

# Rapport annuel d'activités 2017

## Service de transports de personnes en situation de handicap

DSP avec Keolis Val de Maine 2014-2019



# NATURE DU SERVICE

- **DSP Exploitation du service public de transport collectif des personnes à mobilité réduite sur le territoire de l'Agglomération du 1.07.2014 au 30.06.2019**
- **Entretien et maintenance des biens mis à disposition et nécessaires à l'exploitation**

## Moyens du délégataire

- **Ressources humaines :**  
**16 conducteurs, 1 responsable d'exploitation, 1 agent de planification, 1 agent administratif/paie/accueil, 1 responsable de service**
- **16 véhicules (15 minibus, 1 kangoo)**
- **Centrale d'appel et de réservation, logiciel d'optimisation des courses (logiciel TITUS)**

# Offre et fréquentation

Années	Nbre de voyageurs	Nbre de véhicules	Nbre de kms	Nbre d'agents (etp)
2014	57 877	16	611 654	16,66
2015	57 642	16	622 929	17,31
2016	56 903	16	627 600	18,08
2017	55 454	16	609 230	17,30

	2013	2014	2015	2016	2017
Refus	2 012	2 155	1 635	1 577	559
Taux de refus	2.58%	2.87%	2.21%	2.16%	0.80%
Annulations	16 450	16 402	16 110	15 877	15 230
Taux d'annulations	21.09%	21.87%	21.73%	21.75%	21.67%

Nombre de refus de nouveau en baisse. Les tensions de la demande existant en heure de pointe demeurent néanmoins.

=> Le service va être renforcé avec l'extension à Loire Authion.

09.07.18

un TERRITOIRE  
EN MOUVEMENT

# Qualité de service

Les engagements de la norme NF Service portent notamment sur l'information et l'accueil du client, les conditions de transport et l'écoute des besoins. Cette certification a été reconduite en 2017.

## Communication/marketing/attentes clients

Réalisation d'une enquête annuelle de satisfaction, ainsi que d'une enquête sur la hiérarchisation des attentes. Le niveau de satisfaction globale est légèrement + élevé : 8,36/10. L'attente porte principalement sur la disponibilité du service

## Investissements

Acquisition de 2 minibus et de matériel informatique

## Politique tarifaire :

	Billet unité	Billet par 10	Abonnementn fréquence
2017	3,30€	3,08€	68,90€/mois

09.07.18

un TERRITOIRE  
EN MOUVEMENT

# Compte rendu financier

Indicateurs Physiques	2016	2017
Kilomètres Totaux	627 600	609 230
Voyages Totaux	56 903	55 454
Effectif Corrigé Payé	18,80	18,60

Dépenses (A)	2016	2017
Dépenses Totales	1 151 658	1 1164 837
<i>dont:</i>		
<i>Frais personnel</i>	911 986	910 095
<i>Frais carburant</i>	56 724	62 472
<i>Autres Frais</i>	182 948	192 270

Recettes totales (B)	2016	2017
Recettes Totales	168 075	160 232
<i>dont:</i>		
<i>Recettes du trafic</i>	168 075	160 232

Contribution financière (C)	2016	2017
Contribution financière	978 482	994 107

Résultat avant IS	2016	2017
Résultat : (B+C-A)	-5 101	- 10 498

**Le résultat est en léger déficit, la contribution d'ALM évolue peu (+1,6%).  
La baisse de recettes des usagers est liée à la diminution du nombre de voyages**

30.07.18

un TERRITOIRE  
EN MOUVEMENT