

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2018



Sommaire

SYNTHESE	5
1 – LES ACTIONS MENEES EN 2018	
1.1 - SEDUIRE LES VOYAGEURS-PROMOUVOIR L'ATTRACTIVITE DU RESEAU	20
1.2- FIDELISER LES VOYAGEURS – LA STAS AU SERVICE DE SON TERRITOIRE	31
1.3 - ACCOMPAGNER LES VOYAGEURS – INFORMER, RASSURER TOUTE L'ANNEE	38
1.4 - LE SERVICE DE TRANSPORT DES PERSONNES A MOBILITE REDUITE.....	49
1.5 - LA COMMUNICATION INTERNE ET INSTITUTIONNELLE	55
1.6 - LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES.....	58
1.7 - LES DEMARCHES QUALITE A LA STAS	69
1.8 - LES ACTIONS DE PREVENTION SECURITE.....	77
1.9 - LES PRINCIPAUX TRAVAUX SUR LES MATERIELS ET INFRASTRUCTURES.....	89
2 – INDICATEURS TECHNIQUES	
2.1 - LE PERSONNEL DE LA STAS	105
2.2 - LE PARC ET SA DISPONIBILITE.....	108
2.3 - L'IMPACT ENVIRONNEMENTAL DE L'EXPLOITATION	121

Sommaire

2.4 - L'ESTIMATION DU TRAFIC	123
2.5 - L'EVOLUTION DES KILOMETRES	138

3 – INDICATEURS FINANCIERS

3.1 - TABLEAU DE BORD SYNTHETIQUE	140
3.2 - EVOLUTION DE LA GAMME TARIFAIRE	141
3.3 - BILAN FINANCIER	143

ANNEXES.....	149
---------------------	------------

RAPPORT D'ACTIVITE 2018

SYNTHESE

1. SEDUIRE LES VOYAGEURS : PROMOUVOIR L'ATTRACTIVITE DU RESEAU

Consolider les effets du nouveau réseau

La rentrée commerciale grand public

Cette année encore, la STAS a multiplié les points de contact avec ses clients : plus de 70 permanences en extérieur ont été mises en place.

Un intérêt particulier a été accordé aux grandes surfaces locales : 6 ont bénéficié de la présence de la STAS. Ce sont 36 jours de présence dans les 6 grandes surfaces en 2018. Il en résulte un chiffre d'affaires et une satisfaction clients en constante évolution depuis leur mise en place en 2014.

Afin de répondre à l'affluence de la rentrée, les horaires des Espaces Transport ont été étendus les premiers jours.

Les ajustements de l'offre de transport

En 2018, des ajustements ont été opérés afin de toujours adapter au mieux l'offre aux besoins de déplacements, telle les lignes M2, M4, M5, 9, 17, 20, 71, 27, 28, 72, 74, 42, 43, 79, 83, 84.

Proxy-STAS

Maintien de la desserte de 7 communes : Chagnon, Fontanès, La Valla-en-Gier, Marcenod, Saint-Christo-en-jarez, Saint-Romain-en-Jarez, et Valfleury suite à l'année d'expérimentation.

Des bus directs pour les étudiants de l'ENISE et de l'IUT

S'inspirant de la ligne M6 et de l'attractivité de ses bus directs entre le centre-ville et le pôle universitaire de la Métare (Faculté Sciences et IUT), 4 courses directes sur la ligne 11 ont été mises en place pour assurer la desserte de l'ENISE. L'enjeu de cette évolution est d'apporter un réel confort et attrait pour les étudiants tout en ne pénalisant pas les autres voyageurs de la ligne 11.

Bilan du nouveau réseau

Lancé le 31 Août 2017, le nouveau réseau qui s'illustre à travers un redéploiement des lignes, une nouvelle offre de mobilité plus simple, plus rapide et plus connectée est une réussite.

Le premier bilan réalisé en septembre 2018, tout juste une année après le lancement faisait apparaître une augmentation de près de 4% de la fréquentation, soit 1 700 000 voyages supplémentaires.

Ce bilan se confirme sur la globalité de l'année 2018 malgré des mois de novembre et décembre difficiles dû aux différentes manifestations

Ainsi, une fois les différents aléas neutralisés, la fréquentation augmente de plus de 3 % sur l'année civile complète. Les lignes Métropoles continuent de progresser de manière très significative avec une augmentation de +5%. La fréquentation du tramway affiche +3% sur les trois lignes ce qui tend à prouver que les nouvelles rames et l'amélioration de la fréquence de passages ont procuré un réel apport aux voyageurs en favorisant la mobilité sur ce mode qui arrivait à saturation avant ces changements

2. FIDELISER LES VOYAGEURS : LA STAS AU SERVICE DE SON TERRITOIRE

STAS Fidélité :

La STAS a lancé en 2018 son programme STAS Fidélité. Cette plateforme prend la forme d'un site internet (www.stas-fidelite.fr) sur lequel peuvent s'enregistrer tous les porteurs de Carte OÙRA! Chaque validation effectuée par le client rapporte des points dont le solde est consultable sur le site STAS Fidélité.

Cela a permis par voie de conséquence de valoriser le commerce des centres-villes en incitant les clients STAS à dépenser leurs points dans les boutiques des principales villes de l'agglomération.

Une campagne de communication d'envergure a accompagné le lancement et les premiers mois de la plateforme.

Calendrier de l'Avent : animer le centre-ville pour les fêtes de Noël

La plateforme STAS Fidélité permet de mettre en avant les moments forts de l'année commerçante. La STAS a souhaité mettre en avant les commerçants locaux lors des fêtes de Noël avec un calendrier de l'Avent numérique.

Tous les jours, du 1^{er} au 24 décembre, 1 case à découvrir dans le calendrier. Derrière chaque case, mise en ligne d'une offre chance (tirage au sort) quotidienne différente. Les lots à remporter provenaient pour la plupart des commerces du centre-ville : beauté, textile, alimentaire, déco...

3. ACCOMPAGNER LES VOYAGEURS : INFORMER, RASSURER, TOUTE L'ANNEE

Refonte des guides

L'année 2018 a été l'occasion de refondre l'identité graphique de la collection des guides STAS d'information voyageurs. En mettant en avant les voyageurs du réseau, dans la lignée de ce qui avait été fait pour le lancement du Nouveau Réseau 2017.

La lutte contre la fraude et l'incitation à la validation

En 2018, plusieurs actions ont été mises en place parallèlement au lancement de STAS Fidélité pour augmenter la validation systématique, notamment auprès des abonnés.

Le visuel sur le porte-Carte OÙRA! distribué aux clients lors de l'achat d'une carte a été changé. Dans la même lignée, le visuel présent sur la cible des valideurs a été changé. Il est plus percutant et plus visible.

Afin de faire suite à celui de Jean Moulin et de poursuivre l'expérimentation de la validation à quai, l'arrêt de tramway Centre Deux (direction Hôpital Nord) a été équipé d'une borne de validation.

Médias sociaux

Comme chaque année, les réseaux sociaux ont été le relais des campagnes de promotion de la STAS, de l'information voyageurs et des événements territoriaux.

La page Instagram a passé un cap cette année, avec 1 000 abonnés au 31 décembre, notamment grâce à l'organisation de concours photos thématiques chaque mois.

Valoriser l'application 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 continué son jeu incitatif avec un iPad à gagner chaque mois pour les utilisateurs de l'application.

Accompagner les voyageurs lors des périodes d'interruption du tramway

Les grands travaux de T3

En raison des travaux de raccordement de la future ligne de tramway qui ont lieu sur le secteur de Châteaureux, la STAS a dû interrompre les lignes T2 et T3 entre le 9 et le 22 avril, et adapter l'offre de ses lignes entre le 23 avril et le 3 juin. Un aiguillage provisoire installé à Châteaureux a permis de limiter l'impact pour la clientèle.

L'été 2018 a été marqué par d'importantes périodes de travaux, il a donc fallu mettre en place une offre de substitution. Celle-ci proposait des bus de remplacement entre Hôpital Nord et la Place du Peuple et le maintien de la ligne de tram T3 entre Châteaureux et Bellevue prolongée systématiquement à Solaure.

Les études menées par la STAS depuis le mois de février 2018 ont permis d'aboutir à des itinéraires lisibles intégrant des arrêts de report au plus proche des arrêts non desservis. Des aménagements de voirie ont été programmés pour permettre un passage par les rues de la Paix et Elisée Reclus. Cet itinéraire a permis de limiter les détours pour les lignes concernées. Les arrêts de reports sont situés à 250 m en moyenne des arrêts habituels.

Informier et guider

Encore une fois, et notamment puisque ces travaux ont eu lieu en parallèle de l'interruption du tramway, il fallait apporter de la clarté dans la communication des perturbations. Tous les supports numériques (site,

réseau sociaux, emailings, newsletter, SMS, BIV) ont de nouveau été mis à contribution afin de toucher le plus de personnes possible.

La conquête de nouveaux voyageurs

La STAS au salon Cap Sénior :

La STAS a été présente pour la première fois sur le salon Cap Seniors. Il s'est déroulé du 23 au 25 mars 2018, et a accueilli plus de 5 000 visiteurs sur le week-end. Cette action aura permis à la STAS de mettre en avant les titres seniors. Pour l'occasion, une offre promotionnelle spécifique a été proposée.

Les étudiants :

Les permanences de rentrée :

Trente permanences étudiantes, réparties sur 10 lieux, ont été réalisées au sein des établissements supérieurs d'enseignement de l'agglomération.

La STAS a également été présente lors du salon Étudiant se déroulant le 24 et 25 novembre 2018. Cette présence nous a permis d'accueillir les étudiants pour les informer sur l'offre de transport, la desserte de leurs futurs campus et la gamme tarifaire adaptée à leurs besoins.

Promotion de la prime Transport auprès des actifs :

Un plan de communication a été mis en œuvre dès la fin août afin de toucher et de convaincre le plus grand nombre d'actifs juste avant la rentrée de septembre. Les objectifs étaient simples : faire connaître et valoriser la Prime Transport et réussir à convaincre les actifs d'utiliser les transports en commun.

Accompagnement des déménagements de la CPAM, CAF, URSSAF :

L'année 2018 aura été riche en déménagements sur la zone de Châteaureux. Trois entreprises d'envergure ont déménagé dans le courant de l'année en restant à proximité du corridor tramway. Afin de capter les employés, plus d'une dizaine de permanences ont été organisées *in situ*, ce qui nous aura permis d'accompagner et rassurer le personnel de ces entreprises sur les différentes façons de se rendre sur leur nouveau lieu de travail.

Les nouveaux arrivants :

En 2018 l'opération « nouveaux arrivants » a été poursuivie. Plus de 2000 personnes nouvellement installées sur le territoire de Saint-Étienne Métropole ont reçu à leur domicile une offre réservée (Carte OÙRA! offerte et un abonnement mensuel offert) afin de leur permettre de découvrir le réseau de transport

Promouvoir les événements et le territoire

La fête de la musique

Pour accompagner les festivités de la fête de la musique, la STAS a proposé une offre de transport spécifique. Les lignes de soirée (S3-S6-S7-S9) et les lignes de tram (T1-T2-T3) ont été prolongées jusqu'à 1h du matin.

Les fêtes de fin d'année

Comme chaque année, la STAS joue le jeu des fêtes de Noël, avec une mise aux couleurs des fêtes des véhicules et des périodes de gratuité facilitant l'accès aux commerces.

La STAS a mis aux couleurs de Noël les rames de tramways (vitrophanies) et les vitrines des Espaces Transport.

Cette année fut également particulière puisque des événements sociaux nationaux ont perturbé les centres-villes avant Noël. Sous l'impulsion du plan de sauvegarde des commerces de centre-ville mis en place par la Métropole en fin d'année, le nombre de jours de gratuité a été augmenté en conséquence afin de favoriser la fréquentation des commerces durant la période de Noël.

Ainsi le réseau STAS a été gratuit pour les voyageurs 8 jours, les 15, 16, 19, 22, 23, 26, 29 et 30 décembre.

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

Après les modifications d'itinéraire de l'été 2017, le terminus de la ligne à Saint-Étienne a été déplacé Place Jean Jaurès, rue Arcole en 2018 dans le but de moins gêner les lignes 12, 13, 16 et 21. Ce déplacement de terminus a permis d'apporter une meilleure visibilité à la navette de Saint-Victor stationnée Place Jean Jaurès

Le déploiement de la nouvelle identité visuelle de SEM sur le réseau
En juin, SEM dévoilait aux habitants de l'agglomération sa nouvelle identité graphique.

Le nouveau logo de Saint-Étienne Métropole a donc été progressivement mis en place sur l'ensemble du parc tramways de la STAS et les différents supports STAS.

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

En 2018, les véhicules ont effectué près de 134 500 km pour 7 610 voyages.

Au 31 décembre, 378 personnes sont inscrites.

Pour optimiser le service, plusieurs personnes peuvent voyager dans un même véhicule. Ainsi, les 7 610 voyages représentent 6 147 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 2018 est de 5 %. 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 (35 %).

Pour limiter la sur-réservation, qui entraînait un taux de refus et un taux d'annulations importants, une pénalité de 15 €, applicable en cas de déplacement inutile du véhicule ou d'annulations tardives à répétition, a été ajoutée au règlement à la rentrée de septembre. Deux pénalités de 15 € ont donc été appliquées en décembre 2018.

5. LA COMMUNICATION INTERNE ET INSTITUTIONNELLE

Communication institutionnelle

- 4 juin – 4 juillet : Lancement sur le réseau pour un mois (jusqu'au 4 juillet) du tramway végétal pour valoriser la STAS comme acteur du développement durable.
- 12-14 juin : participation de la STAS à la semaine des gestes qui sauvent en collaboration avec la Ville de Saint-Etienne.
- 12 octobre : La STAS partenaire de la 33^{ème} Fête du Livre. Remise du prix BD STAS.
- 6 décembre : La STAS organise à Lyon un atelier consacré à la communication publique dans les transports urbains en collaboration avec le directeur communication de SEM / Ville de Saint-Etienne.
- 10 - 22 décembre : La STAS et Saint-Etienne Métropole fêtent la fin d'année.
- 10 – 22 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. 10 émissions ont été tournées en 2018 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 2018 : la remise des médailles du travail, le lancement d'une campagne photo de revalorisation et recrutement du métier de conducteur, la participation des salariés au challenge mobilité, la journée interne entreprise et remise des trophées du Bus d'Or 2018, l'ouverture du nouveau concours international « Un tramway nommé design », l'ouverture du projet d'entreprise PULSE, et enfin le démarrage de l'opération de convivialité.

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. 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.

Dépêches d'information internes

En 2017, 89 dépêches d'information factuelle ont été diffusées aux salariés sur SOPHIE et 30 messages d'information sur les écrans.

6. LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

L'activité sociale :

Accords signés pour l'année 2018

Décembre :

- Accord sur les salaires et les conditions de travail (NAO) du 21 décembre 2018
- Avenant n°2 à l'accord d'entreprise relatif à la prévoyance et au régime frais de santé (23 décembre 2009) du 21 décembre 2018

Journées de grèves : Au sein de la STAS, certaines organisations syndicales ont appelé à la grève, pour cinq jours non consécutifs entre avril et décembre 2018. De ce fait, le taux de grève 2018 a augmenté par rapport à celui de 2017 mais reste relativement faible (passage de 0.04% en 2017 à 0.06% en 2018).

Recrutement :

Face à la pénurie de candidatures correspondant au profil recherché, nous avons déployé en 2018 un plan d'actions et communication large afin de capter de nouvelles candidatures : réalisation de 22 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 par une présence renforcée sur les réseaux sociaux et des spots publicitaires (radio et presse) et une nouvelle campagne d'affichage et une présence dans les bus et tramway pour parler du métier à nos clients, réalisation de 6 journées de permanences RH dans divers centres commerciaux de l'agglomération, participation à des forums de recrutement et notamment tenue d'un stand de recrutement pour la journée de la Femme.

Ce plan d'actions nous a permis de recruter 51 conducteurs dont 8 femmes en 2018.

Réalisation du plan d'action managérial :

- La formation des managers

Depuis 2017, une réflexion était menée pour mettre en place une formation à destination des managers. En fin d'année 2018 cette action a été intégrée de manière naturelle dans le projet d'entreprise PULSE 2022.

Cette formation vise à développer la transversalité par la constitution d'une communauté managériale et ainsi d'éviter les tensions inter-services souvent liées à la méconnaissance des enjeux et contraintes de chaque métier. Elle a aussi pour objectif de développer les compétences des managers sur la connaissance de l'entreprise, la gestion de projets, et le management.

Deux promotions d'une dizaine de managers débuteront en 2019.

Le plan d'action pour le bien-être au travail et le maintien en bonne santé s'est poursuivi en 2018 par :

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

Sur 2018, 89 % 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 2018. 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 consolider 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 poursuite et le suivi des réunions de services :**

Les responsables de groupe de lignes conducteurs ont maintenu en 2018 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 :**

Nous avons maintenu les actions menées en 2017 sur 2018 : 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, 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 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, le projet Relation de service visant à favoriser la relation conducteur / client – voyageur, initiée fin 2016 s'est développée en 2018. Trois thèmes prioritaires : l'information voyageurs, l'accueil voyageurs et la relation interservices. Chaque groupe de travail s'est réuni 4 journées en 2018 pour finaliser le plan d'actions et commencer leur mise en œuvre en 2018.

Gestion du présentéisme :

Le taux d'absentéisme maladie a subi une baisse de 0.19 point depuis 2017 grâce aux actions menées.

En revanche, malgré la mobilisation coordonnée des différents managers de services, du service médical et du responsable qualité sécurité prévention le taux d'absentéisme accidents du travail sur l'année 2018 a augmenté de 0.16 point avec un taux de 1.89 % contre 1.73 % en 2017.

• **Renforcement des actions en cours :**

Les actions menées en 2015 se sont poursuivies en 2018 afin de favoriser le présentéisme et gérer les absences : un contrat de management des risques professionnels, relations régulières avec les services de la CPAM accentuées, poursuite des contrôles des arrêts maladie par une société assermentée, réunion de la « commission absentéisme » paritaire, maintien de réunions semestrielles pour l'exploitation et les services techniques entre les managers et les Ressources Humaines, favorisation de la reprise anticipée et envoi de 12 courriers de réserve qui ont permis le rejet de 3 accidents du travail.

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

Les nouvelles mesures déployées sur 2018 favorisent le bien-être au travail et ainsi la diminution de l'absentéisme par une campagne de sensibilisation sur le thème du sommeil, le renforcement des missions de polyvalence des conducteurs sur des missions hors conduite, une formation à la gestion du stress et des conflits, une mise en place d'un COPIL présentéisme et une mise en place d'un groupe de travail sur les incivilités.

Analyse de l'absentéisme pour accidents du travail :

42 accidents avec arrêts ont été déclarés (contre 43 en 2017). Malgré cette faible baisse, on note toutefois l'augmentation du nombre jours d'arrêt tout comme les agressions des vérificateurs qui ont augmenté en 2018.

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.

La politique de formation :

La formation professionnelle continue

Le bilan des actions de formation de l'année 2018 correspond à un engagement total de 3.89 % de la masse salariale pour 18 317 heures représentant 1 656 stagiaires soit 609 personnes

Le budget alloué pour ces formations a permis de répondre aux axes suivants :

- **L'accueil et l'intégration des nouveaux conducteurs embauchés**

La formation de nos nouveaux conducteurs fait partie de nos axes prioritaires afin d'accompagner au mieux les salariés dans leur prise de poste, de les former à la relation clients, à la conduite, à gérer les situations difficiles...

Cette année, nous avons intégré 51 nouveaux conducteurs receveurs, soit 6 159 heures de formation dite « Parcours nouvel embauché », ce qui représente 46% des formations internes.

- **Le tramway**

Le tramway a une place importante sur notre réseau qui est amené à s'étendre d'ici à la fin d'année 2019. Pour anticiper ce développement, nous continuons à former nos wattmen et habilitons de nouveaux conducteurs à ce mode de transport.

Les recyclages Tramway représentent 2 310 heures et les habilitations 1 680 heures.

- **Les formations « sécurité »**

Les formations obligatoires pour les services techniques représentent 37% de l'ensemble des formations dans le domaine de la sécurité. Elles concernent les habilitations et les recyclages électriques ainsi que les autorisations de conduite des chariots, nacelles et autres appareils de levage nécessaires au bon fonctionnement de ces services supports.

Certification ISO14001 : Suite à notre certification ISO14001, nous avons formé l'ensemble du personnel à notre politique environnementale et sensibilisé tous les salariés aux bonnes pratiques à adopter.

- **La santé et du bien-être au travail**

Nous avons continué les formations organisées les années précédentes (prévention des pratiques addictives). La santé de nos salariés reste une de nos préoccupations majeures, c'est pourquoi nous avons également échangé avec le Médecin du travail, le CHSCT et des managers sur l'opportunité de proposer une formation sur le thème du Sommeil aux salariés.

Cette nouvelle action est intitulée « Prévenir pour mieux dormir ». L'objectif est d'informer les salariés sur l'importance d'une bonne hygiène de sommeil, de leur apprendre à avoir les bons comportements pour favoriser le bon équilibre du rythme Eveil / Sommeil en fonction de son rythme de travail. Nous avons organisé 40 sessions d'une heure et demie sur 2018, sensibilisant ainsi 396 personnes.

- **Programme pédagogique pour former nos managers**

En collaboration avec la société Congruences, ce programme vise, d'une part à la connaissance de l'entreprise, des différents métiers, à la gestion de projets et d'autre part au management bienveillant.

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 2018 sont globalement stables par rapport au deux années précédentes :

- ponctualité : 91,59 %,
- propreté : 92,96 %,
- information aux arrêts : 98,57 %
- site internet (horaires et recherche d'itinéraire) : 96,67 %
- accueil des agents commerciaux : 99,06 %
- réactivité face aux dégradations : 97,70 %.

Ainsi, les résultats obtenus pour l'année 2018 ont permis de dégager un bonus annuel pour la STAS de 177 555,94 €.

La démarche de certification ISO 9001 du Pôle matériel roulant

L'audit de suivi s'est déroulé les 24 et 25 mai 2018. Aucune non-conformité n'a été relevée.

La politique Qualité a évolué, elle s'articule selon 3 axes principaux remaniés mais l'axe 2 a été modifié pour tenir compte de l'évolution majeure de la politique de renouvellement des véhicules décidée par Saint-Etienne Métropole :

- garantir une maintenance sécuritaire de nos véhicules
- développer nos compétences
- 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 2018 ils ont effectué, par équipe de 2 ou 3, 5317 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 2018, 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 baisse très nette en 2017 (-19%), l'année 2018 est marquée par une hausse de 21,6% du nombre de dossiers ouverts suite à une démarche judiciaire (plainte ou main courante), passant de 51 dossiers ouverts en 2017 à 62 en 2018.

Si le nombre de plaintes déposées par les agents de la STAS a diminué en 2018 (24 dossiers ouverts), on relève une baisse de 7,7% du nombre de plaintes des agents de conduite par rapport à 2017. On ne retrouve malheureusement pas cette diminution chez les agents de Maîtrise Terrain avec 5 plaintes en 2018 contre 2 en 2017. De plus, le nombre de plaintes pour violences augmente lui aussi (18 dossiers ouverts pour l'ensemble des agents en 2018 contre 15 en 2017).

Le Parquet de Saint-Etienne reste 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 et à prendre des mesures d'éloignement des transports.

Les chiffres 2018 ne doivent pas masquer la continuité 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 toujours en aussi grande précarité.

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 sécurisation des transports urbains.

Les interventions en milieu scolaire

5 066 élèves ont été rencontrés sur tout le territoire de Saint-Etienne Métropole durant l'année 2018 dans 43 écoles primaires, 153 collèges, 47 lycées. 46 conducteurs ou vérificateurs en sus des agents de maîtrise prévention ont également participé aux interventions, soit un total de près de 114 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 2 246 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, 437 heures de participation des conducteurs ou vérificateurs, et 426 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-Beaubrun 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 opérationnel 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. Les rencontres dans le cadre du secret partagé permettent 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 vidéo protection :

329 visionnages ont été effectués au cours de l'année 2018 contre 290 en 2017.

Les faits relevés en 2018 :

L'année 2018 s'est soldée par une baisse des dégâts par projectiles et une baisse des jets de projectiles sans dégât. Le total des jets de projectiles est en baisse, soit 131 faits en 2018.

En 2018, 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 pré-plaintes en ligne, outil de signalement à la police pour les dégradations sans identification possible, passent de 63 en 2017 à 61 en 2018. Ceci est due essentiellement à l'augmentation des dégradations intérieures sur les sièges et des jets de projectiles.

Le nombre de dossiers pour des faits d'agression sur le personnel STAS et affrétés ayant entraîné ou pas un arrêt de travail est en hausse sur 2018 par rapport à 2017 (13 dossiers ouverts).

Bilan de la sécurité 2018 :

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 maîtriser un niveau d'incivilité.

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.

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 3 227 contrôles de personnes dans les véhicules en partenariat avec les forces de l'ordre (police nationale, municipale, gendarmerie) et verbalisé près de 5 564 voyageurs lors de ces

opérations combinées dont 937 ont fait l'objet, sur place, d'un contrôle d'identité par les forces de l'ordre

9. LES PRINCIPAUX TRAVAUX SUR LES MATERIELS ET LES INFRASTRUCTURES

Le matériel roulant :

Tramway

Mise en œuvre de la visite programmée VP 7 (1 000 000 km) pour une partie des rames SET 1.

Les travaux ont débuté en juillet 2018 avec la rame 908, les autres suivront au rythme d'une rame toutes les 9 semaines environ. La première a servi de prototype pour la mise au point des solutions et évolutions techniques qui feront l'objet d'une validation par le SRMTG. Les rames SET1 seront réaffectées à plein temps au lancement de la troisième ligne de tram au deuxième semestre 2019.

Les 8 rames qui ne sont pas rénovées seront conservées pour servir de pièces de rechange. En effet, il a été décidé de ne pas procéder à la rénovation des chaînes de traction de ces rames (partie commande et puissance). L'opération a été jugée économiquement trop coûteuse en raison du faible nombre de rames traité, ne permettant ainsi pas d'amortir l'importante part d'études nécessaires. Le nombre de rechanges détenus devrait couvrir les opérations de maintenance de ces rames durant la prochaine décennie, jusqu'à la limite de la prochaine VP 7

Tramway CAF

Trois rames ont été réceptionnées dans l'année. La 16 ième et dernière unité du marché a été mise en exploitation commerciale au retour des congés d'été 2018

Trolleybus

Il est appliqué sur les Cristalis le plan de maintenance préventif préconisé par le constructeur et des opérations curatives en fonctions des pannes. Des pièces ont été prélevées sur les deux Cristalis arrêtés en 2017

(N° 119 et 121) pour limiter les problèmes d'obsolescence, de délai et de coûts. Le nombre de pannes mineures demeure anormalement élevé.

Autobus

Mise au point d'un marché de rénovation des Citaro Euro II de 2000 (301 à 314) et des Citaro E5 de 2008 (315 à 325) et de 2009 (326 à 348).

Les Citelis articulés ont fait l'objet de plusieurs remises à niveau sur des sujets récurrents.

Les GX 327 achetés d'occasion ont des coûts de maintenance élevés avec entre autres des moteurs thermiques hors d'usage.

Les Urbanway ont un niveau de fiabilité correcte. Une campagne de reprise des cylindres de frein arrière et une autre de l'étanchéité du circuit d'échappement ont été réalisées.

Installations fixes :

Voies

La surveillance de la stabilisation des 3 nouvelles voies du remisage ayant conclu à la bonne tenue des sous-couches, le revêtement en enrobé a été réalisé.

Dans le cadre du marché de la troisième ligne de TW, une commande complémentaire de rails 35 GP a été réalisée, permettant ainsi la constitution d'un stock de 113 longueurs de 18 ml, destiné à la réalisation des travaux de renouvellement de faible ampleur pour les années à venir.

Une opération de changement de la voie a été réalisée en Juillet/Août 2018, sur le Pont SNCF de la Terrasse, 147 mètres linéaires de voie ont été traités.

Une opération de stabilisation de la voie par injection de béton a été réalisée en Juillet/Août 2018, entre Carnot et la rue Camille Collard, en complément des travaux de 2014. 186 mètres linéaires de voie ont été traités.

Stations voyageurs

Installation pour expérimentation d'un valideur de quai à l'arrêt TW Centre 2. L'objectif est de fluidifier la montée dans les rames, à cette station qui est une des plus chargée du réseau.

De nombreuses dégradations ont été relevées à l'issue des manifestations des gilets jaunes. Les abris bus ont été vandalisés à plusieurs reprises. En ce qui concerne les équipements, la station la plus touchée a été la station tramway « Tréfilerie »

Lignes aériennes et énergie

Régularisation de la ligne aérienne Tramway entre Hôpital Nord et Terrasse (face à l'Hotel IBIS) comprenant le remplacement de 4 km de fil de contact ainsi que l'armement, l'implantation de 5 poteaux de ligne aérienne et l'installation de 8 appareils tendeurs à gaz.

Etude et réalisation d'un rapport sur l'état des lignes aériennes de contact des lignes M6 et M7 dans l'optique d'un redéploiement du trolleybus.

Equipements

Installation d'une couverture de fosse sur la fosse N° 2 pour bus articulés de l'atelier bus de Transpôle.

Lors de la mise en place en 2016 des séparateurs d'hydrocarbures pour les eaux de ruissellement, il avait été découvert une pollution locale des terres suite à la rupture d'une canalisation d'huile polluée et enterrée. Les travaux d'évacuation et de traitement des terres polluées et l'élimination de l'ancienne cuve enterrée ont été réalisés cette année. La cuve enterrée a été remplacée par une cuve aérienne dans le local huilerie. Une nouvelle cuve à deux compartiments a été installée, et les circuits modifiés en conséquence, notamment afin de pouvoir stocker et distribuer la nouvelle huile pour les moteurs Euro 6. L'aire de dépotage, a été mise en conformité avec réalisation d'une dalle bétonnée reliée au séparateur d'hydrocarbures. Les enrobés ont été restaurés à l'issue du chantier. Des points de surveillance liquides et gazeux, mis en place en collaboration avec la DREAL, permettront de s'assurer de l'absence de migration des éventuels polluants résiduels dans la durée.

Bâtiments

Création, rénovation de sanitaires, parking et rideaux métalliques.

Création d'un bureau Open space pour le service ressources humaines au 2ème étage du bâtiment administratif de Transpôle.

Systemes :

Systemes d'Informations et d'Exploitation (SIE)

En 2018, le Pôle Système a réalisé les travaux suivants :

Wifi : Fin de déploiement de la solution LUCEOR, commande d'études complémentaires de couverture et de bon fonctionnement, reprise pour améliorer le fonctionnement, études de couverture de la future ligne T3.

Radio TETRA : Suppression du pylône SFR des Crêts de Saint-Priest-En-Jarez, amélioration du VPN vers le site d'Andrézieux, essais et travaux sur les dysfonctionnements résiduels de la radio, déploiement des mises à jour, maintenance.

SAE : Essais et travaux avec SYSTRANS sur les dysfonctionnements résiduels, étude et commande de bornes d'information voyageurs, ajout d'un système de consultation du SAE, mise à jour du poste SAE

SIV : Reprise des défauts sonores, supervision des BIV LUMIPLAN et SYSTRANS en filaire, mise en service de BIV TETRA sur des arrêts de la vallée du Gier, fin de l'opération de remplacement des interfaces girouettes SD1000.

Billettique : Etude de gestion de l'obsolescence billettique réalisée avec le support technique de Transdev, étude d'une solution billettique SMS, Etude d'une solution OpenPayment, déploiement de la nouvelle version de logiciel et mise à jour de la plateforme OÙRA ! de Valence, pilotage, test et déploiement de la nouvelle version de logiciel DAT existants.

Wifi des dépôts : équipement du dépôt Chazot de Roche-la-Molière, recherche et résolution des dysfonctionnements du Wifi de certains affrétés.

Interventions sur sites : Poursuite des aménagements de Transparc et Saint-Chamond

Rames CAF : suivis de fonctionnement des systèmes SAEIV, billettique, girouette, participation aux différents tests de corrections appliquées par le constructeur.

Systemes Informatiques et Télécoms (SIT)

Dans le cadre de la politique de remplacement et de maintien en conditions opérationnelles des solutions numériques de l'entreprise, différents remplacements d'outils informatiques ont été effectués ainsi que des études et extensions.

Diverses améliorations et mises à jour ont été effectuées et mises en place au cours de l'année 2018.

Développements internes de solutions logicielles et d'interfaces

De nouveaux programmes ont été développés :

- Participation d'un projet d'étude sur Moovizy 2, piloté par Transdev
- Nouvelle version du M-TICKET
- Echange avec la ville et l'état pour la mise à disposition des informations statiques et temps réel (prochain passage) de l'offre STAS sur une plateforme de la ville.
- Reprise des WebServices d'interface SAE / Cityway.
- Reprise des interfaces d'affectation des agents et des véhicules pour les adapter au nouveau SAE
- Adaptation des interfaces d'alimentation de LISTEN. Prise en compte de DATIX 2.
- Suppression d'applications peu utilisées ou obsolètes (Pilote Qualité, Courriers, Présence, Gestion des stocks, Budget KM, Réclamation, Infraction)

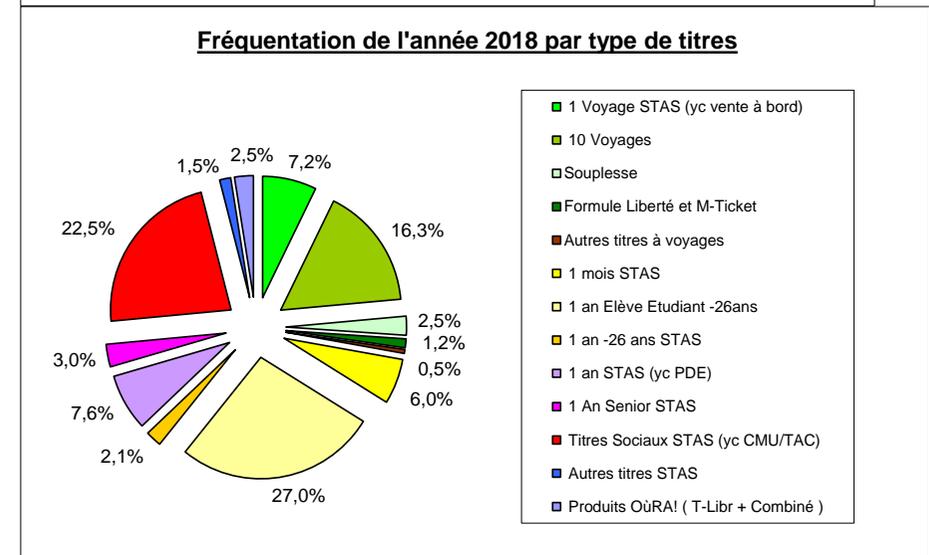
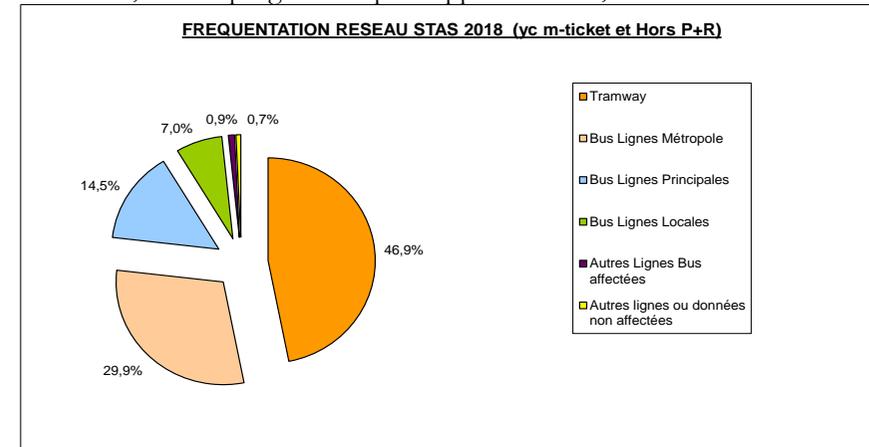
10. BILAN DE LA FREQUENTATION

Avec 46 749 516 voyages la fréquentation 2018 du réseau STAS augmente de 0,32% par rapport à l'année 2017 avec un léger gain de +147 371 voyages. Elle se décompose en :

- 21 920 141 voyages annuels sur les lignes tramway (46,9%)
- 24 829 375 voyages annuels sur les lignes bus (53,1%)

A ces chiffres, il convient d'ajouter la fréquentation des Parcs-Relais dont le nombre d'entrées est estimée à 376 033 pour l'ensemble de l'année 2018.

En 2018, la part de la fréquentation réalisée avec des abonnements commerciaux s'établit à 39,7% pour les titres annuels et 6,0% pour les mensuels. Celle des clients occasionnels utilisant des titres à décompte se situe à 27,7%. Enfin la fréquentation liée à l'usage de titres sociaux atteint 22,5% en progression par rapport aux 22,1% de l'année 2017.



LE RESEAU STAS EN CHIFFRES 2018

L'ENTREPRISE :

671 personnes (effectif moyen de l'année y compris PMAD)
Dont 407 en conduite
101 en technique
106 en divers exploitation
57 en administratif et commercial

LES STATISTIQUES :

10 447 881 km totaux dont 32,7% affrétés
46 749 516 voyages estimés
189 900 voyages/jour (sur la période hiver)
73 930 clients/jour (environ)
46,9 % des voyages réalisés en tramway (T1, T2, T3)
17 558 K€ HT de recettes commerciales

LE RESEAU EN DELEGATION :

396 849 habitants desservis sur 46 communes
72 lignes régulières
6 lignes de TAD couvrant 3 secteurs
1 service de transport de Personnes à Mobilité Réduite
2 services de Taxibus

INFRASTRUCTURES ET EQUIPEMENTS :

3 dépôts (Transpôle, Transparc et Saint-Chamond)
1 953 points d'arrêts
4 agences commerciales (Espaces Transport Dorian, Saint-Chamond, Châteaucreux et Escale)
95 bornes d'information SAE/IV
77 distributeurs automatiques de titres
17 parkings relais dont 7 avec contrôle d'accès (Escalé, Bellevue, Châteaucreux, Terrasse, Firminy, St Chamond et Rive de Gier)
79 dépositaires

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

196 véhicules STAS	123 véhicules affrétés
dont 44 tramways	
9 trolleybus	
143 autobus	
86.60 % du parc en énergie « propre » (cf. chapitre 2.2)	

1

les actions menées en 2018

1.1 – SEDUIRE LES VOYAGEURS-PROMOUVOIR L'ATTRACTIVITE DU RESEAU	Page
1.1.1 – Consolider les effets du nouveau réseau.....	20
1.1.2 – Conquérir les voyageurs.....	27
1.2 – FIDELISER LES VOYAGEURS : LA STAS AU SERVICE DE SON TERRITOIRE	
1.2.1 - STAS Fidélité.....	31
1.2.2 – Promouvoir les événements sur le territoire.....	35
1.3 – ACCOMPAGNER LES VOYAGEURS – INFORMER, RASSURER TOUTE L'ANNEE	
1.3.1 – Informer sur les services.....	38
1.3.2 – Accompagner les voyageurs lors des périodes d'interruption du tramway.....	42
1.4 – LE SERVICE DE TRANSPORT DES PERSONNES A MOBILITE REDUITE (HANDISTAS)	49
1.5 – LA COMMUNICATION INTERNE ET INSTITUTIONNELLE	
1.5.1 – Communication interne.....	55
1.5.2 – Communication Institutionnelle.....	56
1.5.3 – Relations avec la presse.....	57
1.6 – LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES	
1.6.1 – Relations sociales.....	58
1.6.2 – Recrutement.....	61
1.6.3 – Réalisation d'un plan d'action managérial.....	62
1.6.4 – Santé/Sécurité.....	64
1.6.5 – La politique de formation.....	66

1

les actions menées en 2018

1.7 – LES DEMARCHES QUALITE A LA STAS	Page
1.7.1 – La démarche contractuelle	69
1.7.2 – La démarche de certification ISO 9001 du Pôle matériel roulant	75
1.8 – LES ACTIONS DE PREVENTION SECURITE	
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 2018 en matière de prévention.....	79
1.8.4 – L'utilisation de la vidéo protection.....	83
1.8.5 – Les faits relevés en 2018.....	85
1.8.6 – Bilan de la sécurité 2018	88
1.9 – LES PRINCIPAUX TRAVAUX SUR LES MATERIELS ET LES INFRASTRUCTURES	
1.9.1 – Le matériel roulant.....	89
1.9.2 – Installations fixes.....	92
1.9.3 – Systèmes	97



1.1 – SEDUIRE LES VOYAGEURS – PROMOUVOIR L'ATTRACTIVITE DU RESEAU

1.1.1 Consolider les effets du nouveau réseau

1.1.1.1 La rentrée 2018

1.1.1.1.1 La rentrée commerciale grand public

Cette année encore, la STAS a multiplié les points de contact avec ses clients : plus de 70 permanences en extérieur ont été mises en place. Du 16 août au 1^{er} septembre 2018, le Bus Info STAS a parcouru les communes de Saint-Étienne Métropole pour informer les voyageurs et leur proposer des titres de transport en vue de la rentrée de septembre 2018.

Le Bus Info a assuré 37 permanences itinérantes



Un intérêt particulier a été accordé aux grandes surfaces locales : 6 ont bénéficié de la présence de la STAS. Une présence annoncée en amont et toujours plus visible avec des horaires identiques sur l'ensemble des permanences (11h-19h) permettant de simplifier le parcours clients.



36 jours de présence dans 6 grandes surfaces en 2018.



Ce sont 36 jours de présence dans les 6 grandes surfaces en 2018. Il en résulte un chiffre d'affaires et une satisfaction clients en constante évolution depuis leur mise en place en 2014.

Afin de répondre à l'affluence de la rentrée, les horaires des Espaces Transport ont été étendus les premiers jours : Dorian avec 3 nocturnes (agence ouverte jusqu'à 20h) et une amplitude plus importante sur cinq journées au total. Cela a permis de proposer un service supplémentaire et du confort à l'ensemble de la clientèle

Une ouverture exceptionnelle des Espaces Transport



Espace Transport Dorian

OUVERTURE EXCEPTIONNELLE

Du lundi 27 au vendredi 31 août	samedi 1^{er} septembre	lundi 3 septembre
ouvert jusqu'à 20h00	de 8h45 à 18h30	de 8h00 à 18h30
non-stop!	non-stop!	non-stop!

1.1.1.2. Les ajustements de l'offre de transport

En 2018, des ajustements ont été opérés afin de toujours adapter au mieux l'offre aux besoins de déplacements.

