



RAPPORT ANNUEL 2020

TRANSDEV



Réseau :  

Pour Roannais Agglomération



Rapport annuel 2020
du délégataire

SOMMAIRE

INTRODUCTION.....	4
LE RÉSEAU STAR* VU PAR LES MÉDIAS.....	7
CHRONOLOGIE.....	29
Le calendrier des faits marquants de l'année 2020.....	30
Suivi des avenants au contrat.....	31
Présentation du délégataire.....	32
CHAPITRE 1 : USAGE ET OFFRE.....	33
L'offre kilométrique.....	34
L'offre kilométrique déployée pour les lignes CITY, PERY et les navettes.....	34
Le suivi kilométrique du Transport Sur Réserve (TSR).....	36
Le suivi kilométrique du Transport pour Personnes à Mobilité Réduite (TPMR).....	37
La fréquentation du Réseau STAR*.....	38
Evolution de la fréquentation.....	39
Fréquentation du Réseau STAR* pour les lignes CITY 1, 2, 3, 4.....	41
Fréquentation du Réseau STAR* pour les lignes PERY 10, 11, 12, 13 et 15.....	43
Fréquentation des lignes de Transport Sur Réserve (TSR) au cours de l'année 2020.....	44
Fréquentation du service TPMR au cours de l'année 2020.....	47
La grille tarifaire.....	48
CHAPITRE 2 : EXPLOITATION.....	49
L'organisation fonctionnelle du délégataire.....	50
Les ressources humaines.....	50
Les emplois chez TRANSDEV Roanne, ventilés par CSP.....	54
Pyramide des âges chez TRANSDEV Roanne.....	55
Moyenne d'âge et ancienneté des collaborateurs de TRANSDEV.....	56
Intitulé des emplois chez TRANSDEV Roanne.....	57
L'absentéisme chez TRANSDEV Roanne.....	58
Les formations concernant les Agents de conduite.....	60
Les formations concernant les Agents de Maîtrise d'Exploitation.....	60
Les formations concernant les Agents de Maintenance.....	61
Les formations concernant les Agents administratifs.....	61
La formation concernant des Agents du Service Marketing.....	61
Les mouvements sociaux.....	62

Les alarmes sociales.....	63
La sécurité sur le Réseau.....	64
Les actes de vandalisme sur le Réseau STAR*	66
Les éléments techniques	67
La sinistralité matérielle.....	67
La sinistralité corporelle.....	68
Pannes et interventions sur le Réseau STAR*	71
L'engagement FACE ou l'intégration de la Qualité et la Sécurité au sein de TRANSDEV Roanne	73
Notre exigence qualité et sécurité sein de TRANSDEV Roanne.....	73
Les tableaux de bord internes à TRANSDEV Roanne	75
Mesures de critères de qualité	76
Infractions et fraudes.....	78
Les sous-traitances.....	79
La sous-traitance confiée à AUTOCARS PLANCHE – GROUPE KEOLIS.....	79
La sous-traitance confiée à CARS ROANNAIS – GROUPE KEOLIS.....	80
La sous-traitance confiée à AUTOCARS BIERCE	80
La sous-traitance confiée à AQUILON – GROUPE TRASARC	80
La sous-traitance confiée à TRANSDEV RAI/RNA – GROUPE TRANSDEV.....	81
Les autres sous-traitances	81
CHAPITRE 3 : ACTIONS MARKETING	82
L'information des voyageurs	83
Le site Internet.....	83
Les documents d'information.....	84
L'information sur les réseaux sociaux.....	92
L'information dans les bus et aux points d'arrêt	93
Les vidéos.....	97
Les campagnes de mailing	98
La signalétique	104
Les actions de promotions du Réseau	105
Notre participation à l'animation de vie locale	107
Le suivi des réclamations	125
CHAPITRE 4 : LES COMPTES DE RÉSULTAT.....	127
Tarifcation	128
Evolution de la grille tarifaire.....	128
Les compensations.....	129

Les recettes	130
Récapitulatif de l'année 2020	133
Les ventes	134
Suivi des ventes de titres oblitérés	134
Suivi des ventes d'abonnements mensuels	135
Suivi des ventes d'abonnements annuels	136
Répartition des recettes par titre	137
Les comptes de résultat	138
Ventilation des charges pour l'année 2020	140
Les Commissaires aux Comptes	141
Les pénalités	141
Etat de la sous-traitance	141
Contribution et compensation forfaitaire	142
L'inventaire des biens	143
LES ANNEXES	144

TRANSDEV ROANNE – Réseau STAR

INTRODUCTION



Roannais Agglomération organise les transports en commun urbains et non-urbains sur son territoire. Par délégation de service public, la société TRANSDEV Roanne assure la gestion du réseau de transports en commun de l'agglomération, appelé STAR (Service de Transport de l'Agglomération Roannaise).



LIENS UTILES

<https://www.bus-star.com/>

<https://www.transdev.com/fr/>

TRANSDEV Roanne est une filiale à 100% de TRANSDEV.



TRANSDEV Roanne peut compter sur trois piliers organisationnels forts à savoir : son équipe locale, l'équipe régionale (Auvergne – Rhône Alpes) et l'équipe nationale au niveau du Groupe.

TRANSDEV, THE MOBILITY COMPANY

En tant qu'opérateur et intégrateur global de mobilités, chaque jour nous voulons vous permettre de vous déplacer plus librement.

Nous sommes fiers de faire voyager 11 millions de personnes au quotidien grâce à des services de transport efficaces, simples et respectueux de l'environnement, qui connectent les individus et les communautés. Notre approche s'ancre dans une collaboration durable avec les collectivités et les entreprises, et dans la recherche constante des solutions de mobilité les plus sûres et innovantes.

Transdev, ce sont des femmes et des hommes au service des autres, avec un métier : la mobilité.

Richard GAUTHIER

Directeur de Transdev Roanne



L'année 2020 avait bien débuté et la fréquentation du Réseau était en hausse de +5% en janvier et de +14% en février.

La fréquentation du Transport Sur Réservation (TSR) avait évolué de +4% en janvier et de +27% en février.

Et si l'on regarde la fréquentation du TPMR, la progression était de +18% en janvier et de +27% en février.

Le 12 mars 2020, le Président de la République annonçait l'entrée de la population en confinement.

Depuis cette date, le Réseau Star* a été fortement impacté, voyant sa fréquentation annuelle évoluer de -34% sur l'année 2020.

Au travers de la lecture de ce rapport, vous trouverez les différentes évolutions tant en termes de fréquentation que de recettes.

L'entreprise s'est rapidement transformée afin de s'adapter à plusieurs reprises à l'évolution de la crise sanitaire.

L'occasion de saluer les performances des équipes de TRANSDEV mobilisées pour remplir la mission de service public que nous a confié Roannais Agglomération.

Nous vous souhaitons une bonne lecture de ce rapport.

TRANSDEV ROANNE – Réseau STAR

LE RÉSEAU STAR* VU PAR LES MÉDIAS



Janvier

29 Janvier 2020

29/01/2020

ACTU | Grand Roanne

ROANNE Tourisme Demandez le programme des visites guidées de Roanne 2020

De notre correspondant Alexandre PETETOT



Le nouveau programme annuel de visites guidées de Roanne était dévoilé à l'office de tourisme de Roannais agglomération, présidé par Raymonde Brette (au centre). Photo Progrès /Alexandre PETETOT

Il suscite une grosse attente de la part de certains usagers impatientes, mais le voilà désormais finalisé. Le second programme annuel de visites guidées de Roanne concocté par l'office de tourisme a pris forme. L'an passé étaient proposées 15 visites spécifiques qui séduisaient au total 340 participants. « Sur certaines visites, il y avait un tiers voire la moitié des gens qui étaient extérieurs au Roannais. Les

29/01/2020

sculptures du centre-ville et le cimetière Saint-Claude sont des thèmes qui ont connu un gros succès », explique Catherine Duchamp, animatrice et inspiratrice des visites. Cette année, l'office en proposera une de plus, avec 8 en bus et autant à pied.

• Deux visites adaptées aux personnes malvoyantes et malentendantes

Pour la première fois, les personnes malentendantes et malvoyantes pourront bénéficier de deux visites entièrement pensées pour elles et réservées à leur intention, avec explications en français comme en langue des signes. Il s'agira du « Roanne Star Tour » du jeudi 19 mars (circuit complet malvoyants en bus) et d'une balade à pied au centre ancien vendredi 29 mai. Les autres nouveautés seront une visite « Roanne, terre de sports » à pied au départ du Nauticum et autour des équipements sportifs (le 20 mars à 14 heures), une « balade entre clochers et chapelles » à la découverte du patrimoine bâti religieux (samedi 18 avril à 9 h 30, en bus), un tour riorgeois « Riorges, patrimoine entre parcs et paysages » en suivant à pied le Renaison jusqu'au parc Beaulieu et la plaine de la Rivoire (12 juin à 14 heures), « C'est l'heure de la rentrée » en direction des écoles, collèges, lycées jusqu'à l'université (samedi 5 septembre à 9 h 30, en bus) et « Ambiance de fête » autour des cinémas, des anciennes salles de spectacle et des illuminations de Noël le 18 décembre à 17 heures, en bus. Seront enfin de retour les visites dédiées au passé industriel, au fleuve Loire, aux sculptures, au passé gallo-romain, aux façades ou encore au cimetière Saint-Claude. Les inscriptions ne seront possibles que sur place, à l'office de tourisme de Roannais agglomération.

about:blank

29/01/2020

Office de tourisme de Roannais agglomération : place Maréchal de Lattre de Tassigny Tél. 04.77.71.51.77. E-mail :

ot@leroannais.com. Site web : www.leroannais.com. Tarif des visites : 5 euros. Inscriptions obligatoires sur place, à l'office.

Horaires : de 14 à 17 heures le lundi et de 9 h 30 à 17 heures du mardi au samedi (entre le 1^{er} novembre et le 31 mars) ou de 14 à 18 heures le lundi et de 9 h 30 à 18 heures du mardi au samedi, entre le 1^{er} avril et le 31 octobre. Se présenter 15 minutes avant l'heure pour les visites, qui durent environ 2 heures.

30/01/2020

30 Janvier 2020

18 **ACTU GRAND ROANNE**

Jeudi 30 janvier 2020

ROANNAIS AGGLOMERATION Mobilité

Le service des transports publics sera renforcé dès 2021

Mardi soir, lors du conseil communautaire, les élus ont lancé le processus pour élaborer un nouveau contrat d'exploitation des transports publics dès 2021. La convention actuelle arrive en effet à échéance au 31 décembre 2020.

Les conseillers communautaires l'ont décidé mardi soir. Un appel d'offres sera lancé prochainement visant à renouveler l'exploitation du service des transports de l'agglomération roannaise (Star).

Actuellement, une délégation de service public dont le contrat est détenu par la Transdev, prend en charge la gestion du réseau. Mais voilà, le contrat d'une durée de six ans, prolongé d'un an, prendra fin au 31 décembre 2020.

Une flotte de bus électriques

À l'unanimité, les élus ont choisi de conserver un mode de gestion identique pour la nouvelle convention qui sera effective dès le 1^{er} janvier 2021 et s'étalera sur dix ans. Quel que soit le délégataire



Le contrat actuel avec Transdev prendra fin au 31 décembre 2020. Photo illustration Progrès/Ch. L. CHAMBON

désigné, une offre de base sera proposée dans le cahier des charges.

Il s'agira ainsi de reprendre à minima le niveau de desserte existant ; et de remplacer les autobus thermiques par une flotte électrique qui se fera sur trois ans : 2023, 2025 et 2026. Lors du conseil communautaire de nouvelles op-

tions ont été évoquées (lire ci-contre) mais ne sont en aucun cas définitives tant que le délégataire n'a pas été choisi. « Certaines seront conservées, d'autres pourront être révoquées et remplacées », précise Jean-Luc Chervin, élu en charge des transports. D'ailleurs Yves Nicolin l'a bien précisé, le choix du délégataire se

fera lors d'un prochain conseil communautaire.

Les négociations se dérouleront ensuite après l'été pour une mise en service dès 2021. À noter que sur la décennie, environ 90 millions d'euros seront investis pour développer le réseau des transports publics.

E. S.

CE QUI POURRAIT CHANGER

Le service de transport actuel

- 4 lignes city
- 6 lignes Péry
- 3 lignes Proxy
- Un service dédié aux personnes à mobilité réduite.
- Un service Galaxy en fonction très tôt le matin et tard le soir.
- Un service Flexy pour des dessertes vers les zones industrielles et les zones commerciales.

Ce qui a été proposé

- Un renfort de la ligne 3 lors des heures de pointe du matin.
- Un déploiement du service de location des vélos à assistance électrique.
- Un renfort de la desserte périurbaine.
- Une extension du service de transports pour les personnes à mobilité réduite dans l'ensemble de l'agglomération.
- Une intégration des services de transport scolaire au contrat à partir de 2022.

Février

07 Février 2020

07/02/2020

ACTU | Grand Roanne

ROANNE Déplacements

Le Gouvernail, une invention pour orienter les piétons



Richard Gauthier, directeur de Transdev-Roanne, Sandrine De-Boras, responsable innovation de Transdev-France, et Sébastien Noll, directeur-associé de la start-up créatrice du Gouvernail (de gauche à droite). Photo Progrès /Mathieu GUICHARD

Depuis ce jeudi, Le Gouvernail, un nouveau mobilier urbain à taille humaine, anime le parvis de la gare, et ce pour une durée-test de deux mois. Son objectif est d'orienter les piétons vers les différentes solutions de mobilité dans le secteur.

Cette invention, 100 % mécanique, écologique et low-tech, est très simple à utiliser. Un cadran rotatif intègre un plan, le piéton place sa destination devant lui et l'itinéraire devient facile à mémoriser. Toutes les offres de modalité présentes autour de la gare y figurent.

Transdev, opérateur des transports en commun de Roannais-Agglomération, a déjà déployé ce service d'orientation, inventé par la start-up lyonnaise v00g, à Avignon.

Le Gouvernail sera installé à la mi-février à Saint-Etienne, le groupe souhaitant dès à présent en tester la pertinence pour Roanne et ses visiteurs.

aggloroanne.fr

URL :http://www.aggloroanne.fr/

PAYS :France

TYPE :Web Régional et Local



► 7 février 2020 - 14:03

> Version en ligne

Un gouvernail en test sur le parvis de la gare de Roanne



Transport, Roannais Agglomération, Ville de Roanne Jeudi 6 février, Transdev a inauguré le Gouvernail, un nouveau mobilier urbain à taille humaine pour orienter les piétons, installé sur le parvis de la gare de Roanne pour une durée de 2 mois. En présence de R. Gauthier, directeur de Transdev-Roanne, S. De-Boras, responsable innovation de Transdev-France et S. Noll, directeur associé de la start-up lyonnaise créatrice du Gouvernail, cette invention 100% mécanique, écologique et low-tech a été implantée en avant-première à Roanne.

NOUVEAU : UN GOUVERNAIL POUR ORIENTER LES ROANNAIS

Depuis début février, la Star teste le Gouvernail, un nouveau mobilier qui aide les piétons à s'orienter. Elle s'appuie sur les compétences de Transdev, son opérateur et de la start-up lyonnaise v00g qui a inventé le Gouvernail.

SUR LE PARVIS DE LA GARE DE ROANNE

C'est donc un nouveau mobilier urbain à taille humaine qui anime le parvis de la gare de Roanne, cours de la République. Le Gouvernail oriente les piétons vers les différentes solutions de mobilité disponibles dans le secteur. Un véritable outil pour favoriser la multimodalité !

Le pôle multimodal comprend en effet la gare ferroviaire, la gare routière, des lignes de bus urbaines et interurbaines, des taxis...

UNE INVENTION ÉCOLOGIQUE, SIMPLE D'UTILISATION

Cette invention 100 % mécanique, écologique, low-tech et simple d'utilisation veut révolutionner l'orientation des piétons. Indépendant, le Gouvernail n'a besoin ni d'énergie, ni de maintenance. Il est disponible 24h/24h. Son principe est simple : un cadran rotatif qui intègre un plan indique et oriente vers les solutions de mobilité et points d'intérêts dans un rayon de 350 m. En tournant avec Le Gouvernail, le piéton place sa destination recherchée physiquement devant lui et l'itinéraire devient facile à mémoriser.



UNE BELLE RICHESSE D'INFORMATIONS

Une richesse d'informations et une infaillibilité que les autres outils classiques ou numériques n'offrent pas. Toutes les offres de mobilité présentes autour de la gare y figurent, y compris les plus récentes comme les lignes Galaxy (pour se déplacer tôt ou tard).

ROANNE VILLE TEST

Orienter le piéton et le mettre face à sa destination finale, voilà la promesse du Gouvernail. Bien plus qu'un mobilier d'orientation, le Gouvernail se révèle être un véritable outil de valorisation du territoire. Transdev, la Star et Roannais Agglomération l'ont bien compris. Offre de mobilités, offres culturelle et touristique, points d'intérêts : ils ont choisi le parvis de la gare de Roanne pour installer le Gouvernail. Le Groupe souhaite en tester sa pertinence pour Roanne et ses visiteurs.

Un test grandeur nature pour étudier un éventuel déploiement dans l'agglomération...

28/02/2020

28 Février 2020

18 ACTU GRAND ROANNE

Vendredi 28 février 2020

ROANNE
Setic : période d'observation prolongée



Setic placée en redressement. Photo Progrès/Kévin TRIET

Mercredi, la situation de l'entreprise Setic était examinée par le tribunal de commerce de Roanne qui a prolongé sa période d'observation. L'affaire sera rappelée le 25 mars et un nouveau délai limite de dépôt des offres a été fixé au 9 mars pour permettre aux trois sociétés intéressées par une reprise de Setic de peaufiner leur dossier. La société Setic, spécialisée dans la fabrication de machines de torsion de câbles, a été placée en redressement judiciaire le 28 août 2019 à cause de problèmes de trésorerie et aux difficultés du groupe italien auquel elle appartient. Elle emploie une centaine de salariés dont une soixantaine à Roanne et une quarantaine à Saint-Thibault-des-Vignes (Seine-et-Marne). Depuis le placement en redressement judiciaire, quasiment aucune nouvelle commande n'aurait été prise selon des salariés qui s'inquiètent pour l'avenir du site. Ils honorent encore quelques commandes anciennes mais estiment qu'ils devraient être proches du chômage technique quand l'affaire sera rappelée au tribunal de Roanne.

ROANNE Économie

Forum Jobs d'été à l'espace congrès de Roanne



Mme Lapalus (au centre), adjointe en charge de la jeunesse, et les organisateurs du forum jobs d'été. Photo Progrès/Nichel CHEVIGNON

Mercredi de 13 h 30 à 17 h 30 à l'espace congrès, pour sa 7^e édition, le Bureau d'information jeunesse (Bij) de la ville de Roanne a organisé un forum Jobs d'été en partenariat avec Roannais Agglomération, espace 2M et le pôle emploi.

À la mi-journée, 633 jeunes avaient parcouru les stands

Les jeunes à partir de 16 ans ont eu accès aux stands d'informations et à partir de 18 ans ont pu rencontrer les employeurs et job dating. Ce forum a pour but de faciliter l'accès à l'emploi saisonnier des jeunes en optimisant leurs candidatures, répondre lo-

calement aux besoins des employeurs publics, privés et associatifs, améliorer les connaissances des jeunes sur le marché du travail des dispositifs existants, du tissu économique local des sites et réseaux ressources.

Dans divers secteurs de l'économie et en présence des représentants des armées de terre, mer et air, et gendarmeries, trente-quatre employeurs ont répondu présents, soit 10% de plus qu'en 2019.

À la mi-journée, 633 jeunes avaient parcouru les stands témoignant de l'intérêt de cette manifestation.

Bij : 4, rue Fontenille ; 04.77.72.70.63.

expo terrier carrelages
roanne • paray • grenoble • volon

618, route de Vernay
COMMELLE-VERNAY
04 77 67 58 22
www.terrier-carrelages.com

ROANNE Solidarité

Quand la Chorale de Roanne et la Star récoltent des chaussures

La Chorale de Roanne et la Star (Société de transport de l'agglomération roannaise) ont récolté et remis les chaussures de basket et running pour l'association Share of Shoes.

Un point de dépôt est disponible dans le hall d'entrée de la Halle Vacheresse à tous les matchs

« Nous avons fait des récoltes en interne, puis auprès de nos clients », explique Sonia Zarzah et Coralie Maëchul du service marketing de la Star. De nombreuses paires ont pu être récoltées avant d'être remise à l'association qui les mettra ensuite à disposition des joueurs des pays d'Afrique.

« L'association est souvent sollicitée par les académies africaines ou la FIBA Afrique afin de leur fournir des chaussures », explique Sandrine Debruyker, à l'initiative de la récolte à la Chorale de Roanne, avant de poursuivre : « Cela permet aux chaussures de connaître une deuxième vie, et que ceux qui ne peuvent se permettre d'avoir des chaussures d'en avoir ».



Les joueurs Choraliens ont participé à cette remise des chaussures avec Sonia Zarzah (Star) et Sandrine Debruyker (Chorale de Roanne). Photo Progrès/Hugo PLATHEY

À noter qu'un point de dépôt est disponible dans le hall d'entrée de la Halle Vacheresse à tous les matchs.

Hugo PLATHEY

04/09-01

28/02/2020

ACTU | Grand Roanne

ROANNE Solidarité
Quand la Chorale de Roanne et la Star récoltent des chaussures

Hugo PLATHEY



Les joueurs Choraliens ont participé à cette remise des chaussures avec Sonia Zarzah (Star) et Sandrine Debruyker (Chorale de Roanne). Photo Progrès /Hugo PLATHEY

La Chorale de Roanne et la Star (Société de transport de l'agglomération roannaise) ont récolté et remis les chaussures de basket et running pour l'association Share of Shoes.

28/02/2020

« Nous avons fait des récoltes en interne, puis auprès de nos clients », expliquent Sonia Zarzah et Coralie Maréchal du service marketing de la Star. De nombreuses paires ont pu être récoltées avant d'être remise à l'association qui les mettra ensuite à disposition des joueuses des pays d'Afrique.

« L'association est souvent sollicitée par les académies africaines ou la FIBA Afrique afin de leur fournir des chaussures », explique Sandrine Debruyker, à l'initiative de la récolte à la Chorale de Roanne, avant de poursuivre : « Cela permet aux chaussures de connaître une deuxième vie, et que ceux qui ne peuvent se permettre d'avoir des chaussures d'en avoir ».

À noter qu'un point de dépôt est disponible dans le hall d'entrée de la Halle Vacheresse à tous les matchs.

Mars

9 Mars 2020

09/03/2020

Dimanche 8 mars 2020 19

COMMUNES #24

Communes cherchant des solutions aux problématiques de vie quotidienne.



Une femme au volant d'un bus, « c'est entré dans les mœurs »

Eufémia De Oliveira est de ces femmes qui exercent un métier jusqu'ici réservé aux hommes. Mère de trois enfants, Eufémia, âgée de 48 ans, est conductrice de bus à la STAR (Service des transports de l'agglomération roannaise) depuis octobre 2017. Rencontre.

Quel est votre parcours professionnel ?

« Après avoir travaillé comme secrétaire dans une école du Vaucluse, je suis revenue à Roanne pour des raisons familiales, où j'ai exercé différents métiers. Dans le cadre de ma reconversion professionnelle avec Pôle Emploi, je voulais passer le permis poids lourd, finalement je me suis orientée vers une formation de conductrice de transport en commun. Pour une femme, les conseillers m'ont expliqué que les perspectives d'embauche dans le transport collectif de personnes étaient bien meilleures que dans le secteur du transport de marchandises. Après avoir obtenu mon permis, j'ai postulé à la STAR (Service des transports de l'agglomération roannaise). »

« Sur 65 conducteurs, nous sommes 15 femmes »

Pourquoi ce choix de métier ?

« J'aime conduire et j'ai toujours été attiré par les véhicules de gros gabarits. D'ailleurs, je préfère conduire le bus que ma voiture. Ce métier est à la portée de toutes les personnes motivées et ça vaut le coup de sauter le pas. En contact permanent avec les



Eufémia De Oliveira est conductrice de bus à la STAR, un métier auparavant exclusivement masculin. Photo: Pringle/Marie-Laure LACARELLE

usagers, j'aime le côté humain et relationnel de mon travail qui demande également de la patience et de l'écoute avec de la poignée. Entre ma formation et mon travail à la STAR, j'ai pu expérimenter les différentes activités de ce métier comme le transport scolaire, urbain ou interurbain. »

Comment se sont passées la formation et l'intégration ?

« La formation théorique s'est déroulée à Saint-Étienne et la pratique chez Guillermin Autocars, à Saint-Symphorien-de-Lay, où j'ai beaucoup appris. Tout comme à la STAR, j'ai été tout de suite bien acceptée. Tous mes collègues, femmes et hommes, m'ont aidé à m'intégrer à l'équipe. La présence d'une femme au volant d'un bus est maintenant entrée dans les mœurs, sur soixante-cinq

conducteurs, nous sommes quinze femmes. J'exerce un métier qui me plaît dans une bonne ambiance. Je ne fais pas que conduire des personnes, j'assure également une mission d'accueil et d'information auprès des voyageurs que je transporte, c'est une partie très importante de mon travail. »

De notre correspondante, Marie-Laure LACARELLE

Avril

08 Avril 2020

08/04/2020

28 ACTU GRAND ROANNE

Mercredi 8 avril 2020

ROANNE Transports

« On est dans l'accompagnement pour rassurer nos chauffeurs »

Les transports urbains de l'agglomération roannaise tournent au ralenti durant cette crise sanitaire. Une attention toute particulière est apportée à la sécurité des chauffeurs.

Depuis le début du confinement, les services des transports urbains de Roannais agglomération (Star) sont passés en mode « dégradé ». « Le réseau tourne à 35 %, c'est-à-dire à un rythme encore moins élevé que durant les vacances estivales. Par exemple, sur les lignes 1, 2 et 3, les plus fréquentées habituellement, les bus passent toutes les cinquante minutes, au lieu de trois fois par heure. On a fixé ce cadencement en liaison avec Roannais agglomération pour assurer une offre qui se limite aux déplacements essentiels comme le prévoit le gouvernement », explique le directeur de la Star, Richard

Gauthier. « On a tout au plus une dizaine de personnes dans chaque véhicule aux heures de pointe le plus souvent quand les personnes qui rentrent du travail croisent celles qui vont faire leurs courses. »

Les bus sont entièrement désinfectés tous les soirs

Ainsi, 16 personnes travaillent sur le réseau quotidiennement, au lieu d'une quarantaine habituellement. « Comme on a besoin de moins de monde pour conduire nos bus, les chauffeurs alternent période de travail et de chômage partiel. Personne n'a fait jouer son droit de retrait », affirme le directeur qui salue le travail et l'engagement du personnel en cette période inédite.

Des mesures de sécurité drastiques ont été prises pour protéger les chauffeurs « qui sont en première ligne ».

Depuis le début du confinement, l'accès et la sortie du bus se fait par la porte centrale et il est impossible d'approcher le poste de conduite.

La vente de titres de transport est donc impossible et la circulation sur le réseau de la Star est donc gratuite depuis le 17 mars. « Les bus sont entièrement désinfectés tous les soirs par une entreprise spécialisée au sein de nos ateliers. Et les postes de pilotage de chaque changement de chauffeur.

Les véhicules de service, les toilettes aux terminus de chaque ligne et les locaux communs sont désinfectés quotidiennement. Ils ont également des lingettes désinfectantes et des flacons de gel à disposition.

Mais au-delà de ces mesures sanitaires, la Star a également mis en place toute une procédure d'accompagnement pour ses chauffeurs. « Des agents



Le réseau bus de la Star a adapté son offre depuis le début de la crise sanitaire en réduisant le cadencement de ses bus. Photo Progrès/DR

de maîtrise, ou moi-même, sommes présents du premier au dernier tour. On va prendre de leurs nouvelles, savoir si tout s'est bien passé. C'est normal de les accompagner en cette période difficile où ils peuvent parfois avoir des

craintes en raison de la présence dans les bus d'individus qui n'ont rien à y faire. C'est pourquoi, on a demandé à la police municipale d'effectuer des contrôles », souligne encore le directeur de la Star.

Max CHAPUIS

08/04/2020

ACTU | Grand Roanne

ROANNE Transports

« On est dans l'accompagnement pour rassurer nos chauffeurs »

Max CHAPUIS



Le réseau bus de la Star a adapté son offre depuis le début de la crise sanitaire en réduisant le cadencement de ses bus. Photo Progrès /DR

Les transports urbains de l'agglomération roannaise tournent au ralenti durant cette crise sanitaire. Une attention toute particulière est apportée à la sécurité des chauffeurs.

Depuis le début du confinement, les services des transports urbains de Roannais agglomération (Star) sont passés en mode « dégradé ». « Le réseau tourne à 35 %, c'est-à-dire à un rythme encore moins élevé que durant les vacances estivales. Par exemple, sur les lignes 1, 2 et 3, les plus fréquentées habituellement, les bus passent toutes les

cinquante minutes, au lieu de trois fois par heure. On a fixé ce cadencement en liaison avec Roannais agglomération pour assurer une offre qui se limite aux déplacements essentiels comme le prévoit le gouvernement », explique le directeur de la Star, Richard Gauthier. « On a tout au plus une dizaine de personnes dans chaque véhicule aux heures de pointe le plus souvent quand les personnes qui rentrent du travail croisent celles qui vont faire leurs courses. »

Ainsi, 16 personnes travaillent sur le réseau quotidiennement, au lieu d'une quarantaine habituellement. « Comme on a besoin de moins de monde pour conduire nos bus, les chauffeurs alternent période de travail et de chômage partiel. Personne n'a fait jouer son droit de retrait », affirme le directeur qui salue le travail et l'engagement du personnel en cette période inédite.

Des mesures de sécurité drastiques ont été prises pour protéger les chauffeurs « qui sont en première ligne ».

Depuis le début du confinement, l'accès et la sortie du bus se fait par la porte centrale et il est impossible d'approcher le poste de conduite.

La vente de titres de transport est donc impossible et la circulation sur le réseau de la Star est donc gratuite depuis le 17 mars. « Les bus sont entièrement désinfectés tous les soirs par une entreprise spécialisée au sein de nos ateliers. Et les postes de pilotage le sont également à chaque changement de chauffeur. Les véhicules de service, les toilettes aux terminus de chaque ligne et les locaux communs sont désinfectés quotidiennement. Ils ont également des lingettes désinfectantes et des flacons de gel à disposition

08/04/2020

Mais au-delà de ces mesures sanitaires, la Star a également mis en place toute une procédure d'accompagnement pour ses chauffeurs. « Des agents de maîtrise, ou moi-même, sommes présents du premier au dernier tour. On va prendre de leurs nouvelles, savoir si tout s'est bien passé. C'est normal de les accompagner en cette période difficile où ils peuvent parfois avoir des craintes en raison de la présence dans les bus d'individus qui n'ont rien à y faire. C'est pourquoi, on a demandé à la police municipale d'effectuer des contrôles », souligne encore le directeur de la Star.



À l'arrivée d'un bus, les personnels protégés suivent un protocole de nettoyage précis. Balayage, nettoyage des sols, dépoussiérage et ensuite vient la désinfection. Photo Progrès /DR

08/04/2020

about:blank



Depuis le début de la crise, la montée par la porte avant des bus n'est plus autorisée. Seules les portes du milieu et à l'arrière sont accessibles au public. Photo Progrès /DR



Le temps de nettoyage habituel d'un bus a doublé, passant de 20 à 40 minutes pour une désinfection complète. Les postes de conduite sont particulièrement ciblés. Photo Progrès /DR

08/04/2020

about:blank



Toutes les surfaces de contact sont désinfectées chaque soir, afin de protéger les usagers des bus. Photo Progrès /DR

TRANSPORTS ■ Malgré les mesures de protection prises par la Star

L'angoisse du chauffeur de bus

Les dispositions de la direction ne suffisent pas à estomper totalement l'appréhension de la contagion chez les conducteurs.

