services administratifs).

Un article est paru dans le journal interne en décembre et une campagne d'affichage dynamique sur nos écrans a été déployée.

### ***Campagne de prévention des pratiques addictives et mise en place des contrôles alcool et drogues***

Dans le cadre de notre politique de santé et sécurité au travail, nous avons poursuivi nos actions en démarrant une nouvelle campagne de prévention sur la santé. Nous avons choisi comme premier thème de prévention, les pratiques addictives, et plus particulièrement celles liées à la consommation d'alcool, de stupéfiants et à l'usage excessif des écrans. Ces trois addictions ont des impacts sur l'adaptation, la mémorisation et plus globalement sur les comportements et le présentisme (enjeu économique). Les conséquences des addictions sur la vigilance, la concentration et la réactivité en font également un enjeu de sécurité pour notre métier de transport de voyageurs. Il s'agit de notre responsabilité individuelle et collective.

Notre CHSCT a porté le sujet avec nous. Il a animé en avril une exposition en salle de prise de service sur tous les sites de la STAS avant le lancement des formations dispensées par l'organisme ANPAA (Association Nationale de Prévention en Alcoologie et Addictologie).

En parallèle, nous avons mis en place des contrôles alcool et stupéfiant. Des groupes de travail ont été réalisés en début d'année pour rédiger les procédures de contrôle et un partenariat a été conclu avec un laboratoire d'analyses médicales. Les managers ont suivi une formation à l'utilisation et à la réglementation de l'usage des tests alcool et stupéfiant.

La démarche a été présentée à l'ensemble du personnel lors de réunion de service et plus particulièrement aux conducteurs lors des réunions de lignes du mois de mai.

Les premiers contrôles d'alcoolémie se sont déroulés en mai et les premiers contrôles stupéfiant ont eu lieu en décembre 2017, lors des prises de services des conducteurs et vérificateurs sur l'ensemble des dépôts.

Une note a été adjointe au règlement intérieur et diffusée à l'inspection du travail au 2nd trimestre 2017.

Notre système de management sécurité a fait l'objet d'améliorations selon le nouveau référentiel FACE sécurité version 2016. Ces évolutions ont été validées lors d'un audit du groupe TRANSDEV en novembre 2017 aboutissant au renouvellement de la certification FACE Sécurité Niveau 2.

#### **■ Analyse de l'absentéisme pour accidents du travail :**

43 accidents avec arrêts ont été déclarés (contre 33 en 2016). Cette hausse est essentiellement concentrée sur la conduite car le nombre d'accidents du travail ont diminué de moitié aux services techniques grâce aux différentes mesures qui ont été mises en place.



Concernant les agressions, nous constatons qu'il y a eu une recrudescence d'agressions de conducteurs par des automobilistes (et plus seulement par des contrevenants). Les agressions des vérificateurs ont, quant à elles, diminué. (1 en 2017 contre 3 en 2016).

La politique mise en place depuis 2013 (Bien être au travail, Validation Systématique à l'Entrée, accompagnement par des professionnels lors des agressions, accompagnement du responsable hiérarchique pour effectuer un dépôt de plainte) s'est par ailleurs poursuivie.

Contrairement au nombre d'accidents qui a augmenté, nous constatons une baisse significative du nombre de jours d'arrêt. En effet, le nombre total de jours d'arrêt en 2016 était de 4 461 jours contre 3 743 jours en 2017.

	2016	2017
Taux de fréquence AT+AG	29,10	38,96
Taux de gravité AT+AG	3,35	2,83

## 1.6.2 – LA POLITIQUE DE FORMATION

### ■ La formation professionnelle continue

Le bilan des actions de formation de l'année 2017 correspond à un engagement total de 4.74% de la masse salariale pour 20 983 heures représentant 2 199 stagiaires, soit 661 personnes. La répartition du taux de formation est la suivante :

#### TOTAL 2017

Plan de formation	3,74%
CPF	0,20 %
CIF	0,20 %
Professionalisation – alternance	0,40 %
FPSP (Fonds Paritaire de Sécurisation des Parcours Professionnels)	0,20 %

Les principaux thèmes de formation dispensés au cours de l'année 2017 sont :

<b>Domaine</b>	<b>Total en heures</b>
Connaissance générale	909
Exploitation	10 922
<i>Dont FCO</i>	2 660
Gestion situations conflictuelles	994
Hygiène sécurité	5 918
Informatique/bureautique	328
Technique professionnelle	1 913
<b>Total général</b>	<b>20 983</b>

Nombre de stagiaires	2 199
Nombre de personnes ayant suivi au moins une formation	661 soit 99% de l'effectif moyen (670,89)
Nombre d'heures de stage	20 983 soit 2% ETP
Nombre de contrats d'alternance	21 soit 3% de l'effectif moyen

Ce budget formation a permis notamment de répondre aux axes stratégiques suivants :

Durant l'année 2017, le budget consacré aux formations internes correspond à 13 506 heures, soit 64 % du plan de formation total (Conduite des nouvelles rames de tramway, Formation Continue Obligatoire, Recyclage Tramway, Intégration des nouveaux embauchés, etc.)

Le parcours de formation pour nos 43 nouveaux conducteurs a généré 5 572 heures, soit 41 % des formations internes. A ce parcours de formation, s'ajoutent les heures de doublage exploitation ainsi que les doublages pour la conduite des bus articulés.

Par ailleurs, afin d'être opérationnel pour le lancement commercial des nouvelles rames CAF, 3 511 heures de formation pour nos agents ont été dispensées dans nos locaux. Ces nouvelles rames nous amènent à ajouter un jour de formation pour le programme des recyclages tramway en 2018. Quant à elle, la formation Habilitation tramway passe à trois semaines au lieu de deux. En 2017, nous avons privilégié les formations CAF, ce qui a entraîné le report de certaines formations FCO tout en respectant les dates réglementaires.

Les formations liées au domaine de la sécurité ont généré près de 2 600 heures de formation et concerné 320 stagiaires.

Les formations concernant les habilitations et les recyclages règlementaires pour les agents qui effectuent des opérations sur les installations électriques ou qui manipulent des appareils de levage, ont représenté 50% des formations sécurité.

600 heures ont été consacrées à l'obtention des permis D (transport en commun), C (poids lourd) ou CE (super lourd) pour les nouveaux salariés du service technique.

Les programmes de formation de gestion des situations conflictuelles ainsi que ceux pour la mise en place des binômes se sont poursuivis en 2017 et ont concerné 130 personnes. Cette démarche entre dans le cadre de notre politique santé-sécurité.

Dans le cadre de notre politique de santé et sécurité au travail, nous avons poursuivi nos actions en démarrant une nouvelle campagne de prévention sur la santé. Parce qu'être en bonne santé est une source inestimable de qualité de vie et que les salariés de la STAS vieillissent (40% ont plus de 50 ans et 58% ont plus de 45 ans), préserver son capital santé est plus que jamais une préoccupation majeure.

Les formations relatives à la santé et au bien-être des salariés ont ainsi rythmé l'année 2017. Nous avons choisi comme premier thème de prévention, les pratiques addictives, et plus particulièrement celles liées à la consommation d'alcool, de stupéfiants et à l'usage excessif des écrans. 47 sessions de formation ont eu lieu en 2017 et ont représenté plus de 1 000 heures. Ainsi, 530 personnes ont été sensibilisées.

En parallèle, nous avons mis en place des contrôles alcool et stupéfiant. Les managers ont suivi une formation à l'utilisation et à la réglementation de l'usage des tests alcool et stupéfiant.

Afin de maintenir le bon fonctionnement de nos radios dans les véhicules embarqués (bus, tramways et véhicules de services), l'organisme SYSOCO est intervenu plus de 200 heures auprès de nos équipes des services techniques et exploitation (pôle-système-informatique, maîtrise terrain, managers, agents des installations fixes). La maintenance opérationnelle ainsi que les paramétrages radios ont été abordés afin de faciliter les interventions.

Les formations inscrites dans la durée :

#### Laïcité et égalité de traitement :

Dans le cadre de la refonte du règlement intérieur, la Charte Laïcité a été intégrée à ce dernier. Elle fait l'objet d'une présentation systématique à l'ensemble du personnel. Notre objectif est de former tous les nouveaux embauchés. Ainsi, courant 2017, la campagne de formation a repris avec l'organisme Bouzar et a concerné plus de 30 salariés. Chaque année, des sessions seront prévues.

#### Sensibilisation au handicap :

Pour accompagner notre politique de développement commercial et répondre aux exigences légales en matière d'accessibilité, une campagne de formation sur ce thème est déployée auprès de l'ensemble du personnel de la STAS depuis 2015. Réalisée par le biais de l'association SARAHC (Savoir Accueillir Richesse Altérité Handicap Créer Accessibilité), cette formation a pour objectif de sensibiliser tous les salariés de la STAS à l'accessibilité et à l'accueil des personnes en situation de handicap. Cette année 2017, 120 salariés supplémentaires ont été formés.





## 1.7 – LES DÉMARCHES QUALITÉ A LA STAS

Les engagements de service fixés à la STAS sont suivis et mesurés dans le cadre d'une démarche qualité contractuelle conclue entre Saint-Etienne Métropole et la STAS sur l'ensemble des lignes de tramways, bus et trolleybus du réseau.

La démarche qualité s'est étoffée le 1<sup>er</sup> juillet 2012 avec la nouvelle Délégation de Service Public. Les certifications NF Services ont été abandonnées au profit d'une démarche qualité globale plus adaptée au réseau STAS. Désormais, elle porte sur l'ensemble des éléments ayant un lien avec la clientèle.

### 1.7.1 – LA DEMARCHE QUALITE CONTRACTUELLE

#### 1.7.1.1 – Les principes

Six familles d'indicateurs sont suivies et mesurées tout au long de l'année :

- . la ponctualité / régularité
- . la lutte contre la fraude
- . la propreté / netteté des véhicules
- . l'information
- . l'accueil des clients
- . la réactivité face aux dégradations

Chaque famille d'indicateurs comporte plusieurs critères. Pour chacun d'entre eux, un service de référence ainsi qu'un seuil d'exigence sont déterminés.

Les mesures qualité concernent l'ensemble du réseau de transports urbains, incluant la STAS ainsi que les différents transporteurs affrétés.

La majorité des mesures qualité est réalisée de manière contradictoire entre Saint Etienne Métropole et la STAS (mesures en binôme), à l'exception des mesures du critère Accueil Conducteurs et Agents commerciaux, réalisées par des clients mystères mandatés par Saint-Etienne Métropole. D'autres résultats provenant de bases de données sont produits en interne (taux de réclamations, taux de contrôles).

Une enveloppe financière globale (bonus/malus) d'un montant de +/-250.000€ est allouée annuellement à TPAS pour la démarche qualité contractuelle, en fonction des résultats obtenus sur l'année. Le montant attribué aux transporteurs affrétés s'élève à +/-50.000€.



### 1.7.1.2 – Management et animation de la qualité

Les résultats des mesures qualité sont présentés et commentés régulièrement en Comité de Direction. Chaque critère de la démarche qualité est passé en revue pour suivi de l'évolution des résultats et analyse des causes. Des actions préventives et/ou correctives sont actées si nécessaire et des réunions sont organisées avec les services concernés afin de les mettre en place.

Les résultats qualité sont également communiqués aux différents acteurs de l'entreprise après chaque journée de mesures. Pour chaque critère, des suivis sont menés par le service Qualité et commentés aux opérationnels. Les analyses régulières effectuées en lien avec les acteurs concernés permettent la mise en œuvre de plans d'actions correctifs ou d'amélioration.

En outre, la démarche qualité contractuelle fait l'objet d'articles réguliers dans les médias de communication interne :

- Un « Zoom Qualité » d'information trimestriel permet de mettre en avant un critère, son fonctionnement, l'évolution des résultats, les pistes d'amélioration envisagées, ou encore de rappeler une consigne, une procédure.
- Des articles paraissent également dans le journal interne « En Direct de la STAS », distribué à l'ensemble du personnel

Enfin, un module qualité axé sur le métier de conducteur est systématiquement présenté lors des différentes sessions de formation (nouveaux embauchés, tramway, conduite préventive).

### 1.7.1.3 – Les résultats Qualité de l'année 2017

#### Les résultats STAS

Les résultats globaux de l'année 2017 sont stables par rapport aux deux années précédentes.

Avec un taux de 91,39%, le critère « Ponctualité » est constant par rapport à 2016 (91,90%). La ponctualité a chuté sur le tramway passant de 98,14% à 94,03% mais elle s'améliore sur les bus avec un taux de 89,55% contre 87,10% en 2016.

Pour chacune des catégories de lignes (tramways, essentielles/métropoles, principales et de proximité), les « Taux de contrôle fraude » se stabilisent par rapport à 2016 et restent au-dessus des seuils d'exigence.

Le critère « Propreté » obtient un résultat global de 92,06% contre 95,31% en 2016. La propreté des bus reste constante, alors que celle des tramways enregistre une baisse par rapport à 2016.

L'« Information aux arrêts » se maintient à un taux satisfaisant de 96,64%.

Concernant le critère « Information embarquée papier », il baisse légèrement par rapport à 2016, passant de 98,38% à 96,95% en 2017.

Pour les « Recherches d'itinéraires sur le site internet », le taux reste à 100%, comme en 2016.

Les « Annonces Visuelles » continuent leur progression et enregistrent un taux de 92,66%. Bien que le seuil d'exigence de 90% ne soit pas atteint, les « Annonces Sonores » progressent elles aussi et obtiennent un taux de 79,92%.

Le critère « Fonctionnement Bornes d'Information Voyageurs (BIV) » augmente et passe de 86,67% en 2016 à 88,33% en 2017, pour un seuil d'exigence de 90%.

Le critère « Fonctionnement Distributeurs Automatiques de Titres (DAT) » conserve un niveau satisfaisant de 95,00% (3 non-conformité sur 60 mesures).

Après une baisse importante en 2016 (87,96%) le critère « Réclamations » retrouve son niveau de 2015 et un taux de 98,06%.

Les 2 critères « Accueil » confirment leur amélioration de l'année précédente : l'« Accueil des conducteurs » atteint 99,17% et l'« Accueil des agents commerciaux » 100%.

Pour finir, le critère « Réactivité face aux dégradations » obtient 100%, avec 37 signalements traités dans les délais.

Ainsi, les résultats obtenus pour l'année 2017 ont permis de dégager un bonus annuel pour la STAS de 165 532,24 €.



# BILAN DÉMARCHE QUALITÉ CONTRACTUELLE - Résultats STAS 2017

## BONUS / MALUS

Critères Qualité	STAS											SEUILS D'EXIGENCE STAS	Ecart mini / maxi	Ecart réalisé	Ecart retenu	Montants aloués par critère	Montants BONUS / MALUS							
	TRAMWAYS					BUS (+ Ligne 38 jusqu'au 30/08/17)					Taux réalisés STAS TRAMS+BUS													
	Nbre mesures			Taux réalisés TRAMS	Période Horaires	Horaires et Fréq.	Retards	Nbre mesures										Taux réalisés BUS	Avances	Retards				
A réaliser	Effectuées	Conformes	A réaliser					Effectuées	Conformes															
<b>1. PONCTUALITÉ</b>																<b>47 670,00 €</b>	<b>15 212,72 €</b>							
Ponctualité / Régularité	216	201	189	94,03%	1	11	312	287	257	89,55%	7	23	91,39%	89%	± 7,5%	2,39	2,39	47 670,00 €	15 212,72 €					
<b>2. LUTTE CONTRE LA FRAUDE</b>																<b>44 331,00 €</b>	<b>43 973,56 €</b>							
Taux de contrôle TRAMWAYS		236976	21464	9,06%									9,06%	6%	± 2%	3,06	2	12 000,00 €	12 000,00 €					
Taux de contrôle BUS lignes Ess./Métropoles							372865	32132		8,62%			8,62%	6%	± 2%	2,62	2	12 000,00 €	12 000,00 €					
Taux de contrôle BUS lignes Principales							299078	15111		5,05%			5,05%	3,5%	± 1,5%	1,55	1,5	8 000,00 €	8 000,00 €					
Taux de contrôle BUS lignes de Proximité							201370	4048		2,01%			2,01%	1,5%	± 0,5%	0,51	0,5	8 000,00 €	8 000,00 €					
Affichage fraude aux arrêts	360	347	345	99,42%									99,42%	90%	± 7,5%	9,42	7,5	2 500,00 €	2 500,00 €					
Pictos fraude sur les valideurs	54 TW	450	441	98,00%				78 bus	233	232	99,57%			98,54%	92,5%	± 7,5%	6,04	6,04	1 831,00 €	1 473,56 €				
<b>3. PROPRETÉ / NETTETÉ</b>																<b>40 333,00 €</b>	<b>11 057,02 €</b>							
Propreté extérieure et intérieure	90	89	82	92,13%				130	125	115	92,00%			92,06%	90%	± 7,5%	2,06	2,06	40 333,00 €	11 057,02 €				
<b>4. INFORMATION</b>																<b>68 333,00 €</b>	<b>45 955,94 €</b>							
Arrêts	360	357	345	96,64%									96,64%	90%	± 7,5%	6,64	6,64	15 000,00 €	13 277,31 €					
Girouettes extérieures (info et éclairage)	216	201	198	98,51%				312	286	279	97,55%			97,95%	90%	± 7,5%	7,95	7,5	4 583,25 €	4 583,25 €				
Information embarquée papier	54	53	53	100,00%				78	78	74	94,87%			96,95%	90%	± 7,5%	6,95	6,95	4 583,25 €	4 245,05 €				
Annonces sonores	120	125	109	87,20%				175	134	98	73,13%			79,92%	90%	± 7,5%	-10,08	-7,50	4 583,25 €	-4 583,25 €				
Annonces visuelles	120	125	124	99,20%				175	134	116	86,57%			92,66%	90%	± 7,5%	2,66	2,66	4 583,25 €	1 628,03 €				
Agences commerciales	30	30	30	100,00%									100,00%	92,5%	± 7,5%	7,50	7,50	5 000,00 €	5 000,00 €					
Déviations programmées	Variable	1000	920	92,00%									92,00%	85%	± 7,5%	7,00	7,00	6 250,00 €	5 833,33 €					
Déviations non programmées	Variable	191	184	96,34%									96,34%	85%	± 7,5%	11,34	7,5	6 250,00 €	6 250,00 €					
Site Internet - Horaires	360	359	359	100,00%									100,00%	90%	± 7,5%	10,00	7,5	3 750,00 €	3 750,00 €					
Site Internet - Recherches d'itinéraires	60	60	60	100,00%									100,00%	90%	± 7,5%	10,00	7,5	3 750,00 €	3 750,00 €					
Fonctionnement BIV	60	60	53	88,33%									88,33%	90%	± 7,5%	-1,67	-1,67	5 000,00 €	-1 111,11 €					
Fonctionnement DAT	60	60	57	95,00%									95,00%	90%	± 7,5%	5,00	5,00	5 000,00 €	3 333,33 €					
<b>5. ACCUEIL</b>																<b>31 000,00 €</b>	<b>31 000,00 €</b>							
Conducteurs bus	Pas d'évaluations sur le tramway						175 bus	1202	1192	99,17%			99,17%	90%	± 7,5%	9,17	7,5	11 000,00 €	11 000,00 €					
Agents commerciaux	180	179	179	100,00%									100,00%	90%	± 7,5%	10,00	7,5	10 000,00 €	10 000,00 €					
Réclamations (15 jours ouvrables)	Variable	1547	1517	98,06%									98,06%	90%	± 7,5%	8,06	7,5	10 000,00 €	10 000,00 €					
<b>6. DÉGRADATION / RÉACTIVITÉ</b>																<b>18 333,00 €</b>	<b>18 333,00 €</b>							
Etat coquilles de sièges			89	100,00%	NC	délat OK				121			100,00%	NC	délat OK			100,00%	90%	± 7,5%	10,00	7,5	18 333,00 €	18 333,00 €
Etat assises / selleries de sièges			88		1	1			130	125	124				1	1								
Etat parois	90	89	83		6	6					123				2	2								
Etat plexis d'informations embarquées			89		0	0					125				0	0								
Fonctionnement valideurs véhicules	54 TW	450	447		3	3			78 bus	233	233				0	0								
Etat BIV	60	60	57	3	3																			
Etat DAT	60	60	59	1	1																			
Etat supports d'info arrêts (plexis + autres)	360	360	344	16	16																			
																<b>250 000 €</b>	<b>165 532,24 €</b>							



## Les résultats des sociétés Affrétées

Les mesures qualité réalisées tout au long de l'année concernent également les sociétés affrétées, à l'identique de la STAS.

L'année 2017 a été une année transitoire concernant l'affrètement puisqu'un nouveau contrat a débuté le 31 août 2017, modifiant la composition des lots ainsi que des exploitants.

Avec un taux de 94,09%, le critère « Ponctualité » continue la progression amorcée depuis 2012. Le nombre de retards est resté stable par rapport à 2016 tandis que le nombre d'avances baisse, passant de 6 à 2.

Le critère « Propreté » reste très bon avec un taux de 99,19%.

L'« Information embarquée papier » se stabilise par rapport à 2016, avec un taux de 96,67% en 2017.

Comme en 2016, Les critères « Information embarquée sonore » (73,85%) et « Information embarquée visuelle » (85,38%) sont en-dessous du seuil d'exigence de 90%, bien qu'il y ait eu une légère amélioration.

Le critère « Accueil des conducteurs » augmente d'un point, passant de 96,89% en 2016 à 97,86% en 2017.

Critères Qualité		AFFRÉTÉS (avec mesures complémentaires)					SEUILS D'EXIGENCE AFFRÉTÉS	
		Nbre mesures			Taux réalisés AFFRÉTÉS	Avances		Retards
		A réaliser	Effectuées	Conformes				
<b>1. PONCTUALITÉ</b>								
Ponctualité / Régularité		226	186	175	94,09%	2	9	87,50%
<b>2. LUTTE CONTRE LA FRAUDE</b>								
Pictos fraude sur les valideurs		122 bus	200	200	100,00%			92,5%
<b>3. PROPRETÉ / NETTETÉ</b>								
Propreté extérieure et intérieure		129	124	123	99,19%			90%
<b>4. INFORMATION</b>								
Girouettes extérieures (info et éclairage)		226	186	185	99,46%			90%
Information embarquée papier		122	120	116	96,67%			90%
Annonces sonores		137	130	96	73,85%			90%
Annonces visuelles		137	130	111	85,38%			90%
<b>5. ACCUEIL</b>								
Conducteurs bus		107 bus	755	737	97,62%			90%
<b>6. DÉGRADATION / RÉACTIVITÉ</b>								
Etat coquilles de sièges				122		3	3	90%
Etat assises / selleries de sièges				120				
Etat parois		129	124	117	100,00%	3	3	
Etat plexis d'informations embarquées				124		1	1	
Fonctionnement valideurs véhicules		122 bus	200	198		1	1	

L'ensemble de ces résultats a permis de dégager un bonus global de 34 111,23 € pour les Affrétés, réparti de la manière suivante en fonction des différents lots :

LOTS 1 <sup>ère</sup> période 01/01 > 30/08/2017 (2/3)	BONUS / MALUS	LOTS 2 <sup>ème</sup> période 31/08 > 31/12/2017 (1/3)	BONUS / MALUS
LOTS 1 et 8 : FLOURET	6 269,73 €	LOT 1 : PLANCHE / CARPOSTAL	3 164,70 €
LOTS 2 et 4 : PLANCHE / CARPOSTAL	5 957,52 €	LOT 2 : PHILIBERT / TRANSROCHE / SRT	3 285,56 €
LOTS 3 et 15 : SRT	3 562,92 €	LOT 3 : CHAZOT	1 309,88 €
LOT 5 : TRANSROCHE	3 168,26 €	LOT 4 : CARPOSTAL	1 111,18 €
LOT 6 : PHILIBERT	974,70 €	LOT 5 : SRT	1 102,54 €
LOT 7 : CHAZOT	345,01 €	LOT 6 : MAISONNEUVE / SRT / THEVENET / CARS DE LA VALLEE / CHAZOT	235,83 €
LOTS 9 et 10 : MAISONNEUVE sous-traitant CHAZOT	1 649,44 €	LOT 7 : CHAZOT	255,41 €
LOTS 11 et 13 : CARS DE LA VALLEE sous-traitant THEVENET	794,83 €		
LOT 12 : CARPOSTAL	698,16 €		
LOT 14 : THEVENET	225,57 €		
<b>TOTAL</b>	<b>23 646,14 €</b>	<b>TOTAL</b>	<b>10 465,09 €</b>

#### 1.7.1.4 – Les principales actions d'amélioration poursuivies et mises en place en 2017

##### **Ponctualité**

- Le nouveau réseau est entré en application le 31/08/2017. Les 7 lignes de bus les plus fréquentées ont été baptisées « Métropoles » (de M1 à M7), avec une offre améliorée. Le réseau de St-Chamond a été redéfini avec la création d'un pôle de correspondance à la Place du Moulin. L'ensemble des lignes a fait l'objet de contrôles réguliers en interne et des ajustements ont eu lieu au cours des mois qui ont suivi (sur la ligne M6 par exemple).
- Mise en circulation progressive des nouvelles rames de tramway CAF (le 03/05/2017 pour la première). Un temps d'adaptation a été nécessaire pour une bonne prise en main des waggons ainsi que pour apporter certains ajustements techniques.
- Vigilance accrue du PCC sur le respect des horaires, en particulier sur les lignes ayant été modifiées en profondeur.
- Rappels fréquents effectués par les responsables de groupe et le service formation auprès des conducteurs sur l'importance de signaler les retards conséquents au PCC ainsi que de réguler en cas d'avance.

##### **Lutte contre la fraude**

- Suivi hebdomadaire de l'évolution des taux de contrôle par ligne et groupe de lignes (tramways, essentielles/métropoles, principales et de proximité) en lien avec le service infraction et le responsable fraude. Vérification que chaque ligne a bien été contrôlée au moins une fois par trimestre.

##### **Propreté**

- Rencontres hebdomadaires avec le prestataire propreté pour suivre l'évolution des résultats et identifier les actions correctives et préventives à mettre en place. En outre, un retour est effectué après chaque vague de mesures qualité pour analyser les anomalies constatées.
- Des mesures contradictoires STAS / prestataire propreté sont réalisées régulièrement afin de veiller au respect des contrats (Sanitaires terminus de lignes, état des DAT et BIV, lavage des véhicules).

##### **Information**

- Mesures internes effectuées régulièrement par différents services pour vérifier les informations aux arrêts ainsi que le fonctionnement des DAT et des BIV. Un contrôle de l'affichage est également effectué lors de perturbations programmées. Les anomalies éventuelles sont remontées au service signalétique ou aux services techniques.

- Campagnes périodiques de remise à niveau de l’affichage embarqué sur l’ensemble des sites (plans de lignes, règlements et tarifs, pictos valideurs).
- Déploiement des nouvelles BIV depuis mai 2017. Une attention particulière a été portée sur la mise en service de ces BIV (état de marche, éclairage, autonomie, etc.) Un suivi régulier du fonctionnement des BIV est effectué en lien avec le PCI.
- Depuis septembre 2017, l’ensemble du parc tramway et bus est équipé du nouveau SAE, centralisant l’affichage extérieur (girouettes) et les annonces sonores et visuelles embarquées. Le fonctionnement ainsi que l’exactitude des informations sont régulièrement vérifiés.
- Des écrans TFT dynamiques ont pris place à l’intérieur des rames de tramway ainsi que dans certains bus (rames CAF et nouveaux bus équipés de série). Ces écrans diffusent notamment le schéma de la ligne empruntée ainsi que le déplacement du véhicule sur une cartographie. Ces nouveaux équipements font l’objet de contrôles internes réguliers.

### **Accueil**

- Les problèmes récurrents de port du badge en agences commerciales rencontrés depuis 2014 ont été solutionnés.
- Module qualité présenté lors des formations continues obligatoires (FCO) dispensées par le service formation aux conducteurs. Une attention particulière est portée sur la capacité à répondre à la clientèle en cas de questions sur la gamme tarifaire.

### **Réactivité face aux dégradations**

- Contrôle du respect des délais de réactivité face aux dégradations (de 2 à 21 jours ouvrés selon le signalement).

## 1.7.2 – LA DEMARCHE DE CERTIFICATION ISO 9001 DU POLE MATERIEL ROULANT

L'audit de renouvellement de la certification pour une période de 3 ans s'est déroulé du 22 au 24 mai 2017. L'intégralité du système a été auditée suivant la nouvelle version de la norme : la version 2015. Aucune non-conformité n'a été relevée.

La politique Qualité a évolué, elle s'articule selon 3 axes principaux remaniés :

- 1<sup>er</sup> axe : GARANTIR UNE MAINTENANCE SECURITAIRE DE NOS VEHICULES :

*Certaines opérations de maintenance ont une incidence majeure sur la sécurité de nos clients (conducteurs comme passagers). La maîtrise de ces opérations, comme la maîtrise de la traçabilité de ces opérations de maintenance est primordiale.*

Actions décidées :

- Identification des opérations de maintenance critique sécurité (risque d'accidents).
- Détailler ces opérations de maintenance critique en gammes de maintenance et définir les niveaux de contrôle nécessaires.
- Garantir un niveau de traçabilité suffisant pour ces opérations de maintenance critique.

En 2017, ce travail a été réalisé sur les rames CAF Urbos III. Il sera poursuivi sur les rames SET et étendu aux autobus et trolleybus dans les années à venir.

- 2<sup>ème</sup> axe : DEVELOPPER NOS COMPETENCES ET NOTRE COMMUNICATION :

*Outre le volet formation pure, le développement des compétences de nos collaborateurs passe par une amélioration de la communication transverse et descendante.*

Actions réalisées en 2017 :

- Mise en application d'un plan de formation spécifique aux nouvelles rames de tramway.
- Suivi et travail en binômes/compagnonnage avec le constructeur CAF afin de garantir que 100% des opérations de maintenance critique soient faites par du personnel ayant eu une formation adéquate.
- Mise en place de réunions de service à vocation technique (partage des informations et élaboration de bonnes pratiques).

- 3<sup>ème</sup> axe : DIMINUER LE TAUX DE PANNES :

*Diminuer le taux de pannes et le taux d'immobilisation.*

*Identifier les axes de progrès pour la maintenance du matériel et l'organisation du travail.*

Actions réalisées en 2017 :

- Identification et mise en place d'actions pertinentes permettant de réduire les pannes récurrentes, de supprimer les ruptures de stock et de faire baisser le taux de contre visite aux contrôles techniques.
- Rajout de contrôles pertinents dans les gammes de maintenance par rapport aux pannes récurrentes (portes, niveaux...)
- Travail sur une organisation permettant de fonctionner avec un taux de réserve réduit.



## 1.8 – LES ACTIONS DE PREVENTION SECURITE

### 1.8.1 – LE SUIVI DES AGENTS DE MEDIATION

La mission principale des agents de médiation est d'être présents dans les véhicules afin de maintenir un climat calme et serein pour le bien de tous. Sur l'année 2017 ils ont effectué 2 917 présences lors des rentrées et sorties scolaires : 524 présences lors des rentrées de 8 h.00, 940 pour les sorties de 12 h.00 et 542 pour les sorties de 17 h.00, dont 622 au collège H. D'Urfé et 622 au collège M. Seguin. En plus de cette mission, ils ont participé aux actions de partenariat menées par la Cellule Prévention : rencontres sportives, fêtes de quartiers, interventions scolaires, accompagnements scolaires, information clientèle, présence terrain. 50 agents ont participé à 14 projets pour un total de 302 heures dont 23 agents sur 8 projets en partenariat avec les associations de quartier, pour un total de 170 heures, 10 agents sur 3 projets en partenariat avec les établissements scolaires pour un total de 42 heures, 15 agents sur 2 projets à caractère sportif pour un total de 66 heures et 2 agents sur 1 projet en partenariat avec la ville de Saint-Etienne pour un total de 24 heures. Concernant les interventions scolaires, 49 agents de médiation ont rencontré 794 élèves dans 23 écoles primaires, 2 collèges, 1 lycée pour un total de 61 heures.

Suite à l'aménagement de Transparc, les agents de médiation ont été regroupés au sein d'un site unique. Dans le même temps, un coordinateur chargé du suivi des agents a pris ses fonctions.

### 1.8.2 – LES PARTENARIATS STAS/POLICE/JUSTICE

#### Le partenariat avec les Forces de l'Ordre

Durant l'année 2017, des réunions hebdomadaires se sont tenues tous les lundis matin, en présence des responsables de la police municipale, de la SUGE (SNCF) et des officiers de la police nationale. Les parties y discutent des événements de la semaine précédente et orientent, au besoin, une ou des interventions en fonction des secteurs en évidence. Ils abordent également les événements de la semaine à venir (dispositif spécial pour les matchs à risque, manifestations, etc.) ce qui permet d'ajuster l'exploitation du réseau en mode dégradé.

L'envoi quotidien du rapport d'incidents du réseau aux services de Police reste toujours un support permettant l'orientation des missions des fonctionnaires de l'UDSTC.

La réactivité des services de Police lors des demandes d'intervention est toujours très bonne.

Le partenariat avec le CLJ s'est poursuivi. Comme chaque année, le temps passé par nos conducteurs est plus important pendant les vacances scolaires et surtout durant les mois de juillet et Août. Il s'élève à 28 heures sur l'année.

Le partenariat avec la Justice :

Après une hausse sensible en 2016 (+ 14,5%), l'année 2017 est marquée par une très nette baisse de plus de 19% du nombre de dossiers ouverts suite à une démarche judiciaire (plainte ou main courante), passant de 63 dossiers ouverts en 2016 à 51 en 2017. Pour mémoire, 55 dossiers avaient été ouverts en 2015, 58 dossiers en 2014 et 54 en 2013.

Le fait marquant de cette année écoulée est la très nette diminution du nombre de plaintes déposées pour outrages (- 32%) avec 25 dossiers en 2017 contre 37 en 2016

On relève à cette occasion plusieurs points :

- le nombre de plaintes déposées par les agents de conduite reste stable en 2017 par rapport à 2016 avec le même nombre de dossiers ouverts (26). Par contre, on note une très nette baisse du nombre de plaintes déposées par les agents de contrôle (- 37,5%) avec 10 dossiers ouverts en 2017 contre 16 en 2016. On retrouve cette diminution chez les agents de Maîtrise Terrain qui ont été très nettement moins victimes d'agression (- 71,5%) avec 2 plaintes en 2017 contre 7 en 2016.
- Le nombre de plaintes pour violences reste paradoxalement très stable pour toutes les catégories d'agents confrontées au comportement toujours aussi vindicatif des clients et des automobilistes. En effet, en 2017, 15 dossiers ont été ouverts pour des faits de violence comme en 2016.
- En 2017, le taux d'identification est toujours de plus d'un dossier sur deux, à 56,8% contre 54% en 2016. Sur 51 dossiers ouverts en 2017, 29 plaintes ont été déposées contre des personnes dénommées. Ce relatif bon résultat n'efface pas les réelles difficultés à identifier les jeunes auteurs d'outrages et de violences en dépit de tous les moyens déployés par les acteurs de la sécurité pour tirer parti des données de la vidéosurveillance. Ce constat affecte cependant essentiellement les agents de conduite qui ne peuvent compter que sur ces enregistrements pour donner aux enquêteurs les moyens d'identifier les auteurs.
- le nombre de dossiers traités par les tribunaux a reculé en 2017 passant de 12 audiences en 2016 à 8 en 2017. Le Parquet de Saint-Etienne reste néanmoins toujours aussi sensibilisé sur le thème de la sécurité dans les transports urbains à l'occasion de ses réquisitions et les réponses pénales du Tribunal Correctionnel ne manquent pas de rappeler, souvent avec sévérité, qu'il est lui aussi attentif à sanctionner ces comportements délictueux.
- L'année 2017 a vu le nombre de dossiers d'agressions sur la clientèle porté à notre connaissance, augmenter sensiblement avec 7 plaintes contre 5 en 2016.