M2	Passage par le Corbusier 1 fois sur 2 toute la journée
M4	Modification de la fréquence le dimanche (32') pour fiabiliser les temps de parcours
M5	Création d'un deuxième arrêt dans la zone commerciale de Monthieu (Monthieu-Montat et Marc Charras)
9	Modification de la fréquence afin de fiabiliser des temps de parcours suite aux travaux de T3
17	Simplification du terminus Mairie Villars
20 71	Refonte de l'offre pour adapter la desserte du quartier Massardière
27	Modification de calages pour le lycée Simone Weil, le collège Les Champs et le collège J. Collard
28 72 74	Ajustement de l'offre à Saint-Jean-Bonnefonds avec une amélioration de la desserte du quartier de Chaney. Création d'une fiche horaire unique afin d'améliorer la lisibilité des lignes de la commune Suppression de la ligne 74 suite à l'absence de voyageurs
42	Ajustement des prolongements de course vers Maison Rouge et création du terminus partiel Le Ricolin
43	Modification de l'itinéraire par le boulevard Delay pour les courses non scolaires

79	Ajustement des horaires en lien avec le nouveau fonctionnement de l'école maternelle
83 84	Amélioration de la desserte de LREA Nelson Mandela Rabattement sur le Collège P&M Curie pour correspondances avec les lignes 10/14/25 Maintien d'un lien direct avec Châteaureux uniquement sur l'entrée et la sortie principale Reprise de la desserte du secteur Colombier assurée auparavant par la ligne 84
	Maintien de la desserte de 7 communes : Chagnon, Fontanès, La Valla-en-Gier, Marcenod, Saint-Christo-en-Jarez, Saint-Romain-en-Jarez et Valfleury suite à l'année d'expérimentation.



1.1.1.2. Des bus directs pour les étudiants de l'ENISE et de l'IUT

S'inspirant de la ligne M6 et de l'attractivité de ses bus directs entre le centre-ville et le pôle universitaire de la Métare (Faculté Sciences et IUT), 4 courses directes sur la ligne 11 ont été mises en place pour assurer la desserte de l'ENISE.

Ces courses express permettent d'assurer le trajet en 12 minutes, garanties, contre 13 à 23 minutes avec l'itinéraire habituel.

12 minutes de trajet entre le centre-ville et l'ENISE

L'enjeu de cette évolution est d'apporter un réel confort et attrait pour les étudiants tout en ne pénalisant pas les autres voyageurs de la ligne 11. Ainsi la fréquence reste similaire avec un bus toutes les 15 minutes en heures de pointe et toutes les 20 minutes en heures creuses.

Un flyer et des permanences spécifiques pour valoriser la nouveauté



1.1.1.3. Bilan du nouveau réseau

Lancé le 31 Août 2017, le nouveau réseau qui s'illustre à travers un redéploiement des lignes, une nouvelle offre de mobilité plus simple, plus rapide et plus connectée est une réussite puisque les résultats de fréquentation sont positifs.



Le premier bilan réalisé en septembre 2018, tout juste une année après le lancement faisait apparaître une augmentation de près de 4% de la fréquentation, soit 1 700 000 voyages supplémentaires.

Sur cette période, les évolutions apportées sur le tramway avec 16 nouvelles rames plus capacitaires, ainsi que le renfort des fréquences en heures de pointe ont permis d'augmenter de +5,7% la fréquentation de la ligne T1.

Les nouvelles lignes Métropoles, de par leurs liaisons plus fréquentes et plus directes entre les principaux bassins de vie et la Métropole connaissent des pics de progression importants avec +10% environ de fréquentation supplémentaires



sur les lignes M2 (Métare/Firminy) et M3 (Cotonne/Terrenoire), +5% sur la ligne M4 (Bellevue/Châteaucreux).

Ces bons résultats concernent l'ensemble de la Métropole puisque la ligne 40 à Saint-Chamond, avec son renfort de fréquence, enregistre +11% de fréquentation, tout comme la ligne M5 qui traverse toute la vallée du Gier depuis Saint-Etienne avec un itinéraire plus direct et une fréquence renforcée aux 10 minutes qui progresse de +10,3%.

Ce bilan se confirme sur la globalité de l'année 2018 malgré des mois de novembre et décembre difficiles avec les manifestations « Gilets Jaunes » perturbateurs pour le réseau (arrêt du tramway, déviation, non desserte de l'hyper-centre entraînant une « désertification » du centre-ville les week-ends par la population).

Ainsi, une fois les impacts de ces aléas neutralisés, la fréquentation augmente de plus de 3 % sur l'année civile complète. Les lignes Métropoles continuent de progresser de manière très significative avec une augmentation de +5%. La fréquentation du tramway affiche +3% sur les trois lignes ce qui tend à prouver que les nouvelles rames et l'amélioration de la fréquence de passages ont procuré un réel apport aux voyageurs en favorisant la mobilité sur ce mode qui arrivait à saturation avant ces changements.



1.1.2 Conquérir les voyageurs

1.1.2.1 La STAS au salon Cap Sénior

Cette année, la STAS a été présente pour la première fois sur le salon Cap Seniors. Il s'est déroulé du 23 au 25 mars 2018, et a accueilli plus de 5 000 visiteurs sur le week-end. Cette action aura permis à la STAS de mettre en avant les titres seniors. Pour l'occasion, une offre promotionnelle spécifique a été proposée. Pour accroître la fréquentation du stand STAS, un jeu événementiel a été proposé : distribution de goodies (clip course) aux visiteurs avec possibilité pour eux de se rendre sur le stand STAS pour découvrir si leur clip course faisait partie de ceux permettant en plus d'accéder à un cadeau supplémentaire (batteries portables et jeux de cartes).



1.1.2.2. Capter les étudiants

1.1.2.2.1 Le salon de l'étudiant

La STAS a également été présente lors du salon Étudiant se déroulant les 24 et 25 novembre 2018. Cette présence nous a permis d'accueillir les étudiants pour les informer sur l'offre de transport, la desserte de leurs futurs campus et la gamme tarifaire adaptée à leurs besoins.

Là encore des offres promotionnelles spécifiques au salon ont été créées. À savoir :

- En cas de souscription à un abonnement annuel étudiant -26 ans : carte OÙRA! gratuite, avec 1 mois offert
- En cas de souscription à un abonnement mensuel étudiant -26 ans : carte OÙRA! avec 5 voyages souplesse
- En cas de souscription à une formule Liberté (voyageurs occasionnels) : Carte OÙRA! avec 5 voyages souplesse.

1.1.2.2. Les permanences sur les campus

En 2018, plus de 30 permanences, réparties sur 10 lieux, ont été réalisées au sein des établissements supérieurs d'enseignement de l'agglomération afin d'accompagner les étudiants dans leurs démarches de rentrée.

30 permanences au plus près des étudiants



1.1.2.3. Les partenariats étudiants

Comme chaque année, la STAS a reconduit et développé des partenariats avec les structures d'accueil des étudiants afin d'accompagner leur arrivée à Saint-Étienne :

- Sainte accueille ses étudiants
- Portail Sainté Pass
- FASEE ADEMS

Ces partenariats ont notamment pris la forme de guides, formulaires et plans, relais publicitaire sur



formations des personnels sur l'offre STAS, mises à disposition les supports, etc.

1.1.2.2.4. Le pack sixième

La rentrée en sixième constitue un des changements majeurs dans le cursus scolaire de notre clientèle. Pour faciliter à cette occasion le parcours client, 1 600 packs ont été distribués aux classes de CM2 dans environ 70 établissements scolaires (packs comprenant le nécessaire pour souscrire par anticipation un abonnement annuel STAS).

370 abonnements Élèves-Étudiants -26 ans ont été séduits par la formule pack sixième.

1.1.2.3. Promotion de la Prime Transport auprès des actifs

Un plan de communication a été mis en œuvre dès la fin août afin de toucher et de convaincre le plus grand nombre d'actifs juste avant la rentrée de septembre. Les objectifs étaient simples : faire connaître et valoriser la Prime Transport et réussir à convaincre les actifs d'utiliser les transports en commun.

Supports Print

- Affiches intérieur véhicules STAS (dos de conducteur), parc complet dès le 24 août pour 15 jours.
- Affiches format 120×176 dans les gares SNCF de l'agglomération. Réseau 18 faces 2m² dès le 27 août pour 3 semaines.
- Affiches 120×176 sur réseau Vediaud 75 faces départ 29 août pour 7 jours.
- Réseau 4×3 Decaux, 45 faces Saint-Étienne et Ondaine dès le 31 août pour 7 jours
- Déformatage d'une face 4×3 sur le boulevard urbain à hauteur de Jules-Janin. Dès le 31 août pour 14 jours.
- Covering aribus Hôpital Nord longue durée départ fin août.



Supports digitaux

- Emailing auprès de la base clients STAS entre 20 et 62 ans (hors abonnés mensuels et annuels et profil étudiant).
- Bannière sur le site web STAS
- Mise en avant sur les réseaux sociaux STAS
- Affichage sur les écrans dynamiques en agence commerciale
- Réseau digital Vediaud 6 faces (Hôtel de Ville / Jean Jaurès / Peuple / Châteaureux / Centre Deux / Tréfilerie). Départ 29 août pour 7 jours.

1.1.2.4. Accompagnement des déménagements de la CPAM, CAF, URSSAF

L'année 2018 aura été riche en déménagements sur la zone de Châteaureux. Trois entreprises d'envergure ont déménagé dans le courant de l'année en restant à proximité du corridor tramway. Afin de capter les employés, plus d'une dizaine de permanences ont été organisées *in situ*, ce qui nous aura permis d'accompagner et rassurer le personnel de ces entreprises sur les différentes façons de se rendre sur leur nouveau lieu de travail.



1.1.2.5. Nouveaux arrivants

En 2018 l'opération « nouveaux arrivants » a été poursuivie. Plus de 2 000 personnes nouvellement installées sur le territoire de Saint-Étienne Métropole ont reçu à leur domicile une offre réservée (Carte OÙRA! offerte et un abonnement mensuel offert) afin de leur permettre de découvrir le réseau de transport.

A partir de 2019, la formule de bienvenue pour les nouveaux arrivants sera insérée dans la box de bienvenue de Saint-Étienne-Métropole qui reposera sur le même principe tout en présentant le territoire, les services...

VOUS VENEZ D'ARRIVER A SAINT-ÉTIENNE MÉTROPOLE ?

Testez gratuitement son réseau de transport en commun STAS pendant 1 mois !
Inscrivez-vous sur bienvenue-stas.com pour profiter de :

- 1 mois d'abonnement offert sur tout le réseau
- Votre carte de transport OÙRA! gratuite.

ET AUSSI :

- Téléchargez l'appli Mowéby pour trouver les solutions transport les plus adaptées à vos besoins (tram, bus, autocar, train, vélo, voiture).
- Rendez-vous sur reseau-stas.fr pour découvrir les lignes et horaires de bus et tram qui passent près de chez vous !

* Offre valable pour vous et une autre personne membre de votre foyer de plus de 16 ans. Offre réservée aux nouveaux arrivants à Saint-Étienne Métropole (zone de la Coura). Pour bénéficier de l'offre, contactez nous par votre carte à l'adresse indiquée, après la date d'arrivée. Voir reseau-stas.fr pour plus de détails.

STAS SAINT-ÉTIENNE la métropole

1.2 –FIDELISER LES VOYAGEURS - LA STAS AU SERVICE DE SON TERRITOIRE



1.2.1. STAS FIDELITE

1.2.1.1. Un programme innovant pour valoriser l'usage des transports en commun

La STAS a lancé en 2018 son programme STAS Fidélité. Cette plateforme prend la forme d'un site internet (www.stas-fidelite.fr) sur lequel peuvent s'enregistrer tous les porteurs de Carte OÙRA! Chaque validation effectuée par le client rapporte des points dont le solde est consultable sur le site STAS Fidélité.

1 validation = 10 points

Les points cumulés peuvent être transformés en réductions ou en cadeaux auprès des enseignes partenaires.

Ce programme STAS Fidélité présente plusieurs intérêts, notamment dans le cadre de l'incitation à la validation en promouvant la validation ludique et systématique et en faisant comprendre aux voyageurs qu'ils ont tout à y gagner, notamment des réductions et des avantages.

Valorisation et gratification de la validation

Cela a permis par voie de conséquence de valoriser le commerce des centres-ville en incitant les clients STAS à dépenser leurs points dans les boutiques des principales villes de l'agglomération.

Animation et visibilité des commerces des centres-ville

Pour accélérer le déploiement de la plateforme, un jeu a été mis en place au lancement avec, à la clé, des lots attractifs, notamment un séjour de 4 jours pour 2 personnes à Lisbonne. Une campagne de communication grand public a soutenu le lancement de la plateforme.

Une campagne de communication d'envergure a accompagné le lancement et les premiers mois de la plateforme. Elle s'est déroulée en deux temps : juin et septembre.

Supports *Print* :

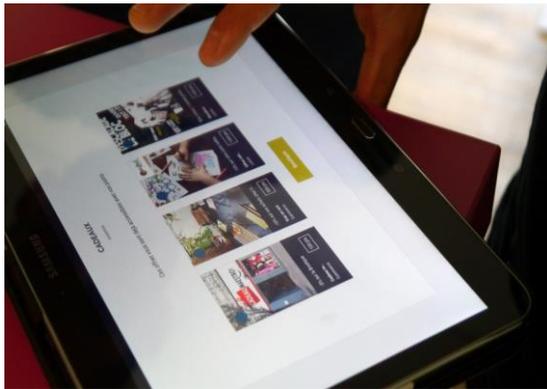
- Affichage intérieur véhicules (dos de conducteur) à partir du 25 juin puis une nouvelle vague (format A3) début septembre.
- Voussoirs longue durée intérieur bus à partir du 25 juin.
- Flyer 2 volets distribué sur les permanences commerciales et en agences STAS.
- Adhésivage des vitrines des agences commerciales.
- Campagne sur réseau Vediaud 75 faces 120×176 pendant 7 jours, dès le 19 septembre.
- Covering des baies vitrées des tramways, dès mi-septembre pour 1 mois sur l'ensemble du parc.
- Sur les flancs de bus, 1/2 parc 86 faces, dès le 27 septembre pour 14 jours.
- Covering abribus Hôpital Nord longue durée départ mi-septembre et covering abribus Place du Breuil à Firminy départ 19 septembre pour 6 semaines.
- PLV spécifique sur les permanences commerciales de la rentrée.
- Mention sur les courriers de réabonnement reçu par les abonnés au moment de l'envoi de leur Carte OÙRA!



Supports digitaux :

- Bannière sur le site STAS et création d'une rubrique spécifique.
- Envoi d'un e-mailing aux abonnés + porteurs de cartes OÙRA!
- Newsletter STAS
- Réseaux sociaux STAS
- Réseau digital Vediaud 6 faces (Hôtel de Ville / Jean Jaurès / Peuple / Châteaureux / Centre Deux / Tréfilerie). Dès le 19 septembre pour 7 jours.

Fin 2018, STAS Fidélité comptait plus de 5 000 inscrits.



1.2.1.2. Calendrier de l'aveut : animer le centre-ville pour les fêtes de Noël (*parler du programme exceptionnel de gratuité lié aux événements de fin d'année*)

La plateforme STAS Fidélité permet de mettre en avant les moments forts de l'année commerçante. La STAS a souhaité mettre en avant les commerçants locaux lors des fêtes de Noël avec un calendrier de l'Avent numérique.

Tous les jours, du 1^{er} au 24 décembre, 1 case à découvrir dans le calendrier. Derrière chaque case, mise en ligne d'une offre chance (tirage au sort) quotidienne différente. Les lots à remporter provenaient pour la plupart des commerces de centre-ville : beauté, textile, alimentaire, déco...

19 commerces et 4 associations de commerçants ont participé au Calendrier de l'Avent STAS Fidélité !



Ce calendrier a bénéficié d'une campagne spécifique :

- Affiches intérieur véhicules STAS format A3.
- Réseau Vediaud 120×176, 75 faces dès le 12 décembre pour 7 jours.
- Site internet et médias sociaux.
- Newsletter STAS et e-mailing base clients STAS.
- Campagne de spots Radio Scoop du 28 novembre au 8 décembre (50 spots).

1.2.2. Promouvoir les événements et le territoire

1.2.2.1. Fête de la musique

Afin d'accompagner les festivités de la fête de la musique, la STAS a proposé une offre de transport spécifique :

Les lignes de soirée (S3-S6-S7-S9) et les lignes de tram (T1-T2-T3) ont été prolongées jusqu'à 1h du matin. De fait, le service Noctambus a débuté exceptionnellement à partir 2h00 du matin afin de prendre le relais. Ce service a bénéficié d'une communication dans les véhicules, sur le site internet et sur les réseaux sociaux. Un e-mailing a également permis d'informer les voyageurs.



1.2.2.2. Fêtes de fin d'année

Comme chaque année, la STAS joue le jeu des fêtes de Noël, avec des véhicules décorés aux couleurs de fêtes et des périodes de gratuité facilitant l'accès aux commerces.

La STAS a mis aux couleurs de Noël les rames de tramways (vitrophanies) et les vitrines des Espaces Transport. Cette année fut également particulière puisque des événements sociaux nationaux ont perturbé les centres-ville avant Noël. Sous l'impulsion du plan de sauvegarde des commerces de centre-ville mis en place par la Métropole en fin d'année, le nombre de jours de gratuité a été augmenté en conséquence afin de favoriser la fréquentation des commerces durant la période de Noël.

Ainsi, le réseau STAS a été gratuit pour les voyageurs 8 jours, les 15, 16, 19, 22, 23, 26, 29 et 30 décembre.

8 journées de gratuité au mois de décembre

L'offre tramway a, quant à elle, été renforcée les après-midi des week-ends suivants :

- Dimanche 9 décembre
- Samedi et dimanche 15 et 16 décembre
- Samedi et dimanche 22 et 23 décembre

Ces jours de gratuité ont été annoncés et mis en avant via une campagne de communication :

- Affiches intérieur véhicules STAS dos conducteurs.
- Réseau VEDIAUD 8 m² et 4 m² LED / 35 faces / départ 14 décembre pour 7 jours.
- Réseau 4×3 m / 7 faces secteur Leclerc Andrézieux-Bouthéon / départ 7 décembre pour 7 jours.
- Site internet et médias sociaux STAS.
- Relais de l'information sur la Newsletter STAS + envoi d'un e-mailing à la base clients STAS hors abonnés mensuels et annuels.
- Relais de l'information sur les écrans TFT en agences commerciales + écrans dynamiques en intérieur véhicules.

1.2.2.3. Desserte de la base nautique de Saint-Victor

Après les modifications d'itinéraire de l'été 2017, le terminus de la ligne à Saint-Étienne a été déplacé Place Jean-Jaurès, rue Arcole en 2018 dans le but de moins gêner les lignes 12, 13, 16 et 21.

Par ailleurs, ce déplacement de terminus a permis d'apporter une meilleure visibilité à la navette de Saint-Victor stationnée Place Jean-Jaurès.



1.2.2.4. Déploiement de la nouvelle identité visuelle de SEM sur le réseau

En juin, SEM dévoilait aux habitants de l'agglomération sa nouvelle identité graphique.

Le nouveau logo de Saint-Étienne Métropole a donc été progressivement mis en place sur l'ensemble du parc tramways de la STAS et les différents supports STAS.

Tous les tramways aux nouvelles couleurs de Saint-Étienne Métropole

Le parc de distributeurs automatiques de titres a également été équipé des nouveaux logos. Le déploiement de la nouvelle identité graphique de la métropole se poursuivra en 2019. Les lignes Métropole ainsi que les bus du parc STAS seront équipés du nouveau logo.



1.3 – ACCOMPAGNER LES VOYAGEURS - INFORMER, RASSURER, TOUTE L'ANNEE

1.3.1. Informer sur les services

1.3.1.1 Refonte des guides

L'année 2018 a été l'occasion de refondre l'identité graphique de la collection des guides STAS d'information voyageurs, en mettant en avant les voyageurs du réseau, dans la lignée de ce qui avait été fait pour le lancement du Nouveau Réseau 2017. Les guides concernés sont le *Guide des titres de transport*, *Guide des tarifs solidaires*, *Guide des titres STAS + TER*, *Guide Handistas* et le *Guide MonBus*.

Les vrais clients STAS en couverture !





1.3.1.2. La lutte contre la fraude et l'incitation à la validation

En 2018, plusieurs actions ont été mises en place parallèlement au lancement de STAS Fidélité pour augmenter la validation systématique, notamment auprès des abonnés.

1.3.1.2.1. Un nouveau porte-carte pour les cartes OÙRA!

Le visuel sur le porte-carte OÙRA! distribué aux clients lors de l'achat d'une carte a été changé.

Nouveau message : ne pas valider, c'est frauder.

Il s'agit désormais d'insister sur le fait que la validation est obligatoire, y compris pour les abonnés, et être plus percutant et plus visible auprès des clients.



1.3.1.2.2. Une nouvelle vignette validation obligatoire pour les valideurs

Dans la même lignée, le visuel présent sur la cible des valideurs a été changé. Il est plus percutant et plus visible.

L'ensemble des valideurs du parc a été équipé.

1.3.1.2.3. Mise en place de la validation à quai à Centre Deux

Afin de faire suite à celui de Jean-Moulin et de poursuivre l'expérimentation de la validation à quai, l'arrêt de tramway Centre Deux (direction Hôpital Nord) a été équipé d'une borne de validation.

La validation à quai : faciliter la vie des clients et leur faire gagner du temps.

Il est en effet plus confortable et plus rapide de valider sur le quai avant l'arrivée du tram. Une fois ce dernier arrivé, les clients n'ont plus qu'à monter et à avancer pour occuper tout l'espace intérieur sans stationner devant les portes.

Une signalétique visible et explicative a été mise sur la borne. Une présence terrain d'agents STAS a été mise en place la 1^{re} semaine pour expliquer ce nouveau dispositif en heures de pointe du soir. Un message sonore sur BIV a complété l'information-voyageurs.



1.3.1.3. Médias sociaux : Instagram illustre le réseau.

Comme chaque année, les réseaux sociaux ont été le relais des campagnes de promotion de la STAS, de l'information voyageurs et des événements territoriaux. La page Instagram a passé un cap cette année, avec 1 000 abonnés au 31 décembre, notamment grâce à l'organisation de concours photos thématique chaque mois.



1.3.1.4. Valoriser l'application 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 continué son jeu incitatif avec un iPad à gagner chaque mois pour les utilisateurs de l'application.

La promotion du jeu a été effectuée sur différents supports dès janvier:

- Bannière sur site internet STAS.
- Réseaux sociaux.
- Total covering des abribus d'**Hôpital Nord** (6 mois), **Hôtel-de-Ville** (direction Hôpital Nord) et **Campus Tréfilerie** (direction Hôpital Nord) : pour 3 semaines.

Trois abribus ont été entièrement adhésivés pour la promotion du jeu et de l'application M-Ticket



1.3.2. Accompagner les voyageurs lors des périodes d'interruption du tramway

1.3.2.1. Les grands travaux de T3 : avril

En raison des travaux de raccordement de la future ligne de tramway qui ont eu lieu sur le secteur de Châteaureux, la STAS a dû interrompre les lignes T2 et T3 entre le 9 et le 22 avril, et adapter l'offre de ses lignes entre le 23 avril et le 3 juin. Un aiguillage provisoire installé à Châteaureux a permis de limiter l'impact pour la clientèle.

1.3.2.1.1. Une offre pensée afin de perturber le moins possible les voyageurs

L'offre s'est déployée en deux phases :

Une première phase d'interruption de circulation des tramways sur la section Châteaureux – Peuple durant les deux semaines de vacances scolaires du lundi 9 avril au dimanche 22 avril :

- Des navettes bus toutes les 6 minutes entre Châteaureux et Peuple
- Renforcement de la ligne T1 : un tram toutes les 5 minutes le matin (6 minutes habituellement) et toutes les 4 minutes l'après-midi (5 minutes habituellement).

Une seconde phase de circulation adaptée des lignes T2 et T3 utilisant l'aiguillage provisoire, durant 6 semaines du lundi 23 avril au dimanche 3 juin :

- Quai de dépose provisoire.
- Une fréquence de passage des tramways (T2+T3) de 7 minutes (4 habituellement).

1.3.2.1.2.. Une information massive et positive

La majorité des voyageurs du tram n'était pas impactée par ces travaux. L'information voyageurs proposait notamment de :

- Permettre aux voyageurs d'anticiper leur déplacement et de pas avoir un effet de surprise le jour J.
 - Faire comprendre les bénéfices de ces travaux qui annoncent la future ligne
 - Informer sur les itinéraires bis et sur les reports d'arrêt
 - Expliquer les solutions mises en place par la STAS
 - Rassurer les voyageurs de la ligne T1 qui ne sont pas impactés



Le plan d'information mis en place proposait :

- Un affichage A3 (véhicules, Espaces Transport, Arrêts de Tramways) dès le 23 mars.
- Des panneaux spécifiques dans les cadres-plan des abribus aux arrêts impactés.
- Des abribus Védiaud adhésivés (Châteaureux Gare, Dalgabio, Fourneyron, Jean-Moulin, et Square Violette).
- Des cheminements piétons vers les arrêts de reports (notamment sur le parvis de la Gare de Châteaureux).
- Des panneaux sur les flancs de bus (je remplace le tramway) permettant de localiser les navettes.
- Un flyer et des fiches horaires spécifiques.
- Des insertions presse la semaine précédente.

Les supports numériques de la STAS ont également largement diffusé l'information :

- Site web et réseaux sociaux.
- E-mailing et SMS.
- Borne d'information-voyageurs.

Une présence terrain des agents STAS la semaine avant (2 jours) et les 3 premiers jours des travaux (gare de Châteaureux, place du Peuple, et aux arrêts Fourneyron, Square Violette et Hôtel-de-Ville) ont permis de diriger la clientèle et d'expliquer les solutions mises en place.



Les équipes STAS en nombre sur le terrain pour accompagner les voyageurs



1.3.2.2. Les grands travaux de T3 : juillet-août

L'été 2018 a été marqué par d'importantes périodes de travaux :

- D'une part, en raison des travaux de raccordement de la future ligne de tramway qui ont eu lieu sur le secteur de Bergson/Geoffroy-Guichard, la STAS a dû interrompre les lignes T1 et T2 entre le 2 juillet et le 26 août inclus.
- D'autre part, des travaux d'aménagements des rues Michel-Rondet et Augustin-Dupré ont nécessité de dévier des lignes de bus en centre-ville de Saint-Étienne et notamment 3 lignes Métropoles du 9 juillet au 31 août.

Dans la même intention que l'interruption d'avril, la STAS a proposé une offre adaptée perturbant le moins possible les voyageurs et un plan d'information voyageurs d'envergure.

1.3.2.2.1. Une offre de substitution ambitieuse

L'offre de substitution proposait des bus de remplacement entre Hôpital Nord et la Place du Peuple et le maintien de la ligne de tram T3 entre Châteaureux et Bellevue prolongée systématiquement à Solaure. Le niveau de fréquence a été pensé en fonction des niveaux de fréquentation :

- Toutes les 4 minutes pour bus de remplacement sera de 4 minutes jusqu'au 22 juillet et ensuite de toutes les 6 minutes.
- Toutes les 6 minutes tout l'été pour T3 (pour compenser l'absence de T1 sur la section Peuple – Bellevue).

La place du Peuple a été organisée afin de faciliter les correspondances entre les bus et les tramways.

Les bus de remplacement ont suivi au plus près l'itinéraire habituel des trams.



1.3.2.2.2. Informer, rassurer et guider les voyageurs

Le plan d'information-voyageurs a pour ambition d'accompagner au mieux les voyageurs durant cette coupure exceptionnellement longue du tramway. Il s'agissait d'informer largement pour :

- Permettre aux voyageurs d'anticiper leur déplacement et de pas avoir un effet de surprise le jour J.
- Faire comprendre les bénéfices de ces travaux qui annoncent la future ligne.
- Informer sur les itinéraires bis et sur les reports d'arrêt.

- Expliquer les solutions mises en place par la STAS.
- Rassurer les voyageurs de la ligne T3 qui ne sont pas impactés.

C'est pourquoi la STAS a mis en place un plan d'information d'importance tant avant que pendant la période de travaux. Avec une multiplicité des supports, des canaux et une présence notable des agents STAS sur le terrain :

- Affichage sur l'ensemble des arrêts du tram dès le 15 juin.
- Affichage sur le tramway, les Métropoles et Espaces Transport.
- Des panneaux d'information aux abris pour les stations non desservies par le tramway.
- Des coverings visibles aux abris Védiaud pour informer et communiquer.
- Aide au cheminement à chaque station perturbée.
- Identification des bus de substitution : « Je remplace le tramway » en flancs de bus.
- Un flyer et une fiche horaire T3 spécifique dès le 18 juin.
- Annonces sonores et visuels aux arrêts et dans les véhicules.
- Une présence dans le Progrès durant 8 jours successifs.
- Un mémostick sur le Progrès (Édition de Saint-Étienne) le 1^{er} juillet.
- Sur le terrain, auprès des voyageurs dès le 2 juillet.

Tous les supports numériques (site, réseau sociaux, e-mailings, newsletter, SMS, BIV) ont également été mis à contribution afin de toucher le plus de personnes possible.

Plus de 50 agents STAS se sont relayés sur le terrain pour informer les voyageurs



La place du Peuple et Terrasse ont bénéficié d'une signalétique spécifique



1.3.2.3. Les déviations des bus en centre-ville

Des travaux de réfection des rues Michel-Rondet et Augustin-Dupré ont eu lieu cet été.

- Rue Michel-Rondet du 9 juillet au 31 août.
- Rue Augustin-Dupré du 23 juillet au 24 août.

8 lignes de bus ont été concernées dont 3 lignes Métropoles. Il a fallu penser une offre pertinente et une information-voyageurs importante.

1.3.2.3.1. Des déviations au plus près des arrêts habituels

Les études menées par la STAS depuis le mois de février 2018 ont permis d'aboutir à des itinéraires lisibles intégrant des arrêts de report au plus proche des arrêts non desservis. Des aménagements de voirie ont été programmés pour permettre un passage par les rues de la Paix et Elisée Reclus. Cet itinéraire a permis de limiter les détours pour les lignes concernées. Les arrêts de reports sont situés à 250 m en moyenne des arrêts habituels.

Des arrêts de report le plus proche possibles des arrêts originels



1.3.2.3.2. Informer et guider

Encore une fois, et notamment puisque ces travaux ont eu lieu en parallèle de l'interruption du tramway, il fallait apporter de la clarté dans la communication des perturbations. Le plan d'information voyageurs a reposé sur :

- Un flyer spécifique disponible en agence dès le 18 juin.
- Des fiches horaires de l'été intégrant l'information travaux.
- Un affichage papier sur différents supports (agences, véhicules) dès le 22 juin.
- Une information aux arrêts visible.
- Aide au cheminement (cache-poteaux, fléchage) pour tous les arrêts reportés.
- Les solutions de substitution présentées dans la lettre Info Riverain.
- Annonces sonores et visuels aux arrêts et dans les véhicules.
- Guider sur le terrain.

Tous les supports numériques (site, réseau sociaux, e-mailings, newsletter, SMS, BIV) ont de nouveau été mis à contribution afin de toucher le plus de personnes possible.

Un flyer avec une cartographie précise des reports d'arrêts



1.4 – 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. 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.

Afin de répondre aux demandes de la clientèle l'offre a été augmentée en 2018 :

Le 12 février 2018 un véhicule supplémentaire a été mis en place l'après-midi.

Le 1^{er} mars 2018, le service a été ouvert les dimanches et jours fériés avec 1 véhicule de 10h00 (sortie dépôt) à 18h00 (rentrée dépôt) avec les délais de réservation identiques à la semaine. Il a été également prolongé jusqu'à 23h00 les jeudis, vendredis et samedis avec un délai de réservation minimum de 3 jours ouvrés.

Pour limiter la sur-réservation, qui entraînait un taux de refus et un taux d'annulations importants, une pénalité de 15 €, applicable en cas de déplacement inutile du véhicule ou d'annulations tardives à répétition, a été ajoutée au règlement à la rentrée de septembre.

Bilan de fonctionnement

En 2018, les véhicules ont effectué près de 134 500 km pour 7 610 voyages.

Au 31 décembre, 378 personnes sont inscrites.

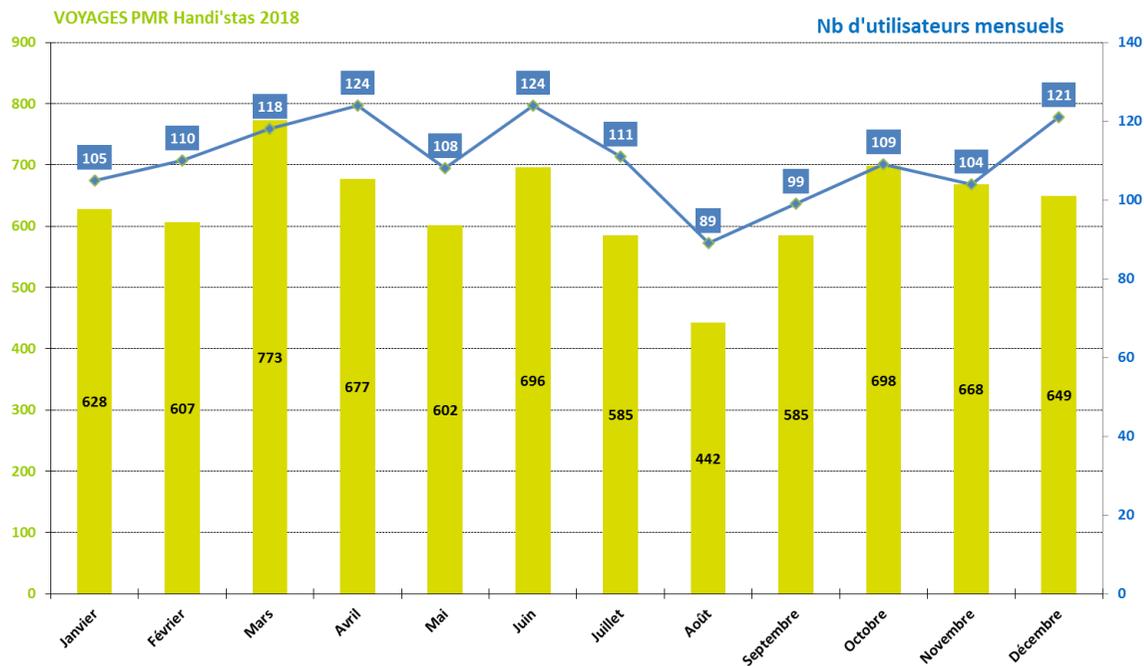
Pour optimiser le service, plusieurs personnes peuvent voyager dans un même véhicule. Ainsi, les 7 610 voyages représentent 6 147 courses, pour un taux de groupage moyen annuel de 19 %.

En raison de la saturation du service, des demandes de voyages peuvent être refusées. Le taux de refus moyen en 2018 est de 5 % (soit 1 point de moins qu'en 2017).

Certains utilisateurs font de la sur-réservation sur 1 mois et annulent ensuite les voyages non-souhaités, ce qui explique en partie le taux d'annulations élevé (35 %).

2 pénalités de 15 € ont été appliquées en décembre 2018. Il faut également tenir compte des éléments climatiques qui peuvent être cause d'annulations : épisodes neigeux en février et en octobre ainsi que la canicule de juillet.

Sur les 8 nouvelles communes intégrées en 2017, seule la commune de Saint-Galmier a été desservie (Casino).

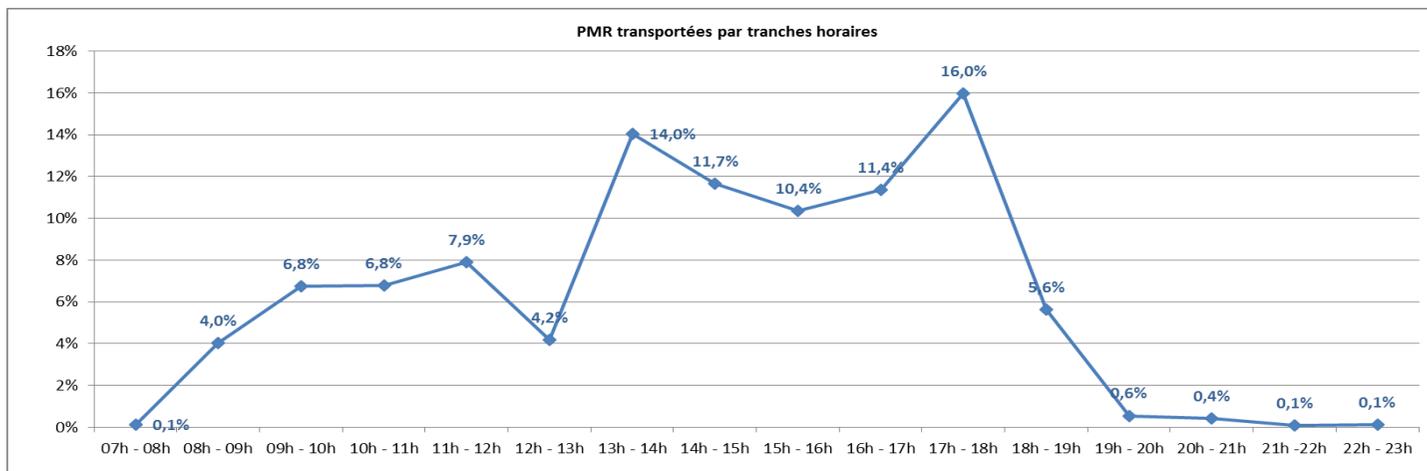


Les analyses suivantes correspondent aux voyages effectués par les PMR uniquement (hors accompagnants qui représentent 19 % des voyages totaux).

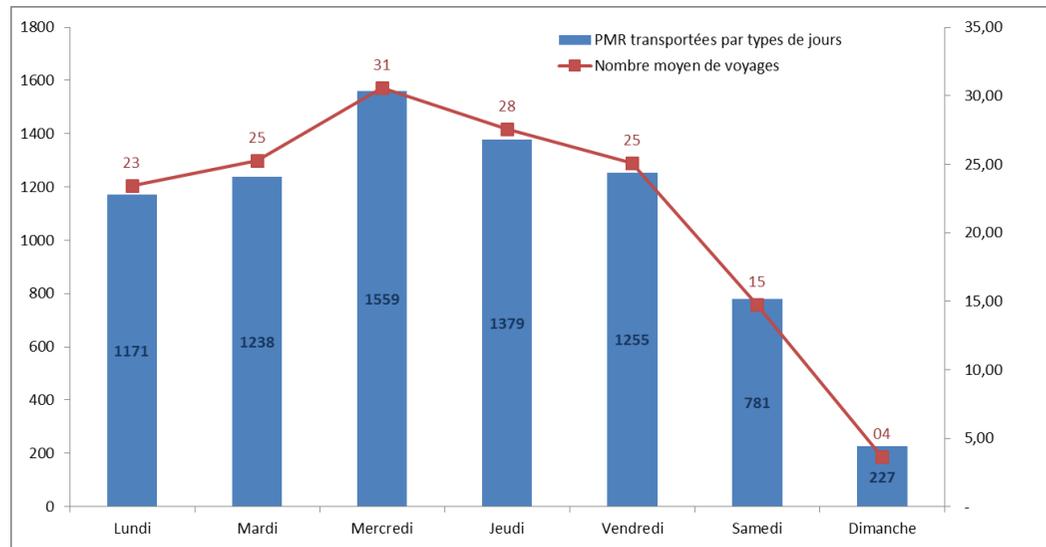
Le taux d'annulations (sur demande de l'utilisateur) s'élève à près de 35 % en moyenne pour 2018.

Annulations

2018	
24 h avant et plus	1939
1 h à 24 h avant	350
moins d'1 heure avant ou non décommandées	348
Total	2637



Il existe une forte concentration l'après-midi puisque près de 68 % des voyages ont lieu entre 12h et 18h. Les services de soirée les jeudis, vendredis et samedis ont été très peu utilisés (73 personnes entre 19h et 21h et seulement 17 de 21h à 23h).



Près de 21 % des voyages ont lieu le mercredi.
Le samedi représente 10 % des voyages (offre limitée à 2 véhicules).

Année 2018

ORIGINE / DESTINATION	Vallée du Gier	Vallée de l'Ondaine	Grand Saint-Etienne	<i>Uniquement Ville de Saint-Etienne</i>	TOTAL
Vallée du Gier	293	47	128	313	781
Vallée de l'Ondaine	41	553	233	892	1719
Grand Saint-Etienne	122	166	355	540	1183
<i>Uniquement Ville de St-Etienne</i>	303	892	579	2153	3927
TOTAL	759	1658	1295	3898	7610

Près de 52 % des voyages s'effectuent uniquement sur la ville de Saint-Etienne (origine et destination).

15 % des voyages ont pour origine ou pour destination les communes du Grand Saint-Etienne, 22 % l'Ondaine et 10 % le Gier.

Répartition des 378 inscrits au 31/12/2018 par commune

Vallée du Gier		Vallée de l'Ondaine		Grand Saint-Etienne	
Cellieu		Caloire		Andrézieux-Bouthéon	3
Chagnon		Firminy	15	Fontanès	
Châteauneuf	0	Fraisses	1	La Fouillouse	7
Dargoire		La Ricamarie	9	La Talaudière	9
Doizieux		Le Chambon-Feugerolles	37	La Tour-en-Jarez	1
Farnay		Saint-Paul-en-Cornillon	2	L'Etrat	2
Génilac	3	Unieux	6	Marcenod	
La Grand-Croix	6			Roche-la-Molière	6
La Terrasse-sur-Dorlay				Saint-Christo-en-Jarez	1
La Valla-en-Gier	0			Saint-Etienne	182
L'Horme	1			Saint-Genest-Lerpt	2
Lorette	4			Saint-Héand	3
Pavezin				Saint-Jean-Bonnefonds	2
Rive-de-Gier	7			Saint-Priest-en-Jarez	3
Saint-Chamond	50			Saint-Victor-sur-Loire	1
Sainte-Croix-en-Jarez				Sorbiers	1
Saint-Joseph	2			Villars	8
Saint-Martin-la-Plaine	3				
Saint-Paul-en-Jarez	1				
Saint-Romain-en-Jarez					
Tartaras					
Valfleury					

48 % des inscrits résident à Saint-Etienne même. Près de 13 % habitent le Grand Saint-Etienne.

La vallée de l'Ondaine et la vallée du Gier représentent respectivement 18 % et 20 % des inscrits.

1.5 – LA COMMUNICATION INTERNE ET INSTITUTIONNELLE

1.5.1 – COMMUNICATION INTERNE

■ Evénements internes :

- 19 janvier : les médailles du travail sont remises.
- 24 janvier : lancement d'une campagne photo de valorisation et recrutement du métier de conducteur.
- 7 juin : participation des salariés au challenge mobilité.
- 27 juin : journée interne entreprise et remise des trophées du Bus d'Or 2018.
- octobre : ouverture du nouveau concours international « Un tramway nommé design » .
- 16 novembre : Ouverture du projet d'entreprise PULSE.
- 10 décembre : démarrage opérations de convivialité : collecte de jouets, distribution de chocolats. 90 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.