Ludovic Daim

Il exerce l'un de ces métiers que l'on se surprend à redécouvrir essentiels. Au volant d'un SC10, d'un R312 ou d'un GX327, André(*), l'un des chauffeurs vétérans de la Star, a parcouru des millions de kilomètres à travers les rues de l'agglomération, endurant les bouchons, les coups de klaxon, les coups de tension, mais il avoue qu'il monte désormais dans son bus avec une certaine appréhension de la contagion. « On y pense tous un peu forcément. »

« On y pense tous un peu forcément »

Certes, la direction a fourni du gel hydroalcoolique, des lingettes désinfectantes. « Mais pas encore de masques ». Le poste



DISTANCIATION. Le premier rang de sièges a été neutralisé pour protéger les conducteurs.

de conduite est désinfecté avant chaque prise de service le matin et avant chaque relève de l'après-midi par la société Alizée qui traite aussi intégralement chaque bus au retour au dépôt rue de Mâtel, le soir. L'organisation du travail a été revue afin de moins exposer les conducteurs, de s'adapter à l'absence de ceux qui sont contraints de rester chez eux pour garder leurs enfants. Les voyageurs doivent monter par les portes du milieu et ne peuvent s'ap-

procher à moins d'1,50 m du chauffeur, le premier rang de sièges se trouvant derrière lui ayant été neutralisé. Mais quand même. « Les gens respectent globalement bien les consignes, explique André. Ils montent et vont s'asseoir en respectant les distances. Mais comme les services sont actuellement gratuits afin que nous évitions les contacts en vendant les tickets ou en contrôlant les cartes d'abonnement, nous voyons beaucoup de nou-

veaux clients qui viennent jusqu'à nous pour nous demander des horaires par exemple. » Les quatre principales lignes de la Star restent relativement fréquentées malgré le confinement. Notamment la 2 qui, des Tuileries à Riorges en passant par l'Hôtel-de-Ville, dessert les principales grandes surfaces roanaises.

Le sentiment d'être « vraiment utiles »

« Les clients utilisent beaucoup le bus pour aller faire leurs courses et c'est là qu'on voit qu'on est vraiment utiles pendant cette période », avoue André qui attend de nouvelles avancées en matière de protection de la réunion du Comité social et économique programmée ce jeudi 16 avril. « Comme l'installation de plexiglass autour du poste de conduite » qui prendrait encore plus de sens avec la levée partielle du confinement annoncée pour le 11 mai et le retour des salariés, des écoliers, des collégiens et des lycéens dans les bus. ■

(*) Prénom d'emprunt

La Star s'organise pour faire face à la crise

Pendant le confinement, le réseau de transport en commun de l'Agglomération fonctionne, mais il a dû s'adapter aux exigences sanitaires et à la baisse du trafic.

Avec une fréquentation de ses bus tombée à 8 %, la Star indique avoir adapté son offre de services à 40 % de ce qu'elle est en temps normal.

Durant la crise sanitaire, le réseau est accessible sans titre de transport

Les lignes City, les plus utilisées, sont passées de 80 courses par jour à 28 et le cadencement à 50 minutes au lieu de 20. Les lignes Péry (12 à 15), assurent une desserte le samedi seulement et les trajets 10 et 11 sont en réservation avec pas plus de deux usagers embarqués. « Tout est mis en œuvre pour permettre aux personnes de se rendre sur leur lieu de travail », assure Richard Gautier, le directeur de la Star.

Durant la crise sanitaire,



STAR. Les agents de la Star assurent le maintien du service public.

le réseau est accessible sans titre de transport à tous les usagers. Pour ce qui est des abonnés, aucun prélèvement bancaire n'a été effectué en avril et une réflexion est en cours avec Roannais agglomération pour les échéances qui ont été réglées en mars.

En matière de sécurité, à bord des véhicules, la montée par les portes avant est condamnée pour maintenir une distanciation avec les conducteurs. Lesquels sont équipés de lingettes et de gel hydroalcoolique. Par ailleurs, par-

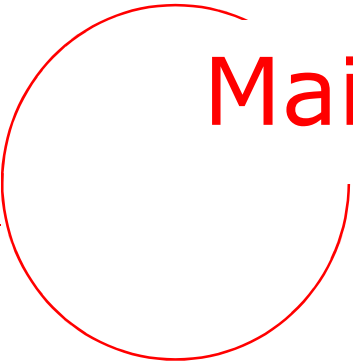
tout le rappel des gestes barrière est affiché et les bus sont désinfectés tous les soirs. Richard Gautier, tient à ce propos à saluer la motivation de ses équipes sur le terrain, qui permettent le maintien du service public.

Comment sera géré le retour à la normale du trafic ? Et qui prendra en charge l'impact financier de la situation ? La réponse appartiendra à la fois à la Star et à sa maison mère, Transdev, ainsi qu'à la direction des transports de l'Agglomération. ■

J.-M. P.



INTERDIT. La montée à bord des bus par l'avant est interdite durant la crise sanitaire, afin de limiter les contacts entre les usagers et les chauffeurs.



14 Mai 2020

14/05/2020

ACTU | Grand Roanne

ROANNE Transports

Prévention et sécurité dans les bus de la Star

Pauline MORETON



Des affiches rappellent aux voyageurs les consignes sanitaires à respecter. Photo Progrès /

Les passagers n'étaient pas très nombreux dans les bus en ce début de semaine. Les transports de l'agglomération roannaise ont pourtant tout mis en œuvre pour garantir au mieux leur sécurité : port

du masque obligatoire ou encore places limitées.

Il est 10 h 45, mardi, place de l'Hôtel-de-Ville. Les Roannais ne se bousculent pas pour prendre le bus. À bord de la ligne 3 en direction de Mayollet, la rame reste clairsemée. Pour ne pas dire vide pendant quelques arrêts. Les personnes à bord sont des habitués et reviennent pour la plupart de leurs courses. Pour les voyageurs d'un jour, la situation se veut plus compliquée. Les yeux rivés sur l'affichage, Hélène ne prend pas souvent les transports en commun. « C'est bizarre de voir toutes ses inscriptions et que de nombreux sièges soient inutilisés », constate-t-elle étonnée.

Depuis lundi 11 mai, le Service des transports de l'agglomération roannaise (Star) s'affaire. Rien n'a été laissé au hasard pour ce déconfinement progressif. « Nous avons équipé nos conducteurs de masques chirurgicaux de type 1. Désormais, les passagers montent uniquement par les portes de l'arrière pour protéger le chauffeur. Aussi, tout ce que l'usager peut toucher est désinfecté chaque soir », détaille Richard Gauthier, directeur du réseau Star. Des vitres anti-agression seront également installées dans les prochains jours pour protéger le personnel.

Mais ce n'est pas tout. Deux agents, postés place de l'Hôtel-de-Ville, aident les habitants du Roannais avec ces nouvelles mesures. Ils rappellent les consignes : port du masque obligatoire et distanciation sociale. Des emplacements ont été notifiés à cet effet à l'intérieur de chaque bus.

Une équipe mobile a été mise en place. Cette dernière peut également se déplacer si un conducteur appelle pour signaler un comportement inapproprié et/ou une perturbation durant le trajet. Lundi, elle a dû intervenir à l'arrêt de bus du Leclerc, à Riorges, car le nombre de passagers était supérieur aux 15 places disponibles. « Nous sommes dans une phase de pédagogie et de prévention. Nous ne sommes pas encore dans la verbalisation », précise Richard Gauthier. Avant de conclure : « Pour l'instant, cela se passe bien, les usagers sont coopératifs ».



Depuis le début de la crise sanitaire, il n'y a plus de contact entre les chauffeurs et les voyageurs, la montée se faisant par les portes arrière. Photo Progrès /



Des agents de la STAR présents aux arrêts de bus veillent au bon respect des règles sanitaires. Photo Progrès /



Chaque bus de la STAR est nettoyé et désinfecté tous les soirs. Photo Progrès /



Des agents de la STAR veillent au bon respect des règles sanitaires. Photo Progrès /



Pour accéder aux bus de la STAR, le port du masque est obligatoire pour les usagers. Photo Progrès /



Un chauffeur dans le rétro sur la ligne 4. Photo Progrès /

14/05/2020

about:blank



Pour les usagers voyageant debout, il y a obligation de se positionner sur les carrés matons/bleus au sol. Photo Progrès /



about:blank

Des affiches rappellent aux voyageurs les consignes sanitaires à respecter. Photo Progrès /

Juin

10 Juin 2020

10/06/2020

ACTU | Grand Roanne

ROANNE Transport

Star : le ticket à l'unité est à nouveau en vente dans les bus



Photo Progrès /Yvan DENE

Le ticket de transport à l'unité est à nouveau en vente à bord des bus de la Star. Le prix a été fixé à 1 euro pour éviter les échanges, il n'y a donc pas de rendu de monnaie, les usagers sont invités à faire l'appoint. Ce ticket à l'unité est aussi disponible sur l'appli Star by MyBus. Effectif depuis le vendredi 5 juin, ce dispositif sera en place jusqu'au lundi 31 août. Petit rappel des mesures sanitaires en vigueur : à l'arrêt de bus 1 mètre de distance et pas de contact physique entre les usagers, dans les bus port du masque obligatoire pour tous à partir de 11 ans, 1 mètre de distance entre les usagers selon les règles indiquées, et pas de contact physique. La capacité maximale des bus est toujours fixée à 15 passagers.

20 Juillet 2020

20/07/2020

ACTU | Grand Roanne

ROANNE Culture

L'art urbain s'invite sur un deuxième abribus



Gabriel Girerd et Yves Nicolin avec Sabrina, Emine et Esra qui ont participé à la réalisation de la fresque sur l'abribus de l'arrêt Massenet. Photo Progrès /Marie-Laure LACARELLE

Jeudi, le président de Roannais Agglomération, Yves Nicolin accompagné de Richard Gauthier, directeur de Transdev, l'exploitant du réseau Star (Service des transports de l'agglomération roannaise) et des différents intervenants ont inauguré la fresque sur l'abribus de l'arrêt Massenet, situé au rond-point des rues Cancalon et du Mayollet.

• Le résultat d'un travail collectif

Encadrés par le graffeur professionnel Gabriel Girerd de son nom d'artiste Méléo et assistés par l'Anef (Association nationale d'entre aide), cinq jeunes de 13 à 17 ans du quartier ont participé à la création de cette œuvre. « C'est le résultat d'un travail collectif de recherche dans le choix du thème et de la symbolique, de découverte et d'apprentissage de l'art du graffiti » indique Gabriel Girerd.

Ce projet socioculturel entre dans le cadre d'une action de prévention et de maintien de lien social entre le personnel de la Star et les habitants du quartier. « D'autres projets similaires verront le jour », assure Richard Gauthier.

En avril 2019, une première œuvre avait été réalisée sur l'abribus de l'arrêt Vivaldi avec des jeunes du quartier du Parc.

Septembre

17 Septembre 2020

17/09/2020

14 ACTU GRAND ROANNE

Jeudi 17 septembre 2020

ROANNE Transports urbains

La fréquentation des bus de la Star remonte lentement

Quatre mois après la fin du confinement, les transports urbains tardent à retrouver leur rythme de croisière. Les nouvelles habitudes prises et une activité économique au ralenti expliquent en partie ce retard à l'allumage.

Après avoir traversé le confinement « en mode dégradé », c'est-à-dire avec une activité réduite des deux tiers, la Star (Service des transports de l'agglomération roannaise) a repris à « 100 % » dès le 18 mai. « On a été un des premiers réseaux à le faire » précise le directeur de la Star, Richard Gauthier. Pour autant, les usagers n'ont pas encore tous repris leur place dans le bus. Explications.

Une baisse d'activité comprise entre 20 et 25 %

Alors que la fréquentation des bus avait chuté de 70 % à la sortie du confinement, l'activité se redresse graduellement. « On est encore à une activité réduite de 20 à 25 % à la sortie de l'été » explique Richard Gauthier. « Pour la première quinzaine de septembre on est à 98 500 validations contre 126 500 à sur la même période en 2019 ». Outre la peur de la promiscuité dans les bus, ce recul peut s'expliquer par les nouvelles habitudes prises par les usagers. « Les gens se sont mis à la marche, au vélo et au covoiturage. On pense qu'une grande majorité des marcheurs et des cyclistes reprendront nos bus dès lors que les conditions climatiques seront moins clémentes ».

Les nouvelles habitudes de travail prises pendant et après le confinement pourraient également expliquer, en partie, la baisse de fréquentation. « Beaucoup d'entreprises ont placé leurs salariés en télétravail durant le confinement. C'est encore le

cas pour un certain nombre. Notre activité est aussi très liée à l'activité économique, et comme on est encore très loin d'une activité soutenue... »

Mais une offre à 100 %

Si la fréquentation dans les bus de la Star n'est pas au niveau escompté, l'offre de transport est par contre au rendez-vous. « On respecte la grille horaire à 100 % et les bus circulent selon une cadence identique à celle des périodes de pleine activité » précise Richard Gauthier. « On est dans un état d'esprit de reconquête de notre clientèle, et ce serait complètement contre-productif que de réduire notre offre. Il faut que notre réseau reste attractif. On sait que l'on va regagner de la clientèle, sans doute moins vite que prévu. Mais on tirera un nouveau bilan au début de l'année prochaine ».

Des conditions de transport redevenues normales

Depuis la mise en place des nouvelles mesures de précaution, les conditions de circulation sont redevenues quasi-normales dans les bus de la Star. « Il n'y a plus de limitation à 15 passagers par bus, ni de siège condamné. Par contre le port du masque est obligatoire, bien évidemment. On veille à ce que le masque soit porté sur l'ensemble du visage, car il y a toujours des gens qui essaient de tricher en le positionnant sous le nez ». Deux agents de maîtrise assurent un contrôle aléatoire à l'intérieur des bus. « S'il y a un problème, ils peuvent appeler la police municipale ou la police nationale. Jusque-là on a eu très peu de problèmes puisqu'on a dressé moins de dix contraventions à 135 euros ».

Max CHAPUIS



Après une activité réduite des deux tiers durant le confinement, les bus de la Star ont retrouvé leur cadencement habituel, mais pas encore la totalité de leurs usagers. Photo Progrès/DR

« Retrouver la fréquentation d'avant la crise sanitaire prendra plus de temps »

« On savait qu'il faudrait quelques mois pour que la fréquentation des bus de l'agglomération revienne au niveau qu'était le sien avant la crise sanitaire. Mais, avec la remontée des cas de Covid, on a conscience que ce sera encore plus long que prévu. On doit faire un point à la fin du mois de septembre. On aura alors une idée plus précise de la tendance, car les établissements scolaires auront repris, tout comme les entreprises. Mais quoi qu'il arrive, la diminution de l'offre de transports n'est pas à l'ordre du jour. Ni aujourd'hui, ni dans le cadre de la future délégation de service public pour l'exploitation du réseau » estime Jean-Luc Chervin, maire Biorges et vice-président délégué aux transports de Roannais agglomération.

Le réseau de la Star est géré par Transdev dans le cadre d'une DSP (délégation de service public), dont le contrat arrive à terme en 2020. Deux entreprises, Transdev et Kéolis, ont répondu à l'appel d'offres. Le lauréat sera connu à la fin de cette année.



Jean-Luc Chervin, président délégué aux transports de Roannais agglomération. Photo d'archives Progrès

Novembre

19 Novembre 2020

19/11/2020

Le Pays Roannais

TRANSPORT. La Star à l'heure du confinement. Le réseau de transport urbain rappelle quelques gestes utiles en cette période de crise sanitaire. Si 100 % des trajets étaient assurés la semaine dernière, et que la boutique Point city restait ouverte aux horaires habituels (du lundi au vendredi de 9 h 15 à 12 h 15 et de 13 h 30 à 18 h 30, le samedi de 9 h 15 à 12 h 15 et de 14 h à 17 h), le réseau invite les usagers à privilégier les achats à distance des bons de transport via le site Internet Oûra.com ou encore l'application MyBus Roanne. Dans la mesure du possible, il est recommandé de garder ses distances avec les autres voyageurs et d'éviter de circuler pendant les heures de pointe pour les trajets dits « non indispensables ». Le masque reste bien sur obligatoire. La Star rappelle que les bus sont désinfectés tous les jours. *Tous les détails sur www.bus-star.com* ■

Décembre

07 Décembre 2020

07/12/2020

22 ACTU GRAND ROANNE

Lundi 7 décembre 2020

ROANNAIS Transports

Star : baisse de fréquentation de 38 %, des pertes d'1,3 million

La baisse de fréquentation des bus de la Star de l'ordre de 38 % va générer des pertes d'1,3 à 1,4 million pour Roannais agglomération qui déplore que ces pertes ne soient pas compensées par l'État.

Les deux confinements de cette année ont eu un impact important sur la fréquentation des transports en commun de la Star, dont la baisse est estimée à 38 % à fin novembre. Il y a eu 1,5 million de validations de transport au lieu de 2,4 millions en 2019.

Yves Nicolin a saisi la députée Nathalie Sarles

Pour Roannais agglomération, autorité organisatrice des transports, la perte est importante et



Pour maintenir l'attractivité du réseau, l'offre de transport a été maintenue à 100 %. Photo Progrès/Kevin TRIET

estimée entre 300 000 et 400 000 d'euros pour la baisse des recettes tarifaires. Mais la collectivité y ajoute la perte du versement mobilité à 1 million d'euros.

Le versement mobilité est celui versé par les entreprises, mais celui-ci a fortement diminué en raison de la baisse d'activité économique et le recours au chômage partiel.

Dans ce contexte, le président Yves Nicolin a saisi la députée Nathalie Sarles pour demander des mesures compensatoires de l'État qui s'est déjà engagé à compenser la baisse des

recettes du versement mobilité pour la région Île-de-France. La députée lui a répondu que d'autres mesures compensatoires avaient été votées et que les incidences de cette crise devaient être réparties entre l'État et les collectivités. « Le poids du déficit public de l'État sera supporté par l'ensemble de nos concitoyens tandis que le niveau d'endettement des collectivités locales, dont celui de Roannais agglomération, permet aujourd'hui d'amortir le choc financier que nous connaissons. » Une réponse jugée « indigne » par Yves Nicolin : « Doit-on en conclure que l'État n'est pas en mesure d'assumer les décisions qu'il a prises et qu'encre une fois les collectivités se verront mises à contribution ? »

K. T.

17 Décembre 2020

17/12/2020

Le Pays Roannais

TRANSPORTS URBAINS ■ Entre la nouvelle délégation de service public et l'électrification du réseau dans l'Agglo

Bus : en route vers une nouvelle ère

L'Agglo en a fait une des priorités du nouveau mandat : développer les mobilités et les infrastructures de transport. En la matière, le réseau des bus urbains est à une période charnière : un basculement de la flotte de bus en 100 % électrique se profile.

Aurélie Marchadier

Les explications de Jean-Luc Chervin, vice-président délégué aux transports.

1 Nouvelle délégation en vue. Roannais Agglomération, qui a la compétence « Transports », a opté pour une DSP, Délégation de Service Public. Si elle est propriétaire de la flotte, c'est la société Transdev Urbain qui est en charge de la gestion de ce service sur le terrain. « Cette DSP devait se terminer fin 2019, mais comme nous avions le projet de renouveler nos bus, nous l'avons prolongée d'un an. Avec le Covid, il nous faut la décaler de quelques mois encore pour que cette nouvelle délégation débute dans les meilleures conditions », replace l'élu. La prolongation pour cinq mois devait être votée ce mercredi en conseil. Il faut dire que l'enjeu est de taille : le coût total de la nouvelle DSP, d'une dizaine d'années, est évalué à environ 90 millions d'euros pour la collectivité.

2 Le choix de l'électrique. Après plusieurs tests sur le terrain de bus roulant au gaz naturel et à l'électrique, l'Agglo a fait son

choix : l'ensemble de sa flotte, soit 32 engins, basculera à l'électrique à l'horizon 2023-2024.

Plusieurs raisons à cela : le coût, environ 500.000 € pour l'achat d'un bus électrique (le double d'un bus thermique mais bien moins que l'hydrogène, entre 800.000 à 900.000 €). « Ce type de flotte à l'hydrogène serait disproportionné par rapport à nos besoins, c'est davantage réservé aux gros réseaux ». La question de l'impact environnemental, la qualité de conduite et une accélération jugée plus linéaire, un bruit réduit ont également fortement pesé dans la balance. Ce renouvellement de la flotte s'accompagnera d'un réaménagement du dépôt (et notamment de l'atelier) et de la mise en place de bornes de rechargement. La collectivité se fera accompagner en la matière par une assistance à maîtrise d'ouvrage. « On a fait le choix de recharges lentes, directement au dépôt, moins coûteuses et qui ne figent pas les bus aux terminus. Ils se rechargeront la nuit et pourront rouler la journée », détaille le vice-président. Une première ligne urbaine bas-



RENOUVELLEMENT DE LA FLOTTE. Après plusieurs tests, de nombreux arguments ont fait pencher la balance vers l'électrification du réseau urbain. ARCHIVES A.M.

culera en premier à l'électrique. Quelle ligne sera concernée ? « Ce sera un choix partagé avec le délégataire ». Entre l'achat des bus et les aménagements induits, le coût du renouvellement de la flotte devrait avoisiner 25 millions d'euros.

3 Une fréquentation en nette baisse à cause du Covid. Si l'activité en 2019 avait été plutôt bonne, avec un budget équilibré (2,7 millions de voyageurs, en hausse de 0,68 % et des recettes progressant de 2,6 %), la crise sanitaire a nettement freiné la dynamique cette année. Les transports urbains ont souffert des confinements : « On a enregistré une chute de la fréquentation de 38 % du 1^{er} janvier à fin novembre par rapport à la même période en 2019. En septembre, la fréquentation semblait redémarrer avant le second

confinement, avec une baisse revenue à -11 % ». De quoi grever les recettes de 300.000 à 400.000 euros. « On a tout fait avec Transdev pour que ces transports soient les plus confortables et sécurisés pour les usagers. Les bus sont nettoyés et entretenus », insiste l'élu. Mais c'est un autre paramètre, pointé du doigt, qui ampute encore plus fortement le budget :

la baisse du « versement mobilité », provenant des entreprises. Cette année, à cause du contexte économique, il va subir un coup de rabot de 600.000 €. Ce versement mobilité représente, en année normale, deux tiers des recettes du budget transport. L'Agglomération a demandé des mesures compensatoires à l'État, mais reste dans l'incertitude quant à la suite. ■

■ Les bus gratuits ce samedi 19 décembre

Samedi 19 septembre, l'ensemble du réseau Star sera gratuit, et dimanche 20 décembre, les lignes 1, 2, 3 et 4 circuleront sans réservation et aux « horaires de Noël ». La gratuité du réseau : la question revient régulièrement dans les débats au sein de l'Agglo. Lors du conseil de novembre dernier, l'élu roannais Denis Vanhecke a ainsi demandé à ce que la gratuité totale ou partielle soit réétudiée. « Pour la gratuité totale, il faudrait trouver 1,4 million de recettes supplémentaires. Actuellement, il existe déjà une tarification solidaire pour laquelle nous reversons 300.000 € au délégataire », a rappelé Jean-Luc Chervin. « Dans la future DSP, la tarification sociale sera maintenue, mais il n'est pas prévu de faire d'autres gestes en ce sens ».



« Une chute de la fréquentation de 38 % sur les 11 premiers mois de 2020 par rapport à 2019 »

JEAN-LUC CHERVIN Vice-président de l'Agglo

17/12/2020

Le Pays Roannais

■ Les bus gratuits ce samedi 19 décembre

Samedi 19 septembre, l'ensemble du réseau Star sera gratuit, et dimanche 20 décembre, les lignes 1, 2, 3 et 4 circuleront sans réservation et aux « horaires de Noël ». La gratuité du réseau : la question revient régulièrement dans les débats au sein de l'Agglo. Lors du conseil de novembre dernier, l'élu roannais Denis Vanhecke a ainsi demandé à ce que la gratuité totale ou partielle soit réétudiée. « Pour la gratuité totale, il faudrait trouver 1,4 million de recettes supplémentaires. Actuellement, il existe déjà une tarification solidaire pour laquelle nous reversons 300.000 € au délégataire », a rappelé Jean-Luc Chervin. « Dans la future DSP, la tarification sociale sera maintenue, mais il n'est pas prévu de faire d'autres gestes en ce sens ».

17/12/2020

Le Pays Roannais

SERVICES ■ Cet espace au concept innovant a su se faire une place centrale dans le paysage roannais

La boutique multiservices Point City fête ses dix ans

C'était un pari et il est réussi. En 2010, le Point City ouvrait ses portes rue Jean-Jaurès, sous l'impulsion de la Star et des Vitrines de Roanne et de leurs partenaires (Transdev, CCI, Ville, Agglo et État). Aujourd'hui, cet espace d'information et de vente multiservices lié au transport et au commerce draine chaque année des dizaines de milliers d'usagers.

Ils trouvent en un même lieu toute l'information et la vente des produits relevant des déplacements urbains (Star et service



Schooly) et toute l'information concernant les Vitrines et ses produits commerciaux (Cityfly, Cad'Oh !).

« Ce Point City présente aujourd'hui des résultats significatifs et encourageants », se félicitent les partenaires, évoquant « un lieu devenu incontournable dans l'agglomération » et un taux de satisfaction « exemplaire » : 98 % des clients trouvent cet espace de qualité (enquête 2019). Témoin de ce dynamisme : 500.000 articles

ont été vendus sur place en une décennie (dont 25 % de chèques Cad'Oh !)

TICKETS À GRATTER

Jeu. Pour marquer les 10 ans de la structure, les partenaires lancent un jeu de grattage. 5.000 tickets seront distribués sur place d'ici le 15 janvier. À la clef : des cadeaux Star et Vitrines de Roanne (abonnements bus, cartes voyages, Chèques Cad'Oh !...).

21 Décembre 2020

21/12/2020

ACTU | Grand Roanne

ROANNE Commerce et service

Dix ans d'existence pour la boutique Point City



Les représentants des partenaires de la boutique Point City, sur la rampe d'accès PMR (personnes à mobilité réduite). Au cœur de la ville, Point City est un relais de la vie locale. Photo Progrès /Marie-Laure LACARELLE

Espace multiservice ouvert aux usagers, Point City propose des produits liés au commerce (notamment les chèques Cad'Oh !) et aux déplacements urbains (titres Star ainsi que Schooly).

« Après dix ans d'existence, le bilan est plus que positif », indique Jean-Luc Chervin, vice-président de Roannais Agglomération délégué aux transports.

Né fin 2010 d'une mutualisation des moyens entre la Star (Service des transports de l'agglomération Roannaise) et les Vitrines de Roanne (Association de commerçants), ce projet novateur est soutenu par Roannais Agglomération, la chambre de Commerce de d'Industrie (CCI) et la ville de Roanne. Pour Richard Gauthier, directeur de Transdev Roanne, opérateur du réseau Star, « c'est une belle coopération dans un lieu bien identifié avec une qualité de services reconnue. »

La boutique Point City est en évolution constante, elle s'est adaptée aux contraintes engendrées par la crise sanitaire. Et, pour fêter son dixième anniversaire, la structure a fait le choix d'un jeu de grattage avec de nombreux lots à gagner jusqu'au 15 janvier. « Dans

une situation compliquée, la solidarité fonctionne bien », souligne Véronique Madelrieux, présidente de la délégation de Roanne de la CCI.

Les chiffres parlent : 900 000 euros de chèques Cad'Oh ! en six mois, plus 200 000 euros de bons d'achat ville de Roanne. En 2019, les chèques Cad'Oh ! s'élevaient à 700 000 euros. La fréquentation est en hausse : 50 000 transactions réalisées en 2019 et des pointes jusqu'à 750 clients par jour.

Frédéric Dalaudière, président des Vitrines de Roanne, précise : « Point City est aussi un pôle de promotion commerciale via des animations et son soutien aux événements locaux tel le Téléthon. »

Point City : 50, rue Jean-Jaurès ; 04.77.72.77.27. www.bus-star.com



Au cœur de la ville, la boutique Point City, est un relais de la vie locale. Photo Progrès /Marie Laure LACARELLE

21/12/2020



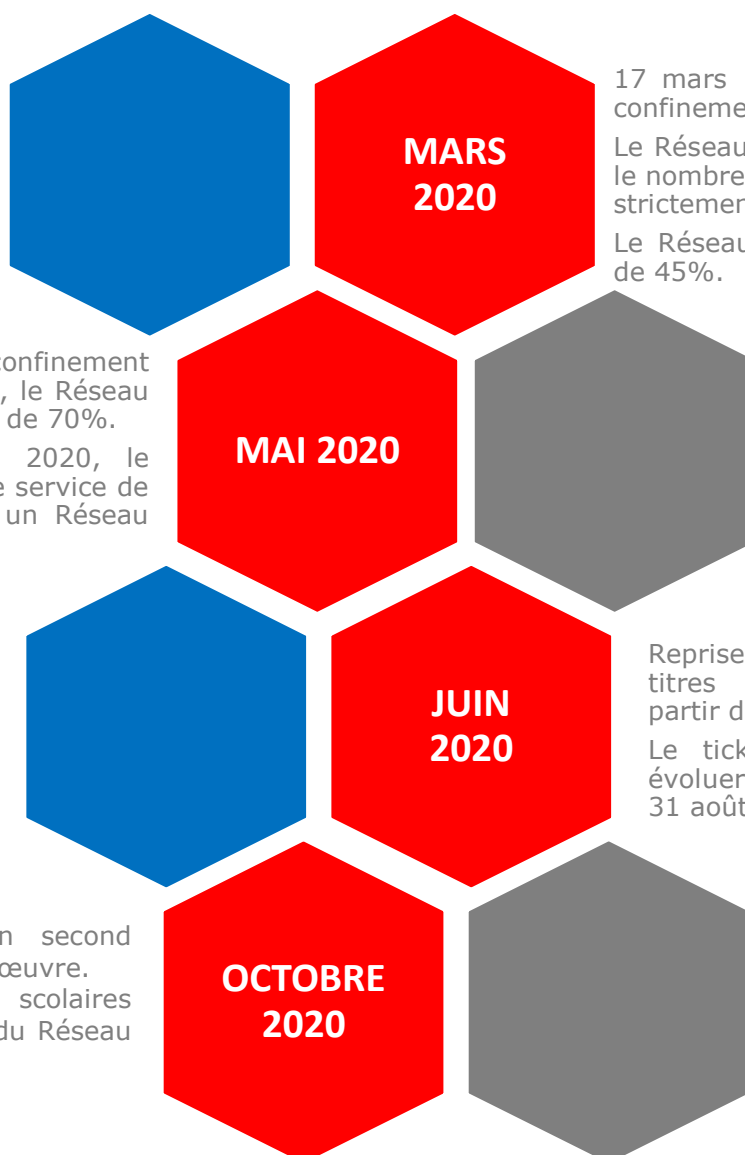
Au cœur de la ville, la boutique Point City, est un relais de la vie locale. Photo Progrès /Marie Laure LACARELLE

TRANSDEV ROANNE – Réseau STAR

CHRONOLOGIE



Le calendrier des faits marquants de l'année 2020



17 mars : déclenchement du premier confinement.

Le Réseau est accessible gratuitement, le nombre d'usagers à bord des bus est strictement limité.

Le Réseau offre un niveau de service de 45%.

**MARS
2020**

A la suite du déconfinement intervenu le 11 mai 2020, le Réseau offre un niveau de service de 70%.

A compter du 18 mai 2020, le Réseau offre un niveau de service de 100%, avec le retour à un Réseau payant.

MAI 2020

Reprise de la vente à bord des titres unitaires et journaliers à partir du 5 juin 2020.

Le ticket unitaire voit son tarif évoluer de 1,35€ à 1,00€ jusqu'au 31 août 2021.

**JUIN
2020**

30 octobre 2020 : un second confinement est mis en œuvre.

Les établissements scolaires restant ouverts, l'offre du Réseau n'est pas modifiée.

**OCTOBRE
2020**

Suivi des avenants au contrat

Avenant n° 1

Homogénéisation des tarifs, compensations tarifaires et non-réperçusion du nouveau taux de TVA.

Avenant n° 2

Contrôle qualité et modalités de remboursement au délégataire des titres COOL.

Avenant n° 3

Evolution des conditions d'exploitation et de l'offre de service du Réseau STAR*, évolution des modalités du service de réservation des services à la demande, évolution de la grille tarifaire, modification des indices et coefficients de la formule d'indexation et la subvention tarifaire d'exploitation, modification du compte d'exploitation et de la subvention forfaitaire d'exploitation.

Avenant n° 4

Ajustement des modalités de perception des recettes d'exploitation auprès des usagers, afin que l'autorité délégante soit propriétaire desdites recettes.

Avenant n° 5

Contractualisation d'une convention de mandat.

Avenant n° 6

Modification de l'activité du Transport Sur Réservation (TSR), création du service FLEXY, modification du service PROXY et élargissement du service FESTY.