- Au chapitre de la lutte contre la fraude, l'engagement du Parquet à l'encontre des fraudeurs d'habitude s'est concrétisé en 2017 par l'ouverture de 25 dossiers contre 24 en 2016. 10 dossiers ont fait l'objet d'un renvoi devant une juridiction pénale contre 12 en 2017, mais bon nombre de dossiers se heurtent à la difficulté de localiser les personnes. En 2017, 6 dossiers ont fait l'objet d'une médiation pénale réussie contre 7 en 2016. Par ailleurs, on remarque depuis quelques années que les tribunaux n'hésitent plus dans les cas de fraude caractérisée à interdire de réseau les auteurs (4 en 2016 – 5 en 2017) sous peine d'incarcération. Les chiffres 2017 témoignent des efforts consentis par la chaîne judiciaire pour traiter ce sujet récurrent et difficile. En effet, la procédure reste toujours aussi lourde à mettre en œuvre face à des contrevenants en très grande difficulté sociale et il faut bien reconnaître que les Tribunaux en tiennent compte et n'infligent que très rarement des peines d'emprisonnement fermes. En amont de cette action, le Parquet continue de tenir à rendre son action aussi visible que possible en signant les lettres de relance adressées aux contrevenants pour rappeler les conséquences pénales de tout refus de régularisation des infractions. Cette démarche n'en demeure pas moins l'affirmation d'une volonté commune de s'inscrire dans le cadre d'une politique d'efficacité pénale au profit de chacun des partenaires.

Reste que l'action conjuguée de nos différents partenaires acteurs du vivre ensemble (médiateurs, éducation nationale, associations de quartiers...), de l'équipe Prévention de la STAS, des formations dispensées aux agents, de la vidéosurveillance, des multiples échanges et opérations menées en commun avec la Police Nationale, continue toujours aussi efficacement à participer à la prévention des conflits.

### 1.8.3 – LES PRINCIPALES ACTIONS MENEES EN 2017 EN MATIERE DE PREVENTION

Les principales actions menées sont les suivantes :

- actions de prévention sur le territoire de Saint-Etienne Métropole,
- formation et sensibilisation à la prévention des nouveaux embauchés et nouveaux promus,
- participation à la FCO (Formation Continue Obligatoire) par l'intervention de la Cellule Prévention sur chaque session dans le champ de la connaissance des moyens de protection de la sécurité publique et de son articulation avec l'entreprise de transport urbain (approche des CLS, accord sécurité et obligations légales des différents partenaires dans le champ de la prévention),
- participation aux réunions groupe de travail sécurité auprès de l'UTP,
- participation aux réunions groupe de travail et mise en application du projet d'élaboration d'une base nationale de collecte des données de l'insécurité dans les transports (ISIS),
- participation aux réunions des CLSPD, CISPD, GLP et CLP sur le territoire de Saint-Etienne Métropole,
- participation au Groupe de Travail Opérationnel,

- participation au Groupe Local de Traitement de la Délinquance (Cotonne Beaubrun et Montreynaud),
- participation aux réunions de la cellule de coordination opérationnelle partenariale de la Zone de Sécurité Prioritaire de Montreynaud.

### 1.8.3.1 – Les interventions en milieu scolaire

4 751 élèves ont été rencontrés sur tout le territoire de Saint-Etienne Métropole durant l'année 2017 dans 39 écoles primaires, 31 collèges, 3 lycées. 43 conducteurs ou vérificateurs en sus des agents de maîtrise prévention ont également participé aux interventions dans 102 classes, soit un total de près de 131 heures de participation civique.

Les actions ont été ciblées sur le comportement dans les véhicules ainsi que sur l'attitude aux arrêts, et plus particulièrement axées sur les collégiens des classes de 6<sup>ème</sup> et 5<sup>ème</sup>, complétées par une présence régulière aux horaires des sorties des établissements.

D'autre part, la STAS est toujours engagée dans le Conseil d'Administration de quatre établissements scolaires en tant que personnalité qualifiée : le collège Les Champs, Le collège Claude Fauriel, le collège Marc Seguin et le Lycée Simone Weil. Cette implication dénote l'intérêt que porte l'Education Nationale à cette participation, en accordant un droit de vote tant sur l'aspect financier que sur l'organisation du collège et l'intégration des actions de prévention dans le projet d'établissement.

La STAS participe également au déplacement des classes par la fourniture de titres de transport pour les élèves non abonnés. Cette participation permet de faire prendre conscience que la montée dans un bus ne se fait pas sans validation. Pour ce faire, la cellule prévention utilise des pass avec une sérigraphie spécifique reprenant les thèmes de sécurité et de comportement dans les transports. Ainsi, lors du déplacement des élèves, les équipes de la Stas ou les agents de médiation accompagnants peuvent échanger avec les élèves sur les différents thèmes apposés sur cette billetterie spécifique.

Une distribution de « Pack rentrée » est faite dans les classes de CM2. L'intervention de la Stas permet de dédramatiser le passage de la primaire au collège. Les élèves sont sensibilisés aux déplacements dans les transports, aux règles à respecter et à la marche à suivre en cas de problème.

Le partenariat établi de longue date en milieu scolaire facilite nos interventions dans les établissements. En présence d'un représentant du collège, l'élève auteur de troubles dans les transports ainsi que ses parents sont rencontrés. Ces derniers sont informés des troubles commis ou des dégradations. Si la présence des parents n'est pas possible, ces derniers sont systématiquement informés par un courrier de sensibilisation sur les risques pris par l'enfant et les conséquences. Une demande de réparation du préjudice peut y être jointe.

Toutes ces actions scolaires ont participé à l'amélioration de l'ambiance dans et hors des véhicules et contribué à éviter une augmentation de l'incivilité. L'image de la STAS et des établissements s'en trouve valorisée en externe. Ces opérations de prévention ont aussi un impact sur nos conducteurs qui sont à même de constater, sur le terrain, des actions concrètes.



### 1.8.3.2 – Relations avec le secteur associatif

La STAS continue à tisser un réseau avec diverses associations sportives, culturelles, de prévention spécialisée, des centres sociaux et PJJ dans les principaux secteurs du territoire de Saint-Etienne Métropole.

Dans la plupart des cas, les actions sont reconduites d'année en année : partenariat AGASEF, journée des droits de la Femme, participations aux fêtes de quartier de Beaubrun, Chapelon, Terrenoire, Dame Blanche, Montaud, Ricamarie, le Grand Pont à Rive de Gier, Montreynaud, mise à disposition d'un conducteur au CLJ de Montreynaud, partenariat avec Atout Pasteur, tournoi futsal avec l'association des jeunes adultes du Grand Pont.

Au cours de l'année 2017, la STAS a noué ou renforcé des partenariats avec :

- le Centre de Loisirs Jeunesse de la Police Nationale
- adhésion et participation de l'entreprise à FACE (Fondation Agir Contre l'Exclusion)
- le CAN (Comité des Activités Nouvelles) et le service animation de Saint-Etienne Métropole dans le champ des activités à destination des scolaires
- la PJJ (Protection Judiciaire de la Jeunesse)

Ce partenariat est très riche et a permis de développer près de 42 projets aussi divers que :

- 18 participations aux 15 projets en partenariat avec les associations de quartier de l'agglomération, pour un total de 95 heures.
- 4 participations à 1 projet en partenariat avec la Police et son CLJ pour un total de 28 heures.
- 19 participations aux 16 projets en partenariat avec les établissements scolaires de l'agglomération, pour un total de 88 heures.
- 13 participations aux 4 projets à vocation sportives en partenariat avec les associations de quartier de l'agglomération, pour un total de 53 heures.
- 13 participations aux 5 projets en partenariat avec les villes de Saint Chamond, Saint-Etienne et l'agglomération pour un total de 87 heures.
- L'arbitrage des matchs de soccer du championnat inter-centre Asse Cœur Vert. L'activité sportive constitue ainsi un moyen permettant aux agents de la Stas ainsi qu'aux agents de médiation de s'engager dans des actions éducatives en dehors de leur métier : 10 après-midi sportives avec 20 associations de l'agglomération, soit 120 jeunes de 11 à 16 ans, ont ainsi rencontré le personnel de la Stas.
- Les fêtes de quartier des centres sociaux de St Julien à Saint Chamond, de Valbenoite, La Rivière, du quartier Pasteur au Chambon et le Grand Pont à Rive de Gier.
- La rencontre des habitants à travers des projets comme « Tous designers dans le quartier », « Tremplin vers l'emploi des femmes ».

- La découverte du réseau et l'apprentissage du dépassement avec les élèves des établissements scolaires par des projets comme « l'écolier mobile », mais aussi avec des associations de personnes en situation de handicap.
- La sensibilisation des élèves lors de la « semaine de la solidarité ».

L'investissement des 4 coordinateurs prévention de la STAS s'élève à 2 242 heures d'accompagnement, de présence aux horaires des sorties scolaires, de réunion, de rencontres avec les associations de quartier et le personnel des établissements scolaires. Par ailleurs, la participation des conducteurs ou vérificateurs s'élève à 421 heures et à 363 heures pour les agents de médiation, hors temps de présence dans les véhicules du réseau.

Ces projets ont nécessité 74 réunions de préparation en collaboration avec les différentes institutions

### 1.8.3.3 – Les groupes locaux de prévention et autres missions

Depuis la création des GLP, la STAS est présente aux réunions bimensuelles, que ce soit sur Saint-Etienne (Crêt de Roch/Soleil, Sud-Est Dame Blanche/Terrenoire, Cotonne, Montreynaud, Nord-Ouest Tarentaise/Beaubrun/Couriot) ou dans chaque CLP sur le territoire de Saint-Etienne Métropole (St Paul en Jarez, le Chambon Feugerolles, La Ricamarie, Unieux, Roche la Molière, La Talaudière/Sorbiers/St Jean Bonnefonds). Présence également au GLTD (Cotonne-Beaubrun et Montreynaud) ainsi qu'à la réunion de la cellule de coordination opérationnelle partenariale de la ZSP de Montreynaud.

Suite à différentes problématiques de sécurité sur la ligne M1, notamment sur le secteur de La Ricamarie, un partenariat renforcé s'est créé avec la municipalité, la police et les différentes associations de quartiers. Des réunions sont régulièrement organisées afin de traiter spécifiquement les difficultés liées au transport. Ce partenariat a été l'occasion pour la municipalité de demander et d'obtenir la création d'un GLTD spécifique à la commune et au Procureur de la République.

Une sectorisation des groupes de travail opérationnels et cellules de veille (GTO) créée par la Ville de St Etienne et présentée lors de la séance plénière a permis la création de six GTO (Centre Ville, Crêt de Roc Soleil, Tarentaise Beaubrun Couriot, Montreynaud, Sud Est Terrenoire, Cotonne Montferré). Une charte du secret partagé est en cours d'élaboration. Cette dernière permettra aux personnes soumises au secret professionnel de lever les réticences à la divulgation d'informations.

La Stas est présente aussi aux réunions de la commission jeunesse de la ville de L'Horme. Cette présence permet d'échanger entre les acteurs sociaux pour apporter si nécessaire des compléments aux actions éducatives, de développer les échanges d'informations sur les situations individuelles ou collectives, de lever certains doutes ou incompréhensions issus du terrain. La commission se réunit une fois tous les deux mois.

Par sa présence, la Stas participe à l'élaboration du diagnostic du quartier, ce qui représente un volume de 91 heures.

Les actions du service prévention permettent aussi de conforter les liens, notamment avec les acteurs associatifs des secteurs, et de pouvoir mettre en commun avec eux notre savoir-faire en matière d'assistance aux projets de prévention.

La présence de la prévention lors des horaires sorties scolaires participe à la lutte contre la fraude par un contrôle systématique de la validation et le traitement des cas de situations irrégulières.

## 1.8.4 – L'UTILISATION DE LA VIDEOPROTECTION

### La vidéoprotection

La fiabilité et la qualité de l'image de notre vidéoprotection en fait un outil pertinent pour les services de police. La caméra frontale du tramway permet de déterminer les responsabilités en cas d'accrochage, ce qui explique l'augmentation des extractions.

290 visionnages ont été effectués au cours de l'année 2017 contre 313 en 2016.

La fiabilité de l'équipement des véhicules du parc affrétés des lignes M2 puis M5 s'est confirmée en 2017 avec aucun signalement d'appareils défectueux.

Motifs	Voies de fait sur personnel	Voies de fait sur clients	Vandalisme	Vols à la tire	Accident voie publique	Autres	TOTAL
Nombre de lectures 2014	44	56	41	57	18	25	241
Nombre de lectures 2015	66	54	44	49	25	20	258
Nombre de lectures 2016	77	34	53	48	47	54	313
Nombre de lectures 2017	18	48	54	39	51	80	290

*Les équipements des véhicules en matière de sécurité*

**TOTAL PARC : 191**

Type véhicule	TB	AGORA	AGORA	CITARO	CITARO	CITARO	CITELIS	URBANWAY	MINI BUS	MC	MC
	CRISTALIS	STD	S3	E2	E5	E5C2	STD	STD		GX 117	GX 127
Nombre de véhicules	9	13	11	14	33	6	12	6	1	2	7
Caméras par véhicule	2	2	2	2	2	4	3	4	1	2	3
Cabine anti-agression	9	13	11	14	33	6	12	6	0	2	7
Films protecteurs	9	13	11	14	33	6	12	6	1	2	7

Type véhicule	TRAMWAY		AGORA	CITELIS	URBANWAY
	SET1/SET2	CAF URBOS III	Articulés	Articulés	Articulés
Nombre de véhicules	29	13	5	18	12
Caméras par véhicule	8	10	3	4	5
Cabine anti-agression	29	13	5	18	12
Films protecteur	29	13	5	18	12

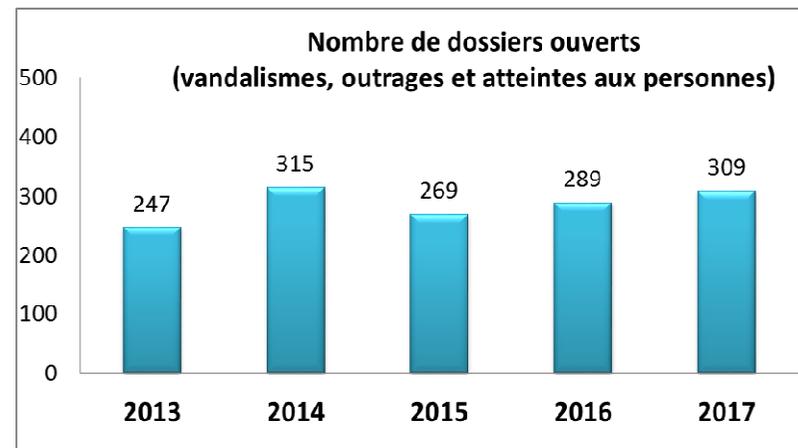
## 1.8.5 – LES FAITS RELEVES EN 2017

### Une analyse plus fine et des outils pour mieux répertorier les faits

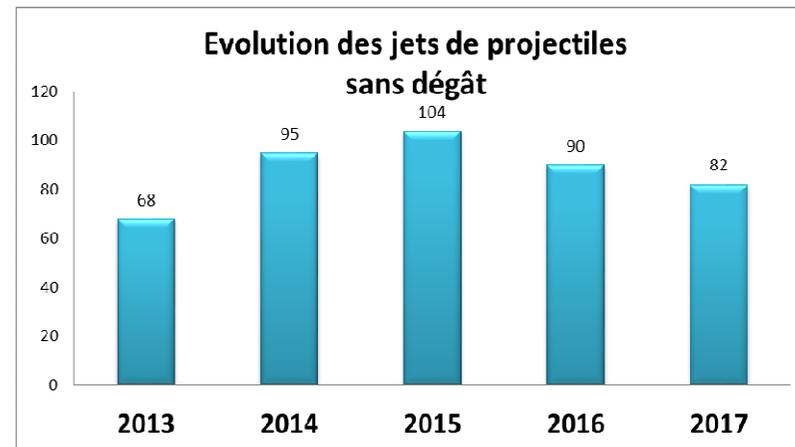
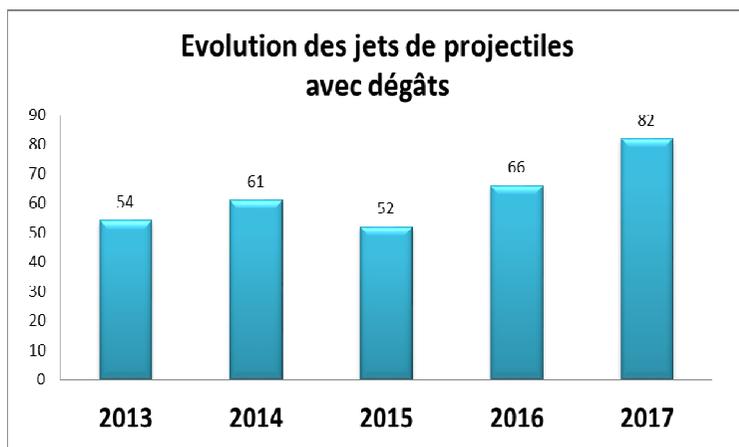
**Important** : L'augmentation du nombre de dossiers ouverts vient, en partie :

- du vandalisme divers en augmentation de 31 faits
- des jets de projectiles avec dégâts augmentant de 16 faits
- les insultes et menaces sont en baisse de 16 faits
- les jets de projectiles sans dégât sont en baisse de 8 faits
- les agressions sur les clients en baisse de 3 faits

Au cours de l'année 2017, la STAS a enregistré 309 faits contre 289 en 2016 sans atteindre les faits de 2014 qui s'élevaient à 315.



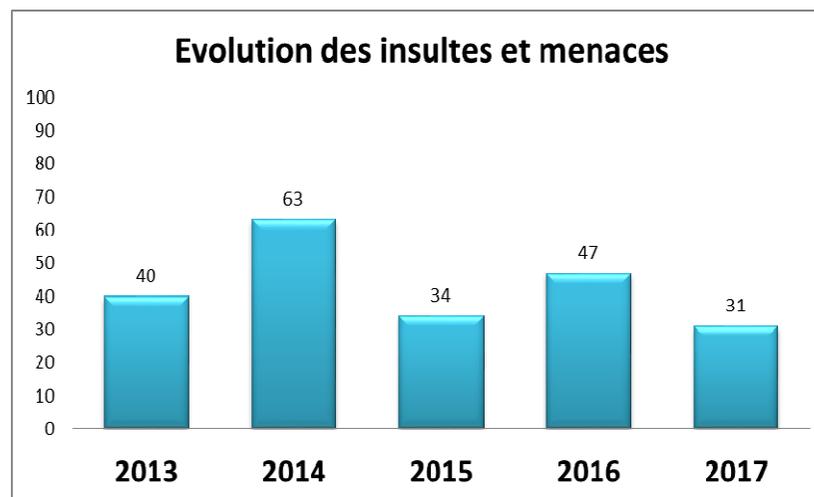
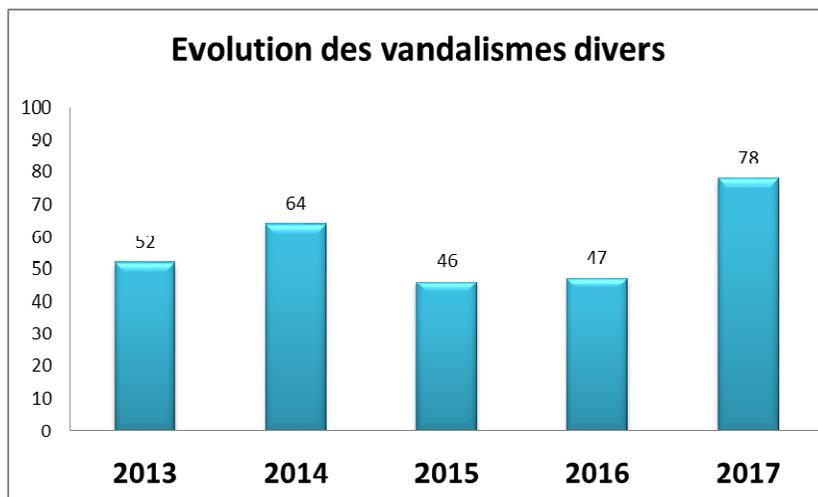
L'année 2017 s'est soldée par une augmentation des dégâts par projectiles et une baisse des jets de projectiles sans dégât. Le total des jets de projectiles est en légère hausse, soit 164 faits en 2017. Le relevé systématique de tous les faits, et ce, indépendamment de leur gravité et de leurs conséquences se poursuit. Les dégradations commises sur les véhicules font systématiquement l'objet d'une plainte.



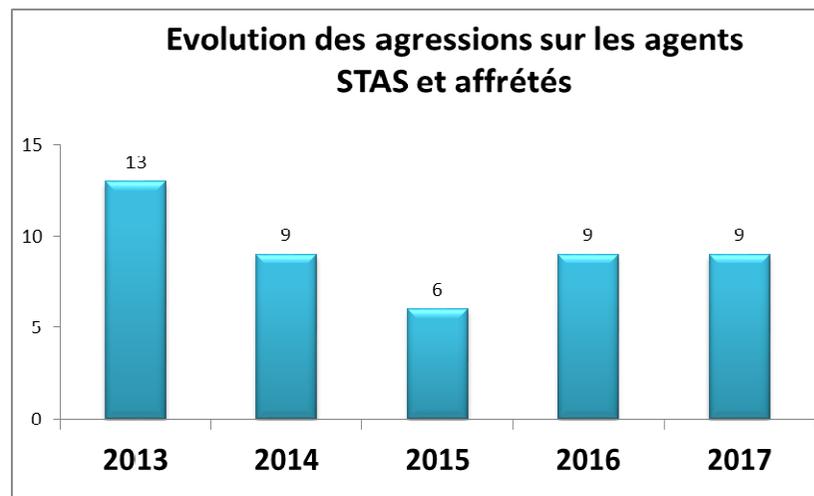
Les pré plaintes en ligne, outil de signalement à la police pour les dégradations sans identification possible, passent de 62 en 2016 à 63 en 2017, dû essentiellement à l'augmentation des dégradations intérieures sur les sièges et des graffitis. Il est à noter que dans ce chiffre les plaintes des transporteurs affrétés ne sont pas comptabilisées.

Le vandalisme divers (graffitis, dégradations intérieures, bris de vitre intérieur, etc.) est en hausse : 78 dossiers en 2017 contre 47 en 2016 et dépasse de 14 faits l'année 2014.

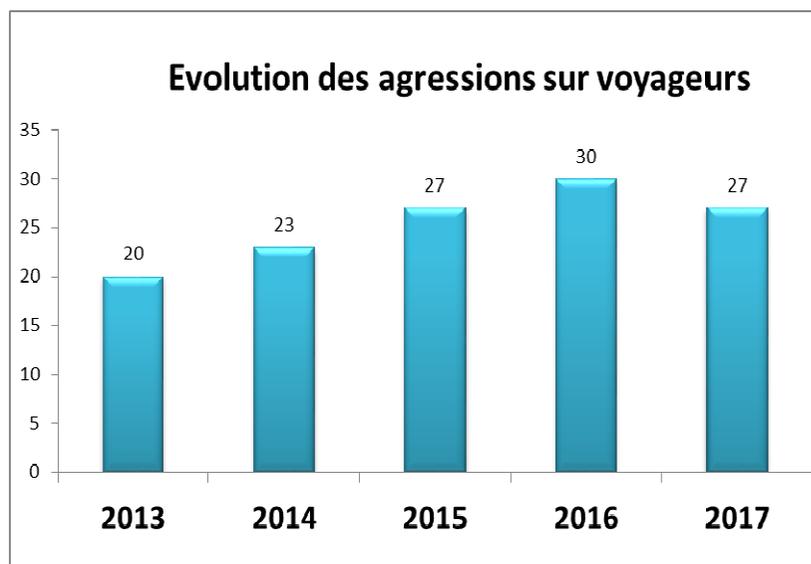
Le nombre de signalements pour des faits d'insultes est en baisse de 3 faits par rapport à 2015 et de 16 faits par rapport à 2016.



Le nombre de dossiers pour des faits d'agressions sur le personnel STAS et affrétés ayant entraîné ou pas un arrêt de travail est constant sur 2017 par rapport à 2016.



Le nombre de signalements d'agressions sur voyageurs est identique à celui de 2015 et en légère baisse par rapport à 2016.



### 1.8.6 – BILAN DE LA SECURITE 2017

La Cellule Prévention, par son investissement sur différents fronts plus ciblés en fonction des événements (milieu associatif, scolaire, sportif, etc.) a fortement contribué à maintenir un climat le plus sain possible sur le réseau et permis de maîtriser le niveau d'incivilités.

Les agents de médiation, par leur présence dans les véhicules notamment lors des rentrées et sorties scolaires, ainsi que leur participation aux projets soutenus par la Cellule Prévention, ont concouru à ces résultats.

De même, l'intégration des conducteurs aux projets de prévention dans le cadre de la participation civique continue aussi à être un moyen utile dans la lutte contre les incivilités.

Enfin, la collaboration au travers de réunions hebdomadaires avec les Services des Polices Nationale et Municipale reste un atout important dans le processus de maîtrise de la sécurité.

Le dispositif d'incitation à la validation continue de prouver son efficacité et a permis en 3 ans de faire baisser le taux de fraude sur le réseau bus, d'améliorer la sécurité pour les voyageurs et les agents en déployant les équipes de vérificateurs sur l'ensemble du réseau, et de renforcer une image de l'entreprise plus tournée vers les voyageurs. Les conducteurs restent mobilisés et sollicitent un contrôle de leur véhicule en temps réel, le nombre de demandes restant équivalent à 2017.

Nous avons renforcé notre couverture terrain en pérennisant les équipes de vérificateurs à 3 agents, réparties sur diverses zones du réseau afin de gagner en mobilité et multiplier les techniques de contrôle afin d'être plus imprévisibles.

Un important plan de formation a été engagé afin de former l'ensemble des conducteurs au module « garder la sérénité lors des situations de conduite », les vérificateurs ayant été formés eux au module « se mouvoir en situation tendue ».

La mise en place de binômes (conducteur / agent de maîtrise terrain) sur les services de soirée le jeudi, vendredi et samedi a grandement contribué à améliorer le sentiment de sécurité chez nos voyageurs par de la présence dans les véhicules, mais aussi a permis d'intervenir en sécurité sur les situations les plus tendues.

Notre partenariat avec les services de police reste de très bonne qualité, les échanges d'informations sont riches et permettent ainsi de préparer au mieux un événement intervenant sur notre réseau.

Nous avons effectué plus de 3 578 contrôles de véhicules en partenariat avec les forces de l'ordre (police nationale, police municipale, gendarmerie) et vérifié le titre de transport de près de 101 862 voyageurs lors de ces opérations combinées.





## 1.9 – LES PRINCIPAUX TRAVAUX SUR LES MATERIELS ET LES INFRASTRUCTURES

### 1.9.1 – MATERIEL ROULANT

#### Tramway SET 1 et SET 2 :

- . Fin de la visite programmée VP 7 (640 000 km) des rames SET 2. Le planning a été respecté au rythme d'une rame toutes les 8 semaines sur l'ensemble du marché. L'aspect positif sur le taux de panne des rames concernées déjà détecté en 2016 se confirme en 2017. Bien que non prévue en début d'opération, cette visite a été l'occasion d'équiper les rames avec une climatisation de la loge du wattman.
  - . Réalisation du travail préparatoire à la mise en œuvre de la visite programmée VP 7 (1000 000 km) des rames SET 1.  
Au vu du bon retour d'expérience de la VP 7 des rames SET 2, il a été décidé d'adopter une organisation similaire, en intégrant toutefois les spécificités relatives à l'obsolescence et l'usure des matériels puisque ces rames auront 27 ans lorsque débutera la visite. Celle-ci comportera une partie carrosserie qui sera sous-traitée dans le cadre d'un marché public et une partie rénovation et contrôle des bogies, des organes mécaniques, hydrauliques, des ensembles de commande et de puissance des chaînes de traction qui sera supervisée et réalisée par la STAS.  
Outre ces opérations de maintenance, il est prévu :
    - Le montage d'une climatisation loge conducteur par la STAS avec une prédisposition faite par le carrossier,
    - L'installation d'un dispositif de graissage des tables de roulement (Top Of Rail) destiné à diminuer les crissements des rames dans les courbes serrées
    - Le remplacement de l'enregistreur d'événements conformément aux prescriptions du STRMTG,
    - L'installation d'écrans TFT
    - L'installation du Wi-Fi passagers
    - L'installation de phares, feux de gabarit et clignotants à leds,
    - L'installation de caméras de rétro vision,
    - L'expérimentation de dispositifs de brosse de roues pendant le roulage (amélioration de la détection des rames sur les CdV en période automnale).
- Les travaux débuteront au début du second semestre 2018.
- . Six rames SET 1 ont été réformées et stockées hors du remisage. Leurs composants serviront de pièces de rechange pour les rames maintenues en exploitation pour palier les problèmes d'obsolescence (coffres de traction, CVS, etc...), mais aussi pour limiter les visites préventives systématiques dont le ratio bénéfique / coût n'est pas clairement avéré (démontage de l'étage de sortie des réducteurs par exemple).

- . En dehors des opérations faites dans le cadre de la RNT 640 000 km des SET2, les principales interventions de maintenance corrective lourde menées sur les rames SET sont :
  - Rénovation onduleurs n°31 et 123 par ALSTOM.
  - Rénovation centrale hydraulique n°209536
  - Rénovation CVS BNU410 n°15 par VOSSLOH/KIEPE (SET 2).

#### Tramway CAF :

- . Après la fin de la période d'essais et d'homologation, 5 rames ont été mises en exploitation commerciale le 3 mai 2017. Les livraisons et réceptions se sont poursuivies avec toutefois du retard sur le planning initial. Fin 2017, 13 rames sur les 16 prévues était en exploitation commerciale.
- . Au vu des essais et du retour d'expérience en exploitation certaines modifications et améliorations ont été apportées par le constructeur (attelages, fonctionnel de conduite, caches bogis, etc...). Certaines de ces modifications sont toujours en cours d'étude ou de réalisation.
- . Les pannes sont traitées dans le cadre de la garantie par l'équipe du service après vente de CAF présente sur place.
- . Les premières visites préventives ont été réalisées avec le personnel de CAF en support, ce qui a permis de parfaire la formation du personnel de la STAS.

#### Trolleybus :

- . Les coûts d'exploitation des Cristalis demeurent élevés avec des difficultés d'approvisionnement et des interventions difficiles et longues, nécessitant un niveau de compétence élevé pour le personnel.
- . Le niveau de fiabilité décroît avec l'âge des véhicules et l'analyse systématique des pannes ne permet pas d'établir un plan de maintenance spécifique ciblé afin d'améliorer les résultats.
- . Une amélioration du niveau de fiabilité impliquerait une remise à niveau technique lourde et coûteuse des principales fonctions du véhicule, à savoir :
  - La chaîne de traction et son électronique de puissance : ONIX, CVS, ...
  - Les perches et leur environnement (détection et vérins de rappel)
  - Les portes et leurs dispositifs de commande
  - L'assistance de direction
  - Le compresseur d'air
  - Les essieux moteurs, les moteurs roue et leur environnement.
  - La corrosion des châssis

Sachant que certaines de ses fonctions sont touchées par des problèmes d'obsolescence de composants, leur remise en état imposerait dans certains cas un remplacement pur et simple des installations et de leur environnement (moteur de direction, gestion des perches, etc.) Ces remises à niveau systématiques n'ayant pas été préconisées par le constructeur, elles n'ont pas été programmées et réalisées en temps utile. Les effectuer maintenant paraît disproportionné compte tenu de l'âge des véhicules et de leur espérance de vie résiduelle.

Nous serons donc amenés à traiter tous les problèmes à venir en maintenance corrective pure, avec pour chaque défaillance d'un composant recours à un approvisionnement ou à une réparation ponctuels. Cette approche impacte bien évidemment de manière défavorable les coûts et les délais.

- . Principales interventions de maintenance corrective lourde menées sur les trolleybus :
  - Changement ONIX SN207 sur Cristalis n° 118.
  - Rénovation bloc régulateur perche sur Cristalis n°116 et n°111.
  - Changement pompe servo direction sur Cristalis n° 113, 115, 117 et 118.
  - Rénovation compresseur GARDNER DENVER sur Cristalis n° 114.
  - Montage essieu rénové chez TEXELIS n° 12148 sur Cristalis n°115.
  - Fin de la campagne de renforcement des structures des faces latérales des véhicules réalisée par IVECO.

#### Autobus :

- . Dans le cadre des RNT partielles des Citaro E2, et compte tenu de la fin de vie programmée de ces véhicules qui s'étale sur la période 2019 à 2021, il a été décidé de ne procéder aux rénovations des moteurs et de leur environnement qu'en fonction des résultats des analyses d'huile systématiques et des incidents rencontrés. Trois véhicules ont été traités en 2017 (cf. liste in fine), ce qui porte à 7 le nombre de moteurs traités sur cette série de véhicules. Les problèmes de corrosion au niveau des passages de roues arrière et de l'ossature de face latérale arrière gauche demeurent. Des interventions ponctuelles devront être réalisées en fonction des besoins.
- . Fiabilité des Citaro E5 C2 mis en service en 2014. Des incidents lourds sont à signaler sur les Citaro E5 C2 n° parc 294 à 299 :
  - n° 297 : Casse boîte de vitesses à 142 000 km (février 2017). Suite à cet incident une évolution du soft ZF a été déployée sur l'ensemble des véhicules.
  - n° 295 : Casse moteur suite à défaut de graissage à 168 059 km (octobre 2017). Incident déclaré isolé avec une prise en charge partielle de Mercedes dans le cadre de la garantie.
  - n° 298 : Casse moteur suite à défaut de graissage à 195 069 km (janvier 2018). Dans la mesure où l'incident est similaire à celui du n° 295, il a été demandé à Mercedes une expertise du moteur pour incident répétitif. Les actions sont en cours.

- . Les Citelis articulés présentent plusieurs problèmes de fiabilité répétitifs :
  - Présence d'eau dans tous les circuits d'air engendrant de nombreuses pannes : sujet non traité par IVECO bus depuis 2012.
  - Patinage et rupture de l'embrayage de couplage de la boîte automatique ZF. La remise à niveau comporte 3 phases :
    - \* Le changement des programmes de boîte : évolution faite sur tous les véhicules.
    - \* L'installation d'un échangeur supplémentaire pour améliorer le refroidissement de la boîte : évolution faite sur tous les véhicules.
    - \* Une visite succincte des boîtes à la pose des systèmes de refroidissement : réalisé sur tous les véhicules également.
  - Des incidents et des ruptures de denture de pont moteur : pas de retour à ce jour de ZF.
  - Fiabilité haut moteur avec apparition d'une surpression dans le circuit de refroidissement. Deux causes ont été identifiées par IVECO Bus :
    - \* Une descente de chemise, les moteurs impactés ont été changés.
    - \* Un passage au niveau des puits d'injecteurs. IVECO Bus a réalisé une reprise du moteur sans dépose sur le n°784. Le véhicule fait l'objet d'un suivi.
- . Des compléments de traitement anticorrosion ont été réalisés sur l'ensemble des Citelis standards et articulés.
- . Les Urbanway articulés présentent un taux de fiabilité correct. Un sujet récurrent est néanmoins à signaler : l'usure et la détérioration prématurées des flancs de pneus sur l'essieu arrière à droite. C'est le réglage des essieux du véhicule qui est en cause, la remorque se décale sur la droite en ligne droite et vient frotter sur les bordures de quai lorsque le véhicule quitte son arrêt. Le point est en cours d'analyse par IVECO.
- . Achat et mise à niveau de 16 autobus d'occasion :
  - 4 GX127 Heuliez :
    - n° 628. Rénovation peinture extérieure, sellerie, et boîte à vitesses.
    - n° 629. Rénovation peinture extérieure, sellerie, moteur et boîte à vitesses.
    - n° 630 et 631. Visites préventives + vidanges.
  - 12 GX327 Heuliez : 680 au 691 inclus. Visites préventives + vidanges.

