

Tableau de bord annuel 2018



Table des matières

Partie 1 – Faits marquants	5
Contexte général	5
Evolutions.....	5
Interne.....	5
Partie 2 - Offre	6
Offre kilométrique par ligne (HLP + Commerciaux)	6
Circulation des véhicules	8
Analyse globale	8
Stationnements sur les arrêts	9
Bouchons	13
Travaux.....	15
Partie 3 – Fréquentation	23
Fréquentation par ligne	23
Comparaison et analyse fréquentation 2017/2018	24
Détail Ligne à la demande	26
Ratio mensuel voyages/kilomètres Année 2018	27
Partie 4 – Suivi du service des LAD	28
Partie 5 – Matériel Roulant.....	30
Liste détaillée du parc	30
Liste détaillée des pannes	31
Partie 6 – Personnel.....	34
Répartition des effectifs par catégorie de postes	34
Absentéisme	34
Formation du personnel.....	34
Partie 7 – Charges et produits d'exploitation	35
Etats des abonnements et recettes	35
Comparaison et analyse titres de transports 2014->2018.....	36
Comparaison et analyse recettes 2014->2018	38
Compte d'exploitation	39
Analyse	40
Coûts de roulage	40



Charges conducteurs	40
Frais généraux et de structure	40
Marge et aléas	40
Recettes acquittées par les usagers	40
<i>Calcul de la contribution financière forfaitaire.....</i>	<i>41</i>
Partie 8 – Commercial et Marketing	42
Budget marketing et communication 2018	42
Actions menées	42
<i>Partenariats</i>	<i>42</i>
<i>Prospection.....</i>	<i>43</i>
<i>Presse.....</i>	<i>43</i>
Démonstration bus	43
Le petit train	45
Affichage 4x3	46
Affichage ville de Cahors	46
Q de bus	46
Journée de la mobilité	47
Village de Noël	47
<i>Presse.....</i>	<i>47</i>
Côté Cahors.....	47
<i>Usagers.....</i>	<i>48</i>
Twitter	48
Facebook.....	48
Billettique en ligne	49
Mailing usagers	50
Google Maps	51
SMS Info	51
Site Internet Évidence.....	51
Bilan des services non effectués et dysfonctionnements divers	53
<i>Vandalisme-Agression</i>	<i>53</i>
Le réseau de transports urbains au quotidien	55
<i>Ligne à la demande</i>	<i>55</i>
Partie 9 – Services confiés aux prestataires	56
Liste des services confiés aux prestataires	56
Kilométrages concernés.....	56
Partie 10 – Suivi de la consommation et des émissions de CO2	57
Partie 11 – Bilan qualité de service	58



Détail des réclamations clients	58
Accidents.....	59
Partie 12 – Annexes.....	60
Annexe 1 – Communication usagers.....	60
Annexe 2 – Exemples de publications sur la page Facebook	60
Annexe 3 – Détail des réclamations 2018	62



Partie 1 – Faits marquants

Contexte général

Suite à l'appel d'offres relatif à l'exploitation de son réseau de transports urbains, la Communauté d'agglomération du Grand Cahors a choisi de faire confiance à la société Verdié à compter du 1^{er} juillet 2013. Il s'agit d'une convention de délégation de service public à contribution financière forfaitaire d'une durée de 6 ans.

Les investissements nécessaires à l'exploitation, en termes de matériel roulant et de mobilier urbain, sont à la charge de la Communauté d'agglomération du Grand Cahors.

La société Verdié supporte d'une part le risque commercial, c'est-à-dire qu'elle encaisse pour son propre compte les recettes de vente billettique, et d'autre part l'ensemble des charges d'exploitation.

La Communauté d'agglomération du Grand Cahors, quant à elle, est engagée sur une contribution financière forfaitaire contractuelle. Elle est aussi intéressée au développement des recettes de fréquentation.

Evolutions

Interne

Les conducteurs titulaires du réseau urbain et les agents administratifs et commerciaux, ont reçu un complément à leur dotation initiale (chemise, pantalon, pull et cravate/foulard).

La responsable du réseau a été absente pour congé maternité à partir de fin juin 2018 jusqu'en début d'année 2019. Elle a été remplacée par un collaborateur détaché sur Cahors quelques jours par semaine afin d'assurer la continuité de la mission confiée par l'Autorité Organisatrice.



Partie 2 - Offre

Offre kilométrique par ligne (HLP + Commerciaux)

L'offre kilométrique présentée ci-dessous pour l'année 2018 représente les kilomètres commerciaux et les kilomètres haut-le-pied.

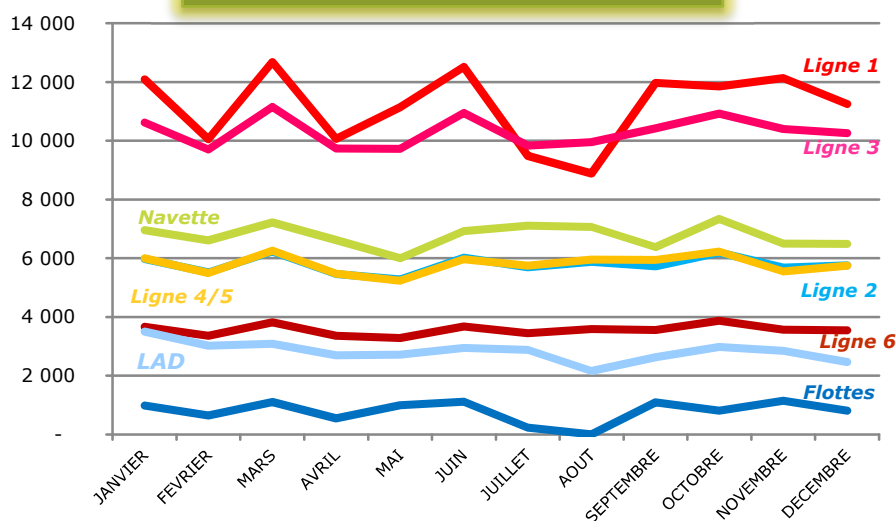
KILOMETRAGE MENSUEL	JANVIER	FEVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOUT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DECEMBRE	TOTAL 2018	Prévisionnel ¹
Ligne 1	12 084	10 051	12 673	10 056	11 140	12 516	9 485	8 886	11 967	11 843	12 137	11 250	134 088	144 398
Ligne 2	5 973	5 519	6 229	5 457	5 275	6 020	5 693	5 874	5 723	6 197	5 678	5 758	69 396	85 840
Ligne 3	10 614	9 697	11 146	9 729	9 719	10 940	9 837	9 952	10 421	10 926	10 395	10 253	123 629	69 544
Ligne 4/5	5 994	5 496	6 261	5 475	5 228	5 959	5 747	5 950	5 942	6 222	5 553	5 742	69 569	54 985
Ligne 6	3 658	3 362	3 816	3 355	3 286	3 679	3 446	3 591	3 557	3 875	3 561	3 548	42 734	58 800
Sous-total Lignes régulières	38 323	34 125	40 125	34 072	34 648	39 114	34 208	34 253	37 610	39 063	37 324	36 551	439 416	413 567
LAD	3 504	3 022	3 085	2 691	2 711	2 945	2 875	2 161	2 626	2 975	2 841	2 460	33 896	36 150
Navette Centre-ville	6 958	6 611	7 220	6 613	5 997	6 927	7 106	7 067	6 381	7 332	6 498	6 489	81 199	84 525
Flottes Lacapelle	985	649	1 100	541	993	1 112	227	-	1 095	803	1 149	813	9 467	11 480
Sous-total km (HLP+Commerciaux)	49 770	44 407	51 530	43 917	44 349	50 098	44 416	43 481	47 712	50 173	47 812	46 313	563 978	545 722
TOTAL KMS TECHNIQUES 2018													23 560	17 146
TOTAL KM PARCOURUS DEPUIS LE 1 ^{ER} JANVIER 2018													587 538	562 868

Malgré l'attention particulière portée sur l'optimisation des kilomètres effectués sur le réseau urbain (itinéraire des déviations, montage services...) on constate une différence de + 24 670 kilomètres soit + 4,4% entre le prévisionnel et le réel. Pour mémoire en 2017, 588 241 kilomètres avaient été parcourus sur le réseau urbain, soit une très légère diminution entre 2017 et 2018 de 703 kms soit - 0,11%.

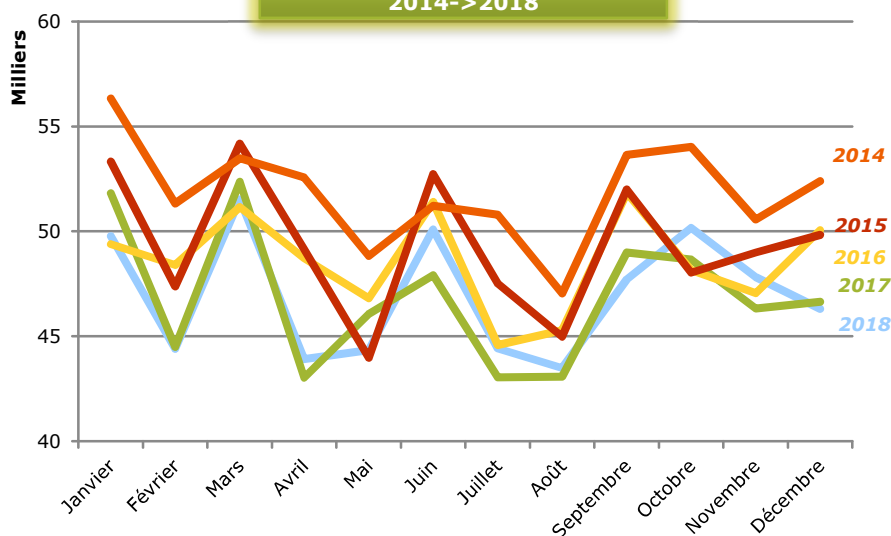
Les fluctuations mensuelles pour les lignes peuvent s'expliquer par les variations du nombre jours de circulation des bus (HPVS/PVS) et les perturbations de circulation sur le réseau (travaux, déviations...)

¹ Le prévisionnel a été révisé suite aux différents avenants signés.

Évolution du kilométrage mensuel par ligne
Année 2018



Évolution du kilométrage annuel
2014->2018



En comparant les années, on constate une fluctuation mensuelle des kilomètres similaire quelque soit l'année, qui s'explique par les périodes de vacances scolaires et les perturbations constatées sur le réseau (travaux, déviations...)



Circulation des véhicules

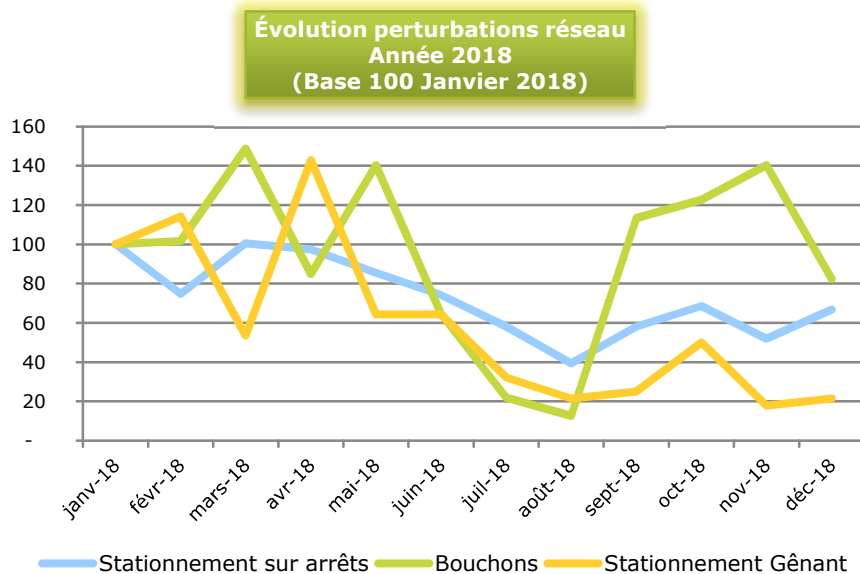
Grâce à l'outil « 2 Cloud », les conducteurs ont la possibilité de signaler les dysfonctionnements qui surviennent sur le réseau urbain au quotidien. Ainsi nous pouvons extraire l'état des difficultés de circulation pour les véhicules : stationnements gênants, des stationnements sur les arrêts de bus, des bouchons...



Analyse globale

Nombre de signalements	01/18	02/18	03/18	04/18	05/18	06/18	07/18	08/18	09/18	10/18	11/18	12/18	TOTAL	%
Stationnement sur arrêts	229	171	230	223	196	170	133	90	133	157	119	153	2004	49%
Bouchons	119	121	177	101	167	77	26	15	135	146	167	98	1349	33%
Dégradation arrêt	28	32	15	40	18	18	9	6	7	14	5	6	198	5%
Stationnement Gênant	33	19	19	19	15	18	4	0	5	2	10	11	155	4%
Surcharge	7	5	9	5	5	4	2	1	23	16	26	20	123	3%
Livraison rue Foch	20	19	18	8	6	9	8	6	9	2	2	6	113	3%
Travaux	10	15	22	16	11	7	2	2	5	4	2	0	96	2%
Total	446	382	490	412	418	303	184	120	317	341	331	294	4038	100%

On constate qu'au cours de l'année 2018, le réseau a été fortement perturbé par les « **Stationnements sur les arrêts** » avec **49%** des signalements et les « **Bouchons** » avec **33%**



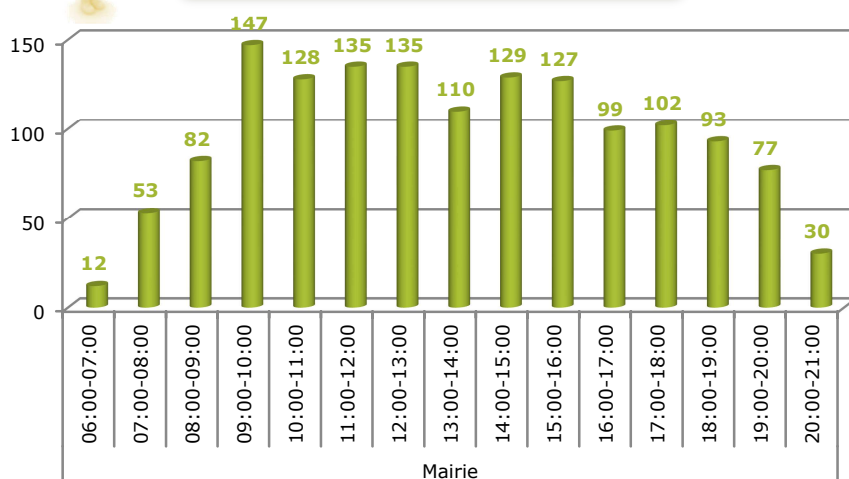
Stationnements sur les arrêts

Nombre de Signalements Cumul année 2018	Nombre	%
Mairie	1459	72%
Gare	209	10%
Jacobins	155	8%
St-Urcisse	41	2%
Racine	34	2%
De Gaulle	33	2%
Palais de Justice	16	1%
Carmes	11	1%
Cathédrale	11	1%
Croix de fer	6	0%
Daudet	6	0%
Barbacane	5	0%
Terre Rouge	5	0%
Carrefour	4	0%
Combe du Paysan	3	0%
De Magny	3	0%
EML	3	0%
Sindou	3	0%
Acacias	2	0%
Centre universitaire	2	0%
Chapou	2	0%
Combe St Julien	2	0%
Léon Blum	2	0%
Minoterie	2	0%
Moulin de Labéraudie	2	0%
Place de la libération	2	0%
Churchill	1	0%
Clinique	1	0%
Ecole de Bégoux	1	0%
EDF	1	0%
Graves	1	0%
Hôpital	1	0%
Lamartine	1	0%
Le Rédelou	1	0%
Les Pins	1	0%
MSA	1	0%
P+R Ludo	1	0%
Ségala	1	0%
Victor Hugo	1	0%
TOTAL	2036	100%

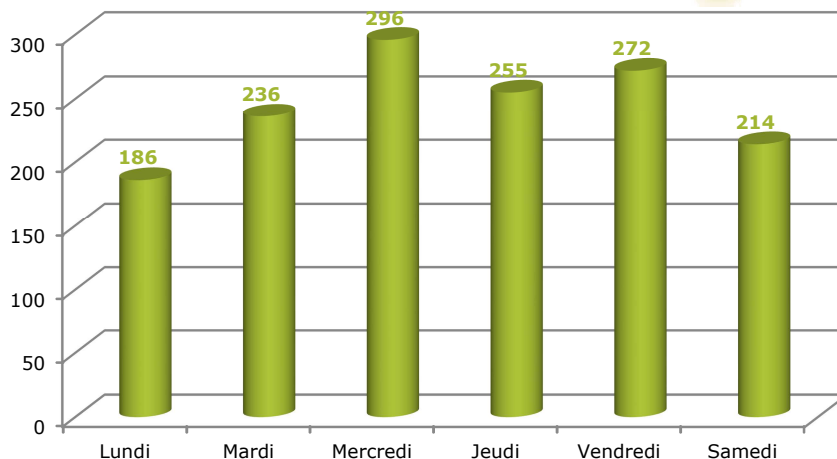




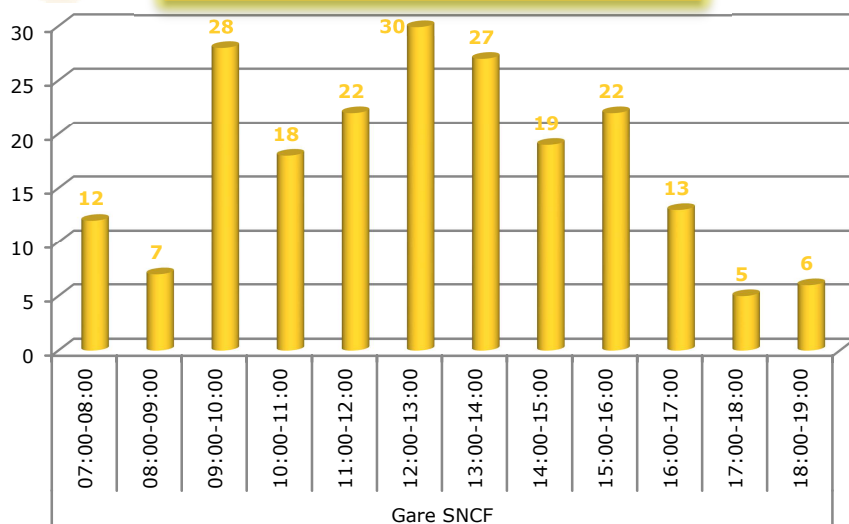
**Zoom arrêt "Mairie" par plage horaires
Année 2018**



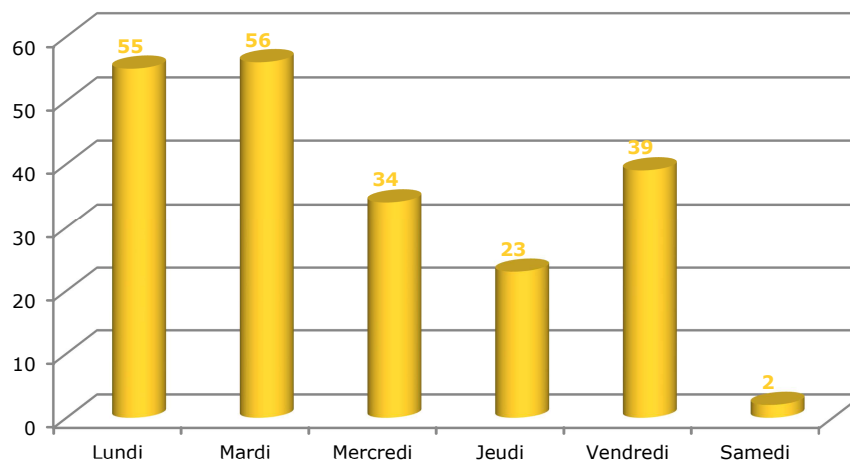
**Zoom arrêt "Mairie" par jour
Année 2018**