Avenant n° 7

Modification de l'activité du Transport Sur Réservation (TSR), création du service FLEXY, modification du service PROXY et élargissement du service FESTY.

Avenant n° 8

Prolongation de la DSP pour une durée d'un an, soit jusqu'au 31 décembre 2020.

Avenant n° 9

Cet avenant a pour objet de prendre en compte les effets de la période d'état d'urgence liée à la COVID-19 entre le 16 mars 2020 et le 17 mai 2020.

Avenant n° 10

Prolongation de la Délégation de Service Public (DSP) pour une durée de cinq mois, soit jusqu'au 31 mai 2021.

Présentation du délégataire

La Délégation de Service Public devait se terminer le 31 décembre 2019.

Roannais Agglomération souhaite s'engager sur une évolution du Réseau en flotte propre. Ces éléments de contexte ont conduit Roannais Agglomération à prolonger la durée de la Délégation de Service Public des Transports urbains de l'agglomération roannaise pour une durée d'un an, soit jusqu'au 31 décembre 2020 inclus.

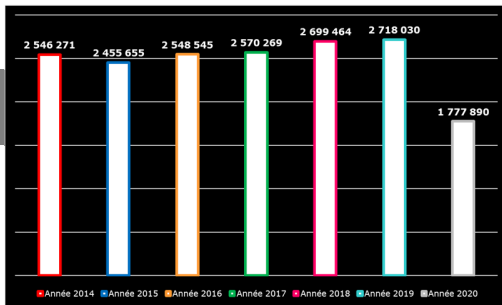
Les difficultés inhérentes à la COVID 19 ont généré un retard sur l'avancement de la procédure de renouvellement de la Délégation de Service Public. Ces éléments de contexte ont conduit Roannais Agglomération à prolonger la durée de la DSP pour une durée de cinq mois soit jusqu'au 31 mai 2021.

La société délégataire se nomme TRANSDEV Roanne

- La société TRANSDEV Roanne est une S.A.S au capital de 37 000 €.
- Numéro d'immatriculation : RCS ROANNE 482 917 580 00029 – APE 4931 Z.
- La société TRANSDEV Roanne est une filiale à 100 % du Groupe TRANSDEV.
- Le représentant légal (au 1^{er} février 2021) est Monsieur Ludovic JOURDAIN.
- Le Directeur de la société (depuis le 1^{er} septembre 2014) est Monsieur Richard GAUTHIER.

TRANSDEV ROANNE – Réseau STAR

CHAPITRE 1



USAGE
ET OFFRE

L'offre kilométrique

L'offre kilométrique déployée pour les lignes CITY, PERY et les navettes

L'offre kilométrique commerciale des **lignes CITY** sur l'exercice 2020 est de 888 470 kilomètres.

La répartition sectorielle s'effectue comme suit :

CITY 1	223 978 km
CITY 2	308 676 km
CITY 3	241 527 km
CITY 4	114 289 km

- ↳ [Annexe 1](#) : Ligne 1
- ↳ [Annexe 2](#) : Ligne 2
- ↳ [Annexe 3](#) : Ligne 3
- ↳ [Annexe 4](#) : Ligne 4

TOTAL 888 470 km

L'offre kilométrique commerciale des **lignes PERY** sur l'exercice 2020 est de 446 234 kilomètres.

La répartition sectorielle s'effectue comme suit :

PERY 10	71 908 km
PERY 11	76 024 km
PERY 12	140 195 km
PERY 13	67 758 km
PERY 14	39 089 km
PERY 15	51 260 km

- ↳ [Annexe 5](#) : Ligne 10
- ↳ [Annexe 6](#) : Ligne 11
- ↳ [Annexe 7](#) : Ligne 12
- ↳ [Annexe 8](#) : Ligne 13
- ↳ [Annexe 9](#) : Ligne 14
- ↳ [Annexe 10](#) : Ligne 15
- ↳ [Annexe 17](#) : Scolaire St Martin de Boisly
Rentrée 2020

TOTAL 446 234 km

L'offre kilométrique commerciale des **navettes** sur l'exercice 2020 est de 40 580 kilomètres.

La répartition sectorielle s'effectue comme suit :

NAV. CFA	2 270 km
NAV. ITHAC	1 588 km
NAV. ELOCA	4 256 km
SCOL. VILLERET	8 011 km
SCOL. MABLY	5 705 km
SCOL. RIORGES	4 117 km
NAV. COMMELLE VERNAY	14 133 km

- ↳ *Annexe 11 : ITHAC*
- ↳ *Annexe 12 : ELOCA*
- ↳ *Annexe 13 : Scolaire Villerest*
- ↳ *Annexe 14 : Scolaire Mably*
- ↳ *Annexe 15 : Scolaire Riorges*
- ↳ *Annexe 16 : CFA*

TOTAL 40 080 km

LE CUMUL COMMERCIAL DE CES TROIS ACTIVITÉS EST DE 1 374 784 KILOMÈTRES

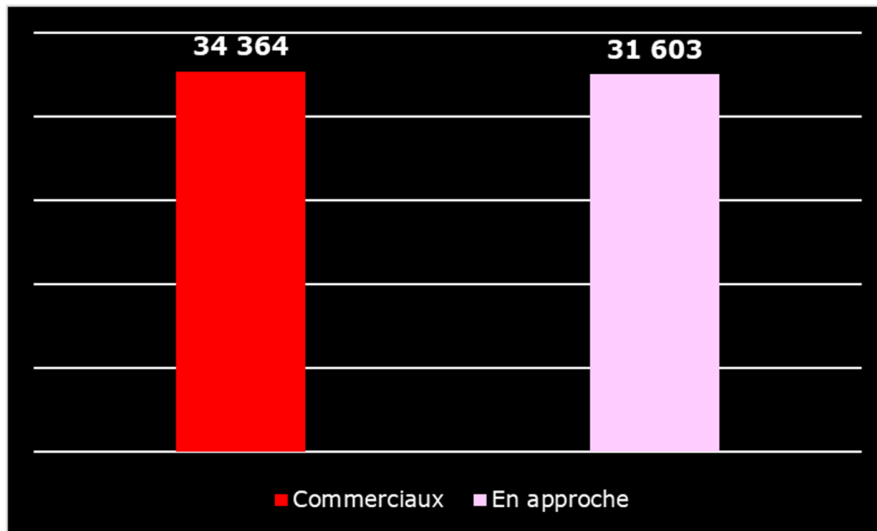
TOTAL CITY	888 470 km
TOTAL PERY	446 234 km
TOTAL NAVETTES	40 080 km

TOTAL 1 374 784 km

Le suivi kilométrique du Transport Sur Réserve (TSR)

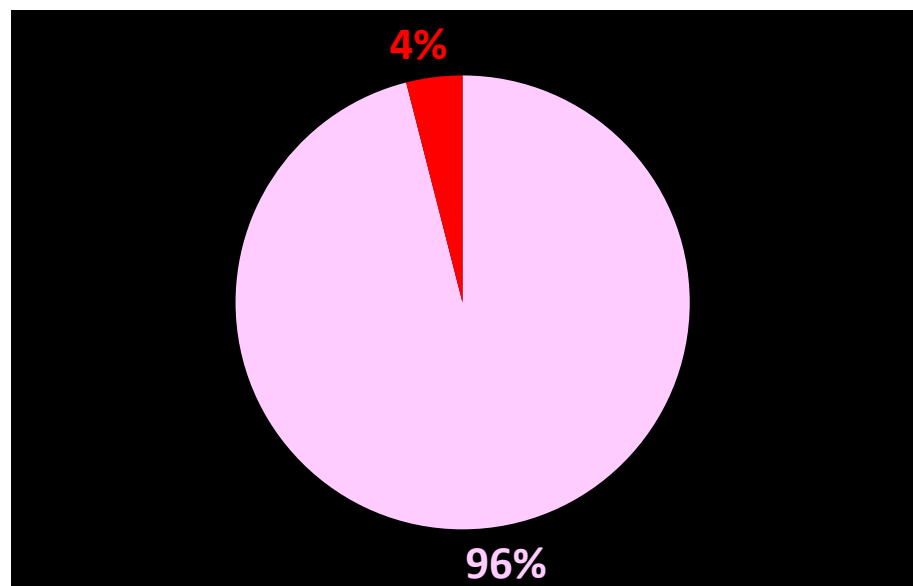
Le total des kilomètres parcourus au cours de l'année 2020 dans le cadre de l'activité TSR est de 65 967 km :

- 34 364 km commerciaux,
- 31 603 km en approche.



La répartition des kilomètres commerciaux est la suivante :

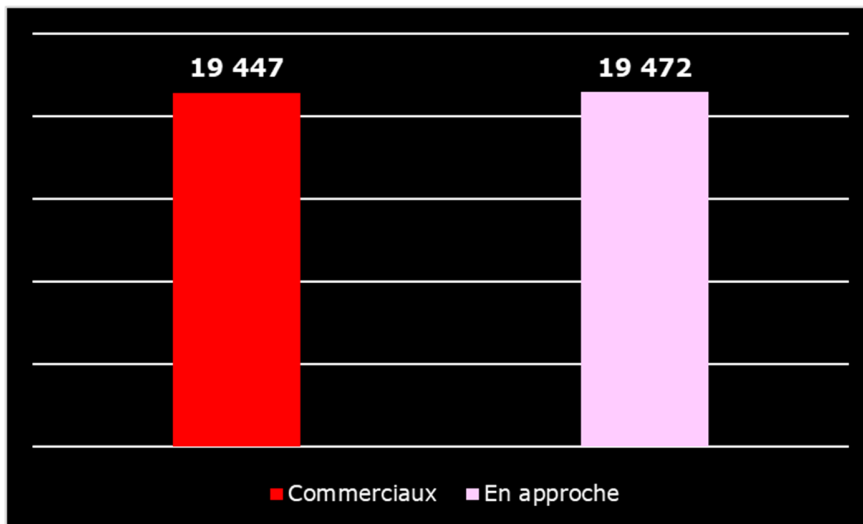
- 96 % pour notre partenaire AID AUTO.
- 4 % pour les véhicules STAR*.



Le suivi kilométrique du Transport pour Personnes à Mobilité Réduite (TPMR)

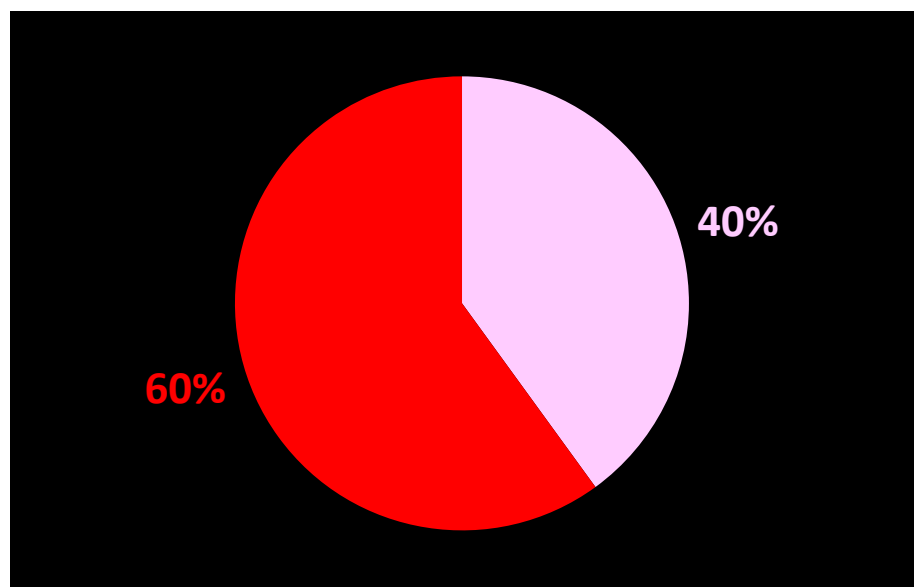
Le total des kilomètres parcourus au cours de l'année 2019 dans le cadre de l'activité TPMR est de 38 919 km :

- 19 447 km commerciaux,
- 19 472 km en approche.



La répartition des kilomètres commerciaux est la suivante :

- 40 % pour notre partenaire AID AUTO,
- 60 % pour le véhicule STAR*.



A noter que AID AUTO dispose de trois véhicules récents mis à disposition par TRANSDEV Roanne.

Evolution de la fréquentation

La fréquentation de l'année 2020 est de 1 777 890 voyages.

La réduction importante de la fréquentation est de - 35 %.

La fréquentation du réseau a été fortement impactée par la crise sanitaire que nous avons traversée au cours de l'année 2020.

Le 12 mars 2020, Le Président de la République annonçait l'entrée de la population en confinement ainsi que plusieurs mesures pour faire face à la pandémie du COVID-19 qui touchait le pays. Cette liste de mesures a été complétée par un arrêté publié au Journal Officiel le 20 mars détaillant les mesures à prendre dans les transports en commun.

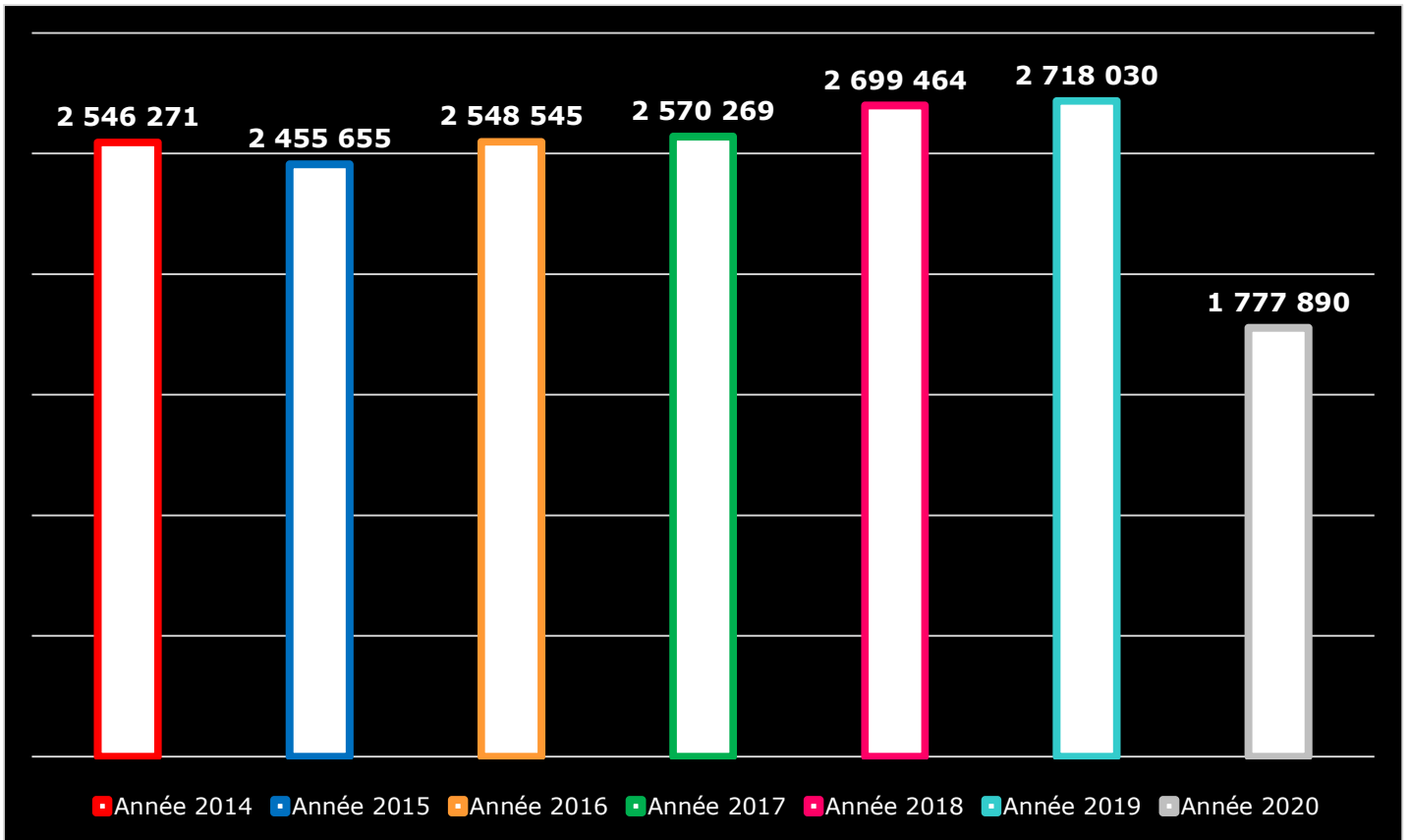
Roannais Agglomération en tant que délégant et suite aux annonces présidentielles et gouvernementales a souhaité adapter le niveau de service et réduire ce dernier dès le 16 mars avec l'arrêt immédiat des transports scolaires et la réduction progressive de l'offre sur les lignes urbaines et périurbaines.

L'EPCI et TRANSDEV Roanne ont également mis en place certaines mesures complémentaires et exceptionnelles afin d'assurer la protection des usagers et des équipiers de TRANSDEV Roanne.

De plus afin d'éviter les contacts entre usagers et conducteurs, une période de gratuité du réseau a été observée.

A la suite du déconfinement intervenu le 11 mai 2020, une reprise progressive du trafic a été opérée, passant d'un niveau de service de 45% environ sur la période du 1^{er} avril au 10 mai à un niveau de service de 70% du 11 au 17 mai puis un retour à 100% au 18 mai coïncidant avec le retour à un réseau payant.

La fréquentation du Réseau STAR*





La validation : qu'est-ce que c'est ?

Elle permet de s'acquitter de son titre de transport et ainsi d'éviter une amende lors d'un contrôle, mais également de signaler sa présence à bord d'un véhicule.

La validation est d'ailleurs systématique et obligatoire lors de la montée dans un bus.



La validation : ça sert à quoi ?

La validation permet bien entendu de payer son trajet et de voyager en règle, mais pas seulement ...

En effet, peu de gens le savent mais la validation permet aussi de collecter des données (anonymes) sur les habitudes de déplacement.

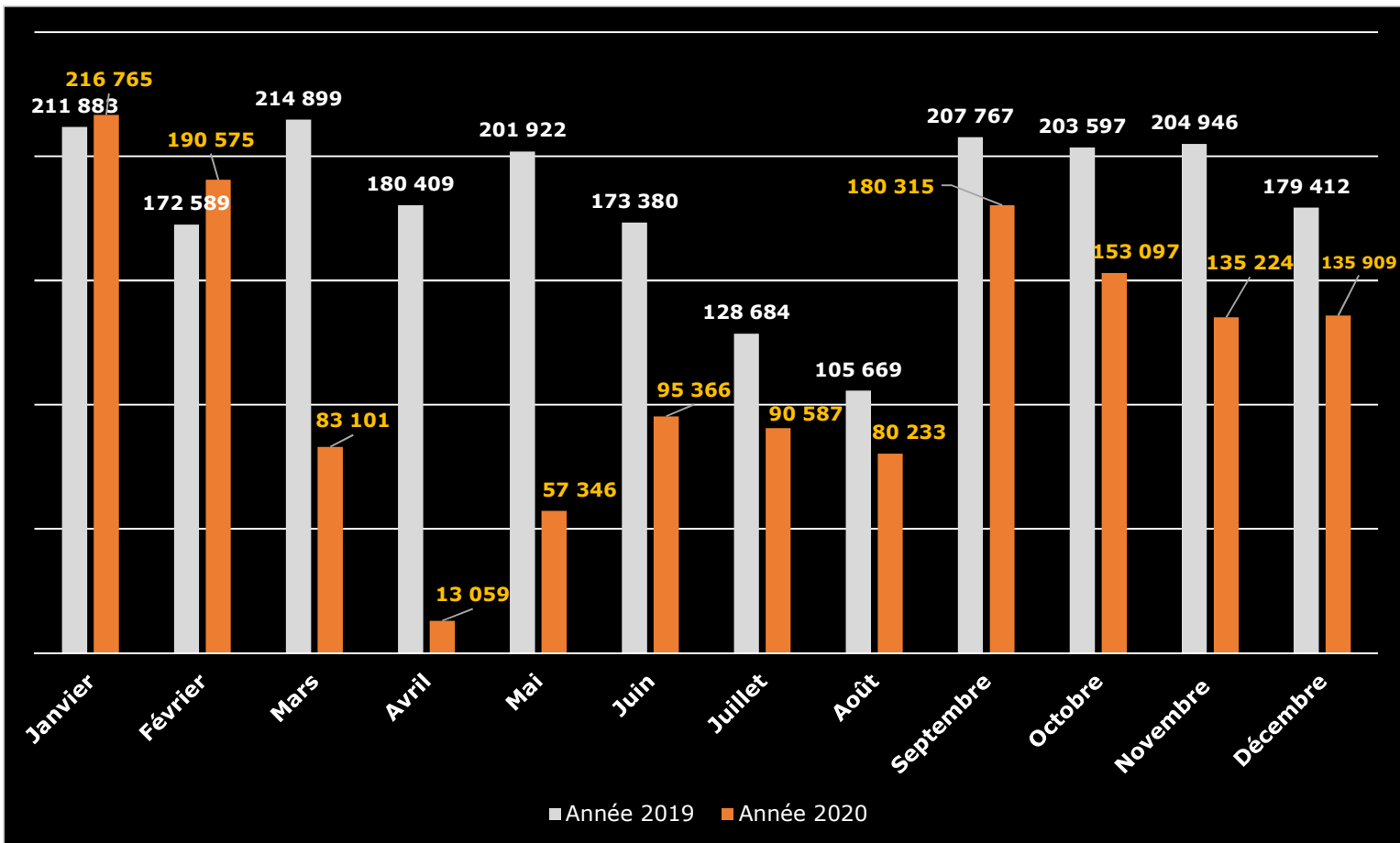
Pour le réseau STAR, et plus que jamais en cette année de crise sanitaire, la validation est donc essentielle, puisqu'elle est un indicateur déterminant, permettant de mieux connaître les voyageurs, leurs habitudes et ainsi d'adapter l'offre de transport à leurs besoins de déplacement.

C'est le travail que nous avons mené lors de notre réponse à la consultation lancée par Roannais Agglomération pour le renouvellement de la DSP.

Valider, c'est donc participer à l'amélioration d'un service public au service de tous !

C'est pourquoi, tous les voyageurs, même ceux possédant un abonnement mensuel ou annuel, doivent valider, ils participent ainsi à la vie du réseau et à l'amélioration du service.

Fréquentation du Réseau STAR*
pour les lignes CITY 1, 2, 3 et 4



L'évolution des fréquentations des lignes CITY pour l'année 2020 est de -34%.

Les données de fréquentation des lignes CITY pendant la période de gratuité sont issues du dispositif FLOWLY.

Flowly

est un produit 100% TRANSDEV
installé sur le Réseau STAR* depuis
décembre 2018.

Flowly au service de la connaissance client



ORGANISATION DES LIGNES



FREQUENTATION



TEMPS D'ATTENTE



FLUX (O/D)



CORRESPONDANCES

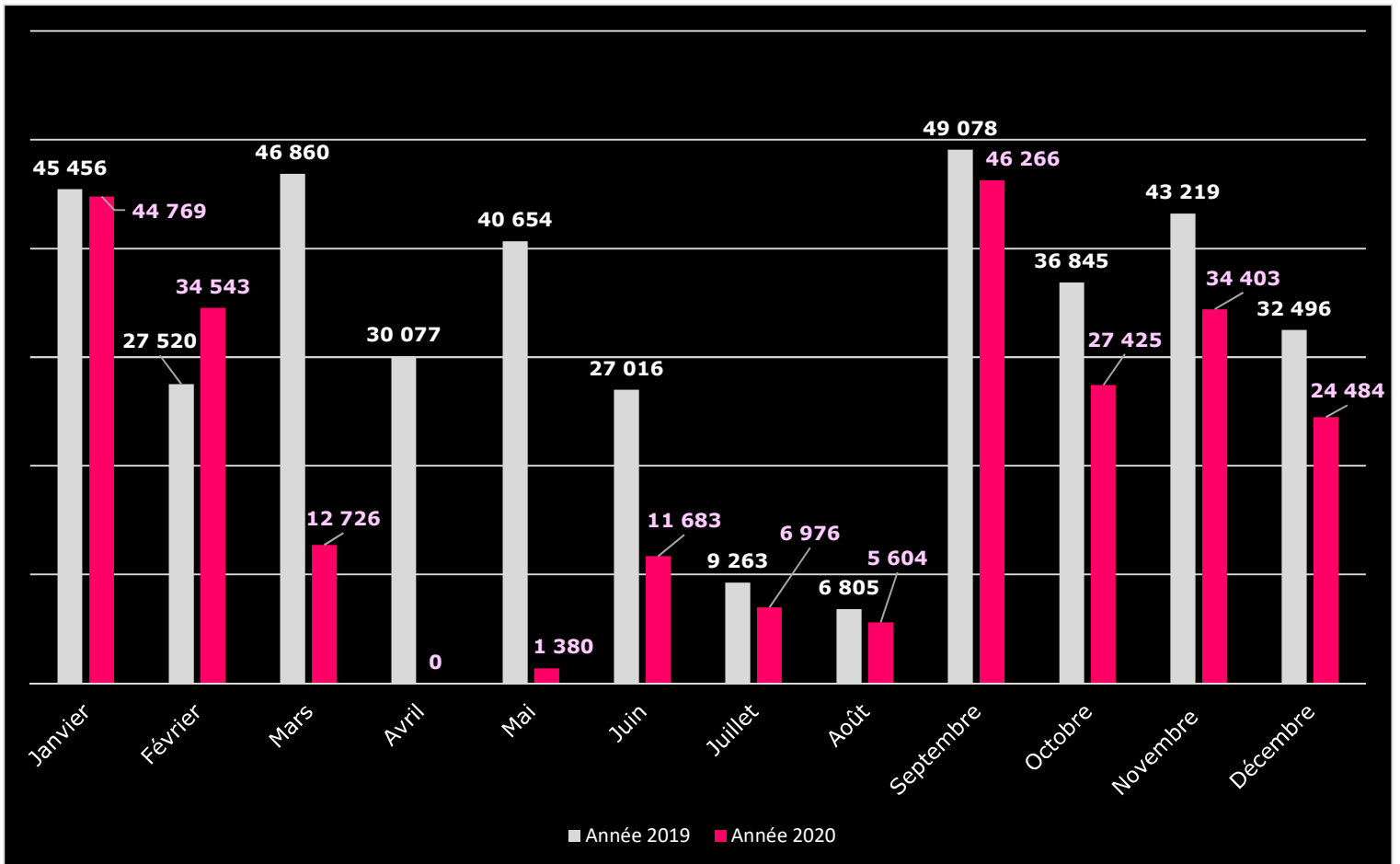


MESURE DE LA FRAUDE



CHARGE EN TEMPS REEL

Fréquentation du Réseau STAR*
pour les lignes PERY 10, 11, 12, 13 et 15



Fréquentation des lignes
de Transport Sur Réserve (TSR) au cours de l'année 2020

TRANSDEV ROANNE – Réseau STAR

	VOYAGES 2020	VOYAGES 2019	COURSES 2020	COURSES 2019
CITY 1	193	373	193	306
CITY 2	141	258	130	240
CITY 3	135	198	114	174
CITY 4	45	47	37	41

514	876	474	761
-----	-----	-----	-----

↘ TSR SUR LES LIGNES CITY 1,2, 3, 4
Le dimanche après-midi

↘ Soit une évolution de la fréquentation, pour l'année 2020, de -41% alors que nous avons enregistré une évolution de la fréquentation de -18% pour l'année 2019.

	VOYAGES 2020	VOYAGES 2019	COURSES 2020	COURSES 2019
FLEXY ARSENAL	1 178	2 402	1 027	1 845
FLEXY COTEAU	596	1 547	529	1 194
FLEXY VILLETTE	1 005	1 307	845	1 170

2 779	5 256	2 401	4 209
-------	-------	-------	-------

↘ Soit une évolution de la fréquentation, pour l'année 2020, de -47% alors que nous avons enregistré une évolution de la fréquentation de +15% pour l'année 2019.

	VOYAGES 2020	VOYAGES 2019	COURSES 2020	COURSES 2019
PERY 10	943	711	817	586
PERY 11	906	1 253	690	869

1 849	1 964	1 507	1 455
-------	-------	-------	-------

↘ Soit une évolution de la fréquentation, pour l'année 2020, de -6% alors que nous avons enregistré une évolution de la fréquentation de +98% pour l'année 2019.

	VOYAGES 2020	VOYAGES 2019	COURSES 2020	COURSES 2019
GALAXY	736	722	685	678

736	722	685	678
-----	-----	-----	-----

↘ Soit une évolution de la fréquentation, pour l'année 2020, de +2% alors que nous avons enregistré une évolution de la fréquentation de +63% pour l'année 2019.

	VOYAGES 2020	VOYAGES 2019	COURSES 2020	COURSES 2019
PROXY 20	14	7	9	5
PROXY 26	1	1	1	1

15	8	10	6
----	---	----	---

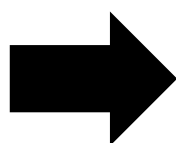
↘ Soit une évolution de la fréquentation, pour l'année 2020, de +50%.

	VOYAGES 2020	VOYAGES 2019
PROXY 20	49	84
PROXY 21	210	201

Service en régulier

259	285
-----	-----

↘ Soit une évolution de la fréquentation, pour l'année 2020, de -9%.



VOYAGES 2020	VOYAGES 2019	COURSES 2020	COURSES 2019
5 893	9 111	5 067	7 103

↘ Soit une évolution de la fréquentation, pour l'année 2020, de -35 %.



Le Transport Sur Réservation, ce sont trois véhicules dédiés à cette activité confiée à AID'AUTO, Association d'insertion professionnelle par la mobilité.



Aid'Auto 42 est une association, intervenant sur le département de la Loire, qui propose des solutions aux problèmes de déplacements que peuvent rencontrer les personnes en difficulté de mobilité, inscrits dans un processus de maintien ou de retour à l'activité professionnelle.

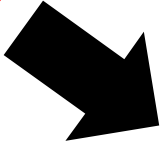
LES ACTIONS :

1. Faciliter la mobilité quotidienne dans le cadre du maintien ou du retour à l'emploi
2. Dispenser des formations permettant un retour vers une autonomie de déplacements
3. Recruter des personnes en insertion dans le cadre d'une activité d'intérêt générale

Aid'Auto 42 propose également ses services aux particuliers et aux entreprises adhérents à l'association.

TRANSDEV Roanne est membre de l'association et dispose de **deux** sièges au Conseil d'Administration.

TRANSDEV ROANNE – Réseau STAR



Fréquentation du service TPMR
au cours de l'année 2020

VOYAGES 2020	VOYAGES 2019	COURSES 2020	COURSES 2019
6 057	9 569	5 580	8 686

↘ **Soit une évolution de la fréquentation, pour l'année 2020, de -36 %, alors que nous avons enregistré une fréquentation de +22 % pour l'année 2019.**

La grille tarifaire

La grille tarifaire mise en place par Roannais Agglomération s'applique sur l'ensemble du Réseau STAR* : lignes City, Péry, Flexy, Proxy et Galaxy.

Les tickets unité et les titres 10 voyages sont valables 1h avec correspondance et aller/retour autorisés.

