UN RÉSEAU QUI BOUGE AVEC SON TERRITOIRE

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2019

GROUPE RATP

Transvilles

Antonelle
Transvilles
JE SUIS
À VOTRE SERVICE

TRANSVILLES, À LA RECONQUÊTE DE SA CLIENTÈLE

Pour inciter les valenciennois à modifier leurs habitudes de déplacements, plusieurs projets ont été initiés par le SIMOUV, les deux agglomérations (Valenciennes Métropole et la Porte du Hainaut) et Transvilles.

Toutes ces actions, que nous avons accompagnées sur le plan opérationnel, montrent des premiers résultats positifs. Les clients sont de plus en plus nombreux sur le réseau et apprécient l'ensemble de ces nouveautés.

Le Pass & Go, étendu aux moins de 25 ans, est incontestablement le principal symbole de cette dynamique de reconquête auprès des jeunes. Et le déploiement de nouvelles offres de mobilité comme les lignes express, les vélos en libre-service et les navettes de centre-ville incitent davantage les gens à changer leurs habitudes.

Nous apportons quotidiennement notre assistance technique au SIMOUV sur chacun de ses projets. Grâce à l'appui du groupe RATP, nous faisons régulièrement appel à des experts métiers, pour concevoir de nouvelles offres, mettre en place de nouveaux outils ou pour avoir des conseils techniques. Nous avons ainsi pu lancer les navettes de centre-ville et les vélos en un temps record.

De plus, nous souhaitons positionner le réseau Transvilles comme une passerelle entre les citoyens et les acteurs locaux. Nous soutenons tout au long de l'année de nombreux acteurs du territoire tant associatifs que culturels et sportifs. L'exemple le plus marquant de 2019 est la Coupe du Monde de Football Féminin, où Transvilles a été un acteur majeur de la mobilité des supporters sur les 6 matchs.

Enfin, RATPDev s'engage aux côtés du SIMOUV pour soutenir ses projets en participant au financement des Pass & Go, en finançant l'entretien des vélos et en mettant à disposition des véhicules pour les navettes de centre-ville.

Nous sommes fiers de voir que les efforts menés conjointement vont dans le sens du développement de nouvelles mobilités et dans l'attractivité croissante du réseau Transvilles.

COUPE DU MONDE FÉMININE
FRANCE
2019
FIFA
7 JUIN - 7 JUILLET
QATAR
VISA
28

TRAM T1
FIFA Women's World Cup 2015
CANADA
USA - Germany

UN JEU COLLECTIF POUR LA COUPE DU MONDE DE FOOTBALL FÉMININ

Du 9 au 29 juin 2019, Valenciennes Métropole a accueilli 6 rencontres de la Coupe du Monde de Football Féminin. Pour cette occasion, Transvilles a adapté son offre et relayé l'événement sur l'ensemble de son réseau, en accord avec le SIMOUV, l'agglomération et les organisateurs.

Deux heures avant et après chaque match, un renfort d'offre a été mis en place sur les lignes de tramway pour desservir le stade depuis les parkings de l'Université et le centre-ville de Valenciennes. Le transport était gratuit pour toute personne munie d'un billet de match. Entre 15 et 25% des spectateurs se sont rendus au stade en tram, bus ou vélo, en fonction des matchs.

Pour attirer de nouveaux clients, Transvilles a souhaité profiter de cette manifestation en créant l'événement avec des trams et des stations habillés. Trois rames de tram recouvertes des couleurs officielles proposaient une expérience immersive à l'intérieur : être au centre d'un stade de football. Les parkings relais et plusieurs stations ont également été décorés aux couleurs de la compétition. Une exposition de photographies de supporters, fournie par la FIFA, a été déployée sur l'ensemble du réseau.

Cette manifestation fut un énorme succès sur le plan local, avec une excellente ambiance, qui s'est ressentie dans nos véhicules, dans nos équipes et au contact des supporters.

Le projet en quelques chiffres

122 981
supporters sur les 6 matchs

5
parkings relais décorés

3 455 km
parcourus supplémentaires en tram

3
rames de tram habillées

15 à 25%
des supporters dans les trams

16
photos exposées dans les stations

DE NOUVELLES OFFRES DE MOBILITÉ POUR MIEUX SE DÉPLACER

En 2019, de nouveaux services de mobilité ont été lancés, en collaboration avec le SIMOUV, pour créer de nouvelles habitudes de déplacements.

Les navettes de centre-ville

Pour fluidifier les déplacements au cœur des villes, Transvilles a mis en place deux nouvelles offres de navettes gratuites dans les communes de Valenciennes et Saint-Amand-les-Eaux, à la demande du SIMOUV.

En septembre 2019, la ville de Valenciennes a découvert sa nouvelle navette, baptisée le Cordon, en référence au Saint-Cordon. Organisée autour d'un tracé en «huit», qui dessert la gare, les principaux parkings, les lieux de vie et les centres administratifs, la navette le Cordon circule du lundi au samedi de 7h30 à 19h, avec une fréquence de 15 minutes.

En décembre 2019, la navette l'AmandiTour a été lancée dans la ville de Saint-Amand-les-Eaux. Elle propose un circuit entre la gare, les parkings et les points d'intérêt de la commune (hôpital, commerces, mairie, ...). La navette fonctionne du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 18h, avec une fréquence de 30 minutes.

La ligne de soirée Luciole

La ligne de soirée Luciole lancée en fin d'année 2018 a été maintenue toute l'année (suspension de mi-juin à mi-septembre). Destinée au départ aux étudiants, cette ligne a trouvé son public mois après mois avec une fréquentation identique pendant les périodes scolaires et les vacances.

Les vélos en libre-service

A l'initiative de Valenciennes Métropole, dans le cadre de la Coupe du Monde de Football Féminin, Transvilles a lancé à partir du 9 juin une offre de vélos en libre-service dans le centre de Valenciennes.

La solution de semi-floating installée permet de localiser, réserver et déverrouiller un vélo grâce à une application mobile. Les emplacements, nommés hubs, sont paramétrés virtuellement dans l'application mobile.

Flexible et adaptable, cette solution répondait parfaitement aux exigences d'un tel événement. L'engouement suscité par cette expérience, a décidé le SIMOUV à maintenir le service.

La ligne 211

Suite à la décision du SIMOUV et du SMTD de gérer communément la ligne régionale 211 circulant entre les deux territoires, Transvilles a pris en main l'exploitation de cette offre, en la sous-traitant à un de ses affrétés. Comme la billettique du réseau Eveole n'est pas interopérable avec celle de la Région et de Transvilles, nous avons apporté une solution technique pour permettre une libre circulation des voyageurs entre les deux territoires.

Les lignes express Illigo

Les lignes existantes (U et 100 Express), conçues dès le départ pour proposer des temps de parcours plus courts à nos clients, ne parvenaient pas à trouver leur public.

Pour les rendre plus visibles, nous avons repensé leur identité et leur promesse pour devenir : « Illigo, les lignes express by Transvilles ». Ces deux lignes sont réalisées par des affrétés.