Outre les opérations ci-dessus, ces véhicules ont été équipés ou vont l'être en 2018 de vidéosurveillance, d'une rampe UFR électrique et d'un portillon anti agression.
- . Principales interventions de maintenance corrective lourde menées sur les autobus :
  - Rénovation moteur sur 3 Citaro E2 n°306, n°308 et n°310.
  - Rénovation boîte de vitesses ZF sur Citaro E5 n°340 et n°297.

- Changement compresseur avec passage au compresseur VOITH sur 5 Citaro E5 (n°322, 331, 340, 335 et 345)
- Changement réservoir GO sur Agora n° 282, Citaro n° 304 et 302
- Rénovation ou changement FAP sur 8 bus (GX 127, Citaro et Agora).
- Suite à une rupture de transmission sur le Citelis n°787 ayant fortement endommagé la boîte de vitesses, une campagne de contrôle et réparation préventive a été initiée sur l'ensemble du parc.
- Injecteurs changés sur 4 Citelis (n°351, 355, 358 et 360) suite à problème de fiabilité.

## 1.9.2 – INSTALLATIONS FIXES

### Voies

- . Dans le prolongement des travaux de voie réalisés sur la sortie du remisage en 2016, les 3 voies supplémentaires ont été installées et le peigne d'entrée du remisage modifié pour permettre de les desservir. Ces travaux ont été pénalisants pour l'exploitation du dépôt en journée (nombreuses consignations). Ils ont néanmoins pu être exécutés sans perturber de manière excessive le remisage des tramways en soirée. Le revêtement a été laissé en concassé pour permettre sa stabilisation et son rebourrage avant réalisation des enrobés en 2018.
- . La circulation tramway a été interrompue du 24 juillet au 20 août sur le secteur Hôpital Nord Terrasse. Cette interruption a été mise à profit pour :
  - Remplacer l'appareil VN 013 et la traversée oblique "I" de la zone de manœuvre Triangle et refaire toute la traversée routière. Ces appareils ont été posés sur plateforme béton avec finition de surface en béton désactivé. Ces travaux permettent de clore l'opération de tous les appareils de voie et de la signalisation ferroviaire de la zone Triangle initiée à l'été 2014. Il est à noter que l'accès au dépôt a été maintenu le matin et le soir pendant les travaux.
  - Remplacer les 110 m de voie constituant la boucle de retournement extérieure de la raquette Hôpital Nord. Cette portion de voie a également été réalisée sur plateforme béton.
- . Alors que la géométrie du bogie CAF avec l'absence d'essieu de liaison entre les roues droite et gauche devrait être favorable vis-à-vis des crissements en courbes, force est de constater que ce matériel est beaucoup plus bruyant que le matériel historique. L'augmentation significative de la charge à l'essieu en est probablement la cause principale. L'optimisation du graissage de boudin qui est maintenant piloté par le SAE ne peut résorber à lui seul le phénomène. Suite aux plaintes de riverains, il conviendra de mettre en place des solutions complémentaires basées sur l'application d'antifricction sur la table de roulement :
  - par le matériel roulant pour une part (graissage TOR sur les rames CAF et SET 1),
  - par l'adjonction de graisseurs fixes dans les zones les plus sensibles (Leclerc, Courrier, Terrasse, et courbes serrées de la future ligne) d'autre part.
- . Suite à l'augmentation de la masse des tramways CAF, la campagne de rechargement annuelle réalisée jusqu'ici ne suffit plus. Le nouveau rythme adopté est de 3 campagnes tous les deux ans. Deux campagnes ont eu lieu pour la première fois dans la même année civile en 2017.

Ont été rechargés dans l'année :

- latéral du rail : 379 ml (93 ml 1ere campagne et 286 ml pour la seconde),
  - rechargement fond d'ornières porteuses : 433 ml (277 ml 1ere campagne et 156 ml pour la seconde),
  - Rechargement table de roulement : 219 ml (57 ml 1ere campagne et 162 ml pour la seconde).
- . Meulage : 3 446 ml de rail .
- . Interventions sur les appareils de voie du réseau (remplacement lames, clavettes, mécanismes, soufflets, etc.) De manière plus spécifique, le moteur de l'aiguillage VC 02 (place du Peuple) et son indicateur Paulvé ont été remplacés dans le cadre de la visite décennale.
- . Les mouvements de l'appareil de dilatation du secteur Charcot ont nécessité une opération de reprise de bourrage de grande ampleur (remplacement du substrat), entièrement réalisée de nuit. Des reprises de bourrage ont également eu lieu avenue Mendès France à proximité du carrefour F. Mitterrand.

#### Stations voyageurs

- . Le quai de dépose additionnel du terminus Hôpital Nord a dû être rallongé d'environ 3 ml sur l'arrière de manière à disposer d'une lacune verticale satisfaisante sur la dernière porte des rames CAF.
- . Six quais du réseau ont également dû être rehaussés par collage de dalles synthétiques d'épaisseur adaptées en raison d'une hauteur globale trop faible : Hôpital Nord (2), Fourneyron sens V2, Solaure (2) et Cité de l'Agriculture sens V2. La dispersion de fabrication tolérée à l'époque pour les rames SET s'est avérée incompatible avec celle nécessaire pour les rames CAF, ce qui explique que seuls 6 quais ont été concernés sur les 62 que comporte le réseau.
- . Des contacts ponctuels entre cache bogies et certains quais ont nécessité de nouvelles retouches ponctuelles par ponçage des zones des quais incriminées. Ces contacts avaient été anticipés et correspondent aux cas extrêmes résultant de l'empilement de cotes défavorables sur le matériel roulant lui-même et sur les infrastructures (rails et quais). Il a été jugé économiquement plus favorable de traiter ces cas extrêmes au coup par coup plutôt que de modifier l'ensemble des infrastructures. Cette dernière approche risquait en outre de générer des lacunes horizontales hors normes.
- . Participation à la mise en place d'une nouvelle station voyageurs à l'arrêt Châteaucreux. Cette station préfigure les stations augmentées qui seront mises en place dans le cadre de la future ligne de tramway.
- . L'ensemble des abris bus Decaux de la ligne tramway situés dans le périmètre de la ville de Saint-Etienne a été remplacé par des abris Vediaud (changement de prestataire). La réalisation de l'opération a provoqué de nombreuses nuisances pour les usagers : risques de chutes, bruit, poussières, et finitions tardives. Des fourreaux de liaison ont été détériorés et des distributeurs de titres endommagés par les poussières de sciage (absence de concertation pour la mise en place de protection).

### Lignes aériennes et énergie

- . Réalisation d'un constat d'état sur l'ensemble des poteaux supportant des éléments de ligne aérienne actifs ou non, afin d'en évaluer la dangerosité (oxydation pour les poteaux métalliques, épaufrures pour les poteaux bétons). Les poteaux présentant des anomalies ont fait l'objet de travaux de réfection.
- . Dépose par les équipes STAS au profit de la mission tramway de l'ancienne ligne aérienne trolleybus à partir du pont SNCF de Châteaureux jusqu'à la place Garibaldi.
- . Equipement en ligne aérienne des 3 nouvelles voies du remisage : rail en Té pour les peignes d'entrée et de sortie et en fil pour les alignements droits.
- . Modification des ancrages de ligne et pose d'un nouvel empercheur sur le dépôt de Transparc suite à la réalisation des travaux d'aménagement du site.
- . Remplacement de la console synthétique et du câble d'interconnexion du poteau tramway H079 suite à amorçage.
- . Amorçage et destruction d'un câble d'alimentation 600 V de l'IIT Foy dans un regard de la place du Peuple.
- . Déplacement de 2 poteaux de ligne aérienne tramway au carrefour Chaize – Charcot et Pourcel Charcot dans le cadre de l'opération annuelle de traitement des obstacles fixes demandée par le STRMTG.
- . Poursuite de la campagne de remise en peinture des poteaux (opération programmée dans la DSP)

### Equipements

- . Interconnexion des salles blanches "une" et "deux" par mise en place d'une fibre optique directe sur le dépôt de Transpôle.
- . Réalisation d'une campagne de réglage des infrastructures de la composante tramway du Wifi citoyen (orientation optimisée des antennes).
- . Reprise en partenariat avec Talgo des modifications d'adaptation réalisées sur le tour en fosse en 2016 (prise en compte du REX et correction des effets de bord induits sur l'usinage des rames SET).
- . Remplacement du système de remplissage des sablières. La mise au point s'est avérée complexe et n'est pas encore terminée à la fin du premier trimestre 2018).
- . Mise en service de 2 jeux de colonnes élévatrices compatibles avec les deux générations de tramway.
- . Travaux d'extension de la cabine peinture (adaptation aux rames CAF).

- . Suite à la mise en place en 2016 des séparateurs d'hydrocarbure et à la découverte de la pollution locale des terres, réalisation d'une étude complète en vue de déterminer la suite à donner au dossier sous les directives de la DREAL.
- . Test et déploiement des nouvelles bornes d'information voyageurs (liaisons fibre optique et radio Tetra nouvelle génération).
- . Remise en service de tous les équipements du dépôt de Transparc à l'issue des travaux et réalisation d'un éclairage complémentaire.
- . Rénovation du réseau de distribution courants faibles du bâtiment d'activités sociales de Transpôle.
- . Mise en œuvre de la sécurisation de l'alimentation des climatisations de la salle informatique n° 1. Avec cette modification le site de Transpôle peut continuer de fonctionner même en cas de perte de l'alimentation 20 000 V dépôt (utilisation du groupe électrogène pour l'alimentation de tous les systèmes critiques, dont la climatisation de la salle informatique).
- . Installation pour essai d'un valideur de quai à la station bus de Sauzée.

#### Bâtiments

- . Modification du dépôt de Transparc : démolition du bâtiment de remisage contigu à l'atelier, réfection des zones circulables (dont renforcement des parties sur sous-sol) et redistribution des surfaces, modification de l'accès véhicules, déplacement machine à laver, compresseur, tableaux de distribution électrique, et réseaux d'eaux, création d'une nouvelle zone de lavage mensuelle, dépollution et inertage des anciennes cuves à carburant, réhabilitation des locaux d'exploitation (nouveaux vestiaires, bureaux, accueil des agents de médiation, etc.)
- . Fermeture du site de Pont-Chaney à Firminy.
- . Réalisation de l'extension du remisage tramway : reprise des charpentes, couverture, voiries, éclairage, accès.
- . Construction d'un bâtiment abri pour la J74 sur l'ancienne voie de stockage du lorrie chasse-neige. Ce bâtiment est accolé à la station de pompage dont le bardage a été refait dans un souci d'esthétique (proximité du parc Jean-Marc).
- . Fin des aménagements de zones de stockage des services techniques de Transpôle (racks) en vue de l'arrivée des pièces de rechange CAF et des ensembles démontés sur les rames SET 1.
- . Réaménagement des locaux de l'espace Transport de Dorian. Cette opération a nécessité la location d'un local pour permettre les transferts de la salle de prise de service et de l'agence provisoire.
- . Rénovation des berges et clôtures le long du Riotord qui étaient dégradées depuis la crue de 2009.



## 1.9.3 – SYSTEMES

### 1.9.3.1 – Systèmes d'information et d'exploitation (SIE)

- Wifi :
  - . Wifi (accès direct Internet sur la base de modems 4G déployés dans les véhicules des lignes Métropole) :  
Déploiement et mise en service pendant l'été dans 80 autobus et trolleybus STAS et affrétés.
  - . SaintéWifi (mis à disposition dans les tramways par le système propriétaire haut débit Luceor qui nécessite une infrastructure spécifique) :  
Poursuite du déploiement dans les tramways SET2 et mise en service  
Poursuite du déploiement de la couverture au sol. Pilotage des essais de couverture faits par LUCEOR. Actions correctives et mise en service.  
Recherche de l'origine des problèmes de tempêtes de BroadCast. Nombreux essais sur les dysfonctionnements rencontrés avec les rames CAF.
- Radio :
  - . Ancienne radio analogique 3RP / 2RC :  
Arrêt de l'ancienne radio au 31/12/2017.
  - . Nouvelle radio numérique TETRA :  
Assistance technique sur le pilotage du projet radio. En particulier : suivi du déploiement et pilotage des interfaces SAE.  
Mise en service de l'installation complète.  
Traitement et instruction de dysfonctionnements successifs, notamment les interruptions liées aux interfaces radio / SAE.  
Tests et déploiement de différentes corrections logicielles.
- SAE
  - . AMO et pilotage du projet SAE.
  - . Installation et mise en service des systèmes centraux.
  - . Déploiement et tests des équipements embarqués.
  - . Traitement des problèmes d'interface radio.
  - . Tests et déploiement de différentes corrections logicielles. Réalisation de nombreux essais sur les micros CAV et les problèmes de niveaux sonores.
  - . Traitement des impacts du nouveau SAE sur le fonctionnement de l'entreprise (tableaux de bord, intégration des km, etc.).
- SIV :
  - . AMO et pilotage du projet d'équipement des écrans TFT embarqués.  
Installations et mise en service des écrans TFT embarqués et de leur pilotage par le SAE dans 20 rames SET 2, 33 autobus articulés et 18 autobus STD.  
Les rames CAF sont équipées nativement de ces matériels, les rames SET 1 conservées le seront également.

- . AMO et pilotage du projet de remplacement des BIV  
Installation et mise en service des BIV LUMIPLAN et de leur pilotage par le SAE, hors BIV de la Vallée du Gier.  
Installation des BIV SOLEO en Wifi Mesh sur les arrêts bus de Saint-Etienne non desservis par la fibre optique.  
Analyse et recherche de solutions sur les défauts de girouette (notamment HANOVER) générés par le nouvel environnement SAE.  
Fin des opérations de remplacement de l'ancien système VIGIE de gestion des annonces sonores et des girouettes. Ces fonctions sont intégralement gérées aujourd'hui par le SAE.
- Billettique :
  - . D'importantes difficultés pour générer les prélèvements automatiques de nos abonnés et du POST PAIEMENT.
  - . De nombreuses pertes de données.
  - . Problème de robustesse de la solution VIX TECHNOLOGY.
  - . Recettes de nouvelles versions de logiciels pour l'interfaçage billettique avec le nouveau SAE.
  - . Amélioration de la liaison billettique avec la plateforme OÙRA de Valence.
  - . Tests et recettes d'interopérabilité.
  - . Déploiement infrastructure pour la solution TPV OÙRA !
  - . Ajout d'une carte USB pour la connexion des TPE bancaires et d'une WebCam sur tous les TPV front office.
  - . Nouvelle organisation billettique de l'agence de Dorian.
  - . Evolution des connexions des TPV des PIMMS (sur une solution Internet IPSEC).
  - . Analyse de bug, tests de corrections logiciels et déploiement de certaines corrections en PROD.
  - . Mise en service de la solution de consultation des encours et des factures du POST PAIEMENT pour les clients.
  - . Sous-traitance PARKEON du préventif des DAT.
  - . Formation de recyclage sur les outils PARKEON.
  - . Pilotage, tests et déploiement de la nouvelle version de logiciel DAT (norme bancaire et voyant).
  - . Pilotage du projet de mise à jour des embarqués billettiques en vue de l'arrivée des TW CAF et des interfaces SAE. Plusieurs bugs ont engendré des tests et des déploiements. Il est à noter que le pupitre billettique spécifique disparaît des véhicules équipés du nouveau SAE. C'est le pupitre de ce dernier qui sert d'interface, la mémorisation des données billettiques étant maintenant assurée dans le valideur maître du véhicule.
  - . Augmentations de tarifs et nouvelles topologies.
  - . Mise en œuvre de divers produits événementiels (par exemple Congrès, Biennale).

- . Participation aux COSI OÙRA! Et aux autres réunions OÙRA!
  - . Mise en œuvre de valideurs mixtes supplémentaires dans les TW SET (en remplacement des sans contacts exclusifs) pour permettre un accès facilité même dans les cas de forte affluence.
  - . Modification d'un ancien valideur de gare pour créer un valideur de quai pilote à destination de l'arrêt Bus Sauzea.
- Vérificateurs connectés :
    - . Etudes et lancement du projet vérificateurs connectés.
    - . Achat et mise en service de nouveaux portables de contrôle C-ONE à capacité améliorée.
    - . Consultation et commande d'une solution de contrôle pour remplacer la solution actuelle.
- WIFI des dépôts :
    - . Remplacement des points d'accès Wifi des sociétés affrétées. Opération liée aux nouveaux contrats d'affrètement.
    - . Evolution du concentrateur de TRANSPOLE pour prendre en compte les nouveaux dépôts affrétés.
    - . Analyse et recherche de contournement d'un nouveau bug de Transfert de données billettiques suite aux mises à jour : blocage des transferts de données suite à un volume anormal de fichiers embarqués.
- GTC / RMS :
    - . Audit réseau RMS.
    - . Reprise paramétrage et mise en conformité.
    - . Mise à jour des équipements.
- Rénovation du site de TRANSPARC
    - . Participation aux études sur les aspects informatiques et réseaux.
    - . Désinstallation de tous les équipements avant travaux.
    - . Tests et remises en service des équipements informatiques et télécom à l'issue des travaux.

- Abandon du site de FIRMINY
  - . Participation aux études sur les aspects informatiques et réseaux.
  - . Désinstallation de tous les équipements avant libération du site.
  
- Véhicules neufs :
  - . Tests et pilotage des reprises sur les Urbanway articulés.
  - . Idem sur les véhicules neufs des affrétés.
  
- Nouveaux contrats affrétés 2017 :
  - . Participations aux études pour CCTP.
  - . Pilotage des travaux de déséquipement des dépôts abandonnés et d'équipement des nouveaux.
  - . Pilotage des travaux d'équipement SAE véhicules neufs et occasion.
  - . Etudes et développement pour l'intégration SAE des affectations des véhicules des sociétés affrétées.
  - . Pilotage et suivi du déplacement des enregistreurs SEIPRA.
  - . Pilotage d'équipement vidéo supplémentaire.
  
- Rames CAF
  - . Participation aux essais et mise en service des systèmes embarqués de chaque rame.
  - . Tests et recherche des dysfonctionnements Wifi et réseau embarqué.
  - . Etudes et recherches de solutions pour le post traitement des données de l'enregistreur d'événements (HASLER).
  - . Mise en production de solutions logicielles de maintenance des TW CAF.
  
- 3<sup>ème</sup> ligne de TW :
  - . Relecture projet.
  - . Participation aux études.

- Développement interne d'un système de supervision d'équipements :
  - . Wifi,
  - . LUCEOR
  - . BIV filaire
  - . Etc.
  
- Etudes et commande d'une solution de PV voirie électronique conformément aux attentes de la préfecture.

### 1.9.3.2 – Systèmes informatiques et telecoms (SIT)

- Installation des patches critiques des systèmes suite aux attaques WannaCry et autres risques.
  
- Lot numérique agence Commerciale de Dorian :
  - . Etudes, consultation et choix de l'entreprise.
  - . Pilotage du déploiement et mise en service des solutions numériques.
  
- Dans le cadre de la politique de remplacement et de maintien en condition opérationnelle du parc informatique entreprise :
  - . Mise en œuvre d'un NAS bureautique.
  - . Remplacement d'un Hyperviseur.
  - . Remplacement de PC et d'imprimantes.
  
- Remplacement des photocopieurs.
  
- Mise en place de la solution Scan chèque à l'agence de Dorian.
  
- GMAO
  - . Mise à jour majeure du produit RIMSES.

- Mises à jour :
  - . Logiciel de Help Desk : Service Desk Plus.
  - . Messagerie MDAemon et client web WorldClient.
- FDS.
  - . CCMX (Paie) et module RHPLACE.
  - . Logiciel médical DINAMIT.
  - . Logiciel de sécurité : PROXY Artica, Antivirus.
  - . Malette IVECO et MERCEDES.
  - . Solution d'impression des paies (NEOPOST).
  - . Infrastructures (VMWARE, VEAMBACKUP, NAS, Switch RMS, etc.).
- Amélioration des moyens de communication informatique entre sites et vers internet :
  - . Migration de liens intersites vers une solution VPN MPLS ADISTA.
  - . Commande et mise en œuvre d'une fibre optique VPN TRANSDEV / STAS.
- Evolution de la solution de routage des fiches de paie et de la solution de mise sous plis.
- Mise en place d'un Reverse Proxy permettant de sécuriser l'accès Extranet aux applications spécifiques :
  - . POC de la solution F5 BIG-IP.
- Préparation du remplacement du produit de gestion des accidents WebRisk par InterFrame (logiciel TRANSDEV).

### 1.9.3.3 – Développements internes de solutions logicielles et d'interfaces

- Organisation de l'équipe :
  - . Démission du chef de projet SI et de son développeur.
  - . Recrutements correspondants.
  - . Analyse de la situation du SI et mise en œuvre d'un plan d'action.

- Conducteurs connectés :
  - . Etudes des solutions possibles et des impacts sur le SI.
  - . Lancement du projet.
  
- Nouveaux programmes développés :
  - . Site de consultation des factures PostPaiement à destination des clients.
  - . Amélioration de la gestion et du suivi des entretiens annuels de développement professionnel.
  - . SAE : développement de nouvelles interfaces d'affectation des véhicules et des services agents pour le SAE V8.
  
- Nouveau réseau 2017 :
  - . Duplication complète du SI pour préparer le nouveau réseau.
  - . Reprise de données.
  - . Développements spécifiques à l'opération.
  
- Applications mobiles
  - . Etudes et fournitures des interfaces pour l'application MobilisE de VSE.
  - . Analyse et recherche de bugs sur les sites internet et applications mobiles. Tests de correction avant déploiement.
  - . Etudes Moovizy2.
  
- Mises à jour de produits :
  - . Mise à jour des convocations médicales dans FDS.
  - . Evolution de l'interface DATIX (CRM).
  
- Moovizy :
  - . Evolution des développements du flux de comptage des places disponibles P+R vers Moovizy.
  - . Développement et reprise des données d'interface pour le comptage des places disponibles dans les P+R.
  - . Recherche de bug et pilotage des solutions de comptage développés par Roiret.

- . Modification du web service alimentant les horaires temps réel STAS de Moovizy pour tenir compte des véhicules du nouveau SAE.
  - . Evolution de la solution d'interface avec Vélivert.
  - . Développement de l'interface avec la SNCF (bi directionnel).
  - . Reprise du fonctionnement de l'état du réseau en vue du nouveau réseau.
- Développements divers :
- . Reprise des WebSce d'interface SAE / Cityway.
  - . Amélioration de FDRAM.
  - . Finalisation développement POST PAIEMENT.
  - . Reprise des interfaces d'affectation des agents et des véhicules pour les adapter au nouveau SAE.
  - . Gestion des doublons dans l'application Infraction.
  - . Développement de requêtes pour le traitement des opérations de renouvellement des cartes et de reconduction des abonnements.
  - . Adaptation des interfaces d'alimentation d'AGRO.
  - . Adaptation des interfaces d'alimentation de LISTEN. Prise en compte de DATIX 2.



# 2

## Indicateurs techniques

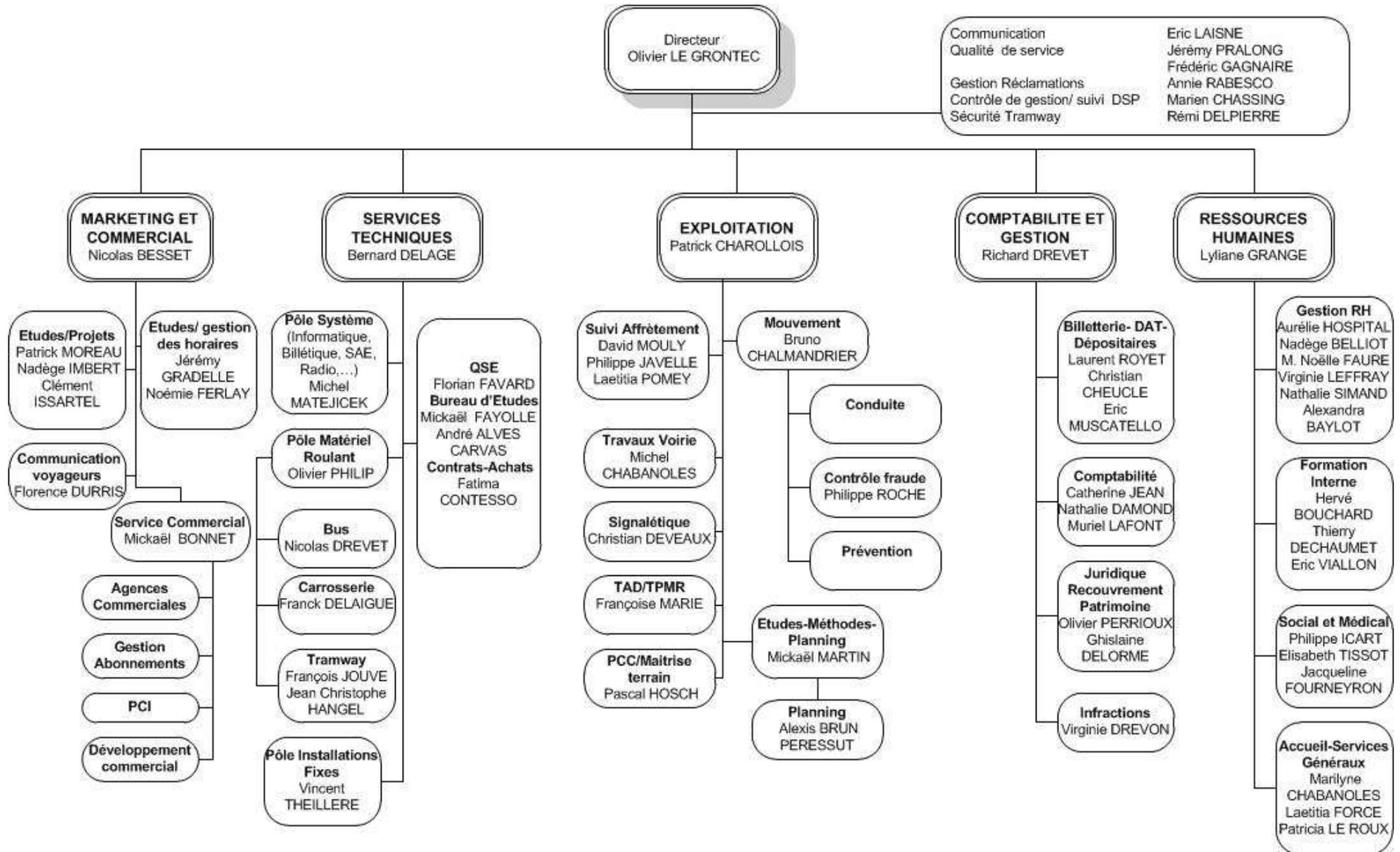
<b>2.1 – LE PERSONNEL DE LA STAS</b>	<b>Page</b>
2.1.1. – Organigramme.....	107
2.1.2 – Effectifs et absentéisme .....	109
<b>2.2 – LE PARC ET SA DISPONIBILITE .....</b>	<b>111</b>
<b>2.3 – L’IMPACT ENVIRONNEMENTAL DE L’EXPLOITATION</b>	
2.3.1 – Véhicules thermiques.....	123
2.3.2 – Véhicules électriques.....	124
<b>2.4 – LA FREQUENTATION DU RESEAU</b>	
2.4.1 – Contexte de l’année 2017.....	125
2.4.2 – Fréquentation 2017 par titres .....	128
2.4.3 – Fréquentation 2017 par lignes .....	134
<b>2.5 – L’EVOLUTION DES KILOMETRES.....</b>	<b>141</b>





## 2.1 – LE PERSONNEL DE LA STAS

### 2.1.1 – L'ORGANIGRAMME





## 2.1.2 – LES EFFECTIFS

	Effectifs inscrits au 31.12 (TPAS + PMAD)		
	31.12.2016	31.12.2017	Var
<b>SERVICES GENERAUX</b>	36	37	<b>+1</b>
<b>MARKETING</b>	26	29	<b>+3</b>
<b>TECHNIQUE</b>	105	105	<b>0</b>
<b>CONDUITE</b>	415	416	<b>+1</b>
<b>EXPLOITATION</b>	110	111	<b>+1</b>
<b>TOTAL STAS</b>	<b>692</b>	<b>698</b>	<b>6</b>

Effectifs équivalent temps plein TPAS + PMAD (moyenne annuelle)		
2016	2017	Var
32,62	31,70	<b>-0,92</b>
27,27	28,44	<b>+1,17</b>
100,28	103,21	<b>+2,93</b>
401,09	398,67	<b>-2,42</b>
110,58	108,87	<b>-1,71</b>
<b>671.84</b>	<b>670,89</b>	<b>-0,95</b>



## 2.2 – LE PARC ET SA DISPONIBILITE

Le parc est constitué de 191 véhicules de transport au 31/12/2017.

Sa composition par mode, avec indication de l'âge moyen annuel, est la suivante :

	Nombre au 31/12	Age moyen sur l'année
Tramways	42	17,58
Trolleybus	9	13,73
Autobus articulés	35	6,14
Autobus standard	95	11,24
Autobus moyenne capacité	9	10,09
Minibus	1	8,87
TOTAL	191	

} 10,11

Mis en service en cours d'année :

- 12 autobus articulés Euro 6 neufs type Urban Way (Iveco)
- 2 autobus Moyenne Capacité d'occasion (un Euro 4 et un EEV) type GX 127 (Heuliez)
- 13 rames de tramway de 33 m neuves type Urbos 3 (CAF)

Retirés du parc en cours d'année :

- 6 autobus articulés (deux O405 GN Mercedes, et quatre AGORA ART Renault VI)
- 15 autobus standards AGORA (Renault VI)
- 2 trolleybus Cristalis (Irisbus)
- 6 rames de tramway SET 1 (Alstom-Vevey).

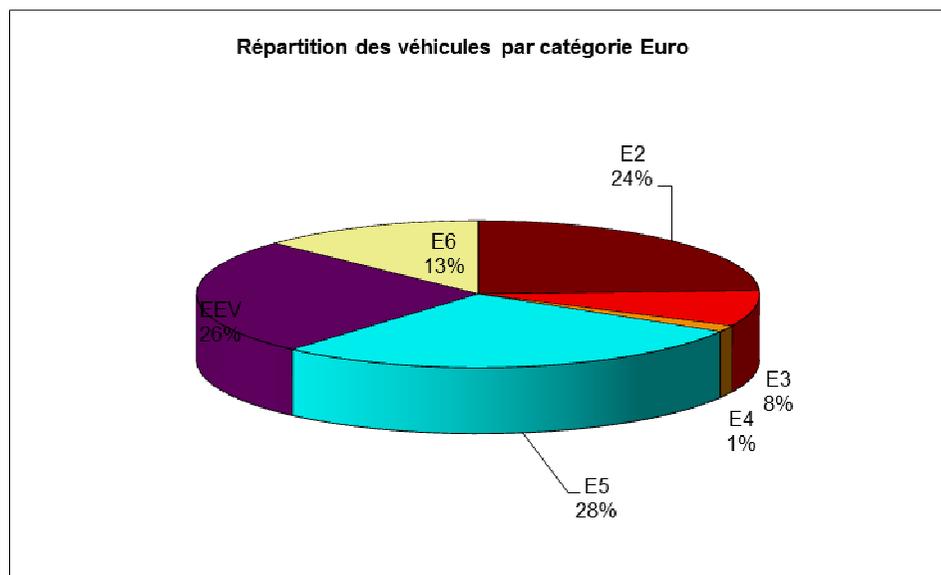
Le tableau ci-dessous présente la décomposition du parc affrété par exploitant, avec indication de l'âge moyen annuel.

EXPLOITANT	NB DE VEHICULES	AGE MOYEN (en année)
CARPOSTAL	22	1,09
CARS DE LA VALLEE	8	2,54
CARS ST CHAMONAIS	8	0,33
CHAZOT	14	4,07
FLOURET	2	7,00
MAISONNEUVE	11	4,82
PHILIBERT	6	0,61
PLANCHE	16	0,61
SRT	16	4,94
THEVENET	3	1,22
TRANSROCHE	12	4,81
GIHP	5	2,00
	123	2,84



Nombre d'autobus et minibus par catégorie Euro et filtre à particules au 31/12/2017 (parc STAS)

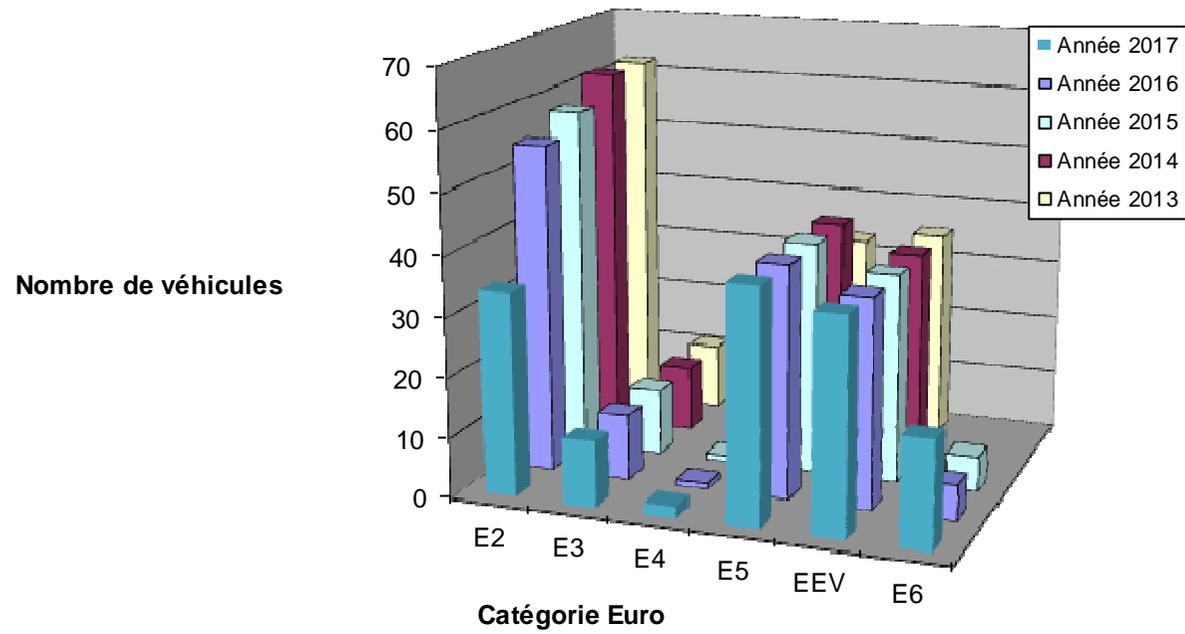
	E0	E1	E2	E3	E4	E5	EEV	E6	Total
GO	0	0	2	0	1	39	36		78
FAP GO	0	0	32	11	1	0	0	18	62
Total	0	0	34	11	2	39	36	18	140



Il est à noter qu'à compter de cette année, et pour tenir compte de l'évolution des normes, les critères de classement des véhicules vis-à-vis de l'émission de particules ont été durcis. Pour appartenir à la catégorie supérieure (cases vertes des tableaux) les véhicules doivent répondre aux normes environnementales suivantes :

- Catégorie Euro 5 ou supérieure pour les véhicules sans filtre à particules
- Catégorie Euro 4 ou supérieure pour les véhicules avec filtre à particules

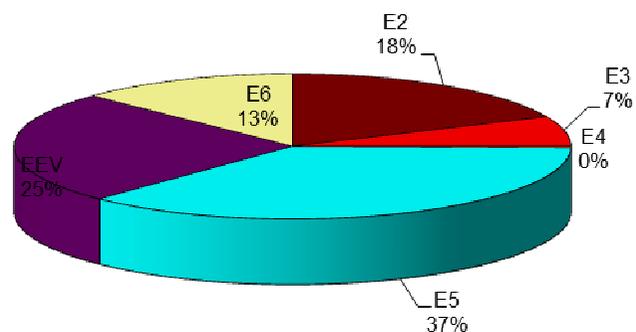
### Evolution du nombre de véhicules par catégorie Euro



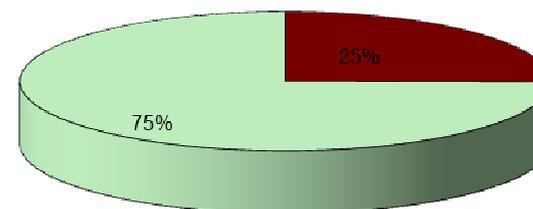
Kilomètres véhicules par catégorie Euro, type de carburant et filtres à particules autobus et minibus (parc STAS).