DSP TRANDEV 2014-2020 - GRILLE TARIFAIRE 2020-2021

Public / Titres	CARTE ET BILLET SANS CONTACT OùRA! RECHARGEABLE														
	PRIX UNITAIRE (**)			FORFAIT JOURNALIER			FORFAIT 10 VOYAGES			FORFAIT MENSUEL			FORFAIT ANNUEL		
	HT	TVA	TTC	HT	TVA	TTC	HT	TVA	TTC	HT	TVA	TTC	HT	TVA	TTC
Tout public	1,23 €	0,12 €	1,35 €	3,18 €	0,32 €	3,50 €									
Tout public (Abonnement Fréquence)							9,09 €	0,91 €	10,00 €	22,73 €	2,27 €	25,00 €	227,27 €	22,73 €	250,00 €
Moins de 26 ans (Abonnement Cool)										19,09 €	1,91 €	21,00 €	190,91 €	19,09 €	210,00 €
Scolaires	1,23 €	0,12 €	1,35 €	3,18 €	0,32 €	3,50 €				10,00 €	1,00 €	11,00 €	100,00 €	10,00 €	110,00 €
Sesam 1*							2,73 €	0,27 €	3,00 €	6,82 €	0,68 €	7,50 €	68,18 €	6,82 €	75,00 €
Sesam 2*							4,64 €	0,46 €	5,10 €	11,64 €	1,16 €	12,80 €	116,36 €	11,64 €	128,00 €
Sesam 3*							7,45 €	0,75 €	8,20 €	18,55 €	1,85 €	20,40 €	185,45 €	18,55 €	204,00 €
Sesam 1 Liberté							2,73 €	0,27 €	3,00 €	6,82 €	0,68 €	7,50 €	68,18 €	6,82 €	75,00 €
Groupe	10 à 14 personnes	8,91 €	0,89 €	9,80 €											
	15 à 19 personnes	11,82 €	1,18 €	13,00 €											
	20 à 25 personnes	15,45 €	1,55 €	17,00 €											
	Au-delà de 25 personnes	Possibilités de combiner plusieurs billets													
Enfants de moins de 4 ans	GRATUIT														
Usagers TPMR	1,23 €	0,12 €	1,35 €												
Billet sans contact	Support GRATUIT														
Carte sans contact	Forfait primo délivrance			4,55 €	0,45 €	5,00 €				Perte/vol/détérioration			7,27 €	0,73 €	8,00 €
	Renouvellement à échéance de 5 ans			4,55 €	0,45 €	5,00 €				Renouvellement suite à dysfonctionnement avéré			Gratuit		
Autres tarifs	Frais de dossier suite à non-validation de titre			9,09 €	0,91 €	10,00 €									
(*)	Sesam 1 : Quotient familial inférieur ou égal à 400 € Sesam 3 : Quotient familial compris entre 681 € et 750 €						Sesam 2 : Quotient familial compris entre 401 € et 680 € Sesam 1 Liberté : Personnes âgées de plus de 65 ans non imposable/invalides + 80%								
(**)	Le titre unitaire à 1,35 € TTC soit 1,23 € HT est vendu uniquement à bord des véhicules														

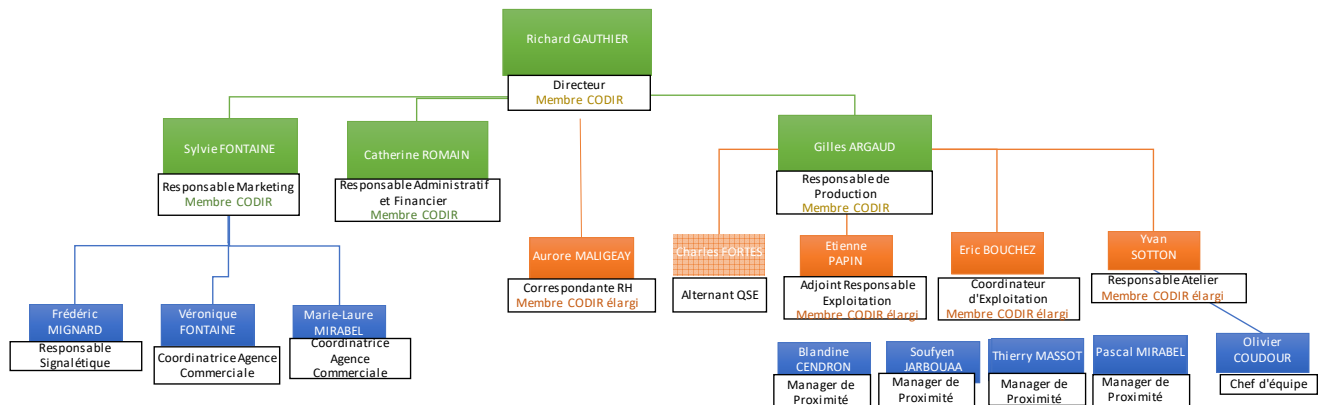
TRANSDEV ROANNE – Réseau STAR

CHAPITRE 2



EXPLOITATION

L'organisation fonctionnelle du délégataire



Les ressources humaines

L'année 2020 restera marquée par la forte adaptation de l'ensemble des salariés aux évolutions indispensables de leurs conditions de travail.

Du fait de la crise sanitaire, il a fallu se réinventer en mettant en place une gestion de crise sanitaire, le télétravail et l'activité partielle, mais aussi tout en assurant le quotidien de l'entreprise et la continuité du service public.



a) Le télétravail

Depuis le 16 mars 2020, le télétravail s'est imposé aux entreprises afin de faire face à la crise sanitaire liée à la COVID-19.

Tous les collaborateurs qui ont pu le faire ont donc été placés en télétravail, soit neuf personnes.

Afin de préserver le contact, des réunions, cafés visio et échanges réguliers entre managers et collaborateurs ont été organisés pendant cette période. [Le logiciel TEAMS venait de faire son entrée.](#)

Deux enquêtes sur le télétravail ont été menées afin de mesurer les améliorations à apporter à ce dispositif.

Suite à celles-ci, [plusieurs actions ont vu le jour](#) :

- Un CODIR stratégique et un CODIR opérationnel par semaine,
- La mise en place d'un planning de travail présentiel/télétravail pour adapter le nombre de personnes présentes sur le site,
- L'achat de matériels (PC portable, écran supplémentaire, lampe et fauteuil de bureau, ...) pour améliorer le confort des collaborateurs chez eux.



[Le télétravail s'est bien démocratisé ; nous allons par la suite travailler sur un accord sur la gestion du télétravail au sein de TRANSDEV Roanne.](#)

b) L'activité partielle

Le 23 mars, TRANSDEV Roanne a dû mettre en place l'activité partielle, suite à la décision du Président de la République de confiner le pays pour faire face à la crise sanitaire due à la COVID-19.

Quarante-et-un collaborateurs ont été placés en activité partielle pour environ 3 600 heures au total entre le 23 mars et le 5 juin 2020.

Douze collaborateurs ont bénéficié du dispositif de garde d'enfant pandémie.

D'autres salariés ont privilégié la pose des congés payés pour ne pas être impactés financièrement.

c) Gestion de la crise sanitaire

Dès le début de la crise sanitaire, [une cellule de veille locale](#) a été mise en place au sein de TRANSDEV Roanne, afin d'être réactif face aux nouvelles dispositions de l'Etat.

[Des réunions hebdomadaires avec le CSE et la CSSCT de TRANSDEV Roanne](#) ont donc été organisées pour faire face à la gestion de cette crise au sein de la société.

[Un pack a été remis à chaque salarié avec les consignes d'utilisation, et il est régulièrement approvisionné.](#)

Les filières d'approvisionnement locales et la force de négociation du groupe ont permis d'avoir le matériel nécessaire à la protection des personnels. Une présence permanente de l'encadrement a été assurée pour rassurer les personnels et les sensibiliser au respect des gestes barrière : masques chirurgicaux, lingettes désinfectantes, gel hydroalcoolique, gants, mouchoirs.

Des affiches de sensibilisation aux gestes barrières, dernières informations et symptômes du Coronavirus ont été apposées dans toutes les pièces.

Plusieurs dispositifs de sécurité ont vu le jour :

- Pas plus de deux personnes par pièce,
- Deux mètres de distance entre chaque personne,
- Entrée et sortie par des portes différentes,
- Désinfection quotidienne des véhicules,
- One shot (désinfectant percutable à usage unique) en cas de suspicion COVID dans les bus ou véhicules de service et bureaux,
- Installation de plexi dans les bus, bureaux et espaces de restauration,
- Mise en place d'un Référent COVID.



Grâce à toutes ces actions, nous ne pouvons que nous réjouir du faible nombre de cas (six) de COVID-19 avérés au sein de notre société.

Les six personnes touchées par le virus ont été seulement asymptomatiques.

d) Un plan de formation réadapté

Suite à la crise sanitaire, le plan de formation a dû être réadapté.

Une baisse significative des formations a effectivement eu lieu en 2020, car le Groupe TRANSDEV a uniquement autorisé les formations obligatoires (FCO/SST, ...) et celles impliquant une prise ou un changement de poste.

Les formations étaient organisées en présentiel ou distanciel, mais toujours dans le respect des règles sanitaires.

Une formation spéciale « Référent COVID » a été dispensée à deux de nos collaborateurs pour les aider à faire face à la gestion quotidienne de cette crise.

« CHANTIERS » RH ANNÉE 2020

Deux séminaires « 100 chances 100 emplois » :

- Du 02 mars 2020 au 06 mars 2020
- Du 15 juin 2020 au 22 juin 2020 – spécial Alternant

Séminaire 100 Chances a su s'adapter et être réalisé en visio.

Mise en place du massage Amma pour les collaborateurs :

- Plusieurs demi-journées, à raison de six massages par demi-journée.

Bilan à six ans des entretiens professionnels (EP).

Les managers ont été formés et accompagnés à la réalisation du bilan des EP à six ans, afin de pouvoir apporter toutes les informations utiles aux salariés et leur permettre de devenir acteurs de leur développement personnel.

Les EP sont réalisés tous les deux ans, conformément aux dispositions légales.

L'effectif en 2020 de TRANSDEV Roanne est stable avec 90 collaborateurs, dont 8 conducteurs en contrat d'intérim et deux en CDD pour assurer les remplacements des absences programmées et non-programmées des personnels de conduite.



La fidélisation des personnels de conduite en contrat d'intérim ou CDD est importante pour TRANSDEV Roanne. Ils s'inscrivent en effet dans un parcours de recrutement vers un CDI en fonction de l'évolution de l'effectif.

Faisant suite à plusieurs départs (trois pour inaptitudes et une démission), quatre CDI en faveur des personnels de conduite ont été signés en 2020.



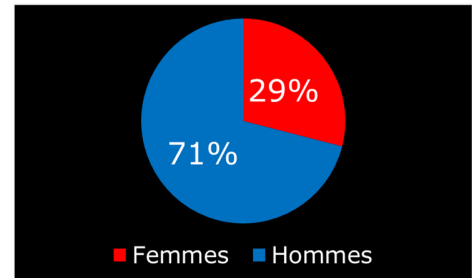
Le Directeur de TRANSDEV Roanne est un collaborateur du Groupe TRANSDEV, mis à disposition de la Société TRANSDEV Roanne.

Les emplois chez TRANSDEV Roanne, ventilés par CSP

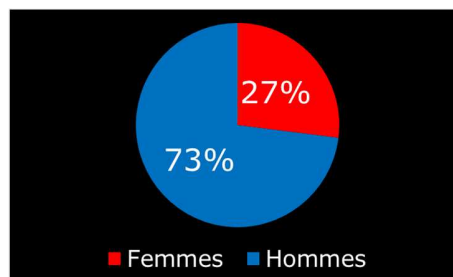
SERVICE	HOMMES	FEMMES	TOTAL
Cadre	1	1	2
Employé	2	4	6
Haute Maîtrise	0	1	1
Maîtrise	8	4	12
Ouvrier	53	16	69

TOTAL COLLABORATEURS	90
-----------------------------	-----------

EN 2020 :

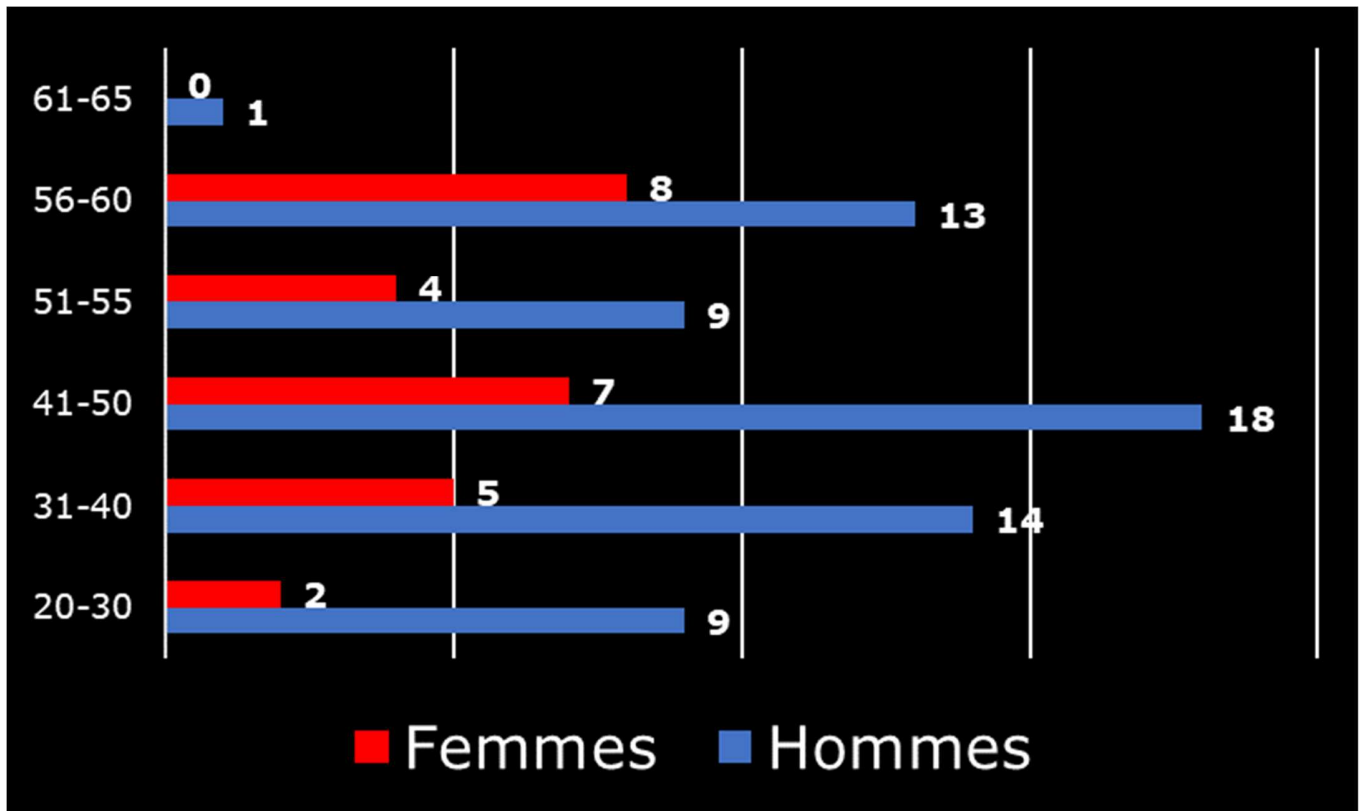


EN 2019 :



Pyramide des âges chez TRANSDEV Roanne

Pyramide âges 2020



Moyenne d'âge et ancienneté

des collaborateurs de TRANSDEV Roanne

CSP	Ancienneté		Âge moyen	
	HOMMES	FEMMES	HOMMES	FEMMES
Cadre	32	30	57	53
Employé	4	4	24	38
Haute Maîtrise	0	18	0	58
Maîtrise	23	14	51	41
Ouvrier	9	7	44	50

La moyenne d'âge des collaborateurs de TRANSDEV Roanne est de :

- ↳ Femmes :
 - ↳ 47 ans en 2020
 - ↳ pour 46 ans en 2019
- ↳ Hommes :
 - ↳ 45 ans en 2020
 - ↳ pour 45 ans en 2019

L'ancienneté moyenne des collaborateurs de TRANSDEV Roanne est de :

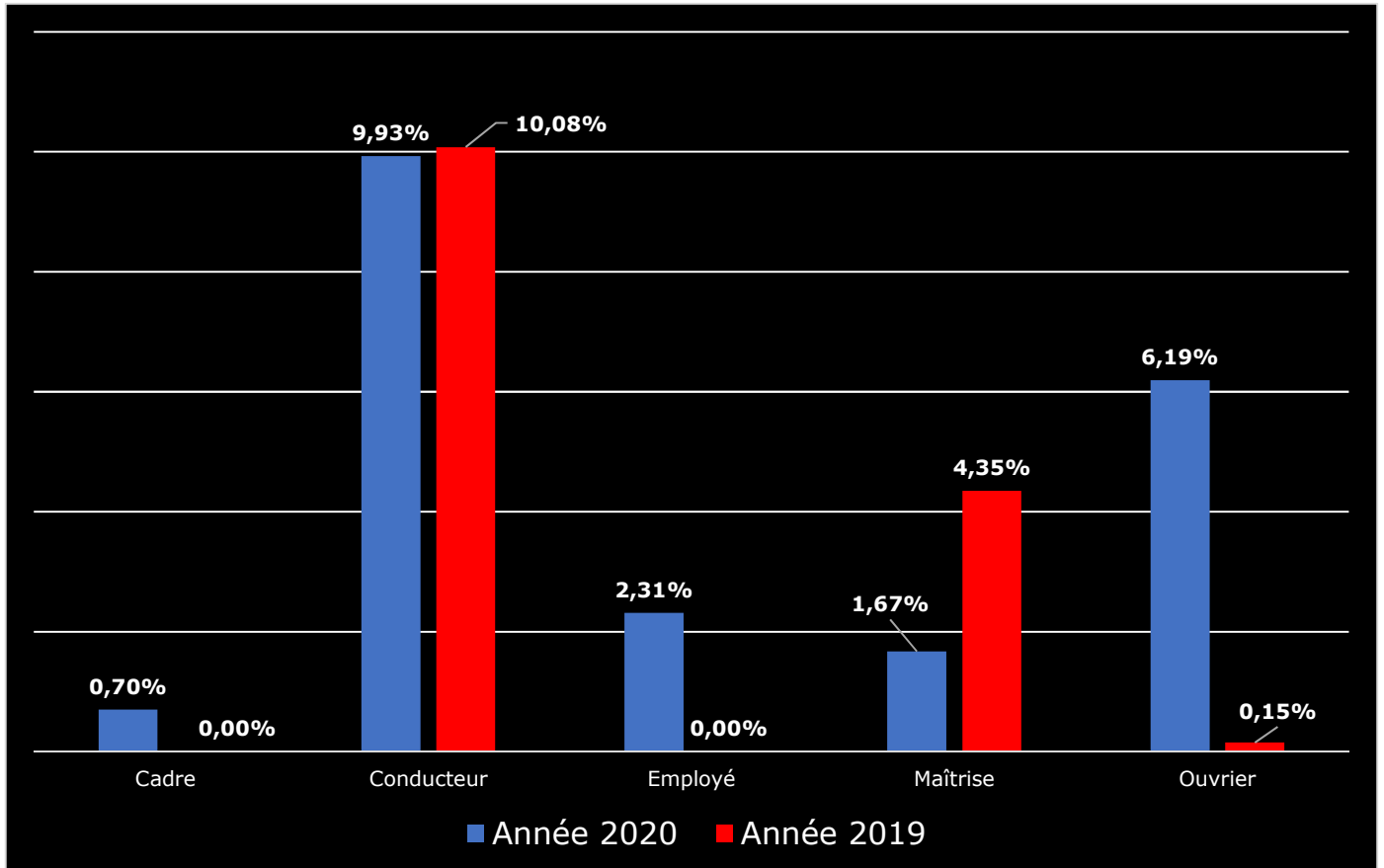
- ↳ Femmes :
 - 9 années en 2020
 - pour 8 années en 2019
- ↳ Hommes :
 - 11 années en 2020
 - pour 11 années en 2019

Intitulé des emplois chez TRANSDEV Roanne

DÉFINITION DE L'EMPLOI	HOMMES	FEMMES	TOTAL
Adjoint Responsable Exploitation	1	0	1
Agent des Services Techniques	1	0	1
Alternant QSE	1	0	1
Assistante Marketing	0	2	2
Chargée d'accueil	0	1	1
Chef d'équipe	1	0	1
Conducteur - Conductrices	49	16	65
Contrôleur Exploitation	3	1	4
Coordinateur Exploitation	1	0	1
Coordinatrice Agence Commerciale	0	2	2
Correspondante RH	0	1	1
Employée administrative	0	1	1
Mécanicien	3	0	3
Mécanicien-Carrossier	1	0	1
Responsable Administrative et Financière	0	1	1
Responsable Atelier	1	0	1
Responsable Marketing	0	1	1
Responsable Production	1	0	1
Technicien Maintenance Info Réseau	1	0	1
TOTAL			90

L'absentéisme chez TRANSDEV Roanne

Le taux d'absentéisme dans les transports urbains est de 7,70% (donnée UTP).



TOTAL 2020

7,41%

TOTAL 2019

7,47%

Evolution 2020-2019

Catégorie	Tx Abs
Conducteur	-1,49%

TOTAL -0,80%

Le taux d'absentéisme chez TRANSDEV Roanne pour l'année 2020 est de 7,41% (toutes catégories confondues).

Ce taux est en légère diminution au regard de celui l'année 2019 qui s'élevait à 7,47%.

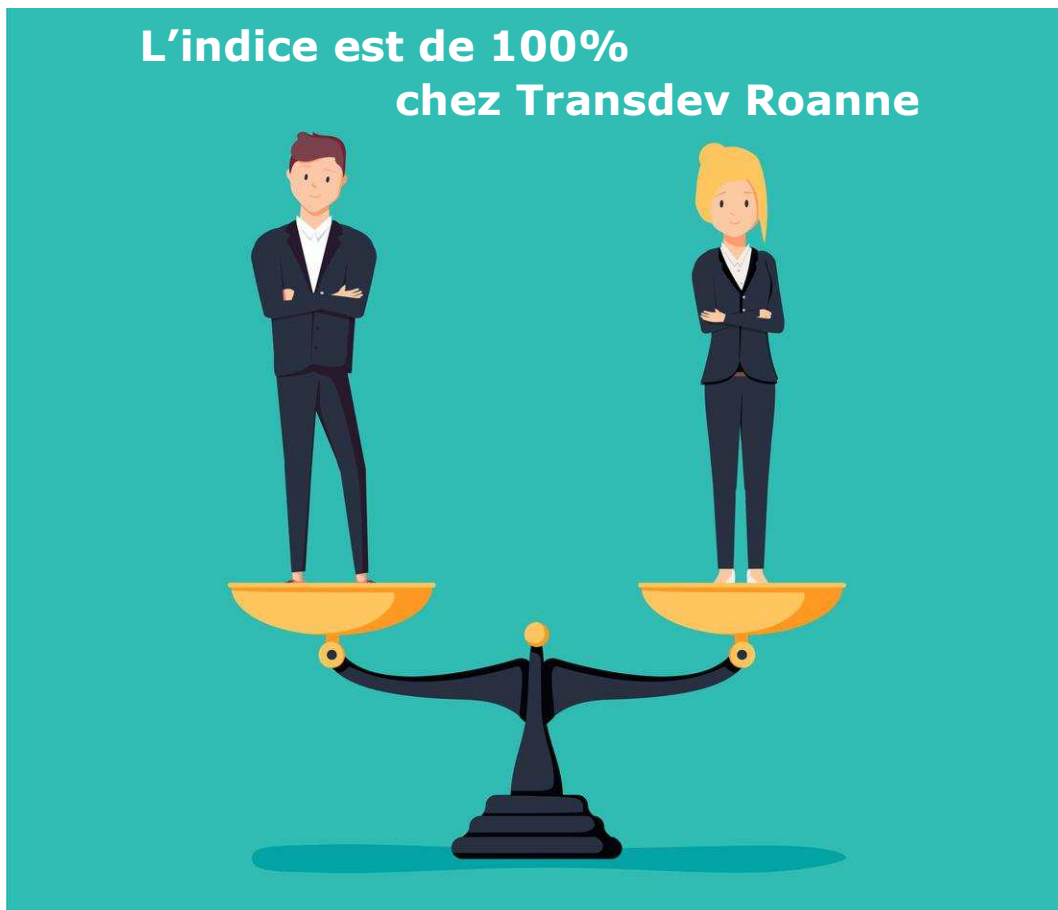
Nous constatons une disparité de ce taux en fonction des métiers de l'entreprise.

Celui d'agent de conduite est particulièrement exposé. Malgré tout, l'absentéisme de l'année 2020 est réduit de -1,49%.

Cette amélioration du taux d'absentéisme est d'autant plus appréciable qu'elle s'est produite pendant une période de crise sanitaire.

Nous poursuivons nos actions managériales et de développement de la Qualité de Vie au Travail.

Dans un métier de service comme le nôtre, l'Humain a une place centrale.



Les formations concernant les Agents de conduite

LIBELLÉ DE LA FORMATION	HOMMES	FEMMES	TOTAL
Agrément au relevé d'identité	1	0	1
Cycle vérificateur	1	0	1
Formation continue obligatoire	6	3	9
TOTAL	8	3	11

Les formations concernant les Agents de Maîtrise d'Exploitation

LIBELLÉ DE LA FORMATION	HOMMES	FEMMES	TOTAL
Agrément au relevé d'identité	1	0	1
Cycle vérificateur	1	0	1
Logiciel La Fabrique	1	0	1
Logiciel Radar	1	0	1
Parcours encadrant de proximité	1	0	1
Référent COVID-19	1	0	1
Utilisation test salivaire et stupéfiant	1	0	1
TOTAL	7	0	7

Les formations concernant les Agents de Maintenance

LIBELLÉ DE LA FORMATION	HOMMES	FEMMES	TOTAL
Formation continue obligatoire (FCO)	1	0	1
TOTAL	1	0	1

Les formations concernant les Agents administratifs

LIBELLÉ DE LA FORMATION	HOMMES	FEMMES	TOTAL
Master 1 – Management de projet	1	0	1
Utilisation test salivaire et stupéfiant	0	1	1
TOTAL	1	1	2

Les formations concernant les Agents du Service Marketing

LIBELLÉ DE LA FORMATION	HOMMES	FEMMES	TOTAL
Logiciel La Fabrique	0	1	1
Logiciel Radar	0	1	1
Utilisation test salivaire et stupéfiant	0	1	1
TOTAL	0	3	3

Les mouvements sociaux

L'article 14 du contrat (et son annexe 8) fixe les modalités concernant la continuité du Service public qui prévoit quatre niveaux de grévistes :

NIVEAU A

60% du personnel présent,
soit vingt-cinq conducteurs disponibles

NIVEAU B

49% du personnel présent,
soit vingt conducteurs disponibles

NIVEAU C

36% du personnel présent,
soit quinze conducteurs disponibles

NIVEAU D

0% des services
soit moins de quinze conducteurs
(le service TPRM reste desservi)

Les alarmes sociales

Aucune alarme sociale n'a été enregistrée au cours de l'année 2020 et donc, par voie de conséquence, aucun préavis de grève.

Définition d'une alarme sociale :

L'alarme sociale est une procédure de prévention des conflits dans les entreprises. Elle facilite leur détection, permet quelquefois de les éviter, et souvent d'en réduire l'impact négatif. L'alarme sociale complète le dispositif de dialogue social : négociation d'abord, médiation ensuite et grève en ultime recours. L'alarme sociale est aussi la forme la plus aboutie de ce dispositif : elle anticipe la crise, responsabilise les acteurs et replace la négociation au cœur de la relation sociale.

- ↳ 492 heures de réunion de CSE en 2020 (328 heures en 2019).
- ↳ 93 heures de réunion de la CSSCT en 2020 (84 heures en 2019).
- ↳ 18 heures de réunion d'information et de négociation (90 heures en 2019).

L'année 2020 ne pouvait pas donner lieu à des réunions de négociations d'accords divers avec les élus du personnel, car les données sociales concernant l'entreprise avaient été déposées auprès de Roannais Agglomération afin de permettre l'établissement des données d'établissement du cahier des charges de la consultation en vue de la prochaine Délégation de Service Public (DSP).

La sécurité sur le Réseau

La sécurisation des transports en commun constitue un objectif majeur pour les services de l'État, l'autorité organisatrice de mobilité « Roannais Agglomération » et TRANSDEV Roanne.



Conformément à la convention cadre du 19 octobre 2015 fixant les modalités de coordination de la sécurité dans les transports en commun entre les différents intervenants institutionnels, les partenaires ont souhaité décliner cet accord sur le plan local.

TRANSDEV Roanne a signé au cours de cette DSP, deux conventions de sécurité :

- ↳ La première avec Roannais Agglomération, la police nationale et la police municipale de Roanne.
- ↳ La seconde avec Roannais Agglomération et la gendarmerie du département de la Loire.

LES ENGAGEMENTS :

1

Les engagements contenus dans cette convention portent sur divers points :

Échanges d'informations entre les différents acteurs permettant de réaliser un diagnostic et mettre en place des actions préventives lors de réunions identifiées ou chaque fois que nécessaire : Conseil Intercommunal de Sécurité et de Prévention de la Délinquance de Roannais Agglomération une fois par semestre, ou réunion bilatérale entre le chef de la circonscription de sécurité publique de Roanne, le Directeur de la Police municipale de Roanne et le directeur de la STAR* une fois par an.

Les bus de la star sont désormais équipés d'un dispositif d'alerte relié au centre de supervision pour permettre une intervention de police lors d'une agression physique d'un conducteur ou d'un passager. Par ailleurs l'organisation de manifestations particulières (navettes spécifiques lors d'événements festifs, animations) fera également l'objet d'une attention particulière et de plans particuliers de prévention et de sécurisation afin de définir le rôle, les attentes et les actions de chacun sur le terrain.

Ces référents pourront, en complément, aider à la formalisation de consignes en vigueur chez l'opérateur dans le cadre du plan gouvernemental Vigipirate.

4

Le Traitement et suivi des affaires judiciaires.

L'objet est de faciliter le processus des dépôts de plainte des personnels de TRANSDEV Roanne, notamment par la mise en place de formulaires et de prises de rendez-vous spécifiques à l'Hôtel de police.

Un bilan annuel sera réalisé et intégrera des éléments statistiques sur les actions engagées par les parties. Il sera présenté au Préfet de département et au Président de la Communauté de Roannais Agglomération à l'occasion d'une réunion spécifique ou d'un CISP. Le Procureur de la République sera rendu destinataire de ce document.

2

La coordination opérationnelle :

La présence programmée de policiers nationaux et municipaux lors d'opérations de contrôle de titres de transport pourra être à même de conforter l'action de vérification du réseau, de rassurer les usagers et d'optimiser la lutte contre la fraude, les incivilités et la délinquance.

D'autres actions nommées « points de visibilité, de rencontre et de dissuasion » pourront être organisées sur des lieux fixes ou mobiles à la demande du transporteur.

3

Les moyens technologiques de protection et la prévention technique contre la malveillance :

Les référents sûreté de la Police nationale se tiendront à la disposition de l'opérateur pour toute expertise ou tout conseil relatif à la vidéo, à la sécurisation des espaces ou à l'organisation de campagnes de communication pour lutter contre les incivilités.

	Au 31 décembre 2020	Au 31 décembre 2019	Au 31 décembre 2018	Au 31 décembre 2017	Au 31 décembre 2016	Au 31 décembre 2015
TOTAL ACTES D'INCIVILITÉS	242	160	110	178	72	50
Agression physique sur un usager du Réseau	0	0	0	6	3	1
Agression physique sur un agent du Réseau	2	1	2	2	2	0
Agression verbale sur un usager du Réseau	1	6	7	7	2	0
Agression verbale sur un agent du Réseau	18	26	25	23	14	15
Jet de projectile	4	0	13	23	12	6
Vol de caisse	0	0	3	4	0	0
Entrave au fonctionnement du service	44	39	11	14	6	7
Chahut / rire / ivresse	173	88	49	99	33	21

- La principale cause d'incivilités constatée à bord des bus est liée à la catégorie « chahut / rixe / ivresse » qui représente 71% des discourtoisies.
- En second, nous constatons que c'est la catégorie « entrave au fonctionnement du service » qui représente 18% des incivilités.
- La troisième catégorie, « agression verbale sur un agent du réseau », représente 7% des incivilités. Cette dernière touchant les agents de conduite et les agents de contrôle.

Dans la plupart des cas, nos équipes d'intervention sont intervenues pour rendre au Réseau sa sérénité ; ceci avec une efficacité accrue par la mise à disposition d'un Service d'Aide à l'Exploitation (S.A.E.) en février 2018. La Police Municipale de la Ville de Roanne bénéficie d'un accès en temps réel au S.A.E. qui équipe les véhicules. Ce système étant équipé d'une géolocalisation, le lieu de l'incident est immédiatement connu des autorités.

L'investissement de TRANSDEV Roanne dans le cadre de notre participation au Conseil Intercommunal de Sécurité et Prévention de la Délinquance (CISPD), les actions réalisées en interne (Formation cadre légal, procédure d'interventions, accord sécurité ...) ainsi que l'étroite collaboration avec les services de la Police Nationale et ceux de la Police Municipale et la Gendarmerie, démontrent notre volonté en la matière.

La poursuite de la mise en œuvre des caméras de vidéoprotection sur une partie des arrêts du Réseau (Ville de Roanne) a renforcé le sentiment de sécurité pour nos personnels.