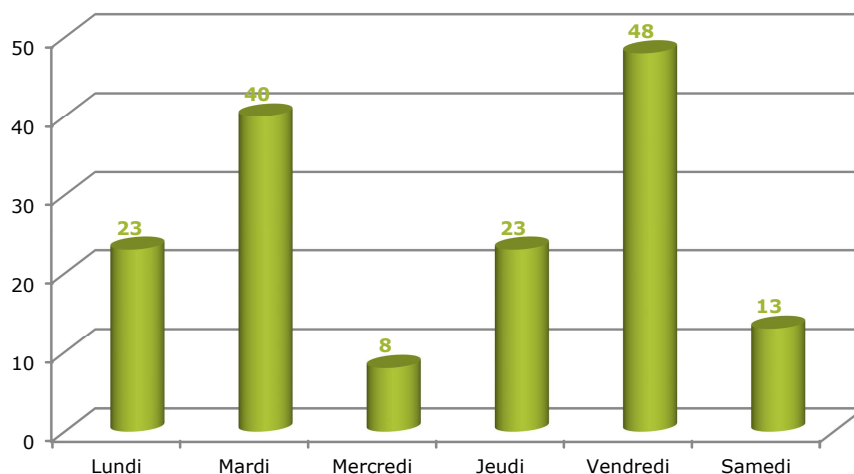
**Zoom arrêt "Gare SNCF" par plage horaires
Année 2018**



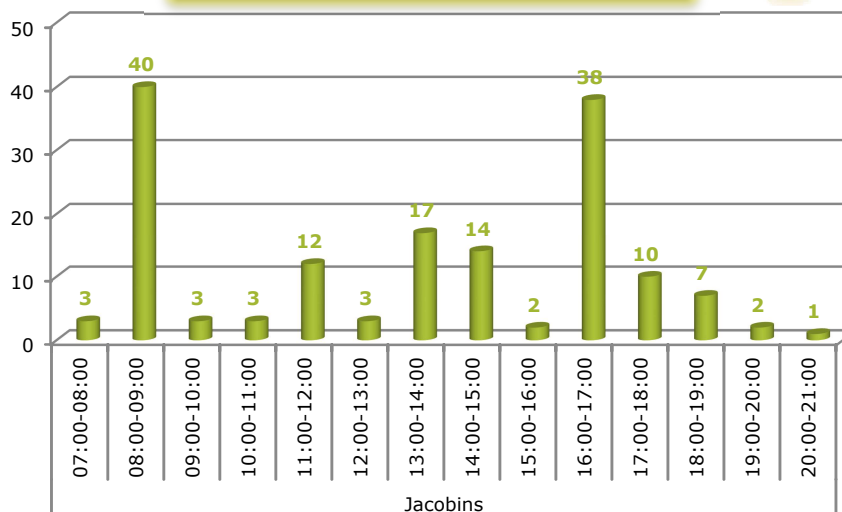
**Zoom arrêt "Gare SNCF" par jour
Année 2018**



**Zoom arrêt "Jacobins" par jour
Année 2018**



**Zoom arrêt "Jacobins" par plage horaires
Année 2018**



L'analyse des signalements de « stationnements sur les arrêts » de bus pour l'année 2018 permet de déterminer les arrêts du réseau sur lesquels les conducteurs ne peuvent plus se stationner et en particulier les jours et heures auxquels les dysfonctionnements sont constatés :

Mairie (72% des signalements) :

- **Mercredi (20%)** et Vendredi (15%)
- 09h00-10h00 (10%) et **11h00-13h00 (18%)**

Gare SNCF (10% des signalements) :

- **Lundi (26%)** et Mardi (19%)
- 09h00-10h00 (13%) et **12h00-14h00 (27%)**

Jacobins (8% des signalements) :

- Mardi (26%) et **Vendredi (31%)**
- **08h00-09h00 (26%)** et **16h00-17h00 (25%)**

Ces informations devraient permettre aux services compétents de pouvoir être présents de façon régulière aux arrêts concernés et ainsi faciliter l'accès aux arrêts pour les conducteurs contraints de prendre en charge et de déposer les usagers sur la voie de circulation ce qui constitue un risque d'accident potentiel.

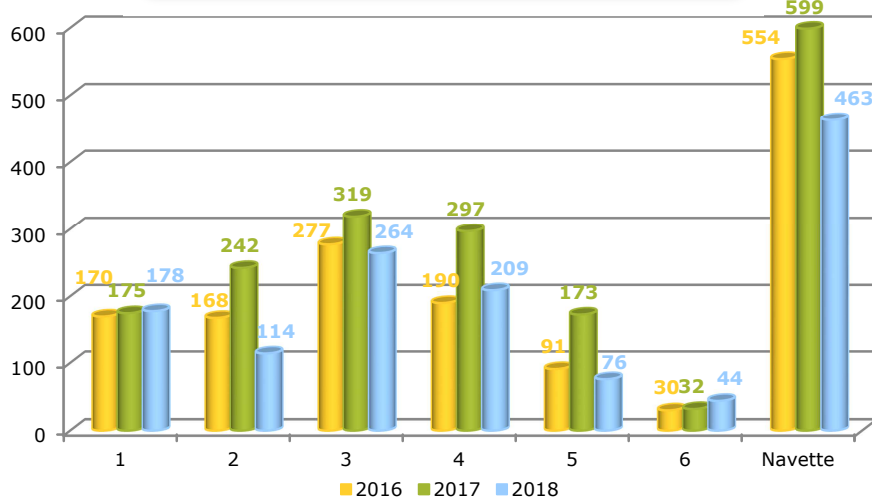
Nous pouvons constater que les dysfonctionnements survenus pour l'arrêt Mairie correspondent aux jours et heures de Marché à Cahors : Samedi entre 11h00 et 13h00 et pour l'arrêt Jacobins ils correspondent à la sortie des élèves de l'établissement scolaire situé juste derrière l'arrêt : Mardi et Vendredi entre 08h00 et 09h00 et entre 16h00 et 17h00.

Bouchons

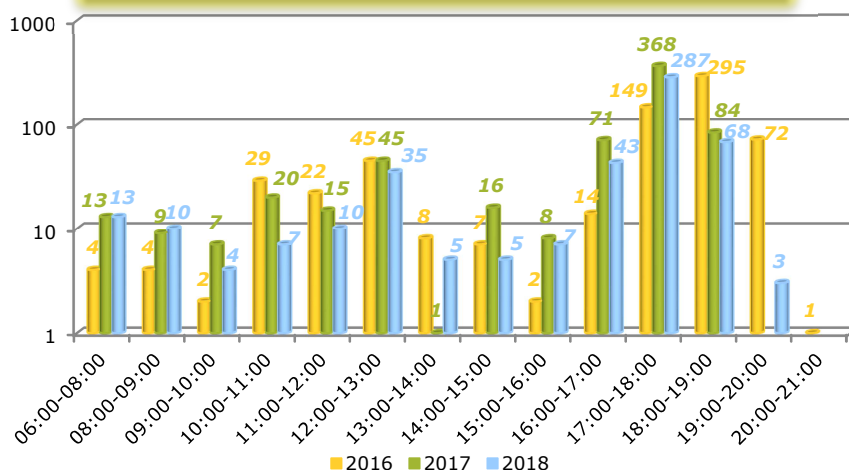
Nombre de Signalements Cumul année	2016		2017		2018	
Boulevard Gambetta	654	48%	657	36%	497	37%
Rue de la barre	41	3%	99	5%	96	7%
Avenue Anatole de Monzie	37	3%	123	7%	87	6%
D820 Pont de Labéraudie	55	4%	57	3%	73	5%
Pont Louis Philippe	46	3%	88	5%	72	5%
Chemin de la Chartreuse	102	7%	115	6%	67	5%
Regourd	49	4%	96	5%	50	4%
Chemin du Bartassec	35	3%	65	4%	46	3%
Avenue du 7ème RI	2	0%	111	6%	38	3%
Côte du Pape	46	3%	54	3%	38	3%
Rue Emile Zola	13	1%	26	1%	27	2%
Rue Joachim Murat	20	1%	37	2%	27	2%
Rue du Portail Alban	35	3%	13	1%	22	2%
Rue Victor Hugo	22	2%	6	0%	19	1%
Avenue Ségala	3	0%	15	1%	16	1%
Rue Foch	24	2%	14	1%	16	1%
Pont Cabessut	2	0%	7	0%	14	1%
Avenue du Maquis	11	1%	6	0%	13	1%
Quai Champollion	27	2%	13	1%	12	1%
D811	0	0%	0	0%	11	1%
Quai de la Verrerie	0	0%	2	0%	11	1%
Rue des Jacobins	12	1%	9	0%	8	1%
Rue Mendès France	7	1%	11	1%	8	1%
Rue Wilson	6	0%	12	1%	8	1%
Avenue du Franc Pommiers	2	0%	3	0%	7	1%
Avenue Maryse Bastié	9	1%	5	0%	7	1%
Combe du Paysan	0	0%	0	0%	7	1%
Route de Toulouse	14	1%	9	0%	6	0%
Rue Anatole France	13	1%	6	0%	6	0%
Avenue du FTP et du 8ème RI	0	0%	3	0%	5	0%
Avenue Henri Martin	2	0%	2	0%	4	0%
D8	0	0%	0	0%	3	0%
Rue du Poujal	1	0%	1	0%	3	0%
Rue Laennec	0	0%	0	0%	3	0%
Rue Denis Forestier	1	0%	3	0%	2	0%
Rue du pont neuf	0	0%	0	0%	2	0%
Rue Pelegri	0	0%	1	0%	2	0%
Rue St Géry	8	1%	9	0%	2	0%
Allée des Rimades	0	0%	0	0%	1	0%
Avenue Adeline Cubaynes	0	0%	1	0%	1	0%
Avenue André Breton	3	0%	13	1%	1	0%
Avenue de Lattre de Tassigny	0	0%	0	0%	1	0%
Avenue du Pigeonnier	0	0%	1	0%	1	0%
Avenue Edouard Herriot	0	0%	0	0%	1	0%
Avenue Pierre Sépard	33	2%	12	1%	1	0%
Pont Stéphane Hessel	0	0%	0	0%	1	0%
Quai Cavaignac	2	0%	50	3%	1	0%
Quai Ségur d'Aguesseau	4	0%	7	0%	1	0%
Rue Clémenceau	3	0%	7	0%	1	0%
Route de Villefranche	0	0%	0	0%	1	0%
Rue Hautesserre	1	0%	19	1%	1	0%
Allée des Soupirs	1	0%	1	0%	0	0%
Avenue Charles de Freyssinet	2	0%	1	0%	0	0%
Avenue Charles Pillat	0	0%	4	0%	0	0%
TOTAL	1373	100%	1837	100%	1348	100%



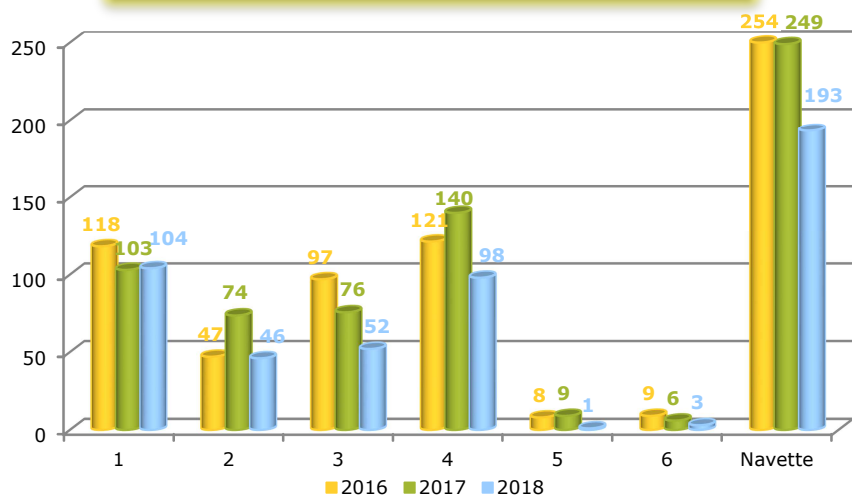
**Nombre de signalements "Bouchons" par ligne
2016->2018**



**Zoom signalements "Bouchons" par plage horaires sur le
boulevard Gambetta
2016->2018**



**Zoom signalements "Bouchons" sur le Bd Gambetta
2016->2018**



On constate une nette baisse du nombre de signalements « bouchons » entre 2017 et 2018 : - 27 %. Cela s'explique par les nombreux travaux qui avaient été entrepris sur la ville de Cahors en 2017 (Rue Victor Hugo, Quartier Pont Valentré, D811 MAEC...).

L'analyse des signalements de « bouchons » pour l'année 2018 permet de constater que les difficultés de circulation surviennent principalement en centre-ville, sur les axes suivants :

- Boulevard Gambetta (37% des signalements)
- Rue de la barre (7%)
- Avenue Anatole de Monzie (6%)

En particulier sur le boulevard Gambetta, les difficultés de circulation sont constatées entre 17h00 et 18h00 toutes lignes confondues avec 57% des signalements (56% en 2017 et 42% en 2016)

Enfin, on constate que c'est la **navette centre-ville qui subit de façon importante les perturbations sur le réseau** avec 34% des signalements (38% en 2017 et 39% en 2016).

Travaux

Suite aux nombreux travaux effectués sur les communes du Grand Cahors pendant l'année 2018, certains arrêtés ont eu des impacts importants sur l'exploitation du réseau urbain (déviations, temps de parcours, kilométrages...). Afin d'informer correctement les usagers, nous affichons, avant la date butoir, une information aux arrêts concernés par l'arrêté (cf. Annexe 1 – Communication usagers) et nous envoyons également, en cas de besoin, des SMS et des mails aux clients inscrits dans notre base. Un message est également posté sur les comptes Twitter et Facebook d'Évidence, sur le site Internet « Info Réseau » et l'application mobile.



Du	Au	Nb de jours	Raison	Dispositions	Rue concernée	Ligne concernée	Conséquences	Arrêt non desservi
02-janv	02-janv	1	Déménagement	Fermeture rue	Rue du Pont Neuf	Navette	Déviation+Temps de parcours plus long + Kilomètres	0
02-janv	31-janv	30	Travaux	Circulation alternée	RD 811	3 et 4&5	Temps de parcours rallongé	0
08-janv	08-janv	1	Travaux	Fermeture rue	Rue Foch	Navette et 6	Déviation+Temps de parcours plus long + kilomètres	1
08-janv	26-janv	19	Travaux	Fermeture rue	Chemin de la pouponnière	1	Déviation+Temps de parcours plus long + Kilomètres	6
12-janv	26-janv	15	Travaux	Circulation alternée	angle rue Mendès France et rue Zola	1, 2,3 et 4&5	Temps de parcours rallongé	0
15-janv	15-janv	1	Travaux	Fermeture rue	Rue Foch	Navette et 6	Déviation+Temps de parcours plus long + kilomètres	1
15-janv	16-janv	2	Travaux	Circulation alternée	Chemin rivière de Regourd	Toutes les lignes	Temps de parcours rallongé	0
22-janv	23-janv	2	Travaux	Circulation ralentie+chaussée rétrécie	Boulevard Gambetta	Toutes les lignes	Temps de parcours rallongé	0
22-janv	02-févr	12	Travaux	Circulation alternée	Chemin de la pouponnière	1	Temps de parcours rallongé	0
23-janv	24-janv	2	Travaux	Circulation ralentie+chaussée rétrécie	Boulevard Gambetta	Toutes les lignes	Temps de parcours rallongé	0
24-janv	09-févr	17	Travaux	Circulation alternée	Rue Herriot	1	Temps de parcours rallongé	0
29-janv	29-janv	1	Travaux	Fermeture rue	Pont Louis Philippe	Navette et 4&5	Déviation+Temps de parcours plus long + Kilomètres+Suppression services	0
29-janv	29-janv	1	Travaux	Fermeture rue	Rue du Portail Alban	Navette	Déviation+Temps de parcours plus long + Kilomètres+Suppression services	0
29-janv	02-févr	5	Travaux	Circulation alternée	D6 rue Fonrodenque	LAD	Temps de parcours rallongé	0
29-janv	02-févr	5	Travaux	Circulation alternée	Rue du Docteur Ségala	3	Temps de parcours rallongé	0
30-janv	16-févr	18	Travaux	Circulation ralentie+chaussée rétrécie	400 chemin de Peyrolis	LAD	Temps de parcours rallongé	0
30-janv	30-janv	1	Travaux	Fermeture rue	Rue Foch	Navette et 6	Déviation+Temps de parcours plus long + kilomètres	1
01-févr	28-févr	28	Travaux	Circulation alternée	RD 811	3 et 4&5	Temps de parcours rallongé	0
05-févr	05-févr	1	Livraison	Fermeture rue	Rue Anatole France	Navette	Déviation+Temps de parcours plus long + kilomètres	0
05-févr	30-mars	54	Travaux	Circulation alternée	RD 811	3 et 4&5	Temps de parcours rallongé	0
05-févr	30-mars	54	Travaux	Circulation alternée	RD 811	3 et 4&5	Temps de parcours rallongé	0
12-févr	16-févr	5	Travaux	Circulation alternée	Rue Herriot	1	Temps de parcours rallongé	0
12-févr	23-févr	12	Travaux	Circulation alternée	Avenue Anatole de Monzie	4&5 et LAD	Temps de parcours rallongé	0



					et chemin de Peyrolis			
15-févr	15-févr	1	Travaux	Circulation ralentie+chaussée rétrécie	Avenue Anatole de Monzie	4	Temps de parcours rallongé	0
16-févr	16-févr	1	Travaux	Circulation alternée	Route de Bach	LAD	Temps de parcours rallongé	0
19-févr	23-févr	5	Travaux	Circulation alternée	RD 811	3 et 5	Temps de parcours rallongé	0
19-févr	23-févr	5	Travaux	Circulation alternée	Quai Ségur d'Aguesseau et quai Champollion	1,6 et Navette	Temps de parcours rallongé	0
19-févr	23-févr	5	Travaux	Circulation alternée	RD 811	3 et 4&5	Temps de parcours rallongé	0
19-févr	20-févr	2	Travaux	Circulation ralentie+chaussée rétrécie	Rue Foch	Navette et 6	Temps de parcours rallongé	0
19-févr	02-mars	12	Travaux	Fermeture rue	Rue Hautesserre	2	Déviations+Temps de parcours plus long + kilomètres suppression d'1 service	3
22-févr	23-févr	2	Travaux	Fermeture rue	Rue Saint Etienne (Passage à niveau 329)	Toutes les lignes	Déviations+Temps de parcours plus long	0
22-févr	22-févr	1	Travaux	Fermeture rue	Rue Anatole France	Navette	Déviations + Temps de parcours	0
23-févr	23-févr	1	Travaux	Circulation ralentie+chaussée rétrécie	RD820 (pont sur le Lot)	3	Temps de parcours rallongé	0
23-févr	27-févr	5	Travaux	Fermeture rue	Cours Labrousse	1	Déviations + Temps de parcours plus long	4
26-févr	27-févr	2	Travaux	Fermeture rue	Rue Foch	Navette et 6	Déviations+Temps de parcours plus long	1
26-févr	27-févr	2	Travaux	Fermeture rue	Rue Saint Etienne (Passage à niveau 328)	Toutes les lignes	Déviations+Temps de parcours plus long	0
26-févr	27-févr	2	Travaux	Circulation alternée	Avenue du Maquis	1 et 6	Temps de parcours rallongé	0
26-févr	02-mars	5	Travaux	Circulation alternée	Quai de regourd	Toutes les lignes	Temps de parcours rallongé	0
01-mars	31-mars	31	Travaux	Circulation alternée	RD 811	Toutes les lignes	Temps de parcours rallongé	0
01-mars	01-mars	1	Carnaval	Circulation réglementée par police	Avenue Jean Lurçat, rue Desmoulins, Rue Herriot, Rue Racine	1	Temps de parcours rallongé	0
01-mars	31-mars	31	Travaux	Circulation ralentie+chaussée rétrécie	RD820 (Rond-point de Regourd)	3 et 5	Temps de parcours rallongé	0
05-mars	31-mars	27	Travaux	Circulation ralentie+chaussée rétrécie	Pont Louis Philippe	4 et Navette	Temps de parcours rallongé	0
06-mars	06-mars	1	Travaux	Circulation ralentie+chaussée rétrécie	RD 820 (Pont de Labéraudie)	3	Temps de parcours rallongé	0