En 2018, 7 numéros sont parus comportant les sujets suivants :

- Janvier : Dossier consacré au plan commercial et communication 2018.
 - Mars : Dossier consacré à la 3eme ligne de tramway.
 - Avril : Dossier consacré au Bus d'Or.
 - Juillet : Dossier consacré à la 3eme ligne de tramway spécial travaux d'été.
 - Octobre : Dossier consacré au Trolleybus.
 - Décembre : Dossier consacré à la 3eme ligne de tramway et interview des chefs de projet.
- **Dépêches d'information internes** : 89 dépêches d'information factuelle ont été diffusées aux salariés sur SOPHIE et 30 messages d'information sur les écrans.



1.5.2 – COMMUNICATION INSTITUTIONNELLE

- 4 juin – 4 juillet : lancement sur le réseau pour un mois (jusqu'au 4 juillet) du tramway végétal pour valoriser la STAS comme acteur du développement durable.
- 12-14 juin : participation de la STAS à la semaine des gestes qui sauvent en collaboration avec la Ville de Saint-Etienne.
- **12 octobre** : la STAS partenaire de la 33^{ème} Fête du Livre. Remise du prix BD STAS.
- **6 décembre** : la STAS organise à Lyon un atelier consacré à la communication publique dans les transports urbains en collaboration avec le directeur communication de SEM / Ville de Saint-Etienne.
- 10 - 22 décembre : La STAS et Saint-Etienne Métropole fêtent la fin d'année.
- 10-22 décembre : en collaboration avec le Secours Populaire, une collecte de jouets a été réalisée dans tous les Espaces Transport STAS (Châteaueux, Dorian et Saint-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 2018 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 2018

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 :

- 27 Février : conférence de presse « Le bus de l'emploi »
- 23 Avril : invitation presse « les conducteurs s'entraînent aux épreuves du bus d'or » .
- 8 juin : participation à la conférence de presse « Les gestes qui sauvent ».
- 22 Juin : participation au point presse « 3^e ligne de tramway » avec Jean Pierre Berger, adjoint à la Ville de Saint-Etienne.
- 14 Septembre : conférence de presse de rentrée (3^e ligne de tramway et plateforme fidélité).
- 24 Septembre : intervention sur France Bleu de Ludovic Jourdain. Sujet : les services numériques proposés aux voyageurs de la STAS.
- 2 octobre : conférence de presse « La STAS recrute » en collaboration avec Pole Emploi.
- 14 novembre : participation au point presse de suivi des travaux de la 3^e ligne de tramway.

30 communiqués de presse ont été également diffusés sur l'année 2018.



1.6 – LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

1.6.1. Relations sociales

➤ Accords signés pour l'année 2018

L'année 2018 a été marquée par la publication de deux accords :

- Accord sur les salaires et les conditions de travail (NAO) du 21 décembre 2018

Conformément aux dispositions légales, un accord salarial relatif à la Négociation Annuelle Obligatoire (NAO) pour l'année 2019 a été signé le 21 décembre 2018 avec l'ensemble des organisations syndicales représentatives CFDT- SNTU, CF7C, 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 :

- Revalorisation du point (ainsi que tous les éléments de salaires indexés sur la valeur du point) pour l'ensemble des salariés, à l'exception de ceux relevant d'un régime spécifique de rémunération
 - + 0.9 % au 1^{er} décembre 2018, soit une valeur de 9.14 € (clause de revoyure)
 - + 1.5% au 1^{er} janvier 2019, soit une valeur de 9.28 €
 - + 0.3% au 1^{er} juillet 2019, soit une valeur de 9.31 €
- Prime exceptionnelle de pouvoir d'achat dite « Prime Macron » de 200€ nets versée aux salariés présents au 31 décembre 2018 et calculée au prorata du temps de présence de l'année 2018. Prime versée sur la paie de janvier 2019.
- Congé enfant malade : étendu aux pères ayant la garde exclusive ou alternée de leurs enfants.
- Prime « remplacement de chef » des services techniques : revalorisée à 14,40 €/jour.
- Heures de nuit : modification de la plage horaire des heures majorées à 25% de 21h30 à 5h30 (au lieu de 22h00-5h00).
- Campagne de mesures de temps sur les lignes M4 et 17.
- Roulement des nouveaux embauchés conducteurs : possibilité de rejoindre le roulement matin/soir au 1^{er} jour du semestre suivant la titularisation.
- Prime de fin d'année pour le personnel statut maîtrise : montant minimum de 1300 € bruts comprenant l'assiduité.

- Prime d'assiduité dès l'embauche pour le personnel concerné.
 - Temps de pause des conducteurs : Ouverture d'une étude sur le 1^{er} semestre 2019.
 - Régime de retraite supplémentaire pour tous : mise en place à compter du 1er janvier 2020.
- Avenant n°2 à l'accord d'entreprise relatif à la prévoyance et au régime frais de santé (23 décembre 2009) du 21 décembre 2018

Conformément à l'article 5.3 de l'accord relatif à la prévoyance (incapacité-invalidité-décès) et au régime frais de santé signé au 23 décembre 2009, les organisations syndicales représentatives de l'entreprise TPAS STAS ont été invitées par l'employeur à engager des négociations afin d'adopter différentes mesures induites par l'évolution des coûts des régimes frais de santé (mutuelle) et prévoyance. En effet, les 3% de la masse salariale ne suffisent plus pour financer le régime frais de santé et prévoyance.

Les parties se sont entendues pour ne pas impacter les garanties frais de santé et prévoyance ni augmenter la cotisation salariale frais de santé. Toutefois, afin de répartir le reste à financer, un consensus a été trouvé par l'augmentation du budget consacré au financement des régimes par l'employeur et par l'introduction d'une cotisation prévoyance salariale pour les non-cadres.

Dès le 1er janvier 2019 :

- Le budget total consacré au financement des régimes prévoyance et frais de santé représentera : 3.7%, hors subvention de fonctionnement, de la masse salariale brute annuelle, intégrant le forfait social.
- Les cotisations, pour l'ensemble des régimes et des catégories de salariés, concernant l'incapacité / invalidité / décès non – cadres, seront réparties dans les proportions suivantes : une part patronale à 50 % de la cotisation et une part salariale à 50 % de la cotisation.

➤ Journées de grèves

Dans le cadre de l'évolution des réseaux de transports de voyageurs, l'amélioration des conditions de travail et du dialogue social dans l'entreprise, ainsi que du quinquennat d'Emmanuel Macron, plusieurs mouvements de grèves ont débuté cette année 2018 notamment liés à la contestation contre la hausse des carburants et contre la taxation complémentaire des retraites.

Au sein de la STAS, certaines organisations syndicales ont appelé à la grève, pour cinq jours non consécutifs entre avril et décembre 2018. Ces mobilisations sociales ont généré au total 214 journées d'absence pour grève.

Jour de grève	19-avr-18	26-mai-18	17-nov-18	24-nov-18	03-déc-18	TOTAL
Préavis	CGT	CGT	CFDT	CFDT	CFDT	
Catégorie						
ADM	0	0	0	0	0	0
AUTRE EXPLOIT	10	1	2	0	6	19
CONDUCTEUR	17	12	35	25	106	195
TECHNIQUE	0	0	0	0	0	0
TOTAL	27	13	37	25	112	214

➤ **Mise en place des enquêtes administratives**

Dans le cadre de la prévention et la lutte contre les incivilités, les atteintes à la sécurité publique et contre les actes terroristes dans les transports collectifs de voyageurs, la Direction a informé et consulté courant juin 2018 les membres du CHSCT et du CE sur le nouveau dispositif légal : la possibilité de réaliser des enquêtes administratives au sein de l'entreprise.

En effet, l'article L. 114-2 du code de la sécurité intérieure dispose que, pour les emplois en lien direct avec la sécurité des personnes et des biens au sein d'une entreprise de transport public, les décisions de recrutement et d'affectation pourront être précédées d'enquêtes administratives. L'enquête pourra être renouvelée en cours de contrat.

Par conséquent, les fonctions sensibles précisément définies par les textes et retenues par le Groupe Transdev et la STAS concernent la fonction de conducteur-receveur de véhicule de transport public collectif de personnes.

L'enquête est demandée systématiquement :

- pour un candidat à l'embauche sur cette fonction,
- en cas de changement d'affectation d'un salarié sur cette fonction,
- en cas de suspicion d'un salarié occupant sur cette fonction.

➤ **Règlement Général sur la Protection des Données : RGPD**

Une étude a été lancée pour une mise en place progressive du Règlement Général sur la Protection des Données, règlement de l'Union Européenne qui constitue le texte de référence en matière de protection des données à caractère personnel.

1.6.2. Recrutement

L'année 2018 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 : nouvelle rame CAF, changement de SAE, nouveau réseau...

Parmi ces recrutements, nous avons procédé à 63 intégrations en contrat à durée indéterminée et 8 mobilités :

- en externe : 51 Conducteurs, 5 Agents de maintenance, 1 Conseiller de vente, 1 Assistante de direction, 1 Responsable paie, 1 Coordinatrice développement RH, 1 Gestionnaire paie, 1 Chargée RH / formation, 1 Chargée de Marketing digital et CRM
- en interne : 1 Responsable Energie et Equipement, 1 Responsable Services Affrétés, 1 Chef d'atelier Tramway, 1 Responsable de Groupe, 1 Responsable Fraude, 1 régulateur PCC, 1 Responsable Planning, 1 Chargée d'études exploitation

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

Nous nous trouvons depuis 2016 dans un contexte de renouvellement d'un nombre important de conducteurs partant à la retraite et devons ainsi recruter environ 50 conducteurs par an. Aussi, face à la pénurie de candidatures correspondant au profil recherché, nous avons déployé en 2018 un plan d'actions 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.

En 2018, nous avons déployé différentes actions :

- Réalisation de 22 réunions d'information collective sur le métier, dont 1 journée spécifique pour les femmes
- Développement d'un partenariat avec le Fongécif pour accompagner davantage nos candidats en CDI ayant un projet de reconversion professionnelle
- Communication sur la revalorisation du métier par une présence renforcée sur les réseaux sociaux et des spots publicitaires (radio et presse), une nouvelle campagne d'affichage et une présence dans les bus et tramway pour parler du métier à nos clients
- Réalisation de 6 journées de permanences RH dans divers centres commerciaux de l'agglomération
- Participation à des forums de recrutement et notamment la tenue d'un stand recrutement pour la journée de la Femme

Ce plan d'actions nous a permis de recruter 51 conducteurs dont 8 femmes en 2018.

Dans la continuité de 2016, nous avons maintenu les mesures favorisant le recrutement de demandeurs d'emploi et de femmes. Ainsi, nous avons intégré :

- 8 femmes.
- 28 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.

➤ **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 les postes à fort savoir-faire technique, afin d'assurer la continuité de service.
En 2018 cette action a porté sur des fonctions de managers d'équipe maintenance (Chef d'atelier Tramway, Chef d'équipe Energies et Equipements).
Cette action sera reprise en 2019 pour anticiper et accompagner le départ en retraite de l'actuel Responsable Voie et Lignes Aériennes.

1.6.3. Réalisation du plan d'action managérial

➤ La formation des managers

Depuis 2017, une réflexion était menée pour mettre en place une formation à destination des managers. En fin d'année 2018 cette action a été intégrée de manière naturelle dans le projet d'entreprise PULSE 2022. Cette formation vise à développer la transversalité par la constitution d'une communauté managériale et ainsi éviter les tensions inter-services souvent liées à la méconnaissance des enjeux et contraintes de chaque métier.

Elle a aussi pour objectif de développer les compétences des managers sur la connaissance de l'entreprise, la gestion de projets, et le management.

Cette formation a une durée de 8 journées, « au vert » en dehors de la STAS, pour favoriser les liens entre les participants et permettre la pleine disponibilité des participants.

Pour favoriser les échanges entre les Directeurs métiers et les managers d'autres services, chaque membre du CODIR anime lui-même un module où il partage avec les stagiaires : les enjeux de son métier, les contraintes, l'organisation de son service et les grandes notions techniques.

Le Directeur Général présente le contrat de DSP et les relations avec SEM, le groupe Transdev, l'entreprise STAS et ses indicateurs, le projet d'entreprise PULSE.

3 journées sont consacrées au management bienveillant en collaboration avec la société Congruences. Deux promotions d'une dizaine de managers débiteront en 2019.

Le plan d'actions pour le bien-être au travail et le maintien en bonne santé s'est poursuivi sur 2018 par :

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

Sur 2018, 89 % 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 2018. 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 consolider 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 maintenir le nombre de conducteurs impliqués dans 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'outil informatique développé en interne à usage des managers a évolué pour permettre une analyse plus fine des données issues des EDP.

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

➤ **La poursuite et le suivi 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 2018 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 2017 sur 2018 :

- 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.
- 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 sa 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, le projet Relation de service visant à favoriser la relation conducteur / client – voyageur, initié fin 2016 s'est développé en 2018.

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.

Accompagnés par le cabinet extérieur TransFormation et suivis par un comité de pilotage, les 3 groupes de travail constitués en 2017: Informations voyageurs, Accueil voyageurs, Relation interservices (composés des différents métiers et services de l'entreprise) se sont réunis 4 journées en 2018 pour finaliser le plan d'actions et commencer leur mise en œuvre sur 2018 :

Ainsi, sur les 11 actions identifiées, 4 ont été finalisées en 2018, d'autres sont en cours de déploiement ou évoluent constamment. A titre d'exemple, nous retenons :

- Groupe Informations voyageurs : des salariés ont travaillé sur les informations importantes à transmettre à la clientèle et ont pré-enregistré des messages favorisant ainsi la réactivité et fiabilité des informations transmises.
- Groupe Relation interservices : organisation de 2 barbecues annuels regroupant une centaine de salariés pour favoriser les relations interservices, permettre aux salariés de mieux se connaître ; réflexion en cours pour encore mieux accompagner les nouveaux embauchés dans leur connaissance de l'entreprise par la mise en place de parrain ou référent
- Groupe Accueil : actualisation des prescrits de travail des conducteurs pour développer leur initiative et autonomie dans la prise de décision en fonction de la situation et du contexte rencontré

1.6.4. Santé/sécurité

➤ **Management du présentéisme :**

Le taux d'absentéisme maladie a subi une baisse de 0.19 point depuis 2017 grâce aux actions menées.

En revanche, malgré la mobilisation coordonnée des différents managers de services, du service médical et du responsable qualité sécurité prévention, le taux d'absentéisme accidents du travail sur l'année 2018 a augmenté de 0.16 point. Cette légère augmentation est due notamment à des AT pour agression de quatre vérificateurs en mai 2018.

	2017	2018
Maladie < 6 mois	4.47%	3.73%
Maladie > 6 mois	1.55%	2.10%
SOUS TOTAL Maladie	6.02%	5.83%
Accidents	1.73%	1.89%
TOTAL	7.75%	7.72%

Renforcement des actions « curatives » :

Les actions menées depuis 2015 se sont poursuivies en 2018 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 2018, nous avons organisé une réunion avec la CPAM pour évoquer **8 dossiers. Parmi eux, 3 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 (**15**) 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 3 salariés non présents à leur domicile aux heures de visite.,
- maintien **de réunions semestrielles**, 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 plans d'actions appropriés pour favoriser la reprise du travail de certains collaborateurs.
- **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. **9 conducteurs** ont été reclassés pour des durées allant de 1 mois à 7 mois avant leur retour à la conduite.
- Envoi de **12 courriers de réserve qui ont permis le rejet de 3 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 actions préventives 2018 :

- campagne de sensibilisation sur le thème du **sommeil** (après les actions menées sur les pratiques addictives en 2017).
- 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. **152 conducteurs** ont pu participer à ce type de mission en 2018.,
- formation à la gestion du stress et des conflits des conducteurs et vérificateurs.
- mise en place d'un **COPIL présentéisme** : identification des irritants à partir d'une synthèse des questions des Délégués du Personnel sur une année et mise en place d'un plan d'action.
- en fin d'année, mise en place d'un groupe de travail **sur les incivilités**, en partenariat avec le CHSCT pour identifier les bonnes pratiques, les référencer et les faire partager aux autres, notamment les nouveaux embauchés, sous forme de formation. Population concernée : Conducteurs, vérificateurs, agents commerciaux, maîtrise terrain.
- avec les conducteurs, réalisation d'une campagne d'affichage dans les véhicules sur le **respect du conducteur** qui sera mise en place en mai 2019.

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

1.6.5 – LA POLITIQUE DE FORMATION

■ La formation professionnelle continue

Le bilan des actions de formation de l'année **2018** correspond à un engagement total de **3.89 %** de la masse salariale pour **18 317** heures représentant **1 656** stagiaires soit 609 personnes. La répartition du taux de formation est la suivante :

TOTAL 2018

Plan de formation	2,89 %
CPF	0,20 %
Fongécif	0,20 %
Professionnalisation – alternance	0,40 %
FPSPP (Fonds Paritaire de Sécurisation des Parcours Professionnels)	0,20 %

Les principaux thèmes de formation dispensés au cours de cette période sont :

Domaine	Total (en heures)
Connaissance générale	591
Exploitation	12 259.50
<i>Dont FCO</i>	<i>2 205</i>
Gestion situations conflictuelles	1 008
Hygiène sécurité	2 622
Informatique/bureautique	330.5
Technique professionnelle	1 505.50
Total général	18 317

Nombre de personnes formées	609	soit 90 % de l'effectif moyen (670)
Nombre d'heures de stage	18 317	soit 2 % ETP
Nombre de contrats d'alternance	35	Soit 5 % de l'effectif moyen

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

- L'accueil et l'intégration des nouveaux embauchés :

La formation de nos nouveaux conducteurs fait partie de nos axes prioritaires afin d'accompagner au mieux les salariés dans leur prise de poste, de les former à la relation clients, à la conduite, à gérer les situations difficiles...

Le parcours de formation des nouveaux conducteurs comprend une formation initiale + stage de conduite préventive + stage bus articulés + des doublages avec un tuteur + stage cadre légal + Formation à la Validation Systématique à l'Entrée.

Cette année, nous avons intégré 51 nouveaux conducteurs receveurs, soit 6159 heures de formation dite « Parcours nouvel embauché », ce qui représente 46% des formations internes.

Les nouveaux embauchés bénéficient également d'un suivi d'intégration la 1ère année avec un entretien managé et un entretien RH tous les trimestres

Formations aux « situations particulières » : les nouveaux conducteurs sont également formés et sensibilisés à différentes situations par des organismes externes : l'accueil des personnes en situation de handicap et la gestion du stress en situation de conduite. Ces deux formations représentent 1 183 heures.

- Le Tramway :

Le tramway a une place importante sur notre réseau qui est amené à s'étendre d'ici à la fin d'année 2019. Pour anticiper ce développement, nous continuons à former nos wattmen et habilitons de nouveaux conducteurs à ce mode de transport. Les recyclages Tramway représentent 2 310 heures et les habilitations 1 680 heures.

- Les Formations « sécurité » :

Les formations obligatoires pour les services techniques représentent 37% de l'ensemble des formations dans le domaine de la sécurité. Elles concernent les habilitations et les recyclages électriques ainsi que les autorisations de conduite des chariots, nacelles et autres appareils de levage nécessaires au bon fonctionnement de ces services supports.

Certification ISO14001 : Suite à notre certification ISO14001, nous avons formé l'ensemble du personnel à notre politique environnementale et sensibilisé tous les salariés aux bonnes pratiques à adopter.

- Dans le cadre de **la santé et du bien-être au travail**, nous avons continué les formations organisées les années précédentes (prévention des pratiques addictives). La santé de nos salariés reste une de nos préoccupations majeures, c'est pourquoi nous avons également échangé avec le Médecin du travail, le CHSCT et des managers sur l'opportunité de proposer une formation sur le thème du Sommeil aux salariés. En effet, les conducteurs occupent un métier à risque et le sommeil a un impact direct sur la réactivité du conducteur, sa conduite et donc la sécurité. Dans ce cadre, le groupe de travail a choisi de façon participative un prestataire pour animer en 2018 cette nouvelle action intitulée « Prévenir pour mieux dormir ». L'objectif est d'informer les salariés sur l'importance d'une bonne hygiène de sommeil, de leur apprendre à avoir les bons comportements pour favoriser le bon équilibre du rythme Eveil /Sommeil en fonction de son rythme de travail. Nous avons organisé 40 sessions d'une heure et demie sur 2018, sensibilisant ainsi 396 personnes.
- En collaboration avec la société Congruences, mise en place d'un **programme pédagogique pour former nos managers** d'une part à la connaissance de l'entreprise, des différents métiers, à la gestion de projets et d'autre part au management bienveillant.

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^{er} 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 trimestrielle 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 2018

Les résultats STAS

Les résultats de l'année 2018 sont globalement stables par rapport aux deux années précédentes.

Le critère « Ponctualité » reste à un taux similaire à 2017 avec 91,59% pour 2018, contre 91,39% en 2017. La ponctualité s'est améliorée sur le tramway, passant de 94,03% à 96,71%, mais a chuté sur le bus (de 89,55% en 2017 à 87,92% en 2018).

A l'exception des lignes de tramways où le taux reste stable, les « Taux de contrôle fraude » baissent par rapport à 2017 pour les autres catégories de lignes (Métropoles, Principales et de Proximité).

Avec un taux de 92,96%, la « Propreté » progresse légèrement (92,06% en 2017). La progression porte sur les bus alors que le tramway est stationnaire.

L'« Information aux arrêts » s'améliore, en progressant de presque 2 points, et passe de 96,64% en 2017 à 98,57% en 2018.

Le critère « Information embarquée papier » progresse par rapport à 2017. Le taux est de 98,43% en 2018 alors qu'il était de 96,95% en 2017.

Les « Recherche d'itinéraires sur le site internet » chutent, passant de 100% en 2017 à 96,67% en 2018 (2 recherches non-conformes).

Les « Annonces Visuelles » poursuivent leur progression amorcée depuis 2015 et enregistrent un taux de 97,99% (92,66% en 2017).

Pour la première fois, les « Annonces Sonores » dépassent le seuil d'exigence de 90% en obtenant un taux de 92,64%.

Le critère « Fonctionnement Bornes d'Information Voyageurs (BIV) » augmente de 10 points, passant de 88,33% en 2017 à 98,33% en 2018.

Le critère « Fonctionnement Distributeurs Automatiques de Titres (DAT) » progresse également et obtient un taux de 98,33% (1 non-conformité sur 60 mesures).

En 2018, 98,15% des réclamations ont été traitées dans les 15 jours ouvrables. Le critère « Réclamations » se maintient par rapport à 2017 où il était de 98,06%.

Le critère « Accueil » reste à un bon niveau avec 97,91% pour l'« Accueil des conducteurs » et 99,06% pour l'« Accueil des agents commerciaux ».

Malgré une augmentation importante des dégradations (37 signalements en 2017/87 en 2018), le critère « Réactivité face aux dégradations » termine l'année avec un taux de 97,70 %.

Ainsi, les résultats obtenus pour l'année 2018 ont permis de dégager un bonus annuel pour la STAS de 177 555,94 €.

Critères Qualité	STAS												Seuils d'exigence STAS	Montants alloués par critère	Montants obtenus STAS		
	TRAMWAYS						BUS										
	Nbre mesures			Taux réalisés TRAMS	Période Horaires		Horaires et Freq.		Nbre mesures			Taux réalisés BUS				Avances	Retards
	A réaliser	Effectuées	Conformes		Avances	Retards	A réaliser	Effectuées	Conformes								
1. PONCTUALITÉ														47 670 €	16 431,07 €		
Ponctualité / Régularité	216	213	206	96,71%	1	6	312	298	262	87,92%	10	26	91,59%	89%	47 670 €	16 431,07 €	
2. LUTTE CONTRE LA FRAUDE														44 331 €	31 139,81 €		
Taux de contrôle TRAMWAYS				226664							19824	8,75%	6,00%	12 000 €	12 000,00 €		
Taux de contrôle BUS lignes Métropoles	Courses effectuées			328768				Courses contrôlées			22496	6,84%	6,00%	12 000 €	5 055,09 €		
Taux de contrôle BUS lignes Principales				318826							15156	4,75%	3,50%	8 000 €	6 686,35 €		
Taux de contrôle BUS lignes de Proximité				201998							3452	1,71%	1,50%	8 000 €	3 342,84 €		
Affichage fraude aux arrêts	360	335	335	100,00%								100,00%	90%	2 500 €	2 500,00 €		
Pictos fraude sur les valideurs	54 TW	480	472	98,33%				78 bus	229	229	100,00%		98,87%	92,50%	1 831 €	1 555,53 €	
3. PROPRETÉ / NETTETÉ														40 333 €	15 905,97 €		
Propreté extérieure et intérieure	90	88	81	92,05%				130	125	117	93,60%		92,96%	90%	40 333 €	15 905,97 €	
4. INFORMATION														68 333 €	64 746,08 €		
Arrêts	360	350	345	98,57%								98,57%	90%	15 000 €	15 000,00 €		
Girouettes extérieures (info et éclairage)	216	213	213	100,00%				312	298	294	98,66%		99,22%	90%	4 583,25 €	4 583,25 €	
Information embarquée papier	54	54	54	100,00%				78	73	71	97,26%		98,43%	90%	4 583,25 €	4 583,25 €	
Annonces sonores	120	121	110	90,91%				175	178	167	93,82%		92,64%	90%	4 583,25 €	1 614,61 €	
Annonces visuelles	120	121	117	96,69%				175	178	176	98,88%		97,99%	90%	4 583,25 €	4 583,25 €	
Agences commerciales	50	49	49	100,00%								100,00%	92,5%	5 000 €	5 000,00 €		
Déviations programmées	Variable	1200	1130	94,17%								94,17%	85%	6 250 €	6 250,00 €		
Déviations non programmées	Variable	155	143	92,26%								92,26%	85%	6 250 €	6 048,39 €		
Site Internet - Horaires	360	348	348	100,00%								100,00%	90%	3 750 €	3 750,00 €		
Site Internet - Recherches d'itinéraires	60	60	58	96,67%								96,67%	90%	3 750 €	3 333,33 €		
Fonctionnement BIV	60	60	59	98,33%								98,33%	90%	5 000 €	5 000,00 €		
Fonctionnement DAT	60	60	59	98,33%								98,33%	90%	5 000 €	5 000,00 €		
5. ACCUEIL														31 000 €	31 000,00 €		
Conducteurs bus	Pas d'évaluations sur le tramway						175 bus	1246	1220	97,91%		97,91%	90%	11 000 €	11 000,00 €		
Agents commerciaux	50	212	210	99,06%								99,06%	90%	10 000 €	10 000,00 €		
Réclamations (15 jours ouvrables)	Variable	1351	1326	98,15%								98,15%	90%	10 000 €	10 000,00 €		
6. DÉGRADATION / RÉACTIVITÉ														18 333 €	18 333,00 €		
Etat coquilles de sièges					NC	délat OK					NC	délat OK					
Etat assises / selleries de sièges	90	88	88		0	0				114		11	11				
Etat parois					2	2	130	125		115	100,00%	10	10				
Etat plexis d'informations embarquées					5	5				115		10	10				
Fonctionnement valideurs véhicules	54 TW	480	473	96,43%	1	1				125		0	0				
Etat BIV	60	60	56		6	5	78 bus	229	229			0	0				
Etat DAT	60	60	56		4	4											
Etat supports d'info arrêts (plexis + autres)	360	350	316		4	4											
														250 000 €	177 555,94 €		

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. 2018 a donc été une année complète mesurée avec la nouvelle répartition des lots et des exploitants.

Le critère « Ponctualité » enregistre un taux de 93,33% et reste stable par rapport à 2017 où le taux s'élevait à 94,09%.

Avec un taux de 100%, le critère « Propreté » confirme son très bon niveau depuis plusieurs années.

L'« Information embarquée papier » diminue, obtenant un taux de 90,83% en 2018, contre 96,67% en 2017.

Bien que le seuil d'exigence de 90% ne soit pas encore atteint, le critère « Annonces sonores » progresse nettement, passant de 73,85% en 2017 à 85,07% en 2018.

Le critère « Annonces visuelles » dépasse pour la première fois le seuil d'exigence de 90% avec un taux de 92,54%.

Le critère « Accueil des conducteurs » conserve un taux semblable à celui de 2017 avec 97,59%.

L'ensemble de ces résultats a permis de dégager un bonus global de 37 052,54 € pour les Affrétés, réparti en fonction des différents lots.

1.7.1.6– Les principales actions d'amélioration poursuivies et mises en place en 2018

Ponctualité

- Vigilance du PCC sur le respect des horaires, en particulier sur les lignes ayant été modifiées en profondeur. Il s'agit en effet de la première année complète d'exploitation du nouveau réseau mis en place le 31/08/2017, avec l'arrivée des lignes « Métropoles ». En outre, l'ensemble des nouvelles rames CAF est déployé sur le réseau tramway.

 BILAN DÉMARCHE QUALITÉ CONTRACTUELLE 2018							
Critères Qualité	AFFRÉTÉS						SEUILS D'EXIGENCE
	Nbre mesures			Taux réalisés AFFRÉTÉS	Avancés	Retards	
	A réaliser	Effectuées	Conformes				
I. PONCTUALITÉ							
Ponctualité / Régularité	226	210	196	93,33%	3	11	87,5%
2. LUTTE CONTRE LA FRAUDE							
Pictos fraude sur les valideurs	122 bus	191	190	99,48%			92,5%
3. PROPRETÉ / NETTETÉ							
Propreté extérieure et intérieure	129	124	124	100,00%			90%
4. INFORMATION							
Girouettes extérieures (info et éclairage)	226	210	205	97,62%			90%
Information embarquée papier	122	120	109	90,83%			90%
Annonces sonores	137	134	114	85,07%			90%
Annonces visuelles	137	134	124	92,54%			90%
5. ACCUEIL							
Conducteurs bus	107 bus	748	730	97,59%			90%
6. DÉGRADATION / RÉACTIVITÉ							
Etat coquilles de sièges			121	93,33%	3	3	90%
Etat assises / selleries de sièges			117		7	6	
Etat parois			120		4	4	
Etat plexis d'informations embarquées			124		0	0	
Fonctionnement valideurs véhicules	122 bus	192	191		1	1	

- 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'avances.

Lutte contre la fraude

- Suivi hebdomadaire de l'évolution des taux de contrôle par ligne et groupe de lignes (Tramways, Métropoles, Principales et de Proximité) en lien avec le service Infractions et le Responsable Fraude. Vérification que chaque ligne ait bien été contrôlée au moins une fois par trimestre. Les taux de contrôles ont baissé sur les lignes de bus en 2018. Cette baisse s'explique notamment par l'arrêt des « emplois avenir » affectés au service Fraude jusqu'à fin 2017.

Propreté

- Rencontres hebdomadaires avec le prestataire propreté pour suivre l'évolution des résultats et identifier les actions correctives et préventives à mettre en place. De plus, 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 des 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 services Techniques.
- Campagnes périodiques de remise à niveau de l'affichage embarqué sur l'ensemble des sites (plans de lignes, règlements et tarifs, pictos fraude valideurs).

Accueil

- Les problèmes récurrents de port du badge en agences commerciales rencontrés les années précédentes ont été solutionnés.
- Module qualité présenté lors des formations continues obligatoires (FCOS) 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 suivi s'est déroulé les 24 et 25 mai 2018. Aucune non-conformité n'a été relevée.

La politique Qualité a évolué, elle s'articule toujours selon 3 axes principaux, mais l'axe 2 a été modifié pour tenir compte de l'évolution majeure de la politique de renouvellement des véhicules décidée par Saint-Etienne Métropole.

- *1^{er} axe : GARANTIR UNE MAINTENANCE SECURITAIRE DE NOS VEHICULES :*

Maîtriser l'aspect technique de l'ensemble des opérations de maintenance (préventive et corrective). Assurer une traçabilité sans faille de ces opérations.

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 leur traçabilité est primordiale.

Actions réalisées en 2018 :

- Mise en place de gammes de maintenance pour les opérations critiques intégrant les moyens, les valeurs (exemple couple de serrage) et les contrôles nécessaires.
- Mise en place de collections de pièces pour améliorer la logistique de ces opérations et garantir l'utilisation et le remplacement des bonnes pièces.

- *2^{ème} axe : DÉVELOPPER NOS COMPETENCES:*

Dans un contexte d'évolution de nos matériels roulants (nouvelles rames de tramway, nouveaux bus articulés), il est nécessaire de garantir la qualité de nos prestations, tout en maîtrisant les coûts et les délais de nos interventions. Pour garantir cette efficacité, nous misons sur un plan de formation adapté pour développer les compétences et la polyvalence liées à l'arrivée de nouveaux matériels sur parc.

Actions réalisées en 2018 :

- De nombreuses formations métiers notamment par rapport à l'arrivée des rames CAF et des urbanway EURO 6 ont eu lieu en 2018. Le compagnonnage avec CAF a bien fonctionné.

- *3^{ème} 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.

L'extension de la ligne de tramway et l'arrivée des nouveaux trolleybus vont de nouveau modifier nos réserves de véhicules et leur affectation. Avec un taux de réserve réduit, la conformité des affectations dépend principalement de notre taux d'immobilisation.

Pour maîtriser ce taux, nous devons continuer d'analyser en profondeur les causes d'immobilisation des véhicules (ruptures stock, accidents, maîtrise des temps d'opération, pannes récurrentes, contre visites CT) afin de mettre en place les actions d'amélioration nécessaires.

Actions réalisées en 2018 :

- Actions ciblées avec les fournisseurs stratégiques pour réduire les délais (exemple : livraisons en directe avec IVECO BUS).
- Mise en place de collections de pièces pour éviter des pièces manquantes en cours de chantier et réduire les temps improductifs.
- Réflexion sur notre organisation pour améliorer le flux des véhicules en maintenance.



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 présent dans les véhicules afin de maintenir un climat calme et serein pour le bien de tous. Sur l'année 2018 ils ont effectué 5 317 heures de présence sur les lignes par équipe de 2 ou 3 : 569 heures de présence lors des rentrées de 8 heures, 872 pour les sorties de 12 heures, 274 pour les rentrées de 14 heures, 970 pour les sorties entre 16 et 17 heures, dont 639 au collège H. D'Urfé et 601 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).

Les agents ont participé à 20 projets pour un total de 312 heures dont :

- 14 agents sur 6 projets en partenariat avec les associations de quartier, pour un total de 56 heures.
- 33 agents sur 9 projets en partenariat avec les établissements scolaires pour un total de 109 heures.
- 22 agents ont participé à 2 projets à caractère sportif pour un total de 123 heures.
- 4 agents ont participé à 1 projet en partenariat avec la ville de Saint-Etienne pour un total de 24 heures.

Concernant les Interventions scolaires, 60 agents de médiation ont rencontré 1 099 élèves dans 24 écoles primaires, 4 collèges, 1 lycée pour un total de 104 heures.

1.8.2 – LES PARTENARIATS STAS/POLICE/JUSTICE

Le partenariat avec les Forces de l'Ordre

Durant l'année 2018, des réunions hebdomadaires se sont tenues tous les lundis après-midi, 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 passée. 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.

Depuis le début des manifestations « des gilets jaunes », une cellule de crise est activée au CIC de la Police. La Stas est présente ; ainsi elle peut anticiper les déviations des lignes dont l'itinéraire est proche des manifestants. Elle peut aussi anticiper la reprise du trafic lors de la dislocation.

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 aux mois de juillet et août. Il s'élève à 68 heures sur l'année.

Bilan de l'activité judiciaire 2018

(Sur la base des dépôts de plaintes et des mains-courantes transmis)

Après une baisse très nette (-19%), en 2017, des dossiers ouverts suite à une démarche judiciaire (plainte ou main courante), l'année 2018 se solde par une hausse marquée du nombre de dossiers ouverts (+21,6%), passant de 51 dossiers ouverts en 2017 à 62 en 2018. Pour mémoire, 63 dossiers avaient été ouverts en 2016, 55 dossiers en 2015 et 58 en 2014.

Le fait marquant de cette année écoulée est la hausse sensible du nombre de voies de fait ayant entraîné une plainte (+13%) passant de 23 procédures en 2017 à 26 en 2018 et des outrages (+28%) avec 32 dossiers ouverts en 2018 contre 25 en 2017.

On relève à cette occasion plusieurs points :

- Le nombre de plaintes déposées par les agents de conduite est resté stable en 2018 par rapport à 2017 passant de 38 plaintes en 2017 à 39 en 2018. Il est à noter la poursuite de la diminution du nombre de plaintes déposées par les agents de conduite (-7,7%) avec 24 dossiers ouverts contre 26 en 2017 et les agents de contrôle (-10%) avec 9 dossiers ouverts en 2018 contre 10 en 2017. On ne retrouve cependant pas cette diminution chez les agents de Maîtrise Terrain qui ont été plus sujets aux agressions en 2018 avec 5 plaintes contre 2 en 2017. Côté Affrétés, on note en parallèle une forte hausse du nombre de plaintes déposées avec des agents qui n'hésitent plus à effectuer cette démarche ce qui constitue incontestablement un changement important dans la prise en compte du sujet au titre de l'information. En 2018, les agressions ont donné lieu à 12 transmissions de plaintes contre 2 en 2017.
- Le nombre de plaintes pour violences s'est également accru en cumul de toutes les catégories d'agents STAS, confrontées au comportement toujours aussi vindicatif de certains individus. En effet en 2018, 18 dossiers ont été ouverts pour des faits de violence contre 15 en 2017 et 2016. Dans le même temps les outrages continuent leur décrue avec 21 dossiers ouverts contre 23 en 2017 et 28 en 2016.
- En 2018 le taux d'identification est passé sous la barre des 50% avec 46,7% contre 56,8% en 2017. Sur 62 dossiers ouverts en 2018, 29 plaintes ont été déposées contre personnes dénommées. Il existe toujours autant de réelles difficultés à identifier les 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 tout particulièrement la clientèle et dans une moindre mesure les agents de conduite qui ne peuvent compter que sur ces enregistrements pour donner aux enquêteurs les moyens de tenter d'identifier les auteurs.
- Le nombre de dossiers 2018 traités par les Tribunaux est resté stable avec 8 audiences tout comme 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 et à prendre des mesures d'éloignement des transports.
- L'année 2018 a vu le nombre de dossiers d'agression sur la clientèle portée à notre connaissance, rester stable avec 7 plaintes tout comme en 2017.

- Au chapitre de la lutte contre la fraude, l'engagement du Parquet à l'encontre des fraudeurs d'habitude s'est concrétisé en 2018 par l'ouverture de 8 dossiers contre 25 en 2017. Cette diminution est liée aux mutations informatiques qui ont généré beaucoup de retard dans la mise au point du nouveau logiciel de traitement des infractions.

Ces chiffres ne doivent cependant pas masquer la continuité 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 toujours en aussi grande précarité.

Reste que l'action conjuguée de nos différents partenaires acteurs impliqués 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 sécurisation des transports urbains.

1.8.3 – LES PRINCIPALES ACTIONS MENEES EN 2018 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 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 relations avec le milieu scolaire

La cellule prévention de la Stas a effectué des interventions dans 57 établissements de la métropole dont 43 classes en primaire, 153 classes au collège, 47 classes en lycée. Elle a rencontré 5 066 élèves dont 806 élèves de primaire, 3 358 collégiens et 902 lycéens. Elle a été accompagnée de 46 conducteurs ou vérificateurs, soit un total de près de 114 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^{ème} et 5^{ème}, complétées par une présence régulière aux horaires des sorties des établissements, soit 135 heures.

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 la sécurité et des comportements à avoir 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. Ainsi la cellule prévention a été présente sur 13 actions pendant 55 heures et les agents de médiation 65 heures.

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. Ainsi 5 médiations ou sensibilisations ont été faites dans les établissements.

Toutes ces actions représentant pour la cellule prévention une présence de 738 heures (dont 182 heures de participation des conducteurs ou vérificateurs et 213 heures des agents de médiation), ont participé à l'amélioration de l'ambiance dans et hors des véhicules ; elles ont 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, Bus de l'égalité.

Au cours de l'année 2018, 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 SEM 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 :

- 22 participations aux 16 projets en partenariat avec les associations de quartiers de l'agglomération, telles que de l'aide aux devoirs, le bus de l'emploi, les fêtes de quartier pour un total de 81 heures, ainsi que 35 heures de participation des conducteurs et 56 des agents de médiation.
- 9 participations à 1 projet en partenariat avec la Police et son CLJ, pour un total de 68 heures.
- 7 participations aux 6 projets en partenariat avec les établissements scolaires de l'agglomération pour un total de 30 heures, ainsi que 25 heures de participation des conducteurs et 14 des agents de médiation.
- 18 participations aux 4 projets à vocation sportive en partenariat avec les associations de quartier de l'agglomération pour un total de 124 heures, ainsi que 72 heures de participation des conducteurs et 123 des agents de médiation.
- 5 participations aux 5 projets en partenariat avec les villes de Saint-Chamond, Saint-Etienne et l'agglomération pour un total de 34 heures, ainsi que 8 heures de participation des conducteurs et 24 des agents de médiation.
- 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, 15 après-midi sportives avec 20 associations de l'agglomération ; ainsi 140 jeunes de 11 à 17 ans ont rencontré le personnel de la Stas.
- les fêtes des quartiers de Bellevue, de La Ricamarie, du Chambon, de La Romière et du Grand Pont à Rive de Gier.
- la rencontre des habitants à travers des projets comme « Le Bus de l'emploi », « Projet Laïcité » ou la réunion des conductrices avec des femmes de la ville du Chambon-Feugerolles afin de promouvoir leur métier .

- la découverte du réseau et l'apprentissage du dépassement avec les élèves des établissements scolaires via 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 l'égalité ».

L'investissement des 4 coordinateurs prévention de la STAS s'élève à 2 246 heures d'accompagnement, de présence aux heures des sorties scolaires, de réunion, de rencontres avec les associations de quartier et le personnel des établissements scolaires, 437 heures de participation des conducteurs ou vérificateurs, et 426 heures des agents de médiation, hors temps de présence dans les véhicules du réseau.

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 Tarentaize/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, le Procureur de la république, la police et les différentes associations de quartiers. Les réunions et le GLTD spécifique à la commune initiées en 2017 se perpétuent en 2018 afin de traiter spécifiquement les difficultés liées au transport.

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, Tarentaize Beaubrun Couriot, Montreynaud, Sud-Est Terrenoire, Cotonne Montferré). Les rencontres dans le cadre du secret partagé permet 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'horne. 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 50 heures.

Les actions du service prévention permettent aussi de conforter les liens, notamment avec les acteurs associatifs des secteurs et ainsi 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 de 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.