En liaison avec la Ville de Roanne, TRANSDEV Roanne continue de transmettre les cas d'incivilités ne **justifiant pas d'une judiciarisation à la Ville de Roanne dans le cadre des procédures de rappel à l'ordre.**

Dans le cadre de la protection des usagers et/ou des agents, l'entreprise TRANSDEV Roanne dépose systématiquement une plainte pour tout acte de violence physique ou verbale.

Les actes de vandalisme sur le Réseau STAR*

	Au 31 décembre 2020	Au 31 décembre 2019	Au 31 décembre 2018	Au 31 décembre 2017	Au 31 décembre 2016	Au 31 décembre 2015
TOTAL ACTES DE VANDALISME	74	112	177	249	225	109
Autocollant / Affichage	19	34	28	27	50	17
Autre	11	26	35	59	48	13
Glace brisée	7	28	56	27	30	22
Graffiti	19	10	33	59	59	25
Plexiglass	15	11	20	48	36	26
Dégradation volontaire sur autobus	3	3	5	29	2	6

En 2020, les actes de vandalisme ont diminué de - 34%.

Les arrêts les plus vandalisés sont :

- ✘ Hôtel de ville,
- ✘ Gare SNCF,
- ✘ Clémenceau,
- ✘ Louis Flandre.

Les arrêts MASSENET (ligne 3) et VIVALDI (ligne 1), ayant fait l'objet d'une illustration de Street Art par les jeunes du quartier, n'ont pas été vandalisés.



Les lignes 1, 2 et 3 représentent 71,92% des actes de vandalisme.

- ✘ La ligne 1 totalise 35,31% d'actes de vandalisme,
- ✘ La ligne 2 totalise 12,67% d'actes de vandalisme,
- ✘ La ligne 3 totalise 23,94% d'actes de vandalisme.

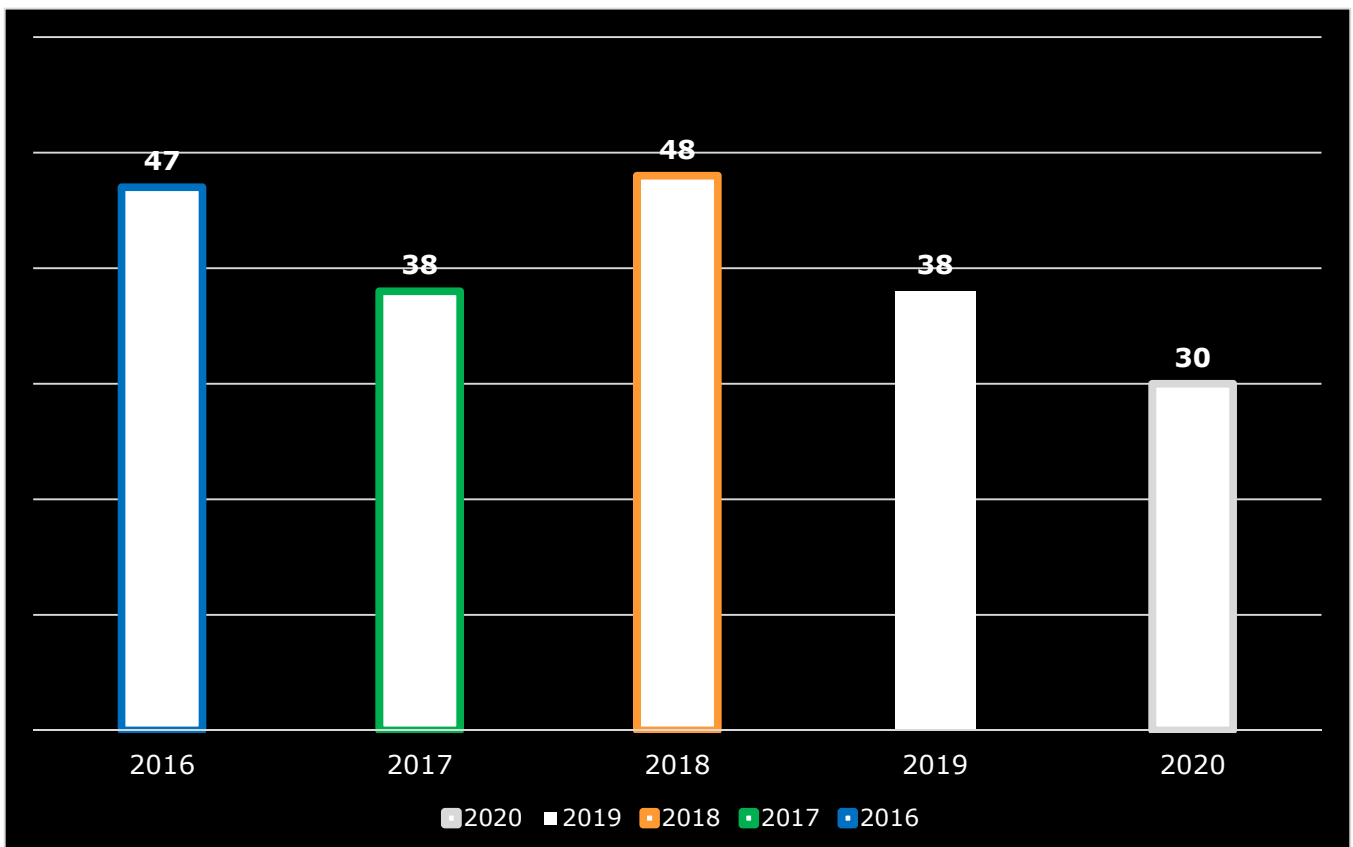
Les éléments techniques

La sinistralité matérielle

Le nombre de sinistres matériels pour l'année 2020 est de trente soit une baisse de 21% par rapport à l'année 2019.

Ce résultat prend en compte l'ensemble de la sinistralité constatée (accrochages avec un tiers, accrochage contre un corps fixe, ...).

Les conditions de circulation en centre-ville ont favorisé les petits accrochages obligeant nos conducteurs à une conduite « chirurgicale » dans certaines zones étroites.

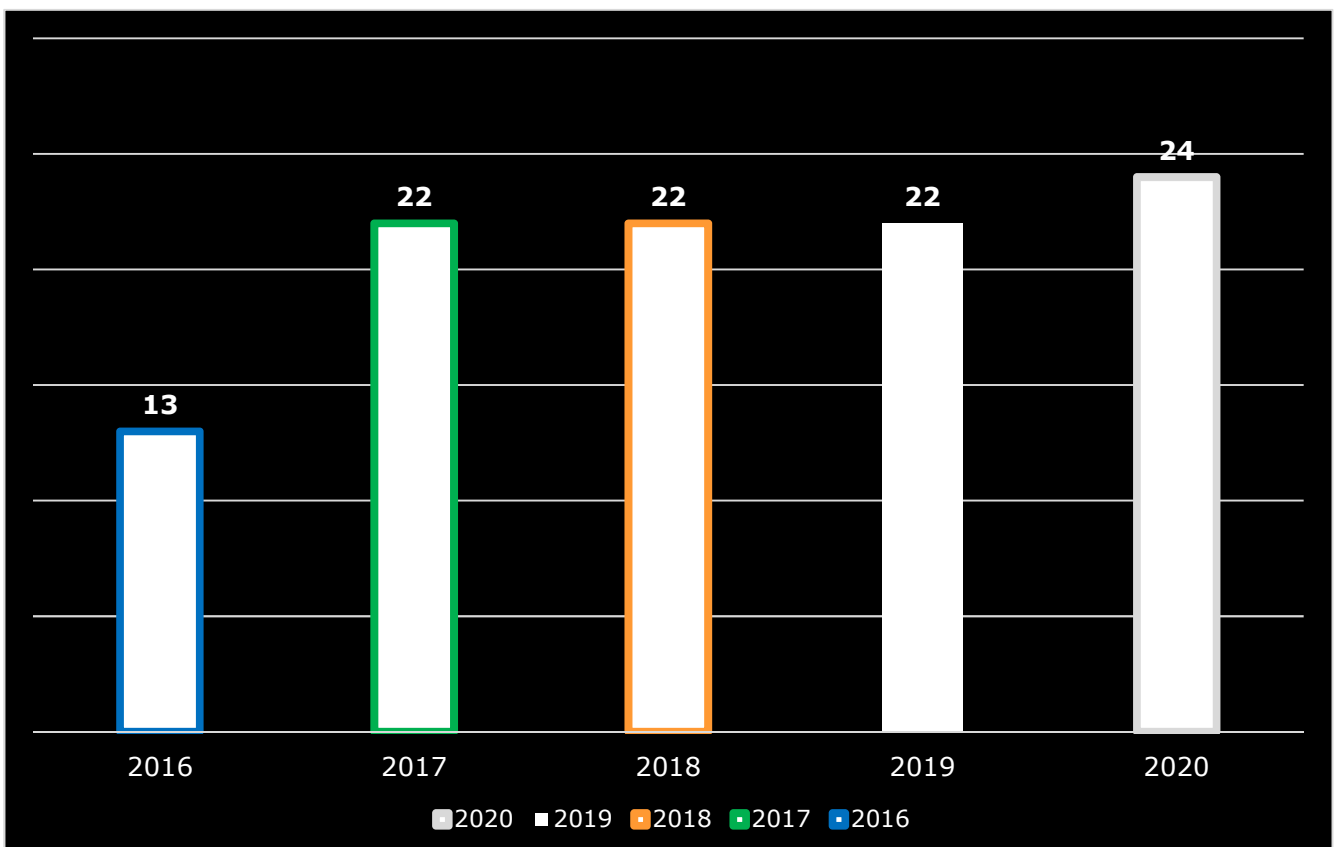


La sinistralité corporelle

Le nombre de sinistres corporels pour l'année 2020 est de vingt-quatre, soit deux sinistres de plus par rapport à l'année 2019. Ils interviennent majoritairement lors des déplacements des usagers dans les véhicules, lors de la montée ou la descente, mais aussi lorsque les agents de conduite abordent un rond-point, qui sont de plus en plus nombreux sur les itinéraires du réseau.

La population impliquée se situe dans une tranche d'âge supérieure à cinquante ans. Au regard de la Loi Badinter sur l'indemnisation des victimes d'accidents de circulation (5 juillet 1985), il est difficile pour l'entreprise de se soustraire à sa responsabilité dans ce type d'accident, d'autant que certains sinistres surviennent alors que le véhicule est immobilisé, ce qui rend les actions préventives et correctives difficiles à mettre en œuvre.

Quatre dossiers de demande de prise en charge ont été ouverts au cours de l'année 2020 (idem en 2019).



Depuis l'année 2013, chaque sinistre fait l'objet d'une **ANALYSE DES CAUSES**.

Celle-ci est organisée dans le cadre d'un entretien entre le conducteur impliqué dans le sinistre et son manager de proximité.

LES OBJECTIFS VISÉS
SONT :

1

- Identifier les zones et facteurs de risque et sensibiliser les conducteurs aux coûts de la sinistralité.

2

- Mettre en place un plan d'action.

3

- Faire une analyse d'évitabilité des risques.

Dans le cadre d'un accord d'entreprise gagnant/gagnant et d'une prime en faveur de la réduction de la sinistralité, les conducteurs sont directement intéressés à la réduction de la sinistralité.

Les Formations Continues Obligatoires (FCO) sont dispensées par le formateur interne de TRANSDEV Roanne. Elles comprennent une partie « conduite responsable » dans la continuité du message véhiculé par TRANSDEV Roanne.

Sinistralité par tranches de 10 000 km parcourus
au cours de l'année 2020

TRANSDEV ROANNE – Réseau STAR

10 000 KM	JANVIER	FÉVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN
TOTAL	0,47	0,50	0,51	0,46	0,55	0,79
Matériels	0,28	0,40	0,51	0,23	0,55	0,10
Corporels	0,19	0,10	0,00	0,23	0,00	0,69

10 000 KM	JUILLET	AOÛT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DÉCEMBRE
TOTAL	1,42	0,41	0,47	0,00	0,20	0,48
Matériels	0,77	0,27	0,09	0,00	0,20	0,19
Corporels	0,64	0,14	0,38	0,00	0,00	0,29

10 000 km ANNUEL

TOTAL	0,51
Matériels	0,29
Corporels	0,22

Pannes et interventions sur le Réseau STAR*

PRINCIPALES CAUSES DE DYSFONCTIONNEMENTS LES PLUS FRÉQUENTES QUI NÉCESSITENT UNE INTERVENTION RÉSEAU :

- Dysfonctionnements d'origine « mécanique »
64,11% (74,14% en 2019)
- Dysfonctionnements d'origine « billettique OÙRA »
20,57% (11,31% en 2019)
- Dysfonctionnements d'origine « incivilités ayant causé des salissures à bord du bus »
5,74% (4,66% en 2019)
- Dysfonctionnements d'origine « autres »
9,57%

L'entretien des GX117 et des AGORA, soit sept véhicules âgés de 18 à 20 années, nous posent des difficultés en termes de contrôle technique (obsolescence de la technologie) et difficultés pour se procurer des pièces détachées.

L'affectation des véhicules les plus anciens est allégée afin d'offrir une qualité de service la plus optimale possible. Mais cela entraîne de facto un déséquilibre des kilométrages parcourus par chacun des véhicules.



L'ensemble du parc fait l'objet d'une politique de maintenance rigoureuse destinée à assurer une fiabilité optimale des matériels roulants.

Celle-ci est fondée sur :

- Les préconisations émises au sein du groupe de métier Maintenance du Groupe TRANSDEV,
- Le respect des préconisations des constructeurs,
- La formation continue des agents de maintenance.

Le nombre de pannes en ligne pour l'année 2020 est de 209 (pour 221 en 2019) :

- 159 pannes bleues (pour 167 pannes en 2019) sans incidence sur le bon fonctionnement du Réseau,
- 50 pannes rouges (pour 54 pannes en 2019) impliquant des pertes d'exploitation (1 972 kms)

Le nombre de courses commerciales non-effectuées dans leur intégralité pour 2020 est de 14.

Ces pannes tiennent compte des dysfonctionnements « billettiques » (20,57% valideurs & pupitres OÙRA!).

Le temps moyen par intervention, pour l'échange en ligne, est inférieur à 20 minutes, entre l'appel de l'agent de conduite, la préparation du véhicule de remplacement et l'intervention du technicien.

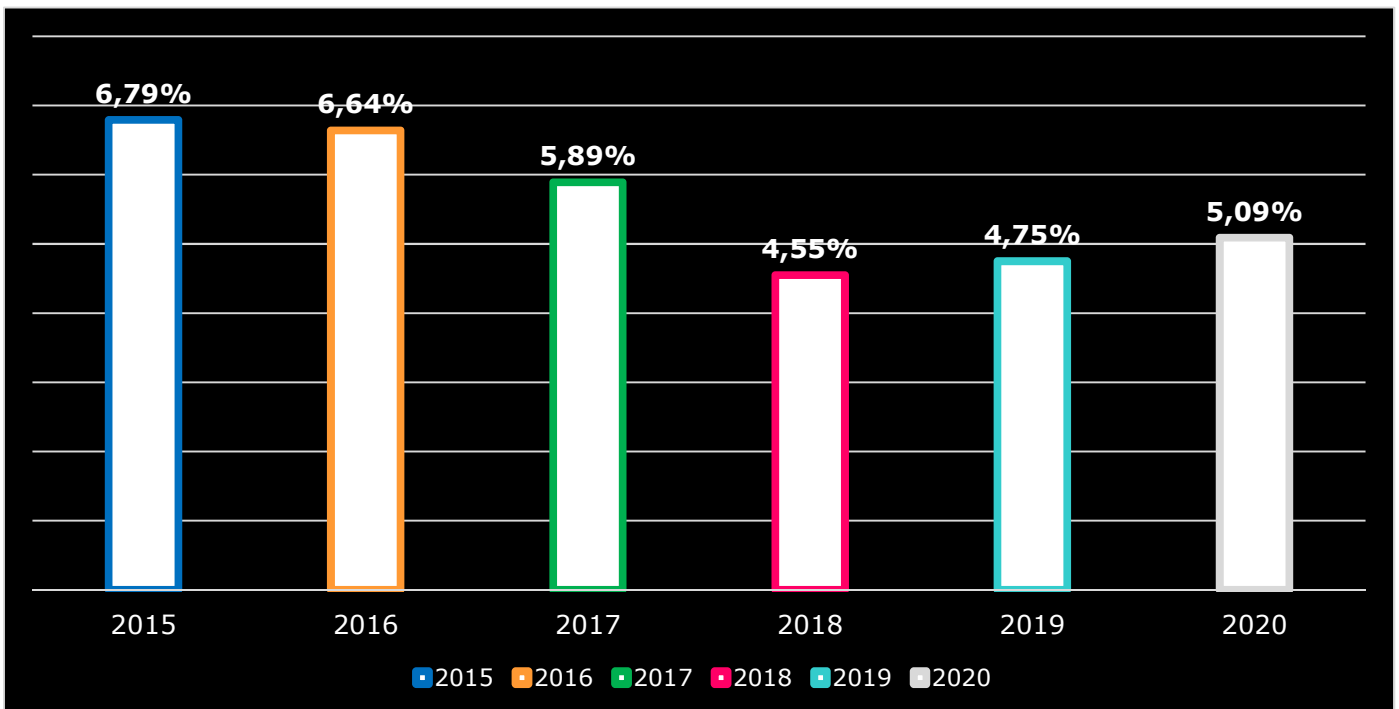
Le principe appliqué sur le Réseau est de systématiquement opérer un changement de véhicule aux terminus, de manière à ne pas pénaliser les usagers.

TRANSDEV ROANNE – Réseau STAR



Le suivi des contrôles périodiques est effectué à partir du logiciel « appli-réglo ».

Le pilotage de la maintenance est effectué par le biais de l'application Move.



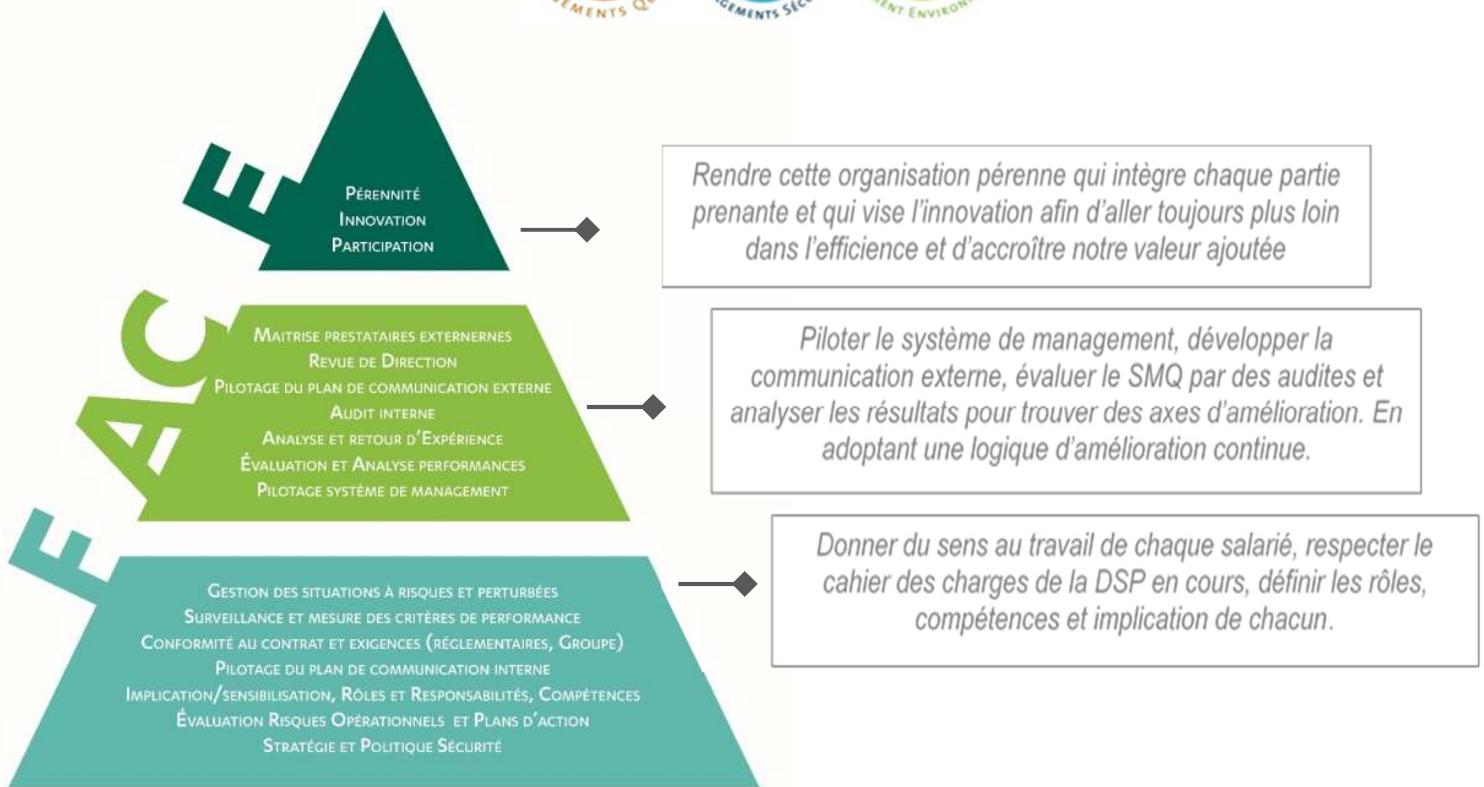
Avec un taux d'immobilisation, en moyenne annuelle, de 5,09%, TRANSDEV Roanne s'inscrit dans une performance de traitement des immobilisations des plus réduite. On constate ainsi un taux moyen de 10% au sein de la profession.

Pour assurer cette performance, TRANSDEV Roanne s'est dotée d'une équipe de six mécaniciens.

Le suivi des contrôles périodiques est effectué à partir du logiciel APPLI-RÉGLO.

L'engagement FACE ou l'intégration de la Qualité et la Sécurité au sein de TRANSDEV Roanne

Notre exigence qualité et sécurité
au sein de TRANSDEV Roanne



Notre démarche QSE :

La démarche QSE chez Transdev Roanne nous permet de répondre aux objectifs de performance nécessaire pour convenir à l'exigence clients en tout temps. La qualité de service est au cœur de notre démarche managériale et fait l'objet d'une attention particulière.

L'organisation de la qualité et de l'amélioration continue de la performance : une confiance qui s'appuie au quotidien sur une production robuste et de qualité.

Pour répondre à cette exigence, tous les employés et services de Transdev Roanne sont mobilisés autour de ces critères de performances qui sont guidés par la démarche FACE.

La démarche FACE a été conçue dans l'objectif de tendre vers la Norme ISO 9001 et d'apporter, au sein de l'entreprise, un Système du management de la Qualité, de la Sécurité puis de l'environnement.

Comment vit au quotidien la démarche QSE en entreprise

Pour faire vivre la démarche QSE nous avons plusieurs outils. En voici deux rentrants dans le management de la qualité et de la sécurité :



Manipulation d'outils



LES CAUSERIES ou quarts d'heure sécurité sont un moyen efficace pour aborder les notions de la démarche QSE. Nos quarts d'heure sécurité réguliers auprès de nos conducteurs, mécaniciens et autres services, permettent d'échanger sur des sujets variés concernant la sécurité, la qualité, l'hygiène ou encore l'environnement. Faire échanger nos collaborateurs sur un sujet défini leur permet de prendre conscience de certains risques, mais permet également la détection de nouveaux risques par leurs partages et retours d'expérience. Cet outil managérial qu'est la causerie est aussi un bon outil pour accompagner la formation des nouveaux salariés.

Passage à Niveau



LES REX OU COMMUNÉMENT APPELÉS RETOURS D'EXPÉRIENCES sont un outil nous permettant de détecter les risques. Un employé ayant déposé une déclaration d'accident de travail doit donc s'entretenir avec son référent sécurité sur son accident. Cela nous permet de détecter la cause de l'accident ou du presque accident, et nous permet de trouver les axes d'amélioration pour éviter que cela n'arrive à nouveau.

Notre démarche de la qualité nous permet chaque jour de nous améliorer et de détecter rapidement les anomalies pouvant amener aux risques de non-qualité.

Chute et Glissade



Une équipe 100% orientée
**QUALITÉ DE SERVICE
ET CLIENTS VOYAGEURS**



Les tableaux de bord internes à TRANSDEV Roanne



Des tableaux de la production sont suivis par les collaborateurs en charge de la démarche QSE. Ils sont tenus à jour au gré des différents contrôles effectués, et permettent de maintenir une surveillance sur nos activités ainsi que celles de nos sous-traitants.

Les différents indicateurs sont analysés mensuellement, font l'objet d'une communication précise et des axes d'amélioration sont ensuite établis si nécessaires. Ils sont également analysés lors des Revues de Direction biannuelles.

VOUS TROUVEREZ, CI-DESSOUS, LES DIFFÉRENTS INDICATEURS :

Suivi des réclamations



Taux de fiabilité des paies



Suivi des mesures Qualité



Suivi et analyse de la non-qualité



Suivi des performances de notre prestataire de nettoyage



Suivi des performances de notre accueil téléphonique



Suivi des performances du Transport sur Réservation



Suivi du fonctionnement du Système d'information Voyageur



Suivi de la sinistralité



Suivi des fraudes



Suivi du vandalisme



Suivi des consommations de carburant



Mesures de critères de qualité

Ces mesures se font en collaboration entre Roannais Agglomération, la SCAT (Service Contrôle et Analyse du Transport) de Saint-Genis-Laval et TRANSDEV Roanne.

Elles regroupent vingt-et-un critères évalués trimestriellement et faisant l'objet d'un suivi, d'une analyse et d'une communication auprès des conducteurs et de l'Autorité Organisatrice :

NUMÉRO INDICATEUR	LIBELLÉ DE L'INDICATEUR	OBJECTIF
A1	Disponibilité du service	99,50%
A2	Ponctualité/régularité bus	95,00%
A3	Réalisation du TAD et TPMR	95,00%
A4	Qualité de la conduite	95,00%
A5	Sécurité (aucune pénalité)	0,30%
A6	Fraude perçue	3,00%
B1	État de fonctionnement des valideurs	100,00%
B2	État extérieur des véhicules	95,00%
B3	État intérieur des véhicules	95,00%
B4	Entretien et propreté POINT CITY	100,00%
B5	État des abris et poteaux	95,00%
C1	Information embarque statique	99,00%
C2	Information embarquée dynamique	99,00%
C3	Comportement commercial du conducteur	95,00%
C4	Qualité accueil POINT CITY	100,00%
C5	Disponibilité information au POINT CITY	100,00%
C6	Disponibilité information site internet	100,00%
C7	Disponibilité informations statiques points d'arrêt	95,00%
C8	Qualité accueil téléphonique T.S.R. / T.P.M.R.	100,00%
C9	Suivi des réclamations	100,00%
C10	Taux de refus T.S.R.	3,00%
C10 bis	Taux de refus T.P.M.R.	2,00%

Plus de 200 mesures sont réalisées chaque trimestre sur tous les critères, dont certains ont comme objectif 100%, ce qui nous permet de viser l'excellence de nos performances en les atteignant.

Les performances qualité de TRANSDEV Roanne
pour l'année 2020

TRANSDEV ROANNE – Réseau STAR

NUMÉRO INDICATEUR	LIBELLÉ DE L'INDICATEUR	3 ^{ÈME} TRIMESTRE	4 ^{ÈME} TRIMESTRE	OBJECTIF
A1	Disponibilité du service	99,94%	99,97%	99,50%
A2	Ponctualité/régularité bus	99,35%	99,68%	95,00%
A3	Réalisation du TAD et TPMR	100,00%	100,00%	95,00%
A4	Qualité de la conduite	100,00%	100,00%	95,00%
A5	Sécurité (aucune pénalité)	0,35%	0,23%	0,30% maxi
A6	Fraude perçue	2,78%	3,95%	3% mini

NUMÉRO INDICATEUR	LIBELLÉ DE L'INDICATEUR	3 ^{ÈME} TRIMESTRE	4 ^{ÈME} TRIMESTRE	OBJECTIF
B1	État de fonctionnement des valideurs	100,00%	100,00%	100,00%
B2	État extérieur des véhicules	100,00%	100,00%	95,00%
B3	État intérieur des véhicules	100,00%	100,00%	95,00%
B4	Entretien et propreté POINT CITY	100,00%	100,00%	100,00%
B5	État des abris et poteaux	100,00%	100,00%	95,00%

NUMÉRO INDICATEUR	LIBELLÉ DE L'INDICATEUR	3 ^{ÈME} TRIMESTRE	4 ^{ÈME} TRIMESTRE	OBJECTIF
C1	Information embarquée statique	100,00%	100,00%	99,00%
C2	Information embarquée dynamique	97,00%	96,67%	99,00%
C3	Comportement commercial du conducteur	100,00%	100,00%	95,00%
C4	Qualité accueil POINT CITY	100,00%	100,00%	100,00%
C5	Disponibilité information au POINT CITY	100,00%	100,00%	100,00%
C6	Disponibilité information site internet	100,00%	Pas de mesure	100,00%
C7	Disponibilité informations statiques points d'arrêt	100,00%	100,00%	95,00%
C8	Qualité accueil téléphonique T.S.R. / T.P.M.R.	100,00%	100,00%	100,00%
C9	Suivi des réclamations	100,00%	88,89%	100,00%
C10	Taux de refus T.S.R.	1,98%	2,98%	3,00%
C10 bis	Taux de refus T.P.M.R.	0,44%	0,97%	2,00%

Compte-tenu de la période de confinement,
il n'y a pas d'indicateur qualité sur les deux premiers trimestres de l'année 2020.

L'organisation du service Contrôle est une priorité du Réseau car elle est contributrice d'un sentiment de sécurité, aussi bien pour les usagers que pour les agents.

De plus la validation permet au Réseau d'enregistrer des données de fréquentation précises (date, arrêt, heure de montée, ligne...). Ces données totalement anonymisées (obligation CNIL) permettent à TRANSDEV Roanne d'être force de proposition quant à l'évolution des différentes dessertes.

Au cours de cet exercice, nous avons contrôlé 60 972 usagers (90 080 en 2019) Au cours de l'année 2020, le taux annuel des usagers contrôlés est de 3,43% (3,08% en 2019).

Le nombre de véhicules contrôlés est de : 4 898 sur les lignes régulières et de 85 sur les navettes scolaires.

L'utilisateur équipé d'un abonnement annuel ou mensuel doit valider son titre en montant à bord d'un bus, y compris lors d'une correspondance.

L'invisibilité du titre (si ce n'est que le support) par le biais de cette billettique sans contact a maintenant pris toute sa place au sein de notre Réseau.

Petit à petit, les bonnes pratiques sont mises en place.

Nos équipes de contrôles sont dotées de terminaux permettant de lire avec une grande précision les données de validation (date, heure, arrêt).

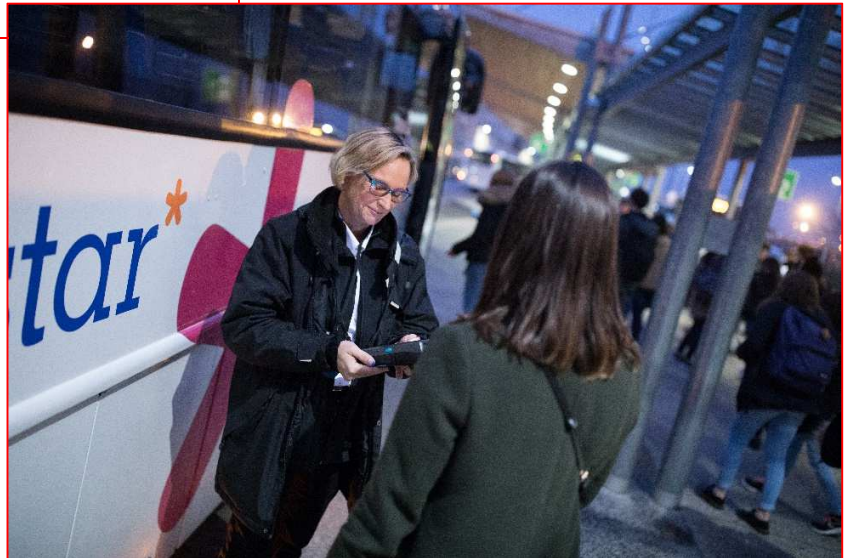
Depuis septembre 2015, l'organisation du contrôle a été remaniée notamment par la mise en œuvre d'un contrôle en binôme, ce pour une plus grande efficacité et rapidité de l'action de contrôle mais aussi pour une meilleure sécurité des agents et usagers du Réseau.