17-mars	17-mars	1	Carnaval	Fermeture rue	Rue Chanoine sol, Avenue du Pigeonnier	1 et 6	Temps de parcours rallongé	0
19-mars	19-mars	1	Travaux	Circulation ralentie+chaussée rétrécie	Rue Clémenceau	6	Temps de parcours rallongé	0
19-mars	19-mars	1	Travaux	Circulation ralentie+chaussée rétrécie	Pont Cabessut	1, 6 et Navette	Temps de parcours rallongé	0
19-mars	30-mars	12	Travaux	Circulation ralentie+chaussée rétrécie	Route de Flaujac Pujols Rue Emile Zola	LAD, 1, 3 et 5	Temps de parcours rallongé	0
19-mars	19-mars	1	Livraison	Fermeture rue	Rue Anatole France	Navette	Déviations+Temps de parcours rallongé	0
19-mars	19-avr	32	Travaux	Circulation ralentie+chaussée rétrécie	Rue Jean Moulin	3	Temps de parcours rallongé	0
20-mars	21-mars	2	Travaux	Circulation alternée	RD 811	Toutes les lignes	Temps de parcours rallongé	0
26-mars	26-mars	1	Travaux	Fermeture rue	Rue du Portail Alban	Navette	Déviations+Temps de parcours rallongé+Kilomètres supplémentaires+Suppression de 8 services	0
26-mars	30-mars	5	Travaux	Circulation ralentie+chaussée rétrécie	Boulevard Gambetta, Quai Cavaignac, Quai de Regourd, Rue Victor Hugo	Toutes les lignes	Temps de parcours rallongé	0
26-mars	27-mars	2	Travaux	Fermeture rue	Rue Foch	6 et Navette	Déviations	1
26-mars	02-avr	8	Travaux	Circulation alternée	Rue Herriot	1	Temps de parcours rallongé	0
31-mars	31-mars	1	Défilé Tournoi	Circulation réglementée par police	Boulevard Gambetta	Toutes les lignes	Temps de parcours rallongé	0
03-avr	06-avr	4	Travaux	Circulation ralentie+chaussée rétrécie	Rue des Graves + Rue Chanoine Sol	1 et 6	Temps de parcours rallongé	0
09-avr	09-avr	1	Travaux	Fermeture rue	Rue Clémenceau	6	Déviations+Temps de parcours plus long + kilomètres	0
09-avr	09-avr	1	Travaux	Fermeture rue	Rue Foch	Navette et 6	Déviations+Temps de parcours plus long + kilomètres	1
09-avr	13-avr	1	Travaux	Circulation alternée	Route de Lalbenque	LAD	Temps de parcours rallongé	0
12-avr	12-avr	1	Déménagement	Fermeture rue	Rue du Portail Alban	Navette	Déviations+Temps de parcours plus long + kilomètres	1
16-avr	16-avr	1	Travaux	Fermeture rue	Rue Foch	Navette et 6	Déviations+Temps de parcours plus long + kilomètres	1
16-avr	20-avr	4	Travaux	Circulation alternée	Avenue Anatole de Monzie	4 et Navette	Temps de parcours rallongé	0

Partie 2 - Offre
Circulation des véhicules



16-avr	27-avr	12	Travaux	Circulation alternée	Quai Champollion	1 et 6	Temps de parcours rallongé	0
23-avr	23-avr	1	Déménagement	Fermeture rue	Rue Foch	Navette et 6	Déviations+Temps de parcours plus long + kilomètres	1
16-avr	19-avr	4	Travaux	Circulation alternée	Rue Fonrodenque	LAD	Temps de parcours rallongé	0
25-avr	04-mai	10	Travaux	Circulation alternée	Rue Lamartine	3	Temps de parcours rallongé	0
25-avr	04-mai	10	Travaux	Circulation alternée	Avenue Anatole de Monzie	4 et Navette	Temps de parcours rallongé	0
30-avr	04-mai	5	Travaux	Circulation alternée	RD 811	Toutes lignes	Temps de parcours rallongé	0
02-mai	03-mai	2	Travaux	Circulation alternée	Chemin de Merle	LAD	Temps de parcours rallongé	0
09-mai	23-mai	15	Travaux	Circulation alternée	Lacapelle+Gravette+Peyrolis+St Henri+Cavanières+St Cirice	1, 6 et LAD	Temps de parcours rallongé	0
14-mai	14-mai	1	Déménagement	Fermeture rue	Rue Foch	1 et 6	Déviations+Temps de parcours plus long + kilomètres	1
14-mai	15-mai	2	Travaux	Circulation alternée	Rue Fonrodenque	LAD	Temps de parcours rallongé	0
14-mai	18-mai	5	Travaux	Circulation ralentie+chaussée rétrécie	Rond Point Dr J Baron (Barbacane)	1, 3 et 5	Temps de parcours rallongé	0
14-mai	25-mai	12	Travaux	Circulation alternée	Chemin de Merle	LAD	Temps de parcours rallongé	0
15-mai	25-mai	11	Travaux	Circulation alternée	Route de Lalbenque	LAD	Temps de parcours rallongé	0
15-mai	01-juin	18	Travaux	Circulation alternée	Rue Lamartine	3	Temps de parcours rallongé	0
16-mai	16-mai	1	Travaux	Fermeture rue	Rue Emile Zola	1, 3 et 5	Déviations+Temps de parcours plus long + kilomètres	3
17-mai	17-mai	1	Déménagement	Fermeture rue	Rue Foch	Navette et 6	Déviations+Temps de parcours plus long + kilomètres	1
22-mai	22-mai	1	Travaux	Fermeture rue	Rue du Portail Alban	6	Déviations+Temps de parcours plus long + kilomètres	0
28-mai	28-mai	1	Travaux	Fermeture rue	Rues du Portail Alban + Pont neuf + Pellegrin	Navette	Déviations+Temps de parcours plus long + kilomètres+Suppression services	1
28-mai	01-juin	5	Travaux	Circulation alternée	Chemin des pierres	1	Temps de parcours rallongé	0
28-mai	01-juin	5	Travaux	Circulation ralentie+chaussée rétrécie	Boulevard Gambetta + Quai Cavaignac + Quai de Regourd + rue Victor Hugo	Toutes lignes	Temps de parcours rallongé	0
06-juin	06-juin	1	Travaux	Circulation alternée	Quai de Regourd	Toutes lignes	Temps de parcours rallongé	0
02-juin	02-juin	1	Inauguration École	Fermeture rue	Rue du commerce	3	Déviations	1
22-mai	30-juin	10	Travaux	Circulation ralentie+chaussée rétrécie	Rue Mendès France	Toutes lignes	Temps de parcours rallongé	0
04-juin	22-juin	19	Travaux	Circulation alternée	Rue Lamartine	3	Temps de parcours rallongé	0



16-juin	16-juin	1	Fête des écoles	Fermeture rue	Rue du commerce	3	Déviations	1
11-juin	11-juin	1	Livraison	Fermeture rue	Rue Foch	Navette et 6	Déviations+Temps de parcours plus long	1
11-juin	22-juin	12	Travaux	Circulation alternée	Avenue Henri Gayet	3	Temps de parcours rallongé	0
18-juin	18-juin	1	Travaux	Circulation alternée	Route de Flottes	LAD	Temps de parcours rallongé	0
21-juin	21-juin	1	Fête de la musique	Fermeture rue	Boulevard Gambetta	Toutes lignes	Déviations+Temps de parcours plus long + kilomètres	7
21-juin	21-juin	1	Fête de la musique	Fermeture rue	Rue Daniel Roques	3	Déviations+Temps de parcours plus long + kilomètres	3
22-juin	22-juin	1	Travaux	Fermeture rue	Rue Foch	Navette et 6	Déviations+Temps de parcours plus long + kilomètres	1
29-juin	29-juin	1	Nuit des Soldes	Fermeture rue	Rue Forestier + Rue du Portail Alban	2,6	Déviations+Temps de parcours plus long + kilomètres	3
30-juin	30-juin	1	Repas de quartier	Fermeture rue	Route du Gymnase Pradines	2,3	Temps de parcours rallongé	1
02-juil	05-juil	4	Travaux	Circulation alternée	Rue du Docteur Jean Séguéla	3	Temps de parcours rallongé	0
02-juil	05-juil	4	Travaux	Circulation alternée	Rue de Cayssines	LAD	Temps de parcours rallongé	0
02-juil	02-juil	1	Travaux	Fermeture rue	Rue Anatole France	Navette	Déviations	1
02-juil	02-juil	1	Marché Nuit	Fermeture rue	Boulevard Gambetta	TOUTES	Déviations + Suspension	12
03-juil	06-juil	4	Travaux	Circulation ralentie	Rue Fonrodenque	LAD	Temps de parcours rallongé	0
07-juil	07-juil	1	Lot of Saveurs	Fermeture rue	Boulevard Gambetta	TOUTES	Déviations + Suspension	12
09-juil	10-juil	1	Travaux	Circulation ralentie	Avenue des FTP et 8e RI	6	Temps de parcours rallongé	0
09-juil	09-juil	1	FITDays	Fermeture rue	Avenue Pierre Séward	2	Déviations + kilomètres supplémentaires	7
09-juil	10-juil	2	Travaux	Circulation ralentie	Avenue Anatole de Monzie	4	Temps de parcours rallongé	0
09-juil	09-juil	1	FITDays	Fermeture rue	Pont Louis Philippe	4 + Navette	Temps de parcours rallongé	0
09-juil	03-août	24	Travaux	Fermeture rue	Route de Saint Cirice	LAD	Laisse passer	0
09-juil	13-juil	5	Travaux	Circulation alternée	Chemin de la Sablière	TOUTES	Chaussée rétrécie	0
10-juil	10-juil	1	FanZone	Fermeture rue	Rue Foch	Navette	Déviations	1
12-juil	12-juil	1	Travaux	Circulation alternée	Giratoire Victor Schoelcher	TOUTES	Temps de parcours rallongé	0
16-juil	16-juil	1	Festival Blues	Fermeture rue	Boulevard Gambetta	TOUTES	Déviations + Suspension	12
16-juil	20-juil	5	Travaux	Circulation ralentie	Giratoire Victor Schoelcher	TOUTES	Temps de parcours rallongé	0
16-juil	16-juil	1	Travaux	Fermeture rue	Rue des Jacobins	6	Déviations	1
17-juil	27-juil	11	Travaux	Fermeture rue	Chemin de Pissobi	3	Terminus anticipé	2
17-juil	19-juil	3	Travaux	Fermeture rue	Chemin de la Gravette	LAD	Déviations	0
19-juil	20-juil	2	Travaux	Circulation ralentie	Rue des Hortes + Rue Saint Gery	2	Temps de parcours rallongé	0
30-juil	30-juil	1	Travaux	Fermeture rue	Rue Foch	Navette	Déviations par Rue Joffre	1



31-juil	10-août	11	Travaux	Chaussée rétrécie	Rue Foch	Navette	Rétrécissement chaussée	0
31-juil	28-sept	60	Travaux	Chaussée rétrécie	Rue Jean Ségala	3	Rétrécissement chaussée	0
01-août	02-août	2	Travaux	Circulation alternée	Avenue des FTP et 8e RI	6	Temps de parcours rallongé	0
10-août	10-août	1	Travaux	Chaussée rétrécie	Rue des Jacobins	6	Temps de parcours rallongé	0
17-août	17-août	1	Evènement	Fermeture rue	Boulevard Gambetta	TOUTES	Déviations + Suspension	12
16-août	17-août	2	Travaux	Chaussée rétrécie	Rue Foch	Navette , 6	Temps de parcours rallongé	0
23-août	24-août	2	Travaux	Chaussée rétrécie	Rue Wilson	Navette	Temps de parcours rallongé	0
25-août	25-août	1	Evènement	Fermeture rue	Boulevard Gambetta	1,3	Perturbation	3
27-août	07-sept	12	Travaux	Chaussée rétrécie	Boulevard Gambetta	TOUTES	Perturbation	0
27-août	31-août	5	Travaux	Circulation alternée	Rue des Jacobins	1,6	Temps de parcours rallongé	0
30-août	30-août	1	Travaux	Fermeture rue	Rue Foch	Navette	Déviations par Rue Joffre	1
10-sept	10-sept	1	Travaux	Fermeture rue	Rue de l'ancienne gendarmerie	2	Déviations + Suspension	2
11-sept	11-sept	1	Travaux	Fermeture rue	Rue Foch	Navette	Déviations	1
17-sept	19-sept	3	Travaux	Chaussée rétrécie	Giratoire Baron	1,3,5	Temps de parcours rallongé	0
19-sept	19-sept	1	Travaux	Fermeture rue	Rue du Portail Alban	Navette	Déviations	0
17-sept	19-sept	3	Travaux	Chaussée rétrécie	Avenue du Corps Franc Pommiers+Avenue Maryse Bastié	TOUTES	Temps de parcours rallongé	0
17-sept	19-sept	3	Travaux	Chaussée rétrécie	Boulevard Gambetta	TOUTES	Temps de parcours rallongé	0
24-sept	26-sept	3	Travaux	Chaussée rétrécie	Quai Champolion	1	Temps de parcours rallongé	0
02-oct	02-oct	1	Travaux	Fermeture rue	Rue Anatole France	Navette	Déviations	0
02-oct	02-oct	1	Travaux	Circulation Alternée	Avenue du 7e RI	1,3,5	Temps de parcours rallongé	0
02-oct	03-oct	2	Travaux	Stationnement	Rue Hautesserre	2	Déviations	3
05-oct	05-oct	1	Travaux	Circulation Alternée	Avenue du 7e RI	1,3,5	Temps de parcours rallongé	0
22-oct	14-déc	53	Travaux	Circulation Alternée	Avenue Henri Gayet	3	Temps de parcours rallongé	0
22-oct	31-oct	9	Travaux	Chaussée rétrécie	Chemin de la Pouponnière	1	Temps de parcours rallongé	0
24-oct	25-oct	2	Travaux	Circulation Alternée	RD8 Saint-Martial	3	Temps de parcours rallongé	0
29-oct	09-nov	12	Travaux	Circulation Alternée	Rue des Jacobins + Pont Cabessut + Avenue Henri Martin	1,6	Temps de parcours rallongé	0
01-nov	07-nov	7	Travaux	Circulation Alternée	Rue Emile Zola	1,3,5	Temps de parcours rallongé	0
05-nov	05-nov	1	Travaux	Fermeture rue	Rue Anatole France	Navette	Déviations	0
05-nov	06-nov	2	Travaux	Circulation Alternée	Avenue Anatole de Monzie	4	Temps de parcours rallongé	0
05-nov	05-nov	1	Travaux	Circulation Alternée	Rue du Docteur Jean Ségala	3	Temps de parcours rallongé	0
05-nov	09-nov	5	Travaux	Chaussée rétrécie	Chemin de la Pouponnière	1	Temps de parcours rallongé	0
12-nov	23-nov	11	Travaux	Circulation Alternée	Avenue des FTP et 8e RI	6	Temps de parcours rallongé	0
19-nov	19-nov	1	Illuminations	Fermeture rue	Pont Cabessut + Rue Clémenceau + Rue Wilson	1,6,Navette	Temps de parcours rallongé	5



19-nov	20-nov	2	Travaux	Circulation Alternée	Avenue des FTP et 8e RI	6	Temps de parcours rallongé	0
26-nov	27-nov	2	Illuminations	Fermeture rue	Boulevard Gambetta	Toutes	Temps de parcours rallongé	0
27-nov	28-nov	2	Illuminations	Fermeture rue	Boulevard Gambetta	Toutes	Temps de parcours rallongé	0
28-nov	28-nov	1	Illuminations	Fermeture rue	Rue Foch	Navette	Déviation	1
29-nov	29-nov	1	Illuminations	Fermeture rue	Place de la Libération	Navette	Temps de parcours rallongé	0
30-nov	30-nov	1	Illuminations	Chaussée rétrécie	Rue de la Barre	1,3,5	Temps de parcours rallongé	0
30-nov	30-nov	1	Illuminations	Chaussée rétrécie	Rond Point de la Beyne	4	Temps de parcours rallongé	0
03-déc	03-déc	1	Illuminations	Fermeture rue	Pont Louis Philippe + Rue du Portail Alban	Navette, 4	Déviation	0
07-déc	07-déc	1	Illuminations	Fermeture rue	Rue du Portail Alban	Navette	Déviation	0
03-déc	12-déc	10	Travaux	Circulation Alternée	Avenue Maryse Bastié	2	Temps de parcours rallongé	0
12-déc	12-déc	1	Travaux	Fermeture rue	Place de la Liberté Pradines	3	Déviation	2
17-déc	17-déc	1	Grue	Fermeture rue	Rue Denis Forestier	2	Déviation	0
19-déc	20-déc	2	Travaux	Chaussée rétrécie	Quai Champollion	1,6	Temps de parcours rallongé	0



Partie 3 – Fréquentation

Fréquentation par ligne

La fréquentation correspond au comptage manuel effectué par les conducteurs lors de la montée de chaque voyageur, reporté quotidiennement sur les feuilles de route.

- ✓ La ligne 1 est la plus importante en termes de nombre de voyages et connaît une légère diminution aux mois de Juillet et Août, puisque certains services en période de vacances scolaires ne sont pas assurés. (colonnes B).
- ✓ De même les autres lignes voient leur fréquentation diminuer pendant la période estivale. Ce phénomène s'explique par l'absence des usagers scolaires et de certains actifs qui sont en vacances.

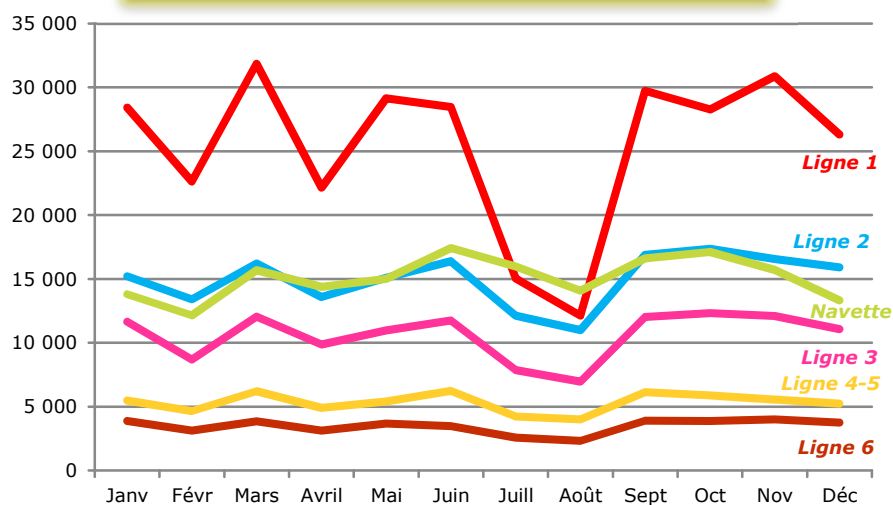
Trafic voyages 2018	Janv	Févr	Mars	Avril	Mai	Juin	Juill	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	TOTAL	Ordre
Ligne 1	28 417	22 629	31 845	22 152	29 154	28 467	15 039	12 134	29 717	28 263	30 878	26 304	304 999	1
Ligne 2	15 216	13 406	16 221	13 580	15 087	16 379	12 123	11 007	16 876	17 376	16 566	15 916	179 753	3
Ligne 3	11 644	8 686	12 057	9 869	10 982	11 757	7 871	6 959	12 029	12 331	12 090	11 073	127 348	4
Ligne 4-5	5 486	4 660	6 200	4 917	5 410	6 225	4 227	4 013	6 149	5 877	5 554	5 224	63 492	5
Ligne 6	3 886	3 128	3 865	3 122	3 685	3 474	2 577	2 329	3 896	3 889	3 996	3 759	41 606	6
Total lignes régulières	64 649	52 509	70 188	53 640	64 318	66 302	41 837	36 442	68 667	67 736	69 084	62 276	717 648	
LAD	592	534	592	546	510	503	473	410	666	655	635	428	6 544	8
Navette	13 808	12 147	15 677	14 374	15 005	17 419	15 963	14 092	16 619	17 120	15 721	13 341	180 836	2
Flottes	941	613	1 049	517	925	779	40	0	1 255	1 045	1 335	957	9 456	7
Total Global 2018	79 990	65 803	87 506	69 077	80 758	85 003	58 313	50 944	87 207	86 556	86 775	77 002	914 484	1 126 758
Total Global 2017	86 636	64 072	92 426	64 336	80 033	74 136	52 263	50 823	85 189	79 664	79 582	73 700	882 860	Prévisionnel
Total Global 2016	80 700	73 546	81 005	73 992	80 744	81 133	55 872	53 041	90 328	78 069	81 446	73 428	903 304	
Total Global 2015	75 936	60 821	82 198	65 914	70 298	77 988	57 762	47 983	88 277	75 720	79 927	75 226	858 050	
Total Global 2014	72 854	70 897	64 963	76 469	65 129	70 499	54 912	47 023	82 405	75 426	72 754	72 054	825 385	

La fréquentation annuelle pour le réseau de Cahors est de 914 484 pour 2018. A titre de comparaison, pour l'année 2017 la fréquentation était de 882 860 voyages, soit une variation entre 2017 et 2018 de 31 624 **voyages** = **+4%**. (Pour rappel nous avons constaté une diminution de - 2% entre 2016 et 2017).