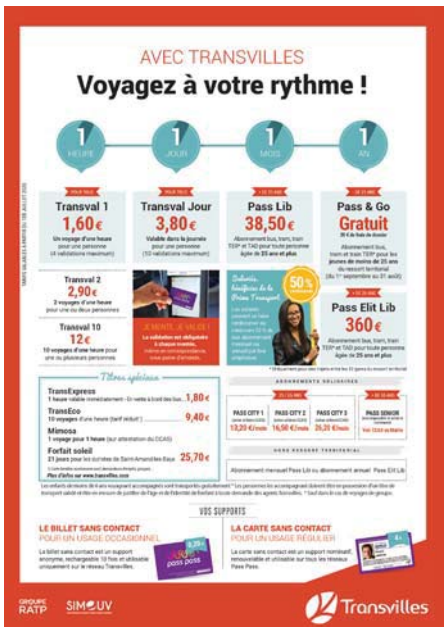
- Illigo 1 (anciennement ligne U) relie Denain à l'Université, le matin et soir.
- Illigo 2 (ancienne 100 Express) relie Hergnies à Valenciennes en début et fin de journée.

ETRE À L'ÉCOUTE DE TOUS NOS CLIENTS

La clientèle Transvilles évolue avec une part croissante de jeunes, suite au lancement réussi des Pass & Go. Leurs habitudes changent. Pour être plus à l'écoute de tous nos clients, nous nous adaptons en proposant de nouveaux services, notamment sur le digital.

Pass & Go, l'abonnement qui séduit les jeunes

Depuis le 1er septembre 2019, l'abonnement Pass & Go, qui permet aux mineurs de voyager sans limite et gratuitement sur l'ensemble du réseau, a été étendu à tous les jeunes résidant sur le PTU et âgés de moins de 25 ans au 31 août de l'année. En 2018, le Pass & Go avait connu un beau succès dès son démarrage avec plus de 18 000 inscriptions. En élargissant l'âge autorisé, il s'adresse à tous les étudiants, jeunes travailleurs et jeunes à la recherche d'un emploi. Près de 26 000 demandes ont été enregistrées à fin octobre.



Voyagez à votre rythme !

En 2019, nous avons proposé au SIMOUV de suspendre la règle des allers-retours concernant les titres unitaires, pour permettre aux clients d'acheter simplement un temps de mobilité.
L'objectif : laisser le client choisir entre une durée d'1 heure, 1 jour, 1 mois ou 1 année. Quel que soit le titre, il voyage de la même manière.

Des offres promotionnelles pour conquérir de nouveaux clients

Pour inciter un large public à découvrir les transports en commun, Transvilles a testé des offres promotionnelles à l'occasion d'événements annuels. Pour les Foulées Valenciennoises, nous avons ajouté des trams en fonction des horaires de la course et créé le titre 2 voyages à 2€. Pour la Saint-Valentin, nous avons proposé de voyager à 2 pour 2€ pendant le week-end. Enfin lors du Congrès National de Danse avec la Cité des Congrès, nous avons imaginé un pass 3 jours à 10€ vendu directement dans les hôtels de la région.

A votre écoute sur tous les canaux

Pour répondre aux nouvelles habitudes de nos clients, nous avons créé un service clients qui comprend un centre d'appels téléphoniques, un pôle Information trafic temps réel sur les réseaux sociaux et une entité pour les réclamations. Ce service gère toutes les interactions à distance (téléphone, courrier, email et réseaux sociaux) avec la clientèle.

Un compte Twitter a été créé pour donner de l'information temps réel sur le trafic. La messagerie privée Facebook, lancée en 2019, permet aux clients de nous interroger en direct sur tous les sujets liés à la mobilité. Avec l'appui du groupe RATP, nous avons mis en place deux plateformes : une pour envoyer des campagnes d'emailings ciblés afin de promouvoir nos offres et informer les clients en cas de perturbations importantes ; et une seconde pour gérer les réclamations et créer une relation plus personnalisée.

TRANSVILLES, LA MARQUE DE LA MOBILITÉ SUR LE VALENCIENNOIS

Acteur incontournable de la mobilité, Transvilles s'efforce d'être le plus visible possible pour rester ancré dans les esprits des valenciennois. Pour cela, nous avons revu la signalétique de nos véhicules de service, multiplié les actions de communication sur l'ensemble du réseau et noué des relations avec l'ensemble des acteurs locaux.

Plus visible sur l'ensemble du réseau

Fort d'une flotte d'une cinquantaine de véhicules utilitaires et de tourisme pour le déplacement de nos collaborateurs, nous avons décidé d'exploiter ces supports pour véhiculer les valeurs de notre marque.

Une marque qui attire plus

En hausse de 6% sur l'année en termes de validations, la fréquentation progresse au global en nombre de déplacements et voyages. Ce retournement de tendance s'explique par la fin des travaux, le maintien de la T2Bus, le déploiement de nouveaux services, l'attractivité du réseau, et surtout l'extension des Pass & Go aux moins de 25 ans. On note un vrai regain de la fréquentation à partir de septembre et sur la fin de l'année.

Grâce aux Pass & Go et à l'incitation des créations de carte pour la tarification sociale, 75% des voyageurs sont à présent munis d'une carte nominative.

Une démarche qualité au service de la marque

Convaincus que la qualité de l'expérience mobilité que nous proposons permet de gagner plus de clients, nous continuons nos efforts pour améliorer la ponctualité, la fiabilité et la relation client en général.

Nous avons également été audités en juin 2019, dans le cadre de la certification NF Services pour le transport à la demande des personnes à mobilité réduite Sesame. Tous les services ont été visités et l'auditeur a noté les points forts suivants :

- l'attitude exemplaire de nos conducteurs,
- l'état irréprochable et la propreté de nos véhicules,
- l'efficacité de notre nouveau logiciel de gestion des réclamations (Freshdesk),
- la volonté partagée par tous d'améliorer notre démarche qualité.

Des campagnes pour rythmer l'année

Tout au long de l'année, nous avons mené des opérations de promotion et de sensibilisation auprès de nos clients et des prospects.

• La campagne d'affichage impactante contre la fraude « Tu fraudes, tu paies » dans les véhicules et en station, accompagnée d'opérations d'information sur le terrain.

• L'offre « 2 voyages à 2 euros, parce que c'est mieux de voyager à deux », pour la Saint-Valentin. La campagne a été complétée par la diffusion sur Facebook de portraits de couples rencontrés sur le réseau.

• Pour les Foulées Valenciennoises, nous avons réalisé une campagne autour du slogan « parking, traming, running », pour inciter les coureurs et le public à se déplacer en tram, avec un titre événementiel.

• La campagne « Open Gare », pour mettre en avant l'intégration tarifaire avec la SNCF en rappelant à nos clients qu'avec un abonnement Transvilles, on peut utiliser le TER entre les 12 gares du territoire.

• Pendant l'été, pour expliquer simplement les avantages et modalités du Pass & Go, nous avons réalisé plusieurs petites vidéos virales sous le format « une question, une réponse ».

• Dans le cadre de la semaine de la mobilité, nous avons imaginé une campagne digitale avec un contenu sur les autres mobilités : dans les airs, sur l'eau, à vélo, …

• En fin d'année, nous avons repris une campagne de sensibilisation du groupe RATP avec l'accroche « croisez mon regard, pas ma route » pour rappeler l'importance de regarder avant de traverser les voies. Nous avons adapté l'affiche au réseau Transvilles et habillé les trams.

MARKETING

Des études pour mieux connaître nos clients

Enquête satisfaction vélos

Avec notre partenaire Donkey Republic et le groupe RATP, nous avons réalisé une enquête satisfaction auprès des utilisateurs.

Le service s'adresse davantage à des hommes (63%), âgés de moins de 35 ans. Cette solution répond à des besoins ponctuels et de loisirs : pour rejoindre des amis (39%) ou faire une promenade (64%). Ce mode est complémentaire de la voiture (53%), du vélo personnel (44%) et des transports en commun (75%). Le prix attractif (70%) et l'accessibilité 24h/24 (70%) sont les deux critères les plus appréciés. La qualité du matériel et de l'application sont très bien notées. 62% des personnes recommandent ce service à leur entourage.