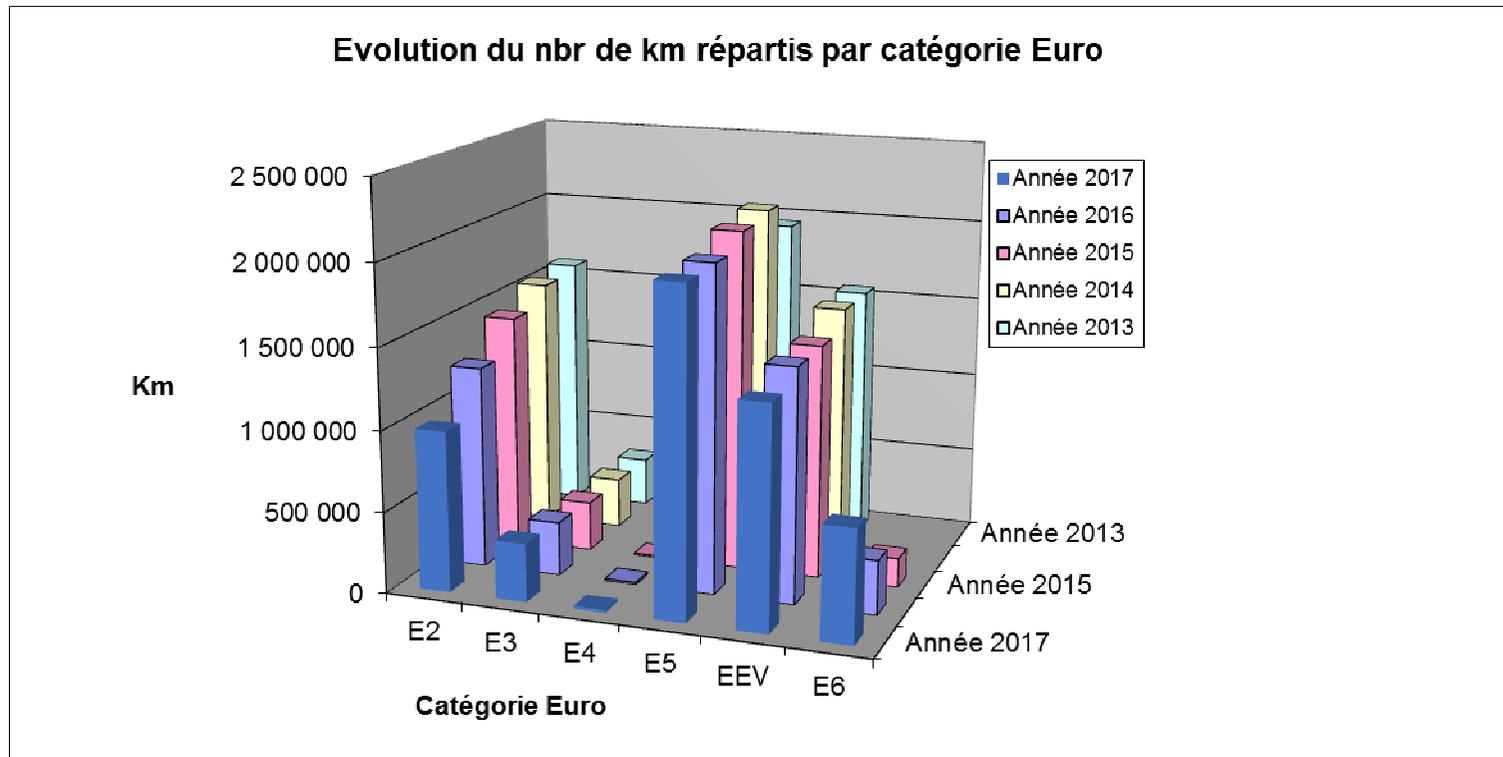
2017	E0	E1	E2	E3	E4	E5	EEV	E6	Total	%	
GO	0	0	46 223	0	9 346	1 993 092	1 356 841		3 405 502	62,97%	
FAP GO	0	0	944 761	360 295	7 260	0	0	690 122	2 002 438	37,03%	
Total	0	0	990 984	360 295	16 606	1 993 092	1 356 841	690 122	5 407 940		
%	0,00%	0,00%	18,32%	6,66%	0,31%	36,85%	25,09%	12,76%			
									km ordinaires	1 360 625	25,16%
									km propres vis-à-vis des particules	4 047 315	74,84%

**Km répartis par catégorie Euro**



**Km répartis vis à vis de l'émission de particules**





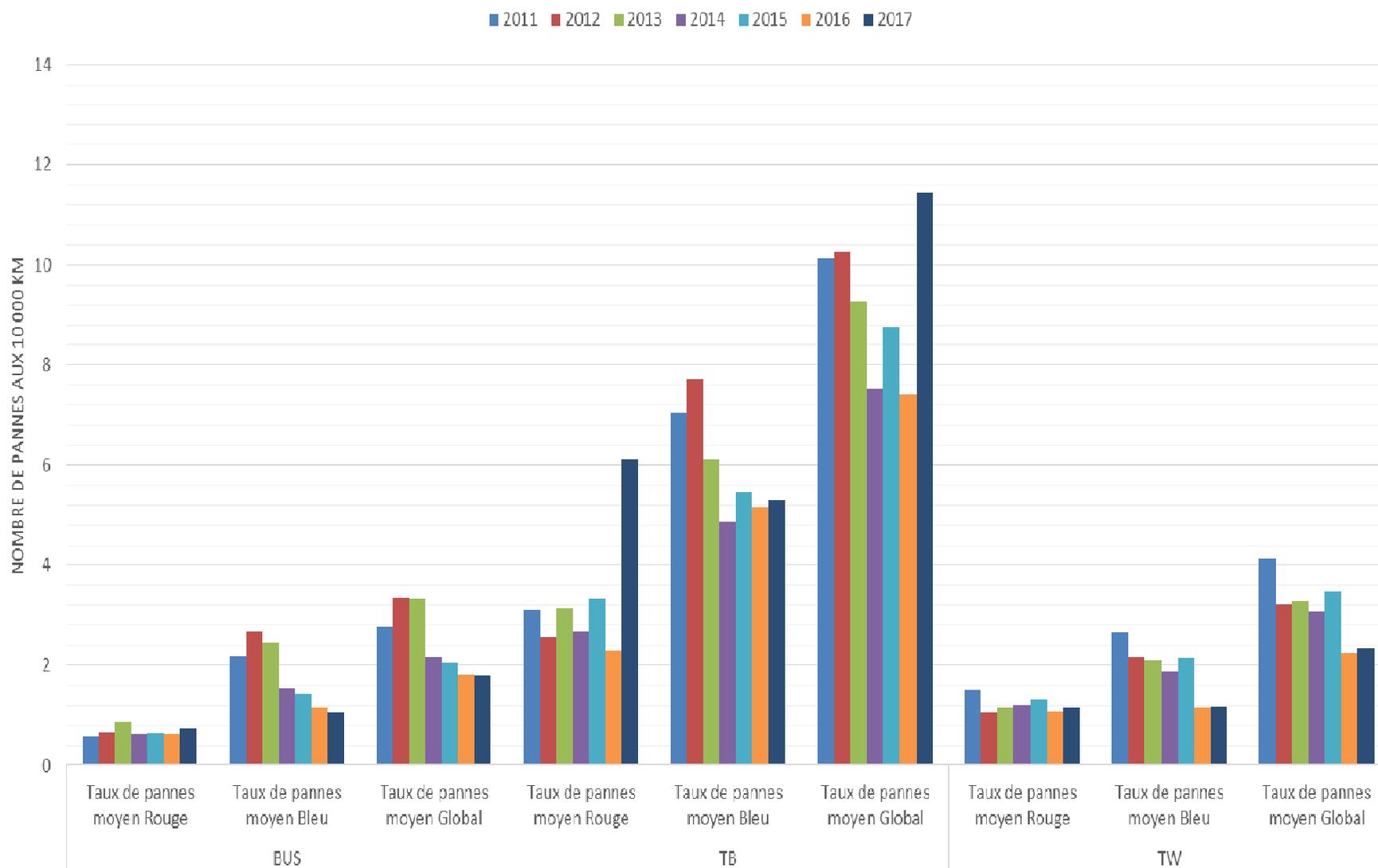
## La Maintenance des véhicules

La politique de maintenance 2017 continue de s'inscrire dans la démarche de progrès continu associée à la certification ISO 9001 en place depuis 2010.

Le taux de pannes global tous modes confondus est stable à environ 2 pannes aux 10 000 km. Le taux de pannes rouges a un peu augmenté avec l'accroissement du nombre de véhicules dont l'âge est supérieur à 16 ou 17 ans, et en raison de l'allègement de la maintenance préventive systématique sur les véhicules en fin de vie.

Le taux de disponibilité des trolleybus demeure faible et le taux de pannes a été élevé en 2017. Etant donné le caractère aléatoire des pannes et le peu de répétitivité des incidents, il est impossible d'identifier des actions de fond de fiabilisation. Le diagnostic et la réparation restent compliqués et coûteux en heures et en pièces de rechange, d'autant que l'approvisionnement de ces dernières devient de plus en plus hasardeux.

## Evolution des taux de pannes moyens entre 2011 et 2017



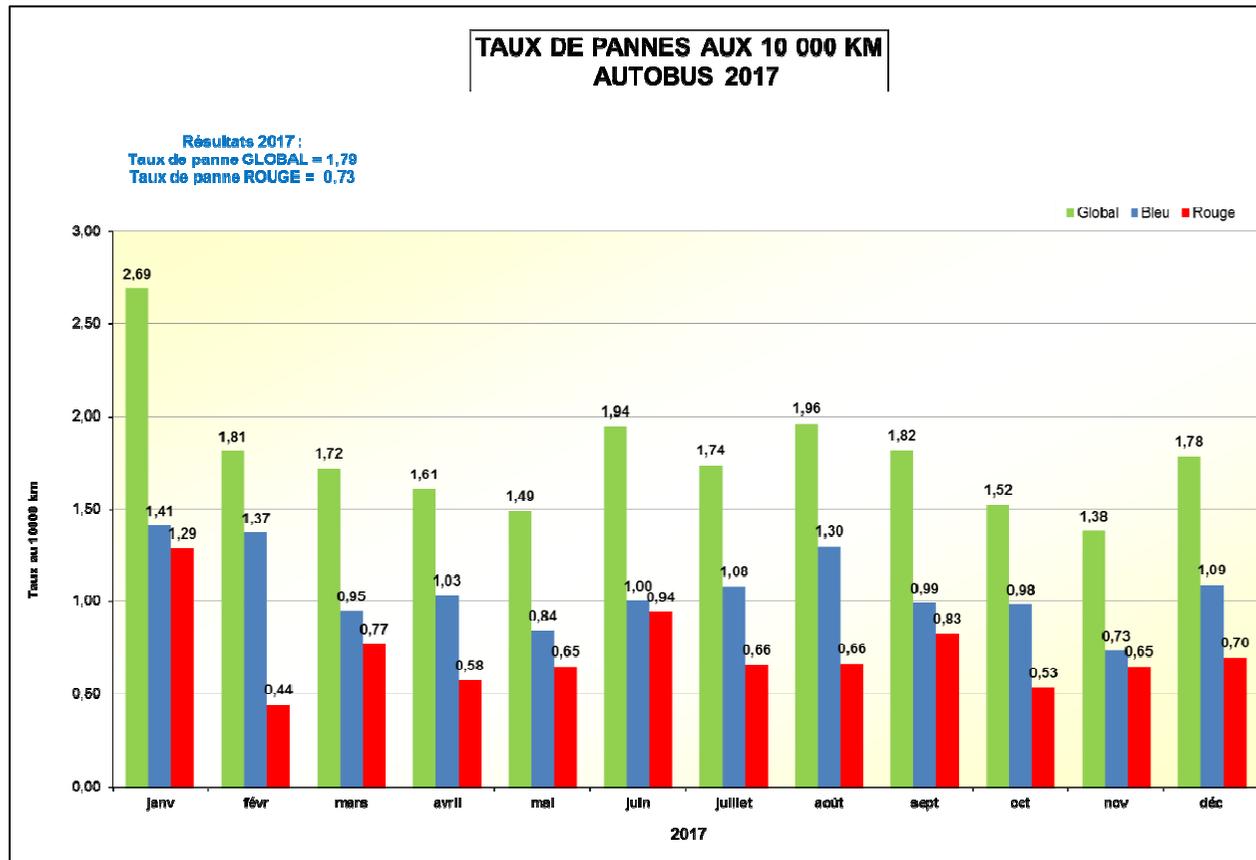
L'autobus :

En 2017, le taux de pannes global passe de 1,80 panne aux 10 000 km en 2016 à 1,79 en 2017. La répartition pannes bleues pannes rouges évolue avec une augmentation légère du pourcentage de pannes rouges. La principale cause est le vieillissement des véhicules Euro II et plus particulièrement les Agora standards et articulés qui ont encore parcouru de nombreux km et sur lesquels les opérations de maintenance préventives ont été limitées au vu de leur réforme prochaine.

Le taux de pannes des Citelis articulés demeure plus élevé que la normale. Les effets des remises à niveau réalisées par Iveco devraient apparaître en 2018 dans la mesure où ces dernières ont pour la plupart été réalisées au cours du deuxième semestre 2017.

Les Urbanway ont un niveau de fiabilité satisfaisant.

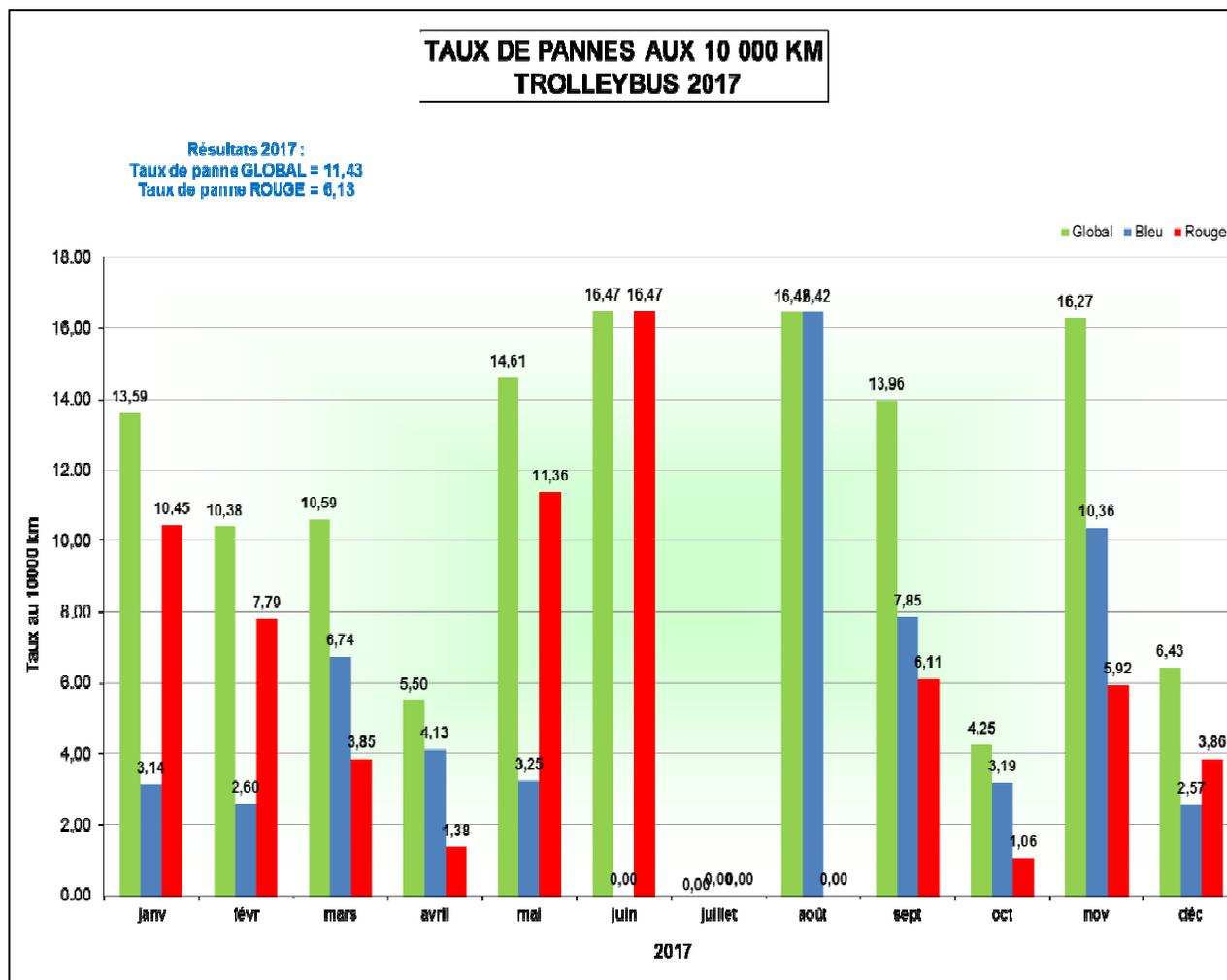
Nous avons observé en 2017 une stabilisation du nombre de pannes récurrentes avec en 5 ans une division par 2 du nombre de pannes concernant le circuit de refroidissement des véhicules et par 3,7 des pannes concernant les problèmes de démarrage.



### Le trolleybus :

Le taux de pannes global des trolleybus s'est détérioré en 2017 avec 11,43 pannes aux 10 000 km (7,42 pannes en 2016).

Il n'a pas été possible d'identifier de pistes de progrès potentielles. Les pannes sont traitées au cas par cas avec des délais d'immobilisation variables en fonction des approvisionnements, et des disponibilités des pièces de rechange. Pour résoudre partiellement les problèmes de pièces et en raison de l'impossibilité de faire réparer certains composants dans des délais raisonnables, il a été décidé d'arrêter 2 véhicules. L'augmentation du nombre de rechanges ainsi artificiellement généré permet de disposer de délais de réparation augmentés avant rupture. Le maintien en activité des 9 autres véhicules en est facilité.



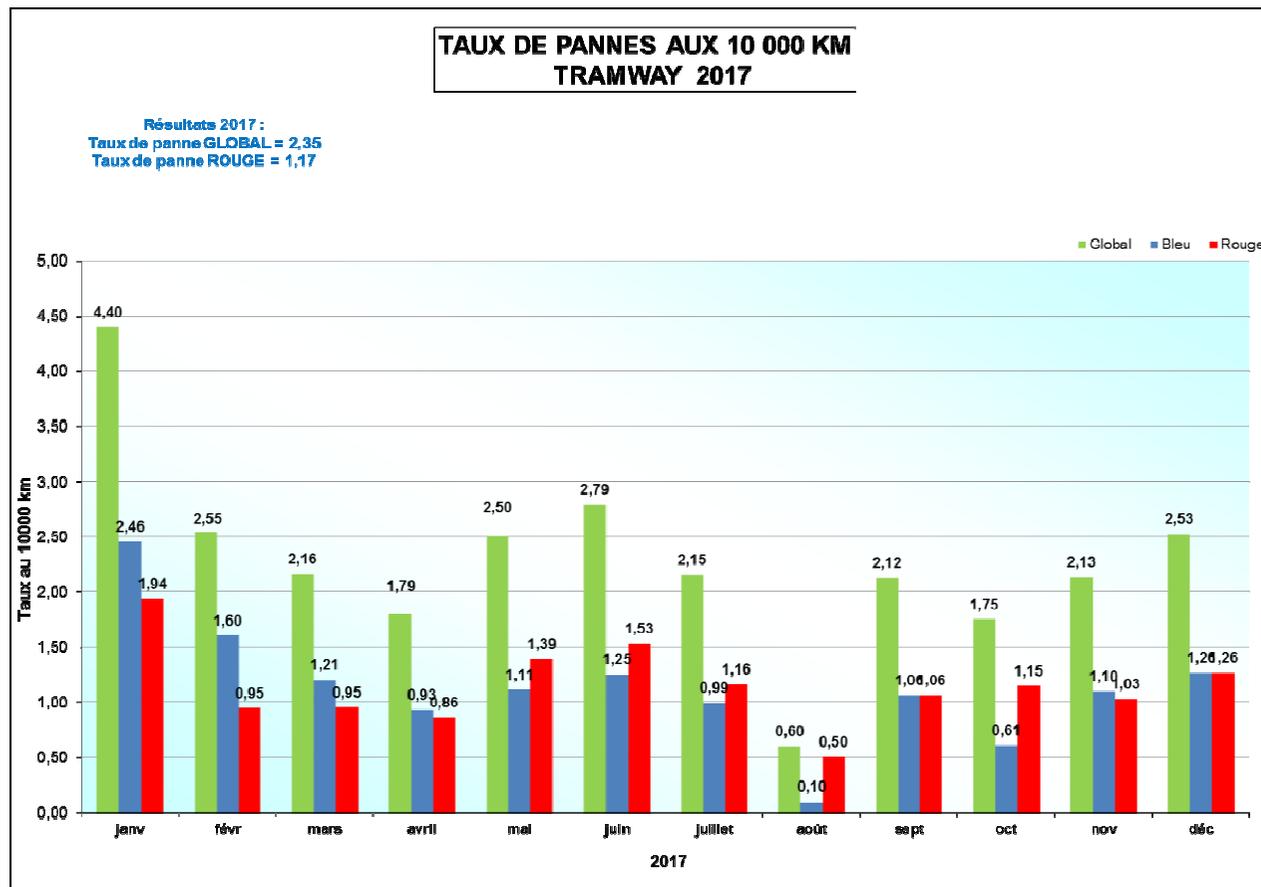
### Le tramway :

Rames SET :

En 2017, le taux de pannes global du tramway augmente légèrement avec 2,35 pannes aux 10 000 km par rapport à 2,24 en 2016.

Cette augmentation est principalement due aux rames SET 1 dont le taux se dégrade un peu autour de 3 pannes aux 10 000 km, il devrait s'améliorer dans le futur à la suite de la visite VP7 à 1 000 000 de km. Les SET 2 sont stables aux environs de 2 pannes aux 10 000 km.

En 2017, nous n'avons pas relevé de sujet récurrent sur les rames SET.

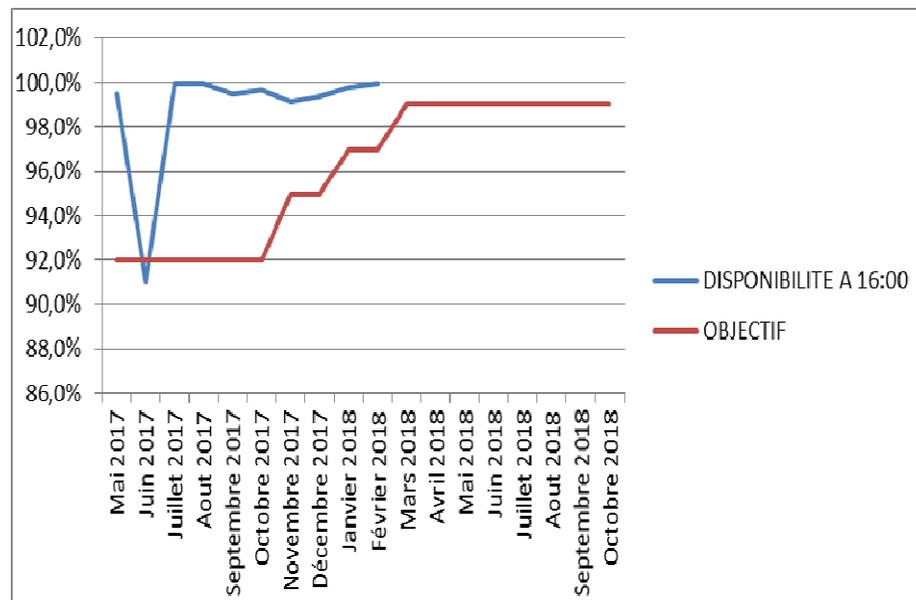
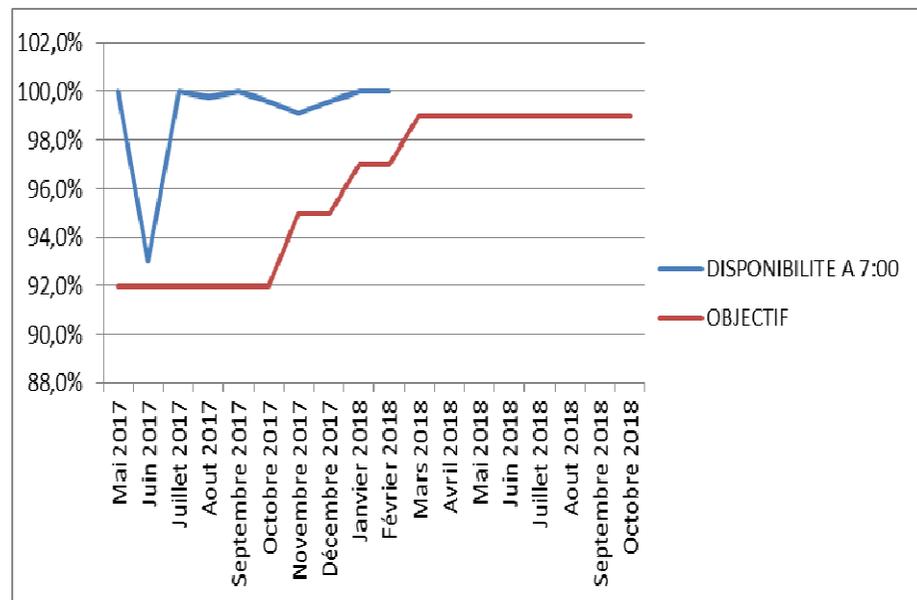




Rames CAF :

Il est encore trop tôt pour mener une analyse différenciée complète entre les rames SET et les rames CAF du fait de la période de déverminage de ces dernières.

Néanmoins, le suivi contradictoire contractuel mené avec le fournisseur met en évidence un très bon taux de disponibilité de l'ordre de 99 % depuis août 2017, calculé sur la base de deux mesures quotidiennes (une à 7h00 et une à 16h00).



En parallèle, un suivi des pannes en exploitation est réalisé avec comme indicateur le MKBF (Mean Kilometer Between Failures), qui correspond à la moyenne des km de bon fonctionnement entre deux pannes. A l'avenir, cette méthode devra faire l'objet d'un retraitement pour permettre des comparaisons directes entre type de rames différentes. Les objectifs sont globalement tenus avec toutefois un écart en ce qui concerne le nombre de retour exécutés en haut le pied qui est encore sensible.

En 2017, aucun incident de niveau 5, nécessitant un attelage n'a été relevé, confirmant ainsi la très bonne tolérance de ces matériels aux pannes graves et leur capacité à revenir au dépôt par leur propres moyens fut-ce en haut le pied.

Les principaux sujets récurrents identifiés sont :

- La mise au point du freinage et du dispositif anti patinage.
- Le fonctionnement et le réglage des essuies glaces.
- Les défauts des parebrises (déformations optiques aléatoires résultant d'un défaut de maîtrise du processus de production).
- La tenue des ampoules de phares.

Tous ces points font l'objet de plans d'actions dans le cadre de la garantie constructeur.





## 2.3 – L'IMPACT ENVIRONNEMENTAL DE L'EXPLOITATION

### 2.3.1 - VEHICULES THERMIQUES

Le tableau ci-dessous synthétise l'impact environnemental direct des véhicules d'exploitation à énergie thermique (parc STAS).

		Année 2017	Année 2016	Année 2015	Année 2014	Année 2013	Année 2012	Année 2011	Evolution au km 2017 / 2016	Evolution au km 2017 / 2011
Véhicules thermiques	Km parcourus	5 407 940 km	5 375 228	5 485 628	5 582 114	5 452 020	5 203 981	5 154 776		
	Quantité totale de carburant fossile consommée	2 683 m3	2 644	2 710	2 770	2 729	2 677	2 681		
	Quantité de gazole consommée	2 683 m3	2 644	2 710	2 770	2 729	2 594	2 366		
	Quantité d'émulsion eau gazole consommée	0 m3	0	0	0	0	83	315		
	Consommation moyenne	49,62 l/100km	49,19	49,40	49,63	50,06	51,44	52,01	0,87%	-4,60%
	Evolution de la consommation par rapport à l'année précédente	0,44 %	-0,43	-0,46	-0,87	-2,68	-1,09			
	Economie de CO2 correspondante *	-36,09 t	35,31	37,98	74,27	224,56	76,05			
	Quantité de CO2 produite directement	8 244 t	8 123	8 326	8 511	8 386	8 225	8 237	0,88%	-4,60%
	Quantité d'oxydes d'azote produite directement	62 t	69	75	79	79	78	89	-10,69%	-33,60%
	Quantité de particules émises	260 kg	285	307	325	312	318	357	-9,32%	-30,58%
	Quantité de particules évitées par l'utilisation de FAP sur les véhicules <E4	387 kg	451	498	533	563	589			
	Quantité de CO produite directement	6 454 kg	6 578	6 945	7 090	6 641	6 334	7 138	-2,48%	-13,82%
	Quantité d'hydrocarbures imbrulés produite directement	456 kg	535	595	637	644	718	1 019	-15,28%	-57,35%

\* Facteur d'émission retenu pour les calculs : 3,07235 kg CO<sub>2</sub> / litre de gazole consommé (donnée issue base carbone ADEME (Edition du 30 juin 2013), qui intègre la production CO<sub>2</sub> du puits à la roue.

Nota : Pour coller aux suivis actuels, la méthode de calcul des particules émises est aujourd'hui plus exhaustive. Les données des années précédentes ont été recalculées suivant cette méthode pour permettre de suivre l'évolution à périmètre identique.

L'augmentation de la consommation moyenne des véhicules n'est pas due à une dégradation des performances des véhicules ou de la conduite, mais à une répartition différente des km roulés. Depuis le nouveau réseau, le ratio entre km roulés en articulés sur les km roulés en standard a augmenté, ce qui explique cette apparente dérive. La consommation par catégorie de véhicule reste orientée à la baisse, même si l'on tend progressivement vers une limite.

La réduction de la quantité d'oxydes d'azote émise se poursuit à un rythme soutenu en raison du remplacement de véhicules Euro 2 qui ne traitaient pas cette problématique par des véhicules Euro 6 dont c'est le point fort.

## 2.3.2 - VEHICULES ELECTRIQUES

Le tableau ci-dessous synthétise l'impact environnemental direct des véhicules d'exploitation à énergie électrique.

		Année 2017	Année 2016	Année 2015	Année 2014	Année 2013	Année 2012	Année 2011	Evolution au km 2017 / 2016	Evolution au km 2017 / 2011
Véhicules électriques  (tramway + trolleybus)	Km parcourus	1 776 574 km	1 824 800	1 859 827	1 838 131	1 931 179	1 832 753	1 865 643		
	Qté d'énergie électrique consommée pour la traction ***	4 346 624 kWh	3 925 407	4 036 794	3 994 682	4 369 591	4 685 648	4 556 566		
	Consommation spécifique moyenne au km parcouru	2,447 kWh/km	2,151	2,171	2,173	2,263	2,557	2,442	13,74%	0,18%
	Consommation spécifique moyenne au PKO (places kilomètres offertes)	17,653 Wh/PKO	16,470						7,18%	
	Qté de CO2 émise directement (TB en autonomie) et indirectement (TW et TB en mode électrique)**	246 t	234	247	253	278	323	440	7,98%	-41,29%
	Qté de carburant fossile économisée	1 081 m3	1 177	1 278	1 255	1 304	1 240	1 282	-5,66%	-11,45%
	Qté de CO2 évitée par la traction électrique / autobus thermiques	3 091 t	3 409	3 714	3 647	3 780	3 399	3 554	-6,87%	-8,67%
	Qté d'oxydes d'azote évitée par la traction électrique	14 t	15	16	15	16	15	16	-4,13%	-8,11%
	Qté de particules évitée par la traction électrique	84 kg	90	91	87	92	84	98	-4,13%	-9,99%
	Qté de CO évitée par la traction électrique	262 kg	328	388	417	583	438	562	-17,95%	-51,04%
	Qté d'hydrocarbures imbrulés évitée par la traction électrique	46 kg	46	44	36	37	26	60	2,71%	-19,49%

\*\* Facteur d'émission retenu pour les calculs : 53,00 g CO<sub>2</sub> /kWh électrique. Donnée issue base carbone ADEME (Edition du 30 juin 2013), qui intègre les spécificités du parc électronucléaire français.

\*\*\* Il s'agit des kWh consommés exclusivement en traction, l'alimentation des différentes installations auxiliaires fixes (DAT notamment en est exclue).

L'introduction des rames CAF produit une forte augmentation de la consommation d'énergie au kilomètre parcouru. En effet ces rames plus longues et plus lourdes consomment d'avantage au km. En revanche si l'on rapporte la consommation au nombre de places kilomètres offertes (PKO) l'augmentation est moins sensible. Cet indicateur a été introduit cette année, le calcul d'évolution n'a été réalisé rétroactivement que par rapport à l'année 2016. Le ratio des km roulés entre SET et CAF étant encore faible en 2017, il conviendra d'attendre un peu pour que cet indicateur se stabilise.

## 2.4 – L'ESTIMATION DU TRAFIC

### 2.4.1 – CONTEXTE DE L'ANNEE 2017

L'année 2017 est caractérisée par plusieurs événements dont l'influence sur le résultat final de la fréquentation annuelle du réseau STAS a été plus ou moins importante en fonction de leur date d'apparition et de leur niveau d'impact quantitatif ou qualitatif. Les événements les plus significatifs sont rappelés ci-après.

- Une augmentation tarifaire des titres monomodaux STAS a été appliquée le 3 janvier 2017 conduisant à une hausse moyenne pondérée de +1,43%. Tous les titres d'abonnement ont subi une augmentation à l'exception du titre annuel Grand Public ainsi que ceux qui découlent de ce tarif (abonnements PDE et STAS + Citiz Grand Public). A l'inverse, parmi les titres à décompte de voyage, seul le titre « 1 Voyage vendu à bord des bus » a augmenté, passant de 1,50€ à 1,60€, tous les autres restant identiques aux valeurs de 2016 qui sont en vigueur depuis octobre 2014 ou janvier 2015.
- Une évolution tarifaire des produits multimodaux OÙRA! de type Combiné TER+STAS et T-Libr S a été appliquée au 1<sup>er</sup> août 2017 (dès le 20 juillet 2017 pour la mise en vente des titres mensuels du mois d'août) correspondant à une hausse moyenne pondérée théorique de 1,06%.
- L'introduction d'une nouvelle modalité d'achat, d'usage et de paiement d'un titre STAS avec le lancement de la formule Liberté le 13 février 2017. Cette formule de postpaiement permet à celui qui la souscrit de se déplacer sur le réseau STAS avec son support carte OÙRA! nominatif sans avoir à se soucier de recharger un titre STAS. Les validations réalisées sur le réseau STAS le mois M font l'objet d'un décompte mensuel et sont facturées au début du mois M+2, avec justificatif, au tarif de 1€ le voyage de 1h30 (comme le titre Souplesse équivalent acheté en prépaiement).
- Une année 2017 de 364 jours d'activité, soit un jour de moins qu'en 2016 qui était une année bissextile. En théorie cela conduit à une perte d'activité de -0,27% en 2017. Dans les faits, compte tenu des caractéristiques calendaires des offres de service de chacune des deux années considérées, à savoir 251,6 Equivalent Jours Pleins en 2017 contre 252,1 EJP en 2016, la pénalisation se limite à -0,20%.
- Des modifications de l'offre caractérisées à la fois par des évolutions importantes en termes de matériel d'exploitation en début et en milieu d'année 2017 et par la mise en place d'un nouveau réseau à la rentrée scolaire de septembre 2017. Côté matériel, il convient dans un premier temps de rappeler la mise en service des bus articulés de type Urbanways présentés à la Presse et au Public en janvier 2017 et déployés sur le réseau à partir de février 2017. Dans un second temps c'est la nouvelle génération de rames de tramway livrée par le constructeur CAF qui a été mise en service commerciale suite aux 2 journées d'inauguration des 03 et 04 mai 2017. Ces rames plus longues de 10m, plus spacieuses, plus capacitives, mieux équipées (écrans FTP, climatisation, wifi) ont été déployées progressivement passant de 4 rames en exploitation au mois de mai jusqu'à 12 rames en exploitation en décembre 2017 pour atteindre un volume cumulé de 241 144 km utile, soit près de 15% des km commerciaux 2017 effectués en mode tramway.