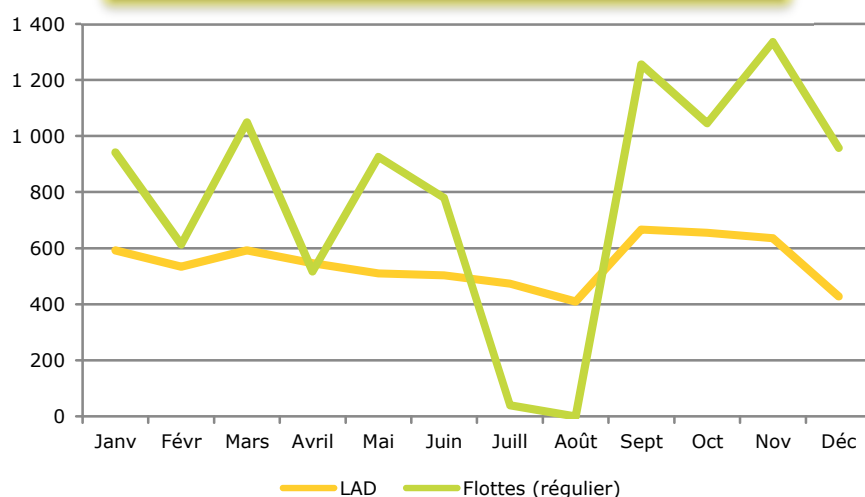
Dans le contrat de DSP, l'objectif était de 2,2% d'augmentation annuelle. La hausse de fréquentation pour l'année 2018 peut s'expliquer en partie par des perturbations liées aux travaux moins présentes en cours d'année 2018 par rapport à 2017.



**Évolution fréquentation lignes régulières et navette
Année 2018**



**Évolution fréquentation LAD et service régulier Flottes
Année 2018**



Comparaison et analyse fréquentation 2017/2018

Trafic voyages	2017	2018	Variation (nb voyages)	Variation (%)	Nb de voyages par courses
Ligne 1	296 335	304 999	8 664	3%	21
Ligne 2	170 886	179 753	8 867	5%	17
Ligne 3	123 495	127 348	3 853	3%	9
Ligne 4-5	64 144	63 492	652	-1%	8
Ligne 6	41 397	41 606	209	1%	6
Total Lignes régulières	696 257	717 648	21 391	3%	13
LAD	7 386	6 544	842	-11%	2
Navette	169 807	180 836	11 029	6%	6
Flottes	9 410	9 456	46	0%	26
TOTAL GLOBAL	882 860	914 484	31 624	4%	11



La comparaison porte sur deux années entières d'exploitation : 2017 et 2018.

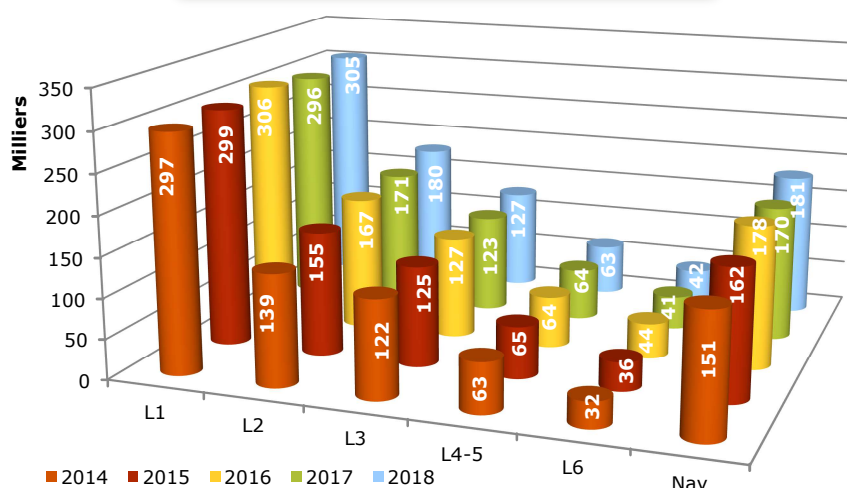
Nous pouvons retenir que la fréquentation globale sur l'année 2018 est **supérieure de 4%** à la fréquentation constatée en 2017. La fréquentation a augmenté sur les lignes régulières n° 1 (+3%), n°2 (+5%), n°3 (+3%) et n°6 (+1%).

Seule la fréquentation de la ligne n°4&5 **diminue légèrement (-1%)**, ce qui représente 652 voyages, c'est donc un phénomène très à la marge sur l'ensemble de l'année 2018. La fréquentation entre 2017 et 2018 sur la navette a **augmenté de 6%**.

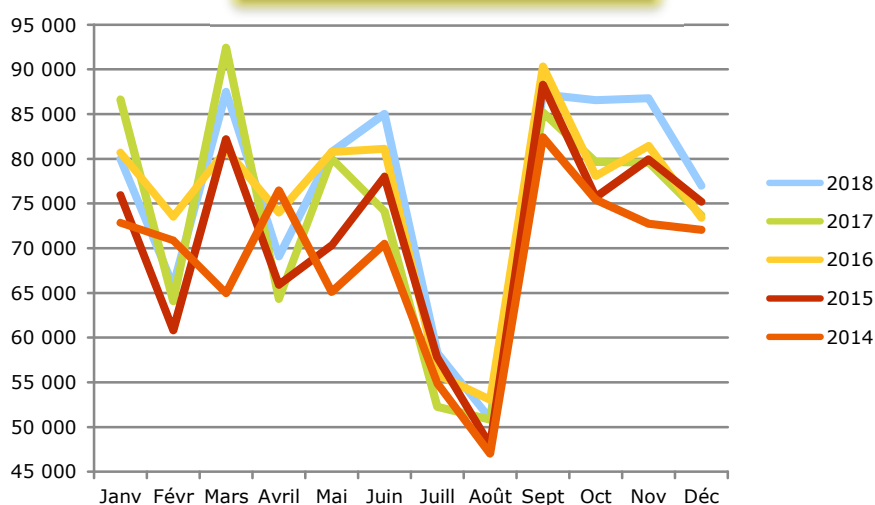
Ces résultats tendent à démontrer que le réseau urbain répond mieux aux besoins de transports des Grands Cadurciens en 2018 qu'en 2017 alors même qu'aucune modification de l'offre n'a été opérée pendant cette période.

Les prix attractifs, les actions de communication, ont certainement contribué à inciter les voyageurs à s'abonner et à privilégier le bus pour se déplacer.

**Évolution fréquentation annuelle par ligne
2014->2018**



**Évolution fréquentation annuelle
2014->2018**



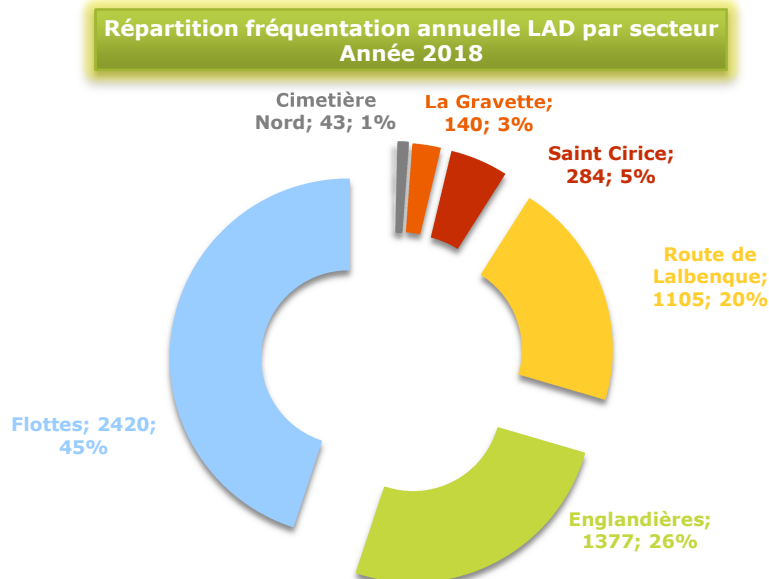
Détail Ligne à la demande

DETAIL LAD	2018	2017	Variation (nb voyages)	Variation (%)
LAD avec réservations Flottes	6544	7 386	-842	-11%
LAD hors réservations Flottes	3 001	3 813	-812	-21%
Flottes (service régulier)	9456	9 410	46	0%
Flottes (réservations)	3543	3 573	-30	-1%
Total Flottes	12 999	12 983	16	0%

Afin de pouvoir comparer les données des LAD entre 2018 et 2017, toutes les courses effectuées sur le secteur de Flottes en réservation ont été retirées de l'analyse de l'ensemble des services LAD pour chaque année. En effet, c'est au cours du mois de Mars 2014 que 2 services de Flottes (matin et soir) ont été intégrés en service régulier (HPVS).

Ainsi en 2018, il y a eu 3001 voyages effectués sur l'ensemble des zones LAD (hors secteur Flottes) contre 3813 en 2017 (-21%).

De la même manière, 12 999 voyages ont été réalisés en 2018 sur le secteur de Flottes (LAD + régulier) contre 12 983 en 2017, soit une fréquentation stable d'une année sur l'autre.



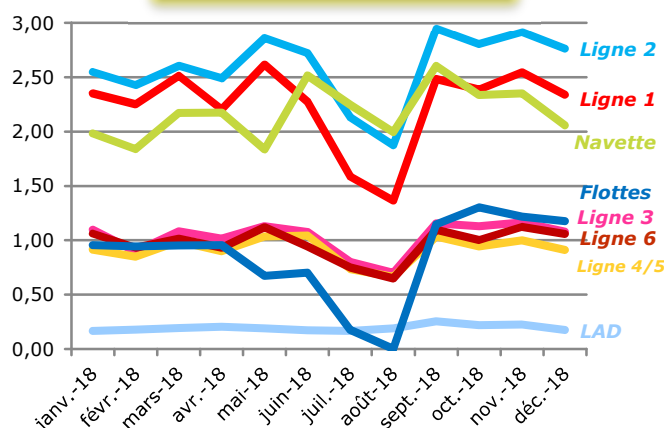
Ratio mensuel voyages/kilomètres Année 2018

Ce ratio permet de mesurer le nombre de voyages effectués par kilomètres parcourus :

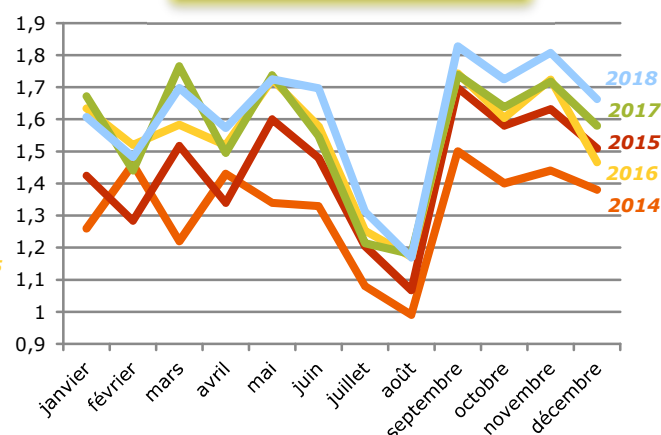
Ratio = Nombre de voyages mensuels sur la ligne / Nombre de kilomètres mensuels sur la ligne

RATIO VOY/KM	LIGNE 1	LIGNE 2	LIGNE 3	LIGNE 4/5	LIGNE 6	LAD	Navette	Flottes	TOTAL 2018	TOTAL 2017	Variation (%)
Janvier	2,35	2,55	1,10	0,92	1,06	0,17	1,98	0,96	1,61	1,67	-4%
Février	2,25	2,43	0,90	0,85	0,93	0,18	1,84	0,94	1,48	1,44	+3%
Mars	2,51	2,60	1,08	0,99	1,01	0,19	2,17	0,95	1,70	1,77	-4%
Avril	2,62	2,49	1,01	0,90	0,93	0,20	2,17	0,96	1,57	1,50	+5%
Mai	2,20	2,86	1,13	1,03	1,12	0,19	1,84	0,67	1,73	1,74	-1%
Juin	2,27	2,72	1,07	1,04	0,94	0,17	2,51	0,70	1,70	1,55	+10%
Juillet	1,59	2,13	0,80	0,74	0,75	0,16	2,25	0,18	1,31	1,21	+8%
Août	1,37	1,87	0,70	0,66	0,65	0,19	1,99	0,00	1,17	1,18	-1%
Septembre	2,48	2,95	1,15	1,03	1,10	0,25	2,60	1,15	1,83	1,74	+5%
Octobre	2,39	2,80	1,13	0,94	1,00	0,22	2,33	1,30	1,73	1,64	+5%
Novembre	2,54	2,92	1,16	1,00	1,12	0,22	2,35	1,22	1,81	1,72	+5%
Décembre	2,34	2,76	1,08	0,91	1,06	0,17	2,06	1,18	1,66	1,58	+5%
Moyenne	2,24	2,59	1,03	0,92	0,97	0,19	2,18	0,85	1,61	1,56	+3%

Ratio voyages/km par ligne 2018



Ratio voyages/km mensuel 2014->2018



La comparaison porte sur deux années entières d'exploitation : **2017 et 2018.**

Nous pouvons retenir que le ratio voyages/kilomètres sur l'année 2018 s'est légèrement amélioré **de +3%** par rapport à 2017.

Ces résultats tendent à démontrer que le réseau urbain est plus efficace en 2018 qu'en 2017. Cela peut s'expliquer par l'augmentation de la fréquentation pour cette année.



Partie 4 – Suivi du service des LAD²

RATIOS Ligne à la demande	janv	févr	mars	avr	mai	juin	juil	août	sept	oct	nov	déc	TOTAL 2018	TOTAL 2017
Nb Voyageurs transportés / km parcourus (HLP + Commerciaux)	0,17	0,18	0,19	0,20	0,19	0,17	0,16	0,19	0,25	0,22	0,22	0,17	0,19	0,23
Nb Voyageurs transportés / Nb de courses	1,97	2,07	2,36	2,34	2,24	1,92	2,23	2,15	3,04	2,76	2,70	2,06	2,31	3,72
Nb Voyageurs transportés / Nb demande de transports	2,70	2,38	2,55	2,29	2,06	1,99	1,78	1,50	2,23	2,07	1,90	1,26	2,02	1,09

Le service régulier de flottes (2 par jour) n'est pas intégré aux données LAD

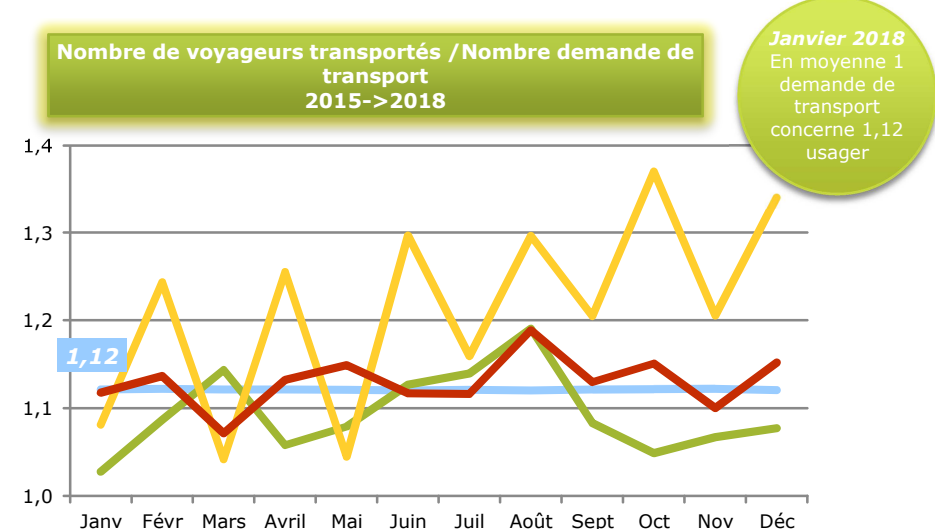
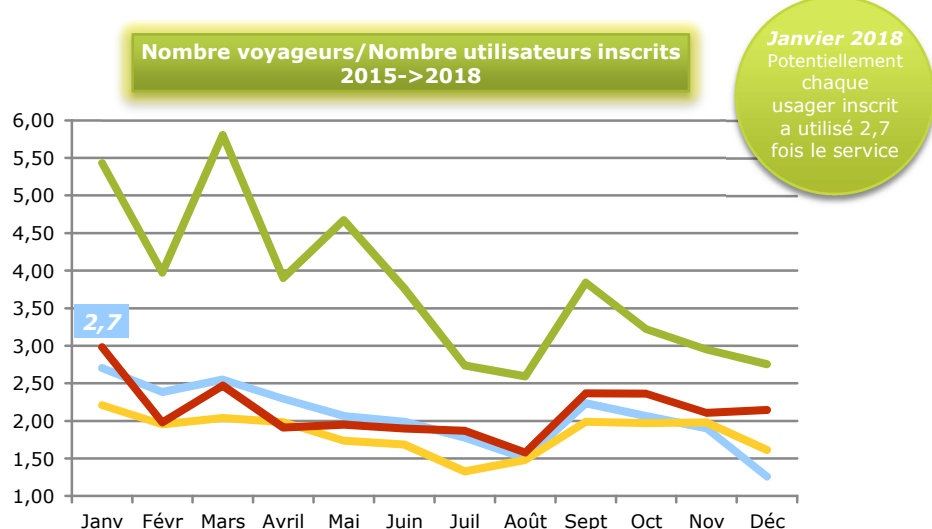
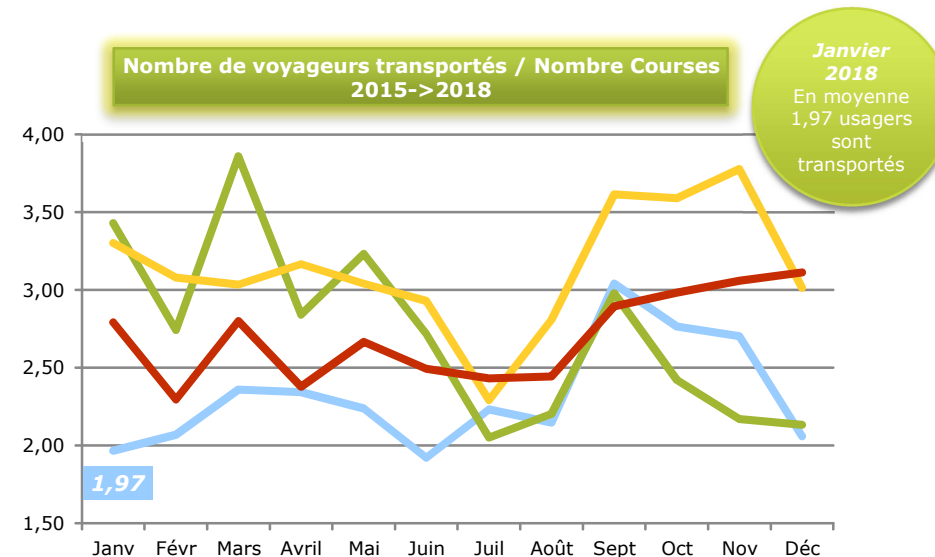
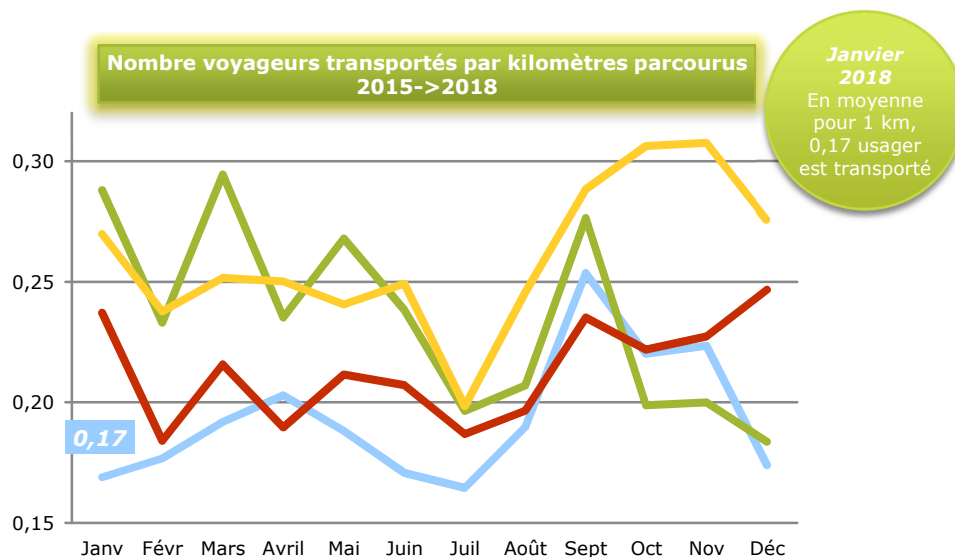
Taux de remplissage = Nombre de voyageurs/Capacité totale*

*capacité totale = nb de places disponibles x nb de courses effectuées

Taux de remplissage	janv	févr	mars	avr	mai	juin	juil	août	sept	oct	nov	déc	TOTAL 2018	TOTAL 2017
4 places	40%	42%	48%	51%	48%	42%	46%	44%	53%	51%	50%	39%	46%	51%
8 places	65%	70%	82%	64%	73%	63%	96%	93%	90%	79%	80%	75%	78%	82%
20 places	-	-	-	-	-	-	-	-	48%	48%	48%	40%	47%	61%

² Il existe 12 zones desservies par les Lignes à la Demande sur le réseau urbain Évidence.