Enquête fraude

Trois ans après la précédente enquête fraude, nous avons relancé une enquête dans le même contexte avec BVA.

La fraude augmente légèrement à 14,7% au lieu de 13% en 2016. A noter que cette hausse est limitée suite aux périodes où les opérations de contrôle ont été suspendues en 2018 lors du lancement de la billettique et de la gratuité (Pass & Go). La fraude est plus élevée dans les trams (15,2%) que dans les bus (14%), ce qui s'explique par la spécificité des modes de transport. La fraude reste importante le dimanche et le week-end.

On note qu'elle est en baisse auprès des jeunes, ce qui s'explique en partie par l'abonnement Pass & Go. Pour autant, elle demeure présente, car seulement un jeune sur quatre dispose d'un abonnement nominatif. La part des adultes occasionnels, en situation précaire, pour des voyages personnels en week-end, augmente.

En conclusion, les actions menées sur le terrain permettent de réguler la fraude. Les abonnements Pass & Go ont un léger impact sur la fraude. Celle-ci se déporte au fur et à mesure sur d'autres profils.

Les études en quelques chiffres

62%
des utilisateurs de vélos recommandent ce service

70%
des utilisateurs apprécient le prix attractif et la disponibilité 24h/24

14,7%
taux de fraude global sur le réseau

27,8%
taux de fraude constaté le dimanche

-3 pts
de fraude sur les -25 ans

TRANSPORTER LES CLIENTS DANS LES MEILLEURES CONDITIONS

En 2019, il a fallu s'adapter pour accueillir les afflux de supporters lors de la Coupe du Monde et en parallèle répondre aux besoins de nouveaux services. Grâce à un travail conjoint entre nos équipes et les autorités, nous avons pu réaliser tous ces projets en totale sécurité pour nous et nos clients.

Une maîtrise des kilomètres

Nous avons réalisé plus de kilomètres en 2019 par rapport à 2018 (+2,35%), pour différentes raisons.

D'une part, au niveau du tram (+4,6% de kms), nous avons ajouté des moyens supplémentaires lors de la Coupe du Monde de Football Féminin et des Foulées Valenciennoises.

De plus, la baisse du nombre d'accidents impacte également le nombre de kilomètres parcourus. D'autre part, concernant les bus, avec la reprise de la ligne 211, la ligne T2Bus, la ligne Luciole et le lancement des navettes, nous avons parcouru plus de kilomètres.

Enfin, le service Sesame connaît également une hausse de sa fréquentation et donc de ses courses.

Garantir des voyages en toute sécurité

Le début de l'année 2019 a été marqué par la poursuite du mouvement « Gilets Jaunes » perturbant le trafic quasiment chaque semaine. En totale coordination avec les autorités, les équipes Transvilles se sont mobilisées pour minimiser les conséquences sur le réseau.

Lors de la Coupe du Monde, nos équipes étaient également en lien direct avec les services de sécurité, pour chacun des matchs. Cette collaboration a également permis, pendant l'été, d'interpeller les principaux responsables des vols et dégradations de vélos en libre-service.

Concernant la sinistralité, nous continuons à réduire année après année, le nombre d'accidents (-4%). Les efforts menés en interne pour sensibiliser et former les équipes de conduite portent leurs fruits. Nous notons toutefois une hausse des incidents dus aux automobilistes et piétons. C'est pour cette raison que nous avons lancé la campagne du groupe RATP « croisez mon regard, pas ma route ».

Pour lutter contre la fraude, nous avons décidé de rendre les équipes contrôle plus visibles, avec de nouvelles tenues et de nouveaux véhicules. Nous avons également multiplié les opérations « tous au contrôle » ouvertes à tous les collaborateurs pour inciter les clients à valider et les informer sur les solutions proposées.

Des opérations conjointes avec la police municipale et nationale sont également organisées une fois par semaine dans différents secteurs. Cette nouvelle politique permet de revenir à un taux de fraude proche de celui de 2016 après des périodes de non contrôle lors du changement de billettique et le lancement des Pass & Go en 2018.

MAINTENANCE

UN PARC QUI SE MODERNISE POUR PLUS DE CONFORT

Le parc de véhicules continue de se rajeunir et de se diversifier, pour apporter plus de confort aux clients. Les investissements du SIMOUV ont permis de remplacer certains bus et les apports du groupe RATP ont contribué au lancement des navettes de centre-ville dès le mois de septembre sur Valenciennes.

Le parc de véhicules

17 nouveaux bus, achetés par le SIMOUV, de la marque IVECO, type UrbanWay sont venus remplacer une partie du parc bus. Plus confortables, ces véhicules disposent également de plusieurs options qui améliorent le voyage (écrans digitaux, climatisation, plate-forme pour personnes handicapées plus facilement accessible).

Parallèlement, 2 véhicules adaptés aux Personnes à Mobilité Réduite ont été ajoutés au parc, afin de répondre à la hausse de fréquentation. Ces véhicules permettent également de mutualiser des courses entre le service TAD classique et le service Sesame.

Pour accompagner le lancement des navettes, RATPDev a mis gracieusement à la disposition du SIMOUV, 4 navettes à partir de septembre, en attendant les véhicules neufs prévus pour 2020.

Concernant le tram, les équipes maintenance ont accompagné techniquement le SIMOUV sur le dossier KFS de la ligne de tram T2. De nouvelles solutions techniques ont été étudiées et testées au cours de l'année, avec des résultats encourageants pour une résolution prochaine.

La gestion du patrimoine

Plusieurs projets d'envergure ont été menés de concert avec le SIMOUV dont la vidéo sur le réseau T1 du tramway et la billettique Conduent.

De plus, dans le cadre du plan de rénovation des stations trams lancé par le SIMOUV, plusieurs travaux ont été réalisés pour embellir le réseau et améliorer l'attente des voyageurs (mobilier, sol, propreté, etc.).

De nombreux projets de rénovation dans les bâtiments TRANSVILLES ont été lancés (comme la climatisation des bureaux, la salle de bien-être, etc).

PLUS DE FIABILITÉ ET DE SÉCURITÉ POUR NOS RÉSEAUX

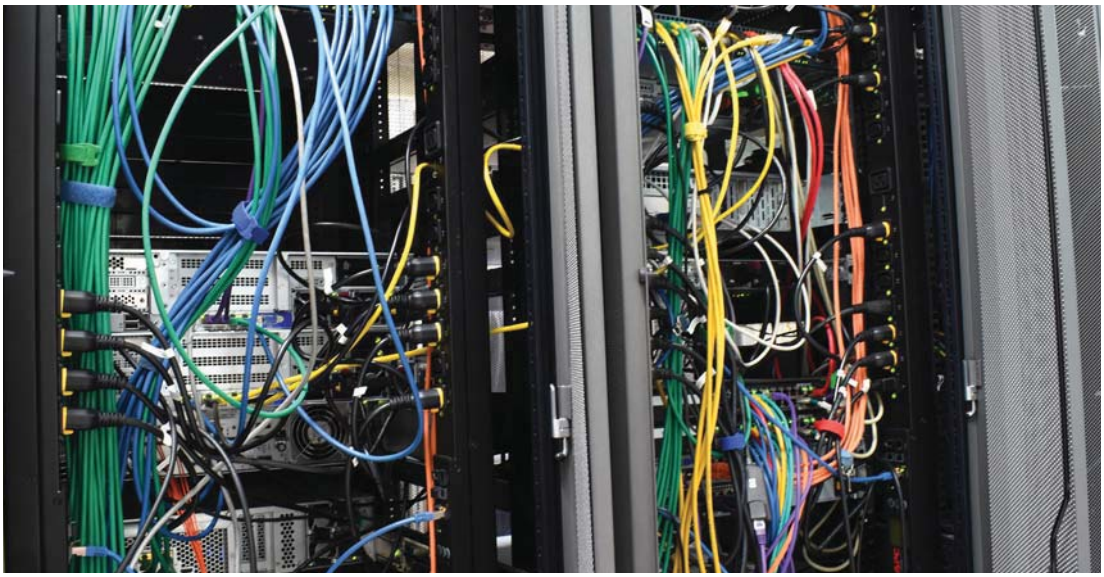
Plusieurs projets de fond ont été menés en 2019 dans l'optique de sécuriser les réseaux et les données de l'entreprise. Parallèlement, les équipes IT continuent d'accompagner le SIMOUV dans la mise en place de la billettique Conduent au quotidien et dans la mise à jour des outils informatiques métiers.