329 visionnages ont été effectués au cours de l'année 2018 contre 290 en 2017.

Motifs	Voies de fait sur personnel	Voies de fait sur clients	Vandalisme	Vols à la tire	Accident voie publique	Autres	TOTAL
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
Nombre de lectures 2018	53	66	31	42	64	73	329

TOTAL PARC : 196

Type véhicule	TB	AGORA	AGORA	CITARO	CITARO	CITARO	CITELIS	URBANWAY	HEULIEZ	MINI BUS	MC	MC
	CRISTALIS	STD	S3	E2	E5	E5C2	STD	STD	GX 327		GX 117	GX 127
Nombre de véhicules	9	2	11	14	33	6	12	6	12	1	2	9
Caméras par véhicule	2	2	2	2	2	4	3	4	4	1	2	3
Cabine anti-agression	9	2	11	14	33	6	12	6	12	0	2	9
Films protecteurs	9	2	11	14	33	6	12	6	12	1	2	9

Type véhicule	TRAMWAY		AGORA	CITELIS	URBANWAY
	SET1/SET2	CAF URBOS III	Articulés	Articulés	Articulés
Nombre de véhicules	28	16	2	18	15
Caméras par véhicule	8	10	3	4	5
Cabine anti-agression	28	16	2	18	15
Films protecteur	28	16	2	18	15

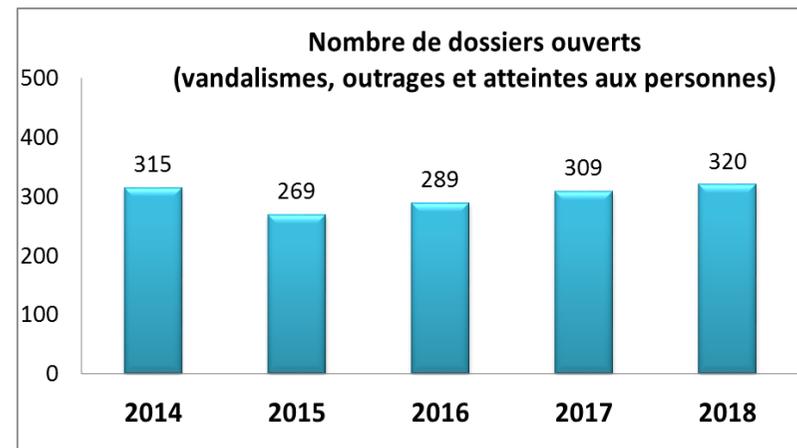
1.8.5 – LES FAITS RELEVES EN 2018

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

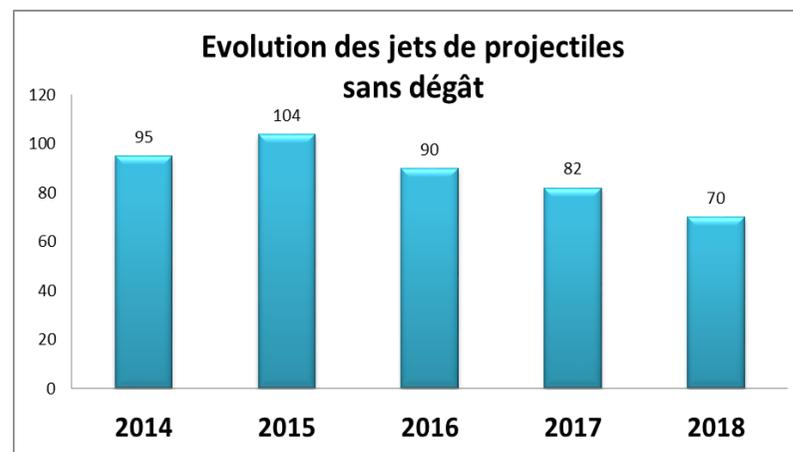
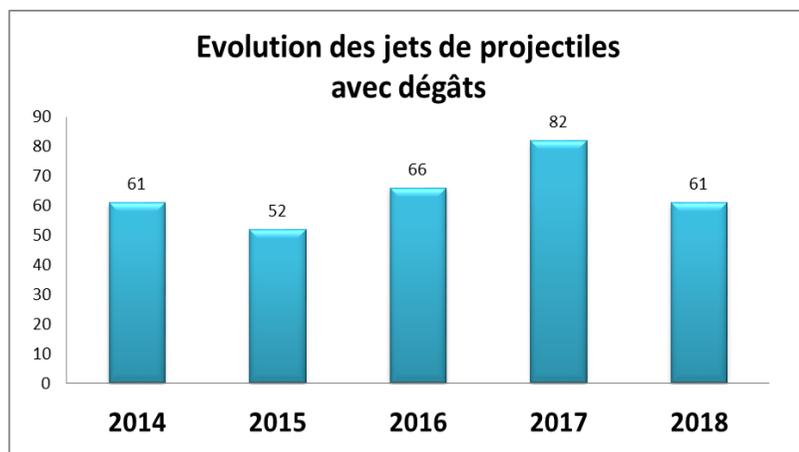
Important : L'augmentation du nombre de dossiers ouverts vient, en partie :

- du vandalisme divers en augmentation de 2 faits.
- des insultes et menaces sont en hausse de 12 faits.
- des agressions sur les clients en hausse de 21 faits.
- des jets de projectiles avec dégâts en baisse de 21 faits.
- des jets de projectiles sans dégât sont en baisse de 12 faits.

Au cours de l'année 2018, la STAS a enregistré 320 faits contre 309 en 2017.



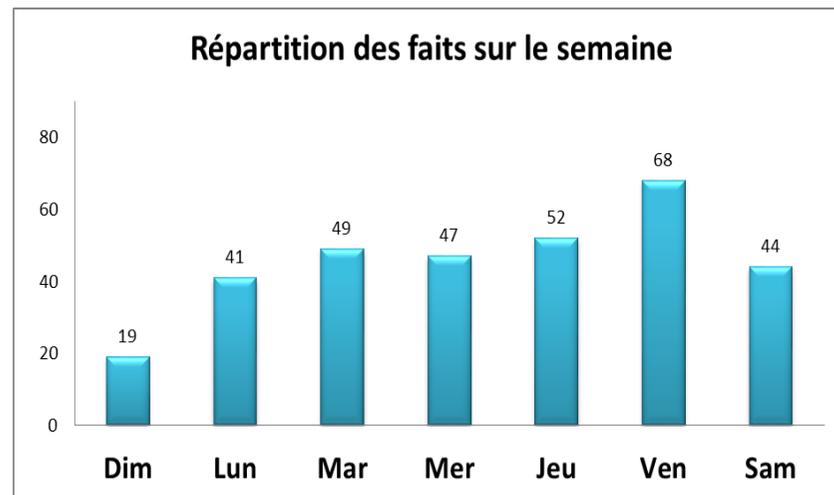
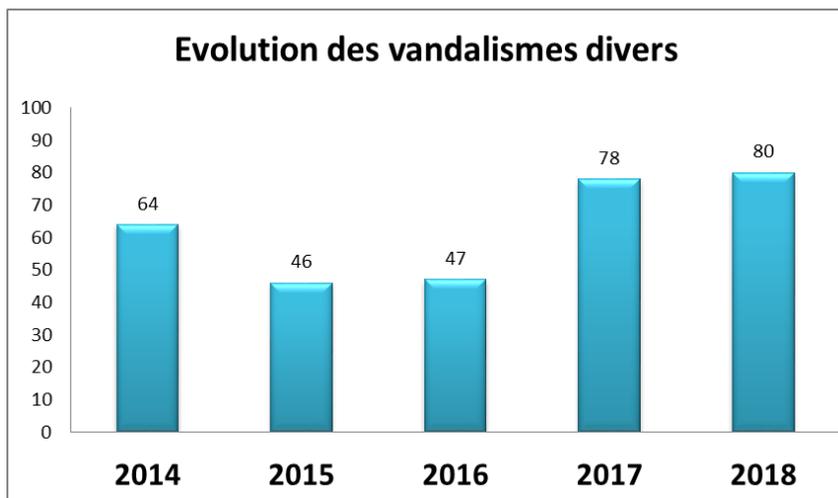
L'année 2018 s'est soldée par la baisse des dégâts par projectiles et une baisse des jets de projectiles sans dégât. Le total des jets de projectiles est en baisse, soit 131 faits en 2018. Le relevé systématique de tous les faits, et ce, indépendamment de leur gravité et de leur conséquence se poursuit. 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 63 en 2017 à 61 en 2018, dû essentiellement à des dégradations intérieures sur les sièges et des jets de projectiles. Il est à noter que dans ce chiffre, les plaintes des transporteurs affrétés ne sont pas comptabilisées.

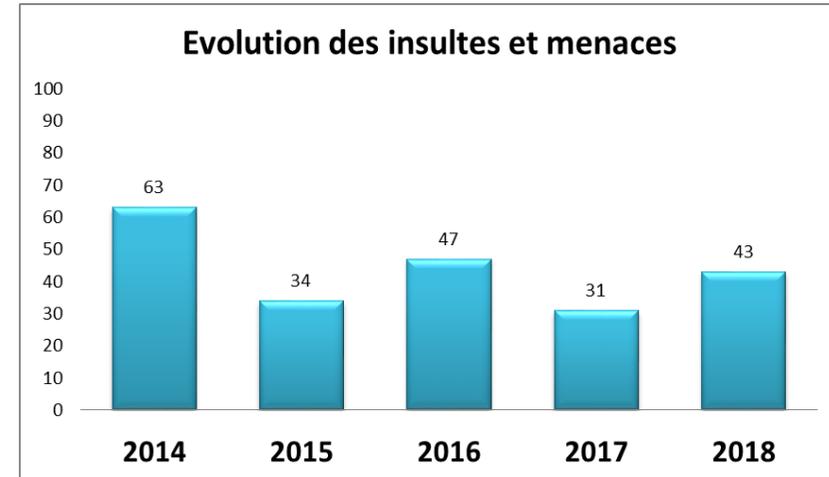
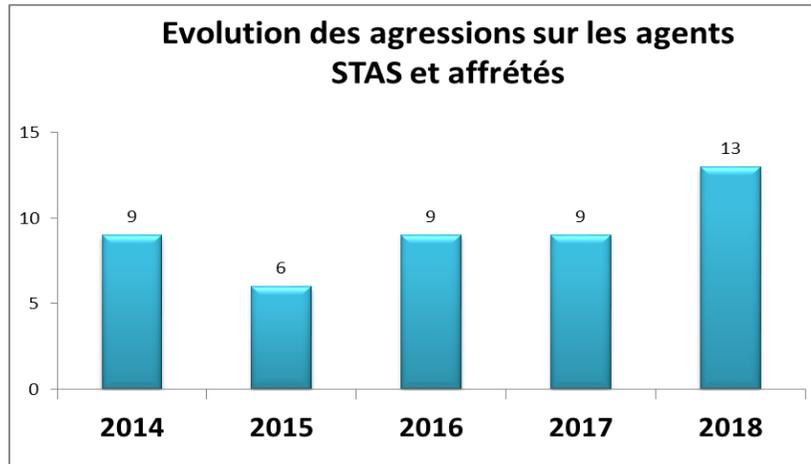
Le vandalisme divers (graffitis, dégradations intérieures, bris de vitre intérieur, etc.) est en hausse : 80 dossiers en 2018 contre 78 en 2017 et dépasse de 2 faits l'année 2017.

Nous constatons par ailleurs davantage d'incidents l'après-midi (75%), avec une pointe entre 15h et 20h (58% du total des faits). Enfin durant la semaine, la répartition des faits est homogène mis à part le vendredi qui concentre 21%, le jeudi 16%, le mardi ainsi que le mercredi 15% le samedi 14% et le lundi 13%.

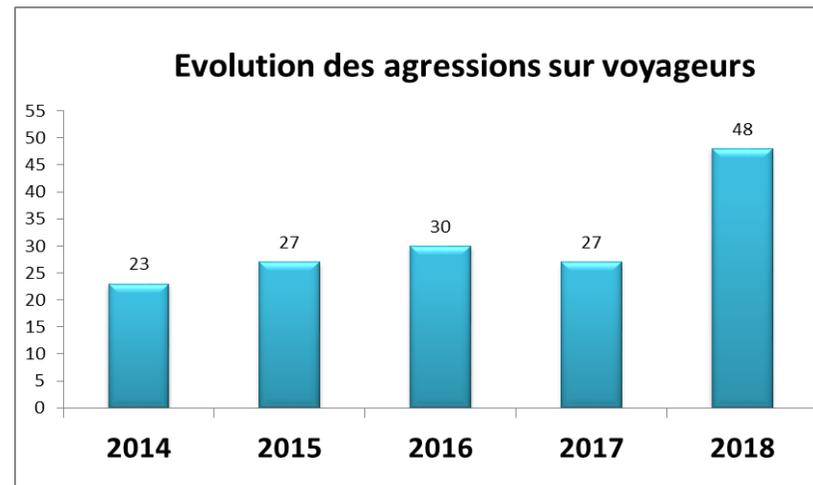


Le nombre de signalements pour des faits d'insulte est en hausse de 12 faits par rapport à 2017.

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



Le nombre de signalements d'agressions sur voyageurs est en forte hausse par rapport à 2017 dont 31 agressions et bagarres, 16 vols et une agression à caractère sexuel.



1.8.6 – BILAN DE LA SECURITE 2018

La Cellule Prévention, par son investissement sur différents fronts plus ciblés en fonction des événements (milieu associatif, scolaire, sportif...), 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 de Police Nationale et Municipale reste un atout important dans le processus de maîtrise de la sécurité.

Nous continuons à renforcer notre couverture terrain en pérennisant les équipes de vérificateurs à 3 agents réparties sur diverses zones du réseau afin de gagner en mobilité, multiplier les techniques de contrôle afin d'être plus imprévisible. La constitution de binômes sur les lignes à faible fréquentation, sur les bouts de ligne, à certains créneaux horaires contribue également à rendre encore plus homogène notre couverture géographique.

L'expérimentation du contrôle en civil a été pérennisée. Une équipe quotidienne est ainsi présente sur le réseau. Cette équipe connaît une grande efficacité et nos voyageurs en règle sont satisfaits de sa présence et n'hésitent pas à le dire aux vérificateurs.

2018 a également été l'année du déploiement du contrôleur connecté. Nous avons abandonné le papier au profit d'un rapport d'activité quotidien 100 % numérique, le procès verbal est également dématérialisé et le suivi de la verbalisation en back office amélioré.

Un important plan de formation a été engagé et se poursuit 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.

Le retour d'expérience est très satisfaisant cette année, les conducteurs continuent à candidater afin d'intégrer ce dispositif.

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 3 227 contrôles de personnes dans les véhicules en partenariat avec les forces de l'ordre (police nationale, municipale, gendarmerie) et verbalisé près de 5 564 voyageurs lors de ces opérations combinées dont 937 ont fait l'objet, sur place, d'un contrôle d'identité par les forces de l'ordre.



1.9 – LES PRINCIPAUX TRAVAUX SUR LES MATERIELS ET LES INFRASTRUCTURES

1.9.1 - MATERIEL ROULANT

Tramway SET 1 et SET 2 :

. Mise en œuvre de la visite programmée VP 7 (1000 000 km) pour une partie des rames SET 1 (sept sur les quinze détenues). La partie carrosserie industrielle est réalisée par la société albigeoise SAFRA, dans le cadre d'un marché public. La partie rénovation et contrôle des bogies, des organes mécaniques, hydrauliques, des ensembles de commande et de puissance des chaînes de traction est supervisée et réalisée par la STAS, en ayant recours à quelques prestataires pour les opérations hyperspécialisées (visite de moteurs électriques, contrôles ACFM des bogies, etc).

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 brossage de roues pendant le roulage (amélioration de la détection des rames sur les Circuits De Voie en période automnale).

Les travaux ont débuté en juillet 2018 avec la rame 908, les autres suivront au rythme d'une rame toutes les 9 semaines environ. La première a servi de prototype pour la mise au point des solutions et évolutions techniques qui feront l'objet d'une validation par le SRMTG.

Les rames SET1 seront réaffectées à plein temps au lancement de la troisième ligne de tram au deuxième semestre 2019.

- . Les 8 rames qui ne sont pas rénovées seront conservées pour servir de pièces de rechange. En effet, il a été décidé de ne pas procéder à la rénovation des chaînes de traction de ces rames (partie commande et puissance). L'opération a été jugée économiquement trop coûteuse en raison du faible nombre de rames traitées, qui ne permettrait pas d'amortir l'importante part d'études nécessaires. Le nombre de rechanges détenus devrait couvrir les opérations de maintenance de ces rames durant la prochaine décennie, jusqu'à la limite de la prochaine VP 7.
- . En dehors des opérations faites dans le cadre de la VP 7 des SET 1, les principales interventions de maintenance corrective lourde menées sur les rames SET sont :
 - Rénovation des onduleurs n°31 et 123 par ALSTOM.
 - Rénovation panneau hacheur et carte électronique LM 338 K
 - Rame 935 : changement GMV1, moteur de traction N°24 et chariot moteur complet sur BM 2.
 - Rame 930 : changement GMV 1
 - Rame 927 : changement et réparation du moteur n°14
 - Rénovation centrales hydrauliques des BM n°208188, BM 207289, BM 209073 et BM 209538.

Tramway CAF :

- . Trois rames ont été réceptionnées dans l'année. La 16ième et dernière unité du marché a été mise en exploitation commerciale au retour des congés d'été 2018.
- . Dans la cadre de la garantie et de l'accompagnement de CAF, des modifications et des améliorations ont été apportées ou sont en cours :
 - **Principales déjà mises en place :**
 - o Freinage bogie porteur : modification du logiciel de freinage pour intégrer les diamètres de roues les plus faibles.
 - o Hauteur des rames par rapport aux quais : modification des seuils.
 - o Espace interne de circulation : modification des sièges.
 - o Alerte niveau de sable : abaissement du seuil de détection.
 - o Défaut de vision parebrise : remplacement des pare-brises défectueux, amélioration du processus de contrôle chez le fabricant.
 - o Caméras de rétrovision : repositionnement pour diminution des angles morts.
 - **Principales en cours :**
 - o Motricité insuffisante en situation d'adhérence dégradée : modification de la logique de sablage.
 - o Court-circuits éléments de dégivrage des vitres latérales cabine conducteur.
 - o Accostage des quais : ajustement des cache-bogies.
 - o Corrosion des panneaux latéraux en aluminium.
 - o Diminution du bruit en courbe par graissage de la table de roulement.
 - o Positionnement du pédalier.
 - o Remontée des information GPS avec une précision suffisante.

L'ensemble de ces points fait l'objet de revues régulières dans le cadre de suivi du marché et est tracé dans le JPO exploitant ouvert pour la circonstance.

- . La période rallongée de présence de CAF a permis de mieux former les équipes de la STAS qui seront plus autonomes et opérationnelles à la fin de la période de garantie étendue prévue pour septembre 2019.

Trolleybus :

Il est appliqué sur les Cristalis le plan de maintenance préventif préconisé par le constructeur et des opérations curatives en fonction des pannes. Des pièces ont été prélevées sur les deux Cristalis arrêtés en 2017 (N° 119 et 121) pour limiter les problèmes d'obsolescence, de délai et de coûts. Le nombre de pannes mineures demeure anormalement élevé.

- . Principales interventions de maintenance corrective lourde menées sur les trolleybus :
 - Rénovation de l'ONIX 350 S N°122.
 - Changement pompe servo direction sur Cristalis n° 111 et 114.
 - Approvisionnement en cours d'un essieu moteur chez TEXELIS.

Autobus :

- . Mise au point d'un marché de rénovation des Citaro Euro II de 2000 (301 à 314) et des Citaro E5 de 2008 (315 à 325) et de 2009 (326 à 348).
Ce marché est découpé en 4 lots :
 - Lot 1 : Rénovation carrosserie CITARO Euro 5 : traitement de la corrosion de l'ensemble des Citaro E5 et mise aux nouvelles couleurs des véhicules de 2008. Opérations systématiques.
 - Lot 2 : Rénovation châssis CITARO Euro 2 : opérations curatives pour le maintien des véhicules opérationnels vis-à-vis de la corrosion.
 - Lot 3 : Rénovation des moteurs MERCEDES OM 926 montés sur les Citaro E5. Opérations non systématiques effectuées en fonction de l'état des véhicules
 - Lot 4 : Rénovation de boîtes de vitesses automatiques de marque ZF. Opérations systématiques.La logistique et une partie des travaux sont assurées par les équipes de la STAS dans le cadre des bordereaux de prix unitaires inscrits à la DSP. Les travaux débiteront au premier trimestre 2019 et s'échelonnent sur trois ans.

- . Les Citelis articulés ont fait l'objet de plusieurs remises à niveau sur des sujets récurrents :
 - Patinage et rupture de l'embrayage de couplage de la boîte automatique ZF ainsi, il a été réalisé :
 - * 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 : réalisée sur tous les véhicules égalementUne récurrence a été observée début 2019 sur le Citelis n°784, une expertise est en cours chez ZF.
 - Fiabilité haut moteur avec apparition d'une surpression dans le circuit de refroidissement à partir de 170 000 km environ. Trois causes ont été avancées par IVECO Bus :
 - * Une descente de chemise consécutive à une dérive de fabrication.
 - * Un défaut d'étanchéité au niveau des puits d'injecteurs.
 - * Des températures élevées du haut moteur.Aucune analyse systématique de la part d'IVECO concernant la répartition des 16 incidents observés n'a été transmise. Les hypothèses successives n'ont jamais été consolidées, IVECO ayant seulement procédé à des échanges moteurs. Il semble que dans les conditions d'exploitation du réseau STAS (fortes charges dues au réseau collinaire), cette version du moteur Cursor 8 (Modèle : F2BE3682A) soit affectée d'un défaut de conception que le constructeur refuse d'admettre. Il est hautement probable que les moteurs rénovés présentent des défauts similaires avec un retour des incidents à l'issue des 170 000 prochains kilomètres. Ce point reste en suspens et risque de grever largement le budget maintenance de ces véhicules durant la deuxième partie de leur cycle de vie. Le constructeur refuse également de s'engager sur ce point.Deux autres sujets concernant les Citelis demeurent préoccupants :
 - La corrosion des châssis. Dans le cadre de la garantie, un complément de protection anticorrosion a été réalisé sur l'ensemble des Citelis. Avec le recul il s'avère que ce complément n'a pas apporté les résultats attendus. En effet, nous observons une corrosion importante au niveau des châssis : à l'intérieur des tubes de structure et au niveau des renforts des traverses.
 - La qualité et le vieillissement des faisceaux dans l'environnement moteur. Nous avons relevé deux départs d'incendie, malgré l'application des notes techniques et les campagnes de reprise du constructeur.

L'ensemble des points ci-dessus : boîtes de vitesses (si confirmé), moteurs, corrosion, faisceaux, devra obligatoirement faire l'objet d'une rénovation lourde en coûts directs et en coût d'immobilisation pour ces véhicules. Plus cette dernière sera tardive plus le niveau d'endommagement sera élevé et les risques d'incidents seront probables.

- . Les GX 327 achetés d'occasion ont des coûts de maintenance élevés avec entre autres des moteurs thermiques hors d'usage. Il est clair que ces véhicules n'ont pas fait l'objet d'une maintenance préventive suivie et régulière par l'ancien utilisateur. Avec un âge et un kilométrage équivalents, les Citelis standards qui sont construits sur la même base ne présentent pas les mêmes anomalies.

Deux modifications sont en cours de traitement sur les GX 327 :

- L'augmentation de puissance moteur de 180 à 231 KW pour améliorer leurs performances sur certaines lignes.
- La standardisation des commandes au tableau de bord et de la logique de fonctionnement des portes d'accès.

- . Les Urbanway ont un niveau de fiabilité correcte. Une campagne de reprise des cylindres de frein arrière et une autre de l'étanchéité du circuit d'échappement ont été réalisées. Deux sujets sont en cours de documentation par le constructeur IVECO :

- Les « rejets » d'huile issue du turbo dans l'admission
- La pollution du circuit de refroidissement et la tenue des joints de chemise des moteurs Cursor 9.

- . Principales interventions de maintenance corrective lourde menées sur les autobus :

- Rénovation moteur sur 2 Citaro E2 n°302 et n°301 .
- Rénovation boîte de vitesses ZF sur Citaro E5 n°335, Citaro E2 n°307, et Citelis articulé 787 (destruction carter de boîte suite à rupture de la transmission).
- Rénovation pont sur Citaro E5 n°341, Citaro E2 n°314 et Citélis n°354.
- Campagne de rénovation préventive des transmissions Citelis suite à la rupture de la transmission du 787.
- Changement moteur sur Citaro E5C2 n°298, GX327 n°688, Citelis n°353, Citelis n°783.
- Changement Circuit Imprimé derrière chauffeur sur GX127 n°625.
- Changement plateau de porte complet (mécanisme + faisceaux) sur Citaro E5 C2 n°295.
- Changement de bloc de refroidissement sur plusieurs véhicules avec châssis de base IVECO Euro 5 (Citelis et GX327) et Citaro E5.

1.9.2 - INSTALLATIONS FIXES

Voies

- . La surveillance de la stabilisation des 3 nouvelles voies du remisage ayant conclu à la bonne tenue des sous-couches, le revêtement en enrobé a été réalisé.
- . Dans le cadre du marché de la 3ème ligne de TW, une commande complémentaire de rails 35 GP a été réalisée, permettant ainsi la constitution d'un stock de 113 longueurs de 18 ml, destiné à la réalisation des travaux de renouvellement de faible ampleur pour les années à venir.
- . Rénovation et adaptation de l'aiguillage « Californien » pour son utilisation lors des travaux de raccordement ligne T3 :

Raccordement Châteaureux du 09/04 au 01/06.

Pendant les vacances de Pâques du 09/04 au 22/04 la circulation tramway a été interrompue sur le secteur Peuple-Châteaureux. Cette interruption a été mise à profit pour :

- la pose d'un demi aiguillage californien en amont du parvis de la gare.
- la mise en place d'un tir de LAC sur cet aiguillage.
- la création d'un quai de dépose voyageurs provisoire en amont du californien.
- les travaux préliminaires de LAC permettant la dépose de poteaux centraux se trouvant dans le dévoiement.

Du 23/04 au 01/06, l'exploitation a été réalisée en tramway avec l'utilisation du demi aiguillage en mode rebroussement. La zone du parvis en aval du quai a été laissée à disposition des entreprises pour :

- la pose des 2 appareils de voie et de la TO qui permettront le dévoiement vers la future ligne.
- la modification de la LAC
- la création de la multitubulaire, la préparation des réseaux pour la future SIGF et la réfection des surfaces.

Dépose du californien et reprise de l'exploitation normale le 03/06.

Raccordement Claude Odde et tiroir Cité du Design du 02/07 au 24/08.

Du 02/07 au 24/08, la circulation des tramway a été interrompue sur le secteur Peuple-Hôpital Nord.

Les rames ont été stockées la nuit dans la boucle du parking de Châteaureux pour assurer la desserte entre Châteaureux et Solaure, à l'identique de ce qui a été réalisé en 2014 et 2016.

L'aiguillage californien a été installé vers le quartier Carnot pour assurer la rentrée de convois de tramway, en week-end, alternativement sur les voies V1 et V2, en fonction de l'avancée du chantier. Ces retours de tramways au dépôt étaient nécessaires pour la réalisation des visites programmées et le traitement des avaries nécessitant des interventions en fosse ou en toiture.

Cité du Design :

- Pose de 2 appareils de voie pour créer une communication et d'1 appareil de voie pour créer le débranchement vers la nouvelle voie de stockage et de retournement.

Rue Claude Odde :

- Dépose des 2 stations Geoffroy Guichard et de la voie existante
- Reconstruction de la voie avec reprise de l'écartement en vue de la pose des appareils
- Pose de 2 appareils de voie et 1 TO pour permettre le dévoiement vers la nouvelle ligne.
- Création d'une multitubulaire centrale sur la zone de travaux
- Création de 2 nouvelles stations voyageurs au nord du carrefour Bergson / Claude Odde.

- . Une opération de changement de la voie a été réalisée en Juillet/Août 2018, sur le Pont SNCF de la Terrasse, 147 mètres linéaires de voie ont été traités.

La voie existante type ballast a été déposée, le profil de la voie a été modifié afin de limiter la surcharge sur l'ouvrage résultant de la pose béton/jacquette retenue, légèrement plus lourde que la pose ballast. Deux appareils de dilatation ont été installés (1 par sens) afin de permettre d'absorber les déformations de l'ouvrage d'art et les dilatations des rails en courbe (cintrage dans les plans horizontaux et verticaux). Les revêtements de plateforme ont été réalisés en béton - finition balayée, avec des teintes différentes pour matérialiser l'écart entre site propre et site partagé.

- . Une opération de stabilisation de la voie par injection de béton a été réalisée en Juillet/Août 2018, entre Carnot et la rue Camille Collard, en complément des travaux de 2014. 186 mètres linéaires de voie ont été traités.
- . Deux campagnes de rechargement ont eu lieu durant l'année civile 2018 pour optimiser les coûts et profiter de l'arrêt d'exploitation :
 - travaux de jour : été 2018 pendant les travaux secteur Peuple –Hôpital Nord
 - travaux de nuit : rentrée 2018 sur les autres secteurs.
- Linéaire rechargé dans l'année :
 - latéral du rail : 419 ml (267 ml 1ère campagne et 152 ml pour la seconde),
 - rechargement fond d'ornières porteuses : 257,5 ml (171,5 ml 1ère campagne et 86 ml pour la seconde),
 - rechargement table de roulement : 50 ml (30 ml 1ère campagne et 20 ml pour la seconde).
- . Meulage : 5 735 ml de rail.
- . Principales interventions réalisées sur les appareils de voie du réseau (remplacement lames, clavettes, mécanismes, soufflets, etc.) :
 - aiguillage VC 04 (place du Peuple) : rénovation de la platine et changement du BTMM,
 - aiguillage VS 01 (place Bellevue) : changement du moteur et du bornier de raccordement de l'aiguillage
 - aiguillage VS 02 (place Bellevue) : changement mécanisme du BTMM
 - aiguillage VEO1(Chateaucieux) : changement du caisson moteur dans le cadre de la rénovation décennale
 - aiguillage VD02 (dépôt) changement du vérin.

Stations voyageurs

- . Installation pour expérimentation d'un valideur de quai à l'arrêt TW Centre 2. L'objectif est de fluidifier la montée dans les rames, à cette station qui est une des plus chargées du réseau.
- . De nombreuses dégradations ont été relevées à l'issue des manifestations des gilets jaunes. Les abris bus ont été vandalisés à plusieurs reprises. En ce qui concerne les équipements, la station la plus touchée a été la station tramway « Tréfilerie » avec 2 caméras de quais et 1 DAT sérieusement endommagés. La vitrine de l'agence commerciale place Dorian a également été brisée.

Lignes aériennes et énergie

- . Régularisation de la ligne aérienne Tramway entre Hôpital Nord et Terrasse (face à l'Hotel IBIS) comprenant le remplacement de 4 km de fil de contact ainsi que l'armement, l'implantation de 5 poteaux de ligne aérienne et l'installation de 8 appareils tendeurs à gaz. L'ensemble (hors dressage des poteaux) a été réalisé en interne par les équipes de la STAS, qui ont ainsi acquis le savoir-faire concernant cette technologie, particulièrement bien adaptée à la régularisation en rénovation de lignes anciennes ne comportant pas de poteaux spécifiques.

- . Remplacement des 2 isolateurs de section situés en face de l'Hôtel IBIS.
- . Remplacement de la rampe en tube à la sortie de la raquette du parking EFFIA de Châteaureux qui présentait des signes d'usure.
- . Etude et réalisation d'un rapport sur l'état des lignes aériennes de contact des lignes M6 et M7 dans l'optique d'un redéploiement du trolleybus.
- . Etude chiffrée pour la remise en état de la ligne M7 et du dépôt de Transparc en raison de l'arrivée prochaine des trolleybus IMC.
- . Installation d'un nouvel empercheur à l'arrêt Martin Bernard sur la ligne M3.
- . Dans le cadre de la nouvelle ligne de Tramway, installation par MOBILITY de nouveaux poteaux de ligne aérienne avec consoles sur le parvis de Châteaureux.
- . Poursuite de la campagne de remise en peinture des poteaux (opération programmée dans la DSP).
- . Réparation de la ligne aérienne tramway Place Jean-Jaurès suite à feu sur plateforme (gilets jaunes).

Equipements

- . Installation d'une couverture de fosse sur la fosse N° 2 pour bus articulés de l'atelier bus de Transpôle.
- . Installation par CLF Satrem, dans le cadre d'un marché public, d'un système de protection incendie par sprinklage du remisage tramway. Cette installation comporte la mise en place d'une réserve d'eau de 800 m³, la construction d'un local motopompe source, et l'aménagement de deux locaux poste dans l'enceinte de l'atelier. Elle est dimensionnée pour éventuellement recevoir à l'avenir une extension de protection incendie pour l'ensemble des ateliers et magasins du site.
- . Renouvellement par INEO, dans le cadre d'un marché public, du système de détection incendie du site de Transpôle. Le remisage tramway est équipé d'un système Vesda et les bâtiments administratif, social, l'atelier de maintenance et la sous-station Petit Bois de détecteurs de fumée et de flammes. Tous les locaux sont couverts par le système de supervision centralisé qui est interfacé avec les installations de sprinklage.
- . Lors de la mise en place en 2016 des séparateurs d'hydrocarbures pour les eaux de ruissellement, il avait été découvert une pollution locale des terres suite à la rupture d'une canalisation d'huile polluée enterrée. Les travaux d'évacuation et de traitement des terres polluées et l'élimination de l'ancienne cuve enterrée ont été réalisés cette année. La cuve enterrée a été remplacée par une cuve aérienne dans le local huilerie (ancienne cuve huile moteur de 6 000l). Une nouvelle cuve à deux compartiments (2 x 3 000 l) a été installée, et les circuits modifiés en conséquence, notamment afin de pouvoir stocker et distribuer la nouvelle huile pour les moteurs Euro 6. L'aire de dépotage, a été mise en conformité avec réalisation d'une dalle bétonnée reliée au séparateur d'hydrocarbures. Les enrobés ont été restaurés à l'issue du chantier. Des points de surveillance liquides et gazeux, mis en place en collaboration avec la DREAL, permettront de s'assurer de l'absence de migration des éventuels polluants résiduels dans la durée.

- . Raccordement du feeder TW Centre 2 à la sous-station Gabriel Péri et modification de l'applicatif de supervision GTC Energie.
- . Remplacement des anciennes cartes CDV sur la zone de manœuvre de la place du Peuple par des cartes type TRACON B138. Ces cartes qui possèdent des facultés d'autorégulation accrues par rapport aux cartes d'origine devraient améliorer la fiabilité de la zone, notamment en période automnale.
- . Réparation des cartes de mesure du tour en fosse par société ASERTY.
- . Installation d'un dispositif d'aspiration de fumées d'échappement dans la zone atelier du dépôt de Transparc.
- . Achat d'une nacelle électrique Manitou type 3B, permettant d'intervenir en hauteur à l'intérieur dans les ateliers, sans polluer l'atmosphère.
- . Remplacement de l'armoire UFR (Unité de Freinage Rhéostatique) à la sous-station Centre. Cette armoire permet de piloter la mise en œuvre de la résistance d'écrêtage de tension de la ligne aérienne lorsque trop peu de véhicules sont en service pour capter l'énergie de freinage (début et fin de service pour le tramway notamment).
- . Remplacement d'un mât de caméra Place du Peuple en phasage avec le projet lumière de VSE.
- . Remplacement des organes de distribution 600V traction du dépôt de Transpôle (inter-sectionneurs motorisés) afin de traiter l'obsolescence des matériels en place.

Bâtiments

- . Changement du module sanitaire du terminus de la ligne M7 à Michon : démolition du module existant insalubre et pose d'un module Clear Channel anciennement utilisé sur le site de Metrotech.
- . Création d'un sanitaire bout de ligne au nouveau terminus de la ligne M5 Place Chipier (Rive de Gier). Pose d'un module MPS neuf.
- . Rénovation du sanitaire du terminus Hôpital Nord : réagencement des cloisons, suppression d'un WC turc hommes par un WC suspendu, mise en place d'un urinoir, rénovation VMC et travaux de faïence et de peinture.
- . Création d'un bureau « Open space » pour le service ressources humaines au 2ème étage du bâtiment administratif de Transpôle.
- . Remplacement du rideau métallique de l'agence commerciale de Chateaucieux.
- . Création et aménagement du local Signalétique à Transparc.
- . Aménagement du parking des agents d'accueil sur le site de Transparc : installation d'un portail coulissant et d'un dispositif de contrôle d'accès.

1.9.3 - SYSTEMES

1.9.3.1 SYSTEMES D'INFORMATION ET D'EXPLOITATION (SIE)

- Radio TETRA :
 - Suppression du pylône SFR des Crêts de St Priest-en-Jarez. Etude des solutions possibles, mise en œuvre d'une solution provisoire et travaux de la solution définitive, comportant le déplacement des antennes sur le château d'eau et la récupération par SEM du local/shelter délaissé.
 - Amélioration du VPN (Virtual Private Network) vers le site d'Andrézieux (VPN ADISTA).
 - Essais et travaux avec SYSOCO sur les dysfonctionnements résiduels de la radio.
 - Déploiement de la mise à jour annuelle.
 - Mise au point du contrat de maintenance.
 - Etude EMSYS de solutions de couverture radio pour les extensions de PTU (Plan de Transport Urbain) envisagées.
- Système d'aide à l'Exploitation (SAE) :
 - Essais et travaux avec SYSTRANS sur les dysfonctionnements résiduels : déploiement de mises à jour correctives.
 - Mise au point du contrat de maintenance.
 - Etude et commande de Bornes d'Information Voyageurs (BIV) équipées d'écrans TFT
 - Ajout d'un système de consultation du SAE dans le local de régulation au terminus Hôpital Nord.
 - Mise à jour du poste SAE du local de régulation du pôle d'échange de la Terrasse avec une solution radio.
- Systèmes d'information des Voyageurs (SIV) :
 - Reprise des défauts sonores des BIV LUMIPLAN.
 - Supervision des BIV LUMIPLAN et SYSTRANS en filaire (application CENTREON utilisant le réseau de fibres optiques propriétaire de la STAS).
 - Mise en service de BIV TETRA sur certains arrêts de la Vallée du Gier.
 - Fin de l'opération de remplacement des interfaces girouettes SD1000 qui équipaient les véhicules ex. VIGIE.
- Billettique :
 - Nous rencontrons d'importantes difficultés pour générer les prélèvements automatiques de nos abonnés et du POST PAIEMENT ainsi que de nombreuses pertes de données. Ces anomalies soulignent les problèmes de robustesse de la solution VIX TECHNOLOGY actuellement déployée et des corrections qui sont régulièrement transmises. Pour ces dernières, STAS doit trop souvent réaliser les analyses de bug, les tests des corrections logiciels et doit également déployer certaines corrections en « PROD », ce qui n'est pas satisfaisant.
 - Etude de gestion de l'obsolescence billettique réalisée avec le support technique de Transdev :
 - Présentation de l'état de l'art billettique et de différents scénarios

- Choix d'un scénario fait par SEM.
 - Assistance de SEM dans les discussions et le chiffrage des opérations avec VIX TECHNOLOGY concernant la migration vers eBrio 1.7
 - Etude d'une solution billettique SMS avec lancement des opérations pour une mise en service mars 2019 à l'occasion de la Biennale du design
 - Etude d'une solution OpenPayment (réalisation différée pour l'instant)
 - Etude d'une solution d'interfaçage type INTERBOB (confiée à SETEC).
 - Plateforme OÙRA !
 - Déploiement de la nouvelle version de logiciel et mise à jour de la plateforme OÙRA ! de Valence, y compris les tests et recettes d'interopérabilité.
 - Déploiement des TPV (Terminaux Principaux de Vente) et de la nouvelle solution d'administration
 - Participation aux COSI et aux autres réunions
 - Etude des gabarits OÙRA! (confiée à ACTOLL)
 - Distributeurs Automatiques de Titres (DAT) :
 - Pilotage, tests et déploiement de la nouvelle version du logiciel des DAT existants, incluant les nouvelles normes bancaires et un voyant orange de préalarme permettant une intervention préventive.
 - Etudes, mise au point et lancement du projet d'acquisition de DAT pour les stations de la nouvelle ligne de tramways.
 - Programmation des augmentations de tarifs décidées et des nouvelles topologies (ajustement de certaines lignes).
 - Mise en œuvre de divers produits événementiels (par exemple Congrès, Biennale).
 - Inversion des 2 premiers valideurs des bus pour que le valideur mixte soit en seconde position (limitation de l'engorgement de l'extrême avant du véhicule en raison de la durée de validation supérieure pour les titres magnétiques).
- Wifi :
 - Sainté Wifi :
 - Fin du déploiement de la solution LUCEOR.
 - Commande d'études complémentaires de couverture et de bon fonctionnement. La réalisation a été confiée à LUCEOR.
 - Reprises pour améliorer le fonctionnement : modification des tramways CAF, ajustement de la couverture au sol.
 - Etudes de couverture de la future ligne T3

Malgré l'ensemble des travaux effectués, la couverture WiFi des lignes de tramway actuelles reste médiocre et surtout présente des irrégularités dans le temps très perturbantes qui dégradent le fonctionnement. La pousse de la végétation notamment constitue un élément perturbateur significatif obligeant à de fréquentes interventions.
 - WiFi technique sur les dépôts affrétés :
 - Equipement du dépôt Chazot de Roche-la-Molière ;
 - Recherche et résolution des dysfonctionnements du Wifi sur les dépôts de certains affrétés (problèmes de configuration des réseaux informatiques des dépôts le plus fréquemment).
- Vérificateurs connectés :
 - Déploiement et mise en service de la solution de vérificateurs connectés avec
 - L'application de contrôle (développement ACTOLL)

- L'application de PV (produit Transdev)
 - Mise en œuvre de l'application fraude de Transdev : TIGRE
 - Développement des interfaces et des tableaux de bord nécessaires à l'intégration de TIGRE.
 - Suivi et tests de différentes corrections et améliorations sur ces produits
- GTC / RMS :
 - Résolution des problèmes récurrents de dysfonctionnement du pilotage du mur d'image et de la redondance GTC
 - Participation aux études, mise au point et lancement du marché GTC T3.
- Poursuite des aménagements de Transparc et St-Chamond (Installations copieurs, évolution réseaux informatiques)
- TW CAF
 - Etudes des possibilités d'exploitation des données HASLER.
 - Suivi de fonctionnement des systèmes SAEIV, billettique, girouette et Wifi dépôt pendant la garantie.
 - Participation aux différents tests des corrections appliquées par le constructeur.
- TW SET 1
 - Etudes concernant l'implantation des nouveaux matériels dans le cadre de la RNT. Ces études comportent notamment :
 - la mise en œuvre du Wifi LUCEOR embarqué
 - la commande du graissage TOR via un relais du SAE.
- Vidéo embarquée
 - Commande et début du déploiement de la vidéo Noctambus.
 - Suite et fin des opérations d'équipement vidéo ligne 30.
- Mise en service de la solution PV voirie électronique INDESTAT selon contrat cadre TRANSDEV
- Mise en service de l'application TAD/TPMR OPTYCALL TRANSDEV.
- P+R :
 - Tests d'une solution de traitement d'obsolescence de l'interface GPRS pour les P+R.
 - Validation SEM et commandes des équipements
 - Déploiement sur 2 P+R
 - Etudes pour le transfert des solutions numériques existantes de gestion des P+R à la STAS.