— 2018 — 2017 — 2016 — 2015

Partie 4 – Suivi du service des LAD
Ratio mensuel voyages/kilomètres Année 2018



Partie 5 – Matériel Roulant

Liste détaillée du parc

Immatriculation	Marque	Type	Catégorie	Accès PMR	Capacité	Nombre d'intervention	Nombres de semaines d'immobilisation ³
CG - 671 - HS	HEULIEZ	GX127L1	Bus	MANUEL	80	10	
CG - 630 - HS	HEULIEZ	GX127L2	Bus	MANUEL	80	11	
CG - 653 - HS	HEULIEZ	GX127L3	Bus	MANUEL	80	9	
AR - 481 - SQ	HEULIEZ	GX 117 3	Midibus	ELECTRIQUE	69	7	3
AR - 273 - SQ	HEULIEZ	GX 117 1	Midibus	SANS	71	9	
AR - 302 - SQ	HEULIEZ	GX 117 2	Midibus	SANS	71	9	6
AR - 999 - SP	DIETRICH	JUMPER 1	Minibus	MANUEL	20	6	5
AR - 035 - SQ	DIETRICH	JUMPER 2	Minibus	MANUEL	20	7	
AY - 721 - AJ	MERCEDES	CITARO	Bus	MANUEL	100	10	
CZ-462-PD	VEHIXEL	CYTIOS 1	Midibus	MANUEL	39	10	6
CZ-977-PD	VEHIXEL	CYTIOS 2	Midibus	MANUEL	39	5	3,5
CK - 391 - SD	DIETRICH	CITY21A1	Minibus	MANUEL	20	11	
CX - 913 - BY	DIETRICH	CITY21A2	Minibus	MANUEL	20	8	1
DM 658 SC	HEULIEZ	GX 137 1	Midibus	MANUEL	67	10	2
DW 540 RZ	HEULIEZ	GX 137 2	Midibus	MANUEL	67	7	
AR - 226 - SQ	VAN HOOL	508 AF 1 1	Midibus	MANUEL	70	2	
AC 574 NH	DACIA	LOGAN 1	Voiture	SANS	6	NC ⁴	
6934 PK 12	CITROEN	C3 3	Voiture	SANS	4	NC	
CH 711 PW	DACIA	LOGAN 7	Voiture	SANS	6	NC	

Au cours de l'année 2018, de nombreuses pannes ont été constatées, en particulier sur le véhicule Heuliez GX 117 2 et les Cytios, entraînant également de nombreux jours d'immobilisation.

En outre, le matériel d'oblitération étant obsolète, au cours de l'année 2018, plusieurs composteurs ont dû être envoyés en réparation quand une réparation était possible.

Taux de pannes
(année 2018)

**13,1 jours
pour
100 000 km**

Taux
d'immobilisation
(année 2018)

**173,76
jours pour
100 000 km**

³ Données transmises à partir de 6 jours d'immobilisation consécutifs

Liste détaillée des pannes

MOIS	VEHICULE	DESCRIPTION DE LA PANNE / INTERVENTION
JANVIER	CITARO 1	Dépose/pose publicité + Remplacement flexible
	CITY 21A 1	Remplacement pneus + ventilateur tourne en permanence
	CITY 21A 2	Mode dégradé + Remplacement pneus + Passage aux mines
	GX 117 1	Passage aux mines + Vase d'expansion à remplacer
	GX 117 2	Remplacement radiateur
	GX 117 3	Remplacement moteur + Passage aux mines
	GX 127L 1	Problème fermeture portes AR
	GX 127L 2	Brink's boîte à vitesse + Remplacement boîte à vitesse
	GX 127L 3	Remplacement pneus
	GX 137 1	Remplacement pneus
	JUMPER 1	Frein à main cassé + Fumée importante au niveau du tableau de bord + pose publicité
	JUMPER 2	Courroie Cassée + Contrôle limiteur
FÉVRIER	CYTIOS 1	Crevaison pneu AV
	CITY 21A 1	Passage valise FIAT + Passage aux mines
	CITY 21A 2	Passage aux mines + Vitre latérale cassée + Problème fermeture portes
	GX 117 1	Remplacement joint spi compresseur
	GX 117 2	Passage aux mines + Vidange boîte à vitesse et moteur
	GX 117 3	Remplacement pneus AV + Fuite d'air
	GX 127L 2	Vidange moteur + Passage aux mines
	GX 137 1	Remplacement galet de porte + EDC allumé
	GX 137 2	Vérification fuite d'huile + Voyant d'huile allumé contrôle prise de pression + Fuite liquide de refroidissement + Vidange moteur
	CITARO 1	Montage joint de porte + Remplacement des coussins d'air + Problème d'abaissement du véhicule
	CYTIOS 1	Remplacement pneus AV
	CITY 21A 1	Passage aux mines
MARS	CITY 21A 2	Remplacement vitre latérale + direction dure + Problème démarrage
	GX 127L 1	Passage aux mines
	GX 127L 2	Remplacement vannes suspension
	GX 137 1	Réparation galet de porte AV + Remplacement potentiomètre de porte AR
	CITARO 1	Remplacement pompe AD blue + Passage aux mines
	CYTIOS 2	Remplacement de la boîte de transfert + Equilibrage cardan
	JUMPER 1	Contrôle limiteur
	JUMPER 2	Remplacement disques et plaquettes
	508AF1 1	Passage aux mines
	CITY 21A 1	Remplacement crémaillère
	CITY 21A 2	Remplacement pneus
	GX 117 1	Nettoyage radiateur
AVRIL	GX 117 3	Remplacement du compresseur de climatisation
	GX 127L 1	Nettoyage radiateur
	GX 127L 2	Nettoyage radiateur + Remplacement du pare choc AV D+ Ventilos condenseur + Feu de gabarit D + Rétroviseur
	GX 127L 3	Remplacement coussins d'air + Défaut agenouillement + Passage aux mines
	GX 137 1	Dépose-pose Pub + Réparation clignotant + Vidange moteur + Remplacement courroie
	GX 137 2	Défaut électronique + Remplacement pneus + Passage aux mines
	CITARO 1	Réparation chauffage et climatisation + Remplacement pneus
	CYTIOS 1	Passage aux mines
	CYTIOS 2	Passage aux mines
	JUMPER 1	Remplacement des cardans
	JUMPER 2	Remplacement pneus
	CITY 21A 1	Crémaillère à remplacer + mode dégradé + Contrôle clim
MAI	CITY 21A 2	Contrôle climatisation
	GX 117 2	Fuite d'air
	GX 117 3	Fuite d'air
	GX 127L 1	Entretien radiateur + Fuite huile au niveau du filtre desserti
	GX 127L 2	Remplacement du galet tendeur et courroie + Remplacement des injecteurs
	GX 127L 3	Défaut agenouillement + Fuite liquide refroidissement
	GX 137 1	Remplacement coussin d'air AV droit
	GX 137 2	Remplacement frein de parc

Tableau de bord annuel 2018



	JUMPER 1	Remplacement des cardans + passage aux mines
	JUMPER 2	Passage aux mines
	CYTIOS 1	EDC allumé + Défaut ralentisseur mode dégradé + Ne démarre plus + ECU-RETARDER à remplacer
	CITARO 1	Réparation du rétroviseur
	508 AF1 1	Commande accélérateur +
JUN	CITY 21A 1	Recherche fuite de gaz clim : remplacement joints au compresseur + Remplacement tuyau clim + recharge clim
	CITY 21A 2	Contrôle limiteur
	GX 117 1	Vidange + Remplacement courroie et poulie + Remplacement radiateur + Carrosserie + Passage aux mines
	GX 117 2	Fuite liquide refroidissement + Remplacement de la vitre girouette
	GX 127L 1	BVA bloquée en 3ème + Fermeture porte AR et arrêt moteur impossible
	GX 127L 2	Remplacement des injecteurs
	GX 127L 3	
	GX 137 1	Remplacement frein de parc + Défaut connectique + Vérification amortisseurs coussins ou valve de dénivellement + Fuite liquide refroidissement : remplacement durite + Passage aux mines
	GX 137 2	Remplacement frein de parc
	CYTIOS 1	Ecu-retarder + Ne démarre plus
JUILLET	CITARO	Vérification sonde FAP
	CITY 21A 1	Remplacement des pneus + problème régénération + prépa mines + immobilisation suite à accrochage vitre
	GX 117 1	Suppression vase expansion
	GX 117 2	Suite à accrochage vitre remplacement panneau latéral conducteur
	GX 127L2	A-coups boîte à vitesse niveau huile boîte fait + prépa mines
	GX 137 1	Problème fermeture portes AR
AOÛT	CYTIOS 1	Remplacement freins et disques + remplacement batterie
	GX 127L1	Suite à accrochage remplacement pare brise et carrosserie
	JUMPER 2	Voyant moteur allumé + bruit au freinage
	CYTIOS 1	Problème récurrent le véhicule s'arrête et ne redémarre pas
SEPTEMBRE	GX 127L3	Difficultés à démarrer moteur chaud
	CITY 21A 1	Prépa mines + remplacement soufflet de cardan + garage Fiat passage à la valise 2 fourchettes entre-lassées faire chuter la pression + vidange boîte à vitesse Fiat passage à la valise
	GX 127L1	Prépa mines dont carrosserie + remplacement mano contact + visite limiteur + perte du bouchon d'huile
	GX 137 1	Remplacement potentiomètre de portes AR
	GX 127L2	Prépa mines dont carrosserie + remplacement vitre latérale AR suite à projectile
	CITARO	Prépa mines dont carrosserie + remplacement vitre latérale par un plexi + réparation carrosserie + remplacement de la vitre latérale AR
	508 AF1 1	Remplacement des rotules de direction + prépa mines
	GX 117 1	Remplacement de la pompe HP
	GX 117 2	Vérification de la valve de dénivellement
	GX 127L3	Remplacement vitre latérale AR G par un plexi suite à accrochage
	CYTIOS 1	Vidange moteur
OCTOBRE	CYTIOS 2	Vidange moteur
	GX 117 1	Fuite liquide de refroidissement + Dépose et pose publicité
	GX 117 2	Chauffage d'habitacle HS
	GX 117 3	Remplacement pneu AR droit + Remplacement vase d'expansion + Remplacement commodo essuie-glace
	GX 127L 1	Remplacement courroie + Pose et dépose publicité
	GX 127L 2	Fuite de gasoil raccord injecteur + problème boîte à vitesses + Remplacement pneus
	GX 127L 3	Remplacement vitre latérale AR + Remplacement injecteurs + Passage aux mines
	GX 137 2	Remplacement flexible air et flexible retour huile turbo + Passage aux mines + Réparation carrosserie
	CITARO 1	Passage aux mines + Remplacement vase d'expansion + Remplacement ampoule défaut commande freins + Remplacement pneus
	CITY 21 A 1	Remplacement radiateur d'habitacle
	CITY 21 A 2	Contrôle des cardans
	CYTIOS 1	Passage aux mines + Problème boîte à vitesse
	CYTIOS 2	Remplacement disques de frein brides lames + Passage aux mines
	508 AF1 1	Passage aux mines
NOVEMBRE	GX 117 1	Peinture parechoc
	GX 117 2	Remplacement du pare brise + Problème électrique démarrage
	GX 117 3	Réparation fuite liquide de refroidissement

Tableau de bord annuel 2018



	GX 127L 1	Remplacement des coussins d'air
	GX 127L 2	vérification ABS + Remplacement coussins d'air + disques de frein + vidange moteur + Intervention sur Boîte à vitesse
	GX 127L 3	Passage aux mines + Equilibrage pneus
	GX 137 1	Problème frein de parc + Fuite d'air + Dépose/pose PUB
	GX 137 2	Remplacement du pare brise + Passage aux mines + Galet tendeur grippé courroie cassée
	CITARO 1	Sonnerie alarme voyants allumés + Fuite liquide refroidissement
	CITY 21 A 1	Fuite d'huile + Problème émetteur/récepteur embrayage + Vérification durites
	CITY 21 A 2	Problème boîte à vitesse + Remplacement des cardans + Vérification ventilateurs + Fuite liquide refroidissement
	CYTIOS 1	Réparation porte
	CYTIOS 2	Remplacement ventilateur système de chauffage
	JUMPER 1	Passage aux mines
	JUMPER 2	Problème électrique levier de vitesse + Fuite de gazoil pompe HP
DECEMBRE	GX 117 1	Passage aux mines
	GX 117 2	Panne électrique + problème freinage
	GX 127L 1	Réparation plancher porte
	GX 127L 2	Réparation portillon conducteur
	GX 127L 3	Remplacement injecteurs
	GX 137 1	Problème frein de parc + Passage aux mines
	GX 137 2	Remplacement galet tendeur courroie + Fuite liquide de refroidissement
	CITARO 1	Remplacement vitre latérale
	CITY 21 A 1	Fuite liquide de refroidissement embrayage
	JUMPER 1	Problème boîte de vitesse : fonctionne sur une seule vitesse + Frein de parc bloqué
	JUMPER 2	Fuite gazoil pompe HP

Tableau de bord annuel 2018



Partie 6 – Personnel

Répartition des effectifs par catégorie de postes

Catégorie de poste	Effectif
Accueil Administratif et Commercial	2
Agent d'exploitation	1
Responsable d'exploitation	1
Remplaçant	10
Directeur	1
Responsable Réseau	1
Titulaire	23

Absentéisme

L'absentéisme a été calculé, comme il est d'usage, en ne prenant en compte que les absences pour les motifs suivants : maladie, accident de travail, maladie professionnelle et accident de trajet.

Avec une moyenne de 19,05 jours d'absence par salarié pour l'année 2018, nous sommes sous la moyenne nationale pour le secteur des transports qui est de 29,55 jours⁵ en 2016.

A titre comparatif, nous avons une moyenne de 26,24 jours d'absence par salariés pour l'année 2017.

Il est important de noter que le service exploitation a dû faire face à une pénurie de personnel de conduite au cours de l'année 2018 avec en moyenne 3 conducteurs manquants (par rapport à l'effectif prévu). Ces circonstances ont grandement compliqué la mission d'exploitation.

Formation du personnel

Sur l'ensemble des effectifs, pour l'année 2018, 7 conducteurs ont bénéficié d'une formation FCO (Formation Obligatoire des Conducteurs).

⁵Source: https://utp.fr/sites/default/files/Dpt_social/UTP_Bilan_social_TU_2016_ed_2017.pdf



Partie 7 – Charges et produits d'exploitation

Etats des abonnements et recettes

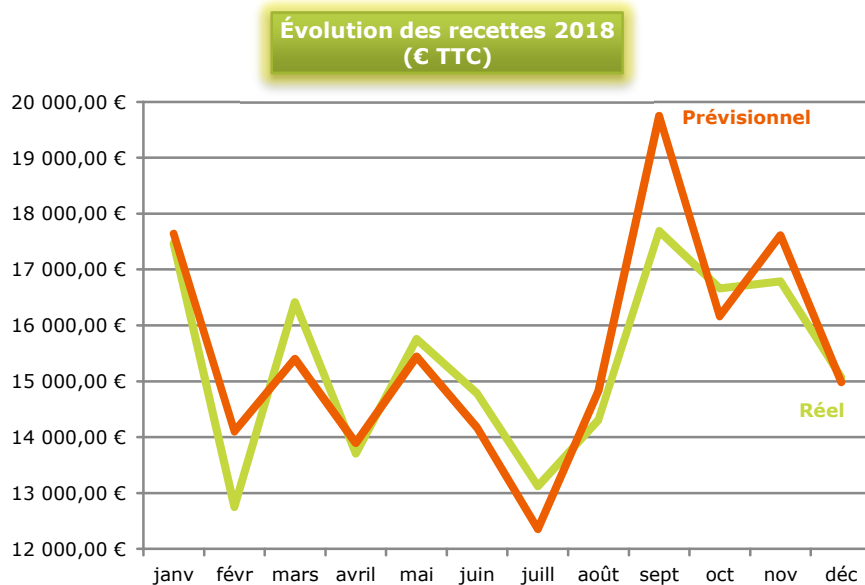
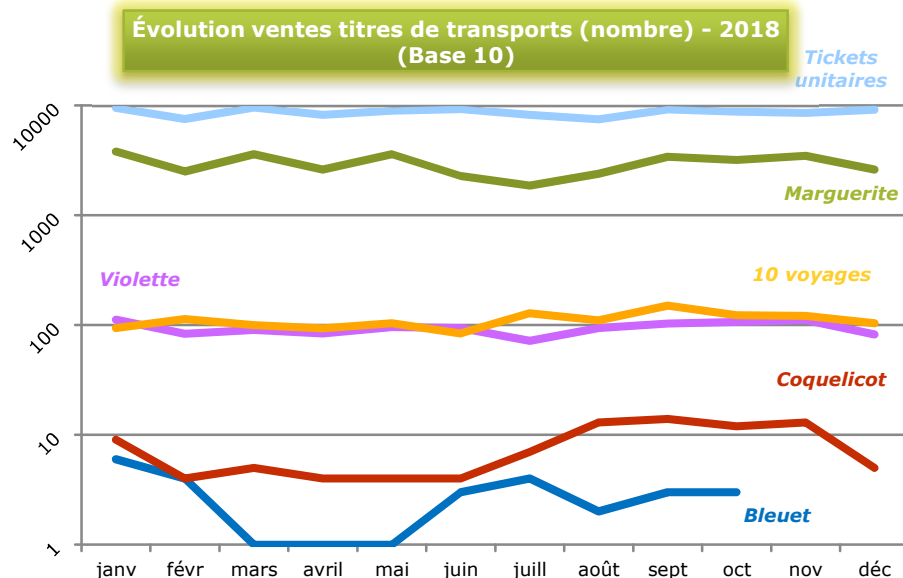
Nb Titres	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	TOTAL	Prévisionnel	Variation	2017	2016
Marguerite	3813	2505	3603	2615	3602	2299	1868	2388	3432	3197	3501	2604	35427	16385	115%	33669	32011
Violette	112	83	91	84	96	94	72	94	103	108	111	82	1130	791	43%	1065	1142
Bleuet	6	4	1	1	1	3	4	2	3	3	0	1	29	333	-91%	36	43
Coquelicot	9	4	5	4	4	5	7	13	15	12	13	5	96	56	68%	81	95
Jacinthe	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	26	-100%	0	-
Total abonnements	3940	2596	3700	2704	3703	2401	1951	2497	3553	3320	3625	2692	36682	17502	+99%	34851	33291
10 voyages	94	113	100	93	104	84	128	110	150	123	121	104	1324	1800	-26%	1155	1514
Journée	0	0	0	1	0	0	0	0	2	2	0	1	6	6121	-100%	2	15
Duplicata	16	9	13	10	4	6	5	11	19	16	11	6	126	-	-	166	191

Recettes c TTC	7 515,40	4 750,50	6 599,60	5 134,20	6 347,40	5 183,20	4 359,40	6 436,40	8 010,80	7 454,50	7 709,80	5 229,40	74 730,60			70893,40	71946,60
Tickets unitaires	9 500,70	7 517,40	9 554,60	8 199,40	8 956,20	9 262,00	8 224,70	7 497,60	9 192,70	8 807,70	8 548,10	9 157,50	104 418,60	88876,00	17%	109178,30	109972,00
Dépositaires	254,80	391,30	218,40	191,10	273,00	245,70	400,40	282,10	391,30	309,40	345,80	591,50	3 894,80			2666,30	3692,50
Autres Recettes ⁶	200,20	91,00	45,50	182,00	182,00	91,00	136,50	91,00	91,00	91,00	182,00	91,00	1 474,20			1365,00	2116,20
TOTAL RECETTES c (TTC)	17 471,10	12 750,20	16 418,10	13 706,70	15 758,60	14 781,90	13 121,00	14 307,10	17 685,80	16 662,60	16 785,70	15 069,40	184 518,20	176 301,21	5%	184103,00	187727,30
Prévisionnel	17 640,22	14 103,15	15 399,55	13 897,97	15 442,38	14 172,21	12 354,16	14 821,82	19 747,08	16 164,47	17 610,56	14 986,18	176 301,21			175375,57	174465,46

Le nombre de titres correspond au nombre d'abonnements vendus en 2018 : en Janvier, 3813 abonnés ont acheté leur titre mensuel Marguerite. (1 abonné peut acheter plusieurs fois dans l'année son titre mensuel).