- L'autre événement majeur de 2017, en termes d'évolution de l'offre, concerne la mise en place du nouveau réseau 2017 à partir du jeudi 31 août 2017. Ce nouveau réseau repose principalement sur la création des lignes bus Métropoles au nombre de 7, caractérisées par leur haut niveau de service tant en terme de fréquence que de cadencement, par leur visibilité partout dans l'agglomération, et enfin par la mise en œuvre d'une signalétique et d'une livrée spéciale les rendant plus facilement repérables et identifiables par la clientèle et plus généralement par les habitants de Saint-Etienne Métropole. En complément le nouveau réseau 2017 s'accompagne d'une restructuration du réseau des lignes du Gier avec une convergence temporelle des lignes autour de la Place du Moulin à Saint-Chamond facilitant ainsi la correspondance entre les différentes lignes desservant ce secteur. Enfin le nouveau réseau voit la mise en place d'une offre de Transport à la Demande (TAD) dénommée ProxiSTAS permettant d'apporter un service aux communes de Saint-Etienne Métropole qui n'étaient desservies à ce jour.
- Une autre évolution de l'offre de transport en 2017 est à signaler avec la création du service expérimental « NoctamBus » à partir du jeudi 30 novembre 2017. Basé sur 2 lignes en circulation avec un départ toutes les heures, entre minuit et 5h du matin, trois nuits par semaine, les jeudis, vendredis et samedis, cette offre vise à apporter une réponse aux demandes spécifiques de mobilité en soirée, en particuliers pour les nombreux étudiants de Saint-Etienne Métropole.
- L'implication de la STAS et de Trandev dans la participation à la Biennale du Design 2017 de Saint-Etienne Métropole qui s'est déroulée du 9 mars au 9 avril 2017. A cette occasion des titres journées STAS ainsi qu'une déclinaison d'un titre multimodal Combiné TER+STAS 1 Jour sur la liaison TER entre Lyon et Saint-Etienne ont été proposés à la clientèle occasionnelle pour faciliter l'accès et les déplacements entre les différents sites de la Biennale du Design et les lieux de vie de la métropole stéphanoise.
- La période d'été 2017 a été marquée par des travaux qui ont conduit à une interruption de l'exploitation des lignes de tramway entre Bellevue et Solaure pendant 7 jours (du 24 juillet au 30 juillet) et entre Terrasse et Hôpital Nord pendant 28 jours (du 24 juillet au 20 août). Un service de remplacement ont été assurés par des autobus articulés.
- En matière d'intempéries l'année 2017 a connu 5 journées pénalisantes de neige, les 14/01, 15/01, 01/12, 17/12 et 18/12 contre 4 journées en 2016. A noté aussi, une journée d'inondation le 14/06/2017, avec un fort impact sur le secteur de Bergson ayant conduit à une immobilisation des lignes de Tram pendant une quarantaine de minutes.
- Un autre événement en lien avec les conditions climatiques est à signaler. Il concerne la ligne 36 Saint-Etienne <> Base nautique de Saint-Victor qui est mise en service chaque année, depuis 2014, pendant les mois de juillet et août. En 2017, la baignade a été interdite très souvent à raison de 75% des jours de desserte (38 jours au total) occasionnant une baisse de fréquentation de -40% par rapport à l'été 2016.
- 3 journées de mouvement de grève d'une partie du personnel STAS ont eu lieu en 2017, les 12/09, 20/09 et 21/10 contre 4 journées en 2016 et aucune en 2015.
- Pour ce qui concerne les journées de manifestation qui ont pénalisé l'exploitation des lignes de tramway en 2017, on en dénombre 13 contre 29 l'année précédente, dont la moitié était liée en 2016 à la contestation de la loi travail « El Khomri ».

- Pour mémoire, rappelons que deux journées de gratuité ont été organisées les samedis 16 et 23 décembre 2017 dans le cadre des actions conduites pour les fêtes de fin d'année, comme cela avait été le cas en 2016 (samedi 10 et 17 décembre 2016). Une autre journée de gratuité a eu lieu le samedi 06 mai 2017 qui suivait les 2 journées d'inauguration des nouvelles rames de tramway CAF du mercredi 03 et du jeudi 04 mai 2017. Cette gratuité était partielle puisque limitée aux seules lignes de Tramway et a conduit à une baisse globale des validations de -60% par rapport à l'activité habituelle d'un samedi.
- Enfin pour être complet, il convient d'évoquer les difficultés rencontrées dans le fonctionnement du système billettique en lien avec les changements apportés au cours de l'année 2017, qu'il s'agisse du nouveau couplage SAE-SBI (Système d'Aide à l'Exploitation - Système Billettique Interopérable) conséquence du renouvellement du SAE en début d'année 2017, du déploiement des nouvelles rames CAF ou du lancement du nouveau réseau, ce dernier s'accompagnant à la fois d'une nouvelle topologie des lignes mais aussi d'une modification de la répartition de certaines lignes entre les véhicules STAS et les véhicules des nouvelles sociétés affrétés, récemment re-contractualisées suite à l'appel d'offre d'affrètement lancé en novembre 2016. Cela a conduit dans certains cas à des situations plus fréquentes de délocalisation des véhicules, à des mises hors service des valideurs empêchant la validation des voyageurs, voire à des pertes de validations. C'est ainsi que l'on identifie une période de 11 jours, entre le 31 août 2017, date de lancement du nouveau réseau et le 10 septembre pendant lesquels, en dépit d'une présence très nombreuse d'agents STAS sur le terrain pour informer la clientèle et l'aider à s'approprier le nouveau réseau, en incitant les passagers à valider, le nombre de validations du nouveau réseau est inférieur de plus de 202 300 validations par rapport à la même période de 2016. De même il a été constaté l'absence de validation sur la rame 919 au-delà du 10 septembre jusqu'au 27 septembre 2017 ainsi que sur la rame 929 entre le 20 octobre et le 30 décembre 2017. Ces deux rames ayant effectués près de 12600 km commerciaux, cela représente un volume de près de 116 400 validations manquantes. En conséquence, pour neutraliser ces deux effets, un total de 318 700 validations a été ajouté au volume des validations brutes pour établir le bilan de la fréquentation annuelle 2017 du réseau STAS. Ces validations ont été réparties au prorata des validations des titres par lignes.

Au final, les validations totales (première montée + correspondance) associées à l'activité billettique du réseau STAS pour l'année 2017 s'élève à 33 769 729, auxquelles il convient d'ajouter les « validations beacon » des titres m-ticket dont le volume total sur l'année 2017 s'établit à 62 479 validations, ce qui conduit au bilan global de 33 832 208 validations.

Cette valeur traduit une augmentation de +212 630 validations par rapport au chiffre constaté pour l'année 2016, soit une évolution de +0,6%. Si on exclue les validations enregistrées dans les P+R, on comptabilise un total de 33 529 217 validations en 2017 contre 33 348 840 en 2016, soit une augmentation de +180 377 validations représentant une hausse de +0,5% de l'activité réalisée sur les lignes du réseau STAS.

En complément, si on compare l'évolution des validations en Première Montée (hors P+R), assimilées à la notion de déplacements, avec l'évolution des validations totales hors P+R (Première Montée + Correspondance), assimilées à la notion de voyages, on constate une progression de +1,5% en 2017 par rapport à 2016. Ce phénomène traduit une amélioration plus forte, d'environ +0,9 point, du nombre de déplacements par rapport au nombre de voyages pour l'année 2017 avec en corollaire une baisse relative du nombre des validations en correspondance. Cet accroissement du nombre de déplacements conduit à une valeur de la recette au déplacement de 0,61€ (HT) contre 0,62€ (HT) en 2016.

Sur l'année 2017, la valeur du coefficient global de non-validation s'établit à 1,3105 en 2016 contre 1,3095 en 2016, traduisant une légère augmentation du taux de non validation de 23,6% à 23,7%. Cette dégradation se manifeste à travers la modification significative du ratio « Validation en Correspondance / Validation en Première Montée » (VCo/VPM) entre 2017 et 2016, puisqu'il s'établit à 53,9% en 2017 contre 55,1% en 2016.

## 2.4.2 – FREQUENTATION 2017 PAR TITRES

Le tableau suivant fournit le total des validations annuelles 2017 ainsi que l'estimation de la fréquentation 2017 (avec rappel des valeurs 2016) pour l'ensemble des titres monomodaux STAS et des produits multimodaux OÙRA!

	Type de Titres :	Validations de l'année 2016	Fréquentation estimée pour l'année 2016	% de la Fréquentation de l'année 2016	Validations de l'année 2017	% des validations de l'année 2017	Fréquentation estimée pour l'année 2017	% de la Fréquentation de l'année 2017	% d'évolution Fréquentation 2017 / 2016
1	1 Voyage	1 736 708	2 014 906	4,6%	1 620 707	4,8%	1 880 339	4,3%	-6,7%
2	1 Voyage vendu à bord	1 713 481	1 909 932	4,4%	1 404 634	4,2%	1 565 741	3,6%	-18,0%
3	10 Voyages	5 419 250	6 902 805	15,8%	5 631 811	16,8%	7 173 800	16,3%	3,9%
4	Voyage Souplesse	892 284	1 102 131	2,5%	892 630	2,7%	1 102 576	2,5%	0,0%
5	Bonus 5 Voyages	26 951	27 218	0,1%	36 378	0,1%	36 736	0,1%	35,0%
6	1 Voyage « m-ticket »	2 405	2 982	0,0%	6 132	0,0%	6 835	0,0%	129,2%
7	10 Voyage « m-ticket »	18 860	23 381	0,1%	56 347	0,2%	71 775	0,2%	207,0%
8	Formule Liberté				179 540	0,5%	200 134	0,5%	0,0%
9	10 Voyages Réduit	5 720	6 773	0,0%	2 029	0,0%	2 401	0,0%	-64,6%
10	Voyages CMU	82 778	101 771	0,2%	88 516	0,3%	108 813	0,2%	6,9%
11	100 Unités	28 864	36 551	0,1%	12 025	0,0%	15 229	0,0%	-58,3%
12	Groupe 10 Voyages	2 767	2 968	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	-100,0%
13	Groupe Classe	205 740	233 634	0,5%	201 848	0,6%	229 218	0,5%	-1,9%
14	50 Voyages Ancien Combattant	135 209	171 895	0,4%	136 188	0,4%	173 140	0,4%	0,7%
15	20 Voyages Senior (Villars)	2 066	2 151	0,0%	7 520	0,0%	7 827	0,0%	263,9%
16	Titres Journée(s) City Card	862	862	0,0%	1 010	0,0%	1 010	0,0%	17,2%
17	1 Jour Evènementiel	19 170	20 387	0,0%	9 459	0,0%	10 057	0,0%	-50,7%
18	1 Jour Samedi	28	28	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	-100,0%
19	1 Mois Offre d'Essai	31 663	36 315	0,1%	23 766	0,1%	27 258	0,1%	-24,9%
20	Mensuel Elève Etudiant -26 ans	707 359	1 004 116	2,3%	701 574	2,1%	995 953	2,3%	-0,8%



21	Mensuel -26 ans	284 674	405 816	0,9%	260 889	0,8%	371 895	0,8%	-8,4%
22	Mensuel	1 207 666	1 394 375	3,2%	1 144 827	3,4%	1 321 814	3,0%	-5,2%
23	Mensuel Tremplin	1 101 709	1 377 449	3,2%	1 122 565	3,3%	1 403 546	3,2%	1,9%
24	Mensuel CMU	3 682 447	4 797 312	11,0%	3 908 498	11,7%	5 091 995	11,6%	6,1%
25	Annuel Elève Etudiant -26 ans	8 183 659	11 920 665	27,3%	8 201 268	24,5%	11 945 967	27,2%	0,2%
26	Scolaire CG42	127 411	166 601	0,4%	121 915	0,4%	159 416	0,4%	-4,3%
27	Scolaire Liberté	37 360	47 157	0,1%	36 448	0,1%	46 005	0,1%	-2,4%
28	Scolaire Limité	10 956	15 875	0,0%	11 983	0,0%	17 362	0,0%	9,4%
29	Annuel -26 ans	698 551	1 027 090	2,4%	649 607	1,9%	955 117	2,2%	-7,0%
30	1 An Campus Santé Innovation	1 757	2 506	0,0%	1 162	0,0%	1 657	0,0%	-33,9%
31	Annuel	2 175 984	2 740 343	6,3%	2 159 229	6,4%	2 719 332	6,2%	-0,8%
32	Annuel PDE	395 060	505 262	1,2%	406 702	1,2%	520 172	1,2%	3,0%
33	<i>Annuel + Citiz GP + PDE</i>	669	694	0,0%	1 746	0,0%	2 121	0,0%	217,0%
34	Annuel Sénior	1 025 902	1 295 911	3,0%	1 059 638	3,2%	1 338 532	3,0%	3,3%
35	Annuel City Sénior	828 451	1 039 782	2,4%	813 245	2,4%	1 020 707	2,3%	-1,8%
36	Annuel CMU	1 384 249	1 831 564	4,2%	1 432 917	4,3%	1 895 890	4,3%	3,5%
37	Annuel City Collectivité Payant	24 642	31 339	0,1%	29 128	0,1%	37 045	0,1%	18,2%
38	Annuel City Collectivité Gratuit	59 606	75 452	0,2%	67 277	0,2%	85 003	0,2%	12,7%
39	STAS Personnel et famille	230 715	300 701	0,7%	220 297	0,7%	288 442	0,7%	-4,1%
40	T-Libr "S" TER+STAS 1 Voyage	3 033	3 206	0,0%	3 753	0,0%	3 964	0,0%	23,6%
41	T-Libr "S" TER+STAS 10 Voyages	10 999	13 499	0,0%	11 617	0,0%	14 256	0,0%	5,6%
42	T-Libr "S" TER+STAS 1 Mois GP	76 126	90 736	0,2%	73 692	0,2%	87 835	0,2%	-3,2%
43	T-Libr "S" TER+STAS 1 Mois TR	56 196	75 252	0,2%	63 595	0,2%	85 157	0,2%	13,2%
44	T-Libr "S" TER+STAS 1 An GP + PDE	75 849	94 876	0,2%	70 095	0,2%	87 685	0,2%	-7,6%
45	T-Libr "S" TER+STAS 1 An TR et SEM OÙRA!	225 760	295 931	0,7%	211 981	0,6%	277 869	0,6%	-6,1%
46	T-Libr "M" TER+TCL+STAS 1 Mois GP	201 951	249 768	0,6%	213 136	0,6%	263 607	0,6%	5,5%
47	T-Libr "M" TER+TCL+STAS 1	99 939	133 721	0,3%	110 387	0,3%	147 695	0,3%	10,5%

	Mois TR								
48	T-Libr "XL" 1 Mois GP TER+TCL+STAS+LVA+RUBAN	0	0	0,0%	1	0,0%	1	0,0%	0,0%
49	T-Libr "XL" 1 Mois TR TER+TCL+STAS+LVA+RUBAN	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0,0%
50	Combiné TER+STAS1 Mois GP	66 676	83 095	0,2%	71 333	0,2%	88 902	0,2%	7,0%
51	Combiné TER+STAS 1 Mois TR	38 653	51 907	0,1%	37 510	0,1%	50 371	0,1%	-3,0%
52	Combiné TER+STAS 1 Jour Biennale du Design 2017				662	0,0%	819	0,0%	0,0%
	TOTAL (Hors P+R)	33 348 840	43 668 666	100,0%	33 529 217	100,0%	43 939 021	100,0%	0,6%
	Voyages réalisés en fraude sans « Vente de titre »		2 724 116	5,9%			2 662 633	5,7%	
	<b>TOTAL des voyageurs</b>		46 392 782	100,0%			46 601 654	100,0%	0,5%
	Titres validés dans les P+R	270 734	373 230	0,9%	302 991	0,9%	411 520	0,9%	19,5%
	TOTAL (Y compris P+R)	33 619 574	46 766 012	100,9%	33 832 208	100,9%	47 013 174	100,9%	0,5%

La fréquentation du réseau STAS pour l'année 2017 est estimée à 46 601 654 voyages soit une augmentation de +0,5% par rapport à l'année 2016 avec un gain annuel de +208 872 voyages.

Si on ajoute la fréquentation 2017 des P+R, en hausse de +19,5% par rapport à 2016, on atteint une fréquentation totale de 47 013 174 voyages sur les lignes du réseau STAS et dans les P+R, soit une hausse annuelle globale de +0,5% toutes activités de mobilité confondues.

Hors fraude, la fréquentation s'élève à 43 939 021 voyages traduisant une évolution de +270 355 voyages par rapport à l'année 2016 (+0,6%) de la clientèle détentrice d'un titre de transport.

Ce dernier résultat est obtenu avec une légère amélioration du taux de fraude par « absence de titre » de 0,2 points, passant de 5,9% en 2016 à 5,7% en 2017.

L'usage des titres STAS tout au long de l'année 2017 conduit à la synthèse suivante :

- Le titre d'abonnement annuel « Elève Etudiant -26 ans » reste le titre prépondérant de la gamme STAS avec un poids de 27,2%, contre 27,3% en 2016 et une fréquentation de 11 945 967 voyages en 2017 en progression de +0,2%.
- Le titre 10 voyages sur support Ticket Magnétique conserve la seconde position acquise en 2015 avec total de 7 173 800 voyages en 2017, en progression de +3,9% par rapport à 2016, lui conférant un poids de 16,3% contre 15,8% en 2016.
- En troisième position on retrouve le titre mensuel CMU, qui avait acquis cette place en 2016 avec une fréquentation de 5 091 995 voyages en 2017 contre 4 797 312 voyages l'année précédente, soit une progression de +6,1%, ce qui lui confère un poids de 11,6% contre 11,0% en 2016.
- Le cumul des titres unitaires 1h30, 1 voyage et 1 voyage vendu à bord, avec des volumes 2017 respectifs de 1 880 339 et 1 565 741 voyages conserve la quatrième place avec une fréquentation annuelle totale de 3 446 080 voyages, en régression de -12,20% par rapport à 2017, après une régression de -10,0% en 2016, illustrant un transfert en faveur des titres existants 10 voyages, Souplesse et des nouveaux titres de la Formule Liberté lancée en 2017 ou encore des titres M-Tickets déployés en 2016.
- Si on dresse le bilan 2017 de la fréquentation réalisée avec l'ensemble des titres à décompte de voyages, on aboutit à un total annuel de 12 585 600 voyages, en incluant les voyages réalisés avec les titres 50 voyages anciens combattants, 20 voyages senior, M-Ticket ainsi que les 200 130 voyages de la nouvelle Formule Liberté. Ce chiffre est supérieur de +0,4% aux 12 539 000 voyages dénombrés en 2016 et rompt avec la tendance à la diminution de l'usage de ce type de titre constatée en 2015 (-2,5%) et en 2014 (-0,8%).
- Le titre abonnement annuel grand public conserve une cinquième position dans la hiérarchie de l'usage des titres avec un poids de 6,2% comparable aux 6,3% de 2016 et un niveau de fréquentation de 2 719 332 voyages, en diminution de -0,8% par rapport à 2016. Si on ajoute à ce titre les 520 172 voyages des abonnements annuels PDE, en progression de +3,0% par rapport à 2016, ainsi que les 2 120 voyages des titres annuels STAS+Citiz, cela conduit à un volume cumulé de 3 241 625 voyages contre 3 245 605 voyages l'année précédente, soit au final une stagnation de la fréquentation (-0,1%).
- L'abonnement annuel CMU confirme sa sixième place acquise en 2015 avec un volume de 1 895 890 voyages, en progression de +3,5% par rapport aux 1 831 564 voyages annuels de 2016. Le poids de ce titre atteint la valeur de 4,3% en 2017 contre 4,2% en 2016.
- La septième place est occupée dorénavant par l'abonnement mensuel Tremplin avec 1 403 546 voyages correspondant à une hausse de fréquentation de +1,9% sur un an.
- L'usage du titre annuel sénior continue de progresser avec une fréquentation de 1 338 532, en hausse de +3,3% par rapport aux 1 295 911 voyages de 2016, ce qui le place, en 2017, en huitième position dans la hiérarchie des titres STAS. Parallèlement à cette évolution positive, on constate une nouvelle diminution de la fréquentation des titres annuels City Senior de -1,8% avec 1 020 707 voyages en 2017 contre 1 039 782 voyages en 2016. Malgré ce recul, le titre annuel City passe de la treizième à la onzième place, devançant les titres mensuels Elèves Etudiants -26 ans et les annuels -26 ans.

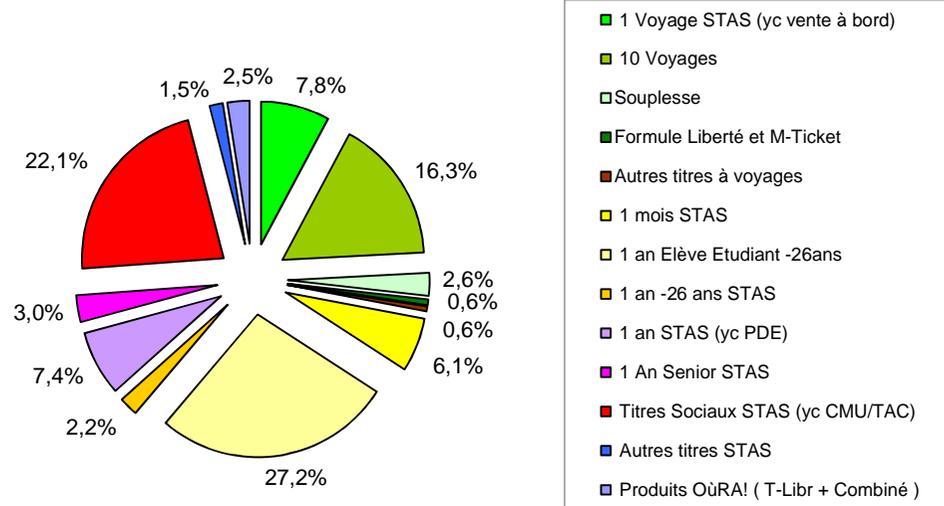
- Le titre mensuel grand public recule de la septième place à la neuvième place, avec un volume de 1 321 814 voyages, en diminution de -5,2% par rapport aux 1 394 375 voyages réalisés en 2016.
- Le titre qui occupe la dixième place reste le titre Souplesse dont la fréquentation de 1 102 576 voyages en 2017 est identique à celle de 2016 avec un poids de 2,5%.
- L'abonnement mensuel Elève Etudiant -26 ans avec 995 953 voyages en 2017 contre 1 004 116 en 2016, soit une baisse de -0,8%, recule d'une place et occupe dorénavant la douzième position dans la hiérarchie 2017 de l'usage des titres.
- Avec 955 117 voyages, l'abonnement annuel -26 ans, clôture la liste des titres qui avoisinent ou dépassent le million de voyages annuels. En baisse de -7,0% par rapport aux 1 027 090 voyages de 2016, il occupe dorénavant la treizième place.

En guise de synthèse, voici dans les tableaux et graphiques qui comparent, sur l'année 2017, la fréquentation et les recettes selon une décomposition en 13 familles de titres.

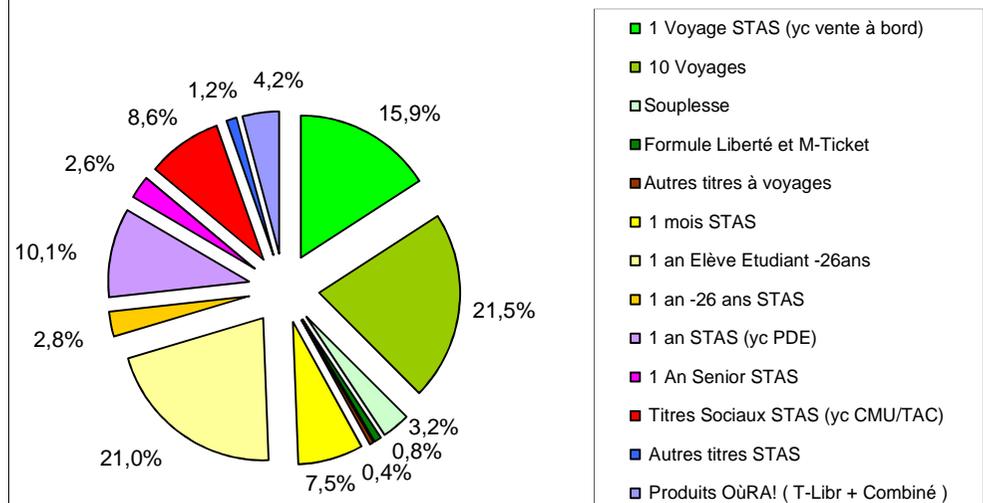
Tableau fréquentation et recettes pour l'année 2017 par grandes catégorie de titres

	LISTE DES TYPES DE TITRES	Fréquentation 2017	% Freq.	Recettes HT 2017	% Recette
1	1 Voyage STAS (yc vente à bord)	3 446 080	7,9%	2 782 785	15,9%
2	10 Voyages	7 173 800	16,4%	3 760 964	21,5%
3	Souplesse	1 139 312	2,6%	560 215	3,2%
4	Formule Liberté et M-Ticket	278 744	0,6%	146 997	0,8%
5	Autres titres à voyages (Groupe Classe, 100 unités, 10 Voy. Réduit, etc.)	246 848	0,6%	78 581	0,4%
6	1 mois STAS	2 689 662	6,1%	1 308 256	7,5%
7	1 an Elève Etudiant -26ans	11 945 967	27,2%	3 671 452	21,0%
8	1 an -26 ans STAS	955 117	2,2%	495 687	2,8%
9	1 an STAS (yc PDE)	3 241 625	7,4%	1 773 934	10,1%
10	1 An Senior STAS	1 338 532	3,1%	457 110	2,6%
11	Titres de Solidarité STAS (yc CMU/TAC/20VV)	9 701 918	22,1%	1 500 990	8,6%
12	Autres titres STAS	673 255	1,4%	209 625	1,2%
13	Produits OÙRA! (T-Libr + Combiné)	1 108 161	2,5%	734 844	4,2%
	(Fournitures, remboursements et remises commerciales)			87 250	0,5%
	TOTAL GENERAL	43 939 021	100%	17 568 689	100,5%

### Fréquentation de l'année 2017 par type de titres



### Recettes HT de l'année 2017 par type de titres



## 2.4.3 – FREQUENTATION 2017 PAR LIGNES

La fréquentation 2017 du réseau STAS a été estimée, comme chaque année, sur la base des données de validations annuelles brutes extraites du système billettique de la STAS. Elle s'appuie sur les validations par lignes et par titres en tenant compte des coefficients de non validation par type de titres utilisés l'année précédente, éventuellement actualisés en fonction de nouvelles données disponibles.

La qualité de l'estimation peut être en partie pénalisée si des événements rendent impossible la validation à bord de certains véhicules ou si des données de validations n'ont pu être correctement intégrées dans la base de données billettiques pour cause d'équipement en panne, de détérioration de fichiers, de déploiement d'une nouvelle version du système billettique, de perte des références de lignes, etc. C'est ce qui s'est passé au cours de l'année 2017, en particulier pendant la première quinzaine de jours qui a suivi la mise en place du Nouveau Réseau 2017. Compte tenu du biais que ce manque de validation introduit dans l'analyse de la fréquentation annuelle du réseau STAS, une estimation du nombre de validations manquantes a été réalisée. Le volume estimé de 318 682 validations manquantes se répartit à raison de 208 498 pour le mode Tram et 110 184 pour le mode Bus.

Pour des raisons de simplification de la présentation des résultats 2017, c'est le tableau du classement par numéro de ligne qui a été conservé pour exposer les valeurs annuelles de validations et de fréquentation. Il est nécessaire de préciser que la comparaison directe avec les valeurs de 2016 par lignes ne peut pas être effectuée sans vérifier que la ligne n'a pas été modifiée dans ses Origines –Destinations, suite à la reconfiguration d'une partie des lignes réalisée à l'occasion de la mise en place du Nouveau Réseau STAS au 31 août 2017.

Le tableau suivant présente le total des validations brutes par numéro de ligne de l'année 2017 ainsi que l'estimation du trafic correspondant à la fréquentation annuelle (non-validation et fraude incluse).

Tableau des voyages par lignes de l'année 2017 avec rappel des valeurs 2016

CODE LIGNE	LIBELLE LIGNE	VALIDATION 2016	TRAFIC ESTIME 2016	POIDS 2016	VALIDATION 2017	TRAFIC ESTIME 2017	POIDS 2017
T1	SOLAURE - HOPITAL NORD	9 894 065	13 857 106	29,87%	9 963 637	13 889 152	29,80%
T2	CHATEAUCREUX – TERRASSE / HOPITAL NORD	3 163 762	4 411 003	9,51%	3 227 880	4 477 805	9,61%
T3	CHATEAUCREUX – BELLEVUE	2 745 356	3 835 557	8,27%	2 686 952	3 737 467	8,02%
	Lignes Tramway (T1, T2 ou T3) exploitées en Bus	104 110	142 208	0,31%	60 717	83 193	0,18%
	<b>TOTAL LIGNES TRAMWAY</b>	<b>15 907 293</b>	<b>22 245 874</b>	<b>48,0%</b>	<b>15 939 186</b>	<b>22 187 617</b>	<b>47,6%</b>
1	BELLEVUE - EGLISE CORBUSIER puis <b>M1 BELLEVUE &lt;&gt; FIRMINY - EGLISE CORBUSIER au 31/08</b>	1 656 198	2 272 898	4,90%	1 634 800	2 258 619	4,85%
2	GARE FIRMINY - METROTECH 2 puis <b>M2 FIRMINY GARE &lt;&gt; METARE au 31/08</b>	1 330 732	1 843 331	3,97%	1 310 395	1 827 839	3,92%
3	COTONNE – TERRENOIRE puis <b>M3 COTONNE &lt;&gt; TERRENOIRE au 31/08</b>	1 730 582	2 352 715	5,07%	1 812 466	2 483 102	5,33%
4	BELLEVUE – CHATEAUCREUX puis <b>M4 BELLEVUE &lt;&gt; CHATEAUCREUX GARE</b>	1 242 001	1 723 530	3,72%	1 298 853	1 812 359	3,89%
5	CHATEAUCREUX - LA MADELEINE puis	1 148 752	1 571 345	3,39%	1 137 268	1 568 851	3,37%

	<b>M5 SQUARE VIOLETTE &lt;&gt; RIVE DE GIER CHIPIER au 31/08</b>						
6	SQUARE VIOLETTE – MARANDINIÈRE puis <b>M6 SQUARE VIOLETTE &lt;&gt; IUT au 31/08</b>	1 237 634	1 684 603	3,63%	1 388 148	1 917 569	4,11%
7	BELLEVUE – MICHON puis <b>M7 BELLEVUE &lt;&gt; MICHON au 31/08</b>	1 175 295	1 600 064	3,45%	1 189 488	1 631 210	3,50%
8	TERRASSE - MONTREYNAUD/PLACE CARNOT puis TERRASSE <> MONTREYNAUD - PLACE CARNOT au 31/08	980 336	1 348 364	2,91%	995 567	1 376 793	2,95%
9	MONTREYNAUD – METARE puis MONTREYNAUD <> JEAN MOULIN au 31/08	963 230	1 316 101	2,84%	712 943	979 315	2,10%
	<b>TOTAL LIGNES BUS ESSENTIELLES / METROPOLES</b>	<b>11 464 760</b>	<b>15 712 951</b>	<b>33,9%</b>	<b>11 479 928</b>	<b>15 855 657</b>	<b>34,0%</b>
	<b>TOTAL TRAMWAY + BUS ESSENTIELLES / METROPOLES</b>	<b>27 372 053</b>	<b>37 958 825</b>	<b>81,8%</b>	<b>27 419 114</b>	<b>38 043 274</b>	<b>81,6%</b>
10	PLACE JEAN JAURES - BOURG SORBIERS/MAIRIE VALFLEURY puis PLACE JEAN JAURES <> BOURG SORBIERS au 31/08	662 621	916 101	1,97%	697 442	966 534	2,07%
11	SQUARE VIOLETTE – MONTPLAISIR puis SQUARE VIOLETTE <> MONTPLAISIR au 31/08	343 995	470 675	1,01%	333 850	460 193	0,99%
12	BEL AIR – CHATEAUCREUX puis BEL AIR <> VILLEBOEUF LE HAUT au 31/08	156 160	214 796	0,46%	192 299	266 627	0,57%
13	LE CHASSEUR - PLACE JEAN PLOTON puis ST GENEST LERPT CHASSEUR <> PORTAIL ROUGE au 31/08	226 351	319 171	0,69%	299 646	423 589	0,91%
14	CHATEAUCREUX - GD QUARTIER/FONTANES/ST CHRISTO/MARCENOD puis CHATEAUCREUX - GD QUARTIER au 31/08	398 498	564 886	1,22%	304 890	434 720	0,93%
16	PLACE GAMBETTA – VILLEBOEUF-LE-HAUT puis LYCEE S. WEIL <> METARE au 31/08	537 589	736 191	1,59%	688 557	953 585	2,05%
17	LA BERTRANDIÈRE - TERRASSE - LYCEE SIMONE WEIL puis L'ETRAT LA BERTRANDIÈRE <> VILLARS PLACE GAMBETTA au 31/08	505 456	716 727	1,54%	429 365	613 197	1,32%
18	SQUARE VIOLETTE - PORTAIL ROUGE supprimé au 31/08 (voir 13) Puis Noctambus 1 ZENITH <> TERRASSE au 30/11	202 359	280 270	0,60%	128 021	178 417	0,38%
19	JEAN MOULIN – IUT supprimé au 31/08 (voir M6) Puis Noctambus 2: HOTEL DE VILLE <> MARANDINIÈRE au 30/11	201 773	297 705	0,64%	113 482	168 425	0,36%
	<b>TOTAL LIGNES BUS PRINCIPALES</b>	<b>3 234 802</b>	<b>4 516 522</b>	<b>9,7%</b>	<b>3 187 552</b>	<b>4 465 287</b>	<b>9,6%</b>
20	HAUTS DE TERRENOIRE – PERROTIÈRE puis HAUTS DE TERRENOIRE <> PERROTIÈRE au 31/08	58 514	81 962	0,18%	50 677	70 828	0,15%
21	FOURNEYRON - CRET DE MONTAUD puis CRET DE MONTAUD <> PLACE DES PERES au 31/08	33 874	48 809	0,11%	48 353	69 011	0,15%
22	BELLEVUE – COTONNE puis BELLEVUE <> COTONNE au 31/08	82 899	118 720	0,26%	89 995	129 143	0,28%
23	BELLEVUE - LE BERNAY puis BELLEVUE <> LE BERNAY au 31/08	37 131	52 204	0,11%	31 917	44 931	0,10%
24	PLACE DORIAN/HOTEL DE VILLE – PETITES SŒURS puis PLACE DORIAN/HOTEL DE VILLE <> PETITES SŒURS au 31/08	16 289	22 093	0,05%	17 047	23 171	0,05%