Un des objectifs importants dans la lutte contre la fraude est d'apporter une présence accrue des contrôleurs, visant à maintenir la sécurité, tant pour les usagers que pour nos agents.

Le taux de voyageurs en situation de fraude constatée en 2020 est de 1,64% (1,83% en 2019).

Infractions et fraudes

Le système OÙRA! qui est en place depuis juin 2016 a profondément modifié les habitudes des agents et des usagers du Réseau.



L'organisation d'opérations régulières, composées de trois équipages de contrôleurs STAR* accompagnés d'équipages de la Police Nationale et Police Municipale, montre la volonté de TRANSDEV Roanne d'obtenir les meilleurs résultats en termes de lutte contre la fraude.

Le taux de recouvrement des amendes est de **20,59%**. Les modifications législatives prochaines ainsi que l'évolution de la technologie et le croisement des fichiers, devraient permettre une plus grande précision des identités réelles des usagers en situation de fraude et d'augmenter, par ce biais, le taux de recouvrement.

Les sous-traitances

La sous-traitance confiée à AUTOCARS PLANCHE – GROUPE KEOLIS

AFFRÊTÉS	JOURS	DÉTAIL PRESTATION
AUTOCARS PLANCHE		
AFFRÊTEMENT N° 1		
Période scolaire	L/M/J/V	BAS de Rhins (7h05) -Hôtel de ville (7h50)
Période scolaire	Mercredi	BAS de Rhins (7h05) -Hôtel de ville (7h50)
AFFRÊTEMENT N° 2		
Période scolaire	L/M/J/V	Haut du Roy (7h20) - Col. Jean de la Fontaine (7h50) Col. Jean de la Fontaine (12h05) – Haut du Ro (12h30) Haut du Roy (13h24) – Col ; Jean de la Fontaine (13h50) Col. Jean de la Fontaine (16h05) – Haut du Roy (16h30) G. PERI (17h00) – Haut du Roy (17h30)
Période scolaire	Mercredi	Haut du Roy (7h20) – Col. Jean de la Fontaine (7h50) Col. Jean de la Fontaine (12h05) – Haut du Roy (12h30)
Période scolaire	Samedi	Ligne 10 de 9h47 à 11h08 Ligne 10 de 19h15 à 19h38
AFFRÊTEMENT N° 3		
Période scolaire	L/M/J/V	Bourg de Commelle (7h17) – Promenades (7h45) Bour de la Commelle (7h17) – Promenades (7h45)
Période scolaire	Mercredi	Promenades (12h10) – Bourg de la Commelle (12h42)
AFFRÊTEMENT N° 10		
Période scolaire	L/M/M/J/V	Ligne 11 de 7h18 à 09h59 Ligne 11 de 11h15 à 12h10 Ligne de 11 de 16h05 à 18h44
Période scolaire	Samedi	Ligne 11 de 8h17 à 11h48 Ligne 11 de 12h15 à 18h13
Petites vacances	L/M/M/J/V/	Ligne 11 de 7h17 à 8h13 Ligne 11 de 16h15 à 18h44 Ligne 11 de 16h15 à 18h44
AFFRÊTEMENT N° 11		
	Samedi	Ligne 11 de 7h17 à 8h13 Ligne 11 de 11h35 à 14h35 Ligne 11 de 18h17 à 19h13
AFFRÊTEMENT N° 13 et 15		Voir contrat au 1^{er} septembre 2017

La sous-traitance confiée à CARS ROANNAIS – GROUPE KEOLIS

TRANSDEV ROANNE – Réseau STAR

AFFRÊTÉS	JOURS	DÉTAIL PRESTATION
CARS ROANNAIS		
AFFRÊTEMENT N° 5		
Période scolaire	L/M/J/V	La Rivoire (7h32) – Col. Riorges (7h50)
Période scolaire	Mercredi	Col. Riorges (16h40) – La Rivoire (16h58) Promenades (17h10) – Bourg de Commelle (17h42)
AFFRÊTEMENT N° 6		
Période scolaire	L/M/J/V	La Rivoire (7h30) – Col. Riorges (7h47) Col. Riorges (16h40) – La Chapelle (12h28)
Période scolaire	Mercredi	La Chapelle (7h30) – Col. Riorges (7h47) Col. Riorges (12h10) – La Rivoire (16h58)
AFFRÊTEMENT N° 8		
Période scolaire	L/M/J/V	Mably Tuileries (7h40) – Col. Aragon (7h57) Col. Aragon (12h20) – Ch. Chapelin (12h38) Ch. Chapelin (13h25) – Col. Aragon (13h43) Col. Aragon (17h10) – Mably Tuileries (17h27)
Période scolaire	Mercredi	Mably Tuileries (7h40) – Col. Aragon (7h57) Col. Aragon (12h30) – Ch. Chapelin (12h48) Col. Aragon (13h00) – Mably Tuileries (13h17)
AFFRÊTEMENT N° 12		

La sous-traitance confiée à AUTOCARS BIERCE

AFFRÊTÉS	JOURS	DÉTAIL PRESTATION
AUTOCARS BIERCE		
AFFRÊTEMENT N° 9		
Période scolaire	L/M/M/J/V	Ch. Chaplin (7h42) – Col. Aragon (8h00)
Navette NELO	L/M/M/J/V	Valmy (16h30) – Hôtel de Ville (16h50) Valmy (17h20) – Hôtel de Ville (17h40)
AFFRÊTEMENT N° 6		
Période scolaire	L/M/M/J/V	Hôtel de Ville (7h40) – ADER (8h00) ADER (12h15) – Hôtel de Ville (13h35) ADER (12h15) – Hôtel de Ville (17h32)

La sous-traitance confiée à AQUILON – GROUPE TRANSARC

AFFRÊTÉS	JOURS	DÉTAIL PRESTATION
AQUILON		
AFFRÊTEMENT N° 4		
Période scolaire	L/M/M/J/V	Cabinet médical (7h18) – Promenades (7h45) Promenades (16h10) – Bourg de Commelle (16h42) Hôtel de Ville (17h10) – Bas de Rhins (17h55) Hôtel de Ville (18h10) – Bas de Rhins (18h55)
Petites vacances	L/M/M/J/V	Hôtel de Ville (7h40) – Valmy (8h00) Valmy (16h30) – Hôtel de Ville (16h50) Valmy (17h20) – Hôtel de Ville (17h40)

La sous-traitance confiée à TRANSDEV RAI/RNA – GROUPE TRANSDEV

TRANSDEV RAI/RNA

Ligne 14



Les autres sous-traitances

AIDAUTO

Transport Sur Réservation

TPMR (hors fauteuil)

GALAXY

PROXY



RADIO TAXIS ROANNAIS

Transport Sur Réservation



TRANSDEV ROANNE – Réseau STAR

CHAPITRE 3



Office de Tourisme
roannais
Ardennais

star festy

VISITE GUIDÉE
Roanne Star Tour

Vendredi 21 août
9h30 à l'office de tourisme
Inscription obligatoire
Office de Tourisme
04 77 71 51 77 5€

ot@leroannais.com www.leroannais.com
www.bus-stat.com Bus Star Roanne

star roannais



10 ans

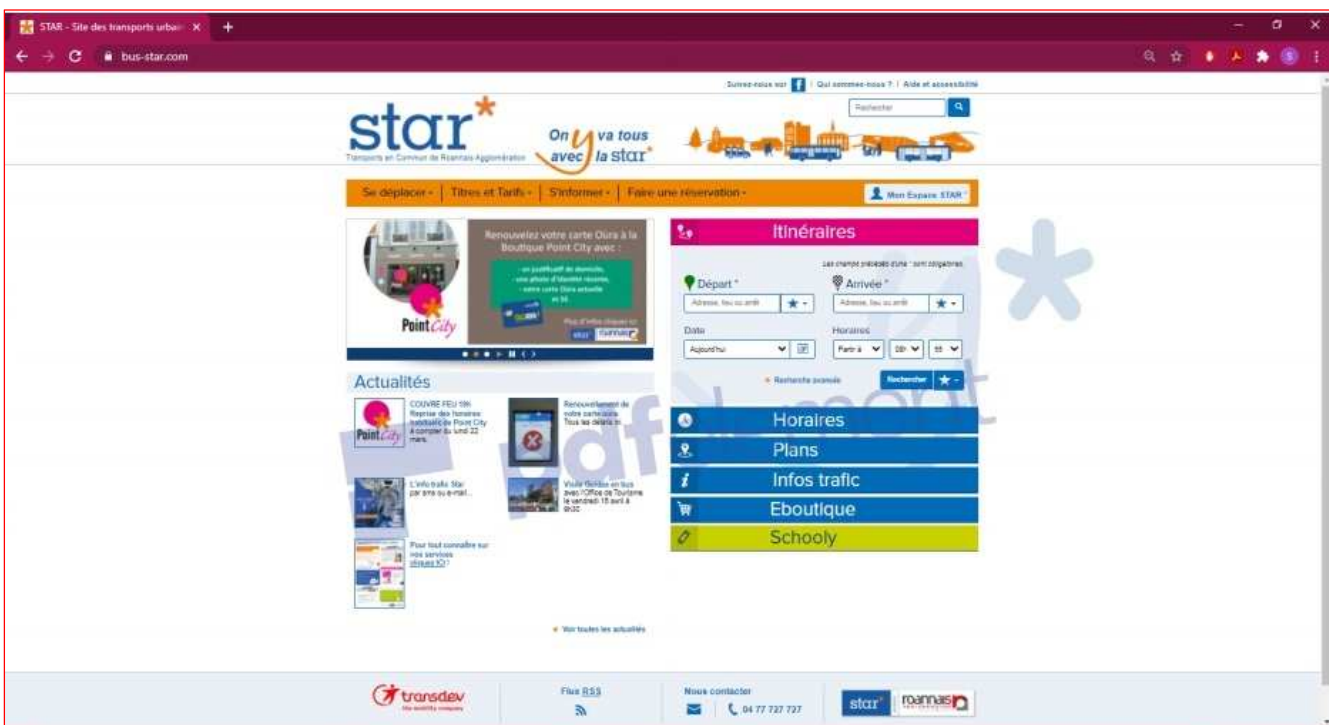
star

Vitines

ACTIONS MARKETING

L'information des voyageurs

Le site Internet



Le site internet a enregistré 106 879 visites sur l'année*, soit une moyenne de 17 813 par mois contre 20 320 en 2019 par mois. Les internautes ont consulté plus de 333 274 pages.

Le taux de rebond est 42,6%.

80,4% des internautes consultent le site de la Star depuis une solution mobile.

**Les résultats de la période mars à septembre n'ont pas été fournis par Google.*

Le site de la Star est Responsive Web design.

Le responsive Web design est une approche de conception Web qui vise à l'élaboration de sites offrant une expérience de lecture et de navigation optimale pour l'utilisateur quelle que soit la gamme d'appareil (smartphones, tablettes, liseuses, moniteurs d'ordinateur de pc de bureau ou pc portables).

Les documents d'information

Hormis la réédition annuelle de nos documents d'information classiques (fiches horaires, plan, guide tarifs etc...), plusieurs documents spécifiques ont été édités pendant l'année.

Des flyers ont été distribués à nos clients à la boutique Point City ou lors de stands d'information.



Flyers Visites Festy

Flyers pour apprentis CFA

Tu es apprenti(e) au CFA de Mably....

Pour te rendre au CFA, 2 possibilités

LA NAVETTE CFA
(du lundi au vendredi)

Départ à 7h50 arrêt Pôle d'Echanges (côté gare routière), direction le CFA.

Départ à 16h50 du CFA, dépose devant la Gare SCNF.

LIGNE 3
(un passage toutes les 20 min)

Départ à 7h49 de l'arrêt Gare SNCF, direction le CFA

Départ à 16h49, 17h09 du CFA, dépose arrêt Gare routière (devant épicerie Vival)

Choisis ton titre de transport

Tu empruntes le bus pour te rendre au CFA ET chez ton employeur?
Il est plus avantageux de circuler avec un **abonnement mensuel**, illimité en nombre de voyages.
Fais établir ta carte OÙRA! (5€) à Point City et charge-là chaque mois.

Tu empruntes le bus UNIQUEMENT pour te rendre au CFA?
Tu peux voyager avec un titre «10 voyages» à 10€, c'est :
- **économique**, moins cher que le ticket unité,
- **pratique**, tu dois simplement valider,
- **rapide**, aucun échange de monnaie avec le conducteur.

21€/mois
voyages illimités

Economique, pratique, rapide!

Pour connaître tous les tarifs (Tout public, Sésam) rendez-vous sur www.bus-roanne.com

Achète, recharge ton titre «10 voyages»

SUR UN BILLET SANS CONTACT, réutilisable, tu peux mettre jusqu'à 30 voyages.

Points de vente à proximité de la Gare et du CFA :

- **Le Bar-Tabac L'Atelier des Marchand** (entre la Poste et Nexter)
- **Le Bar-Tabac Le Longchamp** (face à la gare SNCF)
- **La Gare Routière** (vente uniquement de 13h à 19h)

Liste entière sur notre site internet.

SUR TA CARTE OÙRA!, si tu en possèdes déjà une, tu peux charger directement des titres «10 voyages» auprès d'un point de vente Star ou sur la **e-boutique : www.oura.com**

SUR L'APPLI GRATUITE STAR BY MY BUS
Télécharge l'appli sur ton smartphone, créer ton compte et achète directement en ligne des titres «10 voyages».
Quand tu montes dans le bus, scan le QR code présent à proximité du conducteur!

INSCRIS-TOI ET RECOIS LES ALERTES SMS E/MAIL
Rends-toi sur www.bus-star.com, onglet **Mon Espace Star**, pour recevoir :
- **les infos trafic** de ta ligne de bus (travaux, manifestations, neige etc...)
- **les bons plans du réseau** : journée de gratuité, promo, jeux etc...

POUR PLUS D'INFORMATIONS

Point City
50 rue Jean Jaurès - Roanne
Du lundi au vendredi
9h15 - 12h15 / 13h30 - 18h30
Le samedi
9h15 - 12h15 / 14h00 - 17h00

04 77 727 727
www.bus-star.com
Bus Star Roanne

star roannais
AGGLOMERATION

Flyers pour Galaxy



Voyagez jusqu'à 23h55 !

star galaxy

Vous partez tôt ou rentrez tard, réservez votre transport

Qu'est-ce que le service Galaxy ?

C'est un service qui vous permet de vous déplacer entre l'arrêt le plus proche de chez vous (zone d'arrêts Galaxy) et les arrêts :

- HÔTEL DE VILLE** Pour vos soirées au cinéma, au restaurant, pour boire un verre entre amis...
- ET**
- GARE SNCF DE ROANNE** Pour vos liaisons avec la gare tôt le matin ou tard le soir

À partir de 5H LE MATIN et jusqu'à MINUIT, TOUS LES JOURS de la semaine.

Quels sont les arrêts desservis ?

La zone Galaxy comprend **TOUS** les arrêts:

- Des lignes City **1 2 3 4**
- Des lignes Pèry **10 11**
- Des zones Flexy

Les différents arrêts sont consultables sur notre site internet (www.bus-star.com) ainsi que sur le plan des lignes et les fiches horaires.

Documents d'information COVID-19 (Formulaire dédommagement)

Mesures exceptionnelles - COVID 19



Vous souhaitez bénéficier des mesures exceptionnelles mises en place suite aux restrictions de déplacements liées aux COVID?

Pour effectuer votre demande, merci de bien vouloir compléter le formulaire ci-dessous et vous rendre au Point City à la fin de validité de votre abonnement.

Après vérification de la conformité de votre dossier, votre demande sera traitée par nos agents.



**Formulaire
abonnements
ANNUELS**

COORDONNÉES DE L'ABONNÉ

Nom	Ville
Prénom	Portable
Adresse	Mail
CP	

Dédommagement pour l'achat de mon abonnement ANNUEL EN COURS DE VALIDITE

J'ai un abonnement annuel dont la fin de validité est comprise entre le 18/05/2020 et le 15/03/2021 et je souhaite bénéficier d'une remise sur mon renouvellement d'abonnement correspondant aux 2 mois pendant lesquels le réseau Star était accessible sans titre de transport (période nationale de confinement) valable jusqu'à la fin de validité de mon abonnement Star.

Mon type d'abonnement / Montant de ma remise :

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Sésam 1 soit 12,50€ | <input type="checkbox"/> Sésam 3 soit 34€ |
| <input type="checkbox"/> Sésam 1 -26 ans soit 12,50€ | <input type="checkbox"/> Sésam 3 -26 ans soit 34€ |
| <input type="checkbox"/> Sésam 2 soit 21,35€ | <input type="checkbox"/> Jeunes - 26 ans soit 35€ |
| <input type="checkbox"/> Sésam 2 -26 ans soit 21,35€ | <input type="checkbox"/> Tout Public soit 41,65€ |

Cadre réservé Star
 HORS SCHOOLY

Fin de validité de l'abonnement
en cours :

J'accepte les conditions générales de dédommagement disponibles sur demande.
Conditions générales de dédommagement à lire avant d'envoyer votre demande.
Toute demande incomplète ou non conforme aux conditions générales de dédommagement ne sera pas traitée.

Roanne, le signature

Cadre réservé Star

Validé le

Par :

Signature :

Flyers nouveaux services
(navettes La Rivoire)



C'est décidé, mon enfant va au collège en bus!



Madame, Monsieur,

La rentrée scolaire prochaine sera pour vos enfants le début d'une nouvelle vie, marquée par la fréquentation d'un nouvel établissement scolaire et rythmée par de nouveaux horaires.

Le bus est un moyen de transport pratique et convivial, permettant à votre enfant d'être autonome dans ses déplacements tout en étant en sécurité. Adapté aux principaux horaires scolaires, il permet également aux jeunes de se rendre à leurs activités par leurs propres moyens.



La STAR AGIT pour votre SANTÉ

Port du masque obligatoire



Désinfection de l'ensemble des bus tous les jours

1 Création de la carte OÙRA! à Point City 5€ (valable 5 ans)

Rendez-vous à Point City muni(e) :

- Du **formulaire de demande de carte OÙRA!** rempli,
- d'une **photo d'identité** récente de l'enfant,
- d'une **pièce d'identité** de l'enfant,
- d'un **justificatif de domicile** de moins de 2 mois,
- d'une **attestation de paiement CAF** de moins de 1 mois sur laquelle figure votre quotient familial.



50 rue Jean Jaurès
42300 ROANNE
04 77 727 727

2 Choix du titre de transport en fonction du quotient familial

Quotient familial	Profil / Titre	10 voyages	Abonnement mensuel	Abonnement annuel
QF > 750	Jeunes - 26 ans ⁽¹⁾	10€	21€	210€
	Scolaires*		11€	110€
QF < 400	Sésam 1 ⁽¹⁾	3,00€	7,50€	75€
QF entre 401 et 680	Sésam 2 ⁽¹⁾	5,10€	12,80€	128€
QF entre 681 et 750	Sésam 3 ⁽¹⁾	8,20€	20,40€	204€

⁽¹⁾ Nombre de voyages illimité

* Scolaires : Abonnement réservé aux habitants de Roannais Agglomération donnant droit à 2 voyages par jour uniquement les jours scolaires.

3 Préparation du trajet

	Quartiers d'origine	Lignes	Arrêts
Collège Jean de la Fontaine	Mayollet - Faubourg Clermont Villerest - Halage	Ligne 3 Navette scolaire Villerest	Mayollet Collège J La Fontaine
Collège Aragon	Arsenal - Mably Stades Tuileries - Les Sables Le Parc - Les Sables	Ligne 3 Navette scolaire Tuileries Navette scolaire Le Parc	Mably Collège
Collège Schweitzer	Mulsant - Riorges centre Le Pontet Le Marclat - Le Clos - St Alban	Ligne 2 Navette sco Le Pontet - L2 Navette sco Le Marclat	Riorges Collège
Collège Jules Ferry	Mayollet - Fb Clermont - Villerest - Commelle	Lignes 3 - 10 - 11	Follereau
Collège des Etines	Le Coteau - Roanne centre Commelle	Ligne 1 Ligne 11	Ampère - Bid des Belges Ch Gallet
Collège Albert Thomas	Le Parc - Le Coteau - Tuileries - Riorges Commelle - Villerest Mably bourg - Arsenal	Lignes 1 - 2 Lignes 11 - 10 Ligne 3	Louis Flandre Louis Flandre Belgique
Collège F d'Assise	Mulsant - Riorges Centre Le Parc - Le Coteau - Mably Bourg Le Marclat	Ligne 2 Lignes 1 - 3 Ligne 4	Phénix Pôle loisirs Mermoz
Collège St Paul	Le Parc - Le Coteau - Riorges - Tuileries - Villerest - Commelle	Lignes 1 - 2 Lignes 10 - 11	Louis Flandre

Le service marketing de la Star.

Retrouvez toutes les infos tarifs, plan des lignes et horaires sur www.bus-star.com



TRANSDEV ROANNE – Réseau STAR



Vos services été Star
Du 6 juillet au 30 août 2020 (inclus)

Pour les dimanches et jours fériés
(les 14, 19, 26 juillet et 2, 9 et 15 août)

Bus sur réservation toute la journée

Détails en cliquant sur le lien

Bonnes vacances !



star* roannais
ART GÉNÉRATION



Flyers pour dessertes
spécifiques :

- Été,
- Toussaint,
- Noël



Dimanches
6, 13 et 20 décembre

Horaires de Noël

sur les lignes 1 2 3 4

Circulez sans réservation!

Horaires disponibles à Point City, dans les bus et sur www.bus-star.com

www.bus-star.com
Bus Star Roanne

star* roannais
ART GÉNÉRATION

Flyers « Aide au voyage »



star^{*} galaxy

TÔT LE MATIN, dès 5h
TARD LE SOIR, jusqu'à 23h55

Circulez entre l'arrêt le plus proche de chez vous* et les arrêts

Gare SNCF  **ET** **Hôtel de Ville** 

Réservation au **04 77 727 727** ou sur **www.bus-star.com**

* Tous les arrêts des lignes 1, 2, 3, 4, 10 et 11 et Flexy sont concernés

Mais aussi :

- ↘ Nouveau formulaire d'inscription Oûra! aux normes RGPD,
- ↘ Plaquettes PMR,
- ↘ Flyers MyBus

L'information sur les réseaux sociaux

Page Facebook Bus STAR* Roanne

Au 4 février 2020



Nombre de « j'aime » : 2020



Compte Instagram Bus STAR* ROANNE

Au 4 février 2020

Nombre d'abonnés : 404



Nos « fans » : 63% sont des femmes contre 37% des hommes

- ↳ Nos « fans » femmes :
 - 18% ont entre 25 et 34 ans
 - 16% ont entre 35 et 44 ans
 - 12% ont entre 18 et 24 ans
- ↳ Nos « fans » hommes :
 - 11% ont entre 25 et 34 ans
 - 8% ont entre 35 et 44 ans
 - 8% ont entre 18 et 24 ans

Parmi ces abonnés :

- ♥ 31,5% ont entre 25 et 35 ans
- 23,2% ont entre 35 et 44 ans
- ♥ 55,3% sont des femmes
- 44,7% sont des hommes

Sur 2020 « fans » :

- ↳ 1168 Habitent Roanne, Riorges, Mably, Le Côtéau, Villerest et Commelle
- ↳ 62 Habitent Lyon

Heures où les abonnés sont les plus actifs :

- ♥ 12h / 15h/ 18H

Nombre de publications par mois :

- ↳ Janvier : 19
- ↳ Février : 17
- ↳ Mars : 37
- ↳ Avril : 20
- ↳ Mai : 26
- ↳ Juin : 22
- ↳ Juillet : 31
- ↳ Aout : 16
- ↳ Septembre : 32
- ↳ Octobre : 24
- ↳ Novembre : 22
- ↳ Décembre : 28

Nombre de publications par mois :

- ♥ Janvier : 6
- ♥ Février : 7
- ♥ Mars : 8
- ♥ Avril : /
- ♥ Mai : 2
- ♥ Juin : 4
- ♥ Juillet : 5
- ♥ Aout : 6
- ♥ Septembre : 12
- ♥ Octobre : 8
- ♥ Novembre : 7
- ♥ Décembre : 10

TOTAL SUR 2020 : 294 soit une moyenne de 24,5 publications par mois.

TOTAL SUR 2020 : 75 soit une moyenne de 6,25 publications par mois.

L'information dans les bus et aux points d'arrêt

Une importante campagne d'information a été réalisée tout au long de l'année sur l'actualité COVID-19 (gestes barrières et TU à 1 euros).



MASQUE OBLIGATOIRE

**LA SANTÉ,
C'EST L'AFFAIRE DE TOUS**

star

L'UN SERVICE

roannaisra
AGGLOMERATION
communauté d'avenir

INFORMATION star^{*}

SPECIAL

Prévention COVID-19



A partir du 5 juin : Adoptez les nouveaux gestes

TICKET UNITÉ À

1€



Munissez-vous d'un titre de transport. Vente des titres également à **Point City**, sur l'appli **Star by MyBus**, sur notre **e-boutique** ou dans nos points de vente dépositaires



100% des **BUS EN CIRCULATION**



Port du **MASQUE OBLIGATOIRE**



Nombre de voyageurs **LIMITÉ** par bus



Respect des règles de **DISTANCIATION**

 **TOUTE L'INFORMATION**



04 77 727 727



www.bus-star.com



BusStarRoanne

Merci de votre coopération

star^{*}

UN SERVICE

roannaisra
AGGLOMERATION
communauté d'agglomération

INFORMATION **star**

SPECIAL

Prévention COVID-19



À PARTIR DU 18 MAI : Adoptez les nouveaux gestes



Reprise des **HORAIRES HABITUELS**



PAS DE VENTE DE TICKET UNITÉ à bord des bus actuellement.



Munissez-vous d'un titre de transport **AVANT VOTRE MONTÉE**. Rendez-vous à Point City, sur l'appli Star by MyBus, www.oura.com ou dans nos points de vente dépositaires



Port du **MASQUE OBLIGATOIRE**



Nombre de voyageurs **LIMITÉ** par bus



Respect des règles de **DISTANCIATION**



TOUTE L'INFORMATION



04 77 727 727



www.bus-star.com



BusStarRoanne

Merci de votre coopération

star 

UN SERVICE

roannais 
AGGLOMERATION
communauté d'avenir



PROMO ÉTÉ
star*

1€

Le **TICKET UNITÉ Star**
jusqu'au 31 août 2020

Cet été, voyagez en bus!

En vente à bord
du bus ou sur
l'appli gratuite
Star By MyBus

Bus Star Roanne www.bus-star.com

star TRANSDEV

roannais
AGGLOMERATION
COMMUNAUTÉ D'AGGLOMERATION



Les vidéos

Nos reportages sont à retrouver sur  **YouTube** à l'adresse :

https://www.youtube.com/channel/UC_fm2hOmvUO9d-yyxwo2dSA/videos

Deux films promotionnels concernant le service Galaxy ainsi qu'une vidéo rétrospective marquant les 10 ans de Point City ont été réalisés cette année.



Les campagnes de mailing

De nombreuses campagnes Email ont été menées en 2020.

Plusieurs bases de données clients servent de point d'entrée à l'envoi d'informations : Fichier OÙRA!, inscrits à l'espace membre ou à la newsletter clients TSR.



Promotion des services

La promotion ticket unité à 1 euros, les journées de gratuité des bus ou, comme ici, le parrainage MyBus, ont fait l'objet d'envois de mails.



Votre boutique Point City vous souhaite
Bienvenue en Terres Roannaises!

Point City est la boutique commune à la Star (réseau de transport en commun de Roannais Agglomération) et aux Vitrines de Roanne (l'association des commerçants et artisans).

star*

Le réseau Star vous transporte sur l'ensemble des communes de l'agglomération grâce à des lignes régulières ou des lignes sur réservation.
La Star c'est également un ensemble de navettes scolaires, un service Galaxy pour circuler tôt le matin ou tard le soir, ainsi que le transport PMR pour la desserte des personnes à mobilité réduite.

Faites établir votre carte OÛRA! pour circuler sur nos lignes et chargez-la d'un abonnement ou de voyages!

Bon voyage sur nos lignes!

www.bus-star.com
/Bus StarRoanne

Vitrines de Roanne

L'association Les Vitrines de Roanne qui regroupe environ 250 commerces vous propose :

- les Chèques Cad'Oh! valables dans plus de 250 commerces de Roanne et Charlieu,
- La carte CityFly qui vous permet de cumuler des points lors de vos achats chez les commerçants Vitrines de Roanne et de recevoir des réductions,
- Le service Ecolivraison de vos achats à domicile,
- Le site de vente en ligne achetezenroannais.fr, retrouvez sur cette plateforme en ligne, des produits de vos entreprises et commerces locaux!

Bon shopping dans nos boutiques!

www.vitrinesderoanne.com
/Vitrinesderoanne

Point City 50 Rue Jean Jaurès 42300 Roanne
Ouvert du lundi au vendredi 9h15 - 12h15 / 13h30 à 18h30 - Le samedi 9h15 - 12h15 / 14h à 17h.

Offre PRIVILEGE
spéciale "nouveaux arrivants"

Rendez-vous à **Point City** sous un mois muni(e) de ce courrier.

Nom : Prénom :
E-mail : Port :


nouveaux arrivants point city

Chaque mois, un courrier présentant les services de la STAR* et des Vitrines de Roanne est envoyé aux nouveaux arrivants sur les communes principales du territoire de Roannais Agglomération.

A plusieurs reprises, l'actualité sanitaire a nécessité l'envoi d'informations sur l'actualité du Réseau via une lettre d'information spéciale COVID-19.

Information COVID-19



The poster features a yellow background with a top illustration of four children wearing face masks running towards a 'DÉPART' sign. A 'star*' logo is in the top right corner. The main text is in large blue and white fonts. At the bottom, there is a dark grey box with contact information and logos for 'star' and 'roannais ABGLOMERATION'.

La rentrée
Prêts, partez,
MASQUÉS!

BUS
100% GRATUITS
SAMEDI 19 SEPT

TOUTE L'INFORMATION
04 77 727 727
www.bus-star.com
BusStarRoanne

Merci de votre coopération

star*
roannais
ABGLOMERATION



DERNIER MOIS
pour profiter de
50% de réduction
sur l'abonnement du mois de
septembre

 **BUS**
100% GRATUITS
SAMEDI 19 SEPT



3 Formules d'achat à distance pour plus de tranquillité

Application **MyBus Roanne**
Gratuite!
Téléchargez votre titre directement sur votre smartphone.

 **Paiement par prélèvements service Fast[®]**
Pour votre abonnement mensuel, souscrivez au prélèvement automatique pour plus de simplicité.

site internet **OuRA.com**

Pour plus de détails, rendez-vous rubrique «actualités» de notre site internet.

TRANSDEV ROANNE – Réseau STAR

L'info du Réseau via une newsletter



DECEMBRE 2020

star*

VOTRE INFO TRANSPORT

À GAGNER
Voyages et abonnements Star,
Chèques Cad'Oh! Vitrines de Roanne

10 ans
Point City

PARTICIPE AU TELETHON 2020
AFMTELETHON

Calendrier En 2021, un voyage différent qui commence en vous! 4,5€

Boîte de 50 masques 16€

OFFRE SPÉCIALE 18€
Calendrier + Boîte de masques

JOYEUSES FÊTES avec la **star***

Pour plus de détails, rendez-vous rubrique «actualités» de notre site internet.

www.bus-star.com Bus Star Roanne

star* roannais Agglomération

Depuis septembre 2020, une newsletter mensuelle retrace l'actualité du Réseau.

Campagnes « Courriers vœux et PMR » :
En début d'année, à l'occasion des vœux, une campagne d'information a été réalisée auprès de l'ensemble des clients sur réservation et PMR.

Promotion Service Galaxy :
En septembre, la présentation des nouveaux services Galaxy a également fait l'objet d'un mail aux clients du TSR.

Courriers FASTO :
Annuellement, l'ensemble de la clientèle abonnée FASTO reçoit un courrier permettant d'obtenir les instructions pour le réabonnement l'année suivante.

La signalétique

Début 2020, une expérimentation d'un nouveau mobilier urbain d'orientation dans la ville, « le gouvernail » a été réalisée pendant plusieurs semaines sur le parvis de la gare SnCF.

Une enquête auprès des passants devait être réalisée pour en connaître la pertinence. Mais l'arrivée de la crise sanitaire en mars a stoppé son déroulement.