Pour corriger des défaillances perçues au niveau des firewalls, les équipements ont été changés en cours d'année pour des modèles plus sécurisés et plus simples à maintenir.

De même, au niveau des baies de disque, le service IT a opté pour la solution Simplivity de HP, pour améliorer la redondance des données entre les dépôts. Grâce à cette technologie nous garantissons un plan de continuité et de reprise d'activité sereinement.

Enfin de nouveaux switchs ont été installés sur le réseau en station, en remplacement de matériels obsolescents. Ces équipements améliorent la bande passante pour permettre un usage plus poussé de la vidéo en station.

Les choix se sont portés à chaque fois sur des solutions qui nous garantissent une continuité de service maximale et une intervention rapide pour pénaliser le moins possible l'entreprise.



ACCOMPAGNER NOS COLLABORATEURS EN LES FORMANT

L'année 2019 a été essentiellement marquée par la mise en place du CSE (Comité Social et Economique), en remplacement des précédentes institutions représentatives du personnel. Les élections se sont déroulées en avril 2019, dans de bonnes conditions avec un fort taux de participation (85%).

La vie sociale

Durant l'année, 6 alarmes sociales ont été déposées par les différents syndicats représentatifs. Sur celles-ci, quatre étaient liées à des motifs d'ordre nationaux, à savoir le projet national de réforme des retraites. N'ayant aucune latitude locale sur ce sujet, aucune solution n'était envisageable et des préavis de grève ont été déposés. Les deux autres concernaient des motifs internes à CTVH, et grâce à un dialogue social constructif avec les délégués syndicaux, des accords ont été trouvés et aucun préavis de grève n'a été déposé.

La formation

En parallèle, des efforts particuliers ont été réalisés en termes d'investissements sur la formation professionnelle de nos collaborateurs, avec une augmentation de plus de 8% de nos dépenses globales, soit 3,3% de notre masse salariale.

Cet investissement a pour but de continuer à développer les compétences de nos collaborateurs et garantir leurs connaissances tout au long de leur parcours professionnel.

En plus des formations de conduite, nous avons notamment formé l'ensemble des chargés de clientèle à la démarche Dev Touch, lancée par le groupe RATP. Ces journées de formation conjointes avec d'autres réseaux, permettent aux collaborateurs d'acquérir des outils et techniques pour mieux gérer la relation avec le client, en face à face ou par téléphone. Très appréciée, cette démarche découlera en 2020 sur une version destinée aux conducteurs.

LES CHIFFRES DE LA MOBILITÉ

LES CHIFFRES DE LA MOBILITÉ PAR COMMUNE

Avec un territoire abritant 350 000 habitants, 82 communes, 4 grands bassins de vie et 2 agglomérations, nous voulions vous donner un éclairage précis de la mobilité dans chaque commune.

Comment est desservie votre commune ? Combien de vos habitants sont abonnés au réseau ? Quels sont les équipements sur votre commune ? Pour répondre à toutes ces questions, nous avons décidé de vous fournir une vue précise pour l'année 2019 pour chaque ville.

12 indicateurs clés pour votre commune

Arrêts : nombre global d'arrêts localisés sur votre territoire.

Part des arrêts accessibles : pourcentage des arrêts de votre commune qui permettent aux personnes à mobilité réduite d'accéder à un tram ou un bus.

Arrêts TAD : nombre de points de pose et dépose pour le transport à la demande (Taxival) pour les communes éloignées.

Lignes de tram : nombre de lignes de tram (T1, T2 ou les deux) qui desservent la commune.

Lignes de bus : nombre de lignes régulières Transvilles qui traversent la commune.

Lignes scolaires : nombre de lignes à destination d'établissements scolaires opérées par Transvilles qui passent par la commune.

Passages par jour : nombre de passages des bus et trams sur une journée type en période scolaire.

Validations par jour : moyenne du nombre de validations quotidiennes dans les bus et trams depuis des arrêts localisés dans votre commune en période scolaire.

Abonnés Pass & Go : nombre de jeunes de -25 ans résidant dans votre commune et ayant un abonnement Pass & Go.

Part des moins de 25 ans : pourcentage des abonnés par rapport à la population des moins de 25 ans recensée sur votre commune (Insee).

Autres abonnés : nombre d'abonnés Transvilles de plus de 25 ans résidant dans votre commune.

Clients Sesame : nombre de clients handicapés résidant dans votre commune autorisés à utiliser le service de transport à la demande Sesame.

Communes de A à C

	Arrêts	Arrêts accessibles PMR	Arrêts TAD	Lignes de tram	Lignes de bus	Lignes scolaires	Passages / jour	Validations / jour	Abonnés Pass & Go	Part jeunes -25 ans	Abonnés (autres)	Clients Sesame
ABSCON	16	31%			2	2	51	2	302	20%	29	4
ANZIN	40	48%		2	5	3	542	4118	1187	25%	755	14
ARTRES	8	0%	4		1	1	8	8	83	25%	8	2
AUBRY-DU-HAINAUT	8	50%			1	1	59	138	173	38%	26	1
AULNOY-LEZ-VALENCIENNES	23	35%		1	6	3	343	3697	1115	42%	425	11
AVESNES-LE-SEC	10	0%	4		1	1	16	7	95	20%	9	0
BELLAING	12	42%			1	2	34	7	93	29%	14	2
BEUVRAGES	23	35%			2		146	498	576	24%	289	8
BOUCHAIN	19	42%	11		3	5	47	211	147	14%	26	3
BOUSIGNIES	1	0%			1		11	0	31	28%	2	0
BRILLON	3	67%			1		11	0	59	28%	2	0
BRUAY-SUR-L'ESCAUT	30	33%		1	2	2	227	1284	1156	28%	526	14
BRUILLE-ST-AMAND	30	7%	11		3	4	46	44	132	27%	5	0
CHÂTEAU-L'ABBAYE	8	0%	4		1	3	18	23	87	31%	4	0
CONDÉ-SUR-L'ESCAUT	56	14%	1	1	5	3	260	1194	622	19%	245	8
CRESPIN	23	4%			2	4	100	208	416	26%	88	6
CURGIES	8	0%	3		2	2	30	6	96	30%	8	0

Communes de D à F

	Arrêts	Arrêts accessibles PMR	Arrêts TAD	Lignes de tram	Lignes de bus	Lignes scolaires	Passages / jour	Validations / jour	Abonnés Pass & Go	Part jeunes -25 ans	Abonnés (autres)	Clients Sesame
DENAIN	96	36%		1	14	10	570	4203	1387	18%	1043	20
DOUCHY-LES-MINES	29	21%	7		2	4	88	528	774	20%	370	6
ÉMERCHICOURT	8	0%	6				6	0	61	23%	1	0
ESCAUDAIN	35	11%			4	3	104	248	595	17%	203	8
ESCAUTPONT	19	26%		1	1	2	124	358	341	24%	130	7
ESTREUX	6	0%	3		1	2	15	34	81	31%	15	0
FAMARS	17	35%	5	1	5	3	311	875	420	49%	69	5
FLINES-LÈS-MORTAGNE	12	0%	6		1	1	12	34	120	24%	4	2
FRESNES-SUR-ESCAUT	39	26%		1	1	3	160	447	514	20%	169	6

En 2019,

10 941 272
validations sur l'ensemble du réseau, soit une progression de 6% par rapport à 2018

34 %
part de la fréquentation des abonnés Pass & Go, soit les jeunes de moins de 25 ans.