25	PLACE DORIAN/HOTEL DE VILLE – PLACE DES PERES puis TERRASSE <> ST CHAMOND GARE au 31/08 (ex ligne 45)	35 298	48 119	0,10%	52 819	74 728	0,16%
26	CIMETIERE ROCHE - ST VICTOR SUR LOIRE/CONDAMINE puis CIMETIERE ROCHE LA MOLIERE <> ST VICTOR SUR LOIRE au 31/08	43 435	65 002	0,14%	43 943	65 985	0,14%
27	AVEIZIEUX/PARKING NORD – TERRASSE puis TERRASSE <> ST HEAND COLLEGE Parking Nord au 31/08	134 034	199 300	0,43%	128 207	191 231	0,41%
28	PACOTIERE - ZI MOLINA/MAISON D'ARRET puis ST JEAN BONNEFONDS GREEN PARK <> LA TALAUDIÈRE au 31/08	15 276	23 049	0,05%	18 527	27 887	0,06%
29	PLACE DU MOULIN – CHATEAUCREUX puis au 31/08 ST CHAMOND PLACE DU MOULIN <> CHATEAUCREUX GARE	67 322	95 977	0,21%	74 015	105 177	0,23%
	<b>TOTAL LIGNES BUS LOCALES DE PROXIMITE</b>	<b>524 072</b>	<b>755 235</b>	<b>1,6%</b>	<b>555 500</b>	<b>802 092</b>	<b>1,7%</b>
30	GARE FIRMINY - EGLISE CHAMBON puis au 31/08 LE CHAMBON EGLISE CHAMBON <> UNIEUX BOURG	205 189	292 682	0,63%	226 231	322 567	0,69%
31	GARE FIRMINY - BOURG UNIEUX/LE PERTUISET supprimé au 31/08 Car repris par la ligne 30 du Nouveau Réseau	106 613	151 627	0,33%	62 758	88 596	0,19%
32	GARE FIRMINY - COLLEGE LA RIVE puis au 31/08 FIRMINY GARE <> UNIEUX COLLEGE LA RIVE	77 057	110 049	0,24%	73 527	104 953	0,23%
33	PLACE DU BREUIL – VERTE COLLINE/CHAZEAU puis au 31/08 FIRMINY CHAZEAU <> FIRMINY VERTE COLLINE	14 385	19 856	0,04%	12 830	17 765	0,04%
34	GARE FIRMINY - MAIRIE ST PAUL puis au 31/08 FIRMINY DARE <> ST PAUL EN CORNILLON MAIRIE	16 473	23 822	0,05%	13 075	18 674	0,04%
35	EGLISE CHAMBON – MICHALIERE puis au 31/08 LE CHAMBON EGLISE <> LE CHAMBON MICHALIERE	26 056	38 732	0,08%	29 644	44 133	0,09%
	<b>TOTAL LIGNES BUS LOCALES DE L'ONDAINE</b>	<b>445 773</b>	<b>636 768</b>	<b>1,4%</b>	<b>418 065</b>	<b>596 688</b>	<b>1,3%</b>
37	HOPITAL NORD – CENTRE FOUILLOUSE / GARE ANDREZIEUX puis ST PRIEST EN JAREZ HOPITAL NORD <> ANDREZIEUX GARE au 31/08	164 542	231 094	0,50%	167 524	235 601	0,51%
38	TERRASSE - ROND POINT DE LA ROUE puis au 31/08 ST ETIENNE TERRASSE <> ANDREZIEUX RD PT DE LA ROUE	213 879	293 100	0,63%	197 083	271 044	0,58%
	<b>TOTAL LIGNES BUS LOCALES DU FOREZ</b>	<b>378 421</b>	<b>524 194</b>	<b>1,1%</b>	<b>364 607</b>	<b>506 645</b>	<b>1,1%</b>
40	ILE DE FRANCE - PISCINE COUDERC puis au 31/08 L'HORME CENTRE CIAL MALADIERE <> ST CHAMOND PISCINE COUDERC	384 618	533 973	1,15%	402 234	560 733	1,20%
41	SAINT MARTIN EN COAILLEUX - CRET OEILLET HAUT puis au 31/08 ST CHAMOND PLACE DU MOULIN <> ST CHAMOND CRÊT OEILLET HAUT	67 747	94 434	0,20%	47 699	66 569	0,14%
42	OLLAGNIÈRE - PLACE DU MOULIN puis au 31/08 ST CHAMOND PLACE DU MOULIN <> ST CHAMOND OLLAGNIÈRE	44 799	66 358	0,14%	53 986	79 965	0,17%



43	CHAVANNE CENTRE MEDICAL - CRET ŒILLET puis au 31/08 ST CHAMOND CRÊT ŒILLET <> ST CHAMOND CHAVANE BOURG	62 872	92 670	0,20%	62 518	92 590	0,20%
44	LA BACHASSE - PLACE DU MOULIN puis au 31/08 ST CHAMOND PLACE DU MOULIN <> ST PAUL EN JAREZ LA BACHASSE	36 676	55 196	0,12%	35 259	53 076	0,11%
45	TERRASSE - GARE ST CHAMOND puis au 31/08 ST CHAMOND PLACE DU MOULIN <> ST MARTIN EN COAILLEUX	75 753	108 914	0,23%	56 372	80 395	0,17%
46	GARE ROUTIERE R.DE GIER – LE PLANTIER/MAIRIE puis au 31/08 RIVE DE GIER GARE ROUTIÈRE <> ST-JOSEPH MAIRIE	99 853	149 240	0,32%	71 926	107 403	0,23%
47	GARE ROUTIERE R.DE GIER – LA CULA puis au 31/08 ST MARTIN LA PLAINE LE PLANTIER <> GENILAC LA CULA	64 043	96 255	0,21%	102 569	154 133	0,33%
48	MAIRIE VALFLEURY/MAIRIE CHAGNON - MAIRIE LA GRAND CROIX puis VALFLEURY MAIRIE<>LA GRAND CROIX MAIRIE	43 145	65 435	0,14%	50 405	76 349	0,16%
49	MAIRIE LA GRAND CROIX - MAISON FORTE FARNAY puis au 31/08 LA GRAND CROIX MAIRIE<>FARNAY MAISON FORTE	34 298	51 880	0,11%	38 344	57 706	0,12%
	<b>TOTAL LIGNES BUS LOCALES DU GIER</b>	<b>913 804</b>	<b>1 314 355</b>	<b>2,8%</b>	<b>921 312</b>	<b>1 328 919</b>	<b>2,9%</b>
36	DORAIN/HOTEL DE VILLE - BASE NAUTIQUE ST VICTOR	18 180	24 532	0,05%	11 613	15 653	0,03%
53	TAD SAINT VICTOR	4 900	7 042	0,02%	2 930	4 221	0,01%
54	TAD CHATEAUNEUF	2 835	3 901	0,01%	2 715	3 759	0,01%
55	TAD TARTARAS-DARGOIRE-ST-JOSEPH	1 547	2 128	0,00%	992	1 386	0,00%
57	A partir du 31/08 RIVE DE GIER GARE ROUTIÈRE <> LA MADELEINE				4 121	5 902	0,01%
58	MAIRIE GD CROIX - LA MADELEINE puis au 31/08 LA GRAND CROIX MAIRIE <> RIVE DE GIER PLACE CHIPIER	38 839	58 888	0,13%	41 387	62 638	0,13%
59	GARE ST CHAMOND - MAIRIE GRAND CROIX puis au 31/08 LA GRAND CROIX MAIRIE <> ST CHAMOND GARE	45 424	68 615	0,15%	47 515	71 637	0,15%
Soir 1	A partir du 31/08 BELLEVUE <> EGLISE CORBUSIER				9 488	13 006	0,03%
Soir 3	COTONNE – TERRENOIRE puis au 31/08 COTONNE <> TERRENOIRE	23 679	32 716	0,07%	22 485	31 186	0,07%
Soir 6	SQUARE VIOLETTE – BEAULIEU/MARANDINIÈRE puis au 31/08 SQUARE VIOLETTE <> MARANDINIÈRE	25 940	35 894	0,08%	25 302	35 048	0,08%
Soir 7	MICHON - PLACE DORIAN/HOTEL DE VILLE puis au 31/08 DORIAN/HOTEL DE VILLE <> MICHON	8 132	11 231	0,02%	7 004	9 690	0,02%
Soir 9	MONTREYNAUD - SOLEIL/JEAN MOULIN puis au 31/08 JEAN MOULIN <> MONTREYNAUD	12 428	17 080	0,04%	10 150	14 020	0,03%
70	A partir du 31/08 ROND POINT DU PLEIN SOLEIL <> COLLEGE JULES VALLES				2 242	3 158	0,01%
71	PERROTIÈRE - PORTAIL ROUGE puis au 31/08 PONT NANTIN <> PORTAIL ROUGE	4 083	6 141	0,01%	4 505	6 739	0,01%

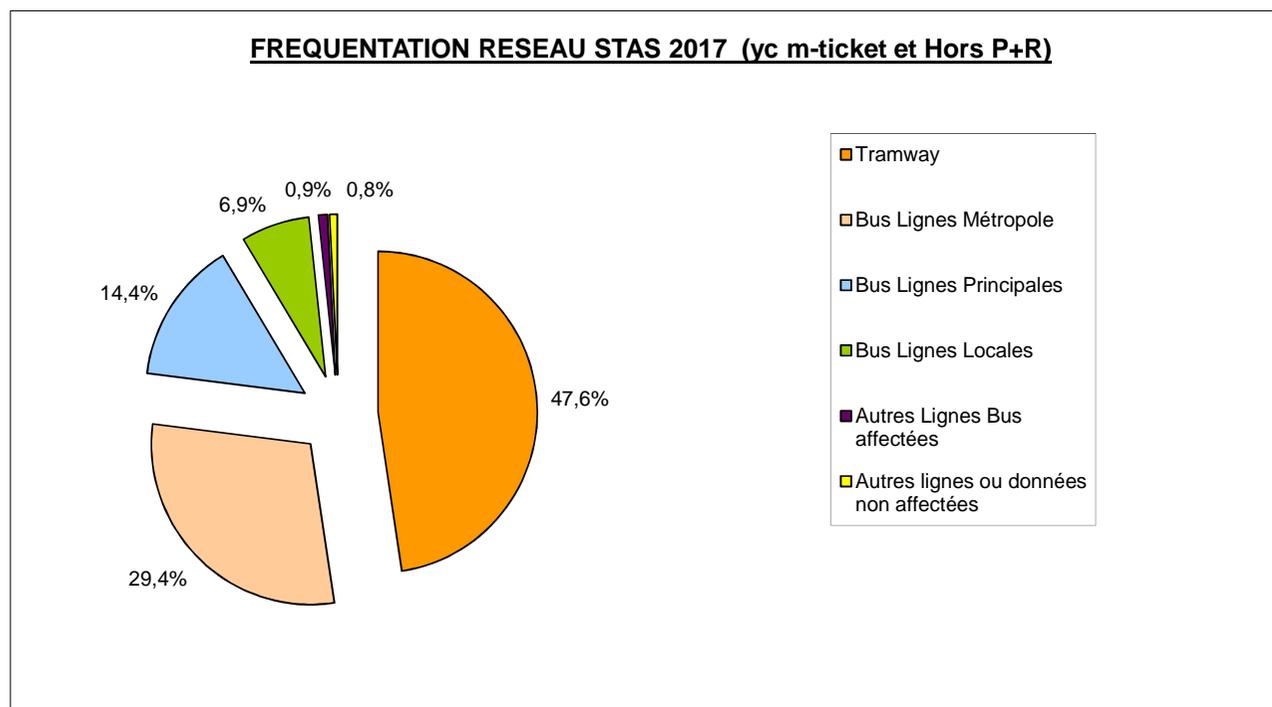
72	PACOTIERE - COLLEGE A. BRIAND puis au 31/08 GREEN PARK <> COLLEGE A. BRIAND	32 838	49 607	0,11%	28 825	43 416	0,09%
73	ST GENEST LERPT - COLLEGE GRUNER puis au 31/08 ST GENEST LERPT <> COLLEGE GRUNER	19 064	28 738	0,06%	20 926	31 490	0,07%
74	PUITS ROZAN – ECOLE DU FAY puis au 31/08 PUITS ROZAN <> ECOLE DU FAY	690	952	0,00%	1 167	1 760	0,00%
75	MAIRIE – LES CEDRES puis au 31/08 MAIRIE <> LES CEDRES	991	1 467	0,00%	1 949	2 829	0,01%
76	LA BARAILLIERE - CRET FOND PERDU Supprimé au 31/08	116	164	0,00%	323	460	0,00%
77	BONZIEUX - STE MARIE puis au 31/08 BONZIEUX <> STE MARIE	8 613	12 960	0,03%	9 651	14 572	0,03%
78	BOURDON - STE MARIE puis au 31/08 CLOS MARQUET / STELYTEC <> ST CHAMOND GARE	1 313	1 979	0,00%	6 463	9 582	0,02%
79	CRET OEILLET - LA FAYETTE puis au 31/08 CRET OEILLET <> LA FAYETTE	9	12	0,00%	19	26	0,00%
80	PARC DE L'EUROPE - LA BARBANCHE puis au 31/08 PARC DE L'EUROPE <> LA BARBANCHE	1 895	2 656	0,01%	819	1 156	0,00%
81	BOURG DOIZIEUX – GARE ST CHAMOND puis au 31/08 DOIZIEUX BOURG <> ST CHAMOND GARE	14 899	22 457	0,05%	17 219	26 060	0,06%
82	LE BESSY 2 - COLLEGE C. EXBRAYAT puis au 31/08 LE BESSY 2 <> COLLEGE C. EXBRAYAT	19 036	28 967	0,06%	21 944	33 340	0,07%
83	LA MADELEINE – MURIGNEUX puis au 31/08 CHATEAUCREUX GARE <> SORBIERS NELSON MANDELA	333	490	0,00%	2 697	3 905	0,01%
84	A partir du 31/08 COLLEGE P. ET M. CURIE <> VALFLEURY MAIRIE				13 724	20 770	0,04%
85	A partir du 31/08 COLLEGE P. ET M. CURIE <> FONTANES/ST CHRISTO/MARCENOD BOURG				17 705	26 581	0,06%
Taxi	TOTAL LIGNES TAXI ET PROXISTAS à partir du 31/08	973	1 490	0,00%	686	1 050	0,00%
	<b>TOTAL AUTRES LIGNES STAS</b>	286 757	420 107	0,9%	<b>336 566</b>	<b>495 040</b>	<b>1,1%</b>
93&94	PARKINGS RELAIS (P+R)	270 602	373 230	0,80%	302 604	411 029	0,88%
0/998	DONNEES DE VALIDATIONS NON AFFECTEES	193 290	266 776	0,58%	264 409	364 200	0,78%
	<b>TOTAL GENERAL DU RESEAU STAS</b>	<b>33 619 574</b>	<b>46 766 012</b>	<b>100,8%</b>	<b>33 832 208</b>	<b>47 013 174</b>	<b>100,9%</b>
	<b>TOTAL DES VOYAGES DU RESEAU STAS (hors P+R)</b>	<b>33 348 972</b>	<b>46 392 782</b>	<b>100,0%</b>	<b>33 529 604</b>	<b>46 602 145</b>	<b>100,0%</b>

Les enseignements qui se dégagent de l'activité du réseau STAS en 2017 sont les suivants :

- Le cumul des validations, tous types de supports confondus, ticket magnétique, carte sans contact ou m-ticket conduit à une fréquentation 2017 totale estimée à 47 013 174 voyages, P+R compris, soit une progression de +0,53% (+247 162 voyages) par rapport à 2016.
- Si on considère uniquement l'activité des lignes STAS, hors P+R, la progression de la mobilité sur le réseau STAS est de +209 363 voyages, soit une évolution de +0,45%.
- L'ensemble des lignes tramway T1, T2, T3 exploitées en mode tramway ou en mode bus de substitution concentre 47,6% de la fréquentation 2017 du réseau STAS (hors P+R) avec un volume de 22 187 617 voyages annuels. Cette valeur est en diminution de -58 260 voyages (-0,3%) par rapport 2016. Il faut signaler en parallèle la très forte augmentation de +36% de la fréquentation non affectée, suite à des problèmes billettiques de délocalisation ou autres. Il suffit que 60% des 97 400 voyages supplémentaires non affectés en 2017 concernent des rames de tramway pour retrouver une situation équilibrée.
- La ligne de tramway T1 « Solaire <> Hôpital Nord » reste la ligne la plus fréquentée avec un poids de 29,8% du trafic de l'année 2017 devant la ligne T2 « Chateaucieux <> Terrasse <> Hôpital Nord » qui représente quant à elle 9,6% du trafic et qui devance toujours la ligne T3 « Chateaucieux <> Bellevue » dont le poids s'établit à 8,0% en 2017 contre 8,3% en 2016.
- En conservant le regroupement des 12 lignes Essentielles (Tramway et bus) de 2016 qui atteignait un total de 37 958 825 voyages, on obtient pour l'année 2017 un volume de 38 043 274 voyages, soit une progression +87 450 voyages (+0,2%).
- En revanche si on adopte un autre regroupement, celui du Tram et des 7 lignes bus Métropoles qui compose un nouvel ensemble de 10 lignes Métropolitaines, on dénombre en 2017 un volume de 35 874 500 voyages auxquels correspondait 35 592 100 voyages en 2016. Cette analyse fait apparaître une progression de +0,8%, supérieure au +0,5% du réseau global et correspondant à une augmentation de +282 400 voyages, ce qui illustre en partie l'impact positif des nouvelles lignes Métropoles dont l'influence n'a pu s'exercer que sur le dernier tiers de l'année 2017.

Catégories de ligne	Fréquentation 2017	Répartition 2017 en %	Fréquentation 2016	Evolutions 2017 / 2016
3 Lignes Tramway	22 187 617	47,6%	22 245 874	-0,3%
7 Lignes Bus Métropoles	13 686 882	29,4%	13 346 191	2,6%
11 Lignes Bus Principales	6 704 226	14,4%	6 883 282	-2,6%
28 Lignes Bus Locales	3 234 344	6,9%	3 230 552	0,1%
Autres lignes bus affectées	424 876	0,9%	420 107	1,1%
Données autres lignes non affectées	364 200	0,8%	266 776	36,5%
Total Réseau (hors P+R)	46 602 145	100,0%	46 392 782	0,5%

Graphique de la fréquentation 2017 par types de ligne (incluant la fraude sans titre)



## 2.5 – L'EVOLUTION DES KILOMETRES

La production de l'année 2017 représente un volume de 10 545 199 kilomètres dont 7 184 514 réalisés par la STAS. Les kilomètres produits par les affrétés représentent un poids de 31,9% sur l'année.

	<b>2016</b>	<b>2017</b>
<b>TRAMWAYS</b>	1 710 324	1 691 708
<b>AUTOBUS STANDARDS</b>	4 276 721	4 026 428
<b>AUTOBUS ARTICULES</b>	926 788	1 156 035
<b>AUTOBUS MOYENNE CAPACITE</b>	162 137	218 217
<b>MINIBUS</b>	12 976	7 260
<b>TROLLEYBUS</b>	114 476	84 866
<b>KILOMETRES STAS</b>	<b>7 203 422</b>	<b>7 184 514</b>
<b>KILOMETRES AFFRETES</b>	<b>3 358 459</b>	<b>3 360 685</b>
<b>TOTAL KILOMETRES RESEAU</b>	<b>10 561 881</b>	<b>10 545 199</b>

24,7% de la production STAS a été réalisée en mode électrique (tramways et trolleybus), soit un total de 1 776 574 kilomètres sur l'année.



# 3

## Indicateurs financiers

	Page
<b>3.1 – TABLEAU DE BORD SYNTHETIQUE.....</b>	<b>145</b>
<b>3.2 – EVOLUTION DE LA GAMME TARIFAIRE .....</b>	<b>147</b>
<b>3.3 – BILAN FINANCIER</b>	
3.3.1 – Synthèse .....	151
3.3.2 – Produits d'exploitation.....	152
3.3.3 – Charges d'exploitation .....	154





### 3.1 – TABLEAU DE BORD SYNTHETIQUE

DONNEES	2016	2017	% 2017/2016	
Kilomètres Réseau (en milliers)	10 561,9	10 545,2	-0,2%	
dont kilomètres STAS	7 203,4	7 184,5	-0,3%	
dont kilomètres affrétés	3 358,4	3 360,7	0,1%	
Effectifs moyens	671,8	670,9	-0,1%	
Parc matériel roulant STAS	193,0	191,0	-1,0%	
Parc matériel roulant affrétés	119,0	123,0	3,4%	
Longueur lignes bus/trolleybus	593,9	664,6	11,9%	
Longueur lignes tramway	21,1	21,1	0%	
Fréquentation estimée (en milliers de voyages)	46 393	46 602	0,5%	
Recettes de ventes de titres (K€)	17 189	17 568	2,2%	
<b>RATIOS</b>				<b>RATIOS UTP 2016 (2)</b>
Kilomètres par habitant(1)	27,0	26,6	-1,6%	33,3
Voyages par habitant(1)	118,7	117,6	-1,0%	113,7
Voyages par kilomètre	4,4	4,4	0%	3,40
Recette moyenne en € H.T. par voyage payant	0,39 €	0,40 €	1,6%	0,51 €
Coût moyen par kilomètre roulé hors investissements délégués)	5,55 €	5,59 €	0,8%	6,05 €

(1) Recensement Insee (base 396 244 habitants)

(2) Moyenne des réseaux de 250 000 à 400 000 habitants (Clermont-Ferrand, Dijon, Orléans, Tours, Rouen, etc.)





## 3.2 – EVOLUTION DE LA GAMME TARIFAIRE

En 2017 la structure de la gamme tarifaire est restée identique à celle de l'année 2016. Une augmentation des tarifs des titres monomodaux STAS a été appliquée le mardi 03 janvier 2017 entraînant une hausse moyenne pondérée de +1,43%.

Les principales caractéristiques tarifaires à signaler pour l'année 2017 sont les suivantes :

- hausse de 0,10€ du titre 1 voyage vendu à bord des bus, qui passe ainsi de 1,50€ à 1,60€, soit une augmentation du prix de ce titre +6,7%. Il s'agit de la seconde hausse tarifaire de cette déclinaison du titre unitaire créée en 2013 et dont la première augmentation de 0,10€ avait eu lieu en janvier 2015.
- pas d'augmentation tarifaire en 2017 pour les autres titres STAS à décompte de voyages, qu'il s'agisse du titre 1 voyage 1h30, du titre 10 voyages, du titre Souplesse, du titre voyages CMU, des titres Moovizy ou du titre Groupe Classe.
- une hausse des tarifs d'abonnements STAS de +1,48% en moyenne annuelle pondérée avec, pour les titres mensuels une hausse moyenne de +1,09%, et pour les titres annuels une hausse moyenne pondérée de +1,60%, sachant dans les deux cas, les tarifs des titres d'abonnement Tout Public, et ceux qui en découlent (abonnement PDE et STAS+Citiz) n'ont pas subi d'augmentation.
- une augmentation tarifaire de +5,30% au 1<sup>er</sup> août 2017 des produits multimodaux T-Libr M et XL qui relèvent de la compétence du Syndicat Mixte des Transports pour l'Aire Métropolitaine Lyonnaise, en rappelant qu'il n'y avait eu d'évolution du tarif de ces titres en 2016.
- une hausse moyenne pondérée de +1,06% sur les autres titres multimodaux OÙRA! dont les évolutions tarifaires sont supervisées par la Région Auvergne Rhône Alpes et Saint-Etienne Métropole, avec d'un côté une augmentation moyenne pondérée de +1,50% des produits Combiné TER+STAS et de l'autre une hausse moyenne pondérée de +1,05% des produits T-Libr S, dont +0,6% pour le titre 10 voyages T-Libr S, +1,0% en moyenne pour les titres annuels T-Libr S et +1,1% en moyenne pour les titres mensuels T-Libr S.

Tarifs des titres des gammes STAS et OÙRA! (valeur des titres STAS au 03/01/2017 et au 01/08/2017 pour OÙRA!)

Gamme des titres Monomodaux STAS	Gamme des produits Multimodaux OÙRA!	2017 Valeurs au 3 janvier	2017 Modifications au 1 <sup>er</sup> août	2016 Valeurs au 4 janvier	2016 Modifications au 1 <sup>er</sup> août	2017-2016 Evolutions année 2017/2016	Δ% Evolutions année 2017/2016
<b>GRAND PUBLIC</b>	<b>GRAND PUBLIC</b>						
1 Voyage 1H30 *		1,40€	-	1,40€	-	-	0,0%
1 Voyage 1H30 vendu à bord		1,60€	-	1,50€	-	0,10€	+6,7%
	T-Libr S 1 Voyage 1h	1,90€	1,90€	1,90€	1,90€	-	0,0%
10 Voyages *		10,00€	-	10,00€	-	-	0,0%
	T-Libr S 10 Voyages	17,30€	17,40€	17,00€	17,30€	0,10€	+0,6%
Souplesse		1,00€	-	1,00€	-	-	0,0%
1 Mois		46,00€	-	46,00€	-	-	0,0%
	T-Libr S 1 Mois	58,10€	58,60€	57,20€	58,10€	0,50€	+0,9%
	Combiné 1 Mois TER+STAS ( <i>part STAS</i> )	(37,00€)	(37,00€)	(35,00€)	(37,00€)	-	+1,5%
	T-Libr M 1 Mois TER+TCL+STAS	138,50€	146,20€	138,50€	138,50€	7,70€	+5,6%
	T-Libr XL 1 Mois TER-TCL-STAS-LVA-RUBAN	193,00€	208,90€	193,00€	193,00€	15,90€	+8,2%
1 An		425,00€	-	425,00€	-	0,00€	0,0%
1 An PDE		361,30€	-	361,30€	-	0,00€	0,0%
1 An Stas + Citiz		469,30€	-	469,30€	-	0,00€	0,0%
	T-Libr S 1 An	522,60€	526,80€	512,00€	522,60€	4,20€	+0,8%
	T-Libr S 1 An PDE	444,20€	447,80€	435,20€	444,20€	3,60€	+0,8%
1 An Senior		300,00€	-	295,00€	-	5,00€	+1,7%
<b>JEUNES</b>	<b>JEUNES</b>						
1 Mois -26 ans		35,50€	-	35,00€	-	0,50€	+1,4%
1 Mois Elève, Etudiant, Apprenti -26 ans		26,50€	-	26,00€	-	-	+1,9%
	T-Libr S 1 Mois Réduit	47,50€	48,20€	46,80€	47,50€	0,70€	+1,5%

Gamme des titres Monomodaux STAS	Gamme des produits Multimodaux OùRA!	2017	2017	2016	2016	2017-2016	Δ%
		Valeurs au 3 janvier	Modifications au 1 <sup>er</sup> août	Valeurs au 4 janvier	Modifications au 1 <sup>er</sup> août	Evolutions année 2017/2016	Evolutions année 2017/2016
	Combiné 1 Mois Réduit TER+STAS -26ans Etudiant-Apprenti (part STAS)	(25,30€)	(25,80€)	(25,00€)	(25,30€)	-	+1,5%
	T-Libr M 1 Mois Réduit TER+TCL+STAS -26ans Etudiant-Apprenti	110,50€	116,00€	110,50€	110,50€	5,50€	+5,0%
	T-Libr XL 1 Mois Réduit TER- TCL-STAS-LVA-RUBAN -26ans Etudiant-Apprenti	154,00€	167,30€	154,00€	154,00€	13,30€	+8,6%
1 An -26 ans		275,00€	-	273,00€	-	2,00€	+0,7%
1 An Elève, Etudiant, Apprenti -26 ans		205,00€	-	200,00€		5,00€	+2,5%
	T-Libr S 1 An -26 ans	393,90€	398,40€	388,00€	393,90€	4,50€	+1,1%
Conseil Général 42 (10 mois)		320,00€	-	315,00€	-	5,00€	+1,6%
<b>SOCIAL</b>	<b>SOCIAL</b>						
1 à n Voyages CMU		0,70€	-	0,70€	-	-	0,0%
Groupe Classe		22,00€	-	21,50€	-	0,50€	+2,3%
1 Mois Tremplin		10,80€	-	10,60€	-	0,20€	+1,9%
1 Mois CMU		10,80€	-	10,60€	-	0,20€	+1,9%
City 1 An (Mairie, VIP, etc)		390,00€	-	385,00€	-	5,00€	+1,3%
City Senior 1 An		225,00€	-	223,00€	-	2,00€	+0,9%
1 An CMU		108,00€	-	106,00€	-	2,00€	+1,9%

(\* titres disponibles en version Ticket Magnétique et sur application Moovizy).



## 3.3 – BILAN FINANCIER

### 3.3.1 – SYNTHÈSE

COMPTE DE RESULTAT TPAS en K€	2016	2017	VAR %
Recettes de ventes de titres STAS	17 189	17 568	2,2%
Amendes	399	394	-1,3%
Recettes diverses	127	114	-10,2%
Contribution Financière Forfaitaire	40 999	41 276	0,7%
Investissements Délégués	720	592	-17,8%
<b>Total Produits</b>	<b>59 434</b>	<b>59 944</b>	<b>0,9%</b>
Frais de personnel (Hors Taxe sur les Salaires et Engagements Sociaux)	35 743	35 782	0,1%
Taxe sur les Salaires	247	-202	
Engagements Sociaux	-205	-76	
Energie Gazole	2 071	2 259	9,1%
Energie Electrique de Traction	300	345	15,0%
Entretien Véhicules (Lubrifiants/Pièces/sous-traitance/pneus/Consommables/Outillage)	1 941	1 795	-7,5%
Nettoyage (Véhicules + Locaux)	760	783	3,0%
Affrètement	11 289	11 525	2,1%
Assurances (Primes + Franchises - Remboursements)	604	611	1,2%
Billetterie/Commissions Dépositaires	190	196	3,2%
Information/Communication voyageurs	816	956	17,2%
Etudes/Projets	452	171	-62,2%
Bâtiments/Infrastructures (Voies Ferrées/LA/Bâtiments/EDF/Eau/Loyers)	1 259	1 484	17,9%
Administratif (Téléphonie/Informatique/Affranchissement/Fournitures/Honoraires/Frais Bancaires)	765	900	17,6%
Assistance technique	683	683	
Produits/charges financiers	18	13	-27,8%
Autres Charges	399	470	17,8%
Impôts et Taxes	1 250	1 268	1,4%
<b>Total Charges d'exploitation</b>	<b>58 582</b>	<b>58 963</b>	<b>0,7%</b>
<b>Résultat Net DSP</b>	<b>852</b>	<b>981</b>	
CICE	1 157	1 401	

### 3.3.2 – PRODUITS D'EXPLOITATION

Les produits d'exploitation sont constitués essentiellement des recettes commerciales générées par l'activité du transport urbain et de la contribution financière forfaitaire versée par Saint-Etienne Métropole.

#### 3.3.2.1 – Recettes commerciales

L'ensemble des ventes de titres de l'année 2017 représente 17 568 K€. Elles sont en progression de +2,2% par rapport à 2016.

Cette hausse des recettes s'explique par la hausse tarifaire appliquée à partir du 3 Janvier 2017 (+0,85% net après élasticité) ainsi que par une augmentation des ventes d'abonnements annuels commerciaux (+2,5%).

Les recettes annexes représentent 508 K€. Les recettes fraude (amendes encaissées) sont stables.

#### CADRE DE DECOMPOSITION DES RECETTES COMMERCIALES (EN K€)

	2016	2017	VAR	
<b>Recettes de ventes de titres</b>	<b>17 189</b>	<b>17 568</b>	379	2,20%
Titres commerciaux	15 789	16 091	302	1,91%
Titres sociaux	1 306	1 390	84	6,43%
Autres recettes billetterie (pochettes, Cartes,...)	94	87	-7	-7,45%
<b>Recettes annexes</b>	<b>526</b>	<b>508</b>	-18	-3,42%
Fraude	399	394	-5	-1,25%
Recettes diverses TPAS	127	114	-13	-10,24%
<b>TOTAL RECETTES COMMERCIALES</b>	<b>17 715</b>	<b>18 076</b>	361	2,04%



### 3.3.2.2 – Contribution financière forfaitaire

La contribution financière forfaitaire versée par St-Etienne Métropole au titre de l'année 2017 représente 41 276 K€.

#### CONTRIBUTION FINANCIERE FORFAITAIRE (EN K€)

	2016	2017
Contribution financière de base en € mai 2011	38 778	38 819
Actualisation + Révision des coûts de production	3 524	4 313
Avenant lignes 37/38	1 789	1 556
Intéressement forfaitaire aux recettes tramway / nouvelles rames	-150	-150
Régularisation Recettes	93	138
Variation offre kilométrique groupe A & B	-148	-24
Régularisation Impôts, Taxes et Charges Sociales	-1 611	-2 259
Régularisation TPMR	-68	-68
Bonus Qualité & fréquentation N-1	133	153
Plan de performance	-1 111	-1 200
Divers	123	313
Rétrocession 50% sur les gains de productivité	-353	-315
<b>Contribution Financière Forfaitaire</b>	<b>40 999</b>	<b>41 276</b>

### 3.3.3 – CHARGES D'EXPLOITATION

Les charges d'exploitation s'élèvent à 58 963 K€ sur l'année 2017. Les charges directes liées à la production kilométrique (personnel de conduite et de maintenance, énergie, entretien, nettoyage) représentent un total de 30 041 K€ sur l'ensemble de l'année 2017, soit 50,9 % des charges. Ce poste, ramené aux kilomètres effectués, est stable par rapport à 2016. Cette stabilité s'explique par les paramètres suivants :

- une baisse des frais de personnel de -150K€ dont -1,4% sur la conduite, due principalement à une régularisation de la taxe sur les salaires 2016 générant un produit exceptionnel dans les comptes 2017 (régularisation de charge retrocédée à Saint-Etienne Métropole) ;
- une hausse des coûts de l'énergie de +232K€ (hausse du prix moyen du gazole de +10%) compensée par une baisse sur la maintenance des véhicules (essentiellement sur les pièces détachées bus et tramways pour -148K€).

Les charges indirectes (charges de personnel de structure, maintenance des équipements fixes, frais généraux, affrètement et communication) représentent un total de 28 922 K€ sur l'ensemble de l'année 2017 soit 49,1 % des charges. L'évolution des coûts s'explique de la manière suivante :

- les charges indirectes de personnel sont en baisse de -1,6% ;
- les coûts liés à l'entretien des bâtiments et équipements fixes sont en hausse pour 335 K€ (prestations de gardiennage supplémentaires et travaux de mise en conformité environnementale sur le site principal) ;
- les coûts liés aux systèmes informatiques pour +87 K€ (démarrage des projets conducteurs et contrôleurs connectés) ;
- la hausse de l'affrètement des lignes régulières pour +149 K€, due à l'actualisation des prix contractuels et à la refonte de l'offre affrétée suite à l'appel d'offres au 31 Août 2017 ;
- les dépenses d'information voyageurs sont en diminution de - 141 K€ (impact du développement et du lancement de l'application numérique Moovizy en 2016) ;
- la société a enregistré sur 2017 un crédit d'impôt pour la compétitivité et l'emploi de 1.401 K€. Ce crédit d'impôt a notamment permis d'effectuer les actions suivantes :
  - prise en charge par TPAS de la hausse de la TVA de 7 à 10% au 1er Janvier 2014 venant impacter le montant des ventes commerciales,
  - financement d'investissements généraux (équipement Wifi de véhicules supplémentaires, lancement des projets conducteurs et contrôleurs connectés, travaux exceptionnels sur le site de Transparc, etc.)
  - développements complémentaires de l'application Moovizy (services numériques voyageurs),
  - renforcement de la lutte contre la fraude (5 Emplois d'Avenir au service fraude).