⁶ Achat de carnets de 10 tickets par des organismes comme le Centre départemental de l'enfance



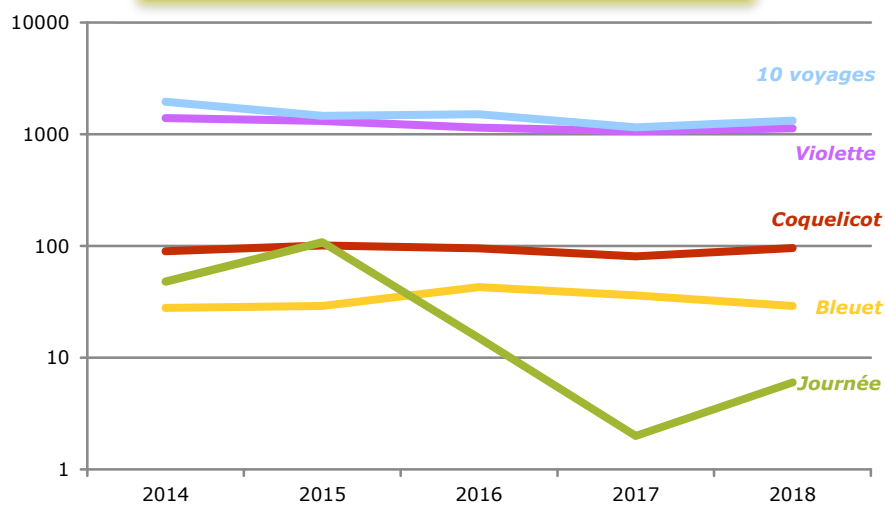


Comparaison et analyse titres de transports 2014->2018

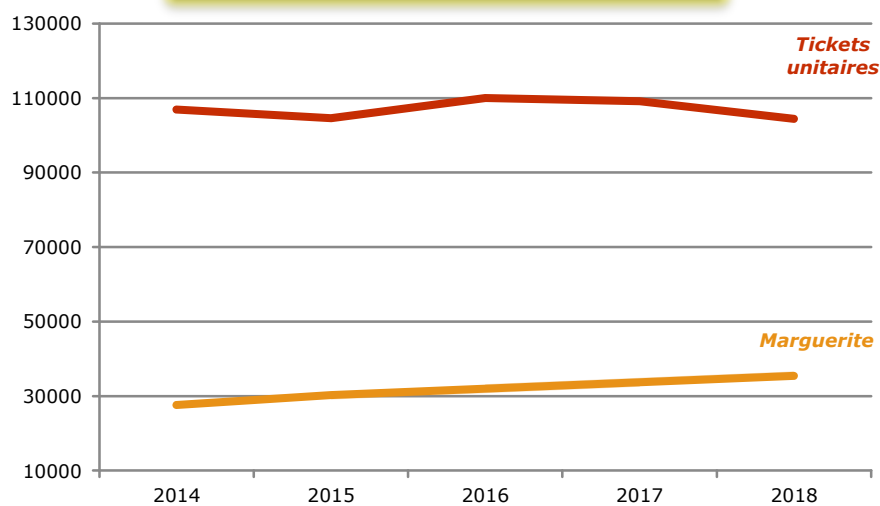
Titres de transport	2014	2015	2016	2017	2018	Variation nb 2017-2018	Variation % 2017-2018
Marguerite	27597	30271	32011	33669	35427	1758	5%
Violette	1395	1317	1142	1065	1130	65	6%
Bleuet	28	29	43	36	29	-7	-16%
Coquelicot	90	101	95	81	96	15	16%
Total abonnements	29110	31718	33291	34851	36682	1831	5%
10 voyages	1950	1465	1514	1155	1324	169	11%
Journée	48	108	15	2	6	4	27%
Tickets unitaires	106866	104588	109972	109178	104 418	-4759,4	-4%



**Evolution vente titres de transports 2014->2018
(Base 10)**



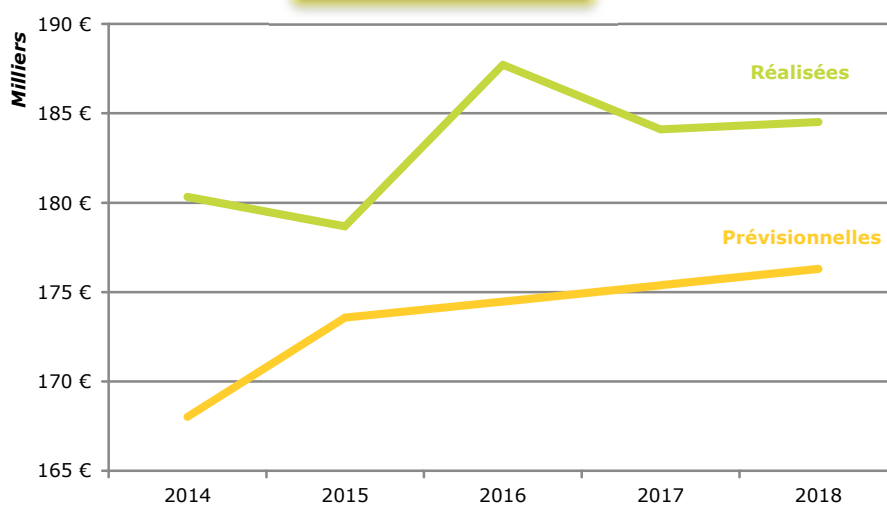
**Évolution titres de transports 2014->2018
Abonnement Marguerite et Tickets unitaires**



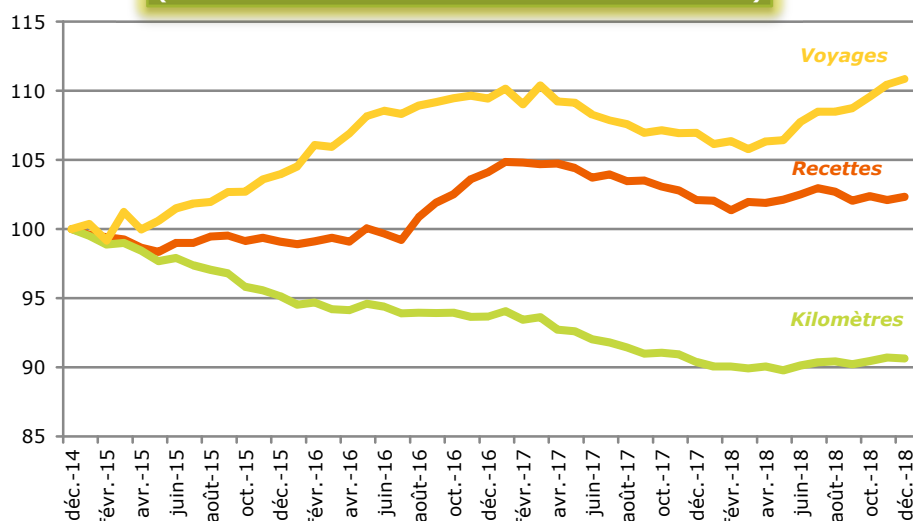
Comparaison et analyse recettes 2014->2018

Recettes (€ TTC)	2014	2015	2016	2017	2018
Réalisées	180 316,70 €	178 676,20 €	187 727,30 €	184 103,00 €	184 518,20 €
Prévisionnelles	168 020,80 €	173 570,03 €	174 465,46 €	175 375,57 €	176 301,21 €
Variation %	7%	3%	8%	5%	5%

Évolution recettes TTC
2014->2018



Évolution Recettes-Kilomètres-Voyages
(Cumul mobile annuel - Base 100 Décembre 2014)



Compte d'exploitation

En HT	Année 2018 Réalisé	Année 2018 Prévisionnel	Écart
Charges d'Exploitation (CE)			
Conducteurs (tous services)			
- Salaires bruts	521 513	485 521	35 992
- Charges	194 851	169 932	24 919
- Budget formation	11 250	11 231	19
Sous-total conducteurs	727 614	666 684	60 930
Contrôleurs			
- Salaires bruts	12 702	14 234	-1 532
- Charges	5 760	4 982	778
- Budget formation	-	285	-285
Sous-total contrôleurs	18 462	19 500	-1 038
Coût de roulage (tous véhicules confondus)	456 209	390 185	66 024
Budget marketing - communication	48 540	71 797	-23 257
Frais généraux et de structure	384 152	423 602	-39 450
Marge et aléas	35 693	96 000	-60 307
Total CE en HT	1 670 670	1 687 018	-16 348
Produits d'Exploitation (PE)			
Recettes acquittées par les usagers			
Recettes de fréquentation (tous titres confondus)	165 824,08	160 273,83	5 550,25
Recettes annexes (produit des amendes, duplicatas de titres, etc.)	1 627,73	1 500,00	127,73
Sous-Total Recettes acquittées par les usagers en HT	167 451,81	161 773,83	5 677,98
Autres produits			
Recettes publicitaires	11 250	6 000,00	5 250,00
Compensations Tarifaires en HT	231 037	231 037	-
Contribution Financière Forfaitaire (CF)	1 249 765	1 288 207	-38 442
Contribution LAD Lacapelle (CF)	11 167	11 167	-
Autres recettes annexes	-	-	-
Total PE en HT	1 670 670	1 687 018	-16 348
Compensation tarifaires TTC (CT)	254 140	254 140	-
Contribution Economique Territoriale (CET)	3 578	15 000	-11 422
Coût total pour l'Autorité Organisatrice = CF + CT + CET	1 518 650	1 568 514	-49 864

Tableau de bord annuel 2018



Analyse

Avec un écart chiffre d'affaires réalisé-chiffre d'affaires prévu de -16 348€HT, le réalisé 2018 est très nettement en-dessous des prévisions. Voici les explications concernant les écarts significatifs :

Coûts de roulage

L'écart de 66 024 €HT est lié à un nombre global de kilomètres effectués sur le réseau plus important que le prévisionnel. En effet, les besoins du réseau ont fait que l'ensemble des véhicules a parcouru **587 538 kilomètres** alors que 565 186 étaient prévus. Ainsi, les bus standards ont parcouru **170 959 kilomètres** pour l'année 2018 - *contre les 151 182 prévus*, les midibus **271 027 kilomètres** - *contre les 145 463 prévus*. Seul le kilométrage des minibus est inférieur aux prévisions : **145 552** - *contre 251 395*, puisqu'ils ont été remplacés par les midibus sur certains services de Flottes-Lacapelle. Cet écart représente une différence de +4% par rapport au prévisionnel. Les kilomètres parcourus en 2018 sont quasiment similaires à l'année 2017 (-703 kilomètres).

Charges conducteurs

De la même manière que pour le poste « coût de roulage », l'écart de kilométrage entre le prévisionnel et le réalisé a un impact direct sur le temps de conduite qui est plus important que prévu. Ainsi nous constatons un écart réel-prévisionnel de 60 930€HT pour l'année d'exploitation 2018. Cela s'explique en partie par les coûts de conduite qui augmentent chaque année.

Frais généraux et de structure

Les frais généraux et de structure ont été inférieurs aux prévisions de 39 450€ en raison - d'une part, d'un bénéfice en nette diminution et d'autre part, à une gestion rigoureuse notamment sur le poste des fournitures de bureau.

Marge et aléas

L'écart réel-prévisionnel des coûts de roulage et de conduite constaté pour l'année d'exploitation 2018 se répercute directement sur la marge d'exploitation prévue avec un écart de -60 307€ HT

Recettes acquittées par les usagers

Les recettes sont supérieures aux prévisions de 5 677,98€HT pour l'année 2018. La moitié est reversée à la Communauté d'Agglomération du Grand Cahors.



Calcul de la contribution financière forfaitaire

Recettes acquittées par les usagers	Réel	Prévisionnel	Ecart
Recettes de fréquentation (tous titres confondus)	165 824,08	160 273,83	5 550,25
Recettes annexes (produit des amendes, duplicatas de titres, etc.)	1 627,73	1 500,00	127,73
Sous-Total Recettes acquittées par les usagers en HT	167 451,81	161 773,83	5 677,98

Comme stipulé à l'article 28.9 de la convention de délégation de service public, le montant contractuel de la contribution financière forfaitaire est diminué de 50% de l'éventuel surplus de recettes acquittées par les usagers.

CFF 2018 = 1 288 207 – (5 677,98*0.5)=1 285 368,01 €

Régulation avenant n°3 : -28 319,18 €

Régulation avenant n°4 : -25 565,63 €

Régulation avenant n°5 : -522,05 €

Régulation avenant n°6 : +1400,34 €

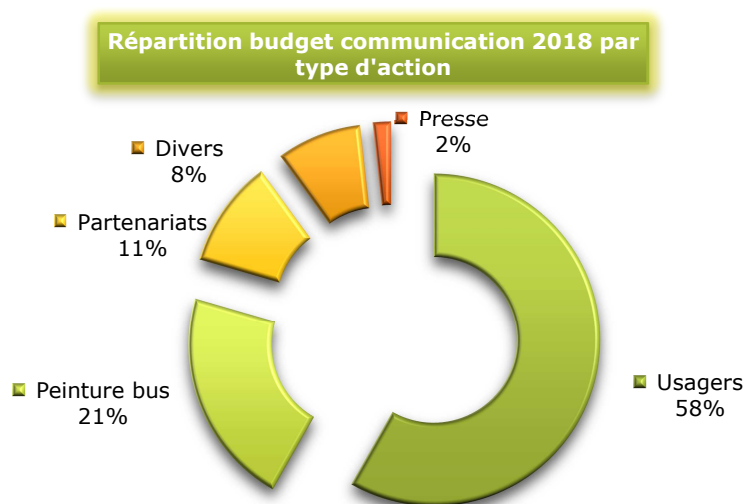
Actualisation CFF : + 17 403,30€

CFF 2018 = 1 249 764,79 €



Partie 8 – Commercial et Marketing

Budget marketing et communication 2018



Actions menées

En termes de communication, l'agence Évidence a menée plusieurs actions de communication au cours de l'année 2018.

Elle s'est faite via plusieurs axes :

Partenariats

Dans le cadre du sponsoring sportif, la Responsable du Réseau a renouvelé le partenariat entre le Cahors Football Club et Évidence. L'agence Évidence est donc partenaire de la 39^{ème} édition du Tournoi de Pâques. A cette occasion nous avons communiqué sur différents supports :

- ✓ Logo présent sur tous les supports de communication en lien avec le tournoi
- ✓ Mise en place de banderoles sur les terrains du tournoi
- ✓ Annonces radio pendant le tournoi
- ✓ Panneau permanent de tour de stade.





À chacun son abonnement



Vous êtes détenteur de la Carte Grand Prix ?

1€ par mois

Abonnement mensuel Vielleto

100% de réduction sur les produits de la gamme Vielleto



65€

Abonnement annuel Caequalité

100% de réduction sur les produits de la gamme Caequalité



35€

Abonnement mensuel Bleu

100% de réduction sur les produits de la gamme Bleu



125€

Abonnement annuel Joconde

100% de réduction sur les produits de la gamme Joconde



1€ par mois

Vous êtes propriétaire sur le territoire du Grand Cahors

Abonnement Marguerite

100% de réduction sur les produits de la gamme Marguerite



1€ par mois

Vous êtes propriétaire d'un emplacement de camping

Abonnement Marguerite

100% de réduction sur les produits de la gamme Marguerite



1€ par mois

Vous êtes propriétaire d'un emplacement de camping

Abonnement Marguerite

100% de réduction sur les produits de la gamme Marguerite



1€ par mois

Vous êtes membre en situation d'insertion

Abonnement Marguerite

100% de réduction sur les produits de la gamme Marguerite



1€ par mois

Vous êtes propriétaire d'un emplacement de camping

Abonnement Marguerite

100% de réduction sur les produits de la gamme Marguerite



1€ par mois

Vous êtes inscrit à 80% et plus

Abonnement Marguerite

100% de réduction sur les produits de la gamme Marguerite



1€ par mois

Vous êtes inscrit à 85 ans et plus

Abonnement Marguerite

100% de réduction sur les produits de la gamme Marguerite



★ Après remboursement de 80% de la part de l'employeur.

Tableau de bord annuel 2018

La Dépêche

Publié le 08/02/2018 à 03:51, Mis à jour le 08/02/2018 à 09:04

Les bus à énergie propre : le futur du transport en commun

Transports

LA DEPECHE.fr

mercredi 14 février, 08:32, Saint Valentin



Les invités s'apprêtent à essayer les bus roulant à énergie propre./ Photo DDM

Les véhicules du futur se sont donné rendez-vous récemment à Florencia.

Une journée a été organisée par l'entreprise Verbus dont son siège social est implanté à Rodez. C'est la première journée de ce type réunissant autant de prototypes, véhicules de demain, organisée à l'échelle du Grand Sud. Cette journée a permis à travers diverses thématiques d'aborder les grands enjeux à venir en matière de transports de voyageurs et surtout le thème majeur de la réduction de l'empreinte environnementale. Outre l'entreprise Verbus qui a accueilli les invités. Les représentants des professionnels constructeurs et importateurs de véhicules étaient également présents.

Bastien Filhol, directeur du développement de Verbus souligne : «Nous avons au maximum 5 ans pour améliorer les effets de l'impact sur l'environnement de nos véhicules et ce malgré les freins techniques existants comme le manque de structures d'approvisionnement en gaz, électricité et autres énergies renouvelables. La loi sur la transition écologique n'est pas encore aboutie en matière de transports.»

Quelques modèles

Trois véhicules de dernière génération, prototypes ont été présentés et essayés par les décideurs du transport urbain et interurbain de demain. Tout d'abord, un autobus Yutong 100 % électrique distribué en France par Dietrich DCG. Ce véhicule de fabrication chinoise a une autonomie de 200/250 km pour une vitesse maximale de 100 km/h.

Le véhicule suivant, roule au bioéthanol issu du marc de raisin et utilise donc, ce carburant 100 % français transformé par la société Raisinor.

Le dernier véhicule, un bus urbain testé dans le Grand Bordeaux, est un véhicule roulant au gaz naturel dont les émissions de gaz sont nettement inférieures aux limites sévères fixées par la norme Euro 6.

À l'issue de ces présentations de véhicules, qui ont suscité un grand intérêt pour le public au vu des questions posées, un repas a été servi durant lequel les discussions se sont poursuivies.

Les représentants de la région Occitanie, du conseil départemental de la Haute-Garonne et de celui de l'Aveyron ainsi que ceux de Tissé, de la SNCF, du Grand Cahors et de la société Continental Automotive étaient présents ; preuve de l'intérêt porté aux nouveaux modèles de transports.

La Dépêche du Midi



Le petit journal

Flourens

LE GROUPE VERBUS PRÉPARE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE

Vie économique



Les autorités organisatrices partenaires de Verbus découvrent les trois autocars.

Jeudi 1er février, le groupe Verbus (ex Verdié Autocars) a convié ses autorités organisatrices partenaires à une démonstration unique et inédite en région Occitanie. Sur les bords du lac de Flourens, le leader du transport routier de voyageurs en Occitanie a ainsi présenté trois autocars dotés de moteurs à énergie alternative crédible et opérationnelle: un véhicule électrique, un véhicule roulant au gaz naturel et enfin un à motorisation bioéthanol de marc de raisin. L'objectif était de sensibiliser un peu plus les décideurs aux questions environnementales, en leur donnant l'opportunité d'appréhender et de comparer concrètement les véhicules, afin de préparer la transition énergétique de demain. Comptant un parc de 600 véhicules et employant plus de 655 salariés en Occitanie et en Nouvelle Aquitaine, l'entreprise poursuit sa conquête du Sud-Ouest.

Le petit train

Le partenariat avec le Petit Train de Cahors a été renouvelé pour la saison 2018. Il circule du mois de Mai au mois de Septembre.