Communes de F à M

	Arrêts	Arrêts accessibles PMR	Arrêts TAD	Lignes de tram	Lignes de bus	Lignes scolaires	Passages / jour	Validations / jour	Abonnés Pass & Go	Part jeunes -25 ans	Abonnés (autres)	Clients Sesame
HASNON	19	11%	11		1	1	31	91	362	30%	28	2
HASPRES	11	18%	7		2	2	20	30	170	21%	20	1
HAULCHIN	16	13%			3	2	143	136	240	36%	61	7
HAVELUY	17	12%			1	3	34	142	326	30%	91	4
HÉLESMES	19	11%			1	2	32	34	146	21%	25	0
HERGNIES	27	4%	10		2	2	34	102	397	28%	26	4
HÉRIN	26	23%		1	3	2	285	436	473	36%	112	5
HORDAIN	10	20%	3		2	2	37	22	102	24%	11	1
LA SENTINELLE	17	24%		1	5	1	437	206	244	25%	119	12
LECELLES	36	3%	3		1	1	13	19	229	28%	10	0
LIEU-SAINT-AMAND	8	75%	4		1	2	27	74	152	36%	16	2
LOURCHES	14	57%	1		3	5	147	503	340	21%	164	2
MAING	14	50%	3		6	7	122	124	429	36%	76	1
MARLY	41	39%	1	1	5	4	376	1272	970	27%	444	19
MARQUETTE-EN-OSTREVANT	8	0%	3		1	1	14	8	121	20%	4	1
MASTAING	10	0%	5		1	3	27	27	62	27%	8	1
MAULDE	9	0%	4		1	2	25	14	71	23%	6	1
MILLONFOSSE	12	25%	2		3	1	34	10	68	32%	3	0

Communes de M à Q

	Arrêts	Arrêts accessibles PMR	Arrêts TAD	Lignes de tram	Lignes de bus	Lignes scolaires	Passages / jour	Validations / jour	Abonnés Pass & Go	Part jeunes -25 ans	Abonnés (autres)	Clients Sesame
MONCHAUX-SUR-ÉCAILLON	2	0%	2		1	3	34	1	25	19%	2	1
MORTAGNE-DU-NORD	13	15%	6		1	3	16	45	82	15%	2	1
NEUVILLE-SUR-ESCAUT	13	8%	5		2	4	91	111	248	30%	54	3
NIVELLE	17	0%	4		4	2	26	18	116	31%	7	2
NOYELLES-SUR-SELLE	7	14%	3		1	2	20	9	48	24%	6	0
ODOMEZ	9	22%	5		2	2	36	22	69	21%	8	0
OISY	4	0%			1	3	35	3	61	35%	15	0
ONNAING	35	20%			3	4	134	651	815	28%	273	19
PETITE-FORÊT	30	63%			4	2	203	763	437	28%	174	4
PRÉSEAU	8	38%	4		1	2	23	22	156	29%	18	4
PROUVY	15	13%			3	2	79	135	275	36%	63	3
QUAROUBLE	32	6%	1		2	5	102	147	322	38%	69	1
QUÉRÉNAING	7	86%	4		1	1	14	5	66	27%	10	0
QUIÉVRECHAIN	36	0%	1		2	6	98	604	595	26%	204	8

En 2019,

5 559 612
kilomètres parcourus avec l'ensemble des services, soit une hausse de 2,35% par rapport à 2018.

420
collaborateurs au service des clients, entre la conduite, la maintenance et les services support.

Communes de R à T

	Arrêts	Arrêts accessibles PMR	Arrêts TAD	Lignes de tram	Lignes de bus	Lignes scolaires	Passages / jour	Validations / jour	Abonnés Pass & Go	Part jeunes -25 ans	Abonnés (autres)	Clients Sesame
RAISMES	57	26%			4	4	171	1109	1181	28%	652	14
ROEULX	14	21%	1		3	4	103	260	425	32%	82	2
ROMBIES-ET-MARCHIPONT	7	0%	3		1	2	18	20	82	33%	9	0
ROSULT	11	0%			2		20	0	172	29%	4	0
ROUVIGNIES	15	20%			3	3	79	39	57	25%	15	1
RUMEGIES	16	0%			1		9	0	129	23%	7	0
SAINT-AMAND-LES-EAUX	100	16%	12		9	4	195	810	709	15%	206	15
SAINT-AYBERT	6	0%			1	3	29	5	19	16%	6	0
SAINT-SAULVE	41	15%			3	4	180	676	746	23%	314	17
SARS-ET-ROSIÈRES	6	17%			1		11	1	51	26%	1	0
SAULTAIN	12	25%	3		4	3	123	79	149	21%	29	1
SEBOURG	22	14%	11		2	3	24	113	146	24%	12	1
THIANT	12	25%			3	3	71	257	213	23%	43	6
THIVENCELLE	8	0%			1	3	29	28	65	22%	3	0
THUN-SAINT-AMAND	6	0%	1		1	1	13	10	103	28%	5	1
TRITH-SAINT-LÉGER	41	12%			3	4	104	404	499	25%	174	10

Communes de V à W

	Arrêts	Arrêts accessibles PMR	Arrêts TAD	Lignes de tram	Lignes de bus	Lignes scolaires	Passages / jour	Validations / jour	Abonnés Pass & Go	Part jeunes -25 ans	Abonnés (autres)	Clients Sesame
VALENCIENNES	137	39%		2	14	4	788	15483	4165	28%	2327	75
VERCHAIN-MAUGRÉ	10	0%	5		1	3	34	27	82	28%	15	0
VICQ	8	38%			1	2	44	77	180	35%	32	2
VIEUX-CONDÉ	43	5%	3	1	4	3	258	697	591	18%	171	9
WALLERS	31	26%			2	3	67	343	411	25%	121	8
WASNES-AU-BAC	4	25%	2		1		16	1	36	19%	3	0
WAVRECHAIN-SOUS-DENAIN	6	0%			1	2	46	61	143	26%	44	3
WAVRECHAIN-SOUS-FAULX	4	25%	2		1		11	2	35	29%	4	0

En 2019,

11 869
locations de vélos en libre-service entre le 9 juin et le 31 décembre.

62 %
des clients qui ont utilisé les vélos en libre-service recommandent ce service pour son prix, sa disponibilité et la qualité des vélos.