**DETAIL DES CHARGES D'EXPLOITATION (EN K €)**

	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>VAR</b>	
<b>CHARGES DIRECTES</b>				
<b>Total Charges de personnel directes</b>	<b>25 249</b>	<b>25 099</b>	<b>- 150</b>	<b>-0,59%</b>
<i>Conduite</i>	20 045	19 765	- 280	-1,40%
<i>Maintenance</i>	5 204	5 334	130	2,50%
<b>Total dépenses autobus (hors personnel)</b>	<b>3 946</b>	<b>4 070</b>	<b>124</b>	<b>3,14%</b>
<i>Energie</i>	2 064	2 252	188	
<i>Lubrifiants</i>	104	84	- 20	
<i>Pneumatiques</i>	114	150	36	
<i>Nettoyage</i>	415	422	7	
<i>Pièces détachées</i>	1 114	1 048	- 66	
<i>Sous-traitance</i>	148	126	- 22	
<i>Autres</i>	- 13	- 12	1	
<b>Kilomètres (en milliers)</b>	<b>5 379</b>	<b>5 408</b>	<b>29</b>	
<b>Coût Kilométrique</b>	<b>0,73 €</b>	<b>0,75 €</b>	<b>0,02</b>	
<b>Total dépenses trolley bus (hors personnel)</b>	<b>168</b>	<b>184</b>	<b>16</b>	<b>9,52%</b>
<i>Energie</i>	33	29	- 4	
<i>Lubrifiants</i>	3	1	- 2	
<i>Pneumatiques</i>	4	2	- 2	
<i>Nettoyage</i>	30	32	2	
<i>Pièces détachées</i>	63	76	13	
<i>Sous-traitance</i>	35	44	9	
<b>Kilomètres (en milliers)</b>	<b>114</b>	<b>85</b>	<b>- 29</b>	
<b>Coût Kilométrique</b>	<b>1,47 €</b>	<b>2,16 €</b>	<b>0,69</b>	

	2016	2017	VAR	
<b>Total dépenses tramway (hors personnel)</b>	<b>731</b>	<b>688</b>	- <b>43</b>	<b>-5,88%</b>
<i>Energie</i>	275	323	48	
<i>Lubrifiants</i>	13	15	2	
<i>Nettoyage</i>	100	103	3	
<i>Pièces détachées</i>	281	186	- 95	
<i>Sous-traitance</i>	62	61	- 1	
<b>Kilomètres (en milliers)</b>	<b>1 710</b>	<b>1 692</b>	- <b>18</b>	
<b>Coût Kilométrique</b>	<b>0,43 €</b>	<b>0,41 €</b>	- <b>0,02</b>	
<b>TOTAL CHARGES DIRECTES</b>	<b>30 094</b>	<b>30 041</b>	- <b>53</b>	<b>-0,18%</b>
<i>Kilomètres (en milliers)</i>	<b>7 203</b>	<b>7 185</b>	- <b>18</b>	<b>-0,25%</b>
<i>Coût kilométrique</i>	<b>4,18</b>	<b>4,18</b>	<b>0,00</b>	<b>0,07%</b>
<b>CHARGES INDIRECTES</b>				
<b>Total Charges de personnel indirectes</b>	<b>10 332</b>	<b>10 168</b>	- <b>164</b>	<b>-1,59%</b>
<i>Exploitation</i>	4 000	3 842	- 158	
<i>Vérificateurs</i>	1 943	1 961	18	
<i>Signalétique</i>	544	476	- 68	
<i>Autres services</i>	3 845	3 889	44	
<i>(Marketing / Agences commerciales / DAF / DRH / Pmad)</i>				
<b>Total dépenses liées aux équipements fixes du réseau</b>	<b>1 897</b>	<b>2 255</b>	<b>358</b>	<b>18,87%</b>
<i>Nettoyage, entretien plate-forme / station rail / Soustations / Lignes aériennes</i>	378	314	- 64	
<i>Locaux administratifs</i>	1 159	1 494	335	28,90%
<i>Atelier - Dépôt</i>			-	
<i>Matériels et logiciels informatiques</i>	360	447	87	
<i>Système billettique SAE / SIV</i>			-	

	2016	2017	VAR	
<b>Total Frais généraux</b>	<b>3 702</b>	<b>3 847</b>	<b>145</b>	<b>3,92%</b>
<i>Assurances</i>	605	611	6	
<i>Assistance technique</i>	683	683	-	
<i>Impôts et taxes</i>	1 249	1 268	19	
<i>Frais de services centraux</i>	664	762	98	
<i>Autres (com. dépositaires, billetterie, autres frais de personnel, etc.)</i>	501	523	22	
<b>Affrètements</b>	<b>11 289</b>	<b>11 525</b>	<b>236</b>	<b>2,09%</b>
<i>Lignes Régulières &amp; lignes taxis</i>	10 889	11 038	149	
<i>TPMR</i>	259	292	33	
<i>TAD</i>	141	195	54	
<b>Information/Communication voyageurs/Etudes</b>	<b>1 268</b>	<b>1 127</b>	<b>- 141</b>	<b>-11,12%</b>
<b>TOTAL CHARGES INDIRECTES</b>	<b>28 488</b>	<b>28 922</b>	<b>434</b>	<b>1,52%</b>
<b>TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION</b>	<b>58 582</b>	<b>58 963</b>	<b>381</b>	<b>0,65%</b>



# Annexes

1. Kilomètres par ligne
2. Evolution de la vitesse commerciale
3. Bilan de la formation continue
4. Bilan HANDISTAS : Origine/Destination par commune
5. Bilan des réclamations
6. Accidentéisme
7. Recettes commerciales

# KILOMETRES TOTAUX PAR LIGNE

## ANCIEN RESEAU

		DU 1er JANVIER AU 30 AOUT 2017					
N° LIGNE	LIBELLE						
LIGNES ESSENTIELLES	T1	Solaure<>Hôpital Nord	680 881	LIGNES DE L'ONDAINE	30	Gare FIRMINY<>Eglise CHAMBON	82 792
	T2	Châteaureux Gare<>Hôpital Nord / Terrasse	251 443		31	Gare FIRMINY<>Bourg UNIEUX/LE PERTUISET	47 710
	T3	Châteaureux Gare<>Bellevue	179 373		32	Gare FIRMINY<>Collège La Rive UNIEUX	44 781
	1	Bellevue<>FIRMINY - Eglise Corbusier	416 068		33	Place du Breuil<>Chazeau	22 817
	2	FIRMINY gare - Metrotech 2	457 348		34	Gare FIRMINY<>Juinrie ST PAUL	19 986
	3	Cotonne<>Terrenoire	280 107		35	LE CHAMBON Eglise<>LE CHAMBON Michalière	17 740
	4	Bellevue<>Châteaureux	251 347		<b>TOTAL</b>		<b>235 826</b>
	5	Châteaureux<>La Madeleine	614 672		37	Hopital Nord<>Rond Point Lycée<>ZI du Bas Rollet	176 153
	58	Châteaureux<>La Madeleine	10 026		38	Terrasse<>Rond Point de la Roue	186 440
	59	LA GRAND CROIX Mairie<>ST-CHAMOND Gare	10 130		<b>TOTAL</b>		<b>362 593</b>
LIGNES PRINCIPALES	6	Square Violette<> Marandinière	192 493	LIGNES DU GIER	40	Ile de France<>Piscine Couderc	121 533
	7	Bellevue<>Michon	246 326		41	St Martin en Coailleux<>Crêt Ceillet Haut	65 976
	8	Terrasse / Montreynaud<>Place Carnot	241 322		42	Ollagnière<>Place du Moulin	26 353
	9	Montreynaud<>Métare	275 843		43	Chavanne centre médical<>Crêt Ceillet	38 504
	<b>TOTAL</b>		<b>4 107 379</b>		44	La Bachasse<>Place du Moulin	22 341
	10	Place J. Jaurès<>SORBIERS Bourg / Juinrie Valfleury	226 280		45	Terrasse<>Gare ST-CHAMOND	63 505
	10A	Place J. Jaurès<>SORBIERS Bourg / Juinrie Valfleury	20 636		46	Gare routière RIVE-DE-GIER<>Le Plantier/Juinrie	44 171
	11	Square Violette<>Montplaisir	78 969		47	Gare routière RIVE-DE-GIER<>La Cula	27 495
	11A	Square Violette<>Montplaisir	0		48	Juinrie VALFLEURY/Juirie CHAGNON<> - Juinrie LA GRAND CROIX	23 724
	12	Bel Air<>Châteaureux	60 597		49	Juinrie LA GRAND CROIX<>Juinson Forte FARNAY	11 532
LIGNES DE PROXIMITE	13	Le Chasseur<>Place Jean Ploton	134 970	<b>TOTAL</b>		<b>445 134</b>	
	14	Châteaureux - Gd Quartier<>FONTANES/ST CHRISTO/MARCENOD	212 366	36	Dorian/Hôtel de Ville<>Base nautique ST-VICTOR	16 501	
	16	Place Gambetta<>Villeboeuf-le-Haut	177 479	Soirée 3	Cotonne<>Terrenoire	17 376	
	17	Lycée Simone Weil<>La Bertrandière	197 084	Soirée 6	Square Violette<>Beaulieu/Marandinière	11 974	
	18	Square Violette<>Portail Rouge	66 248	Soirée 7	Michon<>Place dorian/Hôtel de Ville	8 032	
	18A	Square Violette<>Portail Rouge	0	Soirée 9	Montreynaud<>Soleil/Jean Moulin	11 301	
	19	Jean Moulin<>IUT	44 902	71	La Gamotière<>Portail rouge	2 048	
	<b>TOTAL</b>		<b>1 219 531</b>	72	Pacotière<>Collège Aristide Briand	3 738	
	20	Hauts de Terrenoire<>Perrotière	39 027	73	ST-GENEST-LERPT<>Collège Grüner	3 481	
	21	Fourneyron<>Crêt de Montaud	24 571	74	Puits Rozan<>Ecole du Fay	1 961	
22	Bellevue<>Cotonne	29 911	75	Val de ROCHE<>Juinrie ROCHE	1 141		
23	Bellevue<>Le Bernay	17 878	76	La Baraillière<>Crêt Fond Perdu	1 391		
24	Place Dorian/Hôtel de ville<>Séverine	5 571	77	Bonzieux<>Ste-Marie	3 525		
25	Place Dorian/Hôtel de ville<>Place des Pères	11 607	78	Bourdon<>Ste-Marie	3 325		
26	Cimetière (Roche-la-Molière)<>St-Victor-sur-Loire/Condamine	36 229	79	Crêt Ceillet<>La Fayette	386		
27	Parking Nord/Aveizieux<>Terrasse	62 488	81	Bourg<>Gare	9 703		
28	Pacotière<>ZI Molina/Juinson D'arrêt	17 668	82	Le Bessy 2<>Collège C. Exbrayat	1 607		
29	ST-CHAMOND Place du Moulin<>Châteaureux	60 691	83	Père Volpette<>Collège Marc seguin	842		
<b>TOTAL</b>		<b>305 641</b>	Taxi 3	They<>Place du Dorlay	930		
			Taxi 4	Merley<>Place Gambetta	1 038		
			<b>TOTAL</b>		<b>100 300</b>		
			<b>TOTAL</b>		<b>6 776 403</b>		



# KILOMETRES TOTAUX PAR LIGNE

## NOUVEAU RESEAU

	N° LIGNE	LIBELLE	DU 31 AOUT AU 31 DECEMBRE 2017
TRAMWAY	T1	Solaure<>Hôpital Nord	368 653
	T2	Châteaureux Gare<>Hôpital Nord / Terrasse	139 237
	T3	Châteaureux Gare<>Bellevue	95 259
<b>TOTAL</b>			<b>603 149</b>
LIGNES METROPOLES	M1	Bellevue<>FIRMINY - Eglise Corbusier	218 157
	M2	FIRMINY Gare<>Métare	251 466
	M3	Cotonne<>Terrenoire	163 674
	M4	Bellevue<>Châteaureux Gare	136 313
	M5	Square Violette<>RIVE-DE-GIER Chipier	340 660
	M6	Square Violette<>UT	118 604
	M7	Bellevue<>Michon	135 276
<b>TOTAL</b>			<b>1 364 150</b>
LIGNES PRINCIPALES	8	Terrasse<>Place Carnot	132 260
	9	Montreynaud<>Jean Moulin	75 995
	10	Place J. Jaurès<>SORBIERS Bourg	131 239
	11	Square Violette<>Montplaisir	36 499
	12	Bel Air<>Villeboeuf-le-Haut	60 386
	13	ST-GENEST-LERPT Le Chasseur<>Portail Rouge	113 324
	14	Châteaureux Gare<>SORBIERS Grand Quartier	70 900
16	Lycée S. Weil<>Métrotech	180 945	
17	L'ETRAT La Bertrandière<>VILLARS Place Gambetta	80 804	
<b>TOTAL</b>			<b>882 352</b>
LIGNES DE PROXIMITE	20	Hauts de Terrenoire<>Perrotière	15 701
	21	Crêt de Montaud<>Place des Pères	24 839
	22	Bellevue<>Cotonne	16 037
	23	Bellevue<>Le Bernay	9 323
	24	Dorian/Hôtel de Ville<>Petites sœurs	7 880
	25	Terrasse<>ST-CHAMOND Gare	36 059
	26	Cimetière (Roche-la-Molière)<>St-Victor-sur-Loire/Condamine	23 733
	27	Terrasse<>ST-HEAND Collège Parking Nord	33 711
	28	ST-JEAN-BONNEFONDS Green Park<>LA TALAUDIÈRE Ecole du Fay	7 124
	29	ST-CHAMOND Place du Moulin<>Châteaureux Gare Centrale	32 648
	83	Châteaureux Gare<>SORBIERS Nelson Mandela	3 916
84	LA TALAUDIÈRE Collège P. et M. Curie<>VALFLEURY Mairie	14 700	
85	LA TALAUDIÈRE Collège P. et M. Curie<>FONTANES Bourg / ST-CHRISTO Bourg / MARCENOD Bourg	23 412	
<b>TOTAL</b>			<b>249 083</b>
LIGNES DE L'ONDAÏNE	30	LE CHAMBON Eglise Chambon 1<>UNIEUX Bourg	78 876
	32	FIRMINY Gare<>UNIEUX Collège La Rive	25 056
	33	FIRMINY Chazeau<>FIRMINY Verte Colline	12 037
	34	FIRMINY Gare<>ST-PAUL-EN-CORNILLON Mairie	11 715
	35	LE CHAMBON Eglise<>LE CHAMBON Michalière	9 713
<b>TOTAL</b>			<b>137 397</b>

LIGNE S DU FOREZ	37
	38

LIGNES DU GIER	40
	41
	42
	43
	44
	45
	46
	47
	48
	49
57	
78	
81	

SCOLAIRES REPUBLICAIN SAINT-ETIENNE	70
	71
	72
	73
	74
75	

SCOLAIRES SECTEUR GIER	58
	59
	77
	79
	82

SCE S A LA DEMANDE	80
--------------------	----

AUTRES LIGNES	TX3
	TX4

LIGNES DE SOIRE	51
	53
	56
	57
	59

ST-PRIEST-EN-JAREZ Hôpital Nord<>ANDREZIEUX-BOUTHEON Gare	93 525	
ST-ETIENNE Terrasse<>ANDREZIEUX-BOUTHEON Rd-Pt de la Roue	107 250	
<b>TOTAL</b>		<b>200 775</b>
L'HORME Centre Cial Maladière<>ST-CHAMOND Piscine Couderc	88 115	
ST-CHAMOND Place du Moulin<>ST-CHAMOND Crêt Céillet Haut	15 911	
ST-CHAMOND Place du Moulin<>ST-CHAMOND Ollagnière	16 644	
ST-CHAMOND Crêt Céillet <>ST-CHAMOND Chavanne Bourg	20 675	
ST-CHAMOND Place du Moulin<>ST-PAUL-EN-JAREZ La Bachasse	14 923	
ST-CHAMOND Place du Moulin<>ST-CHAMOND St-Martin en Coailleux	12 526	
RIVE-DE-GIER Gare Routière<>ST-JOSEPH Mairie	10 231	
ST-MARTIN-LA-PLAINE Le Pantier<>GENILAC La Cula	36 845	
VALFLEURY Mairie<>LA GRAND CROIX Mairie	16 332	
LA GRAND CROIX Mairie<>FARNAY Maison Forte	7 663	
RIVE-DE-GIER Gare routière<>RIVE-DE-GIER La Madeleine / Murigneux	11 174	
ST-CHAMOND Clos Marquet / Stelytecc<>ST-CHAMOND Gare	5 863	
DOIIZEUX Bourg<>ST-CHAMOND Gare	6 386	
<b>TOTAL</b>		<b>263 288</b>
LA RICAMARIE Collège Jules Valès<>LA RICAMARIE Pont Brûlé	1 212	
ST-CHAMOND Pont Nantin<>Portail Rouge	4 121	
ST-JEAN-BONNEFONDS Green Park<>Collège Aristide Briand	3 083	
ST-GENEST-LERPT Collège Grüner<>ROCHE-LA-MOLIERE Collège Grüner	2 326	
ST-JEAN-BONNEFONDS Puits Rozan<>ST-JEAN-BONNEFONDS Ecole du Fay	1 286	
ROCHE - LA-MOLIERE Val de Roche	770	
<b>TOTAL</b>		<b>12 798</b>
LA GRAND CROIX Mairie<>RIVE DE GIER Place Chipier	5 875	
LA GRAND CROIX Mairie<>ST-CHAMOND Gare	6 817	
ST-CHAMOND Bonzieux<>ST-CHAMOND Ste-Marie	2 317	
ST-CHAMOND Crêt Céillet<>ST-CHAMOND La Fayette	208	
ST-PAUL-EN-JAREZ Le Bessy 2<>LA GRAND CROIX Collège C. Exbrayat	1 316	
<b>TOTAL</b>		<b>16 533</b>
Parc de l'Europe<>La Barbanche	0	
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>
ST-PAUL-EN-JAREZ They<>LA TERRASSE-SUR-DORLAY Place du Dorlay	606	
VILLARS Merley<>VILLARS Mairie	684	
<b>TOTAL</b>		<b>1 290</b>
Bellevue<>Eglise Corbusier	15 117	
Cotonne<>Terrenoire	7 886	
Square Violette<>Marandinière	5 998	
Dorian / Hôtel de Ville<>Michon	3 883	
Jean Moulin<>Montreynaud	5 097	
<b>TOTAL</b>		<b>37 981</b>
<b>TOTAL</b>		<b>3 768 796</b>

<b>KILOMETRES TOTAUX 2017</b>
<b>10 545 199</b>

# KILOMETRES HLP PAR LIGNE

## ANCIEN RESEAU

	N° LIGNE	LIBELLE	DU 1er JANVIER AU 30 AOUT 2017						
LIGNES ESSENTIELLES	T1	Solaure<>Hôpital Nord	7 799	LIGNES DU FOREZ	37	Hopital Nord<>Rond Point Lycée<>ZI du Bas Rollet	11 375		
	T2	Châteaureux Gare<>Hôpital Nord / Terrasse	8 484		38	Terrasse<>Rond Point de la Roue	0		
	T3	Châteaureux Gare<>Bellevue	1 246	LIGNES DU GIER	<b>TOTAL</b>			<b>11 375</b>	
	1	Bellevue<>FIRMINY - Eglise Corbusier	6 241		40	Ile de France<>Piscine Couderc	9 077		
	2	FIRMINY gare - Metrotech 2	0		41	St Martin en Coailleux<>Crêt Cèillet Haut	6 327		
	3	Cotonne<>Terrenoire	13 909		42	Ollagnière<>Place du Moulin	8 583		
	4	Bellevue<>Châteaureux	20 244		43	Chavanne centre médical<>Crêt Cèillet	6 764		
	5	Châteaureux<>La Madeleine	0		44	La Bachasse<>Place du Moulin	3 374		
	6	Square Violette<> Marandinière	25 804		45	Terrasse<>Gare ST-CHAMOND	0		
7	Bellevue<>Michon	10 814	46		Gare routière RIVE-DE-GIER<>Le Plantier/Juinrie	0			
8	Terrasse / Montreynaud<>Place Carnot	10 040	47		Gare routière RIVE-DE-GIER<>La Cula	0			
9	Montreynaud<>Métare	27 369	48	Juinrie VALFLEURY/Juinrie CHAGNON<> - Juinrie LA GRAND CROIX	0				
	<b>TOTAL</b>	<b>131 950</b>	49	Juinrie LA GRAND CROIX<>Juinson Forte FARNAY	0	<b>TOTAL</b>	<b>34 125</b>		
LIGNES PRINCIPALES	10	Place J. Jaurès<>SORBIERS Bourg / Juinrie Valfleury	27 785	AUTRES LIGNES STAS	Soirée 3	Cotonne<>Terrenoire	4 197		
	11	Square Violette<>Montplaisir	14 840		Soirée 6	Square Violette<>Beaulieu/Marandinière	4 577		
	12	Bel Air<>Châteaureux	3 986		Soirée 7	Michon<>Place dorian/Hôtel de Ville	2 006		
	13	Le Chasseur<>Place Jean Ploton	0		Soirée 9	Montreynaud<>Soleil/Jean Moulin	2 228		
	14	Châteaureux - Gd Quartier<>FONTANES/ST CHRISTO/MARCENOD	0		71	La Gamotière<>Portail rouge	0		
	16	Place Gambetta<>Villeboeuf-le-Haut	12 178		72	Pacotière<>Collège Aristide Briand	0		
	17	Lycée Simone Weil<>La Bertrandière	5 576		73	ST-GENEST-LERPT<>Collège Grüner	0		
	18	Square Violette<>Portail Rouge	8 703		74	Puits Rozan<>Ecole du Fay	0		
	19	Jean Moulin<>IUT	11 088		75	Val de ROCHE<>Juinrie ROCHE	0		
	<b>TOTAL</b>	<b>84 156</b>	76	La Baraillière<>Crêt Fond Perdu	0	77	Bonzieux<>Ste-Marie	0	
LIGNES DE PROXIMITE	20	Hauts de Terrenoire<>Perrotière	0	78	BOURDON - STE MARIE	0	78	Bourdon<>Ste-Marie	0
	21	Fourneyron<>Crêt de Montaud	9 785	79	Crêt Cèillet<>La Fayette	0	79	Crêt Cèillet<>La Fayette	0
	22	Bellevue<>Cotonne	4 349	82	Le Bessy 2<>Collège C. Exbrayat	0	82	Le Bessy 2<>Collège C. Exbrayat	0
	23	Bellevue<>Le Bernay	2 044	83	Père Volpette<>Collège Marc seguin	0	83	Père Volpette<>Collège Marc seguin	0
	24	Place Dorian/Hôtel de ville<>Séverine	1 233	Taxi 3	They<>Place du Dorlay	0	Taxi 3	They<>Place du Dorlay	0
	25	Place Dorian/Hôtel de ville<>Place des Pères	2 125	Taxi 4	Merley<>Place Gambetta	0	Taxi 4	Merley<>Place Gambetta	0
	26	Cimetière (Roche-la-Molière)<>St-Victor-sur-Loire/Condamine	0	<b>TOTAL</b>			<b>13 098</b>		
	27	Parking Nord/Aveizieux<>Terrasse	0	<b>TOTAL</b>			<b>306 207</b>		
	28	Pacotière<>ZI Molina/Juinson D'arrêt	0						
29	ST-CHAMOND Place du Moulin<>Châteaureux	0							
	<b>TOTAL</b>	<b>19 536</b>							
LIGNES DE L'ONDAINE	30	Gare FIRMINY<>Eglise CHAMBON	4 232						
	31	Gare FIRMINY<>Bourg UNIEUX/LE PERTUISET	3 425						
	32	Gare FIRMINY<> Collège La Rive UNIEUX	1 348						
	33	Place du Breuil<> Chazeau	0						
	34	Gare FIRMINY<>Juinrie ST PAUL	0						
	35	LE CHAMBON Eglise<>LE CHAMBON Michalière	3 052						
	<b>TOTAL</b>	<b>12 057</b>							





## EVOLUTION DE LA VITESSE COMMERCIALE LIGNES STAS (graphiquée)

Lignes STAS								
2012		2013	2014	2015	2016	2017		
Nouveau contrat septembre 2012 Septembre - décembre						Janvier (avant mise en place nouveau réseau)	Nouveau réseau Septembre 2017	
Ligne	Vitesse commerciale (Sans Batt.)	Vitesse commerciale (Sans Batt.)	Vitesse commerciale (Sans Batt.)	Vitesse commerciale (Sans Batt.)	Vitesse commerciale (Sans Batt.)	Vitesse commerciale (Sans Batt.)	Ligne	Vitesse commerciale (Sans Batt.)
<b>T1</b>	16,2	16,2	16,5	16,8	16,2	16,2	<b>T1</b>	16,1
<b>T2</b>	15,8	15,8	16,1	16,0	16,0	16,0	<b>T2</b>	15,5
<b>T3</b>	15	15	15,5	15,5	15,1	15,1	<b>T3</b>	15,8
<b>Moyenne pondérée tram</b>	<b>15,9</b>	<b>15,9</b>	<b>16,2</b>	<b>16,3</b>	<b>16,0</b>	<b>16,0</b>	<b>Moyenne pondérée tram</b>	<b>15,9</b>
<b>1</b>	20,3	20,3	20,3	20,4	20,3	20,3	<b>M1</b>	19,9
<b>3</b>	15,0	15,1	15,1	15,3	15,2	15,2	<b>M3</b>	15,1
<b>4</b>	18,7	18,7	18,7	18,4	18,6	18,6	<b>M4</b>	18,6
<b>6</b>	16,1	16,1	17,1	16,3	16,2	16,2	<b>M6</b>	15,3
<b>7</b>	14,9	14,9	14,3	14,5	14,4	14,4	<b>M7</b>	14,2
<b>8</b>	20,4	20,4	20,4	20,1	20,0	20,0	<b>8</b>	20,1
<b>9</b>	17,4	17,4	17,4	17,6	17,3	17,3	<b>9</b>	16,4
<b>10</b>		19,6	19,6	19,7	19,4	19,4	<b>10</b>	19,1
<b>11</b>	14,0	13,9	14,1	14,3	13,4	13,4	<b>11</b>	13,3
<b>12</b>	15,5	15,6	15,5	15,8	15,7	15,7	<b>12</b>	15,1
<b>16</b>	17,4	17,7	17,4	17,4	17,0	17,0	<b>13</b>	19,9
<b>17</b>	21,3	21,3	21,3	21,3	21,1	21,1	<b>16</b>	19,4
<b>18</b>	15,6	15,6	15,6	15,6	15,8	15,8	<b>17</b>	21,5
<b>19</b>	20,2	20,2	19,4	19,4	19,0	19,0	<b>21</b>	13,9
<b>21</b>	13,6	13,8	13,8	13,8	13,8	13,8	<b>22</b>	20,1
<b>22</b>	19,9	19,9	20,0	19,9	19,9	19,9	<b>23</b>	21,4
<b>23</b>	20,1	20,1	22,7	21,4	21,4	21,4	<b>24</b>	12,1
<b>24</b>	13,9	12,9	11,8	11,8	11,8	11,8	<b>37</b>	27,7
<b>25</b>	12,6	12,4	12,4	12,3	12,3	12,3	<b>40</b>	16,3
<b>30</b>	20,4	20,4	20,4	20,4	20,2	20,2	<b>41</b>	16,3
<b>31</b>	20,3	20,3	20,3	20,3	20,0	20,0	<b>42</b>	20,5
<b>32</b>	22,7	22,7	22,7	22,9	22,7	22,7	<b>43</b>	23,0
<b>35</b>	20,4	20,4	20,4	20,4	20,4	20,4	<b>44</b>	24,5
<b>37</b>		29	29,0	27,7	27,7	27,7	<b>45</b>	17,7
<b>40</b>	16,9	17	17,0	17,4	17,4	17,4		
<b>41</b>	17,5	17,8	17,8	17,8	17,8	17,8		
<b>42</b>	21,3	21,1	21,4	21,6	21,6	21,6		
<b>43</b>	21,1	21,1	20,9	20,6	20,6	20,6		
<b>44</b>	25,1	25,6	25,7	24,6	24,6	24,6	<b>S1</b>	25,0
<b>Soirée 3</b>	20,5	19,5	19,5	19,5	19,5	19,5	<b>S3</b>	19,6
<b>Soirée 6</b>	23,1	23,1	21,5	21,1	19,4	19,4	<b>S6</b>	19,5
<b>Soirée 7</b>	20,4	19,1	19,1	19,1	19,1	19,1	<b>S7</b>	19,3
<b>Soirée 9</b>	22,2	22,2	22,2	22,2	22,4	22,4	<b>S9</b>	19,5
<b>Moyenne pondérée bus</b>	<b>18,2</b>	<b>18,8</b>	<b>18,8</b>	<b>18,6</b>	<b>18,2</b>	<b>18,2</b>	<b>Moyenne pondérée bus</b>	<b>18,3</b>
<b>Moyenne pondérée toutes lignes confondues</b>	<b>17,5</b>	<b>17,9</b>	<b>18,0</b>	<b>17,9</b>	<b>17,8</b>	<b>17,8</b>	<b>Moyenne pondérée toutes lignes confondues</b>	<b>17,4</b>



**BILAN FORMATION 2017 - 01/01/2017 au 31/12/2017**

<b>Versements 2017 aux organismes collecteurs</b>	<b>Coût €</b>	<b>% Masse salariale</b>
CPF	44 387	0.2%
CIF	44 387	0.2%
Professionalisation	88 774	0.4%
FPSP	44 387	0.2%
<b>TOTAL</b>	<b>221 935</b>	<b>1%</b>

CDD	5 064	1% MS CDD
-----	-------	-----------

Additionnel de branche (urbain)	66 580	0.3%
Additionnel volontaire	133 160	0.6%

	<b>Coût €</b>	<b>% Masse salariale</b>
<b>Plan <u>prévisionnel</u> 2017</b>	721 607 + 224 000	4.22%
<b>Plan <u>réalisé</u> 2017</b>	<b>829 668</b> + 221 935	4.74%





## BILAN HANDISTAS : Déplacements par commune

MONTEE	DESCENTE	NOMBRE PMR
<b>Andrézieux-Bouthéon</b>	Andrézieux-Bouthéon	19
	Doizieux	1
	La Grand-Croix	1
	Le Chambon-Feugerolles	8
	Saint-Étienne	32
	Saint-Jean-Bonnefonds	1
	Villars	1
	<b>Total</b>	<b>63</b>
<b>Doizieux</b>	Andrézieux-Bouthéon	1
	Firminy	2
	La Ricamarie	1
	La Talaudière	1
	Le Chambon-Feugerolles	3
Saint-Étienne	5	
	<b>Total</b>	<b>13</b>
<b>Firminy</b>	Doizieux	2
	Firminy	7
	La Ricamarie	1
	La Valla-en-Gier	1
	Le Chambon-Feugerolles	72
	Roche-la-Molière	4
	Saint-Chamond	2
	Saint-Étienne	111
	Saint-Priest-en-Jarez	5
	Saint-Victor-sur-Loire	1
	Sorbiers	1
Unieux	2	
Villars	8	
	<b>Total</b>	<b>217</b>
<b>Fraisses</b>	La Fouillouse	7
	Saint-Étienne	11
	Saint-Paul-en-Cornillon	1
	<b>Total</b>	<b>19</b>
<b>Genilac</b>	Le Chambon-Feugerolles	11
	Saint-Étienne	19
	<b>Total</b>	<b>30</b>
<b>L'Étrat</b>	La Fouillouse	1
	La Grand-Croix	4
	Le Chambon-Feugerolles	3
	Saint-Étienne	9
	<b>Total</b>	<b>17</b>
<b>L'Horme</b>	La Grand-Croix	12
	<b>Total</b>	<b>12</b>
<b>La Fouillouse</b>	Fraisses	7
	L'Étrat	1
	La Ricamarie	4
	La Talaudière	4
	Le Chambon-Feugerolles	3
	Roche-la-Molière	1
	Saint-Étienne	14
	Saint-Priest-en-Jarez	1
	Sorbiers	5
	Villars	10
	<b>Total</b>	<b>50</b>
<b>La Grand-Croix</b>	Andrézieux-Bouthéon	1
	L'Étrat	5
	L'Horme	12
	La Ricamarie	10
	Lorette	1
	Rive-de-Gier	10
	Saint-Chamond	42
	Saint-Étienne	9
	Saint-Priest-en-Jarez	7
Villars	22	
	<b>Total</b>	<b>119</b>

MONTEE	DESCENTE	NOMBRE PMR
<b>La Ricamarie</b>	Doizieux	1
	Firminy	1
	La Fouillouse	4
	La Grand-Croix	10
	Le Chambon-Feugerolles	32
	Saint-Étienne	124
	Saint-Genest-Lerpt	1
	Saint-Priest-en-Jarez	2
	Saint-Victor-sur-Loire	3
	Villars	1
	<b>Total</b>	<b>179</b>
<b>La Talaudière</b>	Doizieux	1
	La Fouillouse	4
	Le Chambon-Feugerolles	4
	Saint-Chamond	5
	Saint-Étienne	24
	Saint-Jean-Bonnefonds	2
	Saint-Priest-en-Jarez	1
	Sorbiers	1
Villars	1	
	<b>Total</b>	<b>43</b>
<b>La Tour-en-Jarez</b>	Le Chambon-Feugerolles	5
	Saint-Étienne	14
	<b>Total</b>	<b>19</b>
<b>La Valla-en-Gier</b>	Firminy	1
	Le Chambon-Feugerolles	1
	Saint-Chamond	5
	Saint-Étienne	1
Sorbiers	1	
	<b>Total</b>	<b>9</b>
<b>Le Chambon-Feugerolles</b>	Andrézieux-Bouthéon	49
	Doizieux	3
	Firminy	74
	L'Étrat	55
	La Fouillouse	3
	La Ricamarie	9
	La Talaudière	4
	La Tour-en-Jarez	1
	La Valla-en-Gier	1
	Le Chambon-Feugerolles	165
	Rive-de-Gier	1
	Roche-la-Molière	4
	Saint-Chamond	9
	Saint-Étienne	648
	Saint-Genest-Lerpt	2
	Saint-Jean-Bonnefonds	20
Saint-Martin-la-Plaine	1	
Saint-Paul-en-Cornillon	1	
Saint-Priest-en-Jarez	3	
Saint-Victor-sur-Loire	3	
Sorbiers	2	
Unieux	41	
Villars	25	
	<b>Total</b>	<b>1 124</b>
<b>Lorette</b>	Andrézieux-Bouthéon	1
	La Grand-Croix	1
	Saint-Chamond	40
	Saint-Étienne	114
	Saint-Priest-en-Jarez	44
Villars	5	
	<b>Total</b>	<b>205</b>
<b>Rive-de-Gier</b>	La Grand-Croix	12
	Le Chambon-Feugerolles	1
	Rive-de-Gier	4
	Saint-Étienne	5
	Saint-Joseph	1
	<b>Total</b>	<b>23</b>