1.9.3.2 SYSTEMES INFORMATIQUES ET TELECOMS (SIT)

- Installation des patches critiques des systèmes.
- Lot numérique de l'agence Commerciale de Dorian :
 - o Suite et fin du déploiement de ces solutions, notamment les écrans d'information dans l'agence.
- Dans le cadre de la politique de remplacement et de maintien en conditions opérationnelles des solutions numériques de l'entreprise :
 - o Remplacement de deux Hyperviseur.
 - o Remplacement de PC et d'imprimantes.
 - o Etudes et commandes pour traiter l'obsolescence des baies SAN iSCSI (notamment billettique).
 - o Etudes et commandes pour traiter l'obsolescence du cœur de réseau.
 - o Extension mémoire et remplacement de disques durs de quelques PC pour prolonger leur durée de vie.
 - o Extension du parc de Smartphones pour l'utilisation d'applications mobiles et l'accès à la messagerie.
- Amélioration du Système d'Information et sécurisation des accès extérieurs :
 - o Mise en œuvre d'un annuaire LDAP (Lightweight Directory Access Protocol) pour gérer les accès des personnes qui n'ont pas de compte informatique STAS.
 - o Changement de la politique des mots de passe avec obligations de changer régulièrement de mot de passe et choix d'un mot de passe complexe.
 - o Réalisation d'un audit de sécurité par une équipe spécialisée du groupe Transdev.
- Mises à jour :
 - o Logiciel de Help Desk : Service Desk Plus.
 - o Messagerie MDAemon et client web WorldClient.
 - o Logiciel de paie CCMX et module RHPLACE.
 - o Logiciel médical DINAMIT.
 - o Logiciel de sécurité : PROXY Artica, Antivirus.
 - o Malette IVECO et MERCEDES.
 - o Infrastructures (VMWARE, VEAMBACKUP, NAS, Switch RMS, etc.).
 - o Adobe Suite.
 - o Active Directory.
 - o Etudes et commandes des mises à jour SQL Server (nécessaire pour HASTUS 2019 et la dernière version de RIMSES mais aussi pour gérer la sécurité informatique).
 - o Etudes et commandes de licences Windows DataCenter pour recevoir les dernières applications (notamment HASTUS et RIMSES).

- Création de nouveaux serveurs virtuels
 - o Remplacement d'un ancien terminal Serveur sous Windows 2003.
 - o Mise à jour du Concentrateur en Windows 2008 R2 (billettique) pour des questions de sécurité.
 - o Création d'un concentrateur virtuel dédié à la partie vidéo EOLANE et à la gestion de carburant HECTRONIC.

- Traitement de l'obsolescence de l'autocom AASTRA
 - o Etude des actions pour traiter l'obsolescence de l'autocom
 - o Commandes des actions validées par SEM
 - o Réalisation des travaux.

- HASTUS
 - o Etudes pour la mise à jour d'HASTUS et l'amélioration des interfaces SAE
 - o Rédaction du CCTP et obtention d'une offre pour définir le budget.

- Améliorations diverses
 - o Augmentation de la bande passante de la liaison TPAS / TRANSDEV pour améliorer le fonctionnement des applications du groupe, utilisées en interne.
 - o Test de VoIP sur le site de St Chamond (pas de travaux lancés à ce jour).
 - o Etude d'architecture du réseau du bâtiment social (pas de travaux lancés à ce jour).
 - o Audit switch réseau de marque AVAYA et actions de mise en conformité selon l'état de l'art (exemple : anti tempête).
 - o Audi RMS de 2017 : poursuite de la mise en œuvre des préconisations.

1.9.3.3 DEVELOPPEMENTS INTERNES DE SOLUTIONS LOGICIELLES ET D'INTERFACES

- RGD :
 - Etablissement du registre des données
 - Procédures billettiques d'extraction des données en cas de demande client.
 - Procédures sur plusieurs systèmes informatiques pour mise en conformité de la rétention des données.
 - Consultation pour la mise en conformité de plusieurs systèmes (billettique, internet, etc.)
 - Animation du RGD, avec l'appui de Transdev. Information du CE.

- OpenData :
 - Fourniture des éléments attendus par la DSIN de SEM :
 - Echange avec la ville et l'état pour la mise à disposition des informations statiques et temps réel (prochain passage) de l'offre STAS sur une plateforme de la ville.
 - Export des tracés des lignes depuis le SAE.
 - Participation au HACKATHON de St-Etienne (forum de développeurs sur l'amélioration de la vie des quartiers)

- Moovizy 2 :
 - Participation aux études du projet piloté par Transdev.
 - Beta test.

- M-TICKET :
 - Nouvelle version 05-2018 comportant le compte anonyme et le scan de carte bancaire.

- CRISTAL
 - Correction des anomalies de structure
 - Mise en place d'espaces de travail dédiés
 - Espace vidéo (Suivi des visualisations de K7)
 - Espace Pôle Système
 - Espace Secrétariat (gestion des courriers)
 - Etude sur la mise à jour de Sharepoint ou changement de solution (pas de version gratuite pour Sharepoint 2016 et arrêt du support de SharePoint 2013)

- Développements (solutions existantes et nouvelles) :
 - Etude pour le développement d'une interface TITAN / BILLETTIQUE : sous-traité à la société CEI selon CCTP STAS.
 - Programme Fidélité – marketing: remontée des validations des clients ayant souscrit au programme fidélité (société Transway) : <https://www.stas-fidelite.fr/>
 - Tigre :
 - Remontée en automatique des véhicules
 - Création des nombreux rapports d'usage

- Reprise des WebServices d'interface SAE / Cityway.
 - Finalisation du développement de 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.
 - FDRAM : Mise en place de l'application pour les vérificateurs et améliorations diverses.
 - Inscription Formations RH : mise à disposition d'une application pour la gestion des inscriptions aux formations proposées dans l'Espace Agent.
 - SOPHIE
 - Petite Refonte graphique sur le CMS en place (DotNetNuke)
 - Reprise des graphismes du site www.reseau-stas.fr
 - Développement de SOPHIE V2
 - Mise en place des serveurs destinés à Sophie V2
 - Affectation des véhicules : début des travaux d'analyse de l'existant
 - Agro :
 - Compatibilité sur navigateur récent (FF / Chrome) : suppression Vbscript client.
 - Délégation de droits (RDG).
 - Evolutions diverses (Trombinoscope, ...).
 - EDP.
 - Correction de bugs divers.
 - Modification des rapports pour service RH.
- Etude Big DATA et essai du produit SPLUNK.
- Amélioration de la sécurité :
 - Mutualisation de la gestion de droits pour préparer Sophie V2. Cette action permet de mieux protéger les applications suivantes : Analyse KM, GRS, FDRAM, Gestion des Grèves ;
 - Suppression du Vbscript
- Suppression d'applications peu utilisées ou obsolètes
 - Pilote Qualité.
 - Courriers (-> géré par sharepoint).
 - Présence.
 - Gestion des stocks (GRS).
 - Budget KM (analyse KM).
 - Réclamations.
 - Infractions (remplacé par TIGRE).

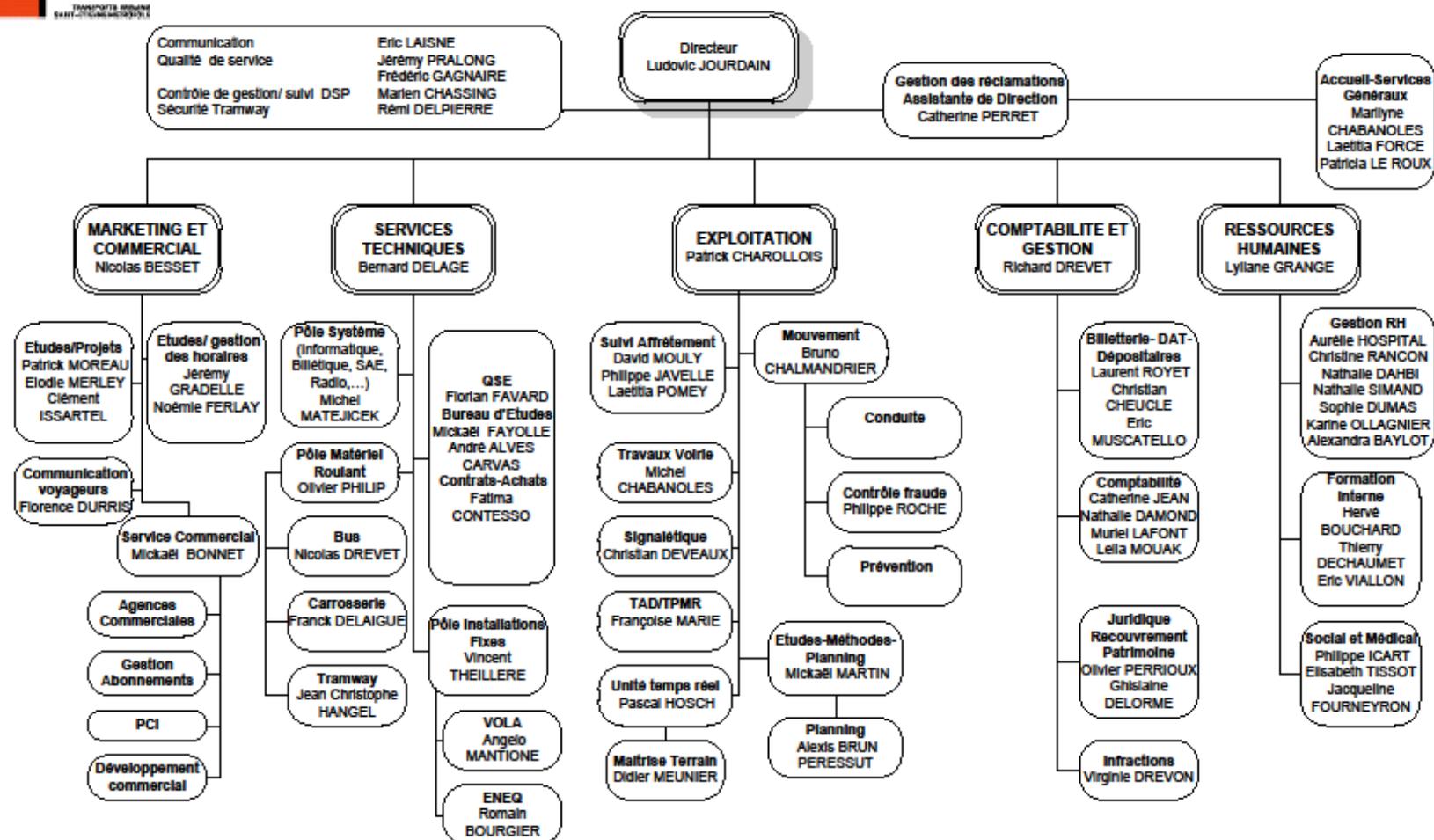
2

Indicateurs techniques

2.1 – LE PERSONNEL DE LA STAS	Page
2.1.1. – Organigramme	105
2.1.2 – Effectifs et absentéisme.....	106
2.2 – LE PARC ET SA DISPONIBILITE	108
2.3 – L’IMPACT ENVIRONNEMENTAL DE L’EXPLOITATION	
2.3.1 – Véhicules thermiques.....	121
2.3.2 – Véhicules électriques.....	122
2.4 – L’ESTIMATION DU TRAFIC	
2.4.1 – Contexte de l’année 2018	123
2.4.2 – Fréquentation 2018 par titres.....	125
2.4.3 – Fréquentation 2018 par lignes	131
2.5 – L’EVOLUTION DES KILOMETRES.....	138

2.1 – LE PERSONNEL DE LA STAS

2.1.1.- L'Organigramme



2.1.2 – LES EFFECTIFS

	Effectifs inscrits au 31.12 (TPAS + PMAD)			Effectifs équivalent temps plein TPAS + PMAD (moyenne annuelle)		
	31.12.2017	31.12.2018	Var	2017	2018	Var
SERVICES GENERAUX	37	36	-1	31,70	28,22	-3,48
MARKETING	29	28	-1	28,44	28,30	-0,14
TECHNIQUE	105	103	-2	103,21	100,63	-2,58
CONDUITE	416	437	+21	398,67	407,07	+8,40
EXPLOITATION	111	105	-6	108,87	106,44	-2,43
TOTAL STAS	698	709	11	670,89	670,66	-0,23

Analyse de l'absentéisme

Les actions mises en place depuis 2015 (visites de courtoisie, commissions absentéisme, appels et entretiens des managers...) se sont poursuivies en 2018. Depuis 2017, des réunions absentéisme ont été organisées par le service R.H. chaque trimestre avec chaque service. Ces réunions ont été l'occasion de présenter le bilan trimestriel de l'absentéisme, par motif et d'échanger avec les managers sur les actions à mettre en œuvre. Sur le dernier trimestre 2018, un COPIL présentéisme a été créé, il est composé du Directeur Général, de la Directrice des Ressources Humaines, du Responsable Sécurité, des Responsables de Groupe, du Médecin du travail, de l'Infirmière. Plusieurs analyses statistiques ont été réalisées par groupe de lignes sur des indicateurs tels que l'âge, l'ancienneté, le sexe. Les irritants portés à la connaissance de la Direction au travers des questions des Délégués du Personnel ont également été compilés. Ces analyses et irritants ont été présentés au COPIL, une étude globale est en cours.

	2017	2018
Maladie < 6mois	4.47%	3.73%
Maladie > 6 mois	1.55%	2.10%
SOUS TOTAL Maladie	6.02%	5.83%
Accidents	1.73%	1.89%
Grève	0.04%	0.06%
Divers (*)	1.01%	1.82%
TOTAL	8.80%	9.60%

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

Les accidents du travail

42 accidents avec arrêts ont été déclarés en 2018 (contre 43 en 2017) dont 5 ont été rejetés ou classés par la CPAM et 7 sont des accidents de trajet (contre 6 en 2017). Entre 2017 et 2018, le nombre d'accidents est stable par contre le nombre de jours d'arrêts est en hausse + 444 jours en 2018.

En 2018, il y a une augmentation d'agression.

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.

	2017	2018
Taux de fréquence AT+AG	38,96	26,83
Taux de gravité AT+AG	2,83	3,33

2.2 – LE PARC ET SA DISPONIBILITE

Le parc est constitué de 196 véhicules de transport au 31/12/2018.

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

	Nombre au 31/12	Age moyen sur l'année
Tramways	44	14,37
Trolleybus	9	14,75
Autobus articulés	35	5,51
Autobus standard	96	10,47
Autobus moyenne capacité	11	9,65
Minibus	1	9,87
TOTAL	196	

} 9,52

Mis en service en cours d'année :

- 12 autobus standards Euro 5 d'occasion type GX 327 (Heuliez) de 2012
- 3 autobus articulés Euro 6 neufs type Urban Way (Iveco)
- 1 autobus Moyenne Capacité d'occasion Euro 3 type GX 117 (Heuliez) de 2006
- 2 autobus Moyenne Capacité d'occasion Euro 5 EEV type GX 127 (Heuliez) de 2011 et 2012
- 3 rames de tramway de 33 m neuves type Urbos 3 (CAF)

Retirés du parc en cours d'année :

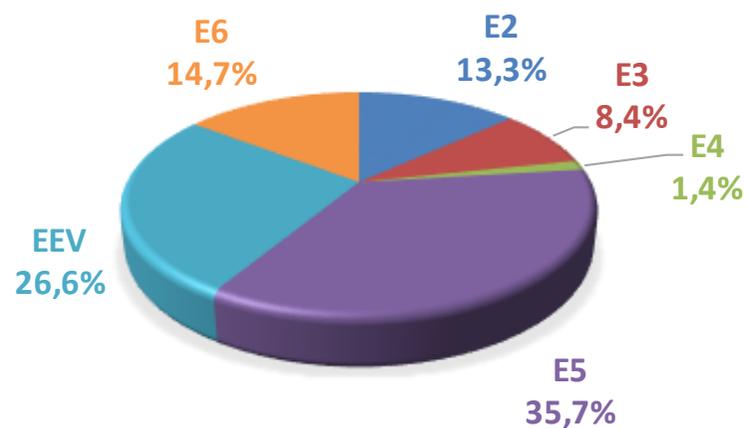
- 3 autobus articulés Euro 2 type AGORA ART (Renault VI) de 1999
- 11 autobus standards Euro 2 type AGORA (Renault VI) de 1998
- 1 autobus Moyenne Capacité Euro 2 type GX 117 (Heuliez) de 2000

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

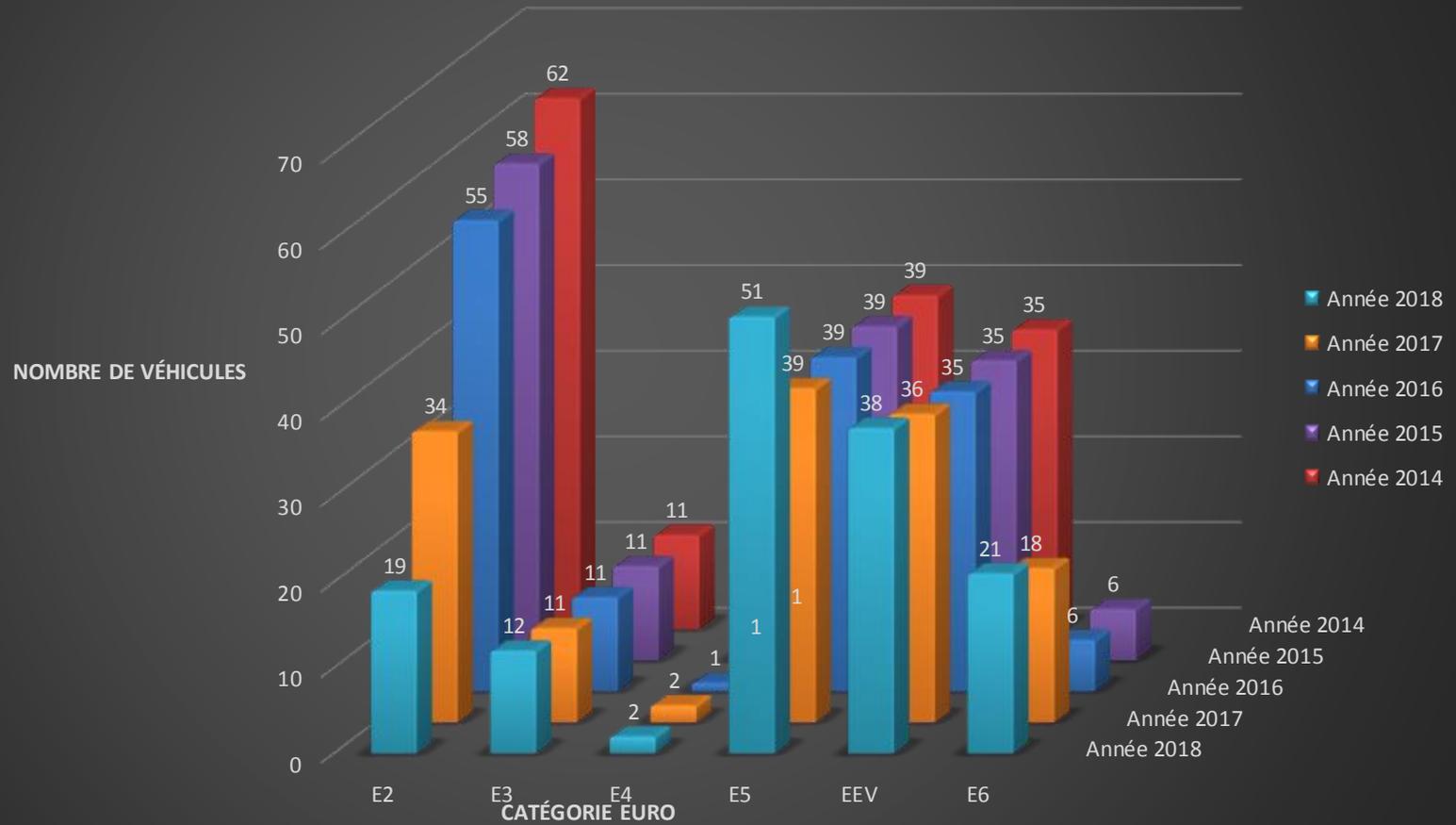
EXPLOITANT	NB DE VEHICULES	AGE MOYEN (en année)
CARPOSTAL	22	2,09
CARS DE LA VALLEE	8	3,54
CARS ST CHAMONAIS	8	1,33
CHAZOT	14	5,46
FLOURET	2	8,00
MAISONNEUVE	11	5,82
PHILIBERT	7	2,67
PLANCHE	16	1,61
SRT	16	5,94
THEVENET	3	2,22
TRANSROCHE	11	5,06
GIHP	5	12,50
	123	4,69

2018	E0	E1	E2	E3	E4	E5	EEV	E6	Total
GO	0	0	1	1	1	51	38		92
FAP GO	0	0	18	11	1	0	0	21	51
Total	0	0	19	12	2	51	38	21	143

RÉPARTITION DES VÉHICULES PAR CATÉGORIE EURO



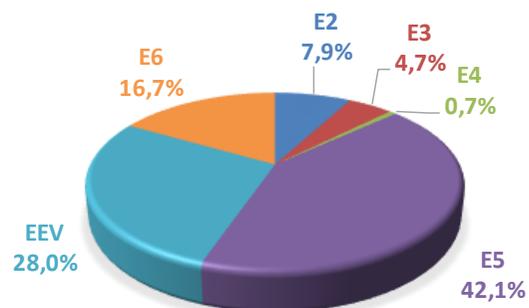
Evolution du nombre de véhicules par catégories Euro



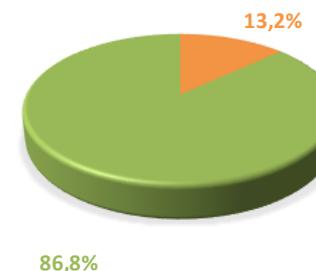
Kilomètres parcourus par les véhicules (autobus et minibus du parc STAS appartenant à SEM), répartis par catégorie Euro et catégories vis-à-vis des émissions de polluants.

2018	E0	E1	E2	E3	E4	E5	EEV	E6	Total	%
GO	0	0	8 949	5 261	35 237	2 268 156	1 508 708		3 826 311	70,94%
FAP GO	0	0	417 853	245 632	2 614	0	0	901 313	1 567 412	29,06%
Total	0	0	426 802	250 893	37 851	2 268 156	1 508 708	901 313	5 393 723	
%	0,00%	0,00%	7,91%	4,65%	0,70%	42,05%	27,97%	16,71%		
km ordinaires									712 932	13,22%
km qualitatifs vis-à-vis des polluants									4 680 791	86,78%

KM RÉPARTIS PAR CATÉGORIE EURO



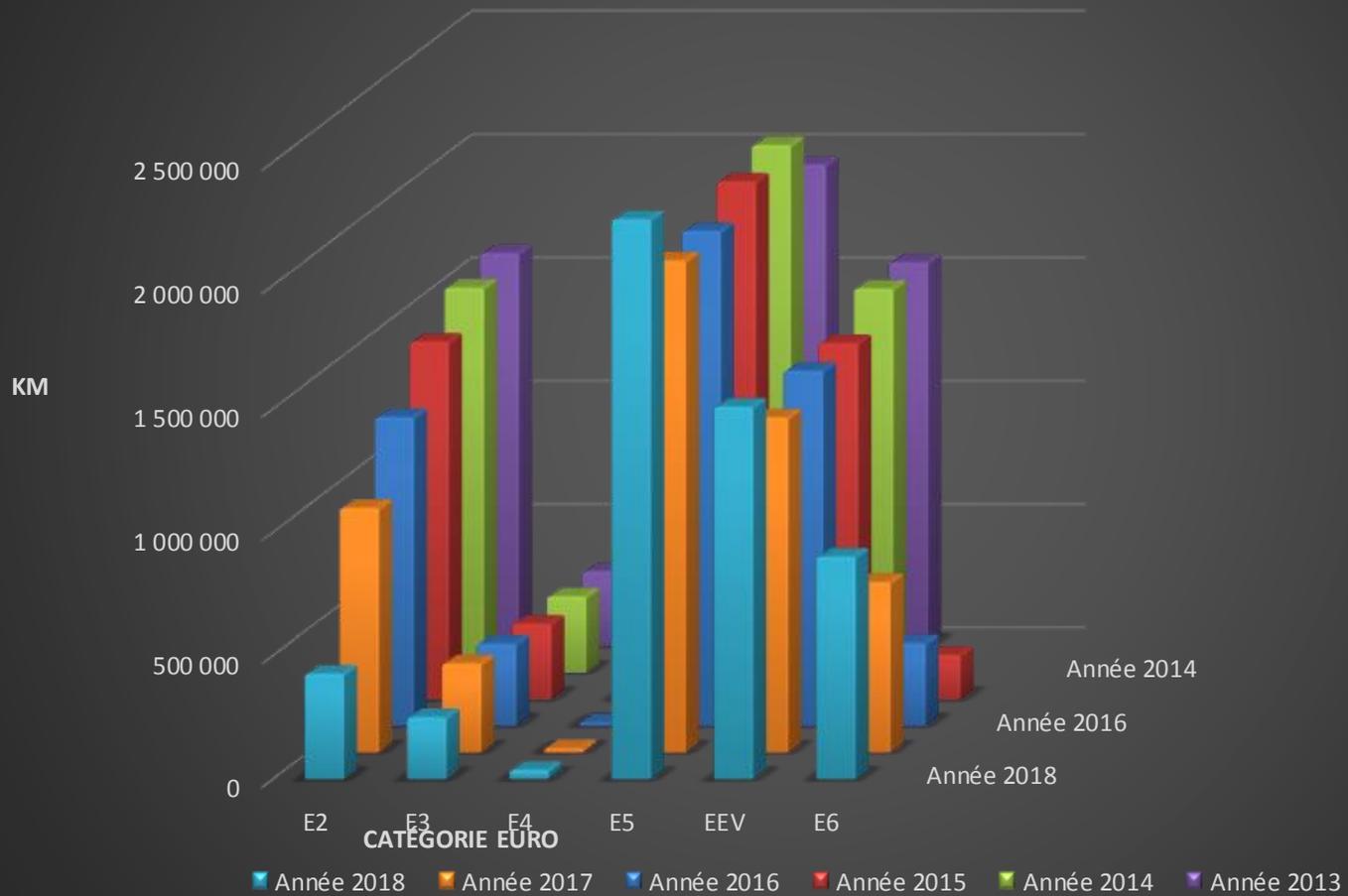
KM RÉPARTIS VIS À VIS DE L'ÉMISSION DE POLLUANTS



Pour appartenir à la catégorie supérieure vis-à-vis de l'émission de polluants (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 nbr de km répartis par catégorie Euro



La Maintenance des véhicules

La politique de maintenance 2018 continue de s'inscrire dans la démarche de progrès continu associée à la certification ISO 9001 en place depuis 2010.

Nous observons pour la troisième année consécutive un taux de pannes global tous modes confondus stable à environ 2 pannes aux 10 000 km.

Il est à noter :

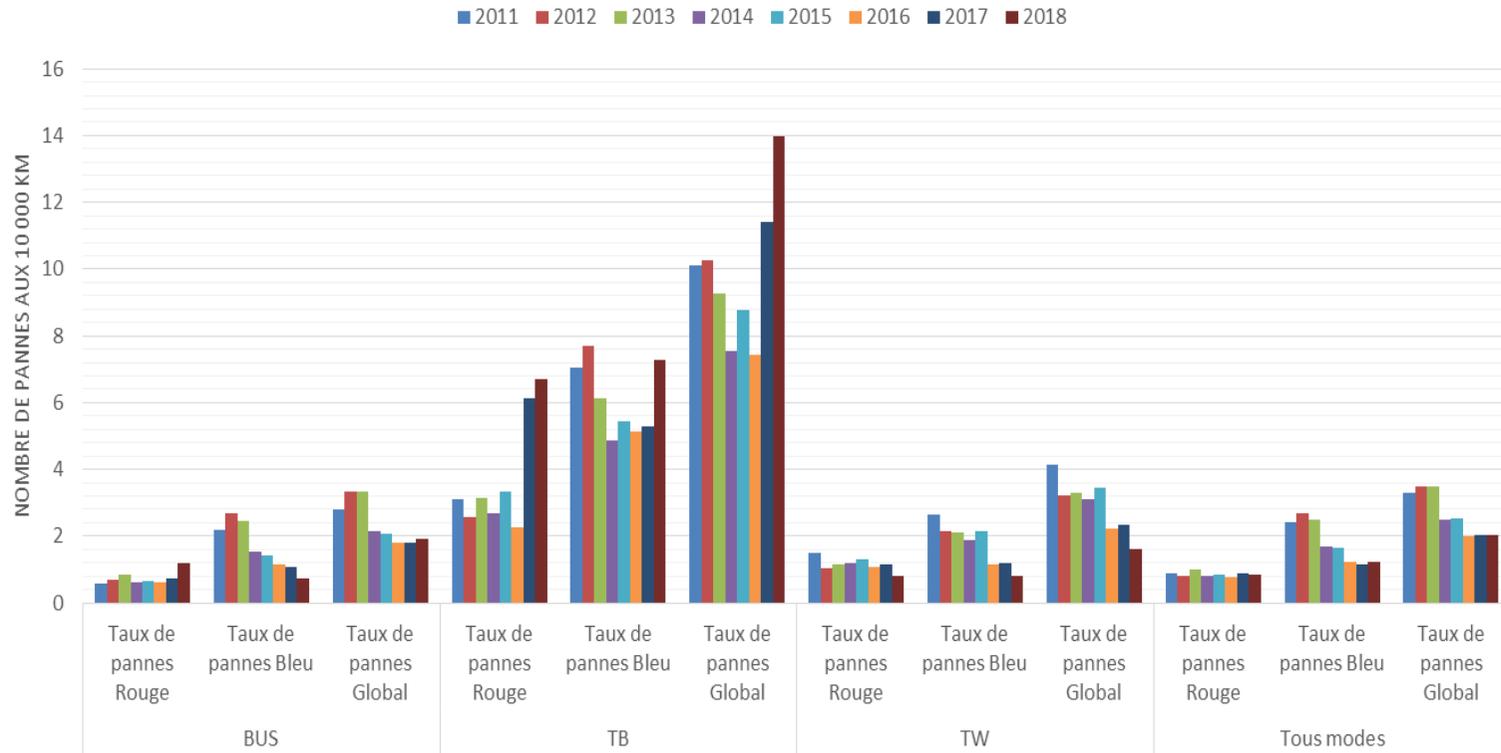
- Une dérive contenue en bus due essentiellement : au vieillissement du parc, aux retards pris dans le lancement des rénovations techniques (RNT) des Citaro E5 (prévue initialement à partir de 2017 mais différée en raison des travaux de carrosserie sur les Agora et les Citaro E2), et enfin à l'arrivée de véhicules d'occasion nécessitant d'importantes remises à niveau.
- Une amélioration en tramway avec l'arrêt des SET 1(en attente de leur visite VP 7) et l'exploitation du réseau avec des rames CAF et SET 2 rénovées présentant chacune un bon niveau de fiabilité.
- Les trolleys demeurent peu fiables, toutefois leur disponibilité c'est améliorée.

Nous observons pour la troisième année consécutive un taux de pannes global tous modes confondus stable à environ 2 pannes aux 10 000 km.

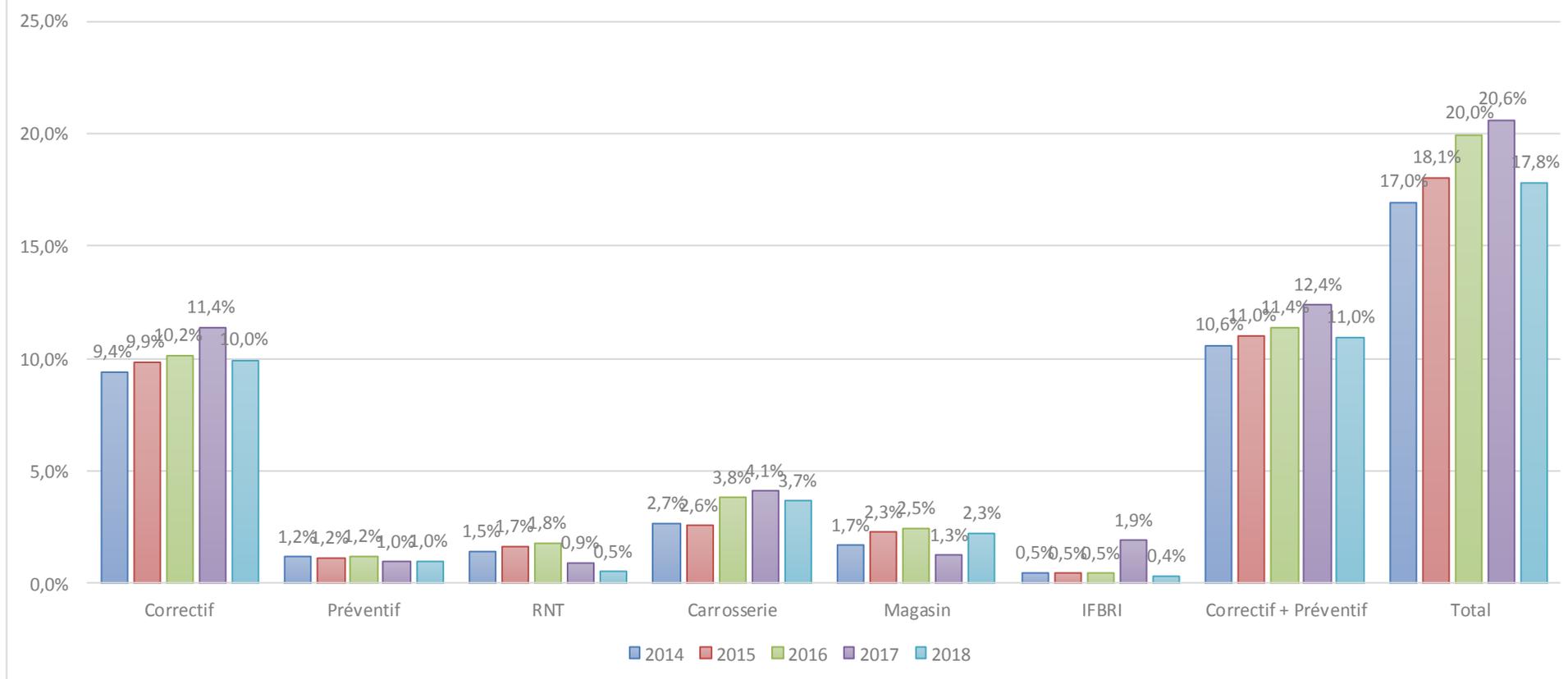
Il est à noter :

- Une dérive contenue en bus due essentiellement : au vieillissement du parc, aux retards pris dans le lancement des rénovations techniques (RNT) des Citaro E5 (prévue initialement à partir de 2017 mais différée en raison des travaux de carrosserie sur les Agora et les Citaro E2), et enfin à l'arrivée de véhicules d'occasion nécessitant d'importantes remises à niveau.
- Une amélioration en tramway avec l'arrêt des SET 1(en attente de leur visite VP 7) et l'exploitation du réseau avec des rames CAF et SET 2 rénovées présentant chacune un bon niveau de fiabilité.
- Les trolleys demeurent peu fiables, toutefois leur disponibilité s'est améliorée.

Evolution des taux de pannes moyens entre 2011 et 2018



Evolution du taux d'immobilisation AB + TB



Le graphique ci-dessus permet de visualiser les parts respectives des différentes causes d'immobilisation des véhicules ainsi que leur évolution.

Nota : le graphique est construit sur la base du nombre de véhicules immobilisés à 7h00, chaque matin.

La famille « correctif » correspond aux opérations mécaniques ou électriques réalisées en interne ou dans le cadre de la garantie. Ces interventions font suite aux pannes ainsi qu'aux signalements des conducteurs. Tout ce qui concerne les accidents et les problèmes relatifs à la corrosion est regroupé dans la famille « Carrosserie ».

La famille « Magasin » comporte les immobilisations consécutives aux défauts d'approvisionnement de pièces que les causes soient endogènes ou exogènes, la famille « IFBRI » les immobilisations liées aux défauts des systèmes embarqués.

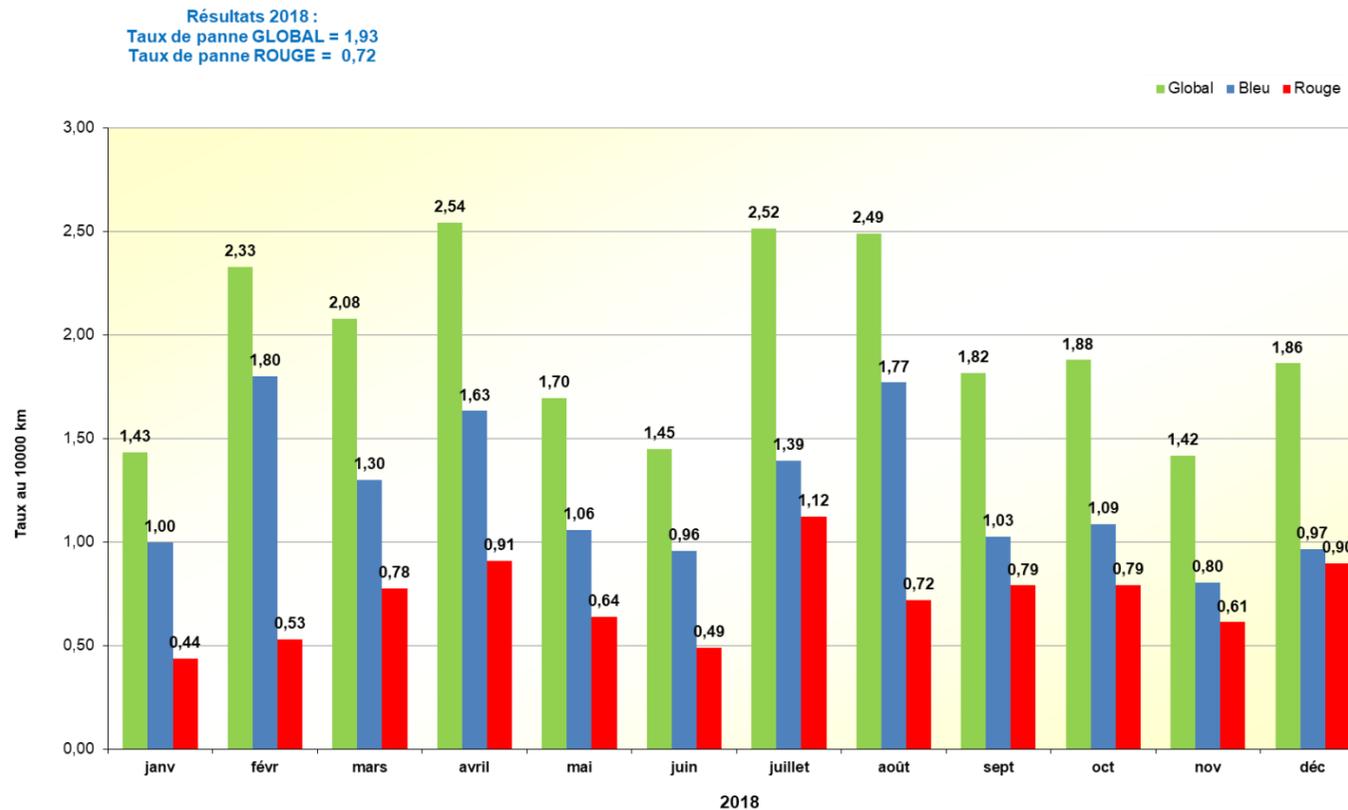
L'autobus :

En 2018, le taux de pannes global passe de 1,79 pannes aux 10 000 km en 2017 à 1,93 en 2018.

Cette hausse résulte des effets combinés exposés supra. Les GX327 notamment, construits sur la même base, du même millésime et avec un kilométrage proche des Citélis standards acquis neufs, présentent des taux de fiabilité et de disponibilité nettement inférieurs. Les plans de maintenance n'ont pas été respectés et appliqués par l'ancien utilisateur. La longévité des moteurs de ces véhicules est impactée de manière définitive, ce qui est confirmé par les analyses d'huile.

Les Citélis articulés restent des véhicules peu fiables malgré les différentes actions menées sur la chaîne de traction. Si l'amélioration du refroidissement des boîtes de vitesse augmente leur fiabilité, les moteurs présentent des faiblesses structurelles que le constructeur ne sait pas résoudre et qui nécessiteront au moins deux reconstructions de moteur durant la vie du véhicule (contre un seul jusque là).