Crédits photos : Photothèque Transvilles (Christiane Baralle) et Jonathan Alexandre. Photo de couverture : Ville de Valenciennes

Compagnie des Transports en commun
du Valenciennois et du Hainaut

ZI n°4 - 452 rue du Président Lecuyer
BP n°1
59880 Saint-Saulve

www.transvilles.com

GROUPE RATP

UN RÉSEAU QUI BOUGE AVEC SON TERRITOIRE

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2019

GROUPE RATP

Transvilles

FRÉQUENTATION

38.789 Abonnés
tous abonnements confondus

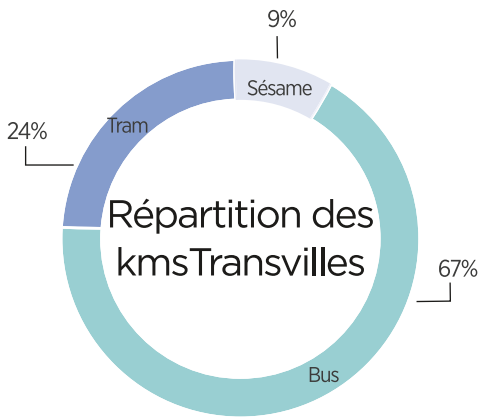
30.025 Pass&Go

soit

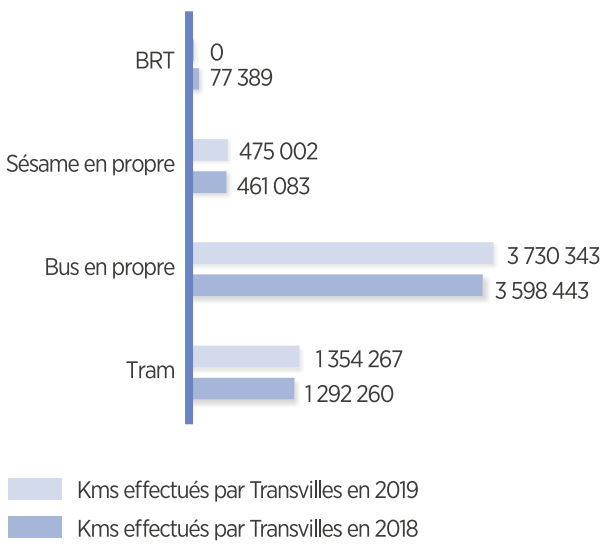
77,41%
des abonnés

PRODUCTION KILOMÉTRIQUE

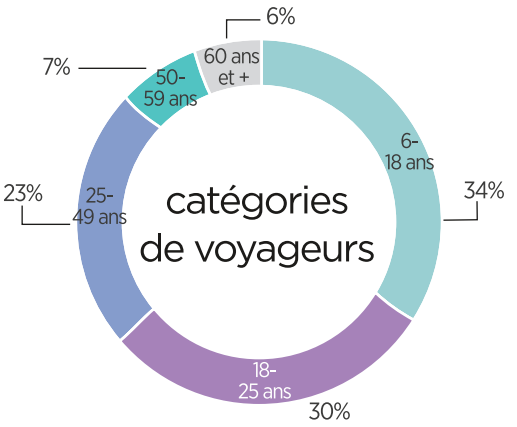
KM en propre	2019	2018	% var.
Tram	1 354 267	1 292 260	4.60%
Bus	3 730 343	3 598 443	3.50%
Sésame	475 002	461 083	2.90%
Bus Relais Tram	-	77 389	-
TOTAL	**5 559 612 kms**	**5 429 176 kms**	**2.35%**

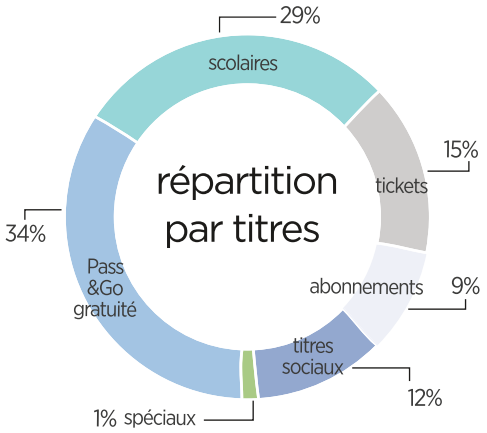


Evolution 2019 2018



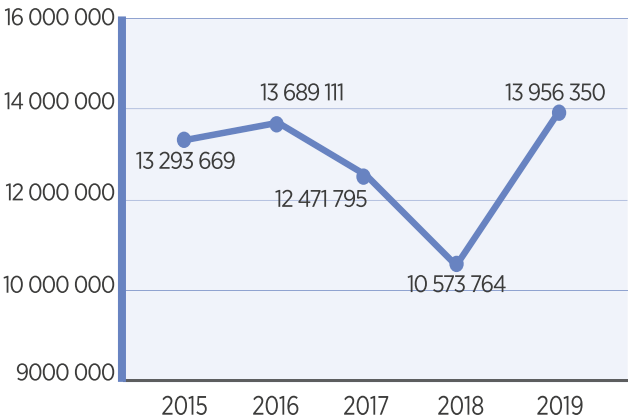
DÉPLACEMENTS





Déplacements	JANVIER	FEVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOUT	SEPT	OCT	NOV	DEC	Total 2019
Tickets	172 392	155 572	189 793	158 527	174 896	171 051	143 680	182 501	188 051	217 189	162 610	143 335	**2 059 597**
Abonnements	190 425	135 371	150 114	128 989	127 160	118 012	97 834	82 636	65 675	77 568	64 483	54 753	**1 293 020**
Pass&Go Gratuité	328 029	240 548	342 420	259 289	271 770	273 990	119 691	-	669 477	714 076	741 578	811 840	**4 772 708**
Pass senior annuel	34 823	29 259	32 951	35 083	35 193	35 319	36 284	36 881	35 146	36 465	36 324	36 488	**420 216**
Titres sociaux	173 069	107 285	161 753	118 532	165 218	153 206	133 170	134 473	144 936	165 567	126 725	128 050	**1 711 984**
Spéciaux	10 998	6 551	10 511	7 359	9 334	6 911	4 090	3 786	8 372	7 188	6 646	4 601	**86 347**
Scolaires	432 366	230 612	490 218	254 500	441 944	464 296	116 074	-	486 648	325 870	441 944	348 222	**4 032 694**
TOTAL	**1 307 279**	**875 939**	**1 344 809**	**927 196**	**1 190 322**	**1 187 466**	**614 540**	**403 396**	**1 563 159**	**1 507 457**	**1 543 986**	**1 490 802**	**13 956 351**

Evolution du nombre des déplacements



10 941 272 validations

13 956 350 déplacements

En 2019, les données fournies par la nouvelle billettique ont permis de constater une nette progression des validations et des déplacements. Plusieurs éléments viennent expliquer cette tendance :