MONTEE	DESCENTE	NOMBRE PMR
Roche-la-Molière	Firminy	5
	La Fouillouse	1
	Le Chambon-Feugerolles	4
	Roche-la-Molière	3
	Saint-Chamond	2
	Saint-Étienne	34
	<b>Total</b>	<b>49</b>
Saint-Chamond	Firminy	1
	La Grand-Croix	39
	La Talaudière	5
	La Valla-en-Gier	5
	Le Chambon-Feugerolles	10
	Lorette	38
	Roche-la-Molière	2
	Saint-Chamond	64
	Saint-Étienne	97
	Saint-Victor-sur-Loire	1
	Sorbiers	1
	Villars	4
		<b>Total</b>
Saint-Christo-en-Jarez	Saint-Étienne	2
	<b>Total</b>	<b>2</b>
Saint-Étienne	Andrézieux-Bouthéon	35
	Doizieux	5
	Firminy	113
	Fraisses	12
	Genilac	30
	L'Étrat	9
	La Fouillouse	15
	La Grand-Croix	10
	La Ricamarie	47
	La Talaudière	25
	La Tour-en-Jarez	15
	La Valla-en-Gier	1
	Le Chambon-Feugerolles	639
	Lorette	100
	Rive-de-Gier	5
	Roche-la-Molière	33
	Saint-Chamond	66
	Saint-Christo-en-Jarez	1
	Saint-Étienne	2 338
	Saint-Galmier	4
	Saint-Genest-Lerpt	43
	Saint-Héand	4
	Saint-Jean-Bonnefonds	1
	Saint-Joseph	9
	Saint-Martin-la-Plaine	80
	Saint-Paul-en-Cornillon	1
	Saint-Priest-en-Jarez	187
	Saint-Victor-sur-Loire	18
	Sorbiers	7
	Tartaras	4
	Unieux	10
	Villars	94
		<b>Total</b>
Saint-Galmier	Saint-Étienne	4
	<b>Total</b>	<b>4</b>
Saint-Genest-Lerpt	Firminy	8
	Saint-Étienne	43
	<b>Total</b>	<b>51</b>
Saint-Héand	Saint-Étienne	3
	<b>Total</b>	<b>3</b>
Saint-Jean-Bonnefonds	Andrézieux-Bouthéon	1
	La Talaudière	2
	Le Chambon-Feugerolles	20
	Saint-Étienne	1
	Saint-Paul-en-Cornillon	2
	<b>Total</b>	<b>26</b>

MONTEE	DESCENTE	NOMBRE PMR
Saint-Joseph	Le Chambon-Feugerolles	1
	Rive-de-Gier	1
	Saint-Étienne	9
	Saint-Victor-sur-Loire	1
	Sorbiers	1
		<b>Total</b>
Saint-Martin-la-Plaine	Le Chambon-Feugerolles	1
	Saint-Étienne	82
	Saint-Priest-en-Jarez	2
	Villars	2
	<b>Total</b>	<b>87</b>
Saint-Paul-en-Cornillon	Fraisses	1
	Le Chambon-Feugerolles	1
	Saint-Étienne	1
	Saint-Jean-Bonnefonds	2
	<b>Total</b>	<b>5</b>
Saint-Priest-en-Jarez	Firminy	4
	Fraisses	1
	La Fouillouse	1
	La Grand-Croix	7
	La Ricamarie	3
	La Talaudière	1
	Le Chambon-Feugerolles	4
Lorette	45	
Saint-Étienne	129	
Saint-Martin-la-Plaine	1	
	<b>Total</b>	<b>196</b>
Saint-Victor-sur-Loire	Firminy	1
	La Ricamarie	1
	Le Chambon-Feugerolles	3
	Saint-Chamond	1
	Saint-Étienne	17
	Saint-Joseph	1
	<b>Total</b>	<b>24</b>
Sorbiers	Firminy	1
	La Fouillouse	5
	La Talaudière	1
	La Valla-en-Gier	1
	Le Chambon-Feugerolles	2
	Saint-Chamond	1
	Saint-Étienne	7
	Saint-Joseph	1
		<b>Total</b>
Tartaras	Saint-Étienne	4
	<b>Total</b>	<b>4</b>
Unieux	Firminy	2
	Le Chambon-Feugerolles	40
	Saint-Étienne	12
	Villars	2
	<b>Total</b>	<b>56</b>
Villars	Andrézieux-Bouthéon	1
	Firminy	8
	La Fouillouse	10
	La Grand-Croix	22
	La Ricamarie	1
	La Talaudière	1
	Le Chambon-Feugerolles	25
	Lorette	4
	Saint-Chamond	4
	Saint-Étienne	91
Saint-Martin-la-Plaine	2	
Unieux	1	
Villars	113	
	<b>Total</b>	<b>283</b>
<b>Total global</b>		<b>7 192</b>

## BILAN DES RECLAMATIONS PAR MOTIF

	2017	POIDS EN 2017	2016	POIDS EN 2016
<b>Conducteurs</b>	<b>333</b>	<b>21,53%</b>	<b>275</b>	<b>28,06%</b>
100 Conducteur agressif	18	1,16%	13	1,33%
101 Conducteur impoli	28	1,81%	30	3,06%
102 Assistance PMR	8	0,53%	14	1,43%
103 Arrêt non marqué	105	6,79%	86	8,78%
104 Referme portes sur client	13	0,84%	8	0,82%
105 Arrêt trop loin du trottoir	9	0,58%	5	0,51%
106 Refus faire monter le client	14	0,90%	12	1,22%
108 Portable	23	1,49%	10	1,02%
109 Conducteur cigarette	1	0,06%	1	0,10%
110 Comportement divers	24	1,55%	29	2,96%
112 Conducteur rendu monnaie	3	0,19%	2	0,20%
113 Info erronée	1	0,06%	2	0,20%
114 Ne répond pas aux questions	1	0,06%	3	0,31%
115 Conduite dangereuse	46	2,97%	23	2,35%
116 Autres usagers de la voirie	15	0,97%	18	1,84%
117 Erreur d'itinéraire	6	0,39%	4	0,41%
120 Conducteurs nuisances riverains	1	0,06%	1	0,10%
122 Divers	17	1,10%	14	1,43%
<b>Agent commercial</b>	<b>10</b>	<b>0,65%</b>	<b>17</b>	<b>1,66%</b>
151 Agent désagréable	8	0,52%	4	0,41%
152 Agent non-respect horaires	0	0,00%	1	0,10%
153 Agent indisponible	0	0,00%	0	0,00%
154 Information	0	0,00%	0	0,00%
155 Vente	0	0,00%	3	0,31%
156 Prise en compte problème client	0	0,00%	1	0,10%
157 Divers	1	0,06%	2	0,20%
172 PCI information	0	0,00%	0	0,00%
173 PCI divers	0	0,00%	0	0,00%
180 Agence attente	1	0,06%		
<b>Véhicule</b>	<b>55</b>	<b>3,56%</b>	<b>22</b>	<b>2,24%</b>
200 Confort	6	0,39%	1	0,10%
201 Surcharge	31	2%	16	1,63%

## BILAN DES RECLAMATIONS PAR MOTIF

	2017	POIDS EN 2017	2016	POIDS EN 2016
202 Problèmes techniques	10	0,65%	0	0,00%
203 Propreté	1	0,06%	1	0,10%
204 Aménagement	3	0,19%	3	0,31%
205 Accès PMR	4	0,26%	1	0,10%
<b>Sécurité et civisme</b>	<b>29</b>	<b>1,87%</b>	<b>21</b>	<b>2,14%</b>
210 Vol à bord	2	0,13%		
211 Insécurité à bord	7	0,45%	7	0,71%
212 Civisme – places assises	0	0%	0	0,00%
213 Civisme portable/musique	0	0%	0	0,00%
214 Civisme cigarette	4	0,26%	2	0,20%
215 Civisme dégradation	1	0,06%		
216 Civisme comportement divers	10	0,65%	8	0,82%
217 Sécurité civisme divers	5	0,32%	4	0,41%
<b>Arrêts</b>	<b>28</b>	<b>1,81%</b>	<b>7</b>	<b>0,71%</b>
220 Confort	11	0,71%	1	0,10%
221 Propreté	1	0,06%	2	0,20%
222 Accès PMR	2	0,13%	1	0,10%
223 Sécurité	1	0,06%	1	0,10%
224 Divers	13	0,84%	2	0,20%
<b>Equipement</b>	<b>144</b>	<b>9,31%</b>	<b>113</b>	<b>11,53%</b>
230 DAT monnaie	49	3,17%	1	0,10%
232 DAT CB	27	1,75%	2	0,20%
233 Divers	18	1,16%	1	0,10%
236 BIV	7	0,45%	1	0,10%
237 Valideurs	43	2,78%	2	0,20%
<b>Site internet</b>	<b>7</b>	<b>0,45%</b>	<b>1</b>	<b>0,10%</b>
240 Site internet	7	0,45%	1	0,10%
<b>Mobistas</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>1</b>	<b>0,10%</b>
243 Mobistas	0	0,00%	1	0,10%
<b>Information client</b>	<b>36</b>	<b>2,33%</b>	<b>16</b>	<b>1,63%</b>
250 Arrêt information écrite	13	0,84%	9	0,92%
251 Arrêt information sonore	1	0,06%		
253 A bord information sonore	1	0,06%	1	0,10%

## BILAN DES RECLAMATIONS PAR MOTIF

	2017	POIDS EN 2017	2016	POIDS EN 2016
254 A bord information écrite	1	0,06%	1	0,10%
256 Site internet information	9	0,58%	1	0,10%
257 Site internet fonctionnement	6	0,39%	0	0,00%
264 Information situation perturbée	3	0,19%	2	0,20%
267 Information accessibilité	0	0,00%	2	0,20%
270 Alertes trafic	1	0,06%	0	0,00%
<b>Tarifs et billettique</b>	<b>19</b>	<b>1,23%</b>	<b>3</b>	<b>0,31%</b>
246 E-boutique	2	0,13%	1	0,10%
280 Dépositaires	1	0,06%	0	0,00%
282 Distribution de titres	1	0,06%		
284 VPC	3	0,19%	0	0,00%
286 Problèmes sur titres	10	0,65%	1	0,10%
370 Gamme tarifaire	2	0,13%	1	0,10%
<b>Service de transport</b>	<b>537</b>	<b>34,71%</b>	<b>268</b>	<b>27,35%</b>
292 Remboursement service non assuré	14	0,90%	55	5,61%
300 Correspondance non assuré	5	0,32%	0	0,00%
302 Perturbations	7	0,45%	6	0,61%
304 Service non assuré	176	11,38%	62	6,33%
306 Avance	91	5,88%	64	6,53%
307 Retard	229	14,80%	78	7,96%
310 Itinéraire	3	0,19%	1	0,10%
315 Autres services réservation	2	0,13%	1	0,10%
318 Divers		0,19%	1	0,10%
330 Nouveau réseau 2017	7	0,45%		
<b>Offre de transport</b>	<b>196</b>	<b>12,67%</b>	<b>87</b>	<b>8,88%</b>
334 NR 2017 Itinéraire arrêt	17	1,10%		
335 NR 2017 Horaire fréquence amplitude	81	5,24%		
336 NR 2017 Organisation des correspondances	7	0,45%		
350 Offre de transport divers	5	0,32%	11	1,12%
352 Offre itinéraire arrêt	24	1,55%	29	2,96%
354 Offre horaire fréquence	58	3,75%	35	3,57%
356 organisation des correspondances	4	0,26%	12	1,22%
<b>P+R</b>	<b>9</b>	<b>0,58%</b>	<b>4</b>	<b>0,41%</b>
360 P+R	9	0,58%	4	0,41%

## BILAN DES RECLAMATIONS PAR MOTIF

	2017	POIDS EN 2017	2016	POIDS EN 2016
<b>Fraude</b>	<b>144</b>	<b>9,31%</b>	<b>114</b>	<b>11,63%</b>
400 Vérificateur peu courtois agressif	18	1,16%	15	1,53%
410 Pb Valideur	29	1,87%	26	2,65%
412 Pb Distributeur	17	1,10%	21	2,14%
414 Conducteur sans monnaie	8	0,52%	12	1,22%
416 Surcharge véhicule	31	2,00%	39	3,98%
420 Fraude titre démagnétisé	0	0,00%	1	0,10%
<b>Objets - Biens</b>	<b>2</b>	<b>0,13%</b>	<b>3</b>	<b>0,31%</b>
902 Objets perdus/trouvés gestion	2	0,13%	3	0,31%
<b>Divers</b>	<b>9</b>	<b>0,58%</b>	<b>25</b>	<b>2,55%</b>
901 Divers	9	0,58%	25	2,55%
<b>TOTAL</b>	<b>1547</b>	<b>100%</b>	<b>980</b>	<b>100%</b>

## BILAN DES RECLAMATIONS PAR LIGNE

	JANV.	FEV.	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUIL.	AOUT	SEPT.	OCT.	NOV.	DEC.	TOTAL	%
<b>NON AFFECTES</b>	5	8	11	6	15	23	13	16	65	12	8	8	190	12,28%
<b>ANCIEN RESEAU STAS</b>														
<b>1</b>	3	8	3		3	3	1	1					22	1,42%
<b>3</b>	4	1	3	1	5	2	2		1				19	1,23%
<b>4</b>	1		3	1	2	3	2	4					16	1,03%
<b>6</b>	3	3	1	2	2	1	2	2	1				17	1,10%
<b>7</b>	3	2	1	1	1	3	3	2					16	1,03%
<b>8</b>	1	1	3	1	1	3	3						13	0,84%
<b>9</b>	5	4	1	3	1	1	1	2	1				19	1,23%
<b>10</b>	2	3	7	3	1	2	8	4	2				32	2,07%
<b>11</b>		1			2	1	2						6	0,39%
<b>12</b>		3	1		1	2		3					10	0,65%
<b>16</b>	2	1		2		1							6	0,39%
<b>17</b>	2		1	1	1	1	2	2		1		1	12	0,78%
<b>18</b>	4	2	2			1							9	0,58%
<b>19</b>	2							1	1				4	0,26%
<b>21</b>							1	1					2	0,13%
<b>22</b>		1		1									2	0,13%
<b>23</b>							1						1	0,06%
<b>24</b>													0	0,00%
<b>25</b>	2						1						3	0,19%
<b>30</b>			2	1		1	1						5	0,32%
<b>31</b>				2									2	0,13%
<b>32</b>							1						1	0,06%
<b>35</b>													0	0,00%
<b>36</b>							2						2	0,13%
<b>37</b>	2	3	1	1	2		2	2					13	0,84%
<b>40</b>		1	1		4		1						7	0,45%
<b>41</b>													0	0,00%
<b>42</b>													0	0,00%
<b>43</b>	1		1	2		1			1				6	0,39%
<b>44</b>		1	1			1							3	0,19%
<b>50 (T1)</b>	21	25	21	10	12	16	6	10					121	7,82%
<b>51 (T2)</b>	3	4	3	5	5	4	3	3					30	1,94%
<b>52 (T3)</b>	5		9	4	2	1	2	1					24	1,55%
<b>63</b>						1							1	0,06%
<b>64</b>													0	0,00%
<b>65</b>					1								1	0,06%
<b>TOTAL ANCIEN RESEAU STAS</b>	21	25	21	10	12	16	6	10					121	7,82%
<b>NOUVEAU RESEAU STAS</b>														
<b>M1</b>								1	6	8	3	2	20	1,29%
<b>M3</b>									3	2	1	6	12	0,78%
<b>M4</b>									12	4	2	3	21	1,36%

## BILAN DES RECLAMATIONS PAR LIGNE

	JANV.	FEV.	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUIL.	AOUT	SEPT.	OCT.	NOV.	DEC.	TOTAL	%
<b>M6</b>									11	8	3	1	23	<b>1,49%</b>
<b>M7</b>									2	3	3	6	14	<b>0,90%</b>
<b>8</b>									1	6		3	10	<b>0,65%</b>
<b>9</b>									2	4	1	3	10	<b>0,65%</b>
<b>10</b>									5	4	5	4	18	<b>1,16%</b>
<b>11</b>									5			3	8	<b>0,52%</b>
<b>12</b>									7	8	5	7	27	<b>1,75%</b>
<b>13</b>									9	12	3	5	29	<b>1,87%</b>
<b>16</b>									14	5	8	5	32	<b>2,07%</b>
<b>17</b>									9	2	9	2	22	<b>1,42%</b>
<b>21</b>									8	4	3	9	24	<b>1,55%</b>
<b>22</b>									1	4			5	<b>0,32%</b>
<b>24</b>									1			2	3	<b>0,19%</b>
<b>37</b>									1			2	3	<b>0,19%</b>
<b>40</b>									1	1	3		5	<b>0,32%</b>
<b>41</b>									1				1	<b>0,06%</b>
<b>42</b>									4		2	1	7	<b>0,45%</b>
<b>43</b>									2		1	1	4	<b>0,26%</b>
<b>44</b>									1		1		2	<b>0,13%</b>
<b>45</b>									1				1	<b>0,06%</b>
<b>50 (T1)</b>									15	12	17	14	58	<b>3,75%</b>
<b>51 (T2)</b>									4	4	5	4	17	<b>1,10%</b>
<b>52 (T3)</b>									1	5	3	3	12	<b>0,78%</b>
<b>64 Ligne soirée S6</b>										3			3	<b>0,19%</b>
<b>65 Ligne soirée S1</b>									1				1	<b>0,06%</b>
<b>TOTAL NOUVEAU RESEAU STAS</b>								<b>1</b>	<b>127</b>	<b>100</b>	<b>78</b>	<b>89</b>	<b>395</b>	<b>25,53%</b>
<b>TOTAL RESEAU STAS 2017</b>	<b>66</b>	<b>64</b>	<b>65</b>	<b>41</b>	<b>46</b>	<b>49</b>	<b>47</b>	<b>39</b>	<b>134</b>	<b>101</b>	<b>78</b>	<b>90</b>	<b>820</b>	<b>53,01%</b>
<b>ANCIEN RESEAU AFFRETES</b>														
<b>2</b>	4	11	9	2	7	14	6	9	1				63	<b>4,07%</b>
<b>5</b>	10	6	4	7	5	7	9	10	2				60	<b>3,88%</b>
<b>13</b>	1	1	1	2	1		2	2					10	<b>0,65%</b>
<b>14</b>	5	2	1		3	1	1	3					16	<b>1,03%</b>
<b>20</b>		1											1	<b>0,06%</b>
<b>26</b>		1	1		2				1				5	<b>0,32%</b>
<b>27</b>	1	1											2	<b>0,13%</b>
<b>28</b>					1		1						2	<b>0,13%</b>
<b>29</b>			3			2							5	<b>0,32%</b>
<b>33</b>	1							1		1			3	<b>0,19%</b>
<b>34</b>	1							2					3	<b>0,19%</b>
<b>38</b>	4	2	2			2							10	<b>0,65%</b>
<b>39</b>													0	<b>0,00%</b>
<b>45</b>	1						1	2					4	<b>0,26%</b>



## BILAN DES RECLAMATIONS PAR LIGNE

	JANV.	FEV.	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUIL.	AOUT	SEPT.	OCT.	NOV.	DEC.	TOTAL	%
<b>46</b>	3	2	1	1				1					8	0,52%
<b>47</b>					1	1							2	0,13%
<b>48</b>	2		1		1		1	1					6	0,39%
<b>49</b>													0	0,00%
<b>58</b>					1								1	0,06%
<b>59</b>	1	3		1	3								8	0,52%
<b>70</b>													0	0,00%
<b>71</b>													0	0,00%
<b>72</b>													0	0,00%
<b>73</b>													0	0,00%
<b>78</b>	1												1	0,06%
<b>80</b>													0	0,00%
<b>81</b>		1			1								2	0,13%
<b>82</b>			1										1	0,06%
<b>87</b>													0	0,00%
<b>TOTAL ANCIEN RESEAU AFFRETES</b>	<b>35</b>	<b>31</b>	<b>24</b>	<b>13</b>	<b>26</b>	<b>27</b>	<b>21</b>	<b>31</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>213</b>	<b>13,77%</b>
<b>NOUVEAU RESEAU AFFRETES</b>														
<b>M2</b>									18	24	8	8	18	1,16%
<b>M5</b>									12	9	10	17	12	0,78%
<b>14</b>									11	13	5	3	11	0,71%
<b>19 NOCTAMBUS N2</b>												2	0	0,00%
<b>20</b>									2		2	3	2	0,13%
<b>25</b>									5	5	1	2	5	0,32%
<b>26</b>									6	1			6	0,39%
<b>27</b>									27	3	5	5	27	1,75%
<b>28</b>									2				2	0,13%
<b>29</b>									1			2	1	0,06%
<b>30</b>									6		3	2	6	0,39%
<b>32</b>										1			1	0,06%
<b>34</b>									1			1	1	0,06%
<b>38</b>									3		2	2	3	0,19%
<b>46</b>									8	2			8	0,52%
<b>47</b>									5	1	3		5	0,32%
<b>48</b>									2	3		1	2	0,13%

## BILAN DES RECLAMATIONS PAR LIGNE

	JANV.	FEV.	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUIL.	AOUT	SEPT.	OCT.	NOV.	DEC.	TOTAL	%
<b>57</b>									2	2			2	<b>0,13%</b>
<b>58</b>										1	1	1	3	<b>0,19%</b>
<b>59</b>									3	7	1	2	3	<b>0,19%</b>
<b>71</b>									1	1			1	<b>0,06%</b>
<b>72</b>									1				1	<b>0,06%</b>
<b>73</b>									1	1	1	1	1	<b>0,06%</b>
<b>78</b>										2			0	<b>0,00%</b>
<b>83</b>									1				1	<b>0,06%</b>
<b>84</b>								1	12	4	4		13	<b>0,84%</b>
<b>85</b>									1	6	4		1	<b>0,06%</b>
<b>TOTAL NOUVEAU RESEAU AFFRETES</b>								1	131	86	50	52	132	<b>8,53%</b>
<b>TOTAL RESEAU AFFRETES 2017</b>	<b>35</b>	<b>31</b>	<b>24</b>	<b>13</b>	<b>26</b>	<b>27</b>	<b>21</b>	<b>32</b>	<b>135</b>	<b>87</b>	<b>50</b>	<b>52</b>	<b>345</b>	<b>22,30%</b>
<b>HANDISTAS/MONBUS</b>										1	1	1	3	<b>0,26%</b>
<b>TOTAL 2017</b>	<b>106</b>	<b>103</b>	<b>100</b>	<b>60</b>	<b>87</b>	<b>100</b>	<b>81</b>	<b>87</b>	<b>336</b>	<b>200</b>	<b>137</b>	<b>150</b>	<b>1 547</b>	<b>100,00%</b>

### BILAN DES RECLAMATIONS PAR COMMUNE

	JANVIER	FEVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOUT	SEPT	OCT	NOV	DEC	TOTAL	%
Non renseigné	14	14	11	2	4	12	6	12	52	27	13	25	<b>192</b>	15,18%
ANDREZIEUX BOUTHEON	4	1	2		1	3		1	1	1		2	<b>16</b>	1,26%
CELLIEU							1	1	2	1	1		<b>6</b>	0,47%
CHATEAUNEUF	1								2	1			<b>4</b>	0,32%
DARGOIRE													<b>0</b>	0,00%
DOIZIEUX		1											<b>1</b>	0,08%
FARNAY													<b>0</b>	0,00%
FIRMINY	4	2	1	1	1	2	3	2	3	3	2	1	<b>25</b>	1,98%
FONTANES					1								<b>1</b>	0,08%
FRAISSES				1			2	2					<b>5</b>	0,40%
GENILAC	1				1	1			1	1	2		<b>7</b>	0,55%
L'ETRAT					1				9	2	3	2	<b>17</b>	1,34%
L'HORME	2	4	2	1	2		2	2	4	10	2	8	<b>39</b>	3,08%
LA FOUILLOUSE		1	1					1		1	1	1	<b>6</b>	0,47%
LA GRAND CROIX	2				1			2	1	5		3	<b>19</b>	1,50%
LA RICAMARIE	1		1			2				2			<b>3</b>	0,24%
LA TALAUDIÈRE	1	2		1	1		2	1	9	9	3	3	<b>32</b>	2,53%
LA TERRASSE SUR DORLAY					1								<b>1</b>	0,08%
LA TOUR EN JAREZ							1		3			3	<b>7</b>	0,55%
LA VALLA EN GIER													<b>0</b>	0,00%
LE CHAMBON FEUG <sup>LES</sup>	1	6	4		1				1	2	4	4	<b>23</b>	1,82%
LORETTE	1	1							2		1	2	<b>7</b>	0,55%
MARCENOD									1				<b>1</b>	0,08%
RIVE DE GIER	1			1	2		1	1	2	2	1	1	<b>12</b>	0,95%
ROCHE LA MOLIERE		1	4	1	5	5	1	1	19	11	3	4	<b>55</b>	4,35%
ST CHAMOND	3	4	5	3	4	2	6	3	15	4	8	4	<b>61</b>	4,82%
ST CHRISTO EN JAREZ	3	1			1		1	2	9	5	8		<b>30</b>	2,37%
ST ETIENNE	46	51	53	32	46	59	39	41	114	72	54	62	<b>669</b>	52,89%
ST GENEST LERPT	2			1	2	1	1	2	8	6	3	6	<b>32</b>	2,53%
ST HEAND									13	1	2	2	<b>18</b>	1,42%
ST JEAN BONNEFONDS	2	1		1	1	3	2	1	11	3	5	1	<b>31</b>	2,45%
ST JOSEPH			1	1				1	5	3			<b>11</b>	0,87%
ST MARTIN LA PLAINE	3			1			1		5		1	1	<b>12</b>	0,95%
ST PAUL EN CORNILLON									1	2		1	<b>4</b>	0,32%
ST PAUL EN JAREZ		1	2	1		1							<b>5</b>	0,40%
ST PRIEST EN JAREZ		2	1	3	1	3		1	4		3	2	<b>20</b>	1,58%
SORBIERS	2	2	2		1		2	3	9	10	4	2	<b>37</b>	2,92%
TARTARAS													<b>0</b>	0,00%
UNIEUX				1					8	1			<b>10</b>	0,79%
VALFLEURY			1				1	1	2				<b>5</b>	0,40%
VILLARS	4	1		3	1	1	1	3	6	3	5	2	<b>30</b>	2,37%
<b>TOTAL SEM</b>	<b>84</b>	<b>82</b>	<b>80</b>	<b>53</b>	<b>75</b>	<b>83</b>	<b>70</b>	<b>70</b>	<b>274</b>	<b>161</b>	<b>116</b>	<b>117</b>	<b>1265</b>	100,00%
VILLES HORS SEM	8	7	9	5	8	5	5	5	10	12	8	8	<b>90</b>	5,82%
<b>TOTAL</b>	<b>106</b>	<b>103</b>	<b>100</b>	<b>60</b>	<b>87</b>	<b>100</b>	<b>81</b>	<b>87</b>	<b>336</b>	<b>200</b>	<b>137</b>	<b>150</b>	<b>1547</b>	100,00%

**2017****STATISTIQUES ACCIDENTS : ratios aux 10 000 km****TRAMWAYS**

MOIS	KM	MATERIEL		CORPOREL INTERIEUR		CORPORELS EXTERIEURS		TOTAL des SINISTRES	
	parcours	Nb d'accidents	Ratio aux 10000km	Nb d'accidents	Ratio aux 10000km	Nb d'accidents	Ratio aux 10000km	Nb d'accidents	Ratio aux 10000km
JANVIER	154 719	1	0,06	2	0,13	0	0,00	3	0,19
FEVRIER	137 437	1	0,07	3	0,22	0	0,00	4	0,29
MARS	157 625	1	0,06	3	0,19	0	0,00	4	0,25
AVRIL	139 420	4	0,29	3	0,22	0	0,00	7	0,50
MAI	143 793	3	0,21	1	0,07	0	0,00	4	0,28
JUIN	143 538	3	0,21	3	0,21	0	0,00	6	0,42
JUILLET	120 815	2	0,17	0	0,00	2	0,17	4	0,33
AOUT	99 271	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
SEPTEMBRE	150 607	0	0,00	2	0,13	1	0,07	3	0,20
OCTOBRE	148 464	2	0,13	1	0,07	0	0,00	3	0,20
NOVEMBRE	145 578	5	0,34	2	0,14	1	0,07	8	0,55
DECEMBRE	150 441	5	0,33	2	0,13	0	0,00	7	0,47
<b>TOTAL ANNUEL 2017</b>	<b>1 691 708</b>	<b>27</b>	<b>0,16</b>	<b>22</b>	<b>0,13</b>	<b>4</b>	<b>0,02</b>	<b>53</b>	<b>0,31</b>
<b>TOTAL ANNUEL 2016</b>	<b>1 710 324</b>	<b>34</b>	<b>0,20</b>	<b>16</b>	<b>0,09</b>	<b>2</b>	<b>0,01</b>	<b>52</b>	<b>0,30</b>
<b>TOTAL ANNUEL 2015</b>	<b>1 718 287</b>	<b>33</b>	<b>0,19</b>	<b>22</b>	<b>0,13</b>	<b>5</b>	<b>0,03</b>	<b>60</b>	<b>0,35</b>

**2017****STATISTIQUES ACCIDENTS : ratios aux 10 000 km****AUTOBUS**

MOIS	KM	MATERIEL		CORPOREL INTERIEUR		CORPORELS EXTERIEURS		TOTAL des SINISTRES	
	parcourus	Nb d'accidents	Ratio aux 10000km	Nb d'accidents	Ratio aux 10000km	Nb d'accidents	Ratio aux 10000km	Nb d'accidents	Ratio aux 10000km
JANVIER	498 020	23	0,46	6	0,12	0	0,00	29	0,58
FEVRIER	431 006	12	0,28	3	0,07	1	0,02	16	0,37
MARS	506 259	12	0,24	5	0,10	0	0,00	17	0,34
AVRIL	416 981	14	0,34	4	0,10	0	0,00	18	0,43
MAI	464 327	21	0,45	3	0,06	0	0,00	24	0,52
JUIN	488 520	17	0,35	4	0,08	0	0,00	21	0,43
JUILLET	380 315	12	0,32	2	0,05	0	0,00	14	0,37
AOUT	346 825	8	0,23	4	0,12	0	0,00	12	0,35
SEPTEMBRE	484 430	20	0,41	8	0,17	0	0,00	28	0,58
OCTOBRE	467 498	22	0,47	5	0,11	0	0,00	27	0,58
NOVEMBRE	463 844	11	0,24	3	0,06	0	0,00	14	0,30
DECEMBRE	459 915	27	0,59	10	0,22	0	0,00	37	0,80
<b>TOTAL ANNUEL 2017</b>	<b>5 407 940</b>	<b>199</b>	<b>0,37</b>	<b>57</b>	<b>0,11</b>	<b>1</b>	<b>0,00</b>	<b>257</b>	<b>0,48</b>
<b>TOTAL ANNUEL 2016</b>	<b>5 378 622</b>	<b>154</b>	<b>0,29</b>	<b>32</b>	<b>0,06</b>	<b>3</b>	<b>0,01</b>	<b>189</b>	<b>0,35</b>
<b>TOTAL ANNUEL 2015</b>	<b>5 485 628</b>	<b>147</b>	<b>0,27</b>	<b>45</b>	<b>0,08</b>	<b>2</b>	<b>0,00</b>	<b>194</b>	<b>0,35</b>

**2017****STATISTIQUES ACCIDENTS : ratios aux 10 000 km****TROLLEYS - BUS**

MOIS	KM	MATERIEL		CORPOREL INTERIEUR		CORPORELS EXTERIEURS		TOTAL des SINISTRES	
	parcourus	Nb d'accidents	Ratio aux 10000km	Nb d'accidents	Ratio aux 10000km	Nb d'accidents	Ratio aux 10000km	Nb d'accidents	Ratio aux 10000km
JANVIER	9 569	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
FEVRIER	3 853	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
MARS	10 385	2	1,93	0	0,00	0	0,00	2	1,93
AVRIL	7 269	1	1,38	0	0,00	0	0,00	1	1,38
MAI	6 160	2	3,25	0	0,00	0	0,00	2	3,25
JUIN	4 857	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
JUILLET		0	#DIV/0!	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!
AOUT	609	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
SEPTEMBRE	11 460	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
OCTOBRE	9 411	1	1,06	0	0,00	0	0,00	1	1,06
NOVEMBRE	13 518	1	0,74	0	0,00	0	0,00	1	0,74
DECEMBRE	7 775	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
<b>TOTAL ANNUEL 2017</b>	<b>84 866</b>	<b>7</b>	<b>0,82</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>7</b>	<b>0,82</b>
<b>TOTAL ANNUEL 2016</b>	<b>114 476</b>	<b>4</b>	<b>0,35</b>	<b>1</b>	<b>0,09</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>5</b>	<b>0,44</b>
<b>TOTAL ANNUEL 2015</b>	<b>141 540</b>	<b>9</b>	<b>0,64</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>9</b>	<b>0,64</b>

**2017**

## STATISTIQUES ACCIDENTS : ratios aux 10 000 km

**TOUS MODES CONFONDUS**

MOIS	KM	MATERIEL		CORPOREL INTERIEUR		CORPORELS EXTERIEURS		TOTAL des SINISTRES	
	parcours	Nb d'accidents	Ratio aux 10000km	Nb d'accidents	Ratio aux 10000km	Nb d'accidents	Ratio aux 10000km	Nb d'accidents	Ratio aux 10000km
JANVIER	662 308	24	0,36	8	0,12	0	0,00	32	0,48
FEVRIER	572 296	13	0,23	6	0,10	1	0,02	20	0,35
MARS	674 269	15	0,22	8	0,12	0	0,00	23	0,34
AVRIL	563 670	19	0,34	7	0,12	0	0,00	26	0,46
MAI	614 280	26	0,42	4	0,07	0	0,00	30	0,49
JUIN	636 915	20	0,31	7	0,11	0	0,00	27	0,42
JUILLET	501 130	14	0,28	2	0,04	2	0,04	18	0,36
AOUT	446 705	8	0,18	4	0,09	0	0,00	12	0,27
SEPTEMBRE	646 497	20	0,31	10	0,15	1	0,02	31	0,48
OCTOBRE	625 373	25	0,40	6	0,10	0	0,00	31	0,50
NOVEMBRE	622 940	17	0,27	5	0,08	1	0,02	23	0,37
DECEMBRE	618 131	32	0,52	12	0,19	0	0,00	44	0,71
<b>TOTAL ANNUEL 2017</b>	<b>7 184 514</b>	<b>233</b>	<b>0,32</b>	<b>79</b>	<b>0,11</b>	<b>5</b>	<b>0,01</b>	<b>317</b>	<b>0,44</b>
<b>TOTAL ANNUEL 2016</b>	<b>7 203 422</b>	<b>192</b>	<b>0,27</b>	<b>49</b>	<b>0,07</b>	<b>5</b>	<b>0,01</b>	<b>246</b>	<b>0,34</b>
<b>TOTAL ANNUEL 2015</b>	<b>7 345 455</b>	<b>189</b>	<b>0,26</b>	<b>67</b>	<b>0,09</b>	<b>7</b>	<b>0,01</b>	<b>263</b>	<b>0,36</b>





## VENTES DE TITRES en € H.T.

	2016	2017
<b>TITRES</b>		
10 VOYAGES	3 629 682 €	3 806 591 €
1 VOYAGE 1H30	3 000 775 €	2 788 950 €
VOYAGES SOUPLESSE	575 273 €	564 575 €
AUTRES TITRES A DECOMPTE	198 488 €	289 027 €
ABONNEMENTS MENSUELS	1 364 390 €	1 308 256 €
ABONNEMENTS ANNUELS	6 270 316 €	6 410 723 €
AUTRES ABONNEMENTS	207 154 €	188 054 €
ECHANGES INTERMODAUX	542 541 €	734 844 €
<b>TOTAL TITRES COMMERCIAUX</b>	<b>15 788 619 €</b>	<b>16 091 020 €</b>
TREMLIN	162 131 €	167 456 €
SENIORS	319 996 €	330 966 €
CMU	823 813 €	891 998 €
<b>TITRES SOCIAUX</b>	<b>1 305 940 €</b>	<b>1 390 420 €</b>
FOURNITURES	129 315 €	128 386 €
REMBOURSEMENTS SUR LES TITRES	- 27 405 €	- 35 581 €
REMISES COMMERCIALES	- 6 987 €	- 5 555 €
<b>TOTAL DIVERS</b>	<b>94 923 €</b>	<b>87 250 €</b>
<b>TOTAL</b>	<b>17 189 481 €</b>	<b>17 568 689 €</b>