TAUX DE PANNES AUX 10 000 KM AUTOBUS 2018



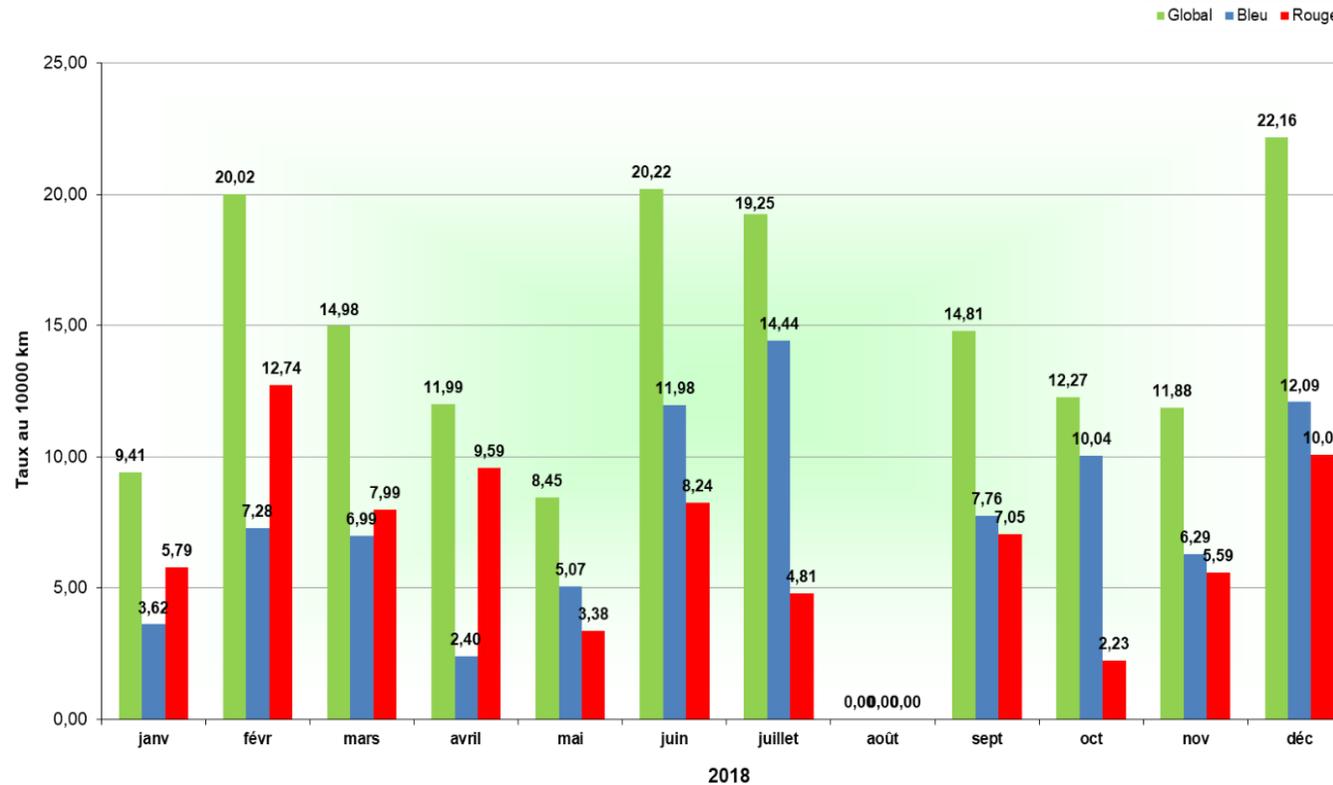
Le taux de pannes global des trolleybus s'est détérioré pour passer de 11,43 pannes aux 10 000 km en 2017 à 19,97 en 2018.

Pendant la même période, et suite aux efforts consentis en terme de maintenance, le taux de disponibilité s'est toutefois amélioré avec une augmentation de 26 % des kilomètres parcourus.

Dans la mesure où il n'a pas été prévu de remise à niveau technique lourde, la fiabilité de ces véhicules demeure incertaine et fluctuante jusqu'à leur remplacement prévu en 2021 et 2022.

**TAUX DE PANNES AUX 10 000 KM
TROLLEYBUS 2018**

Résultats 2018 :
Taux de panne GLOBAL = 13,97
Taux de panne ROUGE = 6,71



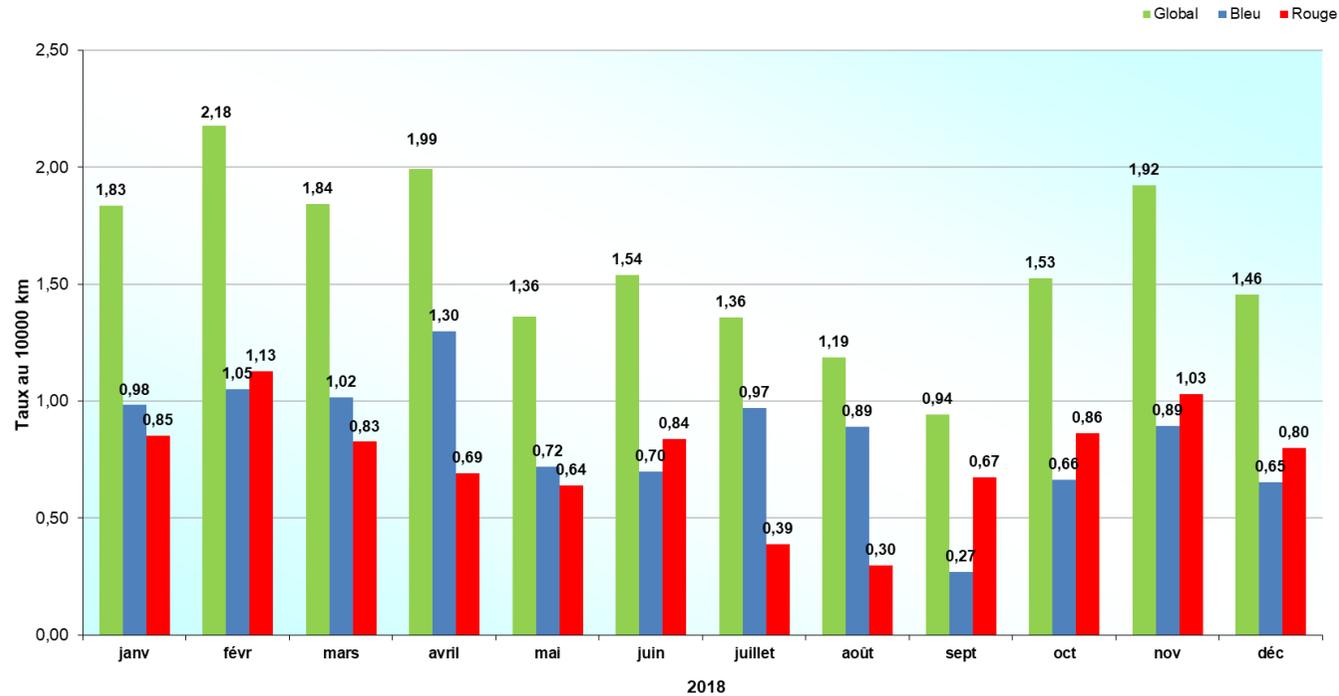
Le tramway :

En 2018, le taux de pannes global du tramway diminue fortement avec 1,62 pannes aux 10 000 km par rapport à 2,35 en 2017. Cette diminution est due à :

- l'arrêt des SET 1 en attente de la visite VP7 (1 000 000 de km)
- le bon taux de fiabilité des rames CAF en phase avec leurs engagements contractuels
- le taux de fiabilité des SET 2 qui demeure bon depuis la dernière remise à niveau (640 000 km).

**TAUX DE PANNES AUX 10 000 KM
TRAMWAY 2018**

Résultats 2018 :
Taux de panne GLOBAL = 1,62
Taux de panne ROUGE = 0,80



Suivi en service des rames CAF

Durant la période de garantie étendue dont profite ces rames, le constructeur a réglé la plupart des points évoqués dans le rapport de l'an passé. Les trois points suivants demeurent néanmoins d'actualité, même s'il n'existe pas forcément de solution technique satisfaisante.

- Les rames CAF demeurent sensibles aux conditions d'adhérence du rail. En situation dégradée, et de part la conception des bogies et du système de régulation, la perte de la traction survient beaucoup plus rapidement que sur les rames SET équipées de bogies traditionnels. Le franchissement des zones de forte pente n'est pas garanti.
- De part leur architecture et le type de bogie ces rames sont bruyantes en courbe. L'utilisation de graisseurs fixes et de dispositifs embarqués de lubrification du roulant du rail devraient permettre d'améliorer ce point
- Le fonctionnement et l'efficacité des essuies glaces reste un point sensible en raison de la forme du pare-brise (très faible rayon de courbure).



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 propriété de SEM).

		Année 2018	Année 2017	Année 2016	Année 2015	Année 2014	Année 2013	Année 2012	Année 2011	Evolution au km 2018 / 2017	Evolution au km 2018 / 2011
Véhicules thermiques	Km parcourus	5 393 723 km	5 407 940	5 375 228	5 485 628	5 582 114	5 452 020	5 203 981	5 154 776		
	Quantité totale de carburant fossile consommée	2 603 m ³	2 683	2 644	2 710	2 770	2 729	2 677	2 681		
	Quantité de gazole consommée	2 603 m ³	2 683	2 644	2 710	2 770	2 729	2 594	2 366		
	Quantité d'émulsion eau gazole consommée	0 m ³	0	0	0	0	0	83	315		
	Consommation moyenne	48,26 l/100km	49,62	49,19	49,40	49,63	50,06	51,44	52,01	-2,73%	-7,20%
	Evolution de la consommation par rapport à l'année précédente	-2,73 %	0,44	-0,43	-0,46	-0,87	-2,68	-1,09			
	Economie de CO2 correspondante *	218,60 t	-36,09	35,31	37,98	74,27	224,56	76,05			
	Quantité de CO2 produite directement	7 998 t	8 244	8 123	8 326	8 511	8 386	8 225	8 237	-2,73%	-7,20%
	Quantité d'oxydes d'azote produite directement	47,70 t	62	69	75	79	79	78	89	-22,86%	-48,78%
	Quantité de particules émises	248 kg	260	285	307	325	312	318	357	-4,36%	-33,61%
	Quantité de particules évitées par l'utilisation de FAP sur les véhicules <E4	193 kg	387	451	498	533	563	589			
	Quantité de CO produite directement	6 776 kg	6 454	6 578	6 945	7 090	6 641	6 334	7 138	5,27%	-9,28%
	Quantité d'hydrocarbures imbrulés produite directement	288 kg	456	535	595	637	644	718	1 019	-36,68%	-72,99%

* Facteur d'émission retenu pour les calculs en 2018 : 3,16 kg CO₂ / litre de gazole consommé (donnée issue base carbone ADEME (Edition du 30 juin 2013-mai 2018), qui intègre la production CO₂ du puits à la roue).

La sortie du parc de 15 autobus Euro 2 et leur remplacement par des autobus de catégorie Euro 5 et Euro 6 se concrétise par une baisse significative de la consommation spécifique et par voie de conséquence de la quantité de CO₂ produite. Le progrès est également sensible en termes de polluants en général et tout particulièrement en ce qui concerne les oxydes d'azote.

2.3.2 - VEHICULES ELECTRIQUES

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

		Année 2018	Année 2017	Année 2016	Année 2015	Année 2014	Année 2013	Année 2012	Année 2011	Evolution au km 2018 / 2017	Evolution au km 2018 / 2011
Véhicules électriques (tramway + trolleybus)	Km parcourus	1 635 077 km	1 776 574	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 ***	4 775 892 kWh	4 346 624	3 925 407	4 036 794	3 994 682	4 369 591	4 685 648	4 556 566		
	Consommation spécifique moyenne au km parcouru	2,921 kWh/km	2,447	2,151	2,171	2,173	2,263	2,557	2,442	19,38%	19,59%
	Consommation spécifique moyenne au PKO (places kilomètres offertes)	19,450 Wh/PKO	17,653	16,470						10,18%	
	Qté de CO2 émise directement (TB en autonomie) et indirectement (TW et TB en mode électrique)** (données ADEME)	215 t	246	234	247	253	278	323	440	-5,04%	-44,25%
	Qté de carburant fossile économisée	1 159 m3	1 081	1 177	1 278	1 255	1 304	1 240	1 282	16,49%	3,15%
	Qté de CO2 évitée par la traction électrique / autobus thermiques	3 479 t	3 091	3 409	3 714	3 647	3 780	3 399	3 554	22,29%	11,69%
	Qté d'oxydes d'azote évitée par la traction électrique	15 t	14	15	16	15	16	15	16	16,41%	6,97%
	Qté de particules évitée par la traction électrique	88 kg	84	90	91	87	92	84	98	13,83%	2,46%
	Qté de CO évitée par la traction électrique	304 kg	262	328	388	417	583	438	562	26,07%	-38,28%
Qté d'hydrocarbures imbrulés évitée par la traction électrique	43 kg	46	46	44	36	37	26	60	1,57%	-18,23%	

** Facteur d'émission retenu pour les calculs en 2018 : 38,60 g CO₂ /kWh électrique [donnée issue base carbone ADEME (Edition du 30 juin 2013-maj 2018), qui intègre les spécificités du parc électro-nucléaire français].

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

La forte augmentation de la consommation d'énergie au kilomètre parcouru constatée l'an passé avec l'arrivée des rames CAF s'est poursuivie cette année, qui est la première année complète avec la totalité du nouveau parc en service. L'augmentation est moins sensible si l'on rapporte la consommation au nombre de places kilomètres offertes (PKO).

2.4 – L'ESTIMATION DU TRAFIC

2.4.1 CONTEXTE DE L'ANNEE 2018

L'année 2018 a connu un certain nombre d'événements qui ont plus ou moins influencé, au fil des mois, le niveau final de fréquentation annuelle du réseau STAS. Les événements les plus significatifs sont rappelés ci-après.

- une augmentation tarifaire des titres monomodaux STAS a été appliquée le 3 janvier 2018 conduisant à une hausse moyenne globale pondérée de +1,12%.
- une évolution tarifaire des produits multimodaux OÙRA! de type Combiné TER+STAS et T-Libr S a été appliquée au 1^{er} août 2018 (dès le 20 juillet 2018 pour la mise en vente des titres mensuels du mois d'août) correspondant à une hausse moyenne pondérée théorique de 1,57%.
- une année 2018 de 364 jours d'activité, soit autant de jours qu'en 2017, mais avec un calendrier d'offre d'exploitation plus défavorable puisqu'on dénombre un volume de 249,7 Equivalents Jours Pleins en 2018 contre 251,6 EJP en 2017, soit un désavantage annuel de -0,8%.
- pas de modification de l'offre en 2018 par rapport à la mise en place du nouveau réseau au 31 août 2017, si ce n'est quelques adaptations horaires. Au niveau des kilomètres réalisés, l'année 2018 se caractérise par un total de 10 447 881 km, en réduction de -0,23% par rapport aux 10 545 199 km de 2017. A signaler la réduction de -9,69% pour les kilomètres tramway du fait des interruptions occasionnées notamment par les travaux de construction de la troisième ligne de tramway.
- le lancement d'une plateforme de fidélité, le 25 juin 2018, permettant aux clients détenteurs d'une carte OÙRA!, via une inscription sur le site internet dédié «fidelite-stas.fr» de se voir créditer des points à chaque validation sur le réseau STAS. Les points accumulés sont convertissables en cadeaux disponibles sur la boutique du site et alimentés par des enseignes partenaires. A travers cette plateforme, la STAS valorise la fidélité des clients et encourage ainsi au respect de la validation à chaque montée.
- la période d'été 2018 a été marquée par des travaux liés à la construction de la troisième ligne de Tramway qui ont conduit à une interruption de l'exploitation des lignes de tramway T1 et T2 pendant 56 jours du 02 juillet au 26 août. Un service de remplacement a été assuré par des autobus articulés. Comparé à la période de travaux de l'été 2017 qui a porté sur un total de 35 jours d'interruption du Tram (7 jours entre Bellevue et Solaure du 24 au 30 juillet et 28 jours entre Terrasse et Hôpital Nord du 24 juillet au 20 août), cela traduit un désavantage de 21 jours d'interruption supplémentaires en 2018 soit +60% par rapport à l'été 2017.
- en matière d'intempéries l'année 2018 se caractérise par 10 jours de neige, soit deux fois plus qu'en 2017 où il n'y avait eu que 5 journées. L'année 2017 avait connu aussi 1 journée d'inondation le 14/06/2017 ayant conduit à une immobilisation des lignes de Tram pendant une quarantaine de minutes.
- pour ce qui concerne les journées de grève du personnel STAS, on en dénombre 2 en 2018 avec des impacts mineurs sur l'offre proposée à la clientèle, contre 3 journées en 2017.

- en 2018, le décompte du nombre de jours de manifestation ayant pénalisé le réseau atteint la valeur de 30, soit plus du double que les 13 jours recensés en 2017 mais équivalente à la valeur dénombrée en 2016. En 2016, la moitié des 29 journées de manifestation avait pour cause la contestation contre la loi travail « El Khomri » et en 2018, près de la moitié des 30 journées de manifestation concerne le seul mouvement social de revendications des « gilets jaunes » amorcé à partir de la mi-octobre 2018 et qui s'est traduit, entre autre, par des rassemblements et des défilés tous les samedis de novembre et décembre 2018, en centre-ville de Saint-Etienne, avec parfois des débordements ayant nécessité l'interruption partielle ou complète de l'exploitation des lignes de tramway.

- en lien avec les conséquences négatives pour le commerce local occasionnées par les manifestations répétées des « gilets jaunes », Saint-Etienne Métropole a souhaité offrir des journées de gratuité supplémentaires pendant les fêtes de fin d'année 2018. En plus des deux samedis de gratuité programmés initialement, comme ce fut le cas en 2017, ce sont 7 autres journées de gratuité qui ont été offertes aux utilisateurs de la STAS, dont 2 samedis, 2 mercredis et 3 dimanches. Rappelons qu'en 2017, en plus des deux journées de gratuité de fin d'année il y avait eu une autre journée de gratuité, le samedi 06 mai 2017, pour l'inauguration des nouvelles rames de tramway CAF.

Au final, la totalité des validations brutes (premières montées + correspondances) comptabilisées par le système billettique STAS pour l'année 2018 s'élève à 33 384 737. Si on ajoute à ce chiffre les 85 974 validations « M-Tickets » réalisées à partir d'un smartphone, on aboutit à un volume global annuel de 33 470 711 validations.

Cette valeur 2018 traduit une diminution de -361 497 validations brutes par rapport à la valeur équivalente de 2017, soit une évolution de -1,1%. Si on exclut les validations enregistrées dans les P+R, on comptabilise un total de 33 178 649 validations brutes en 2018 contre 33 529 217 en 2017, soit une diminution de -350 568 validations brutes représentant une baisse de -1,0% de l'activité réalisée sur les lignes du réseau STAS.

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 diminution de -0,5% en 2018 par rapport à 2017. Au regard de l'évolution de -1,0% des validations totales, cette valeur de -0,5% traduit une amélioration plus forte du nombre de déplacements par rapport au nombre de voyages pour l'année 2018 d'environ +0,5 point, avec en corollaire une nouvelle baisse relative du nombre des validations en correspondance, comme déjà constaté en 2017. L'actualisation 2018 de la recette au déplacement conduit à la même valeur de 0,62€ (HT) que celle constatée en 2017.

Sur l'année 2018, la valeur du coefficient global de non-validation s'établit à 1,3106 en 2016 contre 1,3105 en 2017, traduisant une constance du taux de non validation de 23,7% sur les deux dernières années.

2.4.2 – FREQUENTATION DE L'ANNEE 2018 PAR TITRES

Le tableau suivant fournit le total des validations annuelles 2018 ainsi que l'estimation de la fréquentation 2018 (avec rappel des valeurs 2017) pour l'ensemble des titres monomodaux STAS et des produits multimodaux OÙRA!

	Type de Titres :	Validations de l'année 2017	Fréquentation estimée pour l'année 2017	% de la Fréquentation de l'année 2017	Validations de l'année 2018	% des validations de l'année 2018	Fréquentation estimée pour l'année 2018	% de la Fréquentation de l'année 2018	% d'évolution Fréquentation 2018 / 2017
1	1 Voyage	1 620 707	1 880 339	4,3%	1 451 600	4,4%	1 684 151	3,9%	-10,4%
2	1 Voyage « M-Ticket »	6 132	6 835	0,0%	9 003	0,0%	10 439	0,0%	52,7%
3	1 Voyage vendu à bord	1 404 634	1 565 741	3,6%	1 313 943	4,0%	1 464 650	3,4%	-6,5%
4	10 Voyages	5 631 811	7 173 800	16,3%	5 570 351	16,8%	7 095 517	16,3%	-1,1%
5	10 Voyage « M-Ticket »	56 347	71 775	0,2%	76 971	0,2%	95 077	0,2%	32,5%
6	Voyage Souplesse	892 630	1 102 576	2,5%	850 986	2,6%	1 051 138	2,4%	-4,7%
7	Bonus 5 Voyages	36 378	36 736	0,1%	47 375	0,1%	47 835	0,1%	30,2%
8	Formule Liberté	179 540	200 134	0,5%	369 525	1,1%	411 911	0,9%	105,8%
9	10 Voyages Réduit	2 029	2 401	0,0%	857	0,0%	1 014	0,0%	-57,8%
10	Voyages CMU	88 516	108 813	0,2%	87 739	0,3%	107 861	0,2%	-0,9%
11	100 Unités	12 025	15 229	0,0%	5 490	0,0%	6 952	0,0%	-54,4%
12	Groupe 10 Voyages	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0,0%
13	Groupe Classe	201 848	229 218	0,5%	195 060	0,6%	221 507	0,5%	-3,4%
14	50 Voyages Ancien Combattant	136 188	173 140	0,4%	130 399	0,4%	165 779	0,4%	-4,3%
15	50 Voyages Pupilles de la Nation				460	0,0%	585	0,0%	0,0%
16	20 Voyages Senior (Villars)	7 520	7 827	0,0%	7 192	0,0%	7 481	0,0%	-4,4%
17	Titres Journée(s) City Card	1 010	1 010	0,0%	498	0,0%	498	0,0%	-50,7%
18	1 Jour Evènementiel	9 459	10 057	0,0%	2 862	0,0%	3 040	0,0%	-69,8%
19	1 Mois Offre d'Essai	23 766	27 258	0,1%	6 335	0,0%	7 265	0,0%	-73,3%
20	Mensuel Elève Etudiant -26 ans	701 574	995 953	2,3%	731 783	2,2%	1 038 837	2,4%	4,3%
21	Mensuel -26 ans	260 889	371 895	0,8%	233 781	0,7%	333 252	0,8%	-10,4%

22	Mensuel	1 144 827	1 321 814	3,0%	1 081 802	3,3%	1 249 052	2,9%	-5,5%
23	Mensuel Tremplin	1 122 565	1 403 546	3,2%	1 040 974	3,1%	1 301 535	3,0%	-7,3%
24	Mensuel CMU	3 908 498	5 091 995	11,6%	3 884 021	11,7%	5 060 104	11,6%	-0,6%
25	Annuel Elève Etudiant -26 ans	8 201 268	11 945 967	27,2%	8 050 835	24,3%	11 726 846	27,0%	-1,8%
26	Scolaire CG42	121 915	159 416	0,4%	121 857	0,4%	159 345	0,4%	0,0%
27	Scolaire Liberté	36 448	46 005	0,1%	37 914	0,1%	47 852	0,1%	4,0%
28	Scolaire Limité	11 983	17 362	0,0%	13 795	0,0%	19 986	0,0%	15,1%
29	Annuel -26 ans	649 607	955 117	2,2%	633 596	1,9%	931 577	2,1%	-2,5%
30	1 An Campus Santé Innovation	1 162	1 657	0,0%	787	0,0%	1 122	0,0%	-32,3%
31	Annuel	2 159 229	2 719 332	6,2%	2 191 417	6,6%	2 759 869	6,3%	1,5%
32	Annuel PDE	406 702	520 172	1,2%	411 408	1,2%	526 193	1,2%	1,2%
33	Annuel STAS+Citiz (GP, -26 ans et PDE)	1 746	2 121	0,0%	1 918	0,0%	2 090	0,0%	0,0%
34	Annuel Sénior	1 059 638	1 338 532	3,0%	1 037 303	3,1%	1 310 316	3,0%	-2,1%
35	Annuel City Sénior	813 245	1 020 707	2,3%	815 586	2,5%	1 023 640	2,4%	0,3%
36	Annuel CMU	1 432 917	1 895 890	4,3%	1 590 693	4,8%	2 104 645	4,8%	11,0%
37	Annuel City Collectivité Payant	29 128	37 045	0,1%	26 215	0,1%	33 339	0,1%	-10,0%
38	Annuel City Collectivité Gratuit	67 277	85 003	0,2%	59 185	0,2%	74 910	0,2%	-11,9%
39	STAS Personnel et famille	220 297	288 442	0,7%	228 873	0,7%	299 064	0,7%	3,7%
40	T-Libr "S" TER+STAS 1 Voyage	3 753	3 964	0,0%	3 341	0,0%	3 525	0,0%	-11,1%
41	T-Libr "S" TER+STAS 10 Voyages	11 617	14 256	0,0%	10 016	0,0%	12 288	0,0%	-13,8%
42	T-Libr "S" TER+STAS 1 Mois GP	73 692	87 835	0,2%	71 728	0,2%	85 491	0,2%	-2,7%
43	T-Libr "S" TER+STAS 1 Mois TR	63 595	85 157	0,2%	64 646	0,2%	86 569	0,2%	1,7%
44	T-Libr "S" TER+STAS 1 An GP + PDE	70 095	87 685	0,2%	75 377	0,2%	94 289	0,2%	7,5%
45	T-Libr "S" TER+STAS 1 An TR et SEM OûRA!	211 981	277 869	0,6%	215 605	0,6%	282 617	0,6%	1,7%
46	T-Libr "M" TER+TCL+STAS 1 Mois GP	213 136	263 607	0,6%	214 210	0,6%	264 936	0,6%	0,5%
47	T-Libr "M" TER+TCL+STAS 1 Mois TR	110 387	147 695	0,3%	115 730	0,3%	154 845	0,4%	4,8%
48	T-Libr "XL" 1 Mois GP TER+TCL+STAS+LVA+RUBAN	1	1	0,0%	18	0,0%	18	0,0%	1700,0%
49	T-Libr "XL" 1 Mois TR TER+TCL+STAS+LVA+RUBAN	0	0	0,0%	48	0,0%	0	0,0%	0,0%

50	Combiné TER+STAS1 Mois GP	71 333	88 902	0,2%	57 306	0,2%	71 422	0,2%	-19,7%
51	Combiné TER+STAS 1 Mois TR	37 510	50 371	0,1%	30 235	0,1%	40 602	0,1%	-19,4%
52	Combiné TER+STAS 1 Jour Biennale du Design 2017	662	819	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	-100,0%
	TOTAL (Hors P+R)	33 529 217	43 939 021	100,0%	33 178 649	100,0%	43 482 876	100,0%	-1,0%
	Voyages réalisés en fraude sans « Vente de titre »		2 662 633	5,7%	0	0,0%	3 266 640	7,5%	22,7%
	TOTAL des voyageurs		46 601 654	100,0%	0	0,0%	46 749 516	100,0%	0,3%
	Titres validés dans les P+R	302 991	411 520	0,9%	292 062	0,9%	376 033	0,9%	-8,2%
	TOTAL (Y compris P+R)	33 832 208	47 013 174	100,9%	33 470 711	100,9%	47 125 549	100,9%	0,2%

La fréquentation du réseau STAS estimée pour l'année 2018 s'élève à 46 749 516 voyages, soit une augmentation de +0,3% par rapport à l'année 2017. Ce résultat est obtenu avec une détérioration du taux de fraude par « absence de titre » de 1,8 point, passant de 5,7% en 2017 à 7,5% en 2018.

En ajoutant la fréquentation 2018 des P+R, en baisse de -8,2% par rapport à 2017, on atteint une fréquentation totale de 47 125 549 voyages sur les lignes du réseau STAS et dans les P+R, soit une hausse annuelle globale de +0,2%.

L'usage des titres STAS en 2018 conduit à la synthèse suivante :

- le titre d'abonnement annuel « Elève Etudiant -26 ans » reste le titre le plus utilisé sur le réseau STAS avec un poids de 27,0%, contre 27,2% en 2017 et une fréquentation de 11 726 846 voyages en 2018 en diminution de -1,8%.
- le titre 10 voyages sur support Ticket Magnétique conserve la seconde position acquise en 2015 avec un total de 7 095 517 voyages en 2018, en diminution de -1,0% par rapport à 2017, tout en gardant de même poids de 16,3% qu'en 2017.
- en troisième position on retrouve le titre mensuel CMU, qui avait acquis cette place en 2016 avec une fréquentation de 5 060 104 voyages en 2018 contre 5 091 995 voyages l'année précédente, soit une diminution de -0,6%.
- le cumul des titres unitaires 1h30 sur Ticket Magnétique, 1 voyage et 1 voyage vendu à bord, est en régression de -8,6% avec une fréquentation annuelle totale de 3 148 801 voyages en 2018 contre 3 446 080 voyages en 2017 et un poids dorénavant de 7,3% contre 7,9% en 2017. La baisse est plus forte de 1,8 point sur le titre 1 voyage (-10,4%) et plus faible de 2,0 points sur le titre 1 voyage vendu à bord (-6,4%). Ce nouveau constat traduit le processus de transfert en faveur des titres existants comme le titre 10 voyages ou bien en faveur des nouvelles offres comme les Titres M-Tickets déployés en 2016 et en progression de +34,2% en 2018 ou encore de la Formule Liberté lancée en 2017 et en forte progression de +105,8%.

- si on dresse le bilan 2018 de la fréquentation réalisée avec l'ensemble des titres à décompte de voyages, on aboutit à un total annuel de 12 387 710 voyages, en incluant les voyages réalisés avec les titres 50 voyages anciens combattants, 20 voyages senior, M-Tickets ainsi qu'avec la nouvelle Formule Liberté. Ce chiffre est inférieur de -1,7% aux 12 592 784 voyages dénombrés en 2017 et reprend la tendance à la baisse d'usage constatée de 2014 à 2016 et interrompue lors de l'année 2017.

- le titre abonnement annuel grand public conserve sa cinquième place avec un poids de 6,3% légèrement supérieur aux 6,2% de 2017 et un niveau de fréquentation de 2 759 869 voyages, en hausse de +1,5% par rapport à 2017. Si on ajoute à ce titre les 526 193 voyages des abonnements annuels PDE, en progression de +1,2% par rapport à 2017, ainsi que les 2 090 voyages des titres annuels STAS+Citiz, cela conduit à un volume cumulé de 3 288 152 voyages en progression de +46 527 voyages, soit +1,4%.

- l'abonnement annuel CMU occupe à nouveau la sixième place acquise en 2015 avec un volume de 2 104 645 voyages, en progression de +11,0% par rapport aux 1 895 890 voyages annuels de 2017. Le poids de ce titre atteint la valeur de 4,8% en 2018 contre 4,3% en 2017.

- le titre annuel sénior vient prendre la septième position dans la hiérarchie d'usage des titres, au détriment du titre mensuel Tremplin. Avec 1 310 316 voyages en 2018, le titre annuel senior affiche une baisse de fréquentation de -2,1% par rapport à 2017, tout en conservant un poids de 3,0% dans l'activité annuelle du réseau STAS.

- la huitième position est occupée par l'abonnement mensuel Tremplin avec une fréquentation en baisse de -7,3% en 2018 et un poids de 3,0% contre 3,2% en 2017. Cette diminution est probablement liée pour une bonne partie au transfert vers les titres CMU pour ceux qui cumulent le double profil de demandeur d'emploi et de bénéficiaire de la CMU.

- malgré une baisse de fréquentation de -5,5% le titre mensuel Grand Public se stabilise à la neuvième position qu'il occupait en 2017. Avec 1 249 052 voyages réalisés en 2018, ce titre ne pèse plus que pour 2,9% contre 3,0% en 2017.

- le titre Souplesse conserve sa dixième place avec une fréquentation de 1 051 138 voyages en 2018, en baisse de -4,7% par rapport aux 1 102 576 voyages réalisés en 2017 pour un poids de 2,4% contre 2,5% l'année dernière.

- l'abonnement mensuel Elève Etudiant -26 ans avec 1 038 837 voyages effectués sur le réseau STAS en 2018, en progression de 4,3%, reprend la onzième place qu'il occupait en 2016.

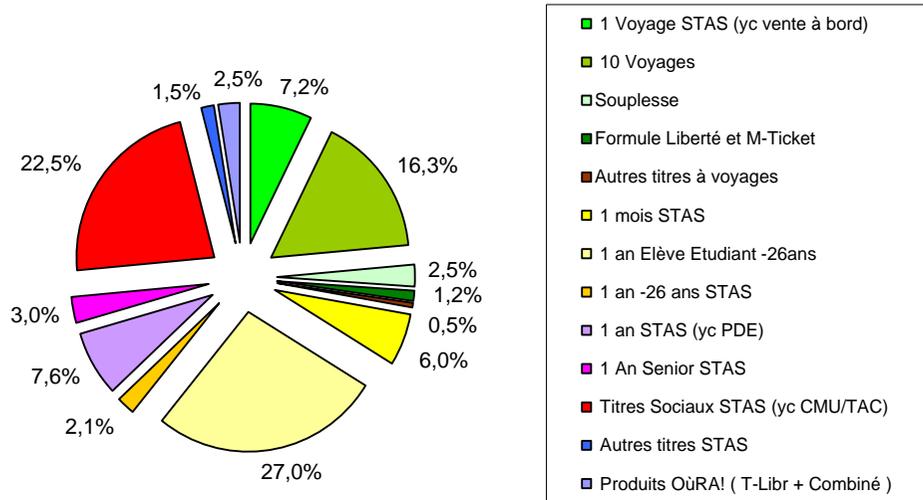
- enfin, avec 1 023 640 voyages, l'abonnement annuel City sénior, clôture la liste des titres qui dépassent le million de voyages annuels. En légère progression de +0,30% par rapport aux 1 020 707 voyages de 2017, il perd cependant une place pour se retrouver en douzième position, avec un poids de 2,4% en 2018 contre 2,3% en 2017.

Pour terminer la présentation consacrée à l'usage des titres de transport sur le réseau STAS en 2018, voici un tableau et des graphiques qui comparent la fréquentation et les recettes annuelles selon un découpage en 13 grandes familles de titres.

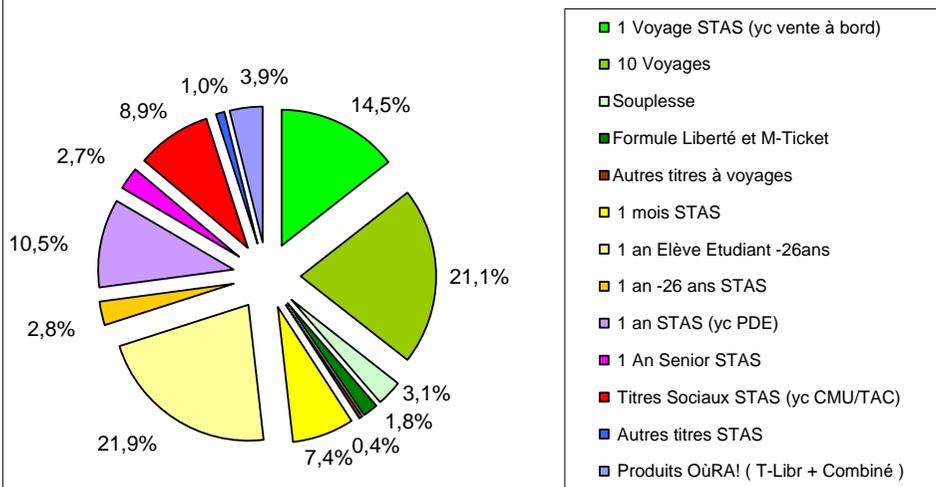
Tableau fréquentation et recettes pour l'année 2018 par grandes catégories de titres

	LISTE DES TYPES DE TITRES	Fréquentation 2018	% Freq.	Recettes HT 2018	% Recette
1	1 Voyage STAS (yc vente à bord)	3 148 801	7,2%	2 522 529	14,5%
2	10 Voyages	7 095 517	16,3%	3 684 645	21,1%
3	Souplesse	1 098 973	2,5%	532 411	3,1%
4	Formule Liberté et M-Ticket	517 427	1,2%	315 341	1,8%
5	Autres titres à voyages (Groupe Classe, 100 unités, 10 Voy. Réduit, etc.)	229 473	0,5%	70 979	0,4%
6	1 mois STAS	2 621 141	6,0%	1 288 048	7,4%
7	1 an Elève Etudiant -26ans	11 726 846	27,0%	3 815 159	21,9%
8	1 an -26 ans STAS	931 577	2,1%	492 768	2,8%
9	1 an STAS (yc PDE)	3 287 566	7,6%	1 838 124	10,5%
10	1 An Senior STAS	1 310 316	3,0%	468 291	2,7%
11	Titres de Solidarité STAS (yc CMU/TAC/20VV)	9 771 630	22,5%	1 558 465	8,9%
12	Autres titres STAS	647 007	1,5%	179 429	1,0%
13	Produits OÙRA! (T-Libr + Combiné)	1 096 602	2,5%	686 715	3,9%
	(Fournitures, remboursements et remises commerciales)			105 619	0,6%
	TOTAL GENERAL	43 482 876	100%	17 558 525	100,6%

Fréquentation de l'année 2018 par type de titres



Recettes HT de l'année 2018 par type de titres



2.4.3 – FREQUENTATION 2018 PAR LIGNE

La fréquentation 2018 du réseau STAS a été estimée conformément aux années précédentes sur la base des données de validations annuelles brutes extraites du système billettique de la STAS complétées des validations M-Tickets. La méthode utilisée 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.

Pour rappel, 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. Ces différentes causes de pertes potentielles de données ne se sont pas manifestées de façon significative et identifiée au cours de l'année 2018, contrairement à l'année 2017.

En revanche 2018 a été impactée par de nombreux événements, comme rappelé à plusieurs reprises dans ce rapport d'activité et en particulier dans le paragraphe consacré à la fréquentation par titres, ce qui, toutes choses égales par ailleurs, pénalise cette dernière année 2018 avec la précédente de 2017 dans une comparaison directe de la fréquentation brute annuelle entre les deux années. On peut estimer, sur la base du traitement appliqué aux données brutes de validations pour le calcul du Bonus/Malus validations de l'année 2018, qui vise à neutraliser les principales journées qui rendent incomparable l'activité entre les deux dernières années, que le différentiel en défaveur de 2018 par rapport à 2017 est globalement de -1,7% du total de l'activité annuelle, ce qui signifie concrètement qu'un niveau de fréquentation de 98,3 en 2018 correspond à un niveau équivalent de fréquentation de 100 en 2017.

Cette dernière précision est importante pour tout bilan de l'année 2018 qui est la première année civile complète depuis la double évolution du réseau STAS mise en œuvre en 2017 avec à la fois l'arrivée des nouvelles rames de tramways CAF déployées entre avril et décembre 2017 et la mise en place du nouveau réseau 2017 à la rentrée de septembre 2017.

Pour mémoire il convient de rappeler que la comparaison directe des données par lignes de 2018 avec les valeurs de 2017 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.

Pour faciliter le rapprochement des résultats de fréquentation par lignes de 2018 avec ceux de l'année 2017, c'est la présentation adoptée en 2017 qui est reprise ci-après dans le tableau des données de fréquentation par lignes de 2018 et modifiée à la marge pour se rapprocher d'une présentation plus conforme à la typologie des lignes du réseau 2018.

Le tableau suivant présente le total des validations brutes par numéro de ligne de l'année 2018 ainsi que l'estimation du trafic correspondant à la fréquentation annuelle (non-validation et fraude sans titre incluse).