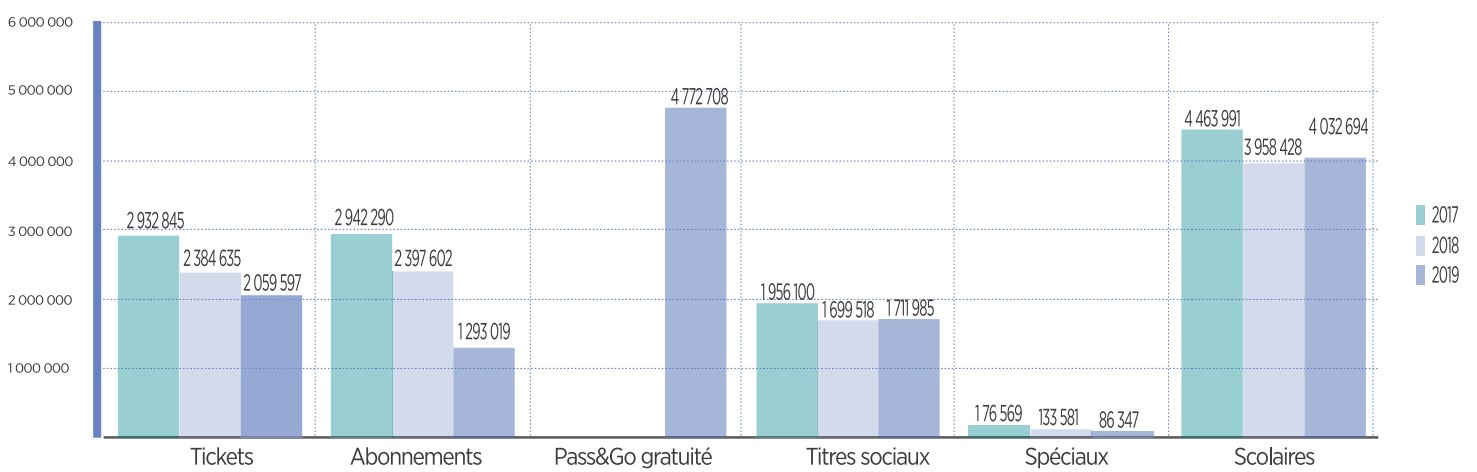
- La fin de nombreuses déviations liées à des travaux de voirie a permis de redonner un attrait au réseau,

- La mise en place de la T2Bus a également facilité la mobilité le long de la ligne T2,

- Le déploiement de nouveaux services (vélos, navettes, Luciole, Illigo, ...) a joué sur l'image dynamique et attrayante du réseau,

- L'extension des Pass & Go a incité les jeunes de moins de 25 ans à se déplacer en transports en commun sur le territoire.

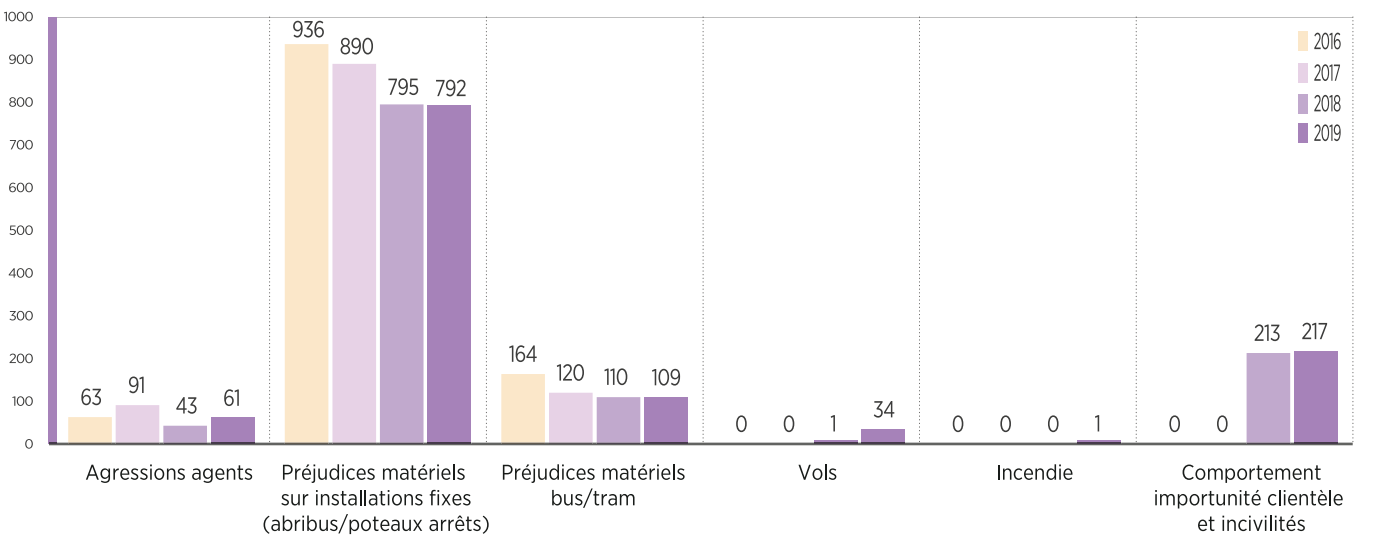
Evolution des déplacements par titres



Contrôle fraude

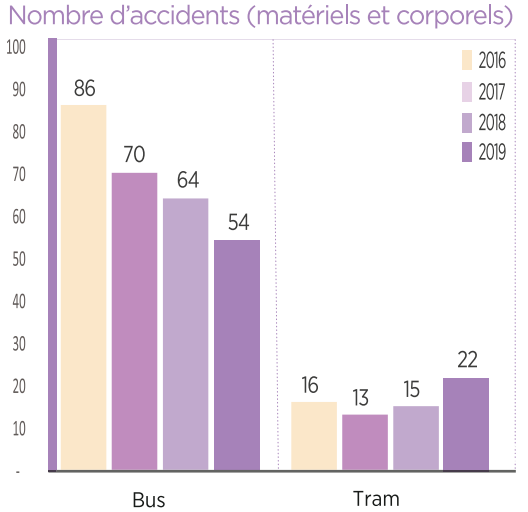
	2019	2018	Variation N / N-1
TAUX DE CONTRÔLE	**2,46%**	**2,04%**	**20,45%**
Nb voyageurs contrôlées	268 773	209 370	59 403
Nb voyageurs transportés	10 941 272	10 265 854	675 418
TAUX DE FRAUDE	**4,79%**	**4,24%**	**12,93%**
Nb de PV émis	12 869	8 877	3 992
Nb demandes d'indulgence reçues	566	423	143
Nb d'indulgences accordées	67	133	-66
Nb d'indulgences réglées	354	195	159
Nombre d'indulgences transmis Huissiers	136	0	136
Total indulgences	557	328	229
Demandes d'indulgences abouties	1	1	0
Nb PV réglés dans les 6 jours	1 489	1 104	385
Nb PV réglés après 1ère relance	610	518	92
Nb PV réglés après 2éme relance	550	254	296
Total PV réglés	2 649	1 876	773
TAUX DE RECOUVREMENT	**20,58%**	**21,13%**	**-2,60%**
Nb de PV transmis à l'OMP	8 611	7 211	1 400
%	66,91%	81,23%	-17,63%
Nb de PV non aboutis	1 052	-538	1 590
% (nbr de pv émis-nbr de pv réglés -nbr d'indulgences accordées -nbr de pv transmis)	8,17%	-6,06%	-234,88%

Sécurité

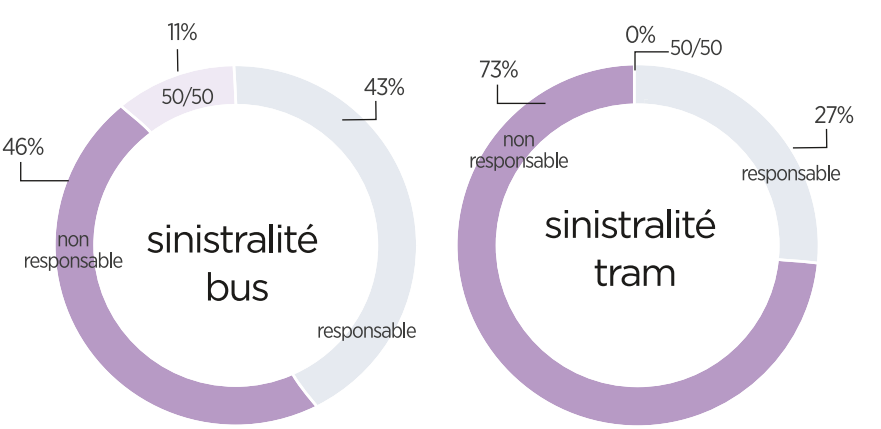


Sinistralité

Nombre d'accidents (matériels et corporels)



Taux de responsabilité lors d'accidents



RESSOURCES HUMAINES

Effectifs par secteur

Plus de
413 collaborateurs

effectif ETP

46 ans l'âge moyen des salariés

15 ans l'ancienneté moyenne dans l'entreprise

Formations

Plus de
9 409 h

de formations

dont

4 333 h de formations Exploitation (dont formations obligatoires FCO, Habilitations Tramway...)