Partie 8 – Commercial et Marketing

Actions menées



Affichage 4x3

Une campagne d’affichage 4x3 a été menée au cours de l’année 2018. Elle était destinée à sensibiliser les automobilistes sur la différence de coût entre l’utilisation de leur véhicule personnel et les bus urbains.



Affichage ville de Cahors



En parallèle de la campagne 4x3 et afin d’avoir un impact important sur les Grands Cadurciens, la campagne a été déclinée sur 10 faces réparties dans la ville de Cahors sur la même période.

Q de bus

Un visuel a été apposé à l’arrière du bus au cours de l’année 2018 pendant plusieurs mois.



Journée de la mobilité

Pour la journée du transport public, le réseau urbain Évidence était gratuit sur sa totalité. Pour cette journée il y a eu 1782 voyages. En moyenne sur les autres samedi du mois de septembre le nombre de voyages était de 1587 voyages. La gratuité du réseau semble avoir eu d'impact sur la fréquentation du réseau urbain avec une augmentation de +12%.

Village de Noël

Pour les fêtes de fin d'année, la société Verdié Cahors a contribué financièrement et s'est associée aux animations organisées par la ville de Cahors et plus particulièrement au village de Noël. Les différents axes de ce partenariat étaient les suivants :

- Intégration du logo sur le programme des animations de Noël (10 000 exemplaires) diffusé à Cahors et auprès des écoliers des 39 communes.
- Intégration du logo sur un kakémono à l'entrée du village de Noël
- Mention du soutien et invitation du partenaire à la conférence de presse de présentation des animations de Noël et à l'inauguration du village de Noël.
- Don de places pour l'accès à « l'animation luge »



Presse

Côté Cahors

Une insertion dans le support Côté Cahors a été effectuée au cours du 2^{ème} trimestre à deux reprises (avril et septembre) afin de rappeler les campagnes d'affichages menées plus tôt dans l'année.



Usagers

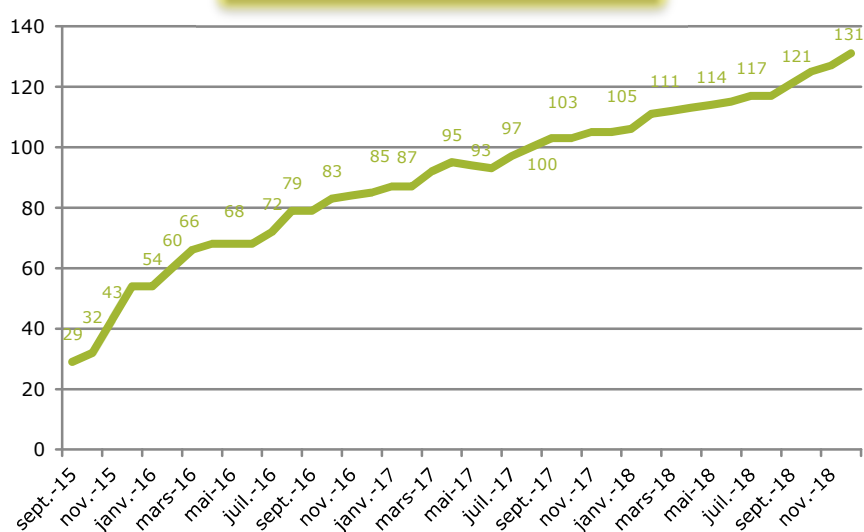


Twitter

Le compte officiel Twitter du réseau Évidence était suivi par 131 followers au 31 décembre 2018.

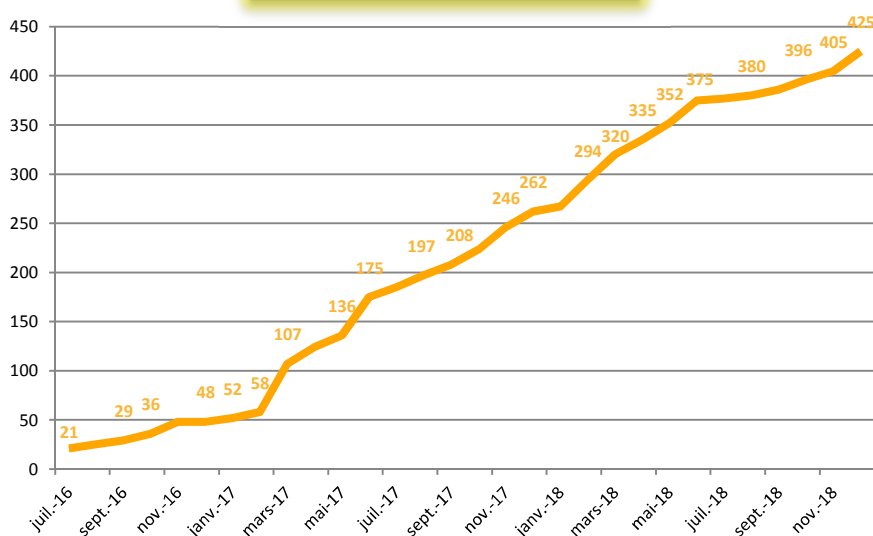
Ce nouveau support de communication permet de diffuser toutes les informations du réseau Évidence auprès des usagers (travaux, nouveaux horaires, semaine de la mobilité...) et de répondre à leurs questions.

Évolution du Nombre de Followers



Facebook

Evolutions des Mentions "J'aime"



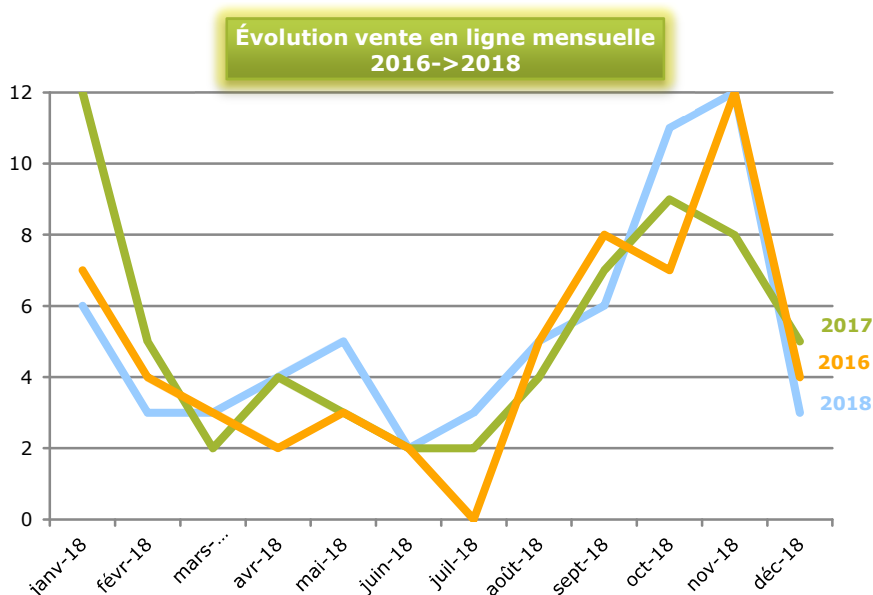
Sur le même principe que la page Twitter, la page Facebook Évidence permet aux usagers de suivre les actualités du réseau et de retrouver toutes les informations : horaires d'ouverture de l'agence, grilles horaires des lignes... (cf. Annexe 2 – Exemples de publications sur la page Facebook). Au 31 décembre, 425 personnes aimaient la page Facebook Évidence.

Billettique en ligne

Le service de billettique en ligne offre aux usagers la possibilité d'acheter leur titre sur le site Internet Évidence : <http://billetterie.Evidence-grandcahors.fr/>.

Tous les titres y sont disponibles hormis le ticket unitaire vendu uniquement auprès des conducteurs à bord des bus.

Afin de promouvoir ce nouveau service des rappels sont faits via SMS, mails et/ou réseau sociaux.



Mailing usagers

Dans le cadre de la communication aux usagers sur le quotidien du réseau Évidence, des mails ont été envoyés aux abonnés disposant d'une adresse mail et ayant accepté de recevoir des informations de la part d'Évidence.

23/01/2018 : 209 abonnés

Bonjour,

En raison de la **fermeture du Pont Louis Philippe** et de la **rue du Portail Alban** le **lundi 29/01**, la **ligne 4** et la **navette** seront déviées et des grilles horaires provisoires seront mises en place pour la journée.

Pour plus d'informations contactez votre agence Évidence.

Suivez toute l'activité de votre réseau en téléchargeant l'application mobile Évidence ou sur les réseaux sociaux :

- Twitter : [@EvidenceGC #BusEvidence](#)
- Facebook : [facebook.com/evidencegrandcahors](#)



15/03/2018 : 1700 abonnés

Bonjour Prénom NOM,

Nous avons le plaisir de vous informer que votre titre de transport **Marguerite** du mois d'**avril 2018** sera disponible à partir du 15/03 matin dans votre agence Evidence ou dans votre boutique **Billetterie en ligne**.



Suivez toute l'activité de votre réseau en téléchargeant l'application mobile Evidence

Et sur les réseaux sociaux :



Cordialement,

L'équipe Evidence



11/04/2018 163 abonnés

Bonjour,

En raison de la fermeture de la rue le 12/04 de 08h00 à 12h00, l'arrêt Victor Hugo ne sera pas desservi par la ligne n°2. Merci d'avance pour votre compréhension.



Google Maps

Pour Évidence, l'amélioration de l'information délivrée aux usagers est une priorité. C'est dans ce cadre que nous avons engagé une politique de modernisation du réseau afin de fiabiliser les informations transmises aux utilisateurs tout au long de leur parcours. Ce service répond à cet objectif de rendre l'information de qualité encore plus accessible à tous les usagers des bus Évidence. Avec cette option, l'utilisateur peut planifier son itinéraire ou consulter les horaires depuis un PC, une tablette ou un Smartphone.

SMS Info CLEVER TECHNOLOGIES

Grâce à l'outil « SMS info », Évidence prévient les usagers concernés par les problèmes de circulation, de déviations, d'intempéries, ou de manifestations qui peuvent induire des retards ou des déviations importantes sur le réseau. Ce service permet une réactivité immédiate.

Site Internet Évidence

Le site Internet a été mis à jour régulièrement notamment par rapport aux informations-perturbations constatées sur le réseau. Voici des exemples de messages diffusés sur le site Internet :

22/01/2018 - LIGNE 1 : TRAVAUX CHEMIN DE LA POUPONNIERE + NAVETTE : INONDATIONS PERTURBATIONS LIGNE 1

En raison de travaux, le chemin de la Pouponnière sera fermé à la circulation du Lundi 8 au Vendredi 26 Janvier 2018. Les arrêts suivants ne seront pas desservis : Étrier de Bégoux, Le Payrat, Les Ramondiès, Andrieux, Châtaignier et Crèche.



PERTURBATIONS NAVETTE

En raison des inondations, l'accès au P+R Chartreux est fermé. Cet arrêt ne sera pas desservi par les navettes jusqu'à la réouverture de la route.

Suivez toute l'activité de votre réseau en téléchargeant l'application mobile Évidence ou sur les réseaux sociaux :

Twitter : @ÉvidenceGC #BusÉvidence

Facebook : facebook.com/Évidencegrandcahors

09/02/2018 - DÉVIATION LIGNE 3

DÉVIATION LIGNE 3

En raison de la fermeture du pont de Labéraudie en urgence de 08h30 à 14h00 ce jour, la ligne 3 sera déviée. Les arrêts suivants ne seront pas desservis :

- Regourd
- MAEC
- Combe du Paysan

En outre, les départs suivants ne seront pas assurés:

- Pissobi à 19h15
- Daniel Roques à 19h50
- Carmes à 18h05
- Daudet à 18h25

L'équipe Évidence vous remercie d'avance pour votre compréhension et se tient à votre disposition pour tout complément d'informations.



Bilan des services non effectués et dysfonctionnements divers

Vandalisme-Agression

Afin de faciliter la transmission des informations entre les différents services, un tableau de suivi des dysfonctionnements du mobilier urbain a été mis en place par le délégataire.

Date	Ligne	Arrêt	Constat
06-janv	1	Ste Valérie	Éclairage public défaillant
26-janv	6	École de Bégoux	Banc vandalisé
29-janv	2	Petit Bois	Éclairage public défaillant
29-janv	1	Terre Rouge	Éclairage public défaillant
02-févr	1	Joliot-Curie	Arrêt vandalisé bri de verre
12-févr	1	Terre Rouge	Arrêt vandalisé bri de verre
23-févr	1	Acacias	Poteau tagué (sens Cahors-Terre Rouge)
23-févr	1	Joliot-Curie	Arrêt vandalisé bri de verre
26-févr	1	Corneille	Arrêt vandalisé bri de verre
01-mars	LAD	Bach	Suite à réparation serrures vérifier grille horaires
01-mars	3	Bellevue	Suite à réparation serrures vérifier grille horaires
01-mars	2	Bergon	Suite à réparation serrures vérifier grille horaires
01-mars	LAD	Bouyssou	Suite à réparation serrures vérifier grille horaires
01-mars	Navette	Cabessut	Suite à réparation serrures vérifier grille horaires
01-mars	LAD	Cam del Mouly	Suite à réparation serrures vérifier grille horaires
01-mars	2 & 3	Carrefour de l'Europe	Suite à réparation serrures vérifier grille horaires
01-mars	1	Cavaniès	Suite à réparation serrures vérifier grille horaires
01-mars	LAD	Chemin de Coussou	Suite à réparation serrures vérifier grille horaires
01-mars	3	Clinique	Suite à réparation serrures vérifier grille horaires
01-mars	LAD	Club Hippique	Suite à réparation serrures vérifier grille horaires
01-mars	4	Combe St Julien	Suite à réparation serrures vérifier grille horaires
01-mars	LAD	Côte de Valentré	Suite à réparation serrures vérifier grille horaires
01-mars	LAD	Crozival	Suite à réparation serrures vérifier grille horaires
01-mars	3	Daudet	Suite à réparation serrures vérifier grille horaires
01-mars	LAD	Eglise de la Rosière	Suite à réparation serrures vérifier grille horaires
01-mars	LAD	Eglise de St Cirice	Suite à réparation serrures vérifier grille horaires
01-mars	Navette	Foch	Suite à réparation serrures vérifier grille horaires
01-mars	LAD	Guynemer	Suite à réparation serrures vérifier grille horaires
01-mars	LAD	Issandous	Suite à réparation serrures vérifier grille horaires
01-mars	3	Jean Moulin	Suite à réparation serrures vérifier grille horaires
01-mars	6	La Fontaine	Suite à réparation serrures vérifier grille horaires
01-mars	LAD	La Gravette	Suite à réparation serrures vérifier grille horaires
01-mars	LAD	La Rosière	Suite à réparation serrures vérifier grille horaires
01-mars	3	Lamartine	Suite à réparation serrures vérifier grille horaires
01-mars	3	Lamothe	Suite à réparation serrures vérifier grille horaires
01-mars	LAD	Laparra	Suite à réparation serrures vérifier grille horaires
01-mars	1	Le Payrat	Suite à réparation serrures vérifier grille horaires
01-mars	1	Léon Blum	Suite à réparation serrures vérifier grille horaires
01-mars	LAD	Les Arquies	Suite à réparation serrures vérifier grille horaires
01-mars	2	Les Pins	Suite à réparation serrures vérifier grille horaires
01-mars	LAD	Les Sarruts	Suite à réparation serrures vérifier grille horaires
01-mars	3	Les Serres	Suite à réparation serrures vérifier grille horaires
01-mars	LAD	Les Tuileries	Suite à réparation serrures vérifier grille horaires
01-mars	LAD	Les Vignals	Suite à réparation serrures vérifier grille horaires
01-mars	Navette	Libération	Suite à réparation serrures vérifier grille horaires
01-mars	6	Lilas	Suite à réparation serrures vérifier grille horaires
01-mars	LAD	Lou Traver	Suite à réparation serrures vérifier grille horaires
01-mars	3 & 5	MAEC	Suite à réparation serrures vérifier grille horaires
01-mars	LAD	Mermoz Collimot	Suite à réparation serrures vérifier grille horaires
01-mars	LAD	Moustoulac	Suite à réparation serrures vérifier grille horaires

Tableau de bord annuel 2018

Partie 8 – Commercial et Marketing

Bilan des services non effectués et dysfonctionnements divers



01-mars	3	MSA	Suite à réparation serrures vérifier grille horaires
01-mars	2	Parc des Sports	Suite à réparation serrures vérifier grille horaires
01-mars	LAD	Pech d'angély	Suite à réparation serrures vérifier grille horaires
01-mars	LAD	Pech de litière	Suite à réparation serrures vérifier grille horaires
01-mars	LAD	Pech Jambon	Suite à réparation serrures vérifier grille horaires
01-mars	2	Petit Bois	Suite à réparation serrures vérifier grille horaires
01-mars	1	Picasso	Suite à réparation serrures vérifier grille horaires
01-mars	1	Ramondières	Suite à réparation serrures vérifier grille horaires
01-mars	LAD	Redondels	Suite à réparation serrures vérifier grille horaires
01-mars	1	Remparts	Suite à réparation serrures vérifier grille horaires
01-mars	4	RN 20	Suite à réparation serrures vérifier grille horaires
01-mars	LAD	Rode buse	Suite à réparation serrures vérifier grille horaires
01-mars	LAD	Salapissou	Suite à réparation serrures vérifier grille horaires
01-mars	LAD	Salle des fêtes	Suite à réparation serrures vérifier grille horaires
01-mars	2	Sindou	Suite à réparation serrures vérifier grille horaires
01-mars	LAD	St Georges	Suite à réparation serrures vérifier grille horaires
01-mars	LAD	St Henri	Suite à réparation serrures vérifier grille horaires
01-mars	2	St Mary	Suite à réparation serrures vérifier grille horaires
21-mars	3	Bellevue	Vitre cassée
21-mars	Navette	Cabessut	Porte cassée
21-mars	2	Croix de fer	Porte cassée
21-mars	Toutes	Mairie	Vitre non fixée d'un côté (sens descendant)
22-mars	3	Les Serres	Vitre cassée
22-mars	2 & 3	Mairie de Pradines	Poteau n'a plus de vitre ni porte
27-mars	2	St Mary	Poteau ne tient plus dans le scellement : régulièrement enlevé et remis
28-mars	1,3 & 5	Barbacane	Vitre cassée
04-avr	1	Remparts	Porte cassée
23-avr	Navette	Cabessut	Porte cassée
24-avr	1	Léon Blum	Porte ouverte
29-mai	1,3,4	Carmes	Vitre cassée
05-juil	3	Moulin de Labéraudie	Vitre cassée
09-juil	1	Colombier	Ouverture poteau
11-juil	1	Picasso	Ouverture poteau
18-juil	1	Léon Blum	Ouverture poteau
19-juil	2	Petit Bois	Vitre endommagée
25-juil	3	Les serres	Vitre endommagée
28-juil	2	Petit Bois	Vitre endommagée
31-juil	3	MSA	Ouverture poteau
23-août	1	Racine	Ouverture poteau
24-août	6	Jacobins	Vitre endommagée
25-août	6	Bégoux	Vitre endommagée
29-août	1	Acacias	Ouverture poteau
31-août	2	Saint Exupéry	Ouverture poteau
12-sept	2	Petit Bois	Vitre endommagée
14-sept	1	Léon Blum	Ouverture poteau
19-sept	3,5	MAEC	Poteau couché
24-sept	1	Branly	Vitre cassée
28-sept	3	Les Serres	Vitre endommagée



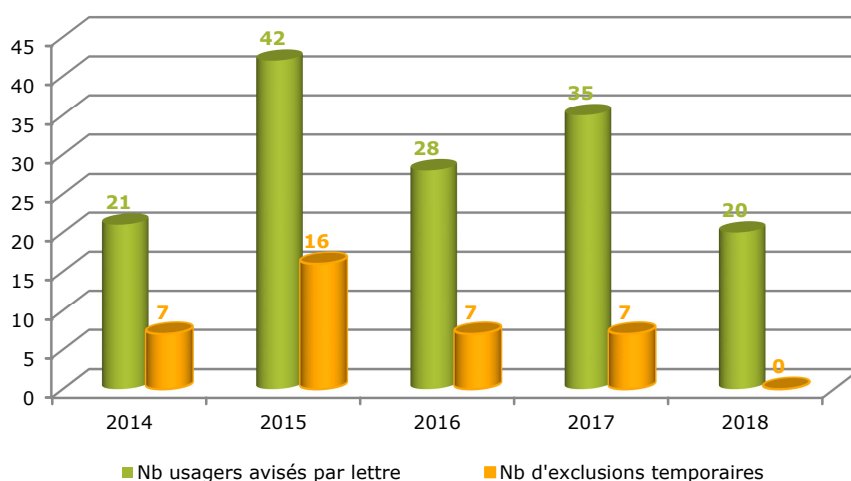
Le réseau de transports urbains au quotidien

Ligne à la demande

Conformément à la charte d'utilisation de la LAD mise en place en juin 2014, « [...] suite à 3 annulations tardives et/ou 2 non présentations à l'arrêt [...] », une lettre de rappel a été envoyée à 20 personnes utilisant ce service au cours de l'année 2018 (contre 35 en 2017, 28 en 2016, 42 en 2015 et 21 en 2014). Aucune exclusion n'a été effectuée au cours de l'année 2018. Pour rappel il y en avait eu 7 en 2017, 8 en 2016, 16 en 2015 et 7 en 2014.