Les actions de promotions du Réseau

Nouveaux horaires Galaxy



Afin de mieux desservir les arrivées et départs de train, les horaires du services Galaxy ont été modifiés en septembre 2020. Ces modifications ont fait l'objet d'une communication par l'édition d'un nouveau flyer et la réalisation d'une vidéo diffusée gratuitement par le cinéma Le Grand Palais dans le cadre d'un partenariat.

Offre de service lors de la crise sanitaire

Différents ajustements de l'offre de service ont eu lieu au cours de l'année et ont fait l'objet d'actions de communication permettant de mettre en avant la continuité du service :

- Lettres d'infos,
- Posts réguliers sur les réseaux sociaux,
- Informations par le biais de notre Espace Membre,
- Accompagnements des voyageurs au respect des gestes barrières dans les bus et à la boutique par la pose d'une signalétique importante,
- Présence d'agents sur le terrain.



Deux journées de gratuité ont été réalisées, les 19 septembre et 19 décembre, afin d'inciter à l'usage des transports en commun.

Journées de gratuité

Le ticket à 1 euro

Afin de relancer le trafic des occasionnels pendant l'été, une campagne promotionnelle Ticket à 1 euro a été mise en place jusqu'au 31 août.



L'application MyBus

Deux périodes de promotion de l'application Mybus ont été activées cette année :

- Une campagne promotionnelle en juin
- Une campagne de parrainage en septembre



Suite à la période pendant laquelle le réseau Star a été accessible sans titre de transport, Roannais Agglomération a décidé de faire bénéficier les abonnés Star d'un geste commercial.

En fonction de votre type d'abonnement, mensuel, annuel ou Scolaire différentes solutions vous sont offertes. Pour en bénéficier, veuillez télécharger le formulaire correspondant, complétez-le et rappez-le à la boutique Point City avant la date précisée sur le formulaire.

Votre demande pourra être traitée directement sur place ou sous délai selon votre situation.

La Star vous accompagne pendant le déconfinement pour vous assurer un transport dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité pour des trajets en toute sérénité...

La campagne de dédommagement

Tous les clients ayant acheté l'abonnement de mars ou ayant un abonnement annuel en cours de validité ont fait l'objet d'un mail pour les informer de la possibilité d'obtenir un dédommagement

Notre participation à l'animation de la vie locale

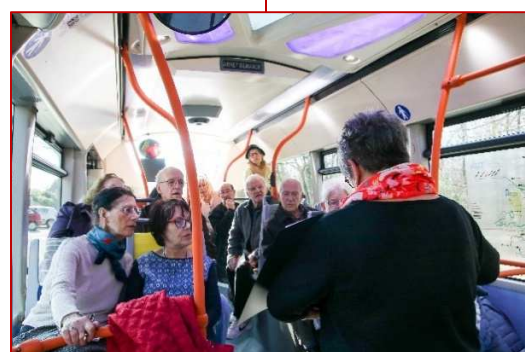
Les navettes Festy



En 2020 nous avons poursuivi le programme des dessertes Festy notamment en partenariat avec l'Office de Tourisme via les visites guidées. Une visite a été organisée en faveur de personnes déficientes visuelles.



Les différentes visites effectuées



- ↘ 15 février – Il était une fois l'industrie
- ↘ 22 et 23 février – Roanne Star Tour
- ↘ 24 juillet – La Loire, artère vitale de la Ville
- ↘ 7 août – Roanne Star Tour
- ↘ 21 août – Centre ancien
- ↘ 19 septembre – Journée du patrimoine
- ↘ 10 octobre – Balade entre clochers et chapelles

Téléthon 2020

En partenariat avec les Vitrites de Roanne, la STAR* fut heureuse de participer au Téléthon.



PARTICIPE AU TÉLÉTHON 2020

Point City

AFM TÉLÉTHON
INNOVER POUR GUÉRIR

En vente ici :


Calendrier de la solidarité 4,50€


Boite de 50 masques 16€
fabriqués à Riorges
norme NF EN 14683

OFFRE SPECIALE

Calendrier + Boite de masques 18€

La semaine de la mobilité



Compte tenu du contexte, les actions de la Semaine de la mobilité 2020 ont été orientées sur les gestes de citoyenneté, avec en point d'orgue **un rappel sur l'utilité du port du masque.**

- Une journée bus gratuits a permis de faire découvrir le Réseau à l'ensemble de la population le samedi 19 septembre.
- Des kits de bienvenue comportant masques et sachets de gel hydroalcoolique ont été offerts aux 1 000 premiers abonnés, jeunes ou scolaires, afin de les inciter à respecter les gestes barrières et leur donner un petit coup de pouce face à l'obligation porter un masque dans nos bus.

- **Opération « valider c'est gagner » :** la prise de mauvaises habitudes avec l'arrêt de la vente à bord pendant le confinement, les actions préventives plus que répressives ont fait perdre à certains clients le réflexe de valider. Nous avons donc lancé une campagne de re-sensibilisation à la validation en septembre. Pendant plusieurs Journées plusieurs équipes de la STAR* sont allés, en binômes dans les bus, offrir des tickets de jeu aux clients en échange de la validation de leur titres.



- **Parrainage Mybus :** une opération parrainage a été proposée à tous les détenteurs d'un titre Mybus.
- Enfin, **pour marquer le début de la saison sportive,** des abonnements ont été offerts à trois jeunes abonnés de la Chorale de Roanne.



La STAR* a fêté Noël, cette année, à travers les 10 ans de la boutique Point City.

Un jeu organisé à cet effet (tickets à gratter) a permis à nos clients de remporter de nombreux cadeaux (chèques Cad'oh ! Vitrines de Roanne, titres STAR* et goodies).

Des friandises ont également été distribuées à nos clients à la boutique Point City.



Les partenariats sportifs

TRANSDEV ROANNE – Réseau STAR



Le partenariat Chorale Basket

Toujours présent auprès de l'équipe de basket Chorale de Roanne, le Réseau STAR* a proposé :

- La relance de l'opération Share Your Shoes
- Une opération dédiée au service pédiatrie de l'Hôpital de Roanne en janvier, avec remise de cadeaux aux enfants
- L'opération de rentrée avec trois abonnements STAR* offerts à des jeunes abonnés de la Chorale de Roanne



Le partenariat Vélo Club roannais

Fondation TRANSDEV

En février, la fonction TRANSDEV a remis un chèque de 8.000,00 € au Vélo Club roannais permettant de financer l'aménagement d'un véhicule-atelier-réparation.



Découverte du Réseau

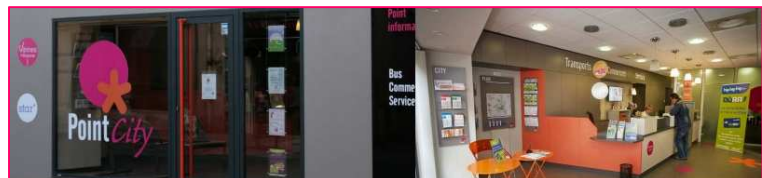
Journées de gratuité

Deux journées de gratuité ont été organisées sur l'année 2020, afin de faire découvrir le Réseau :

- ↳ L'une le 19 septembre pour la Semaine de la mobilité,
- ↳ L'autre le 19 décembre à l'occasion des fêtes de fin d'année.

Mensuellement, chaque nouvel arrivant sur Roannais Agglomération fait l'objet d'un courrier de présentation des services de la STAR* et des Vitrines de Roanne, accompagné d'une proposition d'offre d'essai.

Nouveaux arrivants



Votre boutique Point City vous souhaite
Bienvenue en Terres Roannaises!

Point City est la boutique commune à la Star (réseau de transport en commun de Roannais Agglomération) et aux Vitrines de Roanne (l'association des commerçants et artisans).

star*

Le réseau Star vous transporte sur l'ensemble des communes de l'agglomération grâce à des lignes régulières ou des lignes sur réservation.

La Star c'est également un ensemble de navettes scolaires, un service Galaxy pour circuler tôt le matin ou tard le soir, ainsi que le transport PMR pour la desserte des personnes à mobilité réduite.

Faites établir votre carte OÛRA! pour circuler sur nos lignes et chargez-la d'un abonnement ou de voyages!

Bon voyage sur nos lignes!

www.bus-star.com
/Bus StarRoanne

Vitrines
de Roanne

L'association Les Vitrines de Roanne qui regroupe environ 250 commerces vous propose :

- les Chèques Cad'Oh! valables dans plus de 250 commerces de Roanne et Charlieu,
- La carte CityFly qui vous permet de cumuler des points lors de vos achats chez les commerçants Vitrines de Roanne et de recevoir des réductions,
- Le service Ecolivraison de vos achats à domicile,
- Le site de vente en ligne achetezenroannais.fr, retrouvez sur cette plateforme en ligne, des produits de vos entreprises et commerces locaux!

Bon shopping dans nos boutiques!

www.vitrinesderoanne.com
/Vitrinesderoanne



50 Rue Jean Jaurès 42300 Roanne
Ouvert du lundi au vendredi 9h15 - 12h15 / 13h30 à 18h30 - Le samedi 9h15 - 12h15 / 14h à 17h.



Offre PRIVILEGE
spéciale "nouveaux arrivants"



Rendez-vous à Point City sous un mois muni(e) de ce courrier.

Nom : Prénom :
E-mail : Part :



nouveaux arrivants point city

Les stands d'infos

Trois pôles générateurs de trafic ont fait l'objet de stands d'information commerciale afin de promouvoir notre offre de service et notre gamme tarifaire :

- ↳ L'IUT lors de la rentrée scolaire,
- ↳ Le CIRA restauration
- ↳ Le CFA roannais



Sécurité et civisme

Opération street art au Parc



Pour faire suite au premier chantier mené sur un abribus du Parc en 2019, ce fut le tour de celui de l'arrêt Messanet d'être graphé par un groupe de jeunes du quartier accompagnés par l'ANEF et un graphiste professionnel.



Campagne « incivilités »

Dans l'objectif de réduire les incivilités dans nos bus, une campagne de communication a été lancée en début d'année et déclinée en quatre messages.



De l'écoute et des enquêtes

Enquête auprès des entreprises

Pour cerner les attentes des entreprises roannaises sur les déplacements d'heures de frange, une enquête a été réalisée auprès de vingt-neuf d'entre-elles.

Cent-soixante-cinq réponses, dont quatre-vingt-sept pour l'Hôpital de Roanne, ont été apportées.

Afin d'évaluer l'intérêt porté au service REZOPOUCE, une enquête a été réalisée en avril sur l'ensemble des personnes inscrites au service.

Participation aux conseils de quartiers de la ville de Roanne

La participation aux conseils de quartiers de la ville de Roanne a été active au début de l'année.

Enquête TAD

En complément de l'enquête TAD qualitative réalisée par TRANSDEV, une enquête quantitative nationale a été menée en début d'année.

Les clients du TSR de Roanne ont fait partie de l'échantillon.

Les différentes campagnes de communication

Plusieurs campagnes de communication ont été réalisées tout au long de l'année.

Campagne sur les comportements clients



JE FACILITE MES CORRESPONDANCES star*

J'INFORME LE CONDUCTEUR QUE JE SOUHAITE FAIRE UNE CORRESPONDANCE À L'HÔTEL DE VILLE

À savoir !
Pour ne pas perturber l'ensemble du trafic, l'horaire de départ sera reporté de 2 minutes maximum.

JE PEUX GAGNER DU TEMPS EN LES EFFECTUANT À D'AUTRES ARRÊTS DU RÉSEAU

Carrefour Helvétique - Gare SNCF - Champ de Foire - Louis Flandre...

Renseignez-vous à Point City pour connaître les différents points de correspondance possibles.

Une campagne sur l'organisation des correspondances, afin de préciser les modalités des correspondances à l'arrêt Hôtel de Ville et sur d'autres arrêts potentiels.

Campagne sur les titres et circuits de distribution

TRANSDEV ROANNE – Réseau STAR

Campagne annuelle Schooly



INFO star * Rentrée scolaire 2020-2021

schooly Votre enfant emprunte le **transport scolaire** de Roannais Agglomération?

Le service d'inscription aux transports scolaires de Roannais Agglomération

Attention! Au-delà du **31 juillet 2020** une **majoration de 30€** vous sera appliquée.

VITE, VITE! Effectuez les **démarches d'inscription!**

Plus d'info et inscription en ligne, cliquez sur le lien!  

Campagne sur les différents circuits de distribution en place

- « Les 5 RDV » pour acheter ses titres :
- Point City,
 - Dépositaires,
 - Fasto,
 - Oura.com,
 - MyBus.



LES 5 RDV POUR ACHETER & RECHARGER VOS TITRES

Multi-services
Amplitude horaire
Proximité

Plus d'infos sur www.bus-star.com

RDV N°1. Points de vente

28 points de vente répartis sur votre territoire
Pour **acheter** et **recharger** vos titres de transport.

Campagne sur l'offre de service

- Services Eté
- Services Toussaint
- Services Noël
- Nouvelle offre Galaxy en septembre

Campagnes sur l'image du Réseau

- Campagne « Merci » afin de remercier les clients, collaborateurs et partenaires du soutien apporté pendant le premier confinement.



- Egalement campagne sur les actions de rentrée avec une insertion dans le Mag Agglo.
- Anniversaire 10 ans Point City (film rétrospective, point presse, écrans LED Ville de Roanne, Radio...).

Campagnes liées à la COVID-19

- Campagne sur les gestes barrières avec l'arrivée de la COVID-19 (bus, arrêts, boutique, lettre info, site Internet, Facebook).

- Campagnes sur les différents niveaux d'offres proposés pendant la crise sanitaire.



- Campagne « Désinfection des bus ».

- Campagne de rappel sur trois gestes principaux (circulation en heures creuses, port du masque et vente à distance).

- Campagne dédommagement de juin à septembre.

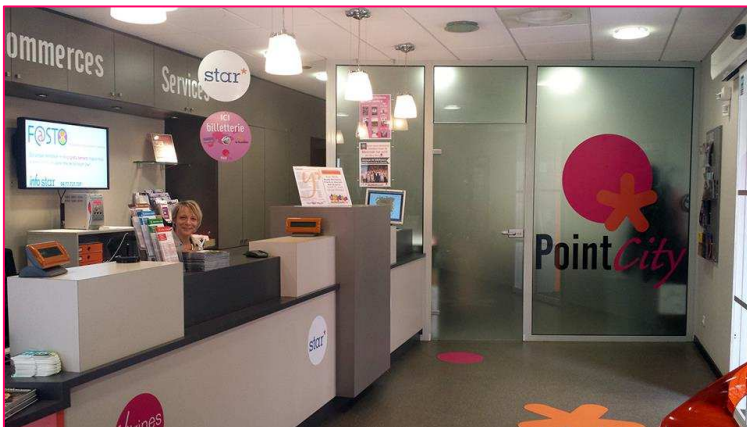
Distribution

La distribution des titres de transport STAR* se fait au travers de six circuits différents :

1. Vente à bord des bus,
2. Boutique Point CITY,
3. Dépositaires,
4. Service FASTO,
5. L'application MyBus,
6. Le site OÙRA.com

Les conducteurs-receveurs

Les conducteurs-receveurs ne vendent que les tickets à l'unité. Avec 206 464 titres vendus, on enregistre une baisse des ventes de -36,5% par rapport à l'année 2019.



La boutique Point City

Elle commercialise l'intégralité des titres de transport (sauf le ticket à l'unité) et a effectué 35 927 transactions avec des pics jusqu'à 683 clients sur une journée en septembre 2020. La boutique connaissait une fréquentation croissante d'année en année, mais ayant connu une fermeture pendant deux mois (15 mars au 15 mai) ainsi qu'une limitation du nombre de personnes à partir de l'été, sa fréquentation a chuté de -27,4% sur l'année complète.

49,5% des titres 10 voyages et 60 % des abonnements sont vendus par la boutique.



Le réseau des dépositaires

Dix-sept dépositaires sont équipés de terminaux de vente OùRA! permettant d'effectuer la recharge des cartes et des billets sans contact. Neuf disposent de terminaux de vente portables (TXP) et six sont équipés de TPVS. Les autres dépositaires sont dotés de billets sans contact préchargés uniquement.

L'année 2020 a été marquée par cinq arrêts d'activités dont quatre équipés : 11 696 titres ont été vendus par les dépositaires (44% des titres 10 voyages, et 21% des abonnements mensuels) et le chiffre d'affaires des dépositaires pour l'année 2020 a été de 132 583 € TTC contre 197 015 € TTC en 2019 et 209 619€ TTC en 2018.



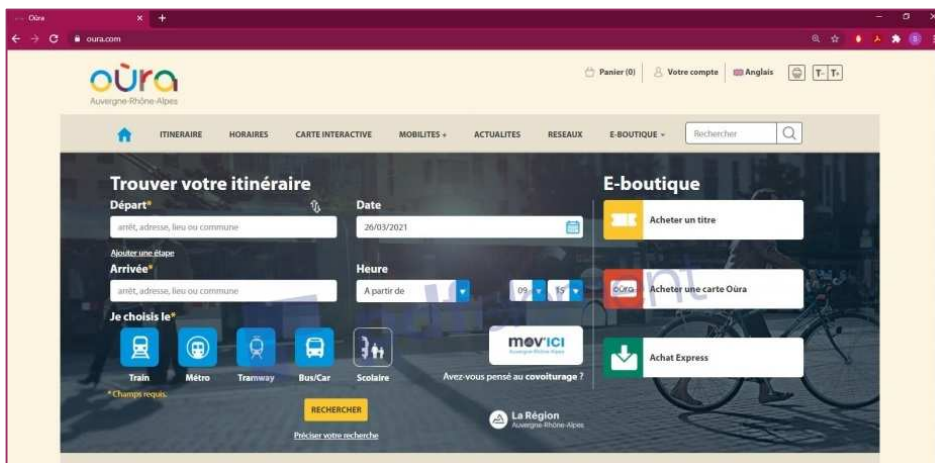
Le service FASTO

➤ Ce service permet l'envoi systématique des abonnements mensuels par correspondance par tacite reconduction.

- 21% des abonnements mensuels ont ainsi été vendus par le circuit FASTO en 2020 contre 17% en 2019.
- 5 062 abonnements ont été vendus via le service FASTO en 2020 pour 6 850 en 2019.
- 87% des titres vendus par Fasto sont des titres jeunes.

MyBus

- 7 889 titres MyBus ont été vendus en 2020 pour 4 714 en 2019.
- 81 % des titres vendus sont des tickets unité pour 77% en 2019
- Les tickets unité vendus par Mybus représentent 3% des ventes de titres unité pour 1,1% en 2019.
- 591 abonnements mensuels ont été vendus soit 2% des ventes pour 284 abonnements en 2019.
- La meilleure performance est enregistrée sur les titres Journée avec 22% de ventes via Mybus pour 15% en 2019.



OURA.COM

314 titres ont été vendus au cours de l'année 2020 pour 259 en 2019.

Le suivi des réclamations

Le traitement d'une réclamation est un acte majeur de l'entreprise qui mérite d'être préétabli et suivi.

Une gestion des réclamations réussie permet en effet d'augmenter la satisfaction de l'utilisateur et renforcer la relation avec ce dernier.

Au cours de l'année 2020, nous avons enregistré 176 réclamations pour 283 réclamations en 2019, la durée de traitement étant de 6,2 jours pour 10,94 jours en 2019 (le contrat de DSP indiquant 15 jours).

Des principes de base animent notre politique de traitement des réclamations, à savoir :



CHAQUE RÉCLAMATION FAIT L'OBJET D'UNE RÉPONSE DÉTAILLÉE OBTENUE PAR LE BIAIS D'UNE ENQUÊTE INTERNE.

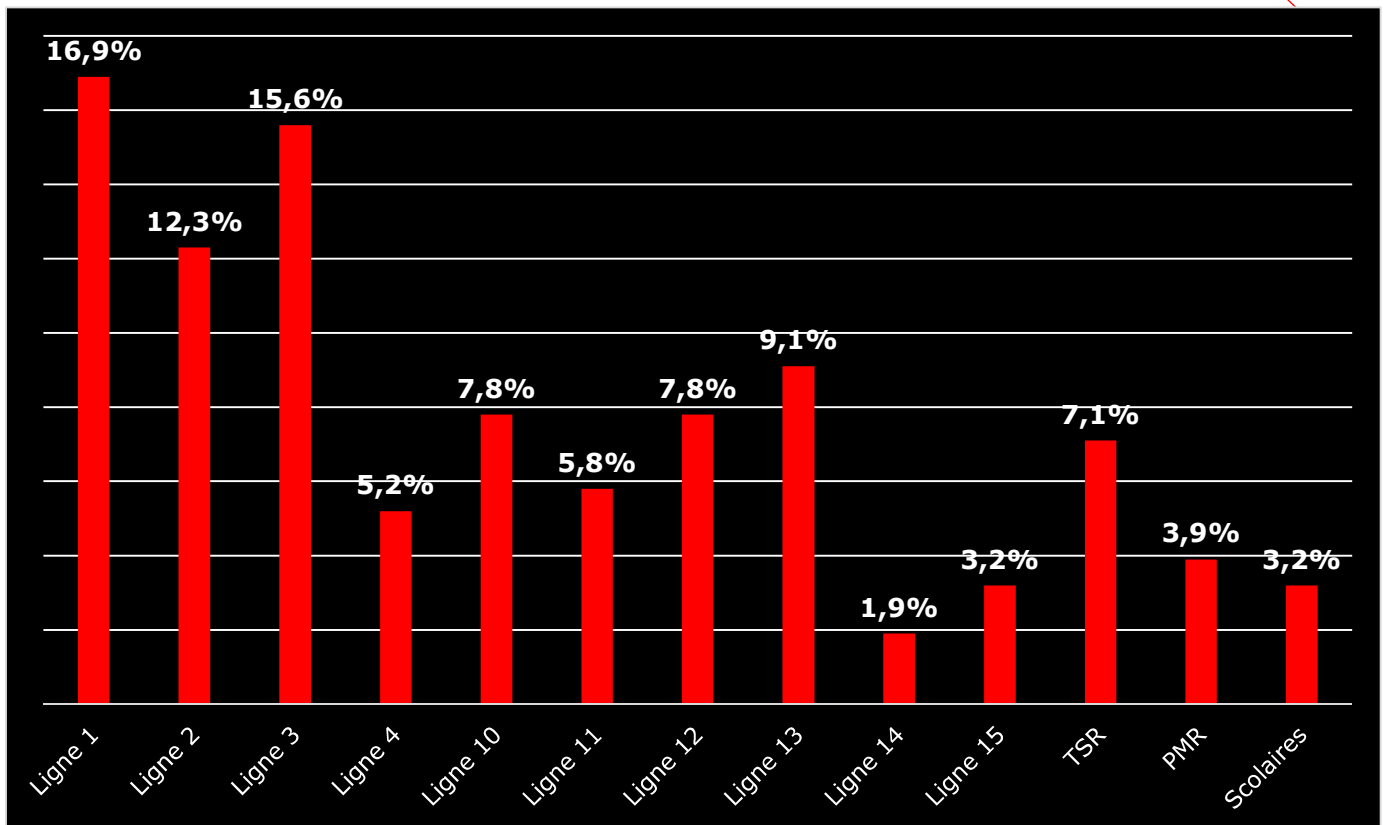
Le taux de réclamation avéré (qui représente une anomalie d'exploitation) est de 26% pour 43,11% en 2019.

1. Réclamer est un **droit de l'utilisateur**.
2. Une réclamation est une **chance** et doit être l'opportunité d'apprendre de ses erreurs. L'utilisateur doit être ainsi considéré comme un partenaire et non comme un adversaire. Le personnel doit donc être disposé à enregistrer chaque réclamation avec politesse et à les traiter selon l'urgence de celle-ci.
3. Il n'existe pas de réclamation simplement technique. Une réclamation a toujours un aspect **relationnel**. Par ce fait, elle est **toujours justifiée**.
4. Le système des réclamations doit être **accessible**. Une réclamation doit pouvoir être adressée sans difficulté pour tous les types d'utilisateurs. De plus, il est important de rendre public « où et comment » elle doit être adressée.
5. L'accès au système de réclamations doit être **gratuit**.

Provenance des réclamations :

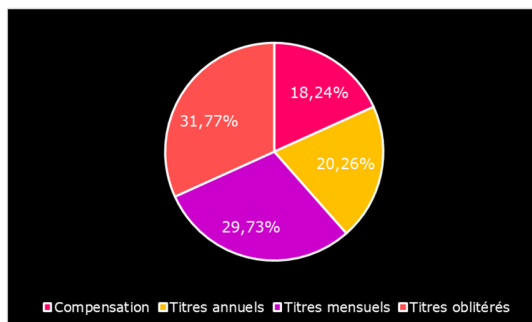
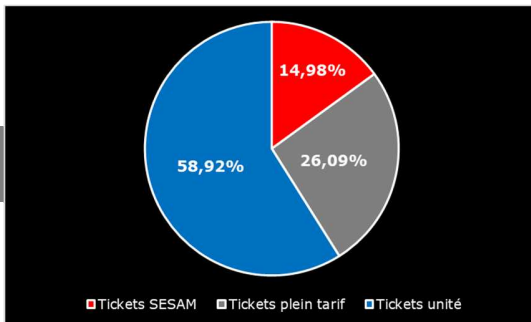
- Téléphone : 51%
- Site Internet : 25%
- Mail : 16%
- Agence : 3%
- Courrier : 5%

Les réclamations par ligne



TRANSDEV ROANNE – Réseau STAR

CHAPITRE 4



LES COMPTES DE RÉSULTAT



Evolution de la grille tarifaire

TITRE / ANNÉE	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014
Ticket unité tout public	1,35 €	1,35 €	1,35 €	1,35 €	1,35 €	1,35 €	1,30 €
Ticket journée	3,50 €	3,50 €	3,50 €	3,50 €	3,50 €	3,50 €	3,50 €
10 voyages tout public	10,00 €	10,00 €	10,00 €	10,00 €	10,00 €	10,00 €	10,00 €
10 voyages Sesam 1	3,00 €	3,00 €	3,00 €	3,00 €	3,00 €	2,05 €	2,00 €
10 voyages Sesam 2	5,10 €	5,10 €	5,10 €	5,10 €	5,10 €	5,10 €	5,00 €
10 voyages Sesam 3	8,20 €	8,20 €	8,20 €	8,20 €	8,20 €	8,20 €	8,00 €
10 voyages Sesam 1 liberté	3,00 €	3,00 €	3,00 €	3,00 €	3,00 €	2,05 €	2,00 €
Abonnement mensuel tout public	25,00 €	25,00 €	25,00 €	25,00 €	25,00 €	25,00 €	25,00 €
Abonnement mensuel jeunes - 26 ans	21,00 €	21,00 €	21,00 €	20,50 €	20,50 €	20,50 €	20,00 €
Abonnement mensuel scolaires	11,00 €	11,00 €	11,00 €	10,50 €	10,50 €	10,25 €	10,00 €
Abonnement mensuel Sesam 1	7,50 €	7,50 €	7,50 €	7,50 €	7,50 €	5,10 €	5,00 €
Abonnement mensuel Sesam 2	12,80 €	12,80 €	12,80 €	12,80 €	12,80 €	12,80 €	12,50 €
Abonnement mensuel Sesam 3	20,40 €	20,40 €	20,40 €	20,40 €	20,40 €	20,40 €	20,00 €
Abonnement mensuel Sesam 1 liberté	7,50 €	7,50 €	7,50 €	7,50 €	7,50 €	5,10 €	5,00 €
Abonnement annuel tout public	250,00 €	250,00 €	250,00 €	250,00 €	250,00 €	250,00 €	250,00 €
Abonnement annuel jeunes - 26 ans	210,00 €	210,00 €	210,00 €	205,00 €	205,00 €	205,00 €	200,00 €
Abonnement annuel scolaires	110,00 €	110,00 €	110,00 €	105,00 €	105,00 €	102,50 €	100,00 €
Abonnement annuel Sesam 1	75,00 €	75,00 €	75,00 €	75,00 €	75,00 €	51,00 €	50,00 €
Abonnement annuel Sesam 2	128,00 €	128,00 €	128,00 €	128,00 €	128,00 €	128,00 €	125,00 €
Abonnement annuel Sesam 3	204,00 €	204,00 €	204,00 €	204,00 €	204,00 €	204,00 €	200,00 €
Abonnement annuel Sesam 1 liberté	75,00 €	75,00 €	75,00 €	75,00 €	75,00 €	51,00 €	50,00 €
Ticket TPMR	1,35 €	1,35 €	1,35 €	1,35 €	2,00 €	2,00 €	2,00 €

Tous les titres Sesam font l'objet d'une compensation de la part de Roannais Agglomération.

Les compensations

	Année 2020	Année 2019	Année 2018	Année 2017
Janvier	25 095 €	25 914 €	26 083 €	24 462 €
Février	24 849 €	24 679 €	24 535 €	23 459 €
Mars	24 162 €	26 336 €	25 855 €	25 419 €
Avril	2 515 €	25 790 €	24 491 €	24 359 €
Mai	5 549 €	25 228 €	24 153 €	23 212 €
Juin	17 188 €	24 838 €	23 635 €	21 881 €
Juillet	11 428 €	20 553 €	19 135 €	16 950 €
Août	13 137 €	16 581 €	15 579 €	13 874 €
Septembre	19 905 €	24 583 €	24 465 €	24 220 €
Octobre	21 382 €	25 488 €	25 176 €	24 907 €
Novembre	19 494 €	25 469 €	25 969 €	25 307 €
Décembre	20 308 €	24 908 €	25 627 €	25 641 €
ANNUEL	205 013 €	290 368 €	284 703 €	273 691 €
	EVOLUTION	-29,4%	1,99%	4,02%



Montant de la compensation

=

VALEUR DU TITRE PLEIN TARIF - MONTANT PAYE PAR LE CLIENT

Faits marquants de l'année 2020 :

Catégorie de titres la plus impactée par la période Covid, seule la recette de Tickets Journées poursuit sa progression depuis que le titre est accessible à la vente auprès de nos conducteurs et par le biais de l'application MyBus.

Les recettes

Le montant des recettes « titres oblitérés » pour l'année 2020 est de 357 204 € (cumul en année glissante).

Les recettes baissent de - 36,6% par rapport à l'année 2019.

	Recette cumulée 2020	Recette cumulée 2019	Variations recettes	Variations %
TICKET UNITE	239 542 €	394 855 €	-155 313 €	-39,3%
Ticket Journée	8 470 €	5 800 €	2 670 €	46,0%
Ticket Plein Tarif	84 936 €	123 900 €	-38 964 €	-31,4%
Ticket SESAM 1	5 013 €	7 535 €	-2 523 €	-33,5%
Ticket SESAM 2	7 423 €	9 194 €	-1 771 €	-19,3%
Ticket SESAM 3	850 €	1 640 €	-790 €	-48,2%
Ticket SESAM 1 Liberté	4 942 €	8 997 €	-4 055 €	-45,1%
Ticket TPMR	5 137 €	8 554 €	-3 417 €	-40,0%
Ticket GROUPE 10-14 voyages	454 €	1 345 €	-891 €	-66,2%
Ticket GROUPE 15-19 voyages	236 €	922 €	-685 €	-74,4%
Ticket GROUPE 20-25 voyages	201 €	881 €	-680 €	-77,2%
TITRES OBLITÉRÉS	357 204 €	563 625 €	-206 420 €	-36,6%

↳ [Annexe 19 : Recettes par titres 2020](#)

Fait marquant de l'année 2020 :

Impact COVID-19 fort sur les titres jeunes -26 ans.

Le montant des recettes « titres mensuels » pour l'année 2020 est de 334 229 € (cumul en année glissante), ce qui représente une baisse de - 31.5 % par rapport à l'année 2019.

	Recette cumulée 2020	Recette cumulée 2019	Variations recettes	Variations %
Mensuel FREQUENCE	38 216 €	53 318 €	-15 102 €	-28,3%
Mensuel COOL - 26 ANS	119 165 €	180 886 €	-61 721 €	-34,1%
Mensuel Navettes scolaires	40 005 €	51 850 €	-11 845 €	-22,8%
Mensuel SESAM 1	26 499 €	38 748 €	-12 249 €	-31,6%
Mensuel SESAM 1 - 26 ANS	22 033 €	33 723 €	-11 690 €	-34,7%
Mensuel SESAM 2	21 731 €	31 825 €	-10 095 €	-31,7%
Mensuel SESAM 2- 26 ANS	46 371 €	69 969 €	-23 599 €	-33,7%
Mensuel SESAM 3	2 300 €	3 672 €	-1 372 €	-37,4%
Mensuel SESAM 3- 26 ANS	6 908 €	9 236 €	-2 327 €	-25,2%
Mensuel SESAM 1 Liberté	11 001 €	14 509 €	-3 508 €	-24,2%
TITRES MENSUELS	334 229 €	487 737 €	-153 508 €	-31,5%

Faits marquants de l'année 2020 :

Une augmentation des recettes abonnements annuels Cool et Scolaires (+ 14 K€).