1 947 h de formations Techniques / Maintenance

56 h de formations Sécurité (SST, EPI, recyclages)

3 073 h de formations Administratives et Supports

Accidents du travail

Plus de
38

accidents du travail

dont

5 sans arrêt de travail

33 avec arrêt de travail

Taux d'accidents

- 3,5% dépôt de Saint Saulve
- 1,9% dépôt de Saint Waast
- 2,58% au dépôt de Denain
- 0,78% agence de Valenciennes
- 0,78% agence de Denain

Absentéisme

En 2019, le taux d'absentéisme lié à la maladie (professionnelle ou non), aux accidents de travail et de trajet est de 9,18% pour l'ensemble de l'entreprise, et de 11,64% pour les conducteurs.
Une analyse catégorisée des absences de l'année montre que cette progression est liée aux arrêts dit «longue durée », à savoir d'une durée supérieure à 6 mois. Sur l'année 2019, ces arrêts représentent près de 50% de l'absentéisme global.

Répartition absenteisme

Accident du travail	3,8%
Arrêt maladie	5,3%
Congés payés	9,9%
Compte Epargne Temps	1,0%
RTT	5,5%
Evénements familiaux	0,3%
Jours fériés	1,1%
Absences non payées	0,1%
En activité	73%

PERFORMANCES MATERIEL

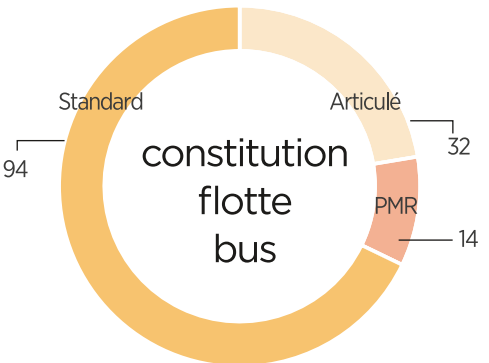
Le parc de véhicules

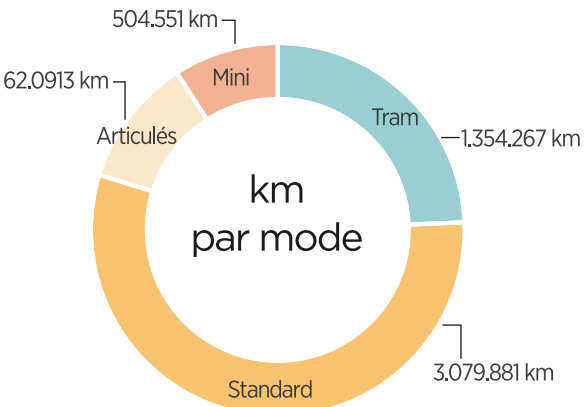
140 bus

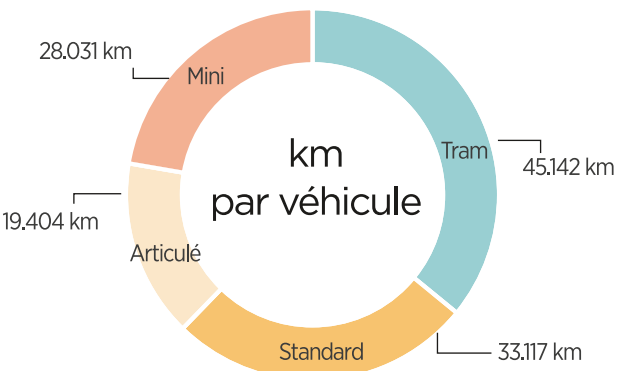
9 ans et 8 mois l'âge moyen des véhicules

30 rames de tram

11 ans et 7 mois l'âge moyen des tramways







DONNÉES FINANCIÈRES

Compte de résultat

CHARGES

	2019	2018
Achats consommés	3 075 587	3 304 785
Autres achats et charges externes	21 855 226	21 523 338
Impots et taxes	1 213 532	1 427 331
Charges de personnel	25 204 721	26 474 023
Dotation amortissements & provisions	2 752 222	1 017 608
Charges de gestion courante	91 178	94 437
Charges financières	-	-
Charges exceptionnelles (dont participation)	417 773	178 241
Impôts sur les bénéfices	649 120	-289 932
Solde créditeur	1 322 604	1 782 540
TOTAL CHARGES	**56 581 963 €**	**55 512 371 €**

PRODUITS

	2019	2018
Chiffre d'affaires net	54 825 723	53 353 947
Produits financiers	44 056	41 253
Produit de gestion courante	1 523	5 307
Produits exceptionnels	-	-
Reprise sur provision	652 168	971 239
Transfert de charges	1 058 492	1 140 626
Solde débiteur		
TOTAL PRODUITS	**56 581 963 €**	**55 512 372 €**

Bilan

BILAN - ACTIF

	Brut	Amort-prov	Net
Actif immobilisé			
Immobilisations incorporelles	1 204 971	784 574	420 397
Immobilisations corporelles	1 150 241	556 165	594 076
Autres immobolisation financières	2 650	-	2650
Sous-total	2 357 862 €	1 340 739 €	1 017 123 €
Actif circulant			
Compte de stock et en cours	2 613 814	61 166	2 552 648
Créances d'exploitation	22 043 171	50 774	21 992 397
Créances diverses	10 584	-	10 584
Comptes de régularisation	63 959	-	63 959
Sous-total	24 731 529 €	111 940 €	24 619 589 €
TOTAL ACTIF	**27 089 390 €**	**1 452 679 €**	**25 636 712 €**

BILAN - PASSIF

	Brut
Capitaux propres	
Capital dont versé	1 750 000
Réserves	175 000
Report à nouveau	2 148 993
Résultat de l'exercice	1 322 604
Subventions d'investissements	
Autres fonds propres	
Sous-total	5 396 597 €
Provisions R&C	
Provisions pour risques de charges	4 159 422
Sous-total	4 159 422 €
Dettes	
Dettes financières	1 548
Dettes d'exploitation et diverses	15 969 319
Comptes de régularisation	109 826
Sous-total	16 080 693 €
TOTAL PASSIF	**25 636 712 €**

Investissements

Programme d'investissements réalisés	valeur €
Abris bus	48 160
Agencements légers	571 466
Matériels informatiques et logiciels	208 553
Outillage individuel de l'atelier	204 482
Petits équipements non embarqués d'exploitation	35 876
Poteaux d'arrêt	151 115
SAEIV	348 997
Système d'information	337 675
TOTAL GENERAL	**1 906 324€**

dont en cours de réalisation (Plateau Agence, outil CR connecté, portes atelier) 350 325€