Grâce à la mise en place de cette charte, nous avons constaté que les usagers s'efforçaient d'anticiper au mieux et de nous prévenir pour toute annulation dans des délais raisonnables afin d'offrir un service adapté.

Évolution annuelle application charte LAD



Partie 9 – Services confiés aux prestataires

Liste des services confiés aux prestataires

Dans le cadre de la délégation, la société Verdié Cahors a confié la sous-traitance de l'exploitation à la société Voyages Laurens basée à Regourd.

Elle exploite l'ensemble des lignes régulières, les lignes à la demande et la navette du centre-ville.

Kilomètres concernés

Tous les kilomètres effectués sur le réseau Évidence ont été effectués par le sous-traitant Laurens. (Cf. Offre kilométrique par ligne (HLP + Commerciaux)).



Partie 10 – Suivi de la consommation et des émissions de CO2

Immatriculation	Marque	Type	Emission kg CO2 ⁷
CX - 913 - BY	Dietrich	City21A2	19 493
CK - 391 - SD	Dietrich	City21A1	17 974
AR - 999 - SP	Dietrich	Citroen Jumper 1	3 529
AR - 035 - SQ	Dietrich	Citroen Jumper 2	16 540
CZ-463-PD	Vehixel	Cytios 1	25 313
CZ-977-PD	Vehixel	Cytios 2	29 339
AR - 226 - SQ	Van Hool	508 AF 1 1	7 119
AR - 481 - SQ	Heuliez	GX 117 3	40 655
AR - 302 - SQ	Heuliez	GX 117 2	30 777
CG - 671 - HS	Heuliez	GX127L1	50 862
CG - 653 - HS	Heuliez	GX127L3	48 477
AR - 273 - SQ	Heuliez	GX 117 1	30 341
AY - 721 - AJ	Mercedes	Citaro	66 625
DM - 658 - SC	Heuliez	GX 137 1	56 289
DW - 540 - RZ	Heuliez	GX 137 2	62 716
CG - 630 - HS	Heuliez	GX127L2	56 614

En mars 2012 Verdié Autocars a été parmi les premières entreprises de transport de voyageurs en France à signer la Charte "Objectif CO2". Cette chartre engage le groupe à réduire ses émissions de CO2 et concrétise son engagement en faveur de la protection de l'environnement. L'ensemble de la démarche écoenvironnementale mise en place par la société lui a permis d'obtenir la norme ISO 14001.

⁷ Emission kg CO2 = Emission kg CO2/km* x Nombre de km (*Emission kg CO2/km = Consommation L/km * Facteur émission Gazole L/km)



Partie 11 – Bilan qualité de service

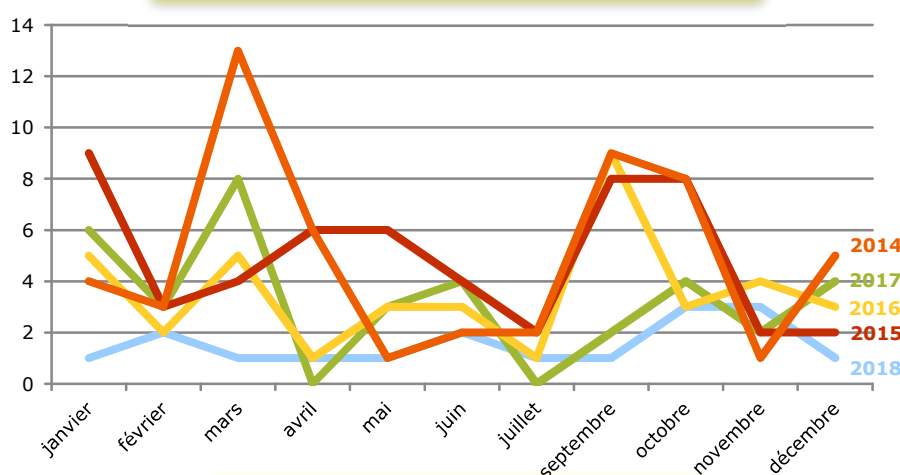
Détail des réclamations clients

Pour l'année 2018, nous avons enregistré 17 réclamations (37 en 2017, 39 en 2016 et 54 en 2015).

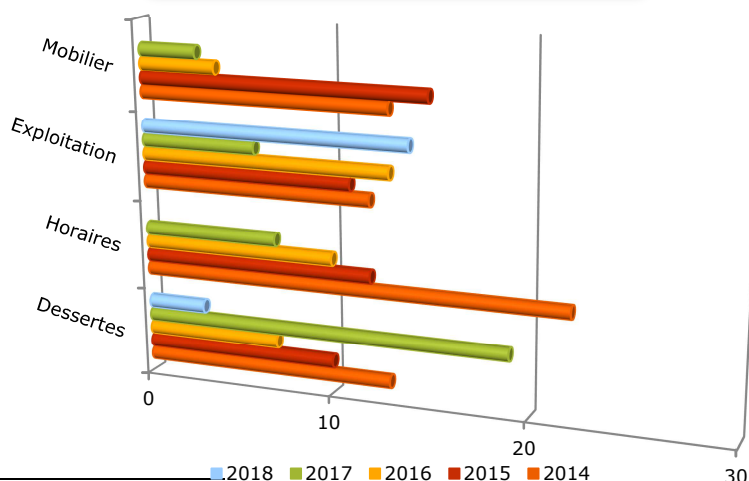
Au 31 Décembre, la totalité de ces 17 demandes étaient traitées. (cf. Annexe 3 – Détail des réclamations 201)

La moyenne mensuelle de réclamations clients est de 1,4⁸

Évolution mensuelle du nombre de réclamations
2014->2018



Évolution par typologie de réclamations
2014->2018



⁸ Moyenne mensuelle pour 2017 = 3,08

Partie 11 – Bilan qualité de service
Détail des réclamations clients



Sur l'année 2018 on constate une nette diminution du nombre de réclamations par rapport aux années précédentes (38 en 2017-39 en 2016-54 en 2015) qui peut s'expliquer par une offre de service qui n'a pas été réduite. Seules 2 typologies sont ressorties des réclamations cette année : exploitation 82% et dessertes 18%. Les demandes concernant les dessertes concernent des demandes d'ajout de services dans des zones pas ou peu desservies. Les réclamations sur l'exploitation concernent le plus souvent le comportement des conducteurs ou la circulation des bus.

Globalement on constate une diminution des réclamations de -55% entre 2017 et 2018.

Accidents

Date sinistre	Noms	Circonstances
13/02/2018	CG-630-HS	Notre conducteur a accroché rétroviseur du tiers en stationnement
23/02/2018	CX-913-BY	Tiers a envoyé un micro cailloux contre la vitre au moment où notre véhicule passait en travaillant sur une machine
18/05/2018	CG-630-HS	Notre conducteur en doublant a accroché tiers arrêté dans un bouchon
12/09/2018	CH-711-PW	Tiers est venu percuter notre bus en empiétant sur notre voie
17/09/2018	AY-721-AJ	Conducteur a accroché abri bus
24/09/2018	CG-653-HS	En passant la débroussailleuse, projectile parti contre vitrage de notre bus
28/09/2018	CG-653-HS	Notre conducteur a accroché tiers garé
31/10/2018	CK-391-SD	Sinistre corporel. Conductrice obligée de piler, tiers tombe et s'ouvre la tête. Intervention SP
06/11/2018	DW-540-RZ	Conducteur a dû freiner, tiers debout est tombé sur son caddy s'est fait mal au coccyx
22/11/2018	AR-302-SQ	Tiers en ouvrant sa portière a heurté notre bus
20/12/2018	CG-653-HS	Notre conducteur accroche tiers à l'arrêt sur file à côté



Partie 12 – Annexes

Annexe 1 – Communication usagers



En raison de la **fermeture de la rue Camille Desmoulins**, la ligne 1 sera déviée. Le départ des Graves à 19h53 vers Sainte-Valérie ne sera pas effectué du **lundi 29/01 au jeudi 01/03**



En raison de travaux, la rue Hautesserre sera fermée à la circulation. L'arrêt Bergon ne sera pas desservi par la ligne 2 du mercredi 21/02 au vendredi 02/03/18. Nous vous invitons à vous rendre à l'arrêt le plus proche :

LIGNE 2 : Mairie



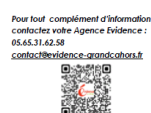
En raison de travaux, la rue Hautesserre sera fermée à la circulation. Le départ de 06h45 Carrefour de L'Europe vers De Gaulle ne sera pas assuré pendant la durée des travaux.

Merci d'avance de votre compréhension.



En raison de travaux, les départs suivants ne seront pas assurés par la ligne n°3 le mercredi 16 mai :

- 09h45 et 18h05 (Carmes -> Daudet) ;
- 10h15 et 18h25 (Daudet -> Carmes) ;
- 19h15 (Pissobi -> Carmes)



Pour tout complément d'information contactez votre Agence Evidence : 05.65.31.42.58 contact@evidence-grandcahors.fr



Pour tout complément d'information contactez votre Agence Evidence : 05.65.31.42.58 contact@evidence-grandcahors.fr



Pour tout complément d'information contactez votre Agence Evidence : 05.65.31.42.58 contact@evidence-grandcahors.fr



Annexe 2 – Exemples de publications sur la page Facebook

Evidence - Les transports du Grand Cahors
Publié par Ampelo Maniaque (11 - 25 octobre 2018) ✨
Et si votre passage à la fête foraine commençait et finissait par quelque chose de totalement gratuit ? Le Grand Cahors met à votre disposition des navettes gratuites entre Le Combe du Paysan et De Gaulle certains après-midi. Finis les tracasseries de circulation et de stationnement, venez en bus !



Evidence - Les transports du Grand Cahors
Publié par Ampelo Maniaque (11 - 29 août 2018) ✨
Parents rigoureux, parents inquiets, parents tristes, parents heureux, l'ensemble de l'équipe EVIDENCE vous attend (toutes les autres personnes sont également les bienvenues) en agence lors de l'ouverture exceptionnelle le Lundi 03 Septembre 2018 (8h30-12h00 13h30 17h30)



154 Personnes touchées 10 Interactions
Sam Lekasi, François Dubois et Ampelo Maniaque 1 partage

Evidence - Les transports du Grand Cahors
Publié par Ampelo Maniaque (11 - 11 septembre 2018) ✨
Samedi 15 Septembre 2018. Journée du Transport Public... Le Grand Cahors et Evidence vous offrent la gratuité totale du transport ce jour là. Plus d'informations dans les prochains jours.



Evidence - Les transports du Grand Cahors
Publié par Ampelo Maniaque (11 - 31 août 2018) ✨
La rentrée en toute tranquillité doit sonner comme une EVIDENCE ! Lundi 03 Septembre 2018, ouverture exceptionnelle de votre boutique de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h30.



145 Personnes touchées 11 Interactions
Stéphane Alary, Marie Chistine Siley et 4 autres personnes

Evidence - Les transports du Grand Cahors
Publié par Ampelo Maniaque (11 - 1 septembre 2018) ✨
Au delà du magnifique soleil qui inonde notre belle ville de Cahors, nous vous rappelons l'ouverture exceptionnelle de votre boutique le Lundi 03 Septembre de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h30.



107 Personnes touchées 5 Interactions
Stéphane Alary et Ampelo Maniaque

Evidence - Les transports du Grand Cahors
Publié par Ampelo Maniaque (11 - 30 août 2018) ✨
Autonomie des enfants, autonomie des parents. Prendre le bus à Cahors, tout le monde y est gagnant. Lundi 03 Septembre 2018, ouverture exceptionnelle de votre boutique EVIDENCE de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h30.



109 Personnes touchées 6 Interactions
Clément Verdier, François Dubois et Ampelo Maniaque



Évidence - Les transports du Grand Cahors
Publié par Ampelo Maniaque (11) · 28 août 2018 ·

Lundi 03 Septembre 2018, ouverture exceptionnelle de votre boutique EVIDENCE de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h30.

J-6 RÉVISIONS EN HISTOIRE
ON POURRAIT ALLER À VERDUN VOIR LES PLAGES DU DÉBARQUEMENT...
NORMANDIE *LUCIE, l'Amour est dans le pré*

219 Personnes touchées · 9 Interactions · [Booster la publication](#)

Sam Lekass, Denise Oubert et 2 autres personnes · 2 partages

Évidence - Les transports du Grand Cahors
Publié par Mélanie Lebaq (11) · 30 mai 2018 ·

Fermeture rue du Commerce
Le 02 juin de 13h00 à 18h00
En raison de la fermeture de la rue du Commerce, la ligne n°3 sera déviée et l'arrêt Parc des Sports ne sera pas desservi

Évidence - Les transports du Grand Cahors
Services de transport

Évidence - Les transports du Grand Cahors
Publié par Ampelo Maniaque (11) · 27 août 2018 ·

En complément de cette première séance de révisions, nous vous informons de l'ouverture exceptionnelle de votre boutique EVIDENCE le Lundi 03 Septembre 2018, jour de rentrée. Nous vous attendons nombreux.

J-7 RÉVISIONS EN MATHÉMATIQUES
 $1 + 1 = 2$
★ ★ ★
FFF

146 Personnes touchées · 9 Interactions · [Booster la publication](#)

Ampelo Maniaque, Stéphane Alay et 2 autres personnes

Évidence - Les transports du Grand Cahors
Publié par Mélanie Lebaq (11) · 24 mai 2018 ·

Merci pour votre participation 🙌 Et félicitations aux chanceux 🎉 Gallou Louloude François Dubois @FérielFenel Sam Lekass @gilbertfrancois. Votre lot est disponible à l'accueil Évidence - Les transports du Grand Cahors 🙌

JEU CONCOURS
du 16 au 23 mai 2018

A gagner
2 pass' Famille (pour 2 personnes)
et
10 pass' duo (pour 2 personnes)

Pour participer, il vous suffit:
1. d'aimer la page Évidence
2. de commenter votre numéro d'abonné en commentaire

Évidence - Les transports du Grand Cahors
Publié par Mélanie Lebaq (11) · 19 mai 2018 ·

Votre réseau Évidence - Les transports du Grand Cahors organise un JEU CONCOURS pour ses abonnés! Du 16 au 23 mai, Évidence vous fait gagner 2 Pass' Famille (p...
Afficher la suite

Évidence - Les transports du Grand Cahors
Publié par Mélanie Lebaq (11) · 20 juin 2018 ·

⚠️ En raison de la fête de la musique 🎵 le boulevard Gambetta sera fermé à la circulation à partir de 19h00 le jeudi 21 juin. L'ensemble des lignes du réseau Évidence - Les transports du Grand Cahors seront déviées. 🙌 Merci d'avance pour votre compréhension 🙌

Fête de la musique
Jeudi 21 juin à partir de 19h00

Boulevard Gambetta fermé-déviations des lignes

Arrêts non desservis:

- Bergon
- Carnes
- De Gaulle
- Mairie
- Palais de Justice
- Victor Hugo
- Cabessut
- Fach
- Sindou
- P-H Chartreux et Ludo Ballès
- Hôpital
- Murat
- Liberation

Évidence - Les transports du Grand Cahors
Services de transport

844 Personnes touchées · 31 Interactions · [Booster la publication](#)

Gilbert François, Matthieu Constans et François Dubois · 4 partages



Annexe 3 – Détail des réclamations 2018

Date	Objet de la demande	Ligne	Objet	Format demande	Reçu par	Type demande	Traité par	Date réponse	Format réponse	Observations
18/01/2018	Bus n'a pas desservi arrêt MAEC	3	Exploitation	Fiche	Évidence	Commerciale	Évidence	22-janv	Courrier	ML : Erreur du conducteur
06/02/2018	Bus n'a pas desservi l'arrêt St Martial	3	Exploitation	Courrier	Évidence	Commerciale	Évidence	07-févr	Courrier	ML : conducteur n'avait pas pris connaissance de la fin des travaux dans le secteur
12/02/2018	Usager passe journée dans la navette debout à côté du conducteur pour discuter	Navette	Exploitation	Mail	Évidence	Commerciale	Évidence	13-févr	Mail	ML : demande intervention service exploitation : règles de sécurité
10/03/2018	Certains conducteurs laissent monter des usagers avec des titres de transport non valables	2 et 3	Exploitation	Fiche	Évidence	Commerciale	Évidence	14-mars	Courrier	ML: rappel procédure mineurs acceptés et majeurs titre valable
13/04/2018	Conducteur a pris en charge usager en dehors arrêt + oubli de s'arrêter à l'arrêt demandé	1	Exploitation	Courrier	Évidence	Commerciale	Évidence	17-avr	Courrier	ML : convocation conducteur par service exploitation
13/05/2018	Souhaiterait des bus Évidence au lieu-dit Cazes	LAD	Desserte	Mail	Évidence	Politique	Service Transports	18-mai	mail	Pas de capacité financière. Sera étudié dans le cadre du renouvellement DSP
01/06/2018	A pris la navette à l'arrêt Gare SNCF pour se rendre à la mairie. Mais à Ludo Rollès, le conducteur affecté n'ayant pas eu l'information de la destination de l'usager a été obligé de la faire descendre, ayant une pause prévue dans son roulement de service + non prise en charge usager à Libération	Navette	Exploitation	Courrier	Évidence	Commerciale	Évidence	07-juin	Courrier	ML : Invitation à signaler destination au conducteur pour éviter ce genre de déconvenue
06/06/2018	Usager qui voulait se rendre en centre-ville n'a pas été prise en charge par le conducteur. (erreur	3	Exploitation	Fiche	Évidence	Commerciale	Évidence	07-juin	Courrier	ML : usager n'était pas positionnée en direction du centre-ville mais vers Pradines. Erreur de l'usager



	positionnement usager) Non prise en charge poussette + comportement conducteur	2	Exploitation	Courrier	Évidence	Commerciale	Évidence	24-juil	Courrier	BF: conducteur reçu par hiérarchie + rappel règles + communication
12/07/2018	Non respect règlement intérieur (poussette heures de pointe)	1	Exploitation	Courrier	Évidence	Commerciale	Évidence	02-oct	Courrier	BF: rappel général règles
19/09/2018	Non prise en charge usager + vitesse élevée conducteur	6	Exploitation	Mail	Évidence	Commerciale	Évidence	19-oct	Courrier	Faute conducteur, aurait dû s'arrêter et renseigner l'usager, même si ce dernier attendait du mauvais côté de la route. La vitesse excessive ne peut être retenue.
08/10/2018	Arrêt non desservi	5	Exploitation	Mail	Évidence	Commerciale	Évidence	26-oct	Courrier	Le conducteur n'a clairement pas assuré la desserte (SAEIV) + information exploitant pour suite
22/10/2018	Non prise en charge usager	4	Exploitation	Facebook	Évidence	Commerciale	Évidence	06-nov	Facebook	La cliente oscillait entre l'arrêt CHARTREUX et CHARTREUSE. Avec la nuit tombante et la pluie, malgré son ralentissement la conductrice ne l'a pas vue
29/10/2018	Prise en charge arrêt SAINT MARTIAL	3	Desserte	Mail	Évidence	Politique	Service Transports			
18/11/2018	Dysfonctionnement NAVETTE	Navette	Exploitation	Mail	Grand Cahors	Commerciale	Évidence	29-nov	Mail	Le conducteur n'a pas réalisé le tour accolé à sa pause réglementaire. Sans prévenir qui que ce soit. Conducteur convoqué
22/11/2018	Desserte zone COMBE DU PAYSAN	3 et 5	Desserte	Mail	Évidence	Politique	Service Transports			
26/11/2018	Non prise en charge usager	6	Exploitation	Mail	Évidence	Commerciale	Évidence	05-déc	Mail	Conducteur passé à allure ralentie à l'arrêt mais avec trois minutes de retard. Dit n'avoir vu personne, enfant était peut être parti. Réponse allant dans le sens usager mais à connotation pédagogique
04/12/2018										