Tableau des voyages par lignes de l'année 2018 avec rappel des valeurs 2017

CODE LIGNE	LIBELLE LIGNE	VALIDATION 2017	TRAFIC ESTIME 2017	POIDS 2017	VALIDATION 2018	TRAFIC ESTIME 2018	POIDS 2018
T1	SOLAURE - HOPITAL NORD	9 963 637	13 889 152	29,80%	9 149 361	12 971 356	27,75%
T2	CHATEAUCREUX – TERRASSE / HOPITAL NORD	3 227 880	4 477 805	9,61%	2 542 505	3 584 946	7,67%
T3	CHATEAUCREUX – BELLEVUE	2 686 952	3 737 467	8,02%	3 148 696	4 424 072	9,46%
	Lignes Tramway (T1, T2 ou T3) exploitées en Bus	60 717	83 193	0,18%	676 859	939 767	2,01%
	TOTAL LIGNES TRAMWAY	15 939 186	22 187 617	47,6%	15 517 421	21 920 141	46,9%
1	M1 BELLEVUE <> FIRMINY - EGLISE CORBUSIER BELLEVUE - EGLISE CORBUSIER avant le 31/08	1 634 800	2 258 619	4,85%	1 539 744	2 152 759	4,60%
2	M2 FIRMINY GARE <> METARE GARE FIRMINY - METROTECH 2 avant le 31/08/2017	1 310 395	1 827 839	3,92%	1 423 490	2 003 746	4,29%
3	M3 COTONNE <> TERRENOIRE COTONNE – TERRENOIRE avant le 31/02/2017	1 812 466	2 483 102	5,33%	1 864 698	2 590 280	5,54%
4	M4 BELLEVUE <> CHATEAUCREUX GARE BELLEVUE – CHATEAUCREUX avant le 31/08/2017	1 298 853	1 812 359	3,89%	1 296 000	1 826 255	3,91%
5	M5 SQUARE VIOLETTE <> RIVE DE GIER CHIPIER CHATEAUCREUX - LA MADELEINE avant le 31/08/2017	1 137 268	1 568 851	3,37%	1 323 965	1 844 293	3,95%
6	M6 SQUARE VIOLETTE <> IUT SQUARE VIOLETTE – MARANDINIÈRE avant le 31/08/2017	1 388 148	1 917 569	4,11%	1 316 078	1 855 976	3,97%
7	M7 BELLEVUE <> MICHON BELLEVUE – MICHON avant le 31/08/2017	1 189 488	1 631 210	3,50%	1 196 605	1 659 798	3,55%
8	TERRASSE <> MONTREYNAUD - PLACE CARNOT TERRASSE - MONTREYNAUD/PLACE CARNOT avant le 31/08/2017	995 567	1 376 793	2,95%	970 608	1 351 435	2,89%
9	MONTREYNAUD <> JEAN MOULIN au 31/08 MONTREYNAUD – METARE avant le 31/08/2017	712 943	979 315	2,10%	418 657	577 737	1,24%
	TOTAL LIGNES BUS ESSENTIELLES / METROPOLES	11 479 928	15 855 657	34,0%	11 349 845	15 862 279	33,9%
	TOTAL TRAMWAY + BUS ESSENTIELLES / METROPOLES	27 419 114	38 043 274	81,6%	26 867 266	37 782 420	80,8%
10	PLACE JEAN JAURES <> BOURG SORBIERS PLACE JEAN JAURES - BOURG SORBIERS/VALFLEURY avant le 31/08/2017	697 442	966 534	2,07%	769 941	1 069 689	2,29%
11	SQUARE VIOLETTE <> MONTPLAISIR SQUARE VIOLETTE – MONTPLAISIR avant le 31/08/2017	333 850	460 193	0,99%	324 464	451 186	0,97%

12	BEL AIR <> VILLEBOEUF LE HAUT BEL AIR – CHATEAUCREUX avant le 31/08/2017	192 299	266 627	0,57%	284 880	395 899	0,85%
13	ST GENEST LERPT CHASSEUR <> PORTAIL ROUGE LE CHASSEUR - PLACE JEAN PLOTON avant le 31/08/2017	299 646	423 589	0,91%	415 134	587 200	1,26%
14	CHATEAUCREUX <> GD QUARTIER depuis le 31/08/2017 CHATEAUCREUX - GD QUARTIER/FONTANES/ST CHRISTO/MARCENOD	304 890	434 720	0,93%	283 611	404 267	0,86%
16	LYCEE S. WEIL <> METARE PLACE GAMBETTA – VILLEBOEUF-LE-HAUT avant le 31/08/2017	688 557	953 585	2,05%	957 158	1 338 755	2,86%
17	L'ETRAT LA BERTRANDIERE <> VILLARS PLACE GAMBETTA LA BERTRANDIERE - TERRASSE - LYCEE SIMONE WEIL avant le 31/08/2017	429 365	613 197	1,32%	343 868	493 724	1,06%
18	Noctambus 1 ZENITH <> TERRASSE SQUARE VIOLETTE - PORTAIL ROUGE supprimé depuis le 31/08/2017	128 021	178 417	0,38%	1 583	2 276	0,00%
19	Noctambus 2 : HOTEL DE VILLE <> MARANDINIERE JEAN MOULIN – IUT supprimé depuis le 31/08/2017	113 482	168 425	0,36%	5 126	7 250	0,02%
	TOTAL LIGNES BUS PRINCIPALES	3 187 552	4 465 287	9,6%	3 385 765	4 750 246	10,2%
20	HAUTS DE TERRENOIRE <> PERROTIERE HAUTS DE TERRENOIRE – PERROTIERE avant le 31/08/2017	50 677	70 828	0,15%	46 981	66 505	0,14%
21	CRET DE MONTAUD <> PLACE DES PERES FOURNEYRON - CRET DE MONTAUD avant le 31/08/2017	48 353	69 011	0,15%	81 152	115 261	0,25%
22	BELLEVUE <> COTONNE BELLEVUE – COTONNE avant le 31/08/2017	89 995	129 143	0,28%	92 931	134 196	0,29%
23	BELLEVUE <> LE BERNAY BELLEVUE - LE BERNAY avant le 31/08/2017	31 917	44 931	0,10%	32 378	45 844	0,10%
24	PLACE DORIAN/HOTEL DE VILLE <> SEVERINE PLACE DORIAN/HOTEL DE VILLE – PETITES SCEURS avant le 31/08/2017	17 047	23 171	0,05%	13 662	18 835	0,04%
25	TERRASSE <> ST CHAMOND GARE (ex ligne 45) PLACE DORIAN/HOTEL DE VILLE – PLACE DES PERES avant le 31/08/2017	52 819	74 728	0,16%	83 241	120 775	0,26%
26	CIMETIERE ROCHE LA MOLIERE <> ST VICTOR SUR LOIRE CIMETIERE ROCHE - ST VICTOR SUR LOIRE/CONDAMINE avant le 31/08/17	43 943	65 985	0,14%	35 496	53 396	0,11%
27	TERRASSE <> ST HEAND COLLEGE Parking Nord AVEIZIEUX/PARKING NORD – TERRASSE avant le 31/08/2017	128 207	191 231	0,41%	120 724	181 165	0,39%
28	ST JEAN BONNEFONDS GREEN PARK <> LA TALAUDIÈRE PACOTIERE - ZI MOLINA/MAISON D'ARRET avant le 31/08/2017	18 527	27 887	0,06%	24 258	36 789	0,08%

29	ST CHAMOND PLACE DU MOULIN <> CHATEAUCREUX GARE PLACE DU MOULIN – CHATEAUCREUX avant le 31/08/2017	74 015	105 177	0,23%	69 008	99 113	0,21%
	TOTAL LIGNES BUS LOCALES DE PROXIMITE	555 500	802 092	1,7%	599 831	871 879	1,9%
30	LE CHAMBON EGLISE CHAMBON <> UNIEUX BOURG GARE FIRMINY - EGLISE CHAMBON avant le 31/08/2017	226 231	322 567	0,69%	291 249	417 037	0,89%
31	GARE FIRMINY - BOURG UNIEUX/LE PERTUISET supprimé au 31/08 Car repris par la ligne 30 du Nouveau Réseau	62 758	88 596	0,19%	0	0	0,00%
32	FIRMINY GARE <> UNIEUX COLLEGE LA RIVE GARE FIRMINY - COLLEGE LA RIVE avant le 31/08/2017	73 527	104 953	0,23%	72 537	104 756	0,22%
33	FIRMINY CHAZEAU <> FIRMINY VERTE COLLINE PLACE DU BREUIL – VERTE COLLINE/CHAZEAU avant le 31/08/2017	12 830	17 765	0,04%	13 634	19 256	0,04%
34	FIRMINY DARE <> ST PAUL EN CORNILLON MAIRIE GARE FIRMINY - MAIRIE ST PAUL avant le 31/08/2017	13 075	18 674	0,04%	13 043	18 505	0,04%
35	LE CHAMBON EGLISE <> LE CHAMBON MICHALIERE EGLISE CHAMBON – MICHALIERE avant le 31/08/2017	29 644	44 133	0,09%	27 488	41 318	0,09%
	TOTAL LIGNES BUS LOCALES DE L'ONDAINE	418 065	596 688	1,3%	417 951	600 872	1,3%
37	ST PRIEST EN JAREZ HOPITAL NORD <> ANDREZIEUX GARE HOPITAL NORD – CENTRE FOUILLOUSE / GARE ANDREZIEUX avant 31/08/17	167 524	235 601	0,51%	165 227	234 395	0,50%
38	ST ETIENNE TERRASSE <> ANDREZIEUX RD PT DE LA ROUE TERRASSE - ROND POINT DE LA ROUE avant le 31/08/2017	197 083	271 044	0,58%	219 073	303 914	0,65%
	TOTAL LIGNES BUS LOCALES DU FOREZ	364 607	506 645	1,1%	384 300	538 309	1,2%
40	L'HORME CC MALADIERE <> ST CHAMOND PISCINE COUDERC ILE DE FRANCE - PISCINE COUDERC avant le 31/08/2017	402 234	560 733	1,20%	433 394	607 785	1,30%
41	ST CHAMOND PLACE DU MOULIN <> ST CHAMOND CRËT OEILLET HAUT SAINT MARTIN EN COAILLEUX - CRËT OEILLET HAUT avant le 31/08/17	47 699	66 569	0,14%	18 957	26 425	0,06%
42	ST CHAMOND PLACE DU MOULIN <> ST CHAMOND OLLAGNIERE OLLAGNIERE - PLACE DU MOULIN avant le 31/08/2017	53 986	79 965	0,17%	49 771	74 323	0,16%
43	ST CHAMOND CRËT OEILLET <> ST CHAMOND CHAVANE BOURG CHAVANNE CENTRE MEDICAL - CRËT OEILLET avant le 31/08/2017	62 518	92 590	0,20%	48 000	71 551	0,15%
44	ST CHAMOND PLACE DU MOULIN <> ST PAUL EN JAREZ LA BACHASSE LA BACHASSE - PLACE DU MOULIN avant le 31/08/2017	35 259	53 076	0,11%	37 336	56 495	0,12%
45	ST CHAMOND PLACE DU MOULIN <> ST MARTIN EN COAILLEUX TERRASSE - GARE ST CHAMOND avant le 31/08/2017	56 372	80 395	0,17%	32 107	44 551	0,10%
46	RIVE DE GIER GARE ROUTIERE <> ST-JOSEPH MAIRIE GARE ROUTIERE R.DE GIER – LE PLANTIER/MAIRIE avant le 31/08/2017	71 926	107 403	0,23%	37 668	56 573	0,12%
47	ST MARTIN LA PLAINE LE PLANTIER <> GENILAC LA CULA GARE ROUTIERE R.DE GIER – LA CULA puis au 31/08/2017	102 569	154 133	0,33%	141 187	212 919	0,46%
48	VALFLEURY MAIRIE <> LA GRAND CROIX MAIRIE	50 405	76 349	0,16%	48 236	73 547	0,16%

	MAIRIE VALFLEURY/MAIRIE CHAGNON - MAIRIE GRAND CROIX avant 31/08						
49	LA GRAND CROIX MAIRIE <> FARNAY MAISON FORTE MAIRIE LA GRAND CROIX - MAISON FORTE FARNAY avant le 31/08/2017	38 344	57 706	0,12%	22 850	34 545	0,07%
	TOTAL LIGNES BUS LOCALES DU GIER	921 312	1 328 919	2,9%	869 506	1 258 714	2,7%
36	DORAIN/HOTEL DE VILLE - BASE NAUTIQUE ST VICTOR	11 613	15 653	0,03%	11 846	16 099	0,03%
53	TAD SAINT VICTOR	2 930	4 221	0,01%	4 601	6 448	0,01%
54	TAD CHATEAUNEUF	2 715	3 759	0,01%	2 706	3 816	0,01%
55	TAD TARTARAS-DARGOIRE-ST-JOSEPH	992	1 386	0,00%	805	1 126	0,00%
57	RIVE DE GIER GARE ROUTIERE <> LA MADELEINE à partir du 31/08/2017	4 121	5 902	0,01%	11 401	16 293	0,03%
58	LA GRAND CROIX MAIRIE <> RIVE DE GIER PLACE CHIPIER MAIRIE GD CROIX - LA MADELEINE avant le 31/08/2017	41 387	62 638	0,13%	41 912	63 564	0,14%
59	LA GRAND CROIX MAIRIE <> ST CHAMOND GARE GARE ST CHAMOND - MAIRIE LA GRAND CROIX avant le 31/08/2017	47 515	71 637	0,15%	44 071	67 101	0,14%
Soir 1	BELLEVUE <> EGLISE CORBUSIER à partir du 31/08/2017	9 488	13 006	0,03%	29 319	40 522	0,09%
Soir 3	COTONNE – TERRENOIRE	22 485	31 186	0,07%	22 411	31 290	0,07%
Soir 6	SQUARE VIOLETTE <> MARANDINIERE SQUARE VIOLETTE – BEAULIEU/MARANDINIERE avant le 31/08/2017	25 302	35 048	0,08%	23 835	33 334	0,07%
Soir 7	DORIAN/HOTEL DE VILLE <> MICHON MICHON - PLACE DORIAN/HOTEL DE VILLE avant le 31/08/2017	7 004	9 690	0,02%	7 348	10 267	0,02%
Soir 9	JEAN MOULIN <> MONTREYNAUD MONTREYNAUD - SOLEIL/JEAN MOULIN avant le 31/08/2017	10 150	14 020	0,03%	8 417	11 747	0,03%
70	ROND POINT DU PLEIN SOLEIL <> COLLEGE JULES VALLES au 31/08/17	2 242	3 158	0,01%	6 753	9 743	0,02%
71	PONT NANTIN <> PORTAIL ROUGE PERROTIERE - PORTAIL ROUGE avant le 31/08/2017	4 505	6 739	0,01%	4 874	7 259	0,02%
72	GREEN PARK <> COLLEGE A. BRIAND PACOTIERE - COLLEGE A. BRIAND avant le 31/08/2017	28 825	43 416	0,09%	33 993	51 536	0,11%
73	ST GENEST LERPT <> COLLEGE GRUNER	20 926	31 490	0,07%	16 339	24 755	0,05%
74	PUITS ROZAN <> ECOLE DU FAY	1 167	1 760	0,00%	1 023	1 575	0,00%
75	MAIRIE ROCHE <> LES CEDRES MAIRIE – LES CEDRES avant le 31/08/2017	1 949	2 829	0,01%	792	1 158	0,00%
76	LA BARAILLIERE - CRET FOND PERDU Supprimé au 31/08/2017	323	460	0,00%	0	0	0,00%
77	BONZIEUX <> STE MARIE	9 651	14 572	0,03%	6 656	10 153	0,02%
78	CLOS MARQUET / STELYTEC <> ST CHAMOND GARE BOURDON - STE MARIE avant le 31/08/2017	6 463	9 582	0,02%	14 759	22 031	0,05%
79	CRET OEILLET <> LA FAYETTE	19	26	0,00%	33	49	0,00%
80	PARC DE L'EUROPE <> LA BARBANCHE	819	1 156	0,00%	187	262	0,00%
81	DOIZIEUX BOURG <> ST CHAMOND GARE	17 219	26 060	0,06%	17 015	25 968	0,06%
82	LE BESSY 2 <> COLLEGE C. EXBRAYAT	21 944	33 340	0,07%	23 171	35 323	0,08%
83	CHATEAUCREUX GARE <> SORBIERS NELSON MANDELA	2 697	3 905	0,01%	9 787	14 337	0,03%

	LA MADELEINE – MURIGNEUX avant le 31/08/2017						
84	COLLEGE P. ET M. CURIE <> VALFLEURY MAIRIE à partir du 31/08/2017	13 724	20 770	0,04%	28 883	43 990	0,09%
85	COLLEGE P. ET M. CURIE <> FONTANES/ST CHRISTO/MARCENOD BOURG à partir du 31/08/2017	17 705	26 581	0,06%	38 839	58 460	0,13%
Taxi	PROXISTAS à partir du 31/08/2017 TOTAL LIGNES TAXI avant le 31/08/2017	686	1 050	0,00%	517	789	0,00%
	TOTAL AUTRES LIGNES STAS	336 566	495 040	1,1%	412 293	608 995	1,3%
93&94	PARKINGS RELAIS (P+R)	302 604	411 029	0,88%	291 625	376 033	0,80%
0/998	DONNEES DE VALIDATIONS NON AFFECTEES	264 409	364 200	0,78%	242 174	338 081	0,72%
	TOTAL GENERAL DU RESEAU STAS	33 832 208	47 013 174	100,9%	33 470 711	47 125 549	100,8%
	TOTAL DES VOYAGES DU RESEAU STAS (hors P+R)	33 529 604	46 602 145	100,0%	33 179 086	46 749 516	100,0%

Les enseignements qui se dégagent de l'activité du réseau STAS en 2018 sont les suivants :

- le cumul des validations, tous types de supports confondus, ticket magnétique, carte sans contact ou m-ticket conduit à une fréquentation 2018 totale estimée à 47 125 549 voyages, P+R compris, soit une progression de +0,24% (+112 375 voyages) par rapport à 2017.

- si on considère uniquement l'activité des lignes STAS, hors P+R, la progression de la mobilité sur le réseau STAS est de +147 371 voyages, soit une évolution de +0,32%.

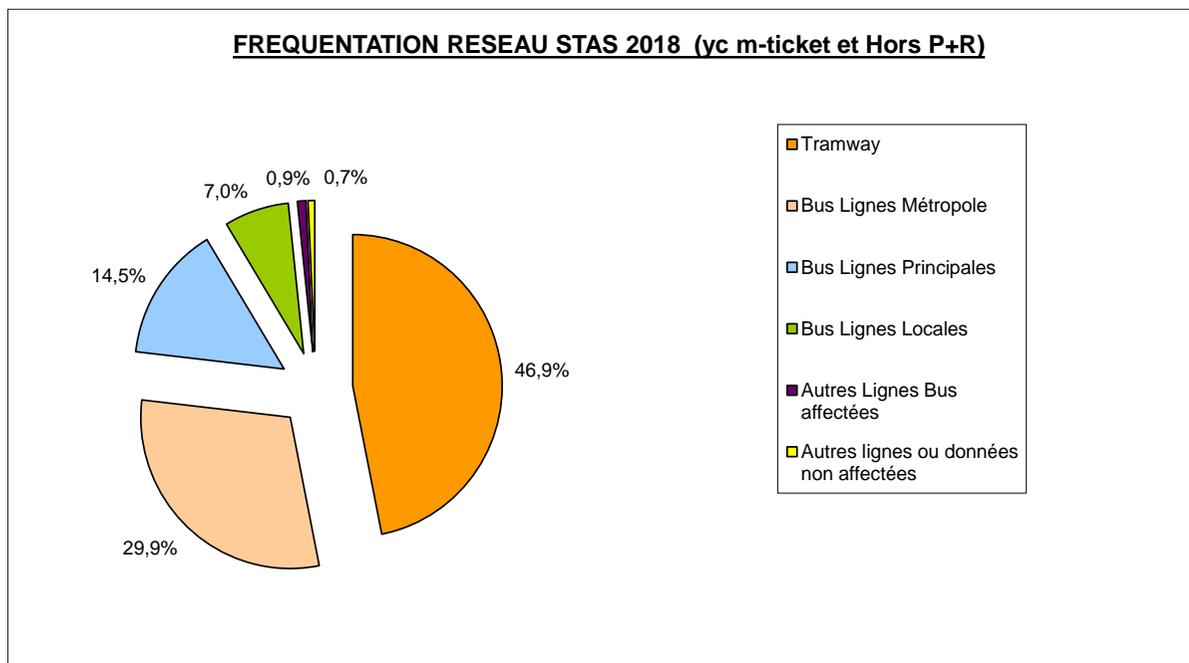
- l'ensemble des lignes tramway T1, T2, T3 exploitées en mode tramway ou en mode bus de substitution concentre 46,9% de la fréquentation 2018 du réseau STAS (hors P+R) avec un volume de 21 920 141 voyages annuels. Cette valeur est en diminution de -267 476 voyages par rapport à 2017, soit -1,2% sachant que le nombre de kilomètres parcourus en mode tramway ou en mode bus de substitution sur ces trois lignes est en réduction de -2,0% par rapport à l'année précédente. Pour environ 50% ce recul a pour origine la longue période d'interruption du mode tramway sur les lignes T1 et T2 pendant la quasi-totalité des deux mois de vacances d'été 2018 (du lundi 02 juillet au dimanche 27 août) pour cause de travaux liés à la construction de la 3^{ème} ligne de tramway. Le volume de validations comptabilisées dans les autobus qui ont remplacé à cette occasion les rames de tramway atteint le chiffre de 616 806 voyages en 2018 contre seulement 59 790 en 2017, soit +1032% pour les mêmes références de dates. Une part importante des 50% restant se répartit entre l'impact direct des manifestations liées au mouvement des « gilets jaunes » ou entre l'impact indirect du supplément de journées de gratuité pour les fêtes de fin d'année.

- la ligne de tramway T1 « Solaure <> Hôpital Nord » reste la ligne la plus fréquentée du réseau avec une part de 27,7% du trafic de l'année 2018 contre 29,8% en 2017. La ligne T2 « Châteaureux <> Terrasse <> Hôpital Nord » qui arrivait en seconde position en 2017 comme les années précédentes, avec un poids de 9,6% du trafic, passe en troisième position avec un poids de 7,7% qui s'explique par les deux périodes de travaux du mois d'avril et de l'été 2018 qui ont directement impacté cette ligne. Avec un poids de 9,5% contre 8,0% en 2017, la ligne de tramway T3 « Châteaureux <> Bellevue » occupe donc la deuxième place en ayant concentré 25% des kilomètres tramway en 2018 contre seulement 16% en 2017.

- les 7 lignes Métropoles mises en place depuis le 31 août 2017 atteignent en 2018 un volume annuel de 13 997 172 voyages, leur conférant un poids de 29,9% de l'activité du réseau STAS, contre 13 686 882 en 2017, soit une progression de +2,3%, nettement supérieure au niveau de progression de l'ensemble des autres lignes de bus qui s'élève à +1,3% sur l'année 2018 par rapport à 2017. Ce niveau de progression de +1,3% en 2018 correspond aussi à la progression du groupe des 11 lignes Principales, dont le poids atteint 14,5% en 2018.

Catégories de ligne	Fréquentation 2018	Répartition 2018 en %	Fréquentation 2017	Evolutions 2018 / 2017
3 Lignes Tramway	21 920 141	46,9%	22 187 617	-1,2%
7 Lignes Bus Métropoles	13 997 172	29,9%	13 686 882	2,3%
11 Lignes Bus Principales	6 788 955	14,5%	6 704 226	1,3%
28 Lignes Bus Locales	3 269 774	7,0%	3 234 344	1,1%
Autres lignes bus affectées	435 393	0,9%	424 876	2,5%
Données autres lignes non affectées	338 081	0,7%	364 200	-7,2%
Total Réseau (hors P+R)	46 749 516	100,0%	46 602 145	0,3%

Graphique de la fréquentation 2018 par types de ligne (incluant la fraude sans titre)



2.5 – L'EVOLUTION DES KILOMETRES

La production de l'année 2018 représente un volume de 10 447 881 kilomètres dont 7 028 800 réalisés par la STAS. Les kilomètres produits par les affrétés représentent un poids de 32,7% sur l'année.

	ANNUEL	
	2017	2018
TRAMWAYS	1 691 708	1 527 734
AUTOBUS STANDARDS	4 026 428	3 797 542
AUTOBUS ARTICULES	1 156 035	1 266 086
AUTOBUS MOYENNE CAPACITE	218 217	327 481
MINIBUS	7 260	2 614
TROLLEYBUS	84 866	107 343
KILOMETRES STAS	7 184 514	7 028 800
KILOMETRES AFFRETES	3 360 685	3 419 081
TOTAL KILOMETRES RESEAU	10 545 199	10 447 881

23,3% de la production STAS a été réalisée en mode électrique (tramways et trolleybus), soit un total de 1 635 077 kilomètres sur l'année.

3

Indicateurs financiers

	Page
3.1 – TABLEAU DE BORD SYNTHETIQUE	140
3.2 – EVOLUTION DE LA GAMME TARIFAIRE	141
3.3 – BILAN FINANCIER	
3.3.1 – Synthèse.....	143
3.3.2 – Produits d'exploitation.....	144
3.3.3 – Charges d'exploitation.....	146



3.1 – TABLEAU DE BORD SYNTHETIQUE

DONNEES	2017	2018	% 2018/2017	
Kilomètres Réseau (en milliers)	10 545,2	10 447,9	-0,9%	
dont kilomètres STAS	7 184,5	7 028,8	-2,2%	
dont kilomètres affrétés	3 360,7	3 419,1	1,7%	
Effectifs moyens	670,9	670,7	0,0%	
Parc matériel roulant STAS	191	196	2,6%	
Parc matériel roulant affrétés	123	123	0,0%	
Longueur lignes bus/trolleybus	664,6	664,6	0,0%	
Longueur lignes tramway	21,1	21,1	0,0%	
Fréquentation estimée (en milliers de voyages)	46 602	46 750	0,3%	
Recettes de ventes de titres (K€)	17 568	17 558	-0,1%	
RATIOS				RATIOS UTP 2017 (2)
Kilomètres par habitant(1)	26,6	26,3	-1,1%	32,7
Voyages par habitant(1)	117,6	117,8	0,2%	115,2
Voyages par kilomètre	4,4	4,5	1,3%	3,50
Recette moyenne en € H.T. par voyage payant	0,40 €	0,40 €	1,0%	0,52 €
Coût moyen par kilomètre roulé hors investissements délégués)	5,59 €	5,72 €	2,3%	6,25 €

(1) Recensement Insee (base 396 849 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 2018 la structure de la gamme tarifaire est restée identique à celle de l'année 2017. Une augmentation des tarifs des titres monomodaux STAS a été appliquée le mardi 03 janvier 2018 entraînant une hausse moyenne pondérée de +1,12%.

Les principales caractéristiques tarifaires à signaler pour l'année 2018 sont les suivantes :

- pas d'augmentation tarifaire en 2018 pour les titres STAS à décompte de voyages destinés principalement aux voyageurs occasionnels, à l'exception du titre Groupe qui a connu une hausse de +1,80% (+0,40€). A l'inverse tous les titres d'abonnements, qu'ils soient de type mensuel ou annuel, ont subi une augmentation de leur tarif correspondant à une valeur moyenne pondérée de 2,00%.

- une augmentation tarifaire des produits OÙRA! multimodaux de +1,57% au 1^{er} août 2018. Cette valeur moyenne recouvre des hausses de +1,0% sur les titres T-Libr S à voyage, +1,4% sur les titres mensuels T-Libr M, XL ou Combiné et +1,7% sur les titres mensuels et annuels T-Libr S.

Tarifs des titres des gammes STAS et OÙRA! (valeur des titres STAS au 03/01/2018 et au 01/08/2018 pour OÙRA!)

		2018	2018	2017	2017	2018-2017	Δ%
Gamme des titres Monomodaux STAS	Gamme des produits Multimodaux OÙRA!	Valeurs au 3 janvier	Modifications au 1 ^{er} août	Valeurs au 3 janvier	Modifications au 1 ^{er} août	Evolutions année 2018/2017	Evolutions année 2018/2017
GRAND PUBLIC	GRAND PUBLIC						
1 Voyage 1H30 *		1,40€	-	1,40€	-	-	0,0%
1 Voyage 1H30 vendu à bord		1,60€	-	1,60€	-	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	17,40€	17,60€	17,30€	17,40€	0,10€	+0,6%
Souplesse		1,00€	-	1,00€	-	-	0,0%
1 Mois		47,00€	-	46,00€	-	-	0,0%
	T-Libr S 1 Mois	58,60€	59,60€	58,10€	58,60€	0,50€	+0,9%
	Combiné 1 Mois TER+STAS (<i>part STAS</i>)	(37,00€)	(37,80€)	(37,00€)	(37,00€)	-	+1,5%
	T-Libr M 1 Mois TER+TCL+STAS	146,20€	148,10€	138,50€	146,20€	7,70€	+5,6%
	T-Libr XL 1 Mois TER-TCL-STAS-LVA-RUBAN	208,90€	211,70€	193,00€	208,90€	15,90€	+8,2%
1 An		434,00€	-	425,00€	-	0,00€	0,0%

1 An PDE		368,90€	-	361,30€	-	0,00€	0,0%
1 An Stas + Citiz		476,95€		469,30€		0,00€	0,0%
	T-Libr S 1 An	526,80€	536,20€	522,60€	526,80€	4,20€	+0,8%
	T-Libr S 1 An PDE	447,80€	455,77€	444,20€	447,80€	3,60€	+0,8%
1 An Senior		306,00€	-	300,00€	-	5,00€	+1,7%
JEUNES	JEUNES						
1 Mois -26 ans		36,20€	-	35,50€	-	0,50€	+1,4%
1 Mois Elève, Etudiant, Apprenti - 26 ans		27,00€	-	26,50€	-		+1,9%
	T-Libr S 1 Mois Réduit	48,20€	49,00€	47,50€	48,20€	0,70€	+1,5%
	Combiné 1 Mois Réduit TER+STAS -26ans Etudiant-Apprenti (part STAS)	(25,80€)	(26,30€)	(25,30€)	(25,80€)	-	+1,5%
	T-Libr M 1 Mois Réduit TER+TCL+STAS -26ans Etudiant-Apprenti	116,00€	117,70€	110,50€	116,00€	5,50€	+5,0%
	T-Libr XL 1 Mois Réduit TER- TCL-STAS-LVA-RUBAN -26ans Etudiant-Apprenti	167,30€	169,70€	154,00€	167,30€	13,30€	+8,6%
1 An -26 ans		280,00€	-	275,00€	-	2,00€	+0,7%
1 An Elève, Etudiant, Apprenti -26 ans		209,00€	-	205,00€	-	5,00€	+2,5%
	T-Libr S 1 An -26 ans	398,40€	405,20€	393,90€	398,40€	4,50€	+1,1%
Conseil Général 42 (10 mois)		327,00€	-	320,00€	-	5,00€	+1,6%
SOCIAL	SOCIAL						
1 à n Voyages CMU		0,70€	-	0,70€	-	-	0,0%
Groupe Classe		22,40€	-	22,00€	-	0,50€	+2,3%
1 Mois Tremplin		11,00€	-	10,80€	-	0,20€	+1,9%
1 Mois CMU		11,00€	-	10,80€	-	0,20€	+1,9%
City 1 An (Mairie, VIP, etc)		398,00€	-	390,00€	-	5,00€	+1,3%
City Senior 1 An		230,00€	-	225,00€	-	2,00€	+0,9%
1 An CMU		110,00€	-	108,00€	-	2,00€	+1,9%

(* titres disponibles en version Ticket Magnétique et M-Ticket sur application Moovizy).

3.3 – BILAN FINANCIER

3.3.1 – SYNTHÈSE

COMPTE DE RESULTAT TPAS en K€	2017	2018	VAR %
Recettes de ventes de titres STAS	17 568	17 558	-0,1%
Amendes	394	305	-22,6%
Recettes diverses	114	101	-11,4%
Contribution Financière Forfaitaire	41 276	42 385	2,7%
Investissements Délégués	592	513	-13,3%
Total Produits	59 944	60 862	1,5%
Frais de personnel (Hors Taxe sur les Salaires)	35 706	35 918	0,6%
Taxe sur les Salaires	-202		
Energie Gazole	2 259	2 466	9,2%
Energie Electrique de Traction	345	365	5,8%
Entretien Véhicules (Lubrifiants/Pièces/sous-traitance/pneus/Consommables/Outillage)	1 795	2 143	19,4%
Nettoyage (Véhicules + Locaux)	783	819	4,6%
Affrètement	11 525	12 036	4,4%
Assurances (Primes + Franchises - Remboursements)	611	446	-27,0%
Billetterie/Commissions Dépositaires	196	172	-12,2%
Information/Communication voyageurs	956	625	-34,6%
Etudes/Projets	171	31	-81,9%
Bâtiments/Infrastructures (Voies Ferrées/LA/Bâtiments/EDF/Eau/Loyers)	1 484	1 268	-14,6%
Administratif (Téléphonie/Informatique/Affranchissement/Fournitures/Honoraires/Frais Bancaires)	900	998	10,9%
Assistance technique	683	690	1,0%
Produits/charges financiers	13	1	-92,3%
Autres Charges	470	550	17,0%
Impôts et Taxes	1 268	1 261	-0,6%
Total Charges d'exploitation	58 963	59 789	1,4%
Résultat Net DSP	981	1 073	
CICE	1 401	1 177	

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 2018 représente 17 558 K€. Elles sont stables par rapport à 2017 malgré les manifestations sociales de la fin d'année 2018 qui ont impacté négativement les ventes de titres.

Les recettes annexes représentent 406 K€ dont 305K€ d'amendes encaissées.

CADRE DE DECOMPOSITION DES RECETTES COMMERCIALES (EN K€)					
		2017	2018	VAR	
Recettes de ventes de titres		17 568	17 558	-10	-0,06%
Titres commerciaux		16 091	16 015	-76	-0,47%
Titres sociaux		1 390	1 437	47	3,38%
Autres recettes billetterie (pochettes, Cartes,...)		87	106	19	21,84%
Recettes annexes		508	406	-102	-20,08%
Fraude		394	305	-89	-22,59%
Recettes diverses TPAS		114	101	-13	-11,40%
TOTAL RECETTES COMMERCIALES		18 076	17 964	-112	-0,62%

3.3.2.2 – Contribution financière forfaitaire

La contribution financière forfaitaire versée par St-Etienne Métropole au titre de l'année 2018 représente 42 385 K€.

CONTRIBUTION FINANCIERE FORFAITAIRE (EN K€)		
	2017	2018
Contribution financière de base en € mai 2011	38 819	39 455
Actualisation + Révision des coûts de production	4 313	5 256
Avenant lignes 37/38	1 556	1 119
Intéressement forfaitaire aux recettes tramway / nouvelles rames	-150	-150
Régularisation Recettes	138	-239
Variation offre kilométrique groupe A & B	-24	422
Régularisation Impôts, Taxes et Charges Sociales	-2 259	-2 174
Régularisation TPMP	-68	-69
Bonus Qualité & fréquentation N-1	153	174
Plan de performance	-1 200	-1 317
Divers	313	352
Rétrocession 50% sur les gains de productivité	-315	-444
Contribution Financière Forfaitaire	41 276	42 385

3.3.3 – CHARGES D'EXPLOITATION

Les charges d'exploitation s'élèvent à 59 789 K€ sur l'année 2018. Les charges directes liées à la production kilométrique (personnel de conduite et de maintenance, énergie, entretien, nettoyage) représentent un total de 31 160 K€ sur l'ensemble de l'année 2018, soit 52,1 % des charges. Ce poste est en hausse de 3,7% par rapport à 2017. Cette augmentation s'explique par les paramètres suivants :

- une hausse des frais de personnel de 2% dont l'essentiel sur la conduite, due principalement à un produit exceptionnel dans les charges de personnel 2017 suite à une régularisation de la taxe sur les salaires (régularisation de charge rétrocédée à Saint-Etienne Métropole en 2017).
- une hausse des coûts de l'énergie de +227K€ (hausse du prix moyen du gazole de +17%) ainsi qu'une augmentation des coûts sur la maintenance des véhicules (essentiellement sur les pièces détachées autobus pour +309K€ liés au vieillissement du parc).

Les charges indirectes (charges de personnel de structure, maintenance des équipements fixes, frais généraux, affrètement et communication) représentent un total de 28 629 K€ sur l'ensemble de l'année 2018 soit 47,9 % des charges. Ce poste est en diminution de -1,0% par rapport à 2017 et s'explique de la manière suivante :

- les charges indirectes de personnel sont en baisse de -1,4% .
- les coûts liés à l'entretien des bâtiments et équipements fixes sont en diminution pour -204 K€ (coûts exceptionnels en 2017 sur des prestations de gardiennage supplémentaires et des travaux de mise en conformité environnementale sur le site principal) .
- la hausse de l'affrètement des lignes régulières pour +509 K€, due à l'actualisation des prix contractuels et à l'effet année pleine de 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 - 472 K€ (impact de l'événementiel 2017 avec le lancement du nouveau réseau , la Biennale du Design et l'arrivée des nouvelles rames CAF) .
- la société a enregistré sur 2018 un crédit d'impôt pour la compétitivité et l'emploi de 1.177 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 (travaux de rénovation)
 - financement du projet d'entreprise 2018/2022 et de formations complémentaires (relation de service),
 - prise en charge partielle de 8 journées de gratuité commerciale en décembre 2018.

DETAIL DES CHARGES D'EXPLOITATION (EN K €)				
	2017	2018	VAR	
CHARGES DIRECTES				
Total Charges de personnel directes	25 099	25 608	509	2,03%
<i>Conduite</i>	19 765	20 336	571	2,89%
<i>Maintenance</i>	5 334	5 272	- 62	-1,16%
Total dépenses autobus (hors personnel)	4 070	4 685	615	15,11%
<i>Energie</i>	2 252	2 455	203	
<i>Lubrifiants</i>	84	98	14	
<i>Pneumatiques</i>	150	146	- 4	
<i>Nettoyage</i>	422	450	28	
<i>Pièces détachées</i>	1 048	1 357	309	
<i>Sous-traitance</i>	126	196	70	
<i>Autres</i>	- 12	- 17	- 5	
Kilomètres (en milliers)	5 408	5 394	- 14	
Coût Kilométrique	0,75 €	0,87 €	0,12	
Total dépenses trolleybus (hors personnel)	184	184	-	0,00%
<i>Energie</i>	29	36	7	
<i>Lubrifiants</i>	1	1	-	
<i>Pneumatiques</i>	2	1	- 1	
<i>Nettoyage</i>	32	34	2	
<i>Pièces détachées</i>	76	101	25	
<i>Sous-traitance</i>	44	11	- 33	
Kilomètres (en milliers)	85	107	22	
Coût Kilométrique	2,16 €	1,72 €	- 0,45	
Total dépenses tramway (hors personnel)	688	683	- 5	-0,73%
<i>Energie</i>	323	340	17	
<i>Lubrifiants</i>	15	14	- 1	
<i>Nettoyage</i>	103	110	7	
<i>Pièces détachées</i>	186	174	- 12	
<i>Sous-traitance</i>	61	45	- 16	
Kilomètres (en milliers)	1 692	1 528	- 164	
Coût Kilométrique	0,41 €	0,45 €	0,04	
TOTAL CHARGES DIRECTES	30 041	31 160	1 119	3,72%
Kilomètres (en milliers)	7 185	7 029	- 156	-2,17%
Coût kilométrique	4,18	4,43	0,25	6,03%

	2017	2018	VAR	
CHARGES INDIRECTES				
Total Charges de personnel indirectes	10 168	10 028	- 140	-1,38%
<i>Exploitation</i>	3 842	3 871	29	
<i>Vérificateurs</i>	1 961	1 843	- 118	
<i>Signalétique</i>	476	418	- 58	
<i>Autres services</i>	3 889	3 896	7	
<i>(Marketing / Agences commerciales / DAF / DRH / Pmad)</i>				
Total dépenses liées aux équipements fixes du réseau	2 255	2 051	- 204	-9,05%
<i>Nettoyage,entretien plate-forme / station rail / Soustations / Lignes aériennes</i>	314	283	- 31	
<i>Locaux administratifs</i>	1 494	1 337	- 157	-10,51%
<i>Atelier - Dépôt</i>			-	
<i>Matériels et logiciels informatiques</i>	447	431	- 16	
<i>Système billettique SAE / SIV</i>			-	
Total Frais généraux	3 847	3 861	14	0,36%
<i>Assurances</i>	611	446	- 165	
<i>Assistance technique</i>	683	690	7	
<i>Impôts et taxes</i>	1 268	1 258	- 10	
<i>Frais de services centraux</i>	762	899	137	
<i>res (com. dépositaires, billetterie, autres frais de personnel, ...)</i>	523	568	45	
Affrètements	11 525	12 034	509	4,42%
<i>Lignes Régulières & lignes taxis</i>	11 038	11 319	281	
<i>TPMR</i>	292	343	51	
<i>TAD</i>	195	372	177	
Information/Communication voyageurs/Etu	1 127	655	- 472	-41,88%
TOTAL CHARGES INDIRECTES	28 922	28 629	- 293	-1,01%
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	58 963	59 789	826	1,40%

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

	N° LIGNE	LIBELLE	REEL 2018
TRAMWAY	T1	Solaure<>Hôpital Nord	1 030 618
	T2	Châteaureux Gare<>Hôpital Nord / Terrasse	322 650
	T3	Châteaureux Gare<>Bellevue	305 941
	TOTAL		1 659 209
METROPOLES LIGNES	M1	Bellevue<>FIRMINY - Eglise Corbusier	600 802
	M2	FIRMINY Gare<>Métare	698 429
	M3	Cotonne<>Terrenoire	467 095
	M4	Bellevue<>Châteaureux Gare	376 768
	M5	Square Violette<>RIVE-DE-GIER Chipier	937 923
	M6	Square Violette<>IUT	322 935
	M7	Bellevue<>Michon	377 013
TOTAL		3 780 965	
PRINCIPALES LIGNES	8	Terrasse<>Place Carnot	381 189
	9	Montreynaud<>Jean Moulin	215 247
	10	Place J. Jaurès<>SORBIERS Bourg	364 548
	11	Square Violette<>Montplaisir	107 080
	12	Bel Air<>Villeboeuf-le-Haut	171 614
	13	ST-GENEST-LERPT Le Chasseur<>Portail Rouge	325 247
14	Châteaureux Gare<>SORBIERS Grand Quartier	199 350	
16	Lycée S. Weil<>Métrotech	514 089	

	17	L'ETRAT La Bertrandière<>VILLARS Place Gambetta	229 671
TOTAL		TOTAL	2 508 035
PROXIMITÉ DE LIGNES	20	Hauts de Terrenoire<>Perrotière	43 632
	21	Crêt de Montaud<>Place des Pères	70 692
	22	Bellevue<>Cotonne	44 245
	23	Bellevue<>Le Bernay	25 570
	24	Dorian/Hôtel de Ville<>Petites sœurs	20 934
	25	Terrasse<>ST-CHAMOND Gare	99 579
	26	Cimetière (Roche-la-Molière)<>St-Victor-sur-Loire/Condamine	59 063
	27	Terrasse<>ST-HEAND Collège Parking Nord	88 172
	28	ST-JEAN-BONNEFONDS Green Park<>LA TALAUDIÈRE Ecole du Fay	17 686
	29	ST-CHAMOND Place du Moulin<>Châteaueux Gare Centrale	90 862
	83	Châteaueux Gare<>SORBIERS Nelson Mandela	12 584
	84	LA TALAUDIÈRE Collège P. et M. Curie<>VALFLEURY Mairie	34 308
	85	LA TALAUDIÈRE Collège P. et M. Curie<>FONTANES Bourg / ST-CHRISTO Bourg / MARCENOD Bourg	54 809
		TOTAL	662 136
L'ONDAINE DE LIGNES	30	LE CHAMBON Eglise Chambon 1<>UNIEUX Bourg	219 102
	32	FIRMINY Gare<>UNIEUX Collège La Rive	68 703
	33	FIRMINY Chateau<>FIRMINY Verte Colline	35 174
	34	FIRMINY Gare<>ST-PAUL-EN-CORNILLON Mairie	31 083
	35	LE CHAMBON Eglise<>LE CHAMBON Michalière	23 609
		TOTAL	377 671
S NE LIG DU FOREZ	37	ST-PRIEST-EN-JAREZ Hôpital Nord<>ANDREZIEUX-BOUTHEON Gare	270 507
	38	ST-ETIENNE Terrasse<>ANDREZIEUX-BOUTHEON Rd-Pt de la Roue	292 314
		TOTAL	562 821
L IGN DU ES GI ER	40	L'HORME Centre Cial Maladière<>ST-CHAMOND Piscine Couderc	245 144

	41	ST-CHAMOND Place du Moulin<>ST-CHAMOND Crêt Œillet Haut	43 285
	42	ST-CHAMOND Place du Moulin<>ST-CHAMOND Ollagnière	41 497
	43	ST CHAMOND Crêt Œillet <>ST-CHAMOND Chavanne Bourg	50 840
	44	ST-CHAMOND Place du Moulin<>ST-PAUL-EN-JAREZ La Bachasse	35 840
	45	ST-CHAMOND Place du Moulin<>ST-CHAMOND St-Martin en Coailleux	36 604
	46	RIVE-DE-GIER Gare Routière<>ST-JOSEPH Mairie	24 623
	47	ST-MARTIN-LA-PLAINE Le Plantier<>GENILAC La Cula	96 322
	48	VALFLEURY Mairie<>LA GRAND CROIX Mairie	39 826
	49	LA GRAND CROIX Mairie<>FARNAY Maison Forte	18 445
	57	RIVE-DE-GIER Gare routière<>RIVE-DE-GIER La Madeleine / Murigneux	30 695
	78	ST-CHAMOND Clos Marquet / Stelytec<>ST-CHAMOND Gare	14 680
	81	DOIZIEUX Bourg<>ST-CHAMOND Gare	15 228
		TOTAL	693 029
SAINT-ETIENNE SECTEUR SCOLAIRES	70	LA RICAMARIE Collège Jules Valès<>LA RICAMARIE Pont Brûlé	2 889
	71	ST-CHAMOND Pont Nantin<>Portail Rouge	11 030
	72	ST-JEAN-BONNEFONDS Green Park<>Collège Aristide Briand	7 317
	73	ST-GENEST-LERPT Collège Grüner<>ROCHE-LA-MOLIERE Collège Grüner	5 580
	74	ST-JEAN-BONNEFONDS Puits Rozan<>ST-JEAN-BONNEFONDS Ecole du Fay	2 463
	75	ROCHE -LA-MOLIERE Val de Roche	1 857
		TOTAL	31 136
SECTEUR GIER SCOLAIRES	58	LA GRAND CROIX Mairie<>RIVE DE GIER Place Chipier	14 287
	59	LA GRAND CROIX Mairie<>ST-CHAMOND Gare	17 386
	77	ST-CHAMOND Bonzieux<>ST-CHAMOND Ste-Marie	5 526
	79	ST-CHAMOND Crêt Œillet<>ST-CHAMOND La Fayette	490
	82	ST-PAUL-EN JAREZ Le Bessy 2<>LA GRAND CROIX Collège C. Exbrayat	3 151
		TOTAL	40 840
SCES A LA DEMANDE	80	Parc de l'Europe<>La Barbanche	0
		TOTAL	0