Une baisse de -18 % des annuels SESAM liberté.

Le montant des recettes « titres annuels » pour l'année 2020 est de 227 739 € (cumul en année glissante), ce qui représente une hausse de + 4.4 % par rapport à l'année 2019 (hors remboursement Covid)

	Recette cumulée 2020	Recette cumulée 2019	Variations recettes	Variations %
Annuel FREQUENCE	9 261 €	7 973 €	1 288 €	16,2%
Annuel COOL	61 936 €	51 100 €	10 836 €	21,2%
Annuel Scolaires	102 110 €	99 082 €	3 028 €	3,1%
Annuel SESAM 1	2 688 €	3 040 €	-352 €	-11,6%
Annuel SESAM 1 - 26 ANS	5 528 €	5 125 €	403 €	7,9%
Annuel SESAM 2	2 822 €	2 996 €	-175 €	-5,8%
Annuel SESAM 2- 26 ANS	13 527 €	14 187 €	-659 €	-4,6%
Annuel SESAM 3	974 €	618 €	355 €	57,5%
Annuel SESAM 3- 26 ANS	2 426 €	1 715 €	711 €	41,4%
Annuel SESAM 1 Liberté	26 466 €	32 273 €	-5 807 €	-18,0%
TITRES ANNUELS	227 739 €	218 110 €	9 629 €	4,4%

Récapitulatif de l'année 2020

Les recettes issues des compensations sont en baisse de -85 K€.

Le montant total des recettes pour l'année 2020 est de 1 122 397 € (cumul en année glissante), ce qui représente une baisse de -30,7% par rapport à l'année 2019 (publicité incluse).

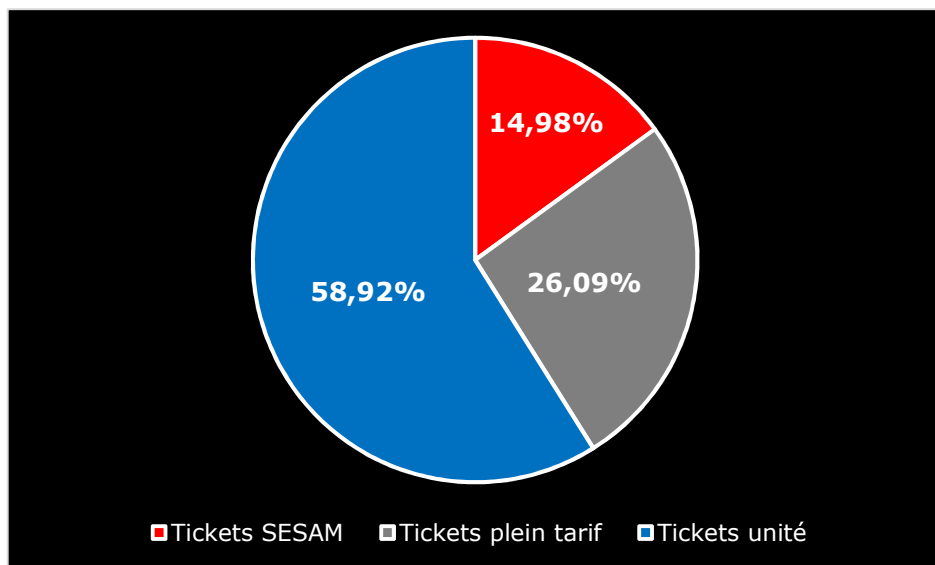
Les recettes issues de la fréquentation s'élèvent à 1 124 813 €, soit une baisse de -29,2 % par rapport à 2019 dont -23 k€ de remboursements/remises.

	Recette cumulée année N	Recette cumulée année N-1	Variations recettes	Variations %
Cartes OÙRA	6 332 €	8 818 €	-2 486 €	-28,2%
Duplicatas cartes	6 633 €	9 513 €	-2 880 €	-30,3%
Compensations	205 013 €	290 368 €	-85 355 €	-29,4%
Amendes	10 670 €	10 240 €	430 €	4,2%
Remboursement /Remise	-23 006 €	0 €	-23 006 €	
TOTAL BILLETTERIE	1 124 813 €	1 588 410 €	-463 597 €	-29,2%
Publicité	-2 416 €	32 000 €	-34 416 €	-107,6%
TOTAL RECETTE MANDAT DE GESTION	1 122 397 €	1 620 410 €	-498 013 €	-30,7%

Les ventes

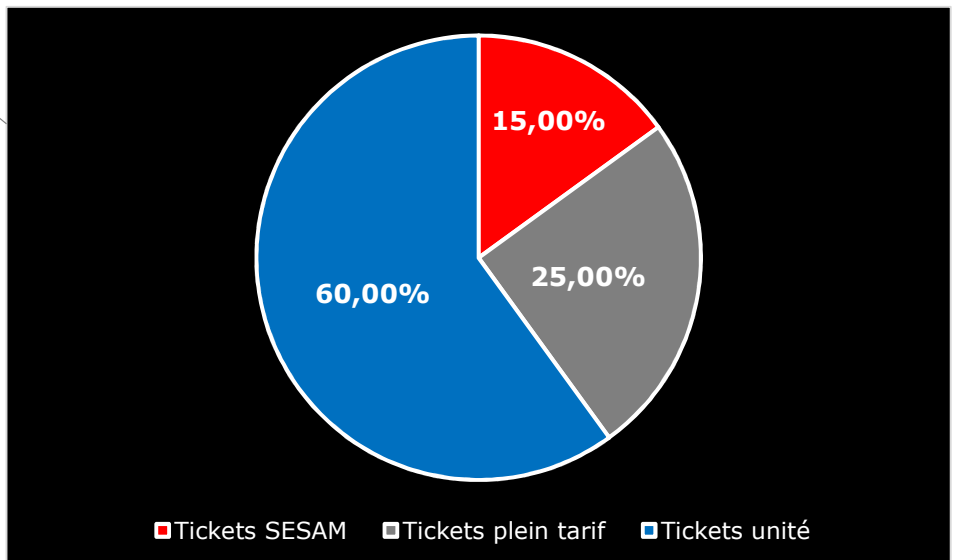
Suivi des ventes de titres oblitérés

Tickets SESAM	53 623	14,98%
Tickets plein tarif	93 403	26,09%
Tickets unité	210 909	58,92%
TOTAL	357 935	



Tickets SESAM	82 650	15%
Tickets plein tarif	136 290	25%
Tickets unité	321 734	60%
TOTAL	540 674	

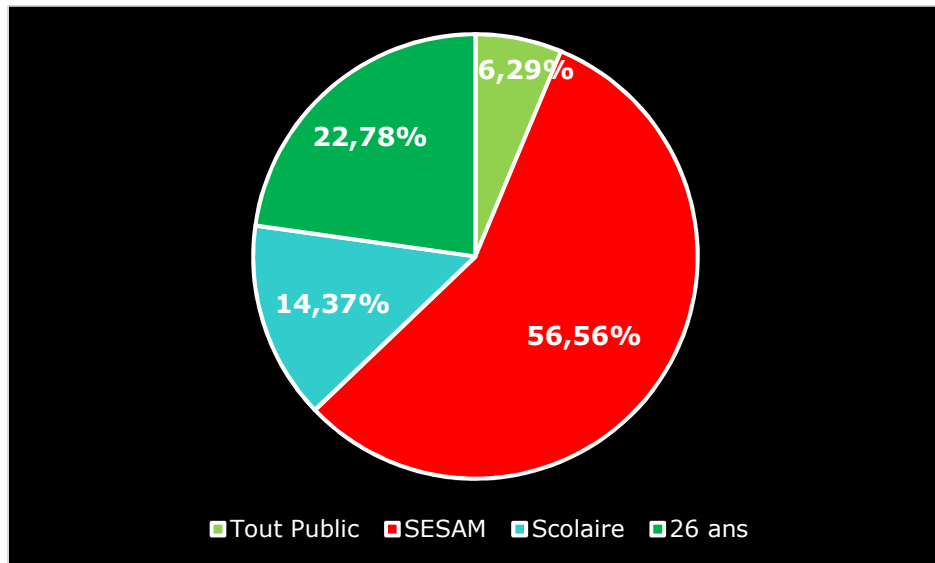
2019



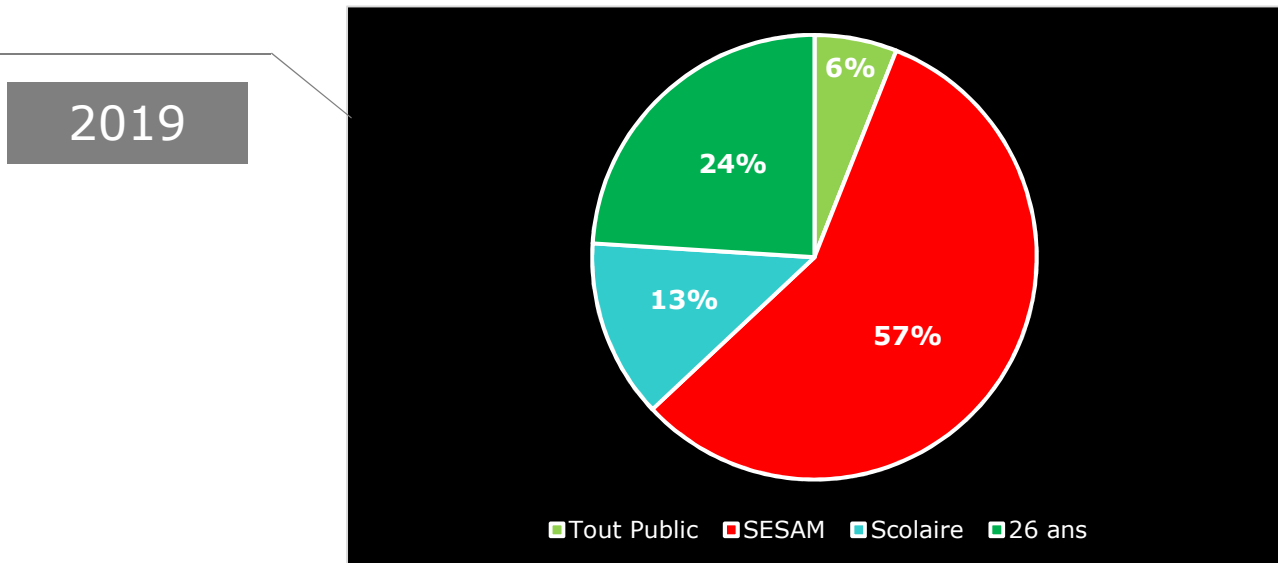
TRANSDEV ROANNE – Réseau STAR

Suivi des ventes d'abonnements mensuels

Tout Public	1 754	6,29%
SESAM	15 766	56,56%
Scolaire	4 005	14,37%
-26 ans	6 351	22,78%
TOTAL	27 876	



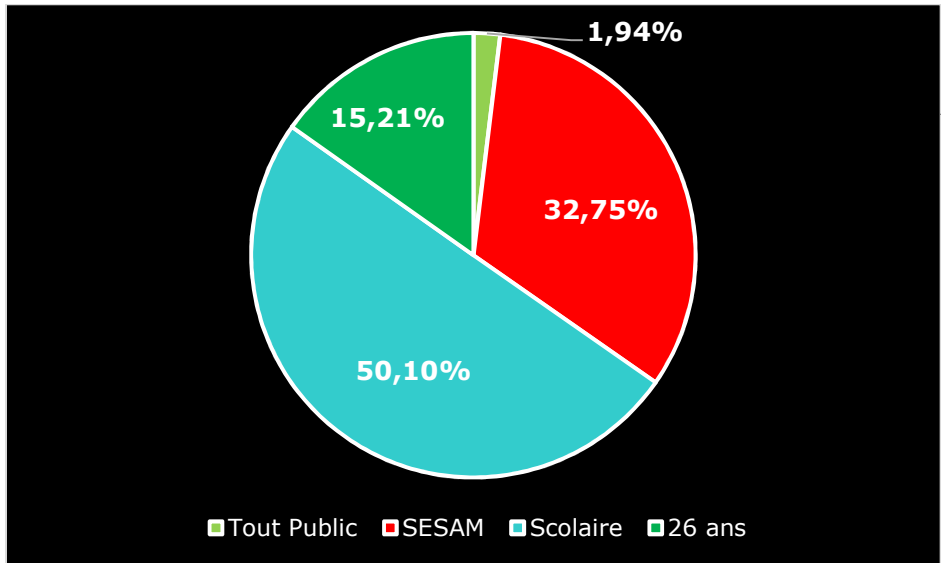
Tout Public	2 346	6%
SESAM	22 201	57%
Scolaire	5 185	13%
-26 ans	9 475	24%
TOTAL	39 207	



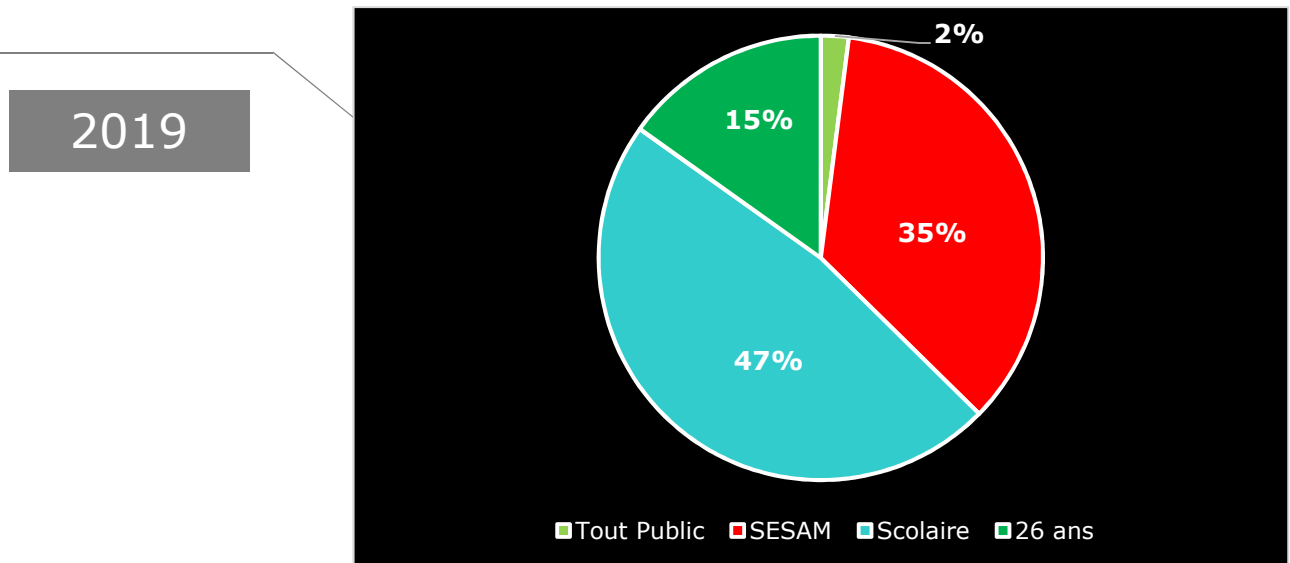
TRANSDEV ROANNE – Réseau STAR

Suivi des ventes d'abonnements annuels

Tout Public	39	1,94%
SESAM	659	32,75%
Scolaire	1 008	50,10%
-26 ans	306	15,21%
TOTAL	2 012	



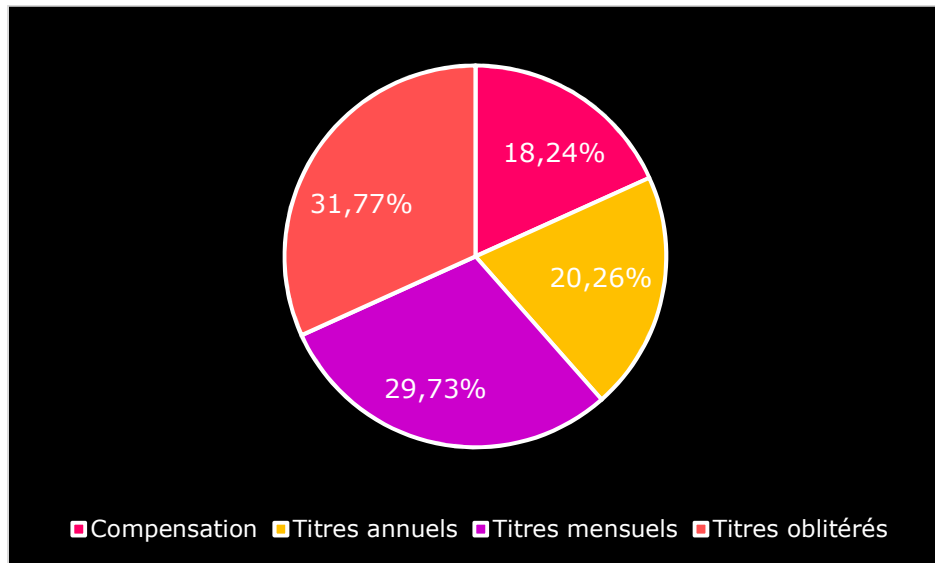
Tout Public	39	2%
SESAM	768	35%
Scolaire	1 027	47%
-26 ans	332	15%
TOTAL	2 166	



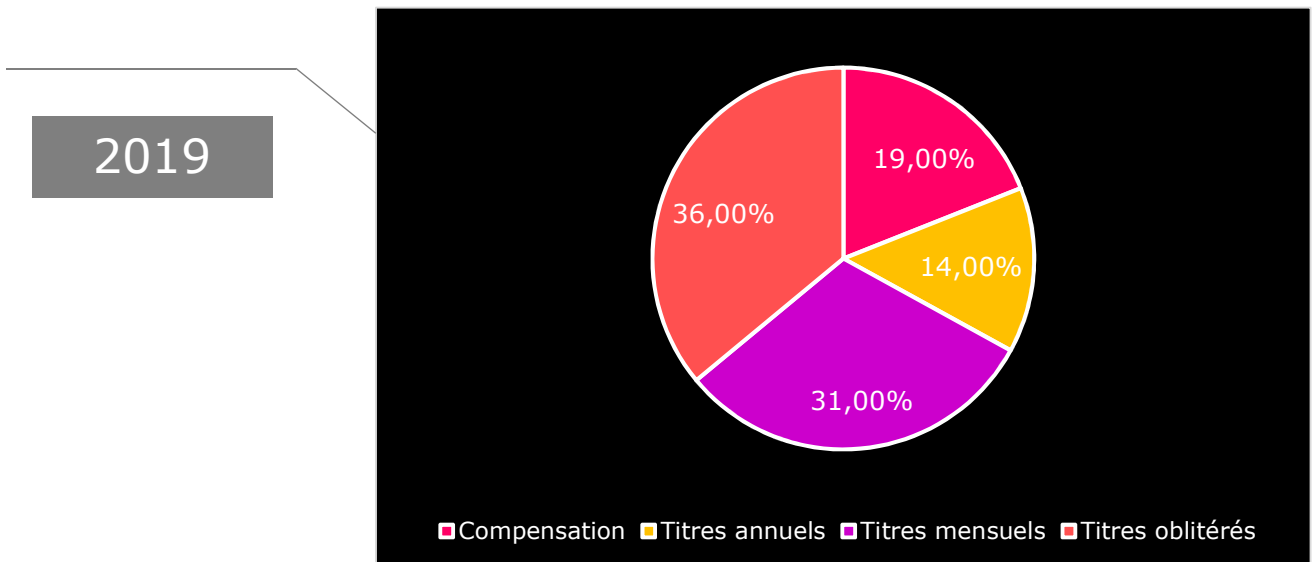
↳ *Annexe 19 : Recettes par titres*

Répartition des recettes par titre

Compensation	205 013	18,24%
Titres annuels	227 739	20,26%
Titres mensuels	334 229	29,73%
Titres oblitérés	357 204	31,77%
TOTAL	1 124 185	



Compensation	290 368	19%
Titres annuels	218 110	14%
Titres mensuels	487 737	31%
Titres oblitérés	563 625	36%
TOTAL	1 559 840	



Les comptes de résultat

Le compte de résultat fait apparaître un total de produits de 7 553 459 €.

	Année 2020	Année 2019	Année 2018
Recettes Guichet unique	26 923 €	26 676 €	25 918 €
Recettes diverses	2 516 €	5 172 €	10 975 €
Forfait de charges	7 522 478 €	7 930 233 €	8 073 489 €
Produit financiers	1 542 €	3 902 €	
Produits exceptionnels			197 €
Total des recettes	7 553 459 €	7 965 983 €	8 110 579 €

Le compte de résultat fait apparaître un total de charges de 7 579 211 €.

	Année 2020	Année 2019	Année 2018
Charges de personnels	3 878 701 €	4 213 274 €	4 240 969 €
<i>dont personnel de conduite</i>	2 383 350 €	2 705 393 €	2 676 390 €
Achats et fournitures	721 632 €	729 798 €	709 877 €
<i>dont carburant</i>	330 779 €	444 959 €	439 708 €
Amortissements et provisions	26 857 €	30 736 €	-69 106 €
Frais généraux	2 578 964 €	2 756 673 €	2 621 436 €
<i>dont sous-traitance</i>	1 856 819 €	2 020 842 €	1 956 644 €
Frais groupe	370 962 €	364 129 €	364 953 €
Frais exceptionnels	2 094 €	499 €	178 €
Total des charges	7 579 211 €	8 095 108 €	7 868 307 €

LE RÉSULTAT : - 25 751 €

- ↳ [Annexe 21](#) : Compte d'exploitation 2020
- ↳ [Annexe 22](#) : Indexation du forfait de charges 2020

- ↳ L'activité a dégagé un résultat en 2020 de -25 751 € (-0,22%) après l'impôt sur les sociétés.
 - ↳ Ce résultat est supérieur à 2019, où il s'élevait à -129 125 €.
 - ↳ 99,6% des recettes proviennent du forfait de charges, Roannais Agglomération étant propriétaire des recettes de trafic depuis le 1^{er} janvier 2017.
-
- ↳ Les principales charges proviennent du personnel qui représente 51,2% des charges.
 - ↳ Le personnel de conduite représente 31,5% des charges pour 61,45% de la masse salariale.
 - ↳ 4,36% des charges proviennent du carburant avec baisse des dépenses de carburant de -25,7% (effet prix gazole et kilomètres non roulés).

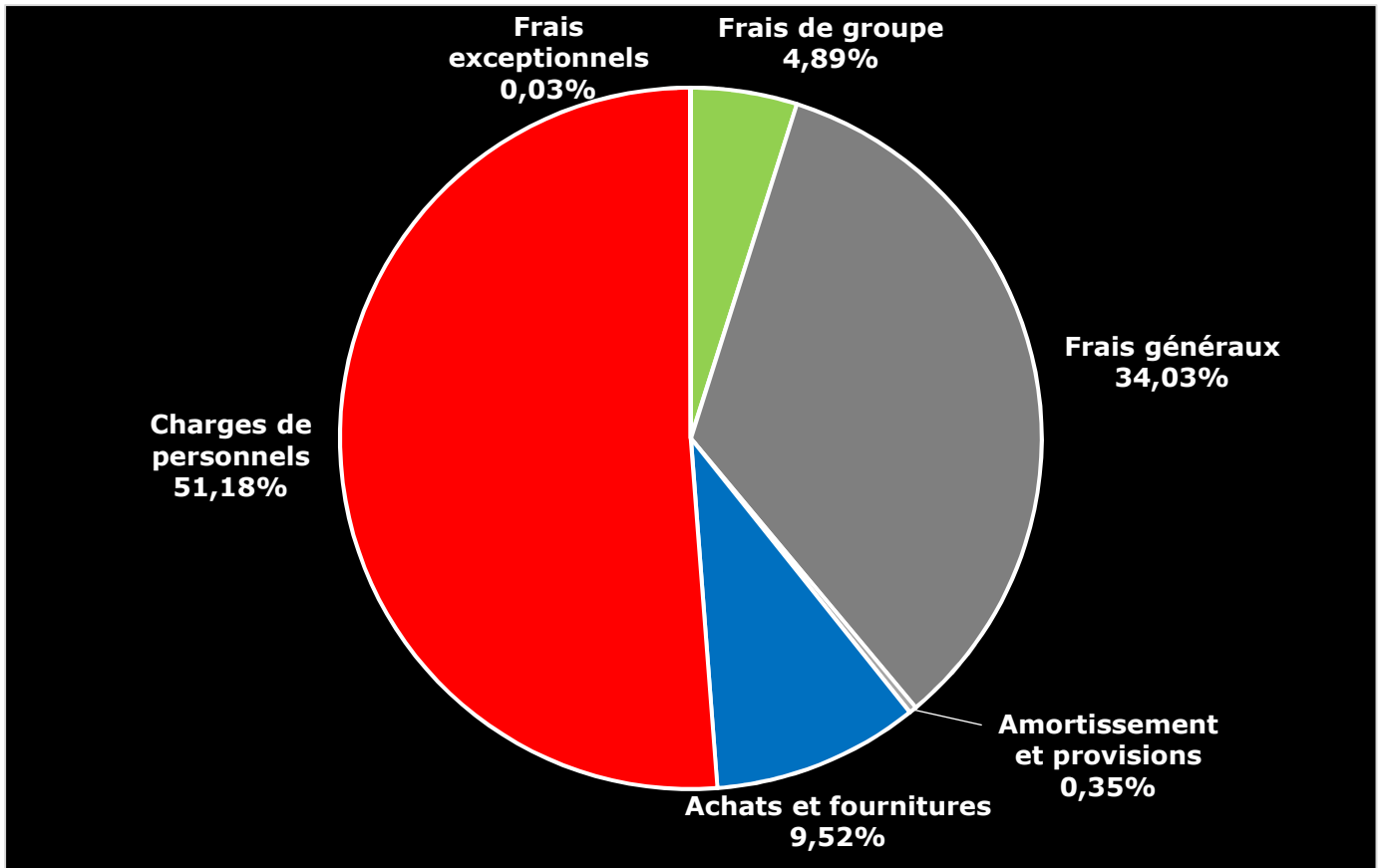
Le poste « achats » ne baisse que de -1,1 % par rapport à 2019 (la baisse des dépenses de carburant, est compensée par des achats liés à la pandémie).

Le poste « amortissement et provisions » est à -12,6% par rapport à 2019.

Le poste « Frais Généraux » baisse de -6,4%. Cette diminution provient, pour la plus grande partie, du poste de sous-traitance transports à la suite de la baisse de l'offre pendant la période de confinement.

Les frais de Groupe pèsent pour 4,89 %.

Ventilation des charges pour l'année 2020



Les Commissaires aux Comptes

Les Commissaires aux Comptes ont procédé à la vérification des comptes de TRANSDEV Roanne courant février 2021.

Le Rapport sera communiqué après la tenue de l'Assemblée Générale de TRANSDEV Roanne.

Les pénalités

Le montant des pénalités pour l'année 2020 s'élève à 6 000 €, dont :

- 1 000 € de régularisation 2019,
- 1 000 € provisionnés pour le 3ème trimestre 2020,
- 6 000 € provisionnés pour le 4ème trimestre 2020.

Etat de la sous-traitance

AID'AUTO 42 / Autocars PLANCHE – Groupe KEOLIS
Autocars BIERCE / Autocar AQUILON – Groupe TRANSARC
Autocar TRANSDEV RAI – Groupe TRANSDEV

En 2020, le total HT versé aux sous-traitants est de 1 856 819 €, soit une baisse de 8 % due à la diminution de l'offre entre mars et avril et la baisse de fréquentation des TSR/TPMR.

	2020	2019	VARIATION
AIDAUTO42	114 462 €	147 636 €	-22.5%
PLANCHE	1 463 436 €	1 576 030 €	-7.1%
BIERCE	60 786 €	64 277 €	-5.4%
AQUILON	50 760 €	52 300 €	-2.9%
TRANSDEV RAI-ETS-RHODALIA	167 375 €	179 120 €	-6.6%
TOTAL AFFRETÉS 2020	1 856 819 €	2 019 363 €	-8.0%

Contribution et compensation tarifaires

LE FORFAIT DE CHARGES

Le montant total du forfait de charges et rémunération variable s'élève en 2020 à :

→ **7 5713 951 € soit 100,3 % des recettes.**

Ce montant se décompose comme suit :

- ↘ Forfait de charges (2020) à hauteur de : 7 711 900 €
- ↘ Réfaction Avenant 9 : -352 724 €
- ↘ Indexation forfait de charges 2020 (provision) : 220 775 €
- ↘ Pénalités : - 6 000 €
- ↘ L'indexation par rapport à 2014 (début du contrat et valeur de base pour tous les calculs) est la suivante:
 - ↘ Moyenne annuelle provisoire : 3 %

La rémunération variable

- ↘ La recette d'engagement contractuel indexée pour l'année 2019 s'élève à 1 561 826 €.
- ↘ La recette réelle est de : 1 620 410 €.
- ↘ La rémunération variable est de : 58 584 €.

La rémunération variable

- La recette d'engagement contractuel indexée pour l'année 2020 s'élève à 1 225 343 €.
- La recette réelle est de : 1 122 397 €.
- L'écart par rapport à l'engagement est de - 102 946 €
- La rémunération variable provisoire à la date de clôture de l'exercice est de : - 51 473 € soit 50% du montant de l'écart. Elle a fait l'objet d'un avenant signé en 2021. Son montant définitif est de - 32 924,50 €. Cet écart sera constaté sur le prochain exercice.

Le montant total du forfait de charges et rémunération variable s'élève en 2019 à :

→ **7 868 648 € soit 98,8 % des recettes.**

Ce montant se décompose comme suit :

- ↘ Forfait de charges (2019) à hauteur de : 7 647 944 €
- ↘ Indexation forfait de charges 2019 (provision) : 237 086 €
- ↘ Régularisation Indexation Forfait de charges 2018 : - 15 382 €
- ↘ Pénalités : - 1 000 €
- ↘ L'indexation par rapport à 2014 (début du contrat et valeur de base pour tous les calculs) est la suivante:
 - ↘ Moyenne annuelle provisoire : 3,1 %

L'inventaire des biens

Ce document est fourni dans le livret comportant les annexes au Rapport d'activité 2020 du délégataire.

- ↳ *Annexe 23 : Inventaire A1 - Biens de retour mis à disposition par l'AO*
- ↳ *Annexe 24 : Inventaire A2 - Biens de retour fournis par le délégataire*
- ↳ *Annexe 25 : Inventaire B - Biens de reprise fournis par le délégataire*
- ↳ *Annexe 26 : Inventaire C - Biens propres du délégataire*

TRANSDEV ROANNE – Réseau STAR

LES ANNEXES



- ↘ Annexe 1 : Ligne 1
- ↘ Annexe 2 : Ligne 2
- ↘ Annexe 3 : Ligne 3
- ↘ Annexe 4 : Ligne 4
- ↘ Annexe 5 : Ligne 10
- ↘ Annexe 6 : Ligne 11
- ↘ Annexe 7 : Ligne 12
- ↘ Annexe 8 : Ligne 13
- ↘ Annexe 9 : Ligne 14
- ↘ Annexe 10 : Ligne 15
- ↘ Annexe 11 : ITHAC
- ↘ Annexe 12 : ELOCA
- ↘ Annexe 13 : Scolaire Villerest
- ↘ Annexe 14 : Scolaire Mably
- ↘ Annexe 15 : Scolaire Riorges
- ↘ Annexe 16 : CFA
- ↘ Annexe 17 : Scolaire St Martin de Boisy – Rentrée 2020
- ↘ Annexe 18 : Appli Réglo
- ↘ Annexe 19 : Recettes par titres 2020
- ↘ Annexe 20 : Ventes par titres 2020
- ↘ Annexe 21 : Compte d'exploitation 2020
- ↘ Annexe 22 : Indexation du forfait de charges 2020
- ↘ Annexe 23 : Inventaire A1 - Biens de retour mis à disposition par l'AO
- ↘ Annexe 24 : Inventaire A2 – Biens de retour fournis par le délégataire
- ↘ Annexe 25 : Inventaire B – Biens de reprise fournis par le délégataire
- ↘ Annexe 26 : Inventaire C – Biens propres du délégataire