AUTRES LIGNES	TX3	ST-PAUL-EN-JAREZ They<>LA TERRASSE-SUR-DORLAY Place du Dorlay	1 480
	TX4	VILLARS Merley<>VILLARS Mairie	1 653
	36	Jean-Jaurès<>Base nautique ST-VICTOR	17 192
		TOTAL	20 325
DE SOIREE LIGNES	S1	Bellevue<>Eglise Corbusier	44 439
	S3	Cotonne<>Terrenoire	23 717
	S6	Square Violette<>Marandinière	16 424
	S7	Dorian / Hôtel de Ville<>Michon	11 608
	S9	Jean Moulin<>Montreynaud	15 526
		TOTAL	111 714
			10 447 881

KILOMETRES HLP PAR LIGNE

	N° LIGNE	LIBELLE	REEL 2018
TRAMWAY	T1	Solaure<>Hôpital Nord	17 850
	T2	Châteaureux Gare<>Hôpital Nord / Terrasse	14 050
	T3	Châteaureux Gare<>Bellevue	3 456
	TOTAL		35 356
METROPOLES LIGNES	M1	Bellevue<>FIRMINY - Eglise Corbusier	31 980
	M2	FIRMINY Gare<>Métare	0
	M3	Cotonne<>Terrenoire	25 270
	M4	Bellevue<>Châteaureux Gare	14 133
	M5	Square Violette<>RIVE-DE-GIER Chipier	0
	M6	Square Violette<>IUT	65 522
	M7	Bellevue<>Michon	10 091
TOTAL		146 996	
PRINCIPALES LIGNES	8	Terrasse<>Place Carnot	15 973
	9	Montreynaud<>Jean Moulin	13 559
	10	Place J. Jaurès<>SORBIERS Bourg	33 104
	11	Square Violette<>Montplaisir	10 669
	12	Bel Air<>Villeboeuf-le-Haut	14 336
	13	ST-GENEST-LERPT Le Chasseur<>Portail Rouge	45 668
	14	Châteaureux Gare<>SORBIERS Grand Quartier	0
	16	Lycée S. Weil<>Métrotech	32 327
	17	L'ETRAT La Bertrandière<>VILLARS Place Gambetta	10 070

TOTAL

PROXIMITE DE LIGNES	20
	21
	22
	23
	24
	25
	26
	27
	28
	29
	83
	84
	85

TOTAL		
	Hauts de Terrenoire<>Perrotière	0
	Crêt de Montaud<>Place des Pères	17 872
	Bellevue<>Cotonne	3 552
	Bellevue<>Le Bernay	1 114
	Dorian/Hôtel de Ville<>Petites sœurs	14 244
	Terrasse<>ST-CHAMOND Gare	0
	Cimetière (Roche-la-Molière)<>St-Victor-sur-Loire/Condamine	0
	Terrasse<>ST-HEAND Collège Parking Nord	0
	ST-JEAN-BONNEFONDS Green Park<>LA TALAUDIÈRE Ecole du Fay	0
	ST-CHAMOND Place du Moulin<>Châteaueux Gare Centrale	0
	Châteaueux Gare<>SORBIERS Nelson Mandela	0
	LA TALAUDIÈRE Collège P. et M. Curie<>VALFLEURY Mairie	0
	LA TALAUDIÈRE Collège P. et M. Curie<>FONTANES Bourg / ST-CHRISTO Bourg / MARCENOD Bourg	0

175 706**TOTAL****36 782**

L'ONDAINE DE LIGNES	30
	32
	33
	34
	35

	LE CHAMBON Eglise Chambon 1<>UNIEUX Bourg	0
	FIRMINY Gare<>UNIEUX Collège La Rive	0
	FIRMINY Chateau<>FIRMINY Verte Colline	0
	FIRMINY Gare<>ST-PAUL-EN-CORNILLON Mairie	0
	LE CHAMBON Eglise<>LE CHAMBON Michalière	0

TOTAL**0**

LIGNES DU FOREZ	37
	38

	ST-PRIEST-EN-JAREZ Hôpital Nord<>ANDREZIEUX-BOUTHEON Gare	18 076
	ST-ETIENNE Terrasse<>ANDREZIEUX-BOUTHEON Rd-Pt de la Roue	0

TOTAL**18 076**

LI GNE S DU GIER	40
	41

	L'HORME Centre Cial Maladière<>ST-CHAMOND Piscine Couderc	19 551
	ST-CHAMOND Place du Moulin<>ST-CHAMOND Crêt Œillet Haut	9 040

	42	ST-CHAMOND Place du Moulin<>ST-CHAMOND Ollagnière	8 981
	43	ST CHAMOND Crêt Œillet <>ST-CHAMOND Chavanne Bourg	9 301
	44	ST-CHAMOND Place du Moulin<>ST-PAUL-EN-JAREZ La Bachasse	6 034
	45	ST-CHAMOND Place du Moulin<>ST-CHAMOND St-Martin en Coailleux	4 116
	46	RIVE-DE-GIER Gare Routière<>ST-JOSEPH Mairie	0
	47	ST-MARTIN-LA-PLAINE Le Plantier<>GENILAC La Cula	0
	48	VALFLEURY Mairie<>LA GRAND CROIX Mairie	0
	49	LA GRAND CROIX Mairie<>FARNAY Maison Forte	0
	57	RIVE-DE-GIER Gare routière<>RIVE-DE-GIER La Madeleine / Murigneux	0
	78	ST-CHAMOND Clos Marquet / Stelytec<>ST-CHAMOND Gare	0
	81	DOIZIEUX Bourg<>ST-CHAMOND Gare	0
		TOTAL	57 023
SAINT-ETIENNE SECTEUR SCOLAIRES	70	LA RICAMARIE Collège Jules Valès<>LA RICAMARIE Pont Brûlé	0
	71	ST-CHAMOND Pont Nantin<>Portail Rouge	0
	72	ST-JEAN-BONNEFONDS Green Park<>Collège Aristide Briand	0
	73	ST-GENEST-LERPT Collège Grüner<>ROCHE-LA-MOLIERE Collège Grüner	0
	74	ST-JEAN-BONNEFONDS Puits Rozan<>ST-JEAN-BONNEFONDS Ecole du Fay	0
	75	ROCHE -LA-MOLIERE Val de Roche	0
		TOTAL	0
SECTEUR GIER SCOLAIRES	58	LA GRAND CROIX Mairie<>RIVE DE GIER Place Chipier	0
	59	LA GRAND CROIX Mairie<>ST-CHAMOND Gare	0
	77	ST-CHAMOND Bonzieux<>ST-CHAMOND Ste-Marie	0
	79	ST-CHAMOND Crêt Œillet<>ST-CHAMOND La Fayette	0
	82	ST-PAUL-EN JAREZ Le Bessy 2<>LA GRAND CROIX Collège C. Exbrayat	0
		TOTAL	0
SCES A LA DEMANDE	80	Parc de l'Europe<>La Barbanche	0
		TOTAL	0
AUTRES	TX3	ST-PAUL-EN-JAREZ They<>LA TERRASSE-SUR-DORLAY Place du Dorlay	0

LIGNES

TX4

DE SOIREE
LIGNES

S1
S3
S6
S7
S9

VILLARS Merley<>VILLARS Mairie

TOTAL

Bellevue<>Eglise Corbusier

Cotonne<>Terrenoire

Square Violette<>Marandinière

Dorian / Hôtel de Ville<>Michon

Jean Moulin<>Montreynaud

TOTAL

0

0

7 772

3 887

5 840

2 392

3 342

23 233

493 172

EVOLUTION DE LA VITESSE COMMERCIALE LIGNES STAS (graphiquée)

Lignes STAS									
2012		2013	2014	2015	2016	2017			2018
Nouveau contrat septembre 2012 Septembre - décembre						Janvier (avant mise en place nouveau réseau)	Nouveau réseau Septembre 2017		
Ligne	Vitesse commerciale (Sans Batt.)	Ligne	Vitesse commerciale (Sans Batt.)	Vitesse commerciale (Sans Batt.)					
T1	16,2	16,2	16,5	16,8	16,2	16,2	T1	16,1	16,3
T2	15,8	15,8	16,1	16,0	16,0	16,0	T2	15,5	15,3
T3	15	15	15,5	15,5	15,1	15,1	T3	15,8	15,8
Moyenne pondérée tram	15,9	15,9	16,2	16,3	16,0	16,0	Moyenne pondérée tram	15,9	16,0
1	20,3	20,3	20,3	20,4	20,3	20,3	M1	19,9	19,9
3	15,0	15,1	15,1	15,3	15,2	15,2	M3	15,1	14,9
4	18,7	18,7	18,7	18,4	18,6	18,6	M4	18,6	18,6
6	16,1	16,1	17,1	16,3	16,2	16,2	M6	15,3	15,3
7	14,9	14,9	14,3	14,5	14,4	14,4	M7	14,2	14,1
8	20,4	20,4	20,4	20,1	20,0	20,0	8	20,1	20,1
9	17,4	17,4	17,4	17,6	17,3	17,3	9	16,4	15,7
10		19,6	19,6	19,7	19,4	19,4	10	19,1	19,2
11	14,0	13,9	14,1	14,3	13,4	13,4	11	13,3	13,3
12	15,5	15,6	15,5	15,8	15,7	15,7	12	15,1	15,1

16	17,4	17,7	17,4	17,4	17,0	17,0	13	19,9	19,4
17	21,3	21,3	21,3	21,3	21,1	21,1	16	19,4	19,3
18	15,6	15,6	15,6	15,6	15,8	15,8	17	21,5	21,1
19	20,2	20,2	19,4	19,4	19,0	19,0	21	13,9	12,8
21	13,6	13,8	13,8	13,8	13,8	13,8	22	20,1	20,2
22	19,9	19,9	20,0	19,9	19,9	19,9	23	21,4	21,5
23	20,1	20,1	22,7	21,4	21,4	21,4	24	12,1	12,3
24	13,9	12,9	11,8	11,8	11,8	11,8	37	27,7	27,7
25	12,6	12,4	12,4	12,3	12,3	12,3	40	16,3	16,8
30	20,4	20,4	20,4	20,4	20,2	20,2	41	16,3	18,0
31	20,3	20,3	20,3	20,3	20,0	20,0	42	20,5	20,2
32	22,7	22,7	22,7	22,9	22,7	22,7	43	23,0	21,8
35	20,4	20,4	20,4	20,4	20,4	20,4	44	24,5	24,5
37		29	29,0	27,7	27,7	27,7	45	17,7	17,7
40	16,9	17	17,0	17,4	17,4	17,4			
41	17,5	17,8	17,8	17,8	17,8	17,8			
42	21,3	21,1	21,4	21,6	21,6	21,6			
43	21,1	21,1	20,9	20,6	20,6	20,6			
44	25,1	25,6	25,7	24,6	24,6	24,6	S1	25,0	25,0
Soirée 3	20,5	19,5	19,5	19,5	19,5	19,5	S3	19,6	19,6
Soirée 6	23,1	23,1	21,5	21,1	19,4	19,4	S6	19,5	19,3
Soirée 7	20,4	19,1	19,1	19,1	19,1	19,1	S7	19,3	19,3
Soirée 9	22,2	22,2	22,2	22,2	22,4	22,4	S9	19,5	20,0
Moyenne pondérée bus	18,2	18,8	18,8	18,6	18,2	18,2	Moyenne pondérée bus	18,3	18,2
Moyenne pondérée toutes lignes confondues	17,5	17,9	18,0	17,9	17,8	17,8	Moyenne pondérée toutes lignes confondues	17,4	17,4

BILAN FORMATION 2018 - 01/01/2018 au 31/12/2018

Versements 2018 aux organismes collecteurs	Coût €	% Masse salariale
CPF	44 788	0.2%
CIF	44 788	0.2%
Professionalisation	89 576	0.4%
FPSP	44 788	0.2%
TOTAL	223 940	1%

CDD	3 577	1% MS CDD
-----	-------	-----------

Additionnel de branche (urbain)	67 182	0.3%
Additionnel volontaire	134 364	0.6%

	Coût €	% Masse salariale
Plan prévisionnel 2018	800 315 + 240 862	4.32%
Plan <u>réalisé</u> 2018	646 438 + 223 940	3.89%

BILAN HANDISTAS : Déplacements par commune

MONTEE	DESCENTE	NOMBRE PMR
Andrézieux-Bouthéon	Andrézieux-Bouthéon	4
	Firminy	1
	Fraisses	1
	La Ricamarie	1
	Le Chambon-Feugerolles	34
	Lorette	2
	Saint-Étienne	29
	Saint-Galmier	1
	Saint-Joseph	1
	Villars	12
	Total	86
Châteauneuf	Saint-Martin la Plaine	1
	Total	1
Farnay	Le Chambon-Feugerolles	1
	Total	1
Firminy	Andrézieux-Bouthéon	1
	Firminy	22
	La Grand-Croix	3
	La Ricamarie	3
	Le Chambon-Feugerolles	85
	Saint-Chamond	1
	Saint-Étienne	137
	Saint-Galmier	3
	Saint-Genest-Lerpt	2
	Saint-Paul-en-Jarez	1
	Saint-Priest-en-Jarez	5
	Saint-Victor-sur-Loire	1
	Unieux	11
	Villars	7

	Total	282
Fraisses	Andrézieux-Bouthéon	1
	La Fouillouse	7
	Saint-Étienne	7
	Saint-Paul-en-Cornillon	2
	Total	17
Genilac	Le Chambon-Feugerolles	11
	Saint-Étienne	7
	Total	18
L'Étrat	La Fouillouse	2
	La Grand-Croix	1
	Le Chambon-Feugerolles	7
	Saint-Étienne	22
	Saint-Héand	1
	Total	33
L'Horme	La Grand-Croix	13
	Lorette	13
	Rive-de-Gier	13
	Saint-Chamond	3
	Saint-Étienne	20
	Saint-Galmier	1
	Villars	4
	Total	67
La Fouillouse	Fraisses	7
	L'Étrat	9
	Le Chambon-Feugerolles	1
	Lorette	6
	Rive-de-Gier	2
	Saint-Chamond	3
	Saint-Étienne	39
	Saint-Priest-en-Jarez	1
	Sorbiers	6

	Villars	7
	Total	81
La Grand-Croix	Firminy	2
	L'Étrat	1
	L'Horme	13
	La Ricamarie	12
	La Talaudière	1
	La Terrasse sur Dorlay	3
	Le Chambon-Feugerolles	2
	Rive-de-Gier	7
	Saint-Chamond	38
	Saint-Étienne	54
	Saint-Genest-Lerpt	1
	Saint-Priest-en-Jarez	20
	Sorbiers	5
	Unieux	5
	Villars	29
	Total	193
La Ricamarie	Andrézieux-Bouthéon	1
	Firminy	3
	La Grand-Croix	12
	La Ricamarie	2
	Le Chambon-Feugerolles	32
	Saint-Étienne	34
	Unieux	2
		Total
La Talaudière	La Grand-Croix	1
	Le Chambon-Feugerolles	17
	Saint-Chamond	11
	Saint-Étienne	54
	Saint-Jean-Bonnefonds	1
	Valfleury	1

	Total	85
La Terrasse sur Dorlay	La Grand-Croix	3
	Total	3
La Tour-en-Jarez	Le Chambon-Feugerolles	12
	Saint-Étienne	11
	Total	23
La Valla-en-Gier	Saint-Chamond	3
	Saint-Étienne	6
	Total	9
Le Chambon-Feugerolles	Andrézieux-Bouthéon	57
	Farnay	1
	Firminy	84
	L'Étrat	56
	La Fouillouse	1
	La Ricamarie	4
	La Talaudière	15
	La Tour-en-Jarez	2
	Le Chambon-Feugerolles	146
	Roche-la-Molière	4
	Saint-Chamond	18
	Saint-Étienne	705
	Saint-Galmier	2
	Saint-Jean-Bonnefonds	39
	Saint-Priest-en-Jarez	4
	Saint-Victor-sur-Loire	4
	Unieux	64
	Villars	19
	Total	1225
	Lorette	Andrézieux-Bouthéon
L'Horme		13
La Fouillouse		10
Saint-Chamond		7

	Saint-Étienne	22
	Saint-Priest-en-Jarez	13
	Villars	3
	Total	69
Rive-de-Gier	L'Horme	10
	La Grand-Croix	7
	Rive-de-Gier	25
	Saint-Chamond	5
	Saint-Étienne	19
	Saint-Joseph	2
	Total	68
Roche-la-Molière	Le Chambon-Feugerolles	4
	Saint-Chamond	1
	Saint-Étienne	37
	Total	42
Saint-Chamond	L'Horme	4
	La Fouillouse	3
	La Grand-Croix	38
	La Talaudière	11
	La Valla-en-Gier	3
	Le Chambon-Feugerolles	14
	Lorette	2
	Rive-de-Gier	5
	Roche-la-Molière	1
	Saint-Chamond	58
	Saint-Étienne	94
	Saint-Galmier	2
	Saint-Joseph	1
	Saint-Priest-en-Jarez	2
	Sorbiers	2
	Villars	7
	Total	247

Saint-Christo-en-Jarez	Saint-Étienne	3
	Total	3
Saint-Étienne	Andrézieux-Bouthéon	33
	Farnay	1
	Firminy	139
	Fraisses	7
	Genilac	18
	L'Étrat	42
	L'Horre	19
	La Fouillouse	29
	La Grand-Croix	57
	La Ricamarie	32
	La Talaudière	56
	La Tour-en-Jarez	23
	La Valla-en-Gier	6
	Le Chambon-Feugerolles	706
	Lorette	20
	Rive-de-Gier	17
	Roche-la-Molière	41
	Saint-Chamond	74
	Saint-Christo-en-Jarez	2
	Saint-Étienne	2149
	Saint-Galmier	13
	Saint-Genest-Lerpt	62
	Saint-Héand	5
	Saint-Joseph	4
	Saint-Martin-la-Plaine	77
	Saint-Priest-en-Jarez	118
	Saint-Victor-sur-Loire	13
Sorbiers	9	
Tartaras	8	
Unieux	8	

	Villars	133
	Total	3921
Saint-Galmier	Andrézieux-Bouthéon	1
	Firminy	3
	L'Horme	1
	Le Chambon-Feugerolles	3
	Saint-Chamond	2
	Saint-Étienne	14
	Total	24
Saint-Genest-Lerpt	Firminy	2
	La Grand-Croix	1
	Saint-Étienne	59
	Saint-Genest-Lerpt	2
	Saint-Priest-en-Jarez	1
	Villars	1
	Total	66
Saint-Héand	L'Etrat	1
	Saint-Étienne	3
	Total	4
Saint-Jean-Bonnefonds	La Talaudière	1
	Le Chambon-Feugerolles	35
	Saint-Jean-Bonnefonds	15
	Total	51
Saint-Joseph	Andrézieux-Bouthéon	3
	Rive-de-Gier	1
	Saint-Chamond	2
	Saint-Étienne	6
	Villars	2
	Total	14
Saint-Martin-la-Plaine	Châteauneuf	1
	Saint-Étienne	77
	Villars	5

	Total	83
Saint-Paul-en-Cornillon	Fraisses	1
	Le Chambon-Feugerolles	2
	Saint-Paul en Cornillon	1
	Total	4
Saint-Priest-en-Jarez	Firminy	5
	La Fouillouse	1
	La Grand-Croix	20
	Le Chambon-Feugerolles	3
	Lorette	12
	Saint-Chamond	2
	Saint-Étienne	105
	Saint-Genest-Lerpt	1
	Villars	1
	Total	150
Saint-Victor-sur-Loire	Firminy	1
	Le Chambon-Feugerolles	4
	Saint-Étienne	11
	Villars	32
	Total	48
Sorbiers	La Fouillouse	6
	La Grand-Croix	5
	Saint-Chamond	2
	Saint-Étienne	9
	Total	22
Tartaras	Saint-Étienne	8
	Total	8
Unieux	Firminy	11
	La Grand-Croix	5
	La Ricamarie	2
	Le Chambon-Feugerolles	64
	Saint-Étienne	9

	Sorbiers	1
	Unieux	17
	Villars	1
	Total	110
Valfleury	La Talaudière	1
	Total	1
Villars	Andrézieux-Bouthéon	12
	Firminy	7
	L'Horme	4
	La Fouillouse	7
	La Grand-Croix	29
	Le Chambon-Feugerolles	18
	Lorette	3
	Saint-Chamond	6
	Saint-Étienne	143
	Saint-Galmier	2
	Saint-Genest-Lerpt	1
	Saint-Joseph	2
	Saint-Martin la Plaine	4
	Saint-Priest-en-Jarez	1
	Saint-Victor-sur-Loire	33
	Villars	193
	Total	465
Total global		7610

BILAN DES RECLAMATIONS PAR MOTIF

	2018	POIDS EN 2018	2017	POIDS EN 2017
Conducteurs	355	26.28	333	21,53%
100 Conducteur agressif	11	0.81%	18	1,16%
101 Conducteur impoli	37	2.74%	28	1,81%
102 Assistance PMR	15	1.11%	8	0,53%
103 Arrêt non marqué	104	7.70%	105	6,79%
104 Referme portes sur client	15	1.11%	13	0,84%
105 Arrêt trop loin du trottoir	9	0.67%	9	0,58%
106 Refus faire monter le client	34	2.51%	14	0,90%
108 Portable	9	0.67%	23	1,49%
109 Conducteur cigarette	0	0.00%	1	0,06%
110 Comportement divers	24	1.78%	24	1,55%
112 Conducteur rendu monnaie	3	0.22%	3	0,19%
113 Info erronée	0	0.00%	1	0,06%
114 Ne répond pas aux questions	1	0.07%	1	0,06%
115 Conduite dangereuse	47	3.48%	46	2,97%
116 Autres usagers de la voirie	15	1.11%	15	0,97%
117 Erreur d'itinéraire	8	0.59%	6	0,39%
120 Conducteurs nuisances riverains	4	0.30%	1	0,06%
122 Divers	19	1.41%	17	1,10%
Agent commercial	10	0.74%	10	0,65%
151 Agent désagréable	4	0.20%	8	0,52%
152 Agent non-respect horaires	0	0.00%	0	0,00%
153 Agent indisponible	1	0.07%	0	0,00%
154 Information	2	0.15%	0	0,00%
155 Vente	2	0.15%	0	0,00%
156 Prise en compte problème client	0	0.00%	0	0,00%
157 Divers	0	0.00%	1	0,06%
172 PCI information	0	0.00%	0	0,00%
173 PCI divers	0	0.00%	0	0,00%
180 Agence attente	1	0.07%	1	0,06%
Véhicule	63	4.66%	55	3,56%
200 Confort	20	1.48%	6	0,39%
201 Surcharge	22	1.63%	31	2%

BILAN DES RECLAMATIONS PAR MOTIF

	2018	POIDS EN 2018	2017	POIDS EN 2017
202 Problèmes techniques	4	0.30%	10	0,65%
203 Propreté	2	0.15%	1	0,06%
204 Aménagement	4	0.30%	3	0,19%
205 Accès PMR	11	0.81%	4	0,26%
Sécurité et civisme	24	1.78	29	1,87%
210 Vol à bord	1	0.07%	2	0,13%
211 Insécurité à bord	5	0.37%	7	0,45%
212 Civisme – places assises	0	0%	0	0%
213 Civisme portable/musique	0	0%	0	0%
214 Civisme cigarette	3	0.22%	4	0,26%
215 Civisme dégradation	1	0.07%	1	0,06%
216 Civisme comportement divers	9	0.67%	10	0,65%
217 Sécurité civisme divers	5	0.37%	5	0,32%
Arrêts	20	1.48%	28	1,81%
220 Confort	10	0.74%	11	0,71%
221 Propreté	1	0.07%	1	0,06%
222 Accès PMR	2	0.15%	2	0,13%
223 Sécurité	4	0.30%	1	0,06%
224 Divers	3	0.22%	13	0,84%
Equipement	134	9.92%	144	9,31%
230 DAT monnaie	47	3.48%	49	3,17%
232 DAT CB	10	0.74%	27	1,75%
233 Divers	2	0.15%	18	1,16%
236 BIV	0	0%	7	0,45%
237 Valideurs	75	5.55%	43	2,78%
Site internet	44	3.26%	30	1.94%
240 Site internet	44	3.26%	30	1,94%
Mobistas	0	0%	0	0,00%
243 Mobistas	0	0%	0	0,00%
Information client	44	3.26%	36	2,33%
250 Arrêt information écrite	29	2.15%	13	0,84%
251 Arrêt information sonore	2	0.15%	1	0,06%
253 A bord information sonore	0	0%	1	0,06%

BILAN DES RECLAMATIONS PAR MOTIF

	2018	POIDS EN 2018	2017	POIDS EN 2017
254 A bord information écrite	4	0.30%	1	0,06%
256 Site internet information	7	0.52%	9	0,58%
257 Site internet fonctionnement	1	0.07%	6	0,39%
264 Information situation perturbée	0	0.00%	3	0,19%
267 Information accessibilité	0	0.00%	0	0,00%
270 Alertes trafic	0	0.00%	1	0.06%
272 E-mailing	1	0.07%	0	0,00%
Tarifs et billettique	7	0.52%	19	1,23%
246 E-boutique	0	0.00%	2	0,13%
280 Dépositaires	2	0.15%	1	0,06%
282 Distribution de titres	0	0.00%	1	0,06%
284 VPC	1	0.07%	3	0,19%
286 Problèmes sur titres	1	0.07%	10	0,65%
370 Gamme tarifaire	3	0.22%	2	0,13%
Service de transport	415	30.72	537	34,71%
292 Remboursement service non assuré	11	0.81%	14	0,90%
300 Correspondance non assuré	4	0.30%	5	0,32%
302 Perturbations	32	2.37%	7	0,45%
304 Service non assuré	133	9.84%	176	11,38%
306 Avance	108	7.99%	91	5,88%
307 Retard	121	8.96%	229	14,80%
310 Itinéraire	0	0.00%	3	0,19%
315 Autres services réservation	3	0.22%	2	0,13%
318 Divers	0	0.00%		0,19%
316 Autres services transport	3	0.22%		
330 Nouveau réseau 2017	-	-	7	0,45%
Offre de transport	122	9.03%	196	12,67%
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	0.37%	5	0,32%
352 Offre itinéraire arrêt	41	3.03%	24	1,55%
354 Offre horaire fréquence	75	5.55%	58	3,75%
356 organisation des correspondances	1	0.07%	4	0,26%
P+R	16	1.18%	9	0,58%
360 P+R	16	1.18%	9	0,58%

BILAN DES RECLAMATIONS PAR MOTIF

	2018	POIDS EN 2018	2017	POIDS EN 2017
Fraude	79	9.92%	103	9,31%
400 Vérificateur peu courtois agressif	7	0.52%	18	1,16%
410 Pb Valideur	24	1.78%	29	1,87%
412 Pb Distributeur	12	0.89%	17	1,10%
414 Conducteur sans monnaie	17	1.26%	8	0,52%
416 Surcharge véhicule	18	1.33%	31	2,00%
420 Fraude titre démagnétisé	0	0.00%	0	0,00%
421 Fraude titre déjà utilisé	1	0.07%	0	0.00%
Objets - Biens	1	0.07%	2	0,13%
902 Objets perdus/trouvés gestion	1	0.07%	2	0,13%
Divers	13	0.96%	9	0,58%
901 Divers	13	0.96%	9	0,58%
TOTAL	1351	100%	1547	100%

BILAN DES RECLAMATIONS PAR LIGNE

Ligne	janv.-18	févr.-18	mars-18	avr.-18	mai-18	juin-18	juil.-18	août-18	sept.-18	oct.-18	nov.-18	déc.-18	TOTAL	%
Non affectés	14	8	11	10	9	12	10	16	18	13	7	9	137	10,14%
RESEAU STAS														
01 - Ligne M1	3	3	2	3		5	5	2	4	6	1	3	37	2,74%
03 - Ligne M3	1		4		3	4	4	1	3	3	2	3	28	2,07%
04 - Ligne M4	2	5	4	5	4	1	5	1	9	7	5	9	57	4,22%
06 - Ligne M6	5	4	1	8	1	4	4	1	4	3	4	4	43	3,18%
07 - Ligne M7	5	1	2	3	5	3	3	2	4	1	4	3	36	2,66%
08 - Ligne 8	1		1			2	2	2			3	1	12	0,89%
09 - Ligne 9	2	1	2	2	1		2	2		2			14	1,04%
10 - Ligne 10	1	3	4	3	1	3	2	1	4		6	1	29	2,15%
11 - Ligne 11	1		4	2		1	3	1	1	2		3	18	1,33%
12 - Ligne 12	3	1	5	1		1	1	1	2	2	4	2	23	1,70%
13 - Ligne 13	7	2	2	5	2	3		3	8	5	10	1	48	3,55%
16 - Ligne 16	1	2	1	7	4		2	1	4	5	5	10	42	3,11%
17 - Ligne 17	2	1	4	1	3	1			11	2	1	2	28	2,07%
21 - Ligne 21	1	2	1	2	2		1		5	1	2	3	20	1,48%
22 - Ligne 22	2			1	2	1			1	1			8	0,59%
24 - Ligne 24									2		1		3	0,22%
37 - Ligne 37	3	2	4	1	1	1		1	3	3	3	1	23	1,70%
40 - Ligne 40		1	2			2	1	1		4		1	12	0,89%
41 - Ligne 41				1			2						3	0,22%
42 - Ligne 42									1			1	2	0,15%
43 - Ligne 43		1	2			1			1	2	1		8	0,59%
44 - Ligne 44		2	1						1	1			5	0,37%
45 - Ligne 45								1		1			2	0,15%
50 - Ligne T1	13	15	13	18	17	16	18	5	17	21	14	15	182	13,47%
51 - Ligne T2	3	1	4	4	5	1	1	2	6	5	9	1	42	3,11%
52 - Ligne T3	3	1	6	3	3	1	5	7	5	1	2	3	40	2,96%
64 - Ligne soirée S6													0	0,00%

66- Ligne soirée S9							1						1	
67 - Ligne soirée S1			1										1	0,07%
TOTAL RESEAU STAS	59	48	70	70	54	51	62	35	96	78	77	67	767	56,77%
RESEAU AFFRETES														
02 - Ligne M2	4	6	13	13	3	8	8	6	17	11	5	8	102	7,55%
05 - Ligne M5	14	6	11	7	8	6	7	7	5	11	10	6	98	7,25%
14 - Ligne 14	6	5	1	2	1	5	4	1	5	4	5	4	43	3,18%
19 - Ligne NOCTAMBUS N2	1		1				2						4	0,30%
20 - Ligne 20		1							1		1		3	0,22%
25 - Ligne 25	5		1	2	2	2		3	8	5	2	1	31	2,29%
26 - Ligne 26		1								1	1	1	4	0,30%
27 - Ligne 27	4	1		2	4	1	1		9	5	2	1	30	2,22%
28 - Ligne 28									1		4		5	0,37%
29 - Ligne 29	1			1			1				1		4	0,30%
30 - Ligne 30	2	1	1			1	1	1	5	2	2		16	1,18%
32 - Ligne 32								2			4		6	0,44%
33 - Ligne 33				1									1	0,07%
34 - Ligne 34									1	2	1		4	0,30%
38 - Ligne 38	1	1	2	1	1	4	4	2	1	1	2	2	22	1,63%
46 - Ligne 46			1		1			1		2	1		6	0,44%
47 - Ligne 47	3		2	1				1	1	2	1	1	12	0,89%
48 - Ligne 48	1		1								2	1	5	0,37%
57 - Ligne 57	1			1		1	1		1				5	0,37%
58 - Ligne 58											2		2	0,15%
59 - Ligne 59	2		1		1				9				13	0,96%
71 - Ligne 71													0	0,00%
72 - Ligne 72									1	1		1	3	0,22%
73 - Ligne 73		1							1				2	0,15%
74- Ligne 74									1				1	0,07%
78 - Ligne 78										3	1		4	0,30%
83 - Ligne 83									1				1	0,07%
82-Ligne 82												1	1	0,07%
84 - Ligne 84	1								2		2		5	0,37%
85 - Ligne 85	2					1	2		3	1	2		11	0,81%

TOTAL RESEAU AFFRETES	48	23	35	31	21	29	33	22	73	55	47	27	444	32,86%
HANDISTAS/MONBUS									1			2	3	0,22%
TOTAL	121	79	116	111	84	92	105	73	188	146	131	105	1351	100,00%

BILAN 2018 PAR COMMUNES

COMMUNES	janv-18	févr-18	mars-18	avr-18	mai-18	juin-18	juil-18	août-18	sept-18	oct-18	nov-18	déc-18	TOTAL	% sur périmètre SEM
non renseigné	13	15	15	13	7	9	17	5	20	26	15	7	162	14,50%
ANDREZIEUX BOUTHEON		1	4		2	4	2	2	1	1	1	2	20	1,79%
CELLIEU	1		1	1									3	0,27%
CHATEAUNEUF	1												1	0,09%
DARGOIRE													0	0,00%
DOIZIEUX													0	0,00%
FARNAY													0	0,00%
FIRMINY	3	2	3	3	1	3	2	2	2	1	3	1	26	2,33%
FONTANES													0	0,00%
FRAISSES							1			4			5	0,45%
GENILAC	1											1	2	0,18%
L'ETRAT			4			1		1	5	5			16	1,43%
L'HORME	3	1	2		2				8				16	1,43%
LA FOUILLOUSE	2	1	1			1		2	2	1	2		12	1,07%
LA GRAND CROIX			2			1			1	2	4	1	11	0,98%
LA RICAMARIE		1			1	1	2			3		1	3	0,27%
LA TALAUDIERE	7	1		1			2		2	1	5	3	22	1,97%
LA TERRASSE s/DORLAY			1					1					2	0,18%
LA TOUR EN JAREZ	2	1		1	1		1		1		1		8	0,72%
LA VALLA EN GIER			1										1	0,09%
LE CHAMBON Filles	3	1	2	3		2	2	1		3		2	19	1,70%
LORETTE	1							1	1	1			4	0,36%
MARCENOD													0	0,00%
RIVE DE GIER	1		2	1	1		1			1	1	1	9	0,81%
ROCHE LA MOLIERE	1	2	2	2	1	3	1	2	7	2		1	24	2,15%
SAINT CHAMOND	1	2	4	4	2	3	5	11	6	8	5	5	56	5,01%
SAINT CHRISTO EN JAREZ	1	1			1	2	2		3	1	3	1	15	1,34%
SAINT ETIENNE	53	35	52	65	52	38	60	32	81	55	64	56	643	57,56%
SAINT GENEST LERPT	3	1	1	2	1	2	1	1	4	2	4	2	24	2,15%
SAINT HEAND	1		1			2			2	2	1		9	0,81%
SAINT JEAN BONNEFDS	1		1		1	1	1		6	3	7	5	26	2,33%
SAINT JOSEPH	2		1	1	1	1	1		1	1	1	1	11	0,98%
SAINT MARTIN LA PLAINE	1		2	1				2	2			2	10	0,90%
SAINT PAUL EN CORNILLON						2			1	1			4	0,36%
SAINT PAUL EN JAREZ	2	2	1						1	1			7	0,63%
SAINT PRIEST EN JAREZ	2	2	2	2	2	5		2	3	2		2	24	2,15%
SAINT VICTOR									1	1	2	1	5	0,45%
SORBIERS	2	2	1	2	1	4	1		6	5	3	2	29	2,60%
TARTARAS													0	0,00%
UNIEUX	3	1	1	1				1	5	1	2	1	16	1,43%
VALFLEURY													0	0,00%
VILLARS	1	3	1	2	1		1	2	8	2	3	4	28	2,51%
Total SEM	99	60	93	92	73	74	86	63	160	110	112	95	1117	100,00%
VILLES HORS SEM	9	4	8	4	4	9	2	5	8	10	4	3	72	5,33%
total général	121	79	116	111	84	92	105	73	188	146	131	105	1351	100,00%

2018	STATISTIQUES ACCIDENTS : ratios aux 10 000 km								
	TRAMWAYS								
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	152 593	1	0,07	2	0,13	1	0,066	4	0,26
FEVRIER	133 194	4	0,30	1	0,08	0	0,000	5	0,38
MARS	157 406	2	0,13	0	0,00	0	0,000	2	0,13
AVRIL	115 416	3	0,26	2	0,17	1	0,087	6	0,52
MAI	124 921	2	0,16	2	0,16	1	0,080	5	0,40
JUIN	143 056	3	0,21	1	0,07	1	0,070	5	0,35
JUILLET	51 538	0	0,00	0	0,00	1	0,194	1	0,19
AOUT	67 415	1	0,15	0	0,00	0	0,000	1	0,15
SEPTEMBRE	148 347	6	0,40	1	0,07	0	0,000	7	0,47
OCTOBRE	150 776	1	0,07	4	0,27	0	0,000	5	0,33
NOVEMBRE	145 620	2	0,14	4	0,27	1	0,069	7	0,48
DECEMBRE	137 452	2	0,15	1	0,07	1	0,073	4	0,29
TOTAL ANNUEL 2018	1 527 734	27	0,18	18	0,12	7	0,05	52	0,34
TOTAL ANNUEL 2017	1 691 708	27	0,16	22	0,13	4	0,02	53	0,31
TOTAL ANNUEL 2016	1 710 324	34	0,20	16	0,09	2	0,01	52	0,30

2018	STATISTIQUES ACCIDENTS : ratios aux 10 000 km								
	AUTOBUS								
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	481 310	19	0,39	4	0,08	1	0,02	24	0,50
FEVRIER	416 289	13	0,31	6	0,14	1	0,02	20	0,48
MARS	515 084	9	0,17	2	0,04	0	0,00	11	0,21
AVRIL	428 599	21	0,49	5	0,12	0	0,00	26	0,61
MAI	453 928	13	0,29	2	0,04	0	0,00	15	0,33
JUIN	490 129	16	0,33	4	0,08	0	0,00	20	0,41
JUILLET	409 449	9	0,22	2	0,05	0	0,00	11	0,27
AOUT	333 236	10	0,30	2	0,06	0	0,00	12	0,36
SEPTEMBRE	468 176	18	0,38	5	0,11	1	0,02	24	0,51
OCTOBRE	478 884	19	0,40	5	0,10	0	0,00	24	0,50
NOVEMBRE	473 242	16	0,34	4	0,08	0	0,00	20	0,42
DECEMBRE	445 397	20	0,45	3	0,07	0	0,00	23	0,52
TOTAL ANNUEL 2018	5 393 723	183	0,34	44	0,08	3	0,01	230	0,43
TOTAL ANNUEL 2017	5 407 940	199	0,37	57	0,11	1	0,00	257	0,48
TOTAL ANNUEL 2016	5 378 622	154	0,29	32	0,06	3	0,01	189	0,35

2018	STATISTIQUES ACCIDENTS : ratios aux 10 000 km								
	TROLLEYS - BUS								
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	13 813	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
FEVRIER	5 494	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
MARS	10 012	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
AVRIL	8 338	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
MAI	11 836	0	0,00	1	0,84	0	0,00	1	0,84
JUIN	13 352	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
JUILLET	2 078	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
AOUT	0	0	#DIV/0!	0	0,00	0	0,00	0	0,00
SEPTEMBRE	14 184	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
OCTOBRE	8 962	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
NOVEMBRE	14 311	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
DECEMBRE	4 963	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
TOTAL ANNUEL 2018	107 343	0	0,00	1	0,09	0	0,00	1	0,09
TOTAL ANNUEL 2017	84 866	7	0,82	0	0,00	0	0,00	7	0,82
TOTAL ANNUEL 2016	114 476	4	0,35	1	0,09	0	0,00	5	0,44

2018	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	647 716	20	0,31	6	0,09	2	0,03	28	0,43
FEVRIER	554 977	17	0,31	7	0,13	1	0,02	25	0,45
MARS	682 502	11	0,16	2	0,03	0	0,00	13	0,19
AVRIL	552 353	24	0,43	7	0,13	1	0,02	32	0,58
MAI	590 685	15	0,25	5	0,08	1	0,02	21	0,36
JUIN	646 537	19	0,29	5	0,08	1	0,02	25	0,39
JUILLET	463 065	9	0,19	2	0,04	1	0,02	12	0,26
AOUT	400 651	11	0,27	2	0,05	0	0,00	13	0,32
SEPTEMBRE	630 707	24	0,38	6	0,10	1	0,02	31	0,49
OCTOBRE	638 622	20	0,31	9	0,14	0	0,00	29	0,45
NOVEMBRE	633 173	18	0,28	8	0,13	1	0,02	27	0,43
DECEMBRE	587 812	22	0,37	4	0,07	1	0,02	27	0,46
TOTAL ANNUEL 2018	7 028 800	210	0,30	63	0,09	10	0,01	283	0,40
TOTAL ANNUEL 2017	7 184 514	233	0,32	79	0,11	5	0,01	317	0,44
TOTAL ANNUEL 2016	7 203 422	192	0,27	49	0,07	5	0,01	246	0,34

VENTES DE TITRES en € H.T.

	annuel	
	2017	2018
	TITRES	
10 VOYAGES	3 806 591 €	3 755 482 €
1 VOYAGE 1H30	2 788 950 €	2 534 849 €
VOYAGES SOUPLESSE	564 575 €	536 302 €
AUTRES TITRES A DECOMPTE	289 027 €	413 660 €
ABONNEMENTS MENSUELS	1 308 256 €	1 288 048 €
ABONNEMENTS ANNUELS	6 410 723 €	6 620 449 €
AUTRES ABONNEMENTS	188 054 €	180 673 €
ECHANGES INTERMODAUX	734 844 €	686 715 €
TOTAL TITRES COMMERCIAUX	16 091 020 €	16 016 177 €
TREMLIN	167 456 €	158 534 €
SENIORS	330 966 €	333 408 €
CMU	891 998 €	944 786 €
TITRES SOCIAUX	1 390 420 €	1 436 729 €
FOURNITURES	128 386 €	139 898 €
REMBOURSEMENTS SUR LES TITRES	- 35 581 €	- 30 080 €
REMISES COMMERCIALES	- 5 555 €	- 4 198 €
TOTAL DIVERS	87 250 €	105 619 €
TOTAL	17 568 689 €	17 558 525 €

SOCIÉTÉ DE TRANSPORTS URBAINS DE L'AGGLOMÉRATION STÉPHANOISE

1, AV. PIERRE MENDES FRANCE

C.S 90055

42272 SAINT PRIEST EN JAREZ CEDEX

 N°Azur 0 810 342 342

WWW.RESEAU-STAS.FR